



Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav translatologie

Diplomová práce

Bc. Kristýna Kostková

Tlumočení pro ukrajinské uprchlíky (případová studie)

Interpreting for Ukrainian Refugees (case study)

Praha 2024

Vedoucí práce: prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc.

Poděkování

Ráda bych poděkovala prof. PhDr. Ivaně Čeňkové, CSc. za podporu, odborné rady, cenné připomínky, čas a také za velkou trpělivost, se kterou přistupovala k vedení této diplomové práce. Velký dík jí patří také za pomoc při oslovování respondentů, stejně tak jako PhDr. Lukáši Klimešovi. Děkuji také Mgr. Aleně Mikulíkové, která provedla pečlivou korekturu velké části této diplomové práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 28. 7. 2024

Bc. Kristýna Kostková

Abstrakt

Diplomová práce „Tlumočení pro ukrajinské uprchlíky: případová studie“ se zaměřuje na zmapování aktuální situace v komunitním tlumočení, konkrétně v tlumočení pro válečné uprchlíky. Teoretická část popisuje povahu komunitního tlumočení, současné trendy, etické otázky tlumočení, rozdíly mezi tlumočením v zemi konfliktu a v hostitelské zemi, přípravu komunitních tlumočnicků se zaměřením na tlumočení na pozadí konfliktu, současnou situaci při tlumočení uprchlíkům v několika evropských zemích včetně České republiky a psychohygienu tlumočnicků.

Empirická část, která se o poznatky obsažené v teoretické části opírá, se zaměřuje na organizaci a kvalitu tlumočení, jazykové a tlumočnické schopnosti tlumočnicků-profesionálů a tlumočnicků-dobrovolníků, tlumočnická školení a psychologickou podporu v Krajských asistenčních centrech pomoci Ukrajině (KACPU). Použitou metodologií je kombinace kvalitativního výzkumu ve formě polostrukturovaných rozhovorů a kvantitativního výzkumu ve formě dotazníkového šetření. Dosažené výsledky by měly sloužit jako podklad konkrétních doporučení do praxe, kdy tlumočníci spolupracují s centry pomoci uprchlíkům.

Empirická část na základě odpovědí oslovených respondentů přinesla zajímavé poznatky; ukázala například, že řada tlumočnicků v příslušných centrech pomoci měla sice vysokoškolské, nikoliv však tlumočnické vzdělání, při práci s uprchlíky se potýkala s psychickou zátěží a chybějícími tlumočnickými zkušenostmi a znalostmi ohledně práce s válečnými uprchlíky. Řada respondentů hodnotila organizaci tlumočení v centrech pomoci všeobecně kladně, objevilo se však několik bodů, kde by uvítali změnu – mezi návrhy na zlepšení budoucího fungování těchto center respondenti mimo jiné uváděli pečlivější výběr tlumočnicků a jejich proškolení.

Abstract

The master thesis "Interpreting for Ukrainian Refugees: a case study" focuses on mapping the current situation in community interpreting, specifically in interpreting for war refugees. The theoretical part describes the nature of community interpreting, current trends, ethical issues of interpreting, the differences between interpreting in a conflict zone and in a host country, training of community interpreters with a focus on interpreting in conflict situations, the current situation of interpreting for refugees in several European countries including the Czech Republic, and the psycho-hygiene of interpreters.

The empirical part, which is based on the information contained in the theoretical part, focuses on the organization and quality of interpreting, language and interpreting skills of professional and volunteer interpreters, interpreter training and psychological support in the Regional Assistance Centers for Ukraine (KACPU). The methodology used is a combination of qualitative research in the form of semi-structured interviews and quantitative research in the form of a questionnaire survey. The results obtained should serve as a basis for concrete recommendations for practice when interpreters cooperate with assistance centers for refugees.

The empirical part based on the answers of the interviewees brought interesting findings; it showed, for example, that many interpreters in the respective aid centers had university degrees, but not education in interpreting, and faced psychological stress and lack of interpreting experience and knowledge about working with war refugees. Many respondents rated the organization of interpreting in the assistance centers as generally positive, but there were a few points where they would like to see change - among suggestions for improving the future functioning of the centers, respondents mentioned, among other things, more careful selection of interpreters and their training.

Klíčová slova

Komunitní tlumočení, tlumočení na pozadí konfliktu, tlumočení pro válečné uprchlíky, uprchlíci, váleční uprchlíci, tlumočnick, komunitní tlumočnick, tlumočnick-profesionál, tlumočnick-dobrovolník, dobrovolný tlumočnick, KACPU, azyl, žadatel o azyl, Ukrajina

Key words

Community interpreting, interpreting in conflict situations, interpreting for war refugees, refugees, war refugees, interpreter, community interpreter, professional interpreter, volunteer interpreter, volunteer interpreter, KACPU, asylum, asylum seeker, Ukraine

Obsah

1 Úvod	8
2 Teoretická část	10
2.1. Charakteristika komunitního tlumočení	10
2.2 Etické otázky komunitního tlumočení	12
2.3 Specifické podmínky tlumočení v kontextu vojenského konfliktu	15
2.3.1 Úvod do problematiky	16
2.3.2 Tlumočení v zemi konfliktu	22
2.3.3 Tlumočení v hostitelské zemi	23
2.3.3.1 Evropská unie a migrace	25
2.3.3.1.1 Německo	27
2.3.3.1.2 Rakousko	29
2.3.3.1.3 Itálie	31
2.3.3.1.4 Španělsko	34
2.3.3.1.5 Francie	36
2.3.3.1.6 Česká republika	38
2.3.4 Příprava humanitárních tlumočnicků a tlumočnicků působících v zónách konfliktu	43
2.4 Psychohygiena a ochrana sebe sama při tlumočení pro válečné uprchlíky	45
3 Empirická část	48
3.1 Výchozí podmínky a cíle výzkumu, výzkumné otázky	48
3.2 Metody výzkumu	49
3.2.1 Výběr nástroje	49
3.2.2 Tvorba dotazníku pro profesionální a dobrovolné tlumočnické týmy	49
3.2.2.1 Podoba dotazníku	50
3.2.2.2 Pilotní studie	56
3.2.3 Příprava polostrukturovaných rozhovorů	56

3.2.3.1 Podoba polostrukturovaných rozhovorů	57
3.2.4 Sběr dat a respondenti	60
3.2.4.1 Dotazník pro profesionální a dobrovolné tlumočníky	60
3.2.4.2 Polostrukturované rozhovory – profesionální tlumočnick, dobrovolný tlumočnick, koordinátor tlumočnicků	61
3.3. Analýza získaných dat	62
3.3.1 Analýza dat získaných z dotazníkového šetření	62
3.3.1.1 Sekce demografické údaje	62
3.3.1.2 Sekce Vzdělání a jazykové znalosti	65
3.3.1.3 Sekce Tlumočnická praxe	74
3.3.2 Analýza dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů	90
3.4 Diskuze	95
3.5 Závěry vyplývající z výzkumu a diskuze	97
3.6 Závěr	99
4 Bibliografie	101
5 Přílohy	106

1 Úvod

Diplomová práce si klade za cíl zmapovat aktuální situaci a současné trendy v komunitním a bilaterálním tlumočení, stejně tak jako v tlumočení pro válečné uprchlíky. Popíše, jak probíhalo tlumočení pro válečné uprchlíky z Ukrajiny v českých centrech pomoci (KACPU) a jaké jsou perspektivy dalšího – dobrovolnického či/a profesionálního tlumočení v česko-ukrajinské jazykové kombinaci do budoucna.

Téma pro svou práci jsem si zvolila vzhledem k jeho aktuálnosti – na jaře roku 2022 začaly do České republiky kvůli válce na Ukrajině proudit tisíce uprchlíků, kterým bylo nezbytné zajistit pomoc, včetně té jazykové, k čemuž se využilo pomoci tlumočnicků-dobrovolníků. Sama jsem se rovněž jako tlumočnice v jednotlivých centrech pomoci angažovala.

Teoretická část práce se věnuje specifikům komunitního a bilaterálního tlumočení s důrazem na současné trendy a vymezení role tlumočnicka, dále tato část bude pracovat s etickým kodexem komunitního tlumočnicka a popíše podmínky tlumočení pro válečné uprchlíky v hostitelské zemi a v zemi válečného konfliktu. V této části najde své místo i popis přípravy tlumočnicků na práci v tak mimořádných podmínkách. Pozornost bude věnována také psychohygieně pro tlumočnický a ochraně sebe sama.

Empirická část je zaměřena přímo na tlumočení pro válečné uprchlíky z Ukrajiny v nově vzniklých centrech pomoci. Bude se blíže věnovat tomu, jak bylo tlumočení organizované, jaké byly kapacity, jaký byl poměr mezi tlumočnický-dobrovolníky a tlumočnický-profesionály, jak s tlumočnický jednali úředníci a záchranné složky, jakým způsobem a zda se kontrolovala kvalita tlumočení, jaká byla jazyková vybavenost a tlumočnické dovednosti dobrovolnických tlumočnicků, zda a jak jednotlivá centra zajišťovala školení tlumočnicků, jak tlumočnický chápali svou roli, jaká jim byla poskytnuta psychologická podpora či zda docházelo k nějakému nepřijatelnému jednání. V neposlední řadě se empirická část zaměří také na otázku dalšího fungování těchto center do budoucna.

Za účelem získání těchto informací bude zvolena kombinace kvalitativního výzkumu ve formě polostrukturovaných rozhovorů s profesionálními tlumočnický, dobrovolnickými tlumočnický, koordinátory center pomoci a interkulturními pracovníky a kvantitativního výzkumu ve formě dotazníkového šetření mezi profesionálními a dobrovolnickými tlumočnický.

Dosažené výsledky a zjištěné informace by měly být využitelné formou konkrétních doporučení i v praxi, především při spolupráci tlumočnicků s centry pomoci uprchlíkům.

2 Teoretická část

2.1 Specifika komunitního tlumočení

Komunitní tlumočení (nazýváno též jako *doprovodné, sociální, kulturní, kontaktní, tlumočení v sociálních službách či ve společnosti* – Cherkashina, Sachuk, Dotsenko 2017, s. 9) lze považovat za nejstarší typ tlumočení vůbec. V jiných jazycích se můžeme setkat s označením *tlumočení ve veřejných službách* (Holkupová in Palaščíková 2014, s. 207) či *bilaterální tlumočení a dialogické tlumočení*, což sice vystihuje podobu daného tlumočení, neodráží ovšem dostatečně prostředí, ve kterém komunikační situace probíhá – samotný termín komunitní tlumočení potom zahrnuje a dobře odráží situace, ve kterých se toto tlumočení obvykle koná, např. oblast zdravotnictví, veřejné správy, vzdělání apod. (Hale in Pöchhacker, Grbić, Mead, Setton 2015, s. 66).

Napříč dějinami lidé využívali služeb tlumočnicků pro různé účely – například v diplomacii, při komunikaci s domorodými kmeny, k uzavírání obchodů či ke komunikaci s válečnými zajatci.

Po dlouhou dobu nebyla komunitnímu tlumočení věnována významná pozornost. Tato skutečnost se začala měnit ve druhé polovině 20. století, kdy začaly vznikat speciální kurzy pro komunitní tlumočnický a tento typ tlumočení se rovněž začal institucionalizovat, zejména v zemích, kde se nachází velký počet migrantů a žadatelů o azyl – Kanada, USA, Skandinávie, Rakousko a další (Čeňková 2008, s. 16). Když se tento druh tlumočení objevil v České republice, bylo na něj nahlíženo především jako na tlumočení pro uprchlíky, až později byl tento pohled pozměněn a začal zahrnovat i další osoby, kterým hrozí komunikační izolace ve většinové kultuře, tedy i osoby neslyšící (Čeňková 2008, s. 17). V České republice je komunitní tlumočení stále více institucionalizované, veřejné orgány, pod jejichž kompetenci komunitní tlumočení spadá, jsou v České republice Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Azylovou politiku a s ní související konkrétní opatření má v kompetenci Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra (OAMP); azylová řízení má na starost Správa uprchlických zařízení (Čeňková 2008, s. 17).

V rámci integrace cizinců se na lokální úrovni angažují také obce, které se státní podporou realizují vlastní integrační strategie a projekty; spolupracují při tom s cizinci

samotnými, s organizacemi cizinců, školami a nestátními neziskovými organizacemi, které mají v oblasti integrace velmi silný potenciál.¹

Kromě komunitního tlumočení se v kontextu prostředí státních orgánů lze setkat ještě s tlumočením soudním, kam se ovšem v užším slova smyslu řadí tlumočení v soudním řízení, na úřadech a orgánech místní samosprávy. Tento druh tlumočení je ve většině zemí, včetně České republiky, více institucionalizován; výkon tlumočnicka je upraven legislativou a je k němu nezbytná akreditace – u nás musí být soudní tlumočníci jmenováni krajským soudem nebo ministrem spravedlnosti (Holkupová in Palaščáková 2014, s. 207).

Problematika sociálního statusu komunitního tlumočení byla částečně příčinou nejasností ohledně toho, jak tento druh tlumočení správně nazývat (Hale in Pöchhacker, Grbić, Mead, Setton 2015, s. 66). Autorka upozorňuje, že v současné době existují země, kde je komunitní tlumočení chápáno jako profesionální činnost, jejíž výkon vyžaduje splnění určitých kritérií – absolvování tlumočnického výcviku apod., zatímco v jiných zemích komunitní tlumočení zůstává činností neplacenou, prováděnou bilingvními laiky, kteří mohou být navíc přáteli či příbuznými osoby, jež tlumočení potřebuje. Komunitní tlumočení pak většinou společností nebývá chápáno a vnímáno podle své reálné náročnosti, ale spíše na základě společenského statusu mluvčího dotyčného minoritního jazyka; z tohoto důvodu se někteří tlumočníci odmítají označovat za „komunitní“ a dávají přednost obecnějším označením (Hale in Pöchhacker, Grbić, Mead, Setton 2015, s. 66).

Fakt, že to jsou často právě bilingvní laici a/nebo příbuzní a známí „klienta“, již vystupují v roli komunitního tlumočnicka, s sebou nese řadu rizik, mezi která řadíme typicky nesprávné pochopení role tlumočnicka. V tomto případě se jedná o tlumočnický-dobrovolníky, kteří nemají tlumočnické vzdělání, neprošli tlumočnickým výcvikem, nejsou za své tlumočení finančně ohodnoceni a také se neřídí etickým kodexem komunitního tlumočení (Hale in Pöchhacker, Grbić, Mead, Setton 2015, s. 68). Tlumočení v jejich podání má spíše podobu sumarizace vyslechnutého a také z jejich strany dochází k porušování tlumočnické neutrality – například tím, že se dialogu sami účastní zapojováním vlastních komentářů, odpovědí a názorů, pokládají klientovi své vlastní otázky či „hájí“ jednoho z účastníků – nejsou nestranní (Hale in Pöchhacker, Grbić, Mead, Setton 2015, s. 68).

¹ **Ministerstvo vnitra České republiky** [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d> [cit. 11. 5. 2023].

Ve srovnání s konferenčním tlumočením je komunitní tlumočení (podobně jako konsektivní) specifické tím, že tlumočnický tým nemá v dané komunikační situaci k dispozici kolegu. Na rozdíl od simultánního tlumočení tedy tlumočnický tým nemá v tomto případě možnost se na svého kolegu obrátit, aby mohl konzultovat různé nejasnosti, nemůže využít jeho asistenci pro uvolnění tlumočnické kapacity či se nechat vystřídat. Faktorů, které komunitní tlumočnický tým musí zvládnout sám, je ovšem více. Jmenovitě je to například nezbytnost vyrovnat se s různým společenským postavením obou stran dialogu nebo rozdílná úroveň všeobecných znalostí a mimojazykových kompetencí komunikujících (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, s. 9). Tlumočnický tým v takovém případě musí tyto rozdíly vyrovnávat (například tak, že vystoupí ze své tlumočnické role a svému klientovi-cizinci objasní danou realitu a zároveň druhé straně vysvětlí, proč je to pro pokračování nezbytné), aby mezi oběma stranami nevznikla bariéra v porozumění a bylo dosaženo komunikačního cíle. Aby tlumočnický tým mohl této roli plně dostát, nestačí mít na vysoké úrovni tlumočnické a jazykové dovednosti, ale je také třeba se velmi dobře orientovat v obou kulturách a jejich realitách a na každé komunitní tlumočení se pečlivě připravit.

Dalším aspektem komunitního tlumočení, který ze strany tlumočnického týmu vyžaduje zvýšené úsilí, je emoční stránka dané komunikační situace. Vzhledem k tomu, jaké jsou typické okolnosti, ve kterých se tlumočí (vyřizování žádosti o udělení mezinárodní ochrany, jednání na úřadě, lékařská prohlídka apod.), může dojít k psychicky náročným a emočně vypjatým situacím, ke kterým musí tlumočnický tým přistupovat empaticky, moderovat je a k oběma stranám dialogu přistupovat s respektem a citlivostí tak, aby bylo opět dosaženo komunikačního cíle (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, s. 11).

2.2 Etické otázky komunitního tlumočení

Během komunitního tlumočení se tlumočnický tým může snadno dostat do situace, kdy vznikne potřeba řešit otázky spojené s etikou. K jejich efektivnímu řešení je mu k dispozici etický kodex.

V této podkapitole jsem se rozhodla vycházet z oficiálního *Etického kodexu komunitního tlumočnického týmu* vypracovaného organizací META v rámci projektu *Cizinci jako komunitní tlumočníci*, jak je uveden v publikaci *Komunitní tlumočníci ve víru integrace*

(2017)² a doplnit k němu své komentáře, které ho blíže uvádějí do kontextu tlumočení na pozadí vojenského konfliktu a přibližují, s jakými výzvami z hlediska etiky se tlumočníci působící v těchto kontextech mohou potýkat.

Výše uvedená publikace definuje celkem třináct bodů, kterých by se tlumočník z hlediska etiky při výkonu své práce měl držet:

- a) Komunitní tlumočník zprostředkovává komunikaci mezi cizincem a zástupcem instituce (Cherkashina, Sachuk, Dotsenko, s. 14).
- b) Komunitní tlumočník dbá na maximální věrnost svého překladu či tlumočení a ověřuje si významy slov, kterými si není jistý (ibid.).
- c) Komunitní tlumočník bere ohled na znalosti a jazykovou vybavenost obou stran a své tlumočení jim přizpůsobuje tak, aby bylo dosaženo komunikačního cíle (ibid., s. 15).
- d) Komunitní tlumočník zachovává mlčenlivost s výjimkou situace, kdy by jeho mlčenlivost byla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy (ibid.).
- e) Komunitní tlumočník zůstává v rámci možností neutrální a nenesení odpovědnost za obsah slov klienta (ibid.).
- f) Komunitní tlumočník je nestranným účastníkem komunikace (ibid., s. 16).
- g) Komunitní tlumočník je nezávislý a nesmí být pověřen úkolem jiným než tlumočením (ibid.).
- h) Komunitní tlumočník nesmí být placen za jednu službu dvakrát (ibid., s. 17).
- i) Komunitní tlumočník musí na přijatý úkol stačit, co se týče jazykových znalostí, kvalifikace, možnosti přípravy a také fyzických a psychických schopností (ibid.).
- j) Komunitní tlumočník má právo tlumočení odmítnout, a to na základě střetu zájmů, práce pro osoby blízké, nepřijatelného pracovního prostředí a rizika poškození svých lidských, osobních a občanských práv a důstojnosti. Nikoliv však na základě národnosti, rasy, náboženského vyznání, politické příslušnosti, sociálního postavení, sexuální orientace, věku, fyzických a rozumových schopností a pověsti jedné ze stran (ibid.).
- k) Komunitní tlumočník se celoživotně vzdělává (ibid., s. 18).
- l) Komunitní tlumočník dodržuje pravidla profesní etiky (ibid.).

² Dostupné z: https://cloud.meta-ops.eu/wp-content/uploads/2019/12/meta_komunitni_tlumocnici_ve_viru_integrace.pdf [cit. 2. 4. 2024].

m) Komunitní tlumočník projevuje solidaritu se svými kolegy, respektuje a podporuje je, sdílí s nimi nové znalosti a poznatky a obhajuje společné zájmy (ibid., s. 19).

V následujících odstavcích vybrané body z výše uvedeného etického kodexu rozvedu v kontextu tlumočení na pozadí vojenského konfliktu.

Máme-li z pohledu tlumočnické etiky hodnotit výkon tlumočnicka, který svou profesi vykonává na pozadí konfliktu, je nezbytné vzít v potaz specifické okolnosti, které z této situace vyplývají. Je nepochybně důležité, aby tlumočníci dodržovali ideálně všechny body kodexu a odváděli tak svou práci v maximální kvalitě. K diskuzi se ovšem nabízí otázka, do jaké míry se může tlumočník etického kodexu reálně držet. Tento rozpor spatřuji zejména v bodech nestrannosti, neutrality a nezávaznosti, kterým se podrobněji věnuji v podkapitole 2.3.1., a dále v případě kvalifikace, schopností a přípravy.

Vojenský konflikt je extrémní situace, na kterou se společnost jen velmi těžko může připravit. Lidé zasaženi konfliktem trpí nejen fyzickou a psychickou bolestí, nedostatkem bezpečí, zdravotní péče, základních věcí a potravin, ale často také nedostatkem kvalifikovaného personálu, kam můžeme zařadit i profesionální tlumočníky. Jejich práci tak mohou v praxi přebírat laici, kteří sice hovoří příslušnými jazyky, ale chybí jim tlumočnické vzdělání. Nacházíme se tedy v bodě, kdy je v krizové situaci potřeba tlumočník, který se může s nejlepšími úmysly maximálně snažit o nejkvalitnější výkon, ale z podstaty věci nemůže vyhovět etickému kodexu z hlediska své kvalifikace.

Analogicky můžeme hovořit o dostatečné jazykové vybavenosti tlumočnicka-laika. Například tlumočení komunikace mezi válečným uprchlíkem a úředníkem v hostitelské zemi může představovat z hlediska jazykové náročnosti značnou výzvu; azylová a úřední terminologie nepatří do běžné slovní zásoby, tlumočnicka-laika může zaskočit a negativně se podepsat na jeho výkonu a výsledku celé komunikační situace.

Znalost, případně neznalost specifické terminologie nás přivádí k dalšímu spornému bodu – příprava na tlumočnický výkon. Pokud se situace na pozadí vojenského konfliktu rychle změní a je nutné tlumočení, často ani tlumočník-profesionál logicky nemá dost času se adekvátně připravit.

Problematice tlumočení ze strany tlumočnicků-laiků a tlumočnicků-profesionálů, včetně aspektů kvalifikace a přípravy, je věnována pozornost v empirické části této diplomové práce.

Diskutovat lze také o fyzických a psychických schopnostech potřebných k příslušnému tlumočnickému výkonu. Tlumočnický výkon v takto vypjaté situaci bude oproti svému kolegovi v „normální“ situaci minimálně pod větším tlakem se překonat a tlumočení zvládnout. Bližší pozornost psychologickým aspektům tlumočení je věnována v pozdějších kapitolách této diplomové práce. Problematickým se také může stát odmítání tlumočení, například pro osobu blízkou; tlumočnický výkon zde opět čelí mnohem většímu tlaku a bezvýchodnosti situace.

Velmi důležité je na pozadí vojenského konfliktu dbát na jazykovou vybavenost jednotlivých aktérů komunikace. Tlumočnický výkon může být perfektně vybaven potřebnou terminologií a ovládat oba pracovní jazyky na špičkové úrovni, ovšem nemůže ani jedno plně využít, pokud by to bylo v rozporu s komunikačním cílem; pokud by mu jedna ze stran, či obě, nerozuměly. V takovém případě je nezbytné slevit a přistoupit k jednodušším jazykovým vyjádřením, kratším větám, pomalejšímu tempu a případně větší míře opisu. Schopnost rozumět tomu, co tlumočnický, respektive komunikační protějšek říká, může být na straně válečného uprchlíka kompromitována například psychickými a fyzickými traumaty, strachem, únavou, novým prostředím apod.

Přizpůsobení tlumočení jazykové vybavenosti klientů je v praxi také nutné z dalšího důvodu; příjemci tlumočení nemusí být rodilými mluvčími daného jazyka. V rámci svého tlumočnického působení v centrech pomoci Ukrajině jsem se osobně dostala do situací, kdy jsem musela své tlumočení směřem do ruštiny přizpůsobit skutečnosti, že řada ukrajinských uprchlíků rusky sice uměla, ale jejich mateřským jazykem byla ukrajinština. Přizpůsobit svůj cílový jazyk jsem musela také v případě, kdy jsem jedné skupině uprchlíků na jejich prosbu tlumočila do angličtiny. Značnou míru adaptace ze strany tlumočnicků vyžadovaly také případy, kdy se jednalo o negramotné uprchlíky.

2.3. Specifické podmínky tlumočení v kontextu vojenského konfliktu

Úkolem tlumočnickým, jak je uvedeno v předcházejících kapitolách, je zajistit komunikaci mezi účastníky pocházejícími z různých kultur, mluvčími odlišnými jazyky. K tomu potřebuje nejen velmi vysokou úroveň všech svých pracovních jazyků, ale také znalost obou kultur, historických a společenských reálií. To platí i pro tlumočnický výkon působící ve vojenském konfliktu, kteří se na rozdíl od svých „civilních“ kolegů musí potýkat například s traumatem či obavami o vlastní bezpečí, zdraví, a dokonce život. Významným faktorem, který těmto

tlumočnickům znesnadňuje výkon jejich profese, je také nepochopení role tlumočnicka ze strany příjemců tlumočení.

V úvodu této kapitoly jsem se rozhodla vycházet ze článku Barbary Moser-Mercer *Interpreting in Conflict Zones (2015)*, kde autorka uvádí specifika tlumočení v tomto kontextu včetně současných trendů, mezinárodních právních úprav, zajištění ochrany tlumočnicka a tlumočnického výcviku. Využiji také poznatky Lucíi Ruiz Rosendo a Clementiny Persaud, jež ve svém článku *Interpreters and interpreting in conflict zones and scenarios: A historical perspective (2016)* nahlíží na tuto problematiku z historického hlediska.

V podkapitole s názvem „Tlumočení v zemi konfliktu“ se omezím pouze na několik stručných informací, vzhledem k tomu, že tomuto tématu byla již věnována dostatečná pozornost ze strany jiných kolegů, jmenovitě například Martiny Ukové, která se na něj ve své diplomové práci *Role tlumočnicka v zónách konfliktu (2014)* přímo zaměřuje.

V podkapitole s názvem „Tlumočení v hostitelské zemi“ se podrobně zaměřím na specifika tohoto druhu práce a uvedu konkrétní příklady z České republiky, Slovenska, Itálie, Maďarska, Německa, Rakouska a Španělska.

V podkapitole „Příprava humanitárních tlumočnicků a tlumočnicků působících v zónách konfliktu“ se budu soustředit na způsoby, zda a jak jsou tlumočníci trénováni pro potřeby svého budoucího působení v zóně konfliktu.

2.3.1 Úvod do problematiky

Konflikty provázejí celou lidskou historii až do současnosti. Není proto překvapivé, že zmínky o tlumočnických, kteří v nich hráli důležitou roli, nacházíme už v období starověkého Egypta, kdy faraon Psammetik II. vysílal své muže do Řecka, aby se naučili místní jazyk a mohli později fungovat jako tlumočníci; v podobném duchu se rodila tlumočnická profese i za vlády Alexandra Velikého (Ruiz Rosendo, Persaud 2016, s. 7). V armádě Kartága, která byla velmi národnostně a jazykově různorodá, pocítili vážné důsledky toho, když se tlumočení zhostili amatérští lingvisté; ve starověkém Řecku docházelo k podobným potížím, zejména proto, že z termínu v řečtině („hermeneia“ či „ερμηνεία“) nebylo zcela jasné, zda má dotyčná osoba za úkol tlumočit či fungovat jako plnohodnotný prostředník (Ruiz Rosendo, Persaud 2016, s. 8). Ve starověkém Římě byli tlumočníci skuteční profesionálové, v prostředí armády byli velmi ceněni, nicméně nebyli až do 5. století bráni jako její plnohodnotná součást; i zde

se vyskytují problémy s pojmenováním této profese – z některých historických záznamů není jasné, zda termín označuje tlumočníky, či špiony, kteří byli velmi často také bilingvní (Ruiz Rosendo, Persaud 2016, s. 10).

V období středověku bylo možné se s tlumočníky v kontextu konfliktu setkat například ve 12. a 13. století v dnešním Španělsku, kde vedle sebe sousedil křesťanský a muslimský svět a tlumočníci byli připraveni asistovat například při výměně zajatců; služeb tlumočnicků využívali při svých cestách také dobyvatelé jako Kryštof Kolumbus či Hernán Cortés, který si zajistil tlumočení prostřednictvím své otrokyně Doñi Mariny. Tato žena ovládala aztécký a mayský jazyk, velmi rychle se naučila španělsky a později nebyla jen tlumočnicí, ale také Cortésovou poradkyní (Ruiz Rosendo, Persaud 2016, s. 12, 13) a milenkou³.

O několik století později, během kterých bylo tlumočnicků v kontextu konfliktů aktivně využíváno, přišel po druhé světové válce významný milník v podobě Norimberského procesu, kde bylo třeba tlumočit jednotlivá jednání do několika jazyků co možná nejefektivněji vzhledem k jejich počtu a náročnosti (Ruiz Rosendo, Persaud 2016, s. 21, 22). Norimberské procesy jsou dnes označovány jako prvopočátek simultánního tlumočení, tuto informaci je ovšem nezbytné upřesnit. Jak upozorňuje Dominika Novotná ve své diplomové práci *Případová studie: Srovnání tlumočení na Norimberských procesech (1945–1946) a na Mezinárodním trestním tribunálu pro bývalou Jugoslávii (1993–2017)* (2020) na straně 43, simultánní tlumočení bylo využito již dříve, Norimberské procesy představovaly průlom zejména co se týče použití tlumočnické techniky, jejíž odkazy můžeme v tlumočnických kabinách pozorovat i dnes.

V současné době se i nadále setkáváme s tlumočníky, kteří pomáhají jednotlivým stranám se dorozumět uprostřed válečného konfliktu. Jak Moser-Mercer ve svém článku uvádí, vztahují se na ně jako na aktéry vystupující v konfliktech některé právní akty – například Rezoluce Rady bezpečnosti OSN R2P – Odpovědnost chránit (Responsibility to Protect), jejímž cílem je předcházet genocidě, válečným zločinům, zločinům proti lidskosti a etnickým čistkám – a také mezinárodní humanitární právo, které je definováno Červeným

³ Valdeon, Roberto (2013). *Doña Marina/La Malinche: A historiographical approach to the interpreter/traitor*. [online]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/263591617_Dona_MarinaLa_Malinche_A_historiographical_approach_to_the_interpretertraitor [cit. 18. 4. 2024].

křížem jako součást mezinárodního práva zabývající se právní regulací ozbrojených konfliktů s cílem je maximálně humanizovat – tedy bez jakékoli diskriminace zajistit v každé době respektování důstojnosti lidské bytosti a učinit vše pro předcházení či alespoň zmírnění utrpení zejména těch, kteří nejsou na konfliktu přímo účastni, i těch, kteří byli z konfliktu vyřazeni v důsledku nemoci, zranění či zajetí.⁴ Mezi prameny mezinárodního humanitárního práva řadíme Haagské úmluvy (1907) a čtyři Ženevské úmluvy (1949), které zajišťují ochranu zranitelným skupinám osob (Moser-Mercer 2015, s. 305) – raněným a nemocným příslušníkům ozbrojených sil v poli; raněným, nemocným a trosečnickům ozbrojených sil na moři; válečným zajatcům a civilním osobám za války⁵.

Ochranu tlumočnicků, kteří působí v těchto podmínkách, se snaží zajistit také Mezinárodní asociace konferenčních tlumočnicků (AIIC) pomocí dokumentu s názvem *The Conflict Zone Field Guide*, který uvádí, že tlumočnick má nárok na ochranu během výkonu práce i po jeho skončení; sem by měla spadat v případě potřeby i ochrana tlumočnickovy rodiny a poskytnutí ochranného vybavení, nikoliv však zbraní (Moser-Mercer 2015, s. 305). Autorka dále upozorňuje, že pojem ochrana lze v tomto dokumentu chápat dvojím způsobem – buď jako ochranu v podobě speciálního oblečení, nebo jako ochranu, jak je zakotvena v mezinárodním humanitárním právu; výše uvedený dokument cílí na tlumočnický působící v civilním prostředí, kteří mohou a nemusí být součástí armády – tím pádem se na ně jako na principiálně civilní obyvatele vztahuje mezinárodní humanitární právo a dokument vypracovaný AIIC tak lze chápat jako jeho rozšíření a upřesnění mezinárodního humanitárního práva, ačkoliv se na něj dokument nijak explicitně neodkazuje.

Je důležité upozornit na skutečnost, že pod pojmem *zóny konfliktu (tlumočnický působící v zónách konfliktu)* si lze představit více situací než „jen“ samotnou válku. Řadíme sem všechny body eskalace konfliktu a jeho řešení, jak je Barbora Moser-Mercer ve svém článku uvádí – jedná se o rozdílnost (*difference*), rozkol (*contradiction*), polarizaci (*polarization*), násilí (*violence*), válku (*war*), klid zbraní (*ceasefire*), dohodu (*agreement*), normalizaci (*normalization*) a usmíření (*reconciliation*); každá z výše uvedených situací si může vyžádat asistenci tlumočnicka, např. při vyšetřovacích misích, zvláštních misích,

⁴ Červený kříž: Co je to mezinárodní humanitární právo? [online]. Dostupné z: <https://www.cervenykriz.eu/files/files/cz/mhp/cojemhp.htm> [cit. 14. 5. 2023].

⁵ Červený kříž: Ženevské úmluvy o ochraně obětí ozbrojených konfliktů [online]. Dostupné z: https://www.cervenykriz.eu/files/files/cz/mhp_knihovna/zenevske_uumlavy.pdf [cit. 14. 5. 2023].

vyjednávání nebo při samotném rozvoji a vzdělávání společnosti, kde ozbrojený konflikt zatím nevypuknul (Moser-Mercer 2015, s. 304). Tlumočnický v návaznosti na to dělíme na ty působící přímo v konfliktu a ty, kteří se angažují až po jeho bezprostředním skončení (Moser-Mercer 2015, s. 306).

Tlumočníci, kteří svou práci vykonávají v zónách konfliktu, mají nesnadné postavení – jsou sice oficiálně součástí armády, ale nejsou vojáci; to v praxi může znamenat, že sice mohou nosit maskáčovou výstroj, ale jejich postavení jim negarantuje stejnou ochranu, jakou mají vojáci (Moser-Mercer 2015, s. 306). Jejich pozice se každopádně liší od pozice ostatních civilistů a jiných pracovníků armády, kteří většinou zůstávají na základně – často neproškolení tlumočníci doprovází vojáky při plnění jednotlivých úkolů v terénu, které mohou představovat reálnou hrozbu; výměnou za to mívají jako civilní členové sboru nárok na přednostní evakuaci (Moser-Mercer 2015, s. 306).

Problematiku ochrany tlumočnicků působících v zónách konfliktu často znesnadňuje jejich postavení z pracovněprávního hlediska. Tlumočníci z řad místních s danou organizací, která tlumočení poptává, často neuzavírají řádné pracovní smlouvy, ale jsou najímáni ad hoc a neformálně – z toho důvodu jsou velmi zranitelní, není jim garantována ochrana zaměstnance, jak ji chápe pracovní právo. Vzhledem k neformální povaze jejich působení se pohybují v šedé zóně a nemohou se tak spoléhat na obecnou právní, ale ani sociální ochranu, stěží vymáhají pracovní smlouvy, mají minimální či žádný přístup k veřejné infrastruktuře a benefitům; spolehnout se mohou pouze na (často nevýhodné) dohody uzavřené s danou organizací. Do této kategorie řadíme například tlumočnický pracující pro UNHCR (Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky) a jeho partnerské organizace (Moser-Mercer 2015, s. 307).

Na tlumočnický, kteří na inkriminované místo dorazí už s armádou, se už smluvní ochrana vztahuje – byli totiž najati v zahraničí buď přímo armádou, nebo vojenským dodavatelem, se kterým smlouvu uzavřeli. Konkrétně vojenský dodavatelé v tomto ohledu spadají do kategorie soukromých pracovních agentur, jejichž činnost je upravena Úmluvou 181, kde jsou výslovně specifikována práva jejich zaměstnanců, v našem případě tlumočnicků (Moser-Mercer 2015, s. 308).

Ačkoliv je působení tlumočnicků do různé míry chráněno výše uvedenými právními úpravami, realita je často mnohem surovější. Je obtížné je aplikovat, či dokonce vymáhat

v prostředí konfliktu, kde je fungování právního státu silně omezeno, chybí funkční vláda a nezákonné jednání je na vzestupu. Dokud profese tlumočnicků působících v zónách konfliktu nebude lépe regulována a tlumočnickům nebude garantována ochrana, budou se nadále dostávat do situací, kdy se v zájmu ochrany sebe či své rodiny budou muset uchýlit k praktikám typu „stranění zaměstnavateli“, kterého v nebezpečném prostředí vnímají jako svou jistotu. To následně může při tlumočení vést k pozměňování významu vyslechnutého sdělení v jeho prospěch a tím pádem ke ztrátě tlumočnické neutrality a nestrannosti (Moser-Mercer 2015, s. 308, 309).

V předchozí kapitole diplomové práce jsou ve zkrácené podobě uvedeny body *Etického kodexu komunitního tlumočnicka* z publikace *Komunitní tlumočníci ve víru integrace* (2017), jak ho v České republice definuje organizace META ve svém projektu *Cizinci jako komunitní tlumočníci*. Neutralita a nestrannost tlumočnicka jsou v tomto kodexu zakotveny, představují jednu z nejpodstatnějších náležitostí tlumočnické profese; jejich porušení je sice nepřijatelné, na druhou stranu je třeba vzít v potaz nelehkou a stresující pozici tlumočnicka v zóně konfliktu; porušením pravidel si může leckdy dokonce zachránit život.

Neutralita a nestrannost je v souvislosti s tlumočením v zónách konfliktu velmi specifická. Typický člen týmu tzv. *jazykových odborníků ve službách armády či vojenských lingvistů* (*language specialists in military, military linguists* – Moser-Mercer 2015, s. 309) má kromě tlumočení na starost i jiné činnosti, jako například překlad cizojazyčných textových materiálů, vyslýchání válečných zajatců a dezertérů z armády nepřítele či sledování cizojazyčné radiové komunikace; doprovází vojáky do terénu, může být svědkem explozí, střelby, odstraňování výbušnin nebo být součástí pěších hlídek, může na sobě mít vojenskou uniformu, a dokonce zbraň. Musí přesně překládat, co je mu sděleno, protože na tom závisí bezpečí dotyčné skupiny vojáků (Moser-Mercer 2015, s. 310). Francouzská asociace ANOLIR (Association Nationale des Officiers de Liaison et des Interprètes de Réserve) potvrzuje předpoklad, že tyto odborníky nelze nazývat tlumočníky v pravém slova smyslu, ale spíše *jazykovými odborníky pro oblast obrany* (*defense language specialists*); musí plnit vojenské rozkazy, jejich neutralita a nestrannost tak nemůže být zaručena (Moser-Mercer 2015, s. 310). V tomto ohledu mají snazší postavení vojenští tlumočníci, kteří již jsou součástí armády. Oproti tomu jejich tlumočnickí kolegové z řad místních obyvatel či humanitární tlumočníci, kteří se pracovním způsobem dostávají do styku s armádou, mají etická dilemata mnohem náročnější. Místní tlumočníci se mohou ocitnout tzv. mezi mlýnskými kameny, kdy na jedné

straně stojí jejich domácí komunita, která je může vnímat jako kolaboranty (komunita, do které by se po skončení konfliktu možná rádi vrátili), a na straně druhé je cizí armáda, díky které si ale často vydělají na živobytí – to je mimo jiné jedna z hlavních motivací, proč se místní k této práci uchylují (Moser-Mercer 2015, s. 310).

Humanitární tlumočníci a tlumočníci z řad místních, včetně těch pracujících pod záštitou Mezinárodního červeného kříže, čelí i dalším výzvám. Hovoří stejným jazykem a pochází ze stejného prostředí a kultury jako osoby, se kterými „své“ organizaci zprostředkovávají komunikaci – jedná se například o válečné zajatce či, v hostitelské zemi, válečné uprchlíky. Ti si všimnou, že tlumočnick je „jedním z nich“ a mohou se na něj začít soustředit mnohem více než na delegáta, kterého tlumočnick doprovází, či začnou tlumočnicka vnímat jako svou kotvu a jedinou spojku v cizí zemi, která by jim mohla pomáhat se zorientovat či jim například zařídit status válečného uprchlíka (Moser-Mercer 2015, s. 311). To tlumočnicka dostává do složité a vyčerpávající situace; možná se mu vrátí jeho vlastní traumata související s útekem do nynější hostitelské země a azylovým řízením, možná by chtěl svým spoluobčanům čistě z dobré vůle „nadstandardně“ pomoci, uvědomuje si ale zároveň, že jeho postavení mu svazuje ruce. Vnímá také často napjatou atmosféru mezi příslušníky humanitárních organizací / úředníky / složkami záchranného systému a žadateli o pomoc. Tlumočnick může mít v podobných situacích strach z osob, jejichž řízení nedopadlo podle jejich představ (Moser-Mercer 2015, s. 311). Celá situace je pro všechny aktéry velmi stresová a abnormální, uprchlíci mohou svůj neúspěch v řízení vnímat jako tlumočnickovu zradu či lhostejnost, často nechápou – jako i širší veřejnost – co všechno tlumočnická role obnáší a věci mohou negativně vygradovat.

Tlumočení na pozadí konfliktu je velmi psychicky náročné, kromě výše uvedeného také proto, že v hodně případech pracuje s negativními obsahy komunikace – může zástupcům humanitárních organizací či úředníkům tlumočit zpovědi osob, které si prošly znásilněním, mučením či byly svědky vraždění. Jejich trauma z takových zločinů a celé situace, kdy se jim prakticky zhroutil celý život a svět, může být někdy tak závažné, že se mohou vůči humanitárním pracovníkům chovat chladně a nepřátelsky (Moser-Mercer 2015, s. 311). Někteří humanitární aktéři i tlumočníci si takové jednání mohou brát osobně či ho vnímat jako nevděk, je ale třeba mít na paměti, že tito lidé za sebou mají extrémní, negativní prožitky, které se v jejich chování zrcadlí. Zvládat takové situace konkrétně tlumočnickům pomůže lepší zakotvení a právní úprava jejich profese, specializovaná příprava pro práci v takových podmínkách a podpora ze strany zadavatele, včetně té psychologické. Téma

psychohygieny pro tlumočníky a zásady ochrany sebe sama je diskutováno v pozdějších kapitolách této diplomové práce.

2.3.2 Tlumočení v zemi konfliktu

V této podkapitole se pouze v krátkosti zaměřím na specifika tlumočení v zemi konfliktu, neboť tomuto tématu se v minulosti již věnovali jiní autoři, jmenovitě například Martina Uková ve své diplomové práci *Role tlumočnicka v zónách konfliktu* (2014).

V předchozí podkapitole s odkazem na Barbaru Moser-Mercer a její článek *Interpeting in Conflict Zones* (2015) uvádím, jakým výzvám mohou tlumočníci působící přímo v zóně konfliktu čelit. Zde se vybrané výzvy, které autorka popisuje, pokusím dát do kontrastu se specifiky tlumočení v hostitelské zemi, se kterým mám osobní zkušenost. Podrobněji se tématu tlumočení v hostitelské zemi věnuji v následující podkapitole.

Nejzávažnějším problémem, se kterým se tlumočnick může při výkonu své profese setkat, je ohrožení na životě či zdraví; může být například unesen, vážně raněn, nebo dokonce zabit. Může se také dostat na pokraj svých sil z důvodu nedostatku léčiv, přístřeší, potravin nebo čisté vody. Pravděpodobnost, že se do stejné situace dostane tlumočnick poskytující své služby válečným uprchlíkům v hostitelské zemi, je značně nižší, ne-li nulová. Tito tlumočnick jsou ve velké míře zároveň obyvateli dané hostitelské země, kde vojenský konflikt neprobíhá, a jejich bezpečí a nejzákladnější potřeby jsou přirozeně zajištěny.

Tlumočnick působící v zemi konfliktu mají také nelehké postavení ohledně samotné role tlumočnicka; zejména jeho nestrannosti, neutrality a výlučné činnosti – tlumočení. Hovoříme zejména o tlumočnickích z řad místních komunit. Tito tlumočnick mohou být při výkonu své práce místními obyvateli vnímáni jako jejich „advokáti“ či „poradci“, nebo naopak jako zrádci. Na tento problém můžeme pohlížet i z druhé strany; humanitární organizace či instituce, kterým tlumočnick zprostředkovává komunikaci, mohou mít požadavky, které jsou v rozporu s výše uvedenými aspekty tlumočnické role.

Na základě svých zkušeností z center pomoci Ukrajině zde spatřuji paralelu s tlumočnick v hostitelských zemích. Během svého tlumočnického působení pro tyto organizace jsem byla svědkem překračování hranic tlumočnické profese, nejčastěji z důvodu nedostatečného počtu pracovníků vybavených potřebným cizím jazykem. Tlumočnick například ve svém pracovním jazyce vyřizovali telefonáty, doprovázeli uprchlíky na zastávky městské hromadné dopravy,

trávili čas s jejich dětmi, předávali uprchlíkům od vedoucích center zprávy (například o nalezeném dočasném ubytování), čemuž předcházelo jejich hledání po areálu apod.

Prísne vzato k překročení tlumočnických hranic docházelo i tehdy, když tlumočníci a uprchlíci navazovali kontakt i v případech, kdy nebylo třeba nic tlumočit. Osobně jsem zažila, že si se mnou uprchlíci chtěli sami povídat, vyprávěli mi o své cestě do České republiky, nabízeli mi, že až válka skončí, můžu je přijet navštívit, ptali se na můj život v Česku nebo mi říkali o svém povolání a dali mi vizitku. Žádného z nich jsem během svého působení ani po jeho skončení blíž nekontaktovala. I zde pozoruji paralelu s tlumočením v zemi konfliktu – nová, vypjatá situace často všechny aktéry nutí k nestandardnímu chování různé závažnosti – jinak, přísněji, musíme pohlížet na situaci, kdy má tlumočnický za úkol křivě tlumočit; jinak, mírněji, na situaci, kdy si tlumočnický během čekání ve frontě lidsky vyslechne uprchlíkův příběh.

Vzhledem k extrémním podmínkám, které prostředí konfliktu vytváří, mohou tlumočníci trpět nedostatkem profesní a psychologické podpory nezbytných ke kvalitnímu výkonu tlumočnické profese a duševnímu zdraví. I zde jsou tlumočníci působící v hostitelské zemi ve výhodě; např. tlumočnický tým, ve kterém jsem se na hlavním nádraží v Praze pohybovala, měl k dispozici psychology a psycholožky, kteří byli tlumočnickům v případě potřeby k dispozici.

Tématu tlumočení v zemi konfliktu se věnuji ještě v podkapitole 2.3.4. této diplomové práce.

2.3.3 Tlumočení v hostitelské zemi

Tato podkapitola je věnována problematice tlumočení v hostitelské zemi. Nejprve podám stručný přehled o migrační situaci a s ní související legislativě v kontextu celé Evropské unie a následně se zaměřím na zkušenosti několika členských zemí, jmenovitě **Německa, Rakouska, Itálie, Španělska a Francie** a pokusím se přiblížit, jak tyto země reagovaly na příliv uprchlíků v souvislosti se zajištěním tlumočnických služeb. Data, ze kterých v této podkapitole vycházím, vznikla na pozadí války na Ukrajině, která vypukla v roce 2022, a také na pozadí tzv. evropské migrační krize z let 2015 a 2016. Sebrané poznatky následně porovnám s **Českou republikou** a její schopností zajistit zázemí a tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům.

Vzhledem k tématu této podkapitoly považuji za důležité v úvodu rozlišit několik pojmů, které se v souvislosti s uprchlictvím a migrací frekventovaně objevují.

- **Uprchlíkem** se rozumí osoba, která splňuje definiční znaky uprchlíka ve smyslu Ženevské úmluvy. V ČR je osoba, které bylo přiznáno postavení uprchlíka, označována jako azylant.⁶ Dle Úmluvy o právním postavení uprchlíků přijaté v Ženevě roku 1951 se uprchlík definuje jako osoba, která se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo, vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti (...).⁷
- Pojmem **migrant OSN** definuje (...) ty osoby, které pobývají mimo zemi svého původu déle než jeden rok. Nezohledňuje přitom důvody, kvůli kterým došlo k odchodu ze země.⁸
- **Azylem** se rozumí ochranný status, který stát poskytuje státnímu příslušníku třetí země nebo osobě bez státní příslušnosti v souvislosti s rizikem jejího pronásledování z důvodů přesně vyjmenovaných v mezinárodních i národních právních nástrojích (...).⁹
- **Doplňková ochrana** je druhem mezinárodní ochrany, která se uděluje cizincům, kteří nesplňují důvody pro udělení azylu, bude-li v řízení o udělení mezinárodní ochrany zjištěno, že v jejich případě jsou důvodné obavy, že pokud by byli tito cizinci vráceni do státu, jejichž jsou státními občany (v případě osob bez státního občanství do státu jejich posledního trvalého bydliště), by jim hrozilo skutečné nebezpečí vážné újmy.¹⁰

⁶ Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx> [cit. 7. 5. 2024].

⁷ Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky: Úmluva o právním postavení uprchlíků [online]. Dostupné z: https://www.unhcr.org/cz/wp-content/uploads/sites/20/2016/12/Umluva_1951_a_Protokol_1967.pdf. [cit. 7. 5. 2024].

⁸ Amnesty International [online]. Dostupné z: <https://www.amnesty.cz/migrace/terminologie>. [cit. 7. 5. 2024].

⁹ Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx> [cit. 7. 5. 2024].

¹⁰ Ministerstvo vnitra České republiky. Slovníček pojmů [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx> [cit. 7. 5. 2024].

- **Mezinárodní ochranou** se rozumí buď azyl, nebo doplňková ochrana, jak ji definuje Amnesty International.¹¹

2.3.3.1 Evropská unie a migrace

V posledních letech se problematika migrace stala jedním z nejméně diskutovaných témat evropské politiky a společenské diskuze. Evropská unie je díky dobré bezpečnostní situaci a ekonomické prosperitě častým cílem osob, které jsou kvůli konfliktům a násilí nuceny ze své země uprchnout. Jedním z klíčových faktorů pro jejich následné začlenění do evropské společnosti je právě poskytnutí kvalitního tlumočení.

K migraci a uprchlictví se Evropská unie staví, respektive snaží se stavět, jako celek, s cílem poskytnout pomoc jak samotným uprchlíkům, tak členským státům, které je přijímají. Vyvinula komplexní systém právních předpisů, které mají za úkol migrační toky řídit a poskytovat ochranu těm, kteří ji potřebují.

Stěžejním právním rámcem upravujícím migraci na unijní úrovni je tzv. dublinský systém, který je založený na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 604/2013 ze dne 26. června 2013.¹², díky kterému je mimo jiné možné žádosti o azyl rychle a efektivně zpracovávat.

Na Dublinský systém navazuje novější tzv. pakt o azylu a migraci, který umožňuje například (...) *posílení kontroly osob na vnějších hranicích (...), rychlé stanovení správného postupu – jako je návrat do země původu nebo zahájení azylového řízení – v případě že na území EU vstoupí osoba, která nesplňuje podmínky vstupu, (...) zavádí společné řízení, které musejí státy uplatňovat v případě žádostí o mezinárodní ochranu (...).*¹³

Jasnou tendenci stavět se k této problematice jednoduše dokazuje dále například zřízení Agentury Evropské unie pro otázky azylu (EUAA) v roce 2022, která má za úkol poskytovat vnitrostátním orgánům členských států podporu ohledně provádění unijních azylových předpisů a napomáhat tak sbližování azylových řízení a podmínek přijímání napříč celou Unií. Tato agentura vznikla přetransformováním Evropského podpůrného azylového úřadu (EASO), který začal fungovat v roce 2011.

¹¹ **Amnesty International.** Terminologie [online]. Dostupné z: <https://www.amnesty.cz/migrace/terminologie>. [cit. 7. 5. 2024].

¹² Online. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0604>

¹³ **Rada EU. Evropská rada.** Reforma v oblasti migrace a azylu: zástupci členských států EU dali zelenou dohodě s Evropským parlamentem [online]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/press/press-releases/2024/02/08/asylum-and-migration-reform-eu-member-states-representatives-green-light-deal-with-european-parliament/> [cit. 6. 5. 2024].

Podle dat Statistického úřadu Evropské unie (Eurostatu) požádalo v Evropské unii v roce 2015 prvotně o azyl více než 1 200 000 osob, z nichž téměř jedna třetina pocházela ze Sýrie a více než jedna třetina z celkového počtu mířila do Německa.¹⁴ V roce 2016 výše uvedený úřad zaznamenal rovněž více než 1 200 000 prvotních žadatelů o azyl, přibližně 30 % z nich pocházelo ze Sýrie a 60 % celkového počtu opět mířilo do Německa; v obou případech po boku Syřanů tvořili velkou část populace také Iráčané a Afgánci, společně tvořili více než polovinu celkového počtu žadatelů.¹⁵

Po skončení tzv. migrační krize počet žadatelů o azyl v Evropské unii klesal, dle údajů Eurostatu hovoříme o 417 100 prvotních žadatelích v roce 2020, 536 000 v roce 2021, v roce 2022, kdy vypukla válka na Ukrajině, o azyl prvotně požádalo 873 700 osob, které byly následovány 1 048 900 osobami v roce 2023.¹⁶

Od 24. února 2022, kdy na Ukrajině vypukla válka, k 31. březnu 2024 získalo v zemích Evropské unie **dočasnou ochranu** 4,2 milionu Ukrajinců, kteří našli útočiště nejčastěji v Německu, Polsku a České republice.¹⁷

Navzdory výše uvedeným právním předpisům, agenturám a každoročním vysokým počtům osob hledajících v Evropské unii bezpečí, existují napříč členskými státy v přístupu k migraci, uprchlíkům a azylové politice značné rozdíly. V následujících podkapitolách se zaměřím na vybrané členské státy a přiblížím, jak se vypořádaly s výzvami souvisejícími s migrací v kontextu zajištění tlumočnických služeb.

¹⁴ **Tisková zpráva Evropského statistického úřadu** [online]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7203832/3-04032016-AP-EN.pdf/790eba01-381c-4163-bcd2-a54959b99ed6> [cit. 14. 5. 2024].

¹⁵ **Tisková zpráva Evropského statistického úřadu** [online]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7921609/3-16032017-BP-EN.pdf/e5fa98bb-5d9d-4297-9168-d07c67d1c9e1> [cit. 14. 5. 2024].

¹⁶ **Evropský statistický úřad** [online]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Asylum_applications_-_annual_statistics [cit. 14. 5. 2024].

¹⁷ **Evropský statistický úřad** [online]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/DDN-20240508-2?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTEAAR14jrwybnn4QNI_UnAibjggUB9QlqzRHL3BzB7S9_IknAt-3zi4nIrAjMk_aem_AasJRP4nSRbn2r2f_lkRzHQikFz_zVMFHRqRVUEw0s8g9hna67DJYxDTQJSJb0bYw8-RjJl-wdpKml6CpbTZ6Tdo [cit. 14. 5. 2024].

2.3.3.1.1 Německo

V této podkapitole vycházím z článku Pauly Hoffmeyer-Zlotnik a Marlene Stiller s názvem *Conditions in receptions centres*¹⁸ z roku 2023 a článku Elke Cases Berbel s názvem *Challenges and difficulties of translation and interpreting in the migration and refugee crisis in Germany*¹⁹ z roku 2020.

Jak je již v této diplomové práci uvedeno, komunitní tlumočnické při výkonu své práce musí zohledňovat nejen slova a jazyk samotný, ale také kulturu a situaci, ze které uprchlík, kterému tlumočí, pochází. V těchto kontextech je nezbytné počítat s tím, že komunikační situace může být také velmi psychicky náročná, například kvůli traumatům, kterými si uprchlík musel projít. Komunitní tlumočnické by proto k výkonu práce tohoto druhu měl být řádně proškolen a připraven.

Příliv vysokého počtu žadatelů o azyl a nedostatek profesionálních tlumočnicků ovšem vedly v Německu v letech 2015 a 2016 k tomu, že byli jako tlumočnické najímáni lidé, kteří tlumočnické vzdělání neměli; tato skutečnost vedla v roce 2017 k tomu, že 2000 z nich bylo propuštěno z důvodu nesplňování potřebných profesních kvalit, mnoho z nich například nedoložilo jazykový certifikát z německého jazyka na úrovni C1 (Cases Berbel, 2020).

Spolkový úřad pro migraci a uprchlíky (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, BAMF), pod kterým komunitní tlumočnické pracující s uprchlíky působí a který má na starosti mimo jiné vyřizování žádostí o azyl, vytvořil sérii kritérií, která by komunitní tlumočnické měli splňovat – patří mezi ně například spolehlivost, neutralita, diskretnost, způsobilost, jistota v pracovním jazyce, znalost právnické a medicínské terminologie, ochota pracovat v různých lokalitách apod. – jak ovšem autorka uvádí, tyto kvality nemusí být nijak dokazovány, do roku 2017 BAMF ani nepožadoval doložení úrovně německého jazyka certifikátem, samotná existence těchto kritérií tedy uprchlíkům nezaručuje kvalitní tlumočení (Cases Berbel, 2020). Během uprchlické krize vzdělával BAMF své tlumočnické pomocí manuálu *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* sestaveného rakouskou vládou a Úřadem Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky z roku 2015 a sérií videoseminářů v celkové délce 78 minut,

¹⁸ Online. Dostupné z: <https://asylumineurope.org/reports/country/germany/reception-conditions/housing/conditions-reception-facilities/> [cit. 15. 5. 2024].

¹⁹ Online. Dostupné z: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/opli-2020-0014/html> [cit. 15. 5. 2024].

kteřé BAMF vyprodukoval ve spolupřáci s Federální asociací tlumočnicků a překladaatelů (Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer, BDÜ) v roce 2017 (Cases Berbel, 2020). Postupem času k těmto videoseminářům přibýly prezenční pětidenní kurzy, které ovšem nejsou povinné a tlumočnický vyjdou na 200 euro (Cases Berbel, 2020).

O nedostatku kvalifikovaného personálu v řadách tlumočnicků hovoří i Hoffmeyer-Zlotnik a Stiller; řada center pro uprchlíky postrádala proškolený personál a také upozorňovala na nedostatečnou komunikaci mezi úřady a neziskovými organizacemi a/nebo dobrovolníky (Hoffmeyer-Zlotnik, Stiller, 2023). Toto nebyl jediný problém, kterému přijímací centra musela čelit – v Německu pro prvotní přijímací centra pro uprchlíky neexistuje jednotný standard, jejich podoba je tedy v režii jednotlivých spolkových zemí, regionů a obcí – některá se nachází na území velkých měst, některá v odlehlejších lokalitách, ve většině z nich jsou sdílené sprchy a toalety, jídla se podávají typicky ve sdílených jídelnách (Hoffmeyer-Zlotnik, Stiller, 2023). Řada z těchto center informovala o nedostatečných kapacitách a postupem času začala vznikat centra nová, například v prostorách škol či v místních sportovních halách (Hoffmeyer-Zlotnik, Stiller, 2023). V roce 2022 se problémy s kapacitou obzvláště zhoršily následkem války na Ukrajině a situace v Afghánistánu (Hoffmeyer-Zlotnik, Stiller, 2023).

Skutečnost, že Německo zájemcům o tlumočení zavedlo povinnost doložit úroveň německého jazyka certifikátem, napomohla kvalitu poskytovaného tlumočení zvýšit, ovšem stále existuje řada dalších aspektů, které si zaslouží více pozornosti – zájemci o tlumočení by kromě znalosti němčiny měli doložit také znalost svého rodného jazyka, BAMF by mohl tlumočnickům poskytovat zpětnou vazbu a pomoci jim tak si uvědomit silné a slabé stránky jejich tlumočnického výkonu, tlumočníci bez vysokoškolského tlumočnického vzdělání by měli povinně absolvovat přípravné kurzy organizované BDÜ (Cases Berbel, 2020). V zájmu zachování nestrannosti a přesnosti informací by měl u osobního pohovoru s žadatelem o azyl kromě tlumočnicka asistovat ještě jeden jazykový profesionál, jehož úkolem by bylo přetlumočit žadateli o azyl přepsaný pohovor z listu – tento pracovník by se s žadatelem předtím nesetkal a ani by u samotného rozhovoru nebyl přítomen; v současném nastavení toto rozhovor překládá a žadateli následně čte stejný tlumočnick, který celý pohovor tlumočil (Cases Berbel, 2020). Tlumočnick v tuto chvíli zná celý žadatelův příběh a má v paměti celý rozhovor, v rámci zpětného čtení se tak může stát, že tlumočnick se od závazně psané podoby rozhovoru odchýlí, žadateli „přečte“, co žadatel sice říkal, ale není to v zápisu uvedeno a

žadatel tak nebude mít žádnou šanci se proti tomu případně vymezit – to může mít v konečném výsledku negativní vliv na posouzení jeho žádosti o azyl (Cases Berbel, 2020).

2.3.3.1.2 Rakousko

Tato podkapitola se zakládá na článku Anniky Bergunde a Sonji Pöllabauer s názvem *Curricular design and implementation of a training course for interpreters in an asylum context*, který byl publikován v magazínu *Translation & Interpreting* v roce 2019²⁰, příručky *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*²¹, vydané rakouským Úřadem Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky z roku 2022 a článku *“If we’re lucky, we recognise potential.” A study of admission criteria and entrance screening practices in public service interpreter training*²² od autorů Sonji Pöllabauer, Katii Iacono, Haralda Pasche, Marii Bernadette Zwischenbergerand a Annye Sourdille publikovaném v magazínu *The Interpreter and Translator Trainer* v roce 2024.

V Rakousku má veškeré žádosti o azyl a záležitosti s nimi spojené na starosti Spolkový úřad pro zahraniční věci a azyl (BFA). Podobně jako jiné státy v Evropské unii se i Rakousko potýká s nedostatkem kvalifikovaných komunitních tlumočnicků, bez ohledu na to, že v roce 2015 se celosvětově ze zemí, které mají příslušné záznamy, umístilo na šestém místě v žebříčku největších příjemců žádostí o mezinárodní ochranu (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 2). Objevují se zde také související problémy, například se zajištěním kvalitního tlumočení či absencí jednotné profesní přípravy komunitních tlumočnicků pro potřeby azylového řízení (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 2).

Zájemcům o tlumočení jsou napříč celou zemí k dispozici tlumočnické kurzy, na akademické půdě i mimo ni, které se mezi sebou ovšem liší. Jedním nich je program s názvem *Qualitätsvolles Dolmetschen im Asylverfahren (QUADA, Vysoce kvalitní tlumočení v azylovém řízení*²³), k jehož vzniku přispěl rakouský Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a experti z různých oborů relevantních pro azylová řízení (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 8). Tento program vznikl na základě urgentní potřeby zlepšit kvalitu tlumočení

²⁰ Online. Dostupné z: <https://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/560> [cit. 15. 5. 2024].

²¹ Online. Dostupné z: https://www.bfa.gv.at/402/files/01_Broschueren/UNHCR_Handbook_for_Interpreter_in_Asylum_Procedures_2022_nbf.pdf [cit. 15. 5. 2024].

²² Online. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1750399X.2023.2278318?needAccess=true> [cit. 15. 5. 2024].

²³ Vlastní překlad.

v rámci rakouských azylových řízení, jak ji UNHCR při svých pozorováních identifikoval; cílem programu bylo vyvinout dlouhodobá i krátkodobá opatření, díky nimž by bylo možné kvalitu tlumočení zvyšovat (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 8). Obsah programu vycházel z praxe – byl vytvořen na základě pozorování několika skutečných tlumočených situací v azylových řízeních; jako podstatné se také ukázalo, s jakými existujícími znalostmi zájemci o tlumočení přicházeli – zda měli vysokoškolské tlumočnické vzdělání, tlumočnický kurz či s tlumočením dosud neměli žádné zkušenosti (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 8). S ohledem na tuto diverzitu byl program rozdělen do několika modulů, aby se každý zájemce o tlumočení mohl v rámci vzdělávání soustředit na to, co potřebuje nejvíce (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 8).

Dvanáct edukačních modulů pro budoucí komunitní tlumočnický je dnes obsaženo v publikaci *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, za jejímž vznikem rovněž stojí rakouský Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky. Konkrétně tato příručka přináší informace o *azyly a mezinárodní ochraně, osobním pohovoru a rozhovorovým technikám, základních principech tlumočení, roli tlumočnicka, profesní etice a profesionálním chování, druzích tlumočení, tlumočnické notaci, tlumočení z listu, tlumočení pro zranitelné žadatele, tlumočnických jako jazykových expertech na vícejazyčnou interkulturní komunikaci, možnostech dalšího sebevzdělávání (využití zdrojů) a závěrem psychologických aspektů tlumočení*²⁴. Tato publikace může být využita v rámci tlumočnických kurzů, ale také jako materiál pro samostudium, kromě teorie obsahuje také řadu cvičení, která umožňují uvést teoretické poznatky do praxe (Bergunde, Pöllabauer, 2019, s. 10).

Nejednotný přístup ke komunitnímu tlumočení ukazuje také studie provedená Sonjou Pöllabauer, Katiou Iacono, Haraldem Paschem, Mariou Bernadette Zwischenbergerand a Annou Sourdille, která se zaměřila na devět²⁵ poskytovatelů kurzů komunitního tlumočení pro veřejnost a jejich vstupní kritéria.

²⁴ Vlastní překlad. Původní anglické znění názvů modulů je k dispozici v samotné příručce *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*, dostupné z https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/09/AUT_Handbook-Asylum-Interpreting_en.pdf [cit. 15. 5. 2024].

²⁵ Dolmetschen für Gerichte und Behörden – Grundlehrgang, Dolmetschen für Gerichte und Behörden – Master-Upgrade, Kommundolmetschen – Fortbildungsreihe für Dolmetscher*innen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Lehrgang Dolmetschen im Kommunalbereich für Laiendolmetscherinnen und Laiendolmetscher, Plus.Mehrsprachigkeit, LaiendolmetscherInnenlehrgang, Qualitätsvolles Dolmetschen im Asylverfahren (QUADA), Universitätskurs Community Interpreting, Universitätskurs Kommundolmetschen Aufbaukurs a Universitätskurs Kommundolmetschen Basiskurs (Pöllabauer, Iacono, Pasch, Zwischenbergerand, Sourdille, 2024, s. 100).

Mezi nimi se objevila řada rozdílů, například ohledně požadavku na úroveň německého jazyka – pouze jeden vyžadoval znalost minimálně na úrovni C1, jiní jako minimum žádali B2, nebo dokonce B1; v některých případech poskytovatel ani netrval na doložení jazykové úrovně mezinárodním certifikátem či testem a spoléhal se na dojem, který na něj kandidátova mluvená němčina udělala; v případě druhého pracovního jazyka se poskytovatel spoléhal pouze na kandidátovo subjektivní hodnocení vlastní úrovně, neboť v případě vzácnějších jazyků nebyly k dispozici prostředky, které by jejich znalost mohly potvrdit (Pöllabauer, Iacono, Pasch, Zwischenbergerand, Sourdille, 2024, s. 108). Fakt, že někteří poskytovatelé tlumočnických kurzů nijak nepožadovali doložení úrovně druhého pracovního jazyka (který byl zároveň rodným jazykem kandidátů-imigrantů), může také ukazovat na snahu o inkluzi či reakci na aktuální potřeby trhu (Pöllabauer, Iacono, Pasch, Zwischenbergerand, Sourdille, 2024, s. 109).

Studie také upozorňuje na nedostatečnou komunikaci mezi jednotlivými poskytovateli tlumočnických kurzů, která by mohla napomoci jejich standardizaci, a nedostatečnou informovanost společnosti o tom, co role komunitního tlumočnicka přesně obnáší (Pöllabauer, Iacono, Pasch, Zwischenbergerand, Sourdille, 2024, s. 110). Jedním z řešení této situace by mohlo být intenzivní šíření povědomí o tom, jak důležitá standardizovaná kritéria v komunitním tlumočení jsou a jak důležitá a v zájmu všech zúčastněných je obor komunitního tlumočení dále profesionalizovat (Pöllabauer, Iacono, Pasch, Zwischenbergerand, Sourdille, 2024, s. 110).

2.3.3.1.3 Itálie

V této podkapitole vycházím z článku s názvem *Asylum hearings in Italy: Who mediates between cultures?*²⁶ od Amalie Amato a Fabrizia Gallaie, který vyšel v časopise *Just. Journal of Language Rights & Minorities, Revista de Drets Lingüístics i Minories* 3 ve speciálním vydání *Interpreting for vulnerable populations* v roce 2024, dále z práce *COMMUNITY INTERPRETER, AD HOC INTERPRETER, INTERCULTURAL MEDIATOR... WHAT KIND OF CURRICULUM FOR SUCH A MULTIFACETED PROFESSION?*²⁷ z roku 2005, jejíž autorkou je Mariachiara Russo z Boloňské univerzity, a konečně zprávy s názvem *Synthesis*

²⁶ Online. Dostupné z: <https://ojs.uv.es/index.php/JUST/article/view/28272/24253> [cit. 20. 5. 2024].

²⁷ Online. Dostupné z:

https://www.academia.edu/8517206/COMMUNITY_INTERPRETER_AD_HOC_INTERPRETER_INTERCULTURAL_MEDIATOR_WHAT_KIND_OF_CURRICULUM_FOR_SUCH_A_MULTIFACETED_PROFESSION [cit. 20. 5. 2024].

*Report of Desk Research: Community Interpreting training and services in the seven partner countries (Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Greece, Italy, Sweden)*²⁸, kterou vypracovala Foteini Apostolou, z roku 2022.

Mezi italské instituce zodpovědné za záležitosti spojené s migrací patří italské ministerstvo vnitra²⁹ a pod něj spadající Úřad pro občanské svobody a imigraci³⁰, který zpracovává žádosti o azyl. Uprchlíci, kteří do Itálie přijedou, se nejdříve dostanou do přijímacích center. Pokud žádají o azyl a nemají dostatek vlastních prostředků, jsou přesunuti do přijímacích center pro žadatele o azyl, kde mohou přebývat po celou dobu vyřizování jejich žádosti.³¹ Samotná azylová řízení jsou v režii jednotlivých italských prefektur a probíhají v italštině, během kterých je žadatelům k dispozici komunitní tlumočnick, jehož úkolem je jazykovou bariéru přemostit (Amato, Gallai, 2024, s. 160). V italském prostředí se často **o komunitních tlumočnících** v azylových řízeních hovoří jako o **interkulturních mediátorech (mediatori interculturali)**, tyto dvě profese se od sebe svou podstatou ovšem liší.

Tlumočnick překládá mezi jazykem úředníků a jazykem žadatele o azyl s cílem zajištění funkční komunikace.³² Interkulturní mediátor, jak ho definuje Evropská komise, umožňuje komunikaci tak, že aktivně poskytuje každé straně informace o kultuře, zvyklostech, hodnotách apod. strany druhé, aby jejich neznalost nestála v cestě porozumění; kromě tohoto do náplně jeho práce spadá i tlumočení.³³ Je důležité podotknout, že profese interkulturních mediátorů není oficiálně registrovaná, jejich role tedy není jasně definovaná a jejich praxe se neřídí oficiálním profesním kodexem.³⁴

²⁸ Online. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/361649458_Synthesis_Report_of_Desk_Research_Community_Interpreter_training_and_services_in_the_seven_partner_countries_Belgium_Bulgaria_Croatia_Cyprus_Greece_Italy_Sweden [cit. 20. 5. 2024].

²⁹ V italštině Ministero dell'Interno

³⁰ Vlastní překlad, v italštině Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione.

³¹ Ministero dell'Interno. PRACTICAL GUIDE FOR ASYLUM SEEKERS IN ITALY [online]. Dostupné z: https://www.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/la_guida_in_inglese.pdf [cit. 20. 5. 2024].

³² Evropská komise [online]. Dostupné z: https://home-affairs.ec.europa.eu/networks/european-migration-network-emn/emn-asylum-and-migration-glossary/glossary/cultural-mediator_en [cit. 20. 5. 2024].

³³ Evropská komise [online]. Dostupné z: https://home-affairs.ec.europa.eu/networks/european-migration-network-emn/emn-asylum-and-migration-glossary/glossary/cultural-mediator_en [cit. 20. 5. 2024].

³⁴ Evropská komise [online]. Dostupné z: https://home-affairs.ec.europa.eu/networks/european-migration-network-emn/emn-asylum-and-migration-glossary/glossary/cultural-mediator_en [cit. 20. 5. 2024].

Italská Národní hospodářská a pracovní rada (CNEL) definovala profil interkulturních mediátorů poprvé v roce 2000 a s úpravami znovu v roce 2009 následovně: „*Interkulturní mediátor je aktivním činitelem v procesu sociální integrace, jeho cílem je dosáhnout komunikace, dialogu a vzájemného porozumění mezi lidmi s odlišnou kulturou, jazykem a náboženstvím. Jedná se o profesionály, kteří pracují v kontextu intenzivní imigrace, usnadňují vztahy mezi imigranty a veřejnými i soukromými institucemi, aniž by došlo k jejich nahrazení*“³⁵ (Amato, Gallai, 2024, s. 156).

Jak uvádím v předchozích kapitolách, problematickým je už samotné nedostatečně oficiální vymezení profese komunitního tlumočnicka, nemluvě o tom, že tuto práci často vykonávají lidé bez příslušného vzdělání (zejména kvůli nedostatečným kapacitám profesionálních tlumočnicků), pokud jim je vzdělání nabídnuto, jeho poskytovatelé často neberou v úvahu potřebné předpoklady zájemců (příklad Rakouska). Zaměňuje-li se navíc profese komunitního tlumočnicka s profesí interkulturního mediátora, na přehlednost situace a kvalitu poskytnuté služby / poskytnutého tlumočení to může mít negativní vliv.

Co se týče tlumočnicků pracujících s uprchlíky, Itálie se řadí mezi země, kde jejich vzdělávání není formálně zajištěno státními institucemi, ačkoliv se v některých provinciích pořádají ad-hoc kurzy dle potřeby „pro nadějně jazykově-interkulturní mediátory“ (Apostolou, 2022, s. 33). Náplní těchto kurzů je zpravidla výuka terminologie z oblasti práva a služeb, jazykové přípravě bývá věnována pozornost jen minimální (Apostolou, 2022, s. 33). S touto praxí zajímavě kontrastuje fakt, že tlumočníci působící v italských azylových řízeních musí ze zákona mít příslušnou kvalifikaci; toto pravidlo se nicméně neimplementuje a tlumočit tak nadále chodí lidé bez tlumočnické přípravy (Apostolou, 2022, s. 33, 34). Kromě výše uvedených ad-hoc kurzů, které se svou náplní liší, v Itálii tlumočnické kurzy pro veřejnost pořádají také některé neziskové organizace a univerzitní pracoviště, stranou samozřejmě nezůstávají ani akreditované vysokoškolské programy (Apostolou, 2022, s. 34).

Veřejné vzdělávací kurzy pro *interkulturní mediátory* se v Itálii začaly objevovat na začátku devadesátých let dvacátého století a cílily mimo jiné na imigranty, kteří díky svému původu a rodnému jazyku měli dobrou šanci efektivně zprostředkovávat komunikaci mezi uprchlíky a Itálií, hostitelskou zemí (Russo, 2005). Devízou imigrantů, kteří se stanou komunitními tlumočníky, je nepochybně zmíněná znalost kultury žadatelů, mohou ale mít

³⁵ Vlastní překlad, zde a dále v této diplomové práci, pokud není uvedeno jinak.

problém se svou jazykovou vybaveností – pokud v Itálii žijí krátce, jejich znalost italštiny nemusí být dostatečně kvalitní, naopak, pokud v Itálii žijí delší dobu, mohou začít ztrácet znalost svého rodného jazyka (Amato, Gallai, 2024, s. 157).

Studie, kterou Amato a Gallai provedli, ukázala, jak důležité je v procesu tlumočení příslušné vzdělání. Při monitorování několika pohovorů v rámci azylového řízení, kde asistovali komunitní tlumočníci, se objevila řada problematických okamžiků – tlumočnick například překračoval hranice své profese a sám pokládal žadateli otázky a defacto tak vystupoval v roli „druhého úředníka“, čímž už tak zranitelného žadatele uvedl do nepříjemné situace (Amato, Gallai, 2024, s. 168, 169). V jiném případě tlumočnick nezachytil skutečnost, že žadatel o azyl ve svém jazyce nerozumí termínu „občanství“, tato skutečnost nebyla přetlumočena úředníkovi a výsledkem byla zmatečná situace, ve které se žadatel o azyl sám uchýlil k použití italštiny a angličtiny, aby úředník s jistotou pochopil, že žadatel „jen“ nerozumí danému slovu (Amato, Gallai, 2024, s. 167).

Jak autoři poukazují, řadě podobných problémů by se dalo předejít, pokud by přípravě komunitních tlumočnicků působících v azylových řízeních byla věnována větší pozornost a více zdrojů; mohly by také například vzniknout společné výukové moduly pro tlumočnický a úřednický, aby se naučili efektivně spolupracovat, což by bylo ku prospěchu všem zúčastněným (Amato, Gallai, 2024, s. 179).

2.3.3.1.4 Španělsko

V této podkapitole vycházím z článku s názvem *Interpreting and Translating in the Spanish Asylum and Refugee Office: A Case Study*³⁶ z roku 2018, jehož autorkou je Carmen Valero-Garcés, a článku *Training Interpreters and Translators in Spain's Asylum and Refugee Office (OAR): A Case Study* od téže autorky, který vyšel v roce 2017 ve druhém čísle devátého ročníku časopisu *International Journal of Interpreter Education*.³⁷

³⁶ Online. Dostupné z:

https://www.academia.edu/88101744/Interpreting_and_Translating_in_the_Spanish_Asylum_and_Refugee_Office_A_Case_Study [cit. 22. 5. 2024].

³⁷ Online. Dostupné z:

https://tigerprints.clemson.edu/ijie/vol9/iss2/3/?utm_source=tigerprints.clemson.edu%2Fijie%2Fvol9%2Fiss2%2F3&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages [cit. 22. 5. 2024].

Španělskou institucí zabývající se uprchlictvím, azylovým řízením, udělováním mezinárodní ochrany apod. je Úřad pro azyl a uprchlíky (OAR, Oficina de Asilo y Refugio³⁸), který spadá pod španělské ministerstvo vnitra. Jednou z nejdůležitějších podmínek jeho hladkého fungování je přítomnost tlumočnicků, kteří při pohovorech, ale i při dalších administrativních úkonech asistují a zprostředkovávají komunikaci mezi úředníky a uprchlíky.

Několik komunitních tlumočnicků pro OAR pracuje trvale, zbylí tlumočníci bývají najímání dle potřeby přes tlumočnickou a překladatelskou agenturu, se kterou má OAR uzavřenou roční smlouvu (Valero-Garcés, 2018, s. 4). OAR má vůči komunitním tlumočnickům své požadavky, musí například striktně dodržovat mlčenlivost, nesmí mít s žadatelem o azyl žádný předchozí vztah, musí tlumočit přesně, bez zobecňování a naopak bez doplňujícího vysvětlování, nesmí při tlumočení začít žadatelem něco vysvětlovat, aniž by na to předem neupozornili, či si musí všimnout jakýchkoliv potíží, které se při pohovoru mohou objevit (Valero-Garcés, 2018, s. 4, 5).

Podobně jako je tomu v jiných zemích, ani ve Španělsku není pozice a role komunitního tlumočnicka jasně oficiálně definovaná, což s sebou nese řadu potíží – komunitní tlumočníci například čelí nejistým příjmům, často trvá několik let, než získají stálé zaměstnání (Valero-Garcés, 2017, s. 8). Mnoho komunitních tlumočnicků je nicméně najímáno nepravidelně skrze neziskové organizace na krátké zakázky, objevují se případy, kdy tito lidé nemají žádné tlumočnické vzdělání ani průpravu a španělština bývá jejich druhým, nebo dokonce až třetím jazykem (Valero-Garcés, 2017, s. 8). Řada tlumočnicků z neziskových organizací navíc tlumočí z pozice dobrovolníků a za svou práci nedostávají žádnou finanční odměnu (Valero-Garcés, 2018, s. 9).

Studie, kterou Valero-Garcés v roce 2017 provedla, poukázala na to, jak je nezbytné, aby komunitní tlumočníci měli interdisciplinární vzdělání – v rámci výkonu své práce v OAR se kromě tlumočení setkávají s celou řadou jiných úkonů, jako je písemný překlad různých dokumentů (rodné listy, lékařské zprávy, informační brožury, doklady, ...), registrace přichozích a odchozích dokumentů, formalizace žádostí o azyl, informování žadatelů

³⁸ Portál e-justice [online]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/176/CS/national_courts_and_other_nonjudicial_bodies?SPAIN&member=1 [cit. 22.5. 2024].

o různých možnostech sociální pomoci či defacto poskytování zákaznického servisu apod. (Valero-Garcés, 2017, s. 10).

Pokud ke všem těmto úkonům, z nichž některé zcela jasně porušují etický kodex komunitního tlumočnicka, jak je uveden v kapitole 2.2. této diplomové práce, přidáme psychologickou zátěž, kterou s sebou tlumočení uprchlíkům přirozeně přináší, nutnost poskytnout komunitním tlumočnickům příslušnou přípravu a najímat pouze takové tlumočnický je evidentní. V praxi je tato myšlenka ovšem těžko aplikovatelná, vzhledem k různorodosti a nízké frekvenci výskytu jazyků, kterými uprchlíci mluví, je často nemožné v potřebné jazykové kombinaci najít kvalifikovaného tlumočnicka (Valero-Garcés, 2018, s. 7).

Podobně jako v Itálii, i ve Španělsku a jeho azylových řízeních se vedle sebe objevují dvě profese – „komunitní tlumočnicki a překladatelé“ a „interkulturní mediátoři“, chybějící jasná definice obou těchto pojmů tlumočnickům výkon jejich práce rozhodně neusnadňuje (Valero-Garcés, 2018, s. 9).

2.3.3.1.5 Francie

V této části vycházím z článku s názvem *Interpretation, translation and intercultural communication in refugee status determination procedures in the UK and France*³⁹ od autorů Roberta Gibba a Anthonyho Gooda, který vyšel ve 14. ročníku časopisu „*Language and Intercultural Communication*“ v roce 2014, zprávy s názvem *Country Report: France*⁴⁰, kterou v roce 2024 sepsali Lauren Delbos a Sébastien Charre z „Forum réfugiés“, a dále se na ní podílely Azylová informační databáze (AIDA) a Evropská rada pro uprchlíky a exulanty (ECRE) a její starší verze z roku 2021, jejímiž autory jsou Laurent Delbos and Claire Tripier.⁴¹

Francouzským úřadem, který se zabývá otázkami spojenými s migrací a uprchlíky, je francouzské ministerstvo vnitra, pod jeho dohled spadající Úřad pro ochranu uprchlíků a osob bez státní příslušnosti (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides, OFPRA)⁴² a

³⁹ Online. Dostupné z:

<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/14708477.2014.918314?needAccess=true> [cit. 25. 5. 2024].

⁴⁰ Online. Dostupné z: https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2024/05/AIDA-FR_2023-Update.pdf [cit. 25. 5. 2024].

⁴¹ Online. Dostupné z: https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2021/03/AIDA-FR_2020update.pdf [cit. 25. 5. 2024].

⁴² OFPRA [online]. Dostupné z: <https://www.ofpra.gouv.fr/en/general-presentation> [cit. 25. 5. 2024].

také národní azylový soud (Cour nationale du droit d'asile, CNDA), který mimo jiné přezkoumává odvolání proti rozhodnutím OFPRA (Gibb, Good, 2014, s. 388).

Tlumočníci působící v rámci OFPRA nejsou tímto úřadem zaměstnaní, ale poskytují své služby externě skrz veřejné zakázky (Delbos, Charre, 2024, s. 40). Kvalita poskytovaného tlumočení se může značně lišit, někteří žadatelé o azyl například pozorovali, že tlumočení bylo příliš zjednodušené, existují dokonce případy, kdy se tlumočnický během výkonu své práce choval nevhodně (například měl vlastní osobní připomínky či se spolu s úředníkem něčemu smál) – navzdory tomu, že OFPRA poskytoval tlumočnické kurzy a vydal kodex chování pro tlumočnický – nicméně nejsou dostupné informace o tom, na kolik se pravidla tohoto kodexu aplikují v praxi (Delbos, Charre, 2024, s. 53). U pohovorů v rámci OFPRA musí vždy asistovat tlumočnický, výjimkou je, když žadatelé o azyl dostatečně mluví a rozumí francouzsky, v takovém případě mohou být prováděny rovnou ve francouzštině (Delbos, Charre, 2024, s. 84). Je potřeba zmínit také fakt, že tlumočnické kapacity někdy nejsou dostatečné. Například pohraniční policie v Beauvais se musela uchýlit k tomu, že tlumočili buď samotní policisté, letecký personál, nebo dokonce někteří cestující (Delbos, Tripier, 2021, s. 69).

Ve Francii je možné zajistit tlumočení pohovorů s OFPRA také virtuálně, skrz videokonferenční platformy; některá tlumočení prováděná tímto způsobem se ovšem ukázala jako problematická – objevily se případy, kdy se tlumočnický v době výkonu tlumočení nacházel například na nádraží nebo v parku s dětmi (Delbos, Charre, 2024, s. 85). Takové situace vyvolávají otázky, do jaké míry může tlumočnický v této situaci udržet mlčenlivost a důvěrnou povahu celého pohovoru, jak autoři zprávy upozorňují, ale také jak kvalitní tlumočnický výkon může tlumočnický vůbec podat.

Jak je uvedeno na začátku této podkapitoly, pokud OFPRA zamítne žádost o udělení azylu, žadatelé se mohou odvolat k národnímu azylovému soudu (CNDA). Obě tyto instituce využívají služeb tlumočnický, ale každá z nich má o náležitostech a povaze tlumočení jiné představy, jak dokládají Gibb a Good. Vedení tlumočnický při OFPRA například požaduje *překlad*, doslovný překlad, aby nevznikly žádné nejasnosti, neboť francouzské sloveso *tlumočit (interpréter)* má i jiný význam (Gibb, Good, 2014, s. 390, 391). Oproti tomu CNDA žádá, aby se tlumočnický k doslovným, mechanickým překladům neuchylovali, ale aby převáděli sdělení ekvivalentně, včetně různých nuancí, ze zdrojového jazyka do cílového (Gibb, Good, 2014, s. 391).

V tomto bodě je namístě položit si otázku, co je vlastně podstatou *správného* tlumočení. Tlumočnickovým úkolem je nepochybně efektivně zprostředkovat komunikaci mezi dvěma stranami a předat sdělení. Je pochopitelné, že úřady nechtějí, aby tlumočníci „pouze interpretovali“, co žadatelé o azyl říkají, je logické, že potřebují získat přesné informace. Lze toho ovšem dosáhnout pomocí mechanického, doslovného překladu, na kterém OFPRA trvá? Je nežádoucí, aby tlumočnick od doslovnosti upustil, ale přesto předal kompletní smysl sdělení? Nemůže být doslovnost paradoxně překážkou pro efektivní komunikaci? Jak podotkl jeden z tlumočnicků, při tlumočení u CDNA se musí brát ohled na to, že na jedné straně stojí vzdělaní francouzští soudci a na straně druhé to mohou být lidé s nižším vzděláním, kteří se neorientují v právním systému své vlastní země, natož Francie – doslovný překlad termínů, jako je třeba *vazba*, by tak ničemu nepomohl, od doslovnosti je v takovém případě potřeba upustit a přizpůsobit tlumočení tak, aby mu dotyčný skutečně porozuměl (Gibb, Good, 2014, s. 393).

I zde, podobně jako v jiných evropských zemích, jak je uvádím výše, můžeme sledovat, jak blízko k sobě často mají profese tlumočnicka a interkulturního mediátora. Jak průzkum, který Gibb a Good provedli mezi komunitními tlumočnickými, ukazuje, OFPRA a CDNA mají na tlumočení značně odlišný pohled.

2.3.3.1.6 Česká republika

Českým úřadem, který se zabývá otázkami spojenými s migrací a uprchlíky je Ministerstvo vnitra České republiky a pod něj spadající OAMP (Odbor azylové a migrační politiky) – konkrétně se věnuje záležitostem spojeným s mezinárodní ochranou, integrací cizinců, mezinárodní a evropskou spoluprací v oblasti azylu a migrace, schengenské spoluprací apod.⁴³

Podporu migrantům a uprchlíkům nabízí také řada integračních center, jejichž pobočky se nacházejí v každém kraji (např. CPIC – Centra na podporu integrace cizinců⁴⁴ a Integrační centrum Praha⁴⁵) a další organizace, jako například META, o.p.s.⁴⁶, InBáze⁴⁷, Organizace pro

⁴³ Odbor azylové a migrační politiky [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/organizace-oamp.aspx> [cit. 29. 6. 2024].

⁴⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/integracni-centra-1> [cit. 29. 6. 2024].

⁴⁵ Integrační centrum Praha [online]. Dostupné z: <https://icpraha.com/> [cit. 29. 6. 2024].

⁴⁶ META, o.p.s. [online]. Dostupné z: <https://meta-ops.eu/> [cit. 29. 6. 2024].

⁴⁷ InBáze [online]. Dostupné z <https://inbaze.cz/> [cit. 29. 6. 2024].

pomoc uprchlíkům (OPU)⁴⁸ či Slovo 21⁴⁹. V těchto centrech jsou migrantům nabízeny například kurzy češtiny jako cizího jazyka, právní a sociální poradenství, rekvalifikační kurzy a různé kulturní a integrační akce, které mají za cíl jim pomoci začlenit se do české společnosti. Ministerstvo vnitra ve spolupráci se Slovem 21, Integračním centrem Praha a jednotlivými Centry na podporu integrace cizinců pořádá adaptačně-integrační kurzy Vítejte v České republice, které musí vybrané skupiny cizinců ze třetích zemí povinně absolvovat⁵⁰.

Tyto kurzy probíhají v češtině, trvají 4 hodiny a jsou tlumočeny kvalifikovanými tlumočnickými do angličtiny, ukrajinštiny, ruštiny, španělštiny, francouzštiny, srbštiny, mongolštiny, arabštiny a vietnamštiny; pořádají se buď přímo v prostorách integračních center, nebo je cizincům ve spolupráci s těmito centry zorganizuje jejich zaměstnavatel.⁵¹ Cílem adaptačně-integračních kurzů je poskytnout cizincům oficiální a správné informace o životě v České republice (ohledně pobytových oprávnění, získání zaměstnání, podnikání, vzdělávacího a zdravotního systému apod.) a také je poučit o jejich právech a povinnostech.⁵²

Po únoru 2022, kdy na Ukrajině vypukla válka, začaly do České republiky proudit tisíce válečných uprchlíků a potřeba podpory a integrace cizinců ještě vzrostla. Stejně tak raketově vzrostla poptávka po tlumočnicích s kombinací primárně čeština-ukrajinština a také čeština-ruština, kteří by mohli mezi českými úřady, neziskovými organizacemi a uprchlíky efektivně zprostředkovávat komunikaci. Na začátku války byl tlumočnicků ve výše zmíněných jazykových kombinacích citelný nedostatek, který, byť s určitým zlepšením, stále trvá. Velmi důležitou a aktivní roli v procesu vzdělávání komunitních tlumočnicků po začátku války sehrál Ústav translatologie FF UK.

Na vypuknutí války zareagovala téměř okamžitě česká vláda zřízením KACPU (Krajských asistenčních center pomoci Ukrajině), která se nacházela ve všech krajských městech včetně Prahy. V nich se soustředily všechny klíčové instituce a společnosti – OAMP, VZP (Veřejná zdravotní pojišťovna), cizinecká policie, úřad práce, mobilní operátoři, hasiči,

⁴⁸ Organizace pro pomoc uprchlíkům [online]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/> [cit. 29. 6. 2024].

⁴⁹ Slovo 21 [online]. Dostupné z: <https://www.slovo21.cz/> [cit. 29. 6. 2024].

⁵⁰ Adaptačně-integrační kurzy Vítejte v České republice [online]. Dostupné z: <https://aik.icpraha.com/> [cit. 29. 6. 2024].

⁵¹ Ibid.

⁵² Ibid.

Český červený kříž, neziskové organizace a další (Čeňková in Valero-Garcés 2024, s. 30)⁵³. Pražská pobočka KACPU na začátku svého působení v březnu a dubnu 2022 přijala přibližně 3000 ukrajinských uprchlíků denně a týdně zapojila přibližně 700 tlumočnicků-dobrovolníků, přičemž na jednu směnu jich připadlo 25 (Molchan, Čeňková 2023, s. 114, 115).

Vzhledem k tomu, jak rychle se musela KACPU zřídit a s jakým počtem uprchlíků v řádech tisíců musela operovat, nebyl čas kontrolovat jazykovou vybavenost tlumočnicků-dobrovolníků, neexistoval na to ani žádný systém (Čeňková in Valero-Garcés 2024, s. 30). Neprověřovalo se ani tlumočnické vzdělání či předchozí zkušenosti, lidé, kteří přišli plnit práci tlumočnicků, měli různá zaměstnání, vzdělání, byli různého věku, někteří přišli tlumočit, protože si ruštinu pamatovali ze školy, ale od té doby ji nepoužili. Na pozicích tlumočnicků často působili také Ukrajinci a Rusové, kteří v České republice sice již dlouho žili, ale neměli dostatečnou českou slovní zásobu, zapojili se také studenti translatologie, jejich vyučující, interkulturní pracovníci a v neposlední řadě profesionální tlumočníci (ibid., 30, 31).

Krize, kterou s sebou válka přinesla, znamenala okamžité zvýšení poptávky po komunitních tlumočnicích v příslušných jazykových kombinacích o tisíce procent; důležitou roli při získávání komunitních tlumočnicků sehrály neziskové organizace – Integrační centrum Praha vytvořilo databázi tlumočnicků-dobrovolníků (čítající kolem 1800 osob) a koordinovalo obsazování směn, InBáze, z.s. a Slovo 21 zpřístupnily veřejnosti své glosáře a rychle vytvořily nové v ukrajinštině a ruštině (ibid. s. 115).

Slovo 21 zároveň téměř okamžitě kontaktovalo Ústav translatologie FF UK a Ústav východoevropských studií FF UK s žádostí o otevření rychlokurzů komunitního tlumočení pro veřejnost – výsledkem byly 3 uspořádané kurzy v březnu a dubnu 2022, kterých se zúčastnilo 100 osob, 75 v kombinaci čeština-ruština a 25 v kombinaci čeština-ukrajinština (ibid.). Jejich součástí bylo představení etického kodexu tlumočnicka, role tlumočnicka a simulované tlumočnické scénáře se zpětnou vazbou ze tří oblastí, které byly pro tlumočnické

⁵³ ČEŇKOVÁ, Ivana. „The war in Ukraine completely transformed the Czech Republic and Prague, or the wave of solidarity and volunteer assistance to Ukrainian refugees still continues.” In Valero-Garcés, Carmen (Ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición / Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition. Emotions, Stress and Related Phenomena in Public Service Interpreter and Translator Training*, vol. 11, no. 1, 2024. [cit. 29. 6. 2024]. Dostupné z: <https://fitisposij.web.uah.es/OJS/index.php/fitispos/article/view/377>

působení v KACPU stěžejní – otázky ohledně pobytu a žádosti o azyl, zdravotní pojištění a jednání na úřadu práce (ibid.)

Ústav translatologie získal v červenci 2022 grant na přípravu kurzů komunitního tlumočení (pro ukrajinštinu a ruštinu) a také konferenčního tlumočení (pro ukrajinštinu), pilotní verze kurzu konferenčního tlumočení se konala v lednu 2023, pilotní verze kurzu komunitního tlumočení v září 2023 (ibid., s. 118).

Pilotní kurz komunitního tlumočení pro kombinace ukrajinština-čeština a ruština-čeština trval 3 dny a součástí jeho náplně byla témata, se kterými se komunitní tlumočníci ve své praxi setkají – mezinárodní ochrana, povolení k pobytu, návštěva lékaře, sociální otázky, pracovně-právní vztahy, důchody apod.⁵⁴ Jeho účastníci získali 30 hodin praktické výuky a 15 hodin samostudia, doplňkové studijní materiály, prezentace s audio komentáři, doporučení na odborné tlumočnické publikace, odkazy na vhodné internetové zdroje a také možnost si tlumočení prakticky vyzkoušet na hraných modelových situacích (Molchan, Čeňková 2023, s. 119).

Ústav translatologie se ovšem v poskytování tlumočnických kurzů veřejnosti aktivně angažoval již dlouho před začátkem války na Ukrajině. V roce 2001 započal rozhovory s překladatelskými a tlumočnickými agenturami na téma tlumočení žadatelům o azyl, v letech 2007 a 2008 získal od MŠMT (Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy) grant na kurzy komunitního tlumočení v rámci celoživotního vzdělávání, které jsou od roku 2009 veřejnosti pravidelně nabízeny (ibid., s. 111). V letech 2012 a 2015 zorganizoval kurz pro společnost META, o.p.s., čímž byla započata éra spolupráce s neziskovými organizacemi; cílem této spolupráce je poskytování kvalitního vzdělání komunitním tlumočnickům a interkulturním pracovníkům. Studenti Ústavu translatologie se mohou hlásit na volitelný seminář komunitního tlumočení, kde díky realistickým hraným tlumočnickým situacím, zpětné vazbě od vyučujících a spolužáků a práce s relevantními zdroji mohou získat cenné znalosti a zkušenosti z komunitního tlumočení (ibid., s. 112). Ústav translatologie však upozorňuje, že absolvováním tlumočnického kurzu pro veřejnost se člověk nestává profesionálním tlumočnickem, k tomu je zapotřebí další řádné vzdělání (ibid., 114).

⁵⁴ Ústav translatologie, Filozofická fakulta, Univerzita Karlova [online]. Dostupné z: <https://utrl.ff.cuni.cz/cs/2023/07/31/pilotni-kurz-komunitniho-bilateralneho-tlumoceni-ukrajinština-cestina-a-rustina-cestina-15-17-9-2023/> [cit. 29. 6. 2024].

Jak je již zmíněno v úvodu této diplomové práce, komunitní tlumočení má v českém prostředí nesnadné postavení – dlouho na něj bylo nahlíženo primárně jako na tlumočení pro uprchlíky, až postupem času se tento pohled změnil a začal zahrnovat i jiné osoby, kterým hrozila komunikační izolace ve většinové kultuře – včetně osob neslyšících (Čeňková 2008, s. 17). Ve srovnání s konferenčním tlumočením se netěší tak velkému zájmu ani mezi studenty tlumočení – na vině je nízká prestiž, náročné pracovní podmínky a nedostatečné finanční ohodnocení (Molchan, Čeňková 2023, s. 113).

Na pozicích tlumočnicků v KACPU pracovala jak řada studentů tlumočení, tak řada tlumočnicků-dobrovolníků (příp. ad-hoc tlumočnicků, bez příslušného vzdělání). Obě skupiny mají, co se týče svého tlumočnického působení, specifické výhody a nevýhody. Studenti tlumočení jsou budoucími profesionály, mají výbornou znalost obou jazyků a znají tlumočnickou etiku, na druhou stranu je odrazuje již zmiňovaná nízká prestiž komunitního tlumočení, nízké finanční ohodnocení (altruismus vyvolaný náhlou krizí postupem času slábne) a také jich není dostatek na pokrytí všech potřebných kapacit (Molchan, Čeňková 2023, s. 116).

Velkou výhodou tlumočnicků-dobrovolníků je jejich silná motivace, často mají s komunitním tlumočením předchozí zkušenost z role recipientů, jsou empatičtí a lépe přistupují k různým životním situacím. Ovšem kvalita jimi poskytnutého tlumočení může být velmi diskutabilní, bez řádné tlumočnické přípravy pro ně může být řada tlumočnických situací velmi problematická a jejich zkušenosti z minulosti, kdy si jako migranti prošli řadou řízení, mohou mít za následek ztrátu tlumočnické nestrannosti či přehnané tlumočnické sebevědomí (ibid., s. 114, 116, 117).

Jak celá podkapitola ukazuje, tlumočnické vzdělání, byť jen v podobě několikadenního či několikahodinového kurzu, je naprosto stěžejní k tomu, aby komunitní tlumočníci mohli podávat adekvátní tlumočnické výkony. Je také velmi důležité jejich práci průběžně monitorovat, aby jejich výkon dosahoval alespoň základních tlumočnických standardů (ibid., 117).

2.3.4 Příprava humanitárních tlumočnicků a tlumočnicků působících v zónách konfliktu

Předchozí kapitoly souhrnně ukazují, jak stěžejní je pro tlumočníky, kteří pracují s válečnými uprchlíky nebo v zónách konfliktu, tlumočnické vzdělání. Mít kvalitní profesní i jazykovou přípravu může tlumočnickům značně usnadnit výkon jejich profese a zvýšit kvalitu jejich tlumočnického výkonu. Tlumočníci, kteří svou profesi vykonávají v hostitelské zemi, a tlumočníci, kteří tlumočí přímo v zóně konfliktu, ovšem nemají stejnou výchozí pozici. V hostitelských zemích, kde konfliktem není nijak zásadně narušeno fungování např. vzdělávacího systému, je snazší získat k tlumočnickému vzdělání přístup – ať už se jedná o univerzitní vzdělání, či některý z řady tlumočnických a také jazykových kurzů. V zónách konfliktu, ale i v jiných lokalitách, kde panují extrémní podmínky (například v uprchlických táborech) jsou kvalifikovaní tlumočníci velmi potřební, nicméně v takových místech je velmi složité tlumočnické vzdělání získat. Tuto realitu se snaží měnit k lepšímu například projekt Ženevské univerzity InZone, jehož zakladatelkou je Barbara Moser-Mercer.

Barbara Moser-Mercer je významnou badatelkou a teoretičkou v oblasti tlumočení, konferenční tlumočnicí a také profesorkou tlumočení na Ženevské univerzitě, jejíž tlumočnické oddělení na dnešní Faculté de traduction et d'interprétation (FTI) řadu let vedla a díky svému výzkumu v oblasti kognitivní psychologie a psycholingvistiky ho proměnila v moderní interdisciplinární pracoviště (Jandová, 2014, s. 7). Je také členkou AIIC (Mezinárodní asociace konferenčních tlumočnicků), aktivně se podílí na budování meziuniverzitní spolupráce, účastní se řady tlumočnických konferencí a workshopů a sama je také organizuje (ibidem).

Moser-Mercer založila InZone při Ženevské univerzitě s cílem poskytovat vzdělání lidem v krizových oblastech, jako jsou například uprchlické tábory v Africe a na Blízkém východě.⁵⁵ Jedná se o unikátní projekt, který je založený na tzv. blended-learningu (kombinaci online a offline výuky), který spojuje akademické pracovníky z celého světa, místní neziskové organizace, místní pracovníky s uprchlíky a online lektory-dobrovolníky⁵⁶. Díky své povaze je InZone velmi kvalitním poskytovatelem vzdělání pro osoby, které se nacházejí v krizových oblastech; je flexibilní a funkční v lokalitách, kde by tradiční

⁵⁵ British Educational Research Association [online]. Dostupné z: <https://www.bera.ac.uk/person/barbara-moser-mercier> [cit. 23. 6. 2024].

⁵⁶ Connected Learning in Crisis Consortium [online]. Dostupné z: <https://connectedlearning4refugees.org/inzone/> [cit. 23. 6. 2024].

vzdělávací modely byly obtížně realizovatelné. Kromě tlumočení nabízí kurzy i v jiných oborech, jako je například medicína, lidská práva či vzdělávání v krizových oblastech⁵⁷.

V následujícím odstavci je ve stručnosti popsána činnost projektu InZone; vycházím v něm z práce **Johsui Golsmithe, Barbary Moser-Mercer a Iana Newtona s názvem *Professionalizing Humanitarian Interpreting***, která vyšla v roce 2021 v rámci sborníku „La traduction et l’interprétation en Afrique subsaharienne : les nouveaux défis d’un espace multilingue. Translation and Interpretation in Sub-Saharan Africa: New Challenges in a Multilingual Space“⁵⁸.

InZone se v oblasti tlumočení zaměřuje především na poskytování kurzů v oblasti humanitárního tlumočení, které odlišuje od tlumočení v zónách konfliktu. Humanitární tlumočníci (*humanitarian interpreters*) pracují v nestabilních prostředích (např. v uprchlických táborech, oblastech, kde probíhá nebo donedávna probíhal konflikt), často působí pod humanitárními organizacemi a svou prací pomáhají **civilistům**, kteří byli konfliktem zasaženi – navštěvují nemocnice, detenční centra, tlumočí pohovory ohledně získání práva na azyl apod. Tlumočníci v zónách konfliktu (*conflict zone interpreters*) jsou oproti tomu součástí **ozbrojených sil** (ať už jsou oficiálními příslušníky armády a pracují na pozici tzv. *vojenských lingvistů – military linguists*, nebo jsou to civilisté, kteří byli do armády začleněni, ale nejsou vojáky z povolání).

Tlumočníci v zónách konfliktu se na rozdíl od humanitárních tlumočnicků nezaměřují na práci s civilisty postiženými konfliktem, ale pracují pro jednu z válčících stran. Situace, do kterých se obě skupiny tlumočnicků během výkonu profese dostávají, mohou být tím pádem značně odlišné. Existuje ale také řada výzev, které jsou oběma skupinám společné – například jak humanitární tlumočníci, tak tlumočníci v zónách konfliktu jsou často oslovováni z řad místní populace, mohou tak čelit výzvám spojeným s etikou. Balancují mezi vlastní populací, kam patří, a organizací, pro kterou pracují, a může pro ně být náročné zachovat tlumočnickou neustrannost. Obě skupiny tlumočnicků pracují v nestabilním prostředí, jsou vystaveny nebezpečí a často jim chybí tlumočnické vzdělání a obecně profesní status. Jak autoři upozorňují, organizace, které tlumočnické zaměstnávají, by měly přijmout odpovědnost za jejich bezpečí a ochranu.

⁵⁷ Ibidem.

⁵⁸ Online. Dostupné z: https://www.academia.edu/64731502/Professionalizing_Humanitarian_Interpreting [cit. 25. 5. 2024].

Specifickou povahu humanitárního tlumočení a situaci humanitárních tlumočnicků si InZone uvědomuje a přizpůsobuje tomu své kurzy. Vzdělávací centra InZone jsou otevřena mimo jiné večer a o víkendech, aby studium tlumočnickům nenarušovalo jejich pracovní náplň během pracovních dní. Jak již bylo řečeno, kurzy kombinují offline a online formu výuky; druhá zmíněná je z velké části realizována asynchronně, což tlumočnickům opět umožňuje se vzdělávat, když na to mají čas, nejsou vázáni na konkrétní den a hodinu. Součástí kurzu jsou materiály a aktivity na míru šité pro potřeby humanitárního tlumočení – účastníci mohou získat cenné znalosti například díky tlumočení řady rolových situací, se kterými se v praxi mohou setkat, individuální zpětné vazbě, která jim je poskytována, kombinaci prezenční výuky ze strany místních lektorů a online výuky ze strany jiných profesionálů z řady jiných zemí apod. První kurz humanitárního tlumočení, který InZone uspořádal, proběhl v roce 2005 prezenčně v Ženevě. Během roků své existence a díky zpětné vazbě účastníků dospěl až do dnešní podoby kombinující offline výuku přímo v lokalitě, kde se tlumočníci nacházejí, a online výuku, přičemž průměrně trvá tři měsíce.

Jak je již zmíněno v předchozích kapitolách a jak ukazuje odstavec výše, tlumočnické vzdělání, profesní zázemí a podpora jsou velmi důležité faktory, které přispívají ke kvalitnímu tlumočnickému výkonu. Mají také potenciál předcházet psychickým problémům, které tlumočníky mohou vzhledem k povaze jejich práce a prostředí, ve kterém se pohybují, potkat. Tématu psychohygieny a prevence psychických obtíží tlumočnicků je věnována následující kapitola.

2.4 Psychohygienu a ochrana sebe sama při tlumočení pro válečné uprchlíky

Tlumočníci, kteří pracují s válečnými uprchlíky, ať už v prostředí konfliktu, v nestabilním prostředí nebo v hostitelské zemi, jsou vystaveni značně silné psychické zátěži. Vzhledem ke složitosti a šíři této problematiky budou v této podkapitole rozebrány pouze ty nejčastější faktory a okolnosti, které mohou k psychické zátěži přispět, a uvedeny jen základní strategie, které tlumočnickům mohou v tomto směru pomoci.

V této podkapitole vycházím z prezentace s názvem *Základy psychohygieny pro tlumočnický*, jejíž autorkou je Adriana Dergam. Tato prezentace byla součástí stejnojmenného tlumočnického workshopu, který Adriana Dergam pořádala na Ústavu translologie 12. 5. 2023 za podpory Evropské unie, MŠMT a také Národního plánu obnovy. Dále jsem při psaní této kapitoly využila *Komořího bulletinu* s názvem „Psychohygienu pro tlumočnický“, který

vyšel v únoru 2018, vydaného Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka (ČKTZJ). Třetím a posledním zdrojem, se kterým jsem v rámci této podkapitoly pracovala, byla publikace *Healing Voices – Interpreting for Survivors of Torture, War Trauma and Sexual Violence* z roku 2022, za jejímž vznikem stojí Bancroft, Piwowarczyk, Berthold, Hanskom, Green, Goodfriend-Koven, Robinson, Kelly, Roat, Chevalier a Bambarén-Call.

Jak je uvedeno výše, tlumočení válečným uprchlíkům, kteří si velmi pravděpodobně prošli traumatickými událostmi, může klást na tlumočnicka značný tlak. Krizové situace na tlumočnický dopadají dokonce na několika úrovních – na úrovni fyziologické (mezi projevy patří vysoký krevní tlak, nespavost, konzumace alkoholu či sedativ, svalové napětí apod.), kognitivní (mezi projevy řadíme frustraci, cynismus, opakující se myšlenky, nesoustředěnost, sebevražedné sklony apod.) a také na úrovni emoční, což se projevuje například smutkem, studem, strachem či úzkostí (Dergam, 2023).

Situace může zajít tak daleko, že se u tlumočnicka rozvine tzv. sekundární trauma. Jedná se o stav, kdy dotyčný prožívá stres pramenící z traumatu, které ovšem prožila jiná osoba, v tomto případě např. uprchlík, se kterým tlumočnick úzce pracuje (Bancroft, Piwowarczyk, Berthold, Hanskom, Green, Goodfriend-Koven, Robinson, Kelly, Roat, Chevalier a Bambarén-Call, 2022, s. 74). U tlumočnicků je riziko výskytu sekundárního traumatu obzvláště vysoké, protože v dané situaci jsou prvními, kdo traumatickou zkušenost přeživšího slyší a pak ji navíc opakuje v jiném jazyce; riziko se ještě zvyšuje v případě, pokud si tlumočnick podobnou zkušeností v minulosti sám prošel (ibid.). Autoři publikace z tohoto důvodu nedoporučují, aby přeživší traumatu tlumočili jiným přeživším traumatu, což je poměrně běžná praxe např. při tlumočení azylových řízení (ibid.). Mezi příznaky sekundárního traumatu patří problémy se soustředěním, nevole tlumočit pro klienta, kterému tlumočnick v minulosti již tlumočil, pozdní příchody na smluvené tlumočení, potíže se spánkem, bolesti hlavy, zažívací problémy, ale také např. situace, kdy se tlumočnick přistihne, že si po skončení tlumočení náhodně přemítá vyslechnutý příběh v hlavě či si ho dokonce vizualizuje, nebo když ho po ukončeném tlumočení trápí noční můry (ibid., 74, 78).

Sekundární trauma je nezbytné odlišit od syndromu vyhoření. Sekundární trauma vzniká silnou empatií vůči klientovi, jenž si prošel traumatem, která mění tlumočnickovo vnitřní prožívání (ibid., s 75). Mezi způsoby, jak sekundárnímu traumatu čelit, autoři uvádějí mimo jiné přípravu. Tlumočnick by si měl zjistit, z jaké země a z jakého regionu klient pochází a čím si mohl projít; doporučují zároveň, aby si tlumočnick před začátkem tlumočení promluvil

s dalším účastníkem tlumočení (např. psychoterapeutem nebo právníkem) a informoval se, co může v tomto ohledu očekávat (Bancroft, Piwowarczyk, Berthold, Hanskom, Green, Goodfriend-Koven, Robinson, Kelly, Roat, Chevalier a Bambarén-Call, 2022, s. 79).

Syndrom vyhoření vzniká postupně, z dlouhodobého, chronického stresu plynoucího z pracovních povinností (ibid.). Mezi jeho příznaky řadíme např. nízkou motivaci, narůstající únavu, zdravotní problémy, sníženou produktivitu, pocit odloučení od ostatních a také podrážděnost (ibid., s. 76). Existuje řada strategií, jak tlumočníci mohou syndromu vyhoření čelit. Je to například navázání kontaktu s lidmi, nalezení smyslu své práce, pomoci může také dovolená, během které tlumočník může znovu načerpat síly a rozmyslet si, jak bude postupovat dál, a v neposlední řadě je to schopnost říct „ne“ (ČKTZJ 2018, s. 30). Důležité je také znovu uvěřit tomu, že nad svou situací máme kontrolu a můžeme ji ovlivnit (ibid.).

Faktorů, které přispívají k psychické zátěži tlumočníka, je mnoho. Mezi ty nejvýznamnější můžeme zařadit samotné klienty – někteří se k tlumočnickům mohou chovat bezohledně, očekávají nad rámec tlumočení i další služby, například vyslechnutí; pokud se ze strany tlumočníka setkají s odmítnutím, začnou jej citově vydírat; jiní klienti například nerespektují tlumočnickovo volno – mohou upozorovat, že zrovna nemá klienta, a očekávají, že se si s nimi bude například povídat; existují také klienti, kteří tlumočníka kontaktují v nevhodnou dobu, např. pozdě večer, a situace se rozvine v dlouhou konverzaci (ČKTZJ 2018, s. 23). Mnozí tlumočníci mají navíc tlumočení jako svou vedlejší činnost, vykonávají ho na úkor jiné práce, ve snaze vyhovět klientovi ho mohou vykonávat na úkor vlastního soukromí, administrativu vyřizují při přejíždění mezi jednotlivými zakázkami apod. (ibid.). Všechny tyto situace jsou velmi vyčerpávající a mají negativní vliv nejen na duševní, ale i na tělesné zdraví. Negativně přispět může také sledování znepokojujících zpráv, nepochopení role tlumočníka ze strany dalších účastníků komunikace či tlumočnickova osobní situace (náročné životní období, historie psychických poruch či situace, kdy se např. tlumočnickovi blízcí nacházejí v nebezpečí) (Dergam, 2023).

Existuje však několik strategií, jak se těmto situacím postavit. Tlumočnickům se doporučuje například pořídit si služební telefon a minimalizovat tak kontakt s klienty mimo pracovní dobu, kompenzovat práci o víkendu volnem v týdnu, zakoupit si týdenní diář namísto denního, kam se vejde mnohem více úkolů a hrozí nebezpečí, že tlumočníka zahltlí (ČKTZJ 2018, s. 24). I když tlumočnickovi na jeho klientech záleží, což je v pořádku, nemělo by tomu tak být na úkor jeho zdraví, soukromí, odpočinku a mimo jiné rodiny (ibid., s. 25). Je

důležité, aby si nastavil své hranice a dodržoval je – tady může pomoci ohled na kolegy – pokud klientovi podlehně a své hranice překročí, může to klient očekávat i od dalších tlumočnicků (ČKTZJ 2018, s. 24).

Mezi další aspekty psychohygieny, které tlumočnickům mohou pomoci při prevenci či zvládnání psychicky náročných situací patří také supervize, která může vyřešit různé problémy související s prací, intervize, která funguje podobně jako supervize, ale mezi kolegy, snaha porozumět svým pocitům (odkud pramení, jak člověka ovlivňují), terapie, koučink, účast na vzdělávacích seminářích nejen pro tlumočnický či fungující síť kolegů-tlumočnicků, na které je možné se obrátit a kteří dotyčného mohou v případě potřeby zastoupit (ibid., s. 12, 13). Pro zvládnání těžkých situací při tlumočení může být užitečné také zapojení fyzické aktivity, např. cvičení, vhodná strava a dobrý spánkový režim, fungování v rámci své obvyklé rutiny, udržování vztahů s blízkými lidmi, sdílení svých pocitů či schopnost požádat o pomoc. (Dergam, 2023). Velmi důležité také je si uvědomit, co je v dané situaci vně naší kontroly a co naopak můžeme ovlivnit (ibid.).

3 Empirická část

Empirická část diplomové práce dokumentuje provedený výzkum, pomocí kterého jsem se snažila zmapovat situaci ohledně tlumočení v centrech pomoci ukrajinským uprchlíkům v České republice. Nejprve budou představeny cíle výzkumu, východiska a výzkumné otázky. Dále se tato kapitola bude zabývat metodologií výzkumu, jeho průběhem a účastníky. V závěru budou data zanalyzována a v rámci diskuze bude výzkum hodnocen, včetně jeho závěrů a možných nedostatků. Inspirací pro formální stránku empirické části byla diplomová práce Terezy Křikavové (2021), která se zabývala problematikou tlumočení pro policii v České republice.

3.1 Východiska a cíle výzkumu, výzkumné otázky

Východiskem empirické části této diplomové práce byla odborná literatura, kterou podrobně mapuje teoretická část. Všechny publikace v ní uvedené jsem pečlivě analyzovala, aby mohly posloužit jako základ empirického výzkumu. Jeho hlavním cílem bylo **podat přehled o tom, jak probíhalo tlumočení v centrech pomoci ukrajinským válečným uprchlíkům v České republice**; zkoumala jsem, kdo byli lidé, kteří do center pomoci chodili tlumočit. Dotazovala jsem se například na demografické údaje, jako je pohlaví, věk, národnost,

rodný jazyk, na vzdělání a tlumočnické zkušenosti, a také jsem se respondentů ptala, jak hodnotí přístup organizátorů a jednotlivých složek (např. policie) k tlumočnickům a zda mají návrhy, jak by organizace tlumočení v centrech pomoci mohla fungovat do budoucna, případně v čem by mohla být lepší. Veškeré výzkumné otázky jsou podrobně rozepsány v dalších kapitolách.

3.2 Metody výzkumu

3.2.1 Výběr nástroje

Při výběru metodologie jsem primárně vycházela z publikace Sandry Hale a Jeminy Napier s názvem *Research Methods in Interpreting* (2013). Rozhodla jsem se pro kombinaci kvantitativního výzkumu realizovaného pomocí **dotazníkového šetření** a kvalitativního výzkumu v podobě **polostrukturovaných rozhovorů se zástupci tří klíčových skupin**, a to profesionálních tlumočnicků, dobrovolných tlumočnicků a koordinátorů tlumočení. Zde je na místě upozornit, že kromě termínu *dobrovolný tlumočnick* ve stejném významu používám i slovní spojení *dobrovolnický tlumočnick* a obě tato vyjádření v následujících kapitolách střídám. Původním cílem bylo provést rozhovor také se zástupcem interkulturních pracovníků, což by pomohlo situaci zmapovat ještě přesněji, ale bohužel se tak nestalo. Přisuzuji to letnímu období, během kterého řada lidí odjíždí na dovolenou a není vždy k dispozici.

K rozhodnutí zkombinovat **kvantitativní a kvalitativní výzkum** mě vedly dva důvody – při použití dotazníků jsem mohla získat relevantní množství dat a při použití polostrukturovaných rozhovorů jsem mohla vytvořit prostor pro individuální zhodnocení přístupu každého zástupce jednotlivých skupin a ještě věrněji tak zmapovat situaci. Jak Hale a Napier upozorňují, metoda dotazníkového šetření je poslední dobou populární díky své flexibilitě, má ale své nedostatky; neumožňuje například upřesnění nejednoznačných odpovědí a omezuje komunikaci mezi respondenty a autorem výzkumu. **Právě tato negativa mají být alespoň částečně vyvážena výše uvedenými polostrukturovanými rozhovory.**

3.2.2 Tvorba dotazníku pro profesionální a dobrovolné tlumočnický

Jak je již uvedeno výše, ve svém empirickém výzkumu vycházím z teoretické části diplomové práce, v níž jsou obsaženy informace o komunitním tlumočení, tlumočení válečným uprchlíkům v hostitelské zemi a zemi konfliktu, o humanitárním tlumočení, psychohygieně a mimo jiné jsou v ní uvedeny požadavky na komunitní a humanitární tlumočnický v několika evropských zemích včetně České republiky. Jak teoretická část ukazuje, na pozicích komunitních a humanitárních tlumočnicků působí jak profesionální

tlumočníci, tak dobrovolničtí tlumočníci, kteří nemají oficiální tlumočnické vzdělání, případně ani žádné tlumočnické zkušenosti. Právě pro tyto dvě skupiny byl dotazník vytvořen. Při jeho přípravě jsem vycházela z publikace *Práce s empirickými daty* (2014), jejímž autorem je Jan Chromý.

Dotazník je vytvořený pomocí nástroje Google formulář, který je uživatelsky přívětivý, intuitivní a také flexibilní. Díky tomu, že je kompletně online, umožňuje rychlou distribuci mezi respondenty; nevyžaduje ani osobní, ani online setkání. Má nicméně i svá negativa – přes veškeré uživatelsky přátelské prostředí neumožňuje vytváření podmíněných otázek a větvení – např. pokud by respondent u některé z otázek odpověděl „ano“, byl by automaticky přesměrován do větve A dalších navazujících otázek, pokud by odpověděl „ne“, byl by přesměrován do větve B dalších navazujících otázek. Takový systém by respondentům usnadnil orientaci při vyplňování a ušetřil čas. Toto negativum jsem se snažila vykompenzovat strukturovaným seznamem otázek a chybějící větvení nahrazovala otázkami uvozenými „pokud jste v otázce XY odpověděli A, ...“, které byly označeny jako nepovinné, aby nezakreslily výsledky průzkumu. Takový typ otázek jsem se snažila používat omezeně a neodkazovat příliš daleko dozadu, aby se respondenti mohli v dotazníku v rámci možností pohodlně orientovat. Všechny ostatní otázky, které nebyly ničím podmíněné, byly označeny jako povinné, abych mohla od každého respondenta získat co nejpřesnější informace. V rámci zachování maximální anonymity a shromáždění co nejupřímnějších odpovědí jsem od respondentů nepožadovala žádné osobní ani kontaktní údaje, k dispozici mám pouze datum a čas odpovědi.

3.2.2.1 Podoba dotazníku

Při tvorbě dotazníku jsem balancovala mezi dvěma požadavky – aby mohl poskytnout co největší množství přesných dat, musel být obsáhlý, ale také ne příliš dlouhý, protože by mohl respondenty odradit. Snažila jsem se mu dát logickou strukturu, otázky pokládat jasně a srozumitelně a sestavit ho tak, aby vyplňování respondentům nezabralo více než 20 minut času.

Dotazník v sobě kombinuje dva druhy otázek. Prvním z nich jsou **otázky uzavřené**, na které mají respondenti možnost reagovat pevně danými odpověďmi. Některé otázky mají mezi odpověďmi variantu „jiné“, aby měli respondenti možnost vyjádřit se maximálně přesně.

Toto se týká například otázky č. 4, která se dotazuje na rodný jazyk – explicitně jsem vyjmenovala čtyři, které považuji v dané situaci za nejpravděpodobnější, ale je možné, že se někteří respondenti nebudou moci ztotožnit ani s jednou z možností. V případě otázky č. 3,

kteřá zjišťuje národnost, jsem mezi odpovědi přidala variantu „nechci uvádět“, pro případ, že by respondentům nebylo příjemné tuto informaci sdílet. U několika otázek jsem respondentům umožnila zaškrtnout více odpovědí, opět v zájmu maximální přesnosti získaných informací (např. do kterého jazyka v kombinaci s češtinou tlumočili v otázce č. 9).

Druhým typem otázek jsou **otázky otevřené**. K nim jsem přistoupila v případech, kdy jsem zjišťovala spíše subjektivní informace (např. jak by respondenti zlepšili organizaci tlumočení v centrech pomoci do budoucna v otázce č. 31, jaké důvody je vedly k tlumočení v těchto centrech v otázce č. 15 apod.) a také v případech, kde byl rozptýl možných odpovědí relativně široký (např. oficiální doklad o znalosti cizího jazyka v otázce č. 11).

Otázky byly v rámci dotazníku pro větší přehlednost rozděleny **do tří sekcí – demografické údaje, vzdělání a jazykové znalosti a tlumočnická praxe**.

Níže se nachází kompletní seznam otázek z dotazníku, včetně sekcí, ve kterých se nacházejí, a variant odpovědí, pokud se jedná o otázky uzavřené. Otázky níže jsou vypsané v takovém pořadí, v jakém byly uvedeny v dotazníku.

Demografické údaje

1. Jakého jste pohlaví?
 - a) žena
 - b) muž
 - c) jiné

2. Kolik je Vám let?
 - a) 18–25
 - b) 26–35
 - c) 36–45
 - d) 46–55
 - e) 56–65
 - f) 66+

3. Jaké jste národnosti?
 - a) české
 - b) ukrajinské
 - c) ruské
 - d) běloruské
 - e) nechci uvádět
 - f) jiné

4. Jaký je Váš rodný jazyk?
 - a) český

- b) ukrajinský
- c) ruský
- d) běloruský
- e) jiný

Vzdělání a jazykové znalosti

5. Jaké bylo v době Vašeho tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- a) základní
 - b) středoškolské
 - c) vyšší odborné
 - d) vysokoškolské – bakalářské
 - e) vysokoškolské – magisterské/inženýrské
 - f) vysokoškolské – doktorské
 - g) jiné
6. Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?
- a) ano
 - b) ne
7. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, o jaký druh vzdělání se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) Měl/a jsem hotový tlumočnický kurz pro veřejnost
 - b) Měl/a jsem vystudované tlumočení na vysoké škole na bakalářské úrovni
 - c) Měl/a jsem vystudované tlumočení na vysoké škole na magisterské úrovni
 - d) jiné
8. Pokud jste v otázce č. 6 odpověděli „ne“, účastnili jste se nějakého právě probíhajícího oficiálního tlumočnického vzdělávání? Např. byli jste v té době studentem/studentkou oboru tlumočení na vysoké škole, účastníkem/účastnicí probíhajícího tlumočnického kurzu apod.?
- a) ano
 - b) ne
9. Do kterého jazyka jste ukrajinským válečným uprchlíkům tlumočili v kombinaci s češtinou? Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) do ukrajinštiny
 - b) do ruštiny
 - c) jiné
10. Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste oficiální doklad o znalosti svého cizího (tedy i českého) jazyka?

- a) ano
- b) ne

11. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, o jaký doklad se jednalo? Např. potvrzení o složení jazykové zkoušky, potvrzení o složení státní jazykové zkoušky, osvědčení z univerzity, certifikát apod.

12. Pokud jste v otázce č. 10 odpověděli „ano“, jakou jazykovou úroveň dle CEFR (také SEFR – Společného evropského referenčního rámce) Váš doklad potvrzoval – např. B1, B2, C1, C2 apod.?

13. Měli jste během svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky ukončené vzdělání specificky zaměřené na práci s válečnými uprchlíky?

- a) ano
- b) ne

14. Jaké jsou Vaše pracovní tlumočnické jazyky kromě češtiny? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- a) ukrajinština
- b) ruština
- c) angličtina
- d) němčina
- e) francouzština
- f) španělština
- g) jiný

Tlumočnická praxe

15. Jaké důvody Vás vedly k tomu stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky?

16. Jak jste se o možnosti stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky dozvěděli? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- a) ze sociálních sítí
- b) z médií
- c) na univerzitě
- d) od kolegů-tlumočnicků
- e) od známých či přátel
- f) jiné

17. Měli jste nějaké pracovní tlumočnické zkušenosti předtím, než jste začali jako tlumočníci pro ukrajinské válečné uprchlíky pracovat?

- a) ano
- b) ne

18. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, jak dlouhé Vaše tlumočnické zkušenosti na začátku Vašeho tlumočnického působení v centrech pomoci byly?
- a) méně než 1 rok
 - b) 2–3 roky
 - c) 4–6 let
 - d) 7–10 let
 - e) 10–15 let
 - f) více než 15 let
19. Pokud jste v otázce č. 17 zaškrtnuli „ano“, měli jste předešlou pracovní tlumočnickou zkušenost vysloveně s tlumočením válečným uprchlíkům?
- a) ano
 - b) ne
20. Jak často jste do center pomoci ukrajinským uprchlíkům chodili tlumočit?
- a) 1×–2× týdně
 - b) 3×–4× týdně
 - c) 5×–6× týdně
 - d) 7× týdně
 - e) jiné
21. Nabízeli organizátoři tlumočení (centra pomoci a další organizace, které poskytovaly ukrajinským uprchlíkům pomoc) tlumočnickům nějakou formu podpory?
- a) ano
 - b) ne
22. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, o jakou formu podpory se jednalo?
Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) jazykové školení/kurz
 - b) tlumočnické školení/kurz
 - c) školení/kurz, jak pracovat s válečnými uprchlíky
 - d) psychologická podpora
 - e) jiné
23. Pokud jste jako tlumočníci měli některou z forem podpory k dispozici, využili jste jí osobně?
- a) ano
 - b) ne
24. Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnuli „ano“, kterého druhu podpory jste osobně využili? Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) jazykového školení/kurzu
 - b) tlumočnického školení/kurzu
 - c) školení/kurzu, jak pracovat s válečnými uprchlíky

- d) psychologické podpory
- e) jiné

25. Nabízeli tlumočnickům organizátoři tlumočení finanční odměnu?

- a) ano
- b) ne

26. Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnuli odpověď „ano“, považujete výši finanční odměny za adekvátní?

- a) rozhodně ano
- b) spíš ano
- c) spíš ne
- d) rozhodně ne

27. Jak celkově hodnotíte spolupráci organizátorů tlumočení s tlumočníky?

- a) výborně
- b) dobře
- c) průměrně
- d) podprůměrně
- e) nedostatečně

28. Jak hodnotíte spolupráci s ostatními pracovníky (policíí, úředníky, zdravotníky apod.), se kterými jste se během tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům setkali?

- a) výborně
- b) dobře
- c) průměrně
- d) podprůměrně
- e) nedostatečně

29. S jakými problémy jste se při tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům osobně potýkali? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- a) psychická zátěž
- b) fyzická zátěž
- c) jazyková bariéra – např. nedostatečná znalost terminologie apod.
- d) kulturní bariéra
- e) obtíže se zachováním tlumočnické nestrannosti
- f) obtíže se zachováním tlumočnické mlčenlivosti
- g) konflikt rolí – zachování role tlumočnicka (v některých případech jsou tlumočníci nuceni vystupovat v roli interkulturních mediátorů či asistentů)
- h) chybějící tlumočnické vzdělání
- ch) chybějící tlumočnická praxe a zkušenosti
- i) chybějící znalosti a/nebo zkušenosti s prací s válečnými uprchlíky
- j) nedostatečná podpora ze strany organizátorů tlumočení – center pomoci a dalších organizací, které ukrajinským uprchlíkům poskytovaly podporu

k) jiné

30. Potýkali jste se s psychickou zátěží pramenící z práce s válečnými uprchlíky? Pokud ano, jaké techniky jste využívali k jejímu zvládnutí?
31. Máte nějaké návrhy, jak by se do budoucna mohly zlepšit pracovní podmínky tlumočnicků pracujících pro válečné uprchlíky, co by tlumočnickům mohlo pomoci?
32. Je ještě něco, co byste ze svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky chtěli sdílet?

Rozdělením otázek do tří výše uvedených sekcí jsem se snažila získat maximálně přesné, strukturované zmapování toho, jak tlumočení v centrech pomoci ukrajinským uprchlíkům probíhalo. Dotazovala jsem se na data relevantní pro můj výzkum a postupovala od otázek s objektivními odpověďmi (v sekci „demografické údaje“ – věk, rodný jazyk, pohlaví apod.) po otázky se subjektivními odpověďmi (například v sekci „tlumočnická praxe“ – jak by tlumočníci do budoucna organizaci tlumočení změnili apod.).

3.2.2.2 Pilotní studie

Než jsem přistoupila k distribuci dotazníku, zaslala jsem jeho přesnou kopii dvěma nezávislým osobám, abych otestovala jeho funkčnost. Vyslechla jsem si jejich zpětnou vazbu a zjišťovala jsem například to, zda jsou otázky dostatečně srozumitelné, zda jsou logicky nastavené povinné a nepovinné otázky a zda je dotazník po technické stránce v pořádku. Ukázalo se, že až na několik drobných detailů nebylo v dotazníku potřeba nic měnit.

3.2.3 Příprava polostrukturovaných rozhovorů

K polostrukturovaným rozhovorům jsem přistoupila, abych doplnila informace získané z dotazníkového šetření o detailní a subjektivní hodnocení. Cílem polostrukturovaných rozhovorů je poskytnout individuální pohledy na tlumočnickou situaci v centrech pomoci ukrajinským válečným uprchlíkům od 3 respondentů – profesionální tlumočnice, dobrovolné tlumočnice a dobrovolného tlumočnicka a koordinátora tlumočnicků v jedné osobě.

Na zástupce těchto tří profesí jsem se obrátila z toho důvodu, abych doplnila data získaná v rámci dotazníkového šetření (jehož cílovou skupinou byli právě profesionální a dobrovolní tlumočníci) a také abych poskytla pohled na situaci z druhé strany, proto jsem oslovila koordinátora tlumočnicků.

Dotazníkové šetření jako kvantitativní metoda sice přineslo poměrně velké množství dat, ale má své limity, například neumožňuje respondentům vyjádřit se dostatečně detailně. Tuto skutečnost jsem se snažila alespoň částečně vykompenzovat subjektivními soubory odpovědí od tří výše zmiňovaných respondentů. Slovo „částečně“ je zde velmi důležité – rozhovory byly provedeny pouze 3, k závěrům z nich plynoucím je proto nezbytné přistupovat opatrně.

3.2.3.1 Podoba polostrukturovaných rozhovorů

Při přípravě příslušných otázek jsem vycházela z profese, kterou dotyčný respondent v centrech pomoci zastával; každý z nich tak dostal otázky odlišné, abych mohla docílit co nejvěrnějšího a nejrozmanitějšího zmapování situace.

Ačkoliv jsem kontaktovala 3 respondenty, vytvořila jsem celkem 4 sady otázek. **První z nich byla připravena pro profesionálního tlumočnicka (respondent A, rA), druhá pro dobrovolného tlumočnicka (respondent B, rB), třetí pro koordinátora tlumočnicků (respondent C, rC) a čtvrtá znovu pro dobrovolného tlumočnicka (respondent C, rC);** jak je uvedeno výše, jeden z respondentů se totiž věnoval jak samotnému tlumočení, tak koordinaci tlumočnicků. Níže uvádím znění jednotlivých otevřených otázek, znovu jsou uvedeny v příloze č. 5 této diplomové práce.

a) Seznam otázek – profesionální tlumočnick – respondent A (rA)

- 1) Jak jste se k tlumočení pro ukrajinské válečné uprchlíky dostala?
- 2) Vnímala jste, že pro vás bylo tlumočnické vzdělání výhodou? Pokud ano, v jakém smyslu?
- 3) Co hodnotíte jako největší výzvu, které jste během svého tlumočnického působení v KACPU čelila?
- 4) Jaké specifické tlumočnické strategie jste při své práci využívala?
- 5) Jak jste se vyrovnala psychologickou zátěží a sekundárním traumatem, které může práce s válečnými uprchlíky přinášet?
- 6) Dařilo se Vám během tlumočení dodržovat tlumočnickou nestrannost a mlčenlivost?
- 7) Setkala jste se někdy se situací, kdy bylo po tlumočnickovi žádáno něco jiného než tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, nošení věcí, vyplňování formulářů apod.
- 8) Vnímala jste jako tlumočnice ze strany organizátorů tlumočení podporu? Jakou?
- 9) Když se jako tlumočnice ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnila? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do

budoucná měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?

- 10) Vybaví se vám z doby Vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste ráda sdílela?

b) Seznam otázek – dobrovolnický tlumočnick I – respondent B (rB)

- 1) Jaké bylo Vaše povolání v době, kdy jste začala v KACPU tlumočit?
- 2) Jaké bylo Vaše nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy jste začala v KACPU tlumočit? V jakém oboru?
- 3) Jak jste se k tlumočení pro válečné uprchlíky dostala?
- 4) Představovalo pro Vás dobrovolnické tlumočení výzvu? V jakém smyslu?
- 5) Měla jste v době, kdy jste pracovala v KACPU jako dobrovolnický tlumočnick, ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?
- 6) Pokud ne, vnímala jste to jako negativum? Bylo pro Vás tlumočení (aktivní poslech, analýza vyslechnutého, reformulace do druhého jazyka, paměť, notace...) náročné? Vnímala jste obtíže ohledně setrvání v tlumočnické roli, udržení neutrality, mlčenlivosti apod.?
- 7) Setkala jste se s tím, že od Vás jako od dobrovolnického tlumočnicka byla vyžadována i jiná práce kromě tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, vyplňování formulářů, nošení věcí, asistence organizátorům jiné než tlumočnické povahy apod.?
- 8) Měla jste před začátkem svého tlumočnického působení v KACPU již nějaké tlumočnické zkušenosti?
- 9) Vnímala jste jako dobrovolnický tlumočnick ze strany organizátorů tlumočení podporu? V jakém slova smyslu?
- 10) Když se jako dobrovolnický tlumočnick ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnila? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 11) Vybaví se Vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste ráda sdílela?

c) Seznam otázek – koordinátor tlumočení – respondent C (rC)

- 1) Jaké byly hlavní výzvy při koordinaci tlumočení pro ukrajinské uprchlíky?
- 2) Jak probíhal nábor tlumočnicků? Existovala pro něj nějaká kritéria – tlumočnické vzdělání, jazykové vzdělání, předchozí zkušenosti apod.?
- 3) Kontrolovali organizátoři kvalitu tlumočení? Nabízeli supervize, poskytovali zpětnou vazbu apod.?
- 4) Nabízeli organizátoři tlumočnickům nějakou formu podpory? Např. tlumočnické kurzy, služby psychologa, kurzy zvládnání psychologické zátěže apod.

- 5) Dotazovali se organizátoři tlumočnicků na zpětnou vazbu? Např. jaká opatření tlumočníci hodnotili pozitivně, negativně, co doporučovali apod.
- 6) Když se ohlédnete jako koordinátor tlumočení zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnil? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 7) Utkvěla Vám v paměti z doby Vašeho působení v KACPU / CNPUU nějaká konkrétní situace, kterou byste chtěl sdílet – spojená s koordinací tlumočení, či nikoliv?

d) Seznam otázek – dobrovolnický tlumočnick II – respondent C (rC)

- 1) Jaké bylo Vaše povolání v době, kdy jste začal v KACPU/CNPUU tlumočit?
- 2) Jaké bylo Vaše nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy jste začal v KACPU/CNPUU tlumočit? V jakém oboru?
- 3) Jak jste se k tlumočení pro válečné uprchlíky dostal?
- 4) Představovalo pro Vás dobrovolnické tlumočení výzvu? V jakém smyslu?
- 5) Měl jste v době, kdy jste pracoval v KACPU/CNPUU jako dobrovolnický tlumočnick, ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?
- 6) Pokud ne, vnímal jste to jako negativum? Bylo pro Vás tlumočení (aktivní poslech, analýza vyslechnutého, reformulace do druhého jazyka, paměť, notace...) náročné? Vnímal jste obtíže ohledně setrvání v tlumočnické roli, udržení neutrality, mlčenlivosti apod.?
- 7) Setkal jste se s tím, že od vás jako od dobrovolnického tlumočnicka byla vyžadována i jiná práce kromě tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, vyplňování formulářů, nošení věcí, asistence organizátorům jiné než tlumočnické povahy apod.?
- 8) Měl jste před začátkem svého tlumočnického působení v KACPU/CNPUU již nějaké tlumočnické zkušenosti?
- 9) Vnímal jste jako dobrovolnický tlumočnick ze strany organizátorů tlumočení podporu? V jakém slova smyslu?
- 10) Když se jako dobrovolnický tlumočnick ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnil? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 11) Vybaví se Vám z doby Vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste rád sdílel?

Mezi zněním otázek pro dobrovolné tlumočnický (sada otázek „b“ a sada otázek „d“) můžeme pozorovat drobné rozdíly. V sadě „d“ je kromě KACPU uvedeno také CNPUU – při přípravě otázek jsem měla k dispozici informaci, že

respondent působil na obou místech, tuto skutečnost jsem chtěla ve znění otázek reflektovat. Zároveň je potřeba upozornit, že rozhovor s respondentem B (sada otázek „b“) byl veden v ruštině, protože je to jeho mateřský jazyk. Jeho odpovědi jsem pro potřeby analýzy v rámci této diplomové práce přeložila do češtiny. **Znění příslušných otázek v ruštině je uvedeno v příloze č. 5.**

3.2.4 Sběr dat a respondenti

3.2.4.1 Dotazník pro profesionální a dobrovolné tlumočnický

Sběr dat v rámci dotazníkového šetření byl zahájen 3. 7. 2024 a ukončen 17. 7. 2024. Letní období bylo pro sběr dat výhodné i nevýhodné zároveň – na jednu stranu se jedná o sezónu, kdy jsou respondenti teoreticky méně pracovní vyčerpání a mají tak více času, na druhou stranu může být řada z nich na dovolené a nemusí být vzhledem k tomu k dispozici. **Kritériem pro vyplnění dotazníku byla skutečnost, že respondent kdykoliv v době po začátku války na Ukrajině v únoru 2022 působil v některém z center pomoci ukrajinským válečným uprchlíkům na pozici tlumočnicka.**

Dotazník jsem se rozhodla distribuovat ve dvou fázích. Nejprve jsem ho rozeslala respondentům, jejichž kontakty mi s jejich svolením poskytla vedoucí diplomové práce prof. PhDr. Ivana Čeňková, CSc. Jednalo se o účastníky pilotního kurzu komunitního tlumočení na Ústavu translatologie FF UK, o kterém se hovoří v podkapitole 2.3.3.1.6 této diplomové práce, a také o pracovníky integračních center.

Abych získala co nejvíce odpovědí a mohla tak podat co nejpřesnější přehled, přistoupila jsem k druhé fázi distribuce. Oslovila jsem kolegyně a spolužačky, které do center pomoci rovněž chodily tlumočit, a požádala je, aby dotazník vyplnily, a pokud budou mít možnost, aby ho rozeslaly dalším kolegům a kolegyním, o kterých vědí, že také v centrech pomoci působili jako tlumočnicki a tlumočnickice. Odkaz na dotazník jsem také sdílela v několika tlumočnických a překladatelských skupinách na Facebooku, kde jsem věřila, že najdu cílovou skupinu respondentů (jmenovitě se jednalo o skupiny Jazykoví volnonožci, Simultánní blekotání, Tlumočnicki a překladatelé RU/CS) a také ve facebookové skupině Filozofické fakulty UK. Pokusila jsem se dotazník sdílet také ve facebookové skupině Pomoc Ukrajině v naději, že se touto cestou také dostane k profesionálním či dobrovolným tlumočnickům, ale bohužel neúspěšně.

V průběhu sběru dat jsem se respondentům připomínala, abych nasbírala co nejvyšší počet odpovědí – jak uvádím výše, data jsem sbírala během letního období, kdy lidé často

čerpají volno a může se snadno stát, že třeba delší dobu nebudou dostupní či s ohledem na jiné aktivity na dotazník jednoduše zapomenou.

Původně jsem zamýšlela získat odpovědi alespoň od 50 respondentů, ale podařilo se mi jich získat pouze 42. Tuto skutečnost přisuzuji letnímu období a také tomu, že od začátku války a založení center uplynuly už více než 2 roky a je tak možné, že někteří tlumočníci se již této práci nevěnují, nebo si už na své působení v centrech nevzpomínají dostatečně detailně či se již nepohybují v příslušných facebookových skupinách.

3.2.4.2 Polostrukturované rozhovory – profesionální tlumočnick, dobrovolný tlumočnick, koordinátor tlumočnicků

Sběr dat v rámci polostrukturovaných rozhovorů probíhal v červenci 2024. Respondenty jsem oslovovala pomocí e-mailů na základě doporučení od vedoucí diplomové práce prof. PhDr. Ivany Čenkové, CSc. a také díky doporučení od kolegyně-tlumočnic.

Při oslovování respondentů jsem brala v potaz, že v letní sezóně nemusí být k dispozici či nemusí mít na rozhovor dostatek času, z tohoto důvodu jsem nabízela možnost na otázky odpovědět také písemně. Byla jsem si vědoma limitů, které s sebou písemné provedení rozhovoru přináší (např. chybějící přirozené plynutí hovoru), ale snažila jsem se tak respondentům vyjít maximálně vstříc a zároveň zvýšit šanci na získání potřebných dat.

Každý respondent obdržel seznam otázek předem, aby si je mohl v klidu promyslet a během rozhovoru mi poskytnout co nejvěrnější a nejdetailnější odpovědi. Rozeslat otázky předem jsem se rozhodla také s ohledem na citlivost tématu – jak je uvedeno v teoretické části práce, tlumočení válečným uprchlíkům s sebou nese psychickou zátěž, vyčerpání a v některých případech také sekundární traumatizaci – nechtěla jsem respondenty během rozhovoru zaskočit otázkou, která by jim mohla připomenout případnou nepříjemnou zkušenost z minulosti. Každý respondent spolu s příslušným seznamem otázek obdržel také informovaný souhlas s účastí ve výzkumu; jednotlivé rozhovory se konaly až poté, co mi respondenti zaslali výše uvedené souhlasy podepsané.

Rozhovory s respondentem A a respondentem B byly provedeny ve formě videohovoru na platformě Zoom. Dle původních plánů měly trvat kolem 20 minut, což se v zásadě podařilo v případě respondenta B (rozhovor trval kolem 30 minut), rozhovor s respondentem A zabral více než 60 minut. Rozdíl v délkách trvání přisuzuji skutečnosti, že s osloveným respondentem A se osobně známe, hovor z toho důvodu možná plynul přirozeněji. Tento respondent mi po skončení rozhovoru poskytl v písemné formě ještě

doplňující informace, na které během online setkání nedošlo. Tento soubor je uložen **v archivu diplomantky.**

Z důvodu maximálního komfortu a ochrany anonymity jsem se rozhodla rozhovory nenahrávat – zapisovala jsem si pouze poznámky, které jsem před použitím v rámci této diplomové práce zaslala respondentům k autorizaci.

Co se týče respondenta C, který pracoval jak na pozici dobrovolného tlumočnicka, tak na pozici koordinátora, přistoupili jsme k písemnému zodpovězení otázek – znění svých odpovědí mi respondent zaslal e-mailem.

Odpovědi respondentů A a B ve formě mých poznámek a odpovědi formulované respondentem C přímo jsou **dostupné v příloze č. 6** diplomové práce. Je nezbytné dodat, že v rámci anonymizace jsem z odpovědí odstranila údaje, které by mohly přiblížit identitu dotyčného.

3.3. Analýza získaných dat

3.3.1 Analýza dat získaných z dotazníkového šetření

Při analýze dat z dotazníkového šetření se budu držet stejného rozdělení otázek, jaké uvádím v kapitole 3.2.2.1.

Každá uzavřená otázka je uvedena v přesném znění, následuje její výsledek doplněný o graf a podrobnější analýzu. Při analýze jsem se soustředila na ty nejrelevantnější odpovědi, prostor ale byl věnován také odpovědím méně častým.

V případě otevřených otázek jsem se rozhodla výsledky rozřadit do podkategorií, díky kterým mohu odpovědi zobecnit a kvantifikovat. Takový postup může mít sice za následek nivelizaci některých rozdílů, ale vzhledem k povaze diplomové práce – jedná se o případovou studii – toto řešení považuji za přijatelné. Pro snazší orientaci při interpretaci výsledků dotazníkového šetření byly hodnoty vyjádřené v procentech zaokrouhleny.

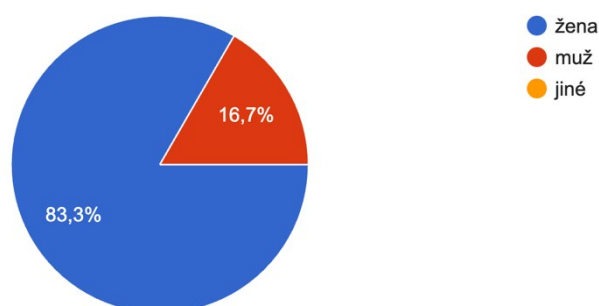
3.3.1.1 Sekce demografické údaje

Otázka č. 1: Jakého jste pohlaví?

Jak ukazuje graf níže, z celkového počtu respondentů působilo na tlumočnických pozicích 83,3 % **žen** (35 respondentek) a 16,7 % **mužů** (7 respondentů). Ani jeden respondent nezvolil odpověď „jiné“. Tento výsledek reflektuje známou realitu, že dnes v tlumočnickém odvětví působí spíše ženy než muži (např. v AIIC v roce 2002 byl poměr žen 75 %, počet tlumočnic Společnosti národů postupně narůstal od roku 1928 – Návarová 2021, s. 23, 24).

1) Jakého jste pohlaví?

42 odpovědí



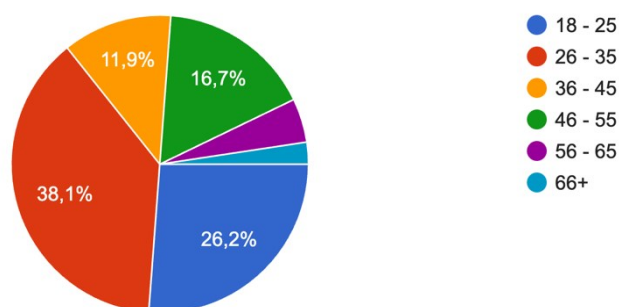
Graf č. 1 – pohlaví

Otázka č. 2: Kolik je Vám let?

Zde jsou výsledky rozmanitější – z celkového počtu respondentů se většina (38,1 % – 16 respondentů) pohybovala ve věkovém rozmezí **od 26 do 35 let**. Druhou nejpočetnější skupinou byli lidé ve věku **18–25 let** (26,2 % – 11 respondentů), jako další bylo věkové rozmezí **46–55 let** (16,7 % – 7 respondentů), **36–45 let** (11,9 % – 5 respondentů), **56–65 let** (4,8 % – 2 respondenti) a nakonec věková skupina **66 let a více** (2,4 % – 1 respondent). Z odpovědí je patrné, že více než polovina respondentů, kteří pracovali v centrech jako tlumočníci, jsou lidé do 35 let věku. Zajímavý je také poměrně vysoký počet respondentů z druhé nejpočetnější a zároveň nejmladší skupiny, kteří teprve relativně nedávno dosáhli plnoletosti (18–25 let).

2) Kolik je Vám let?

42 odpovědí



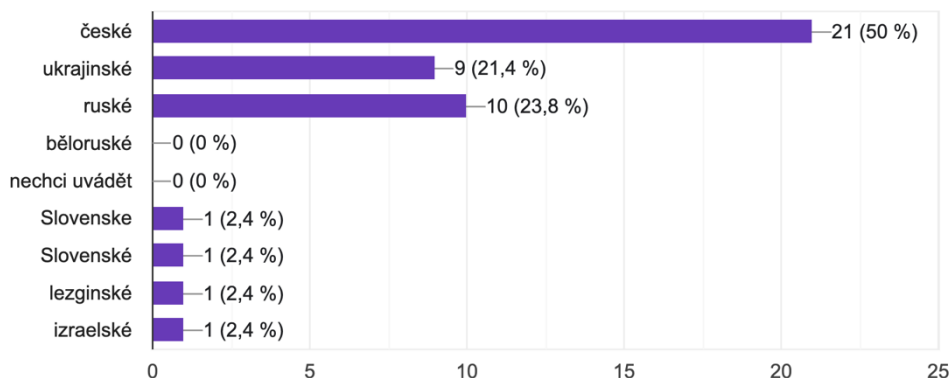
Graf č. 2 – věk

Otázka č. 3: Jaké jste národnosti?

V případě této otázky, jak ukazuje graf, mezi odpověďmi převažovala **česká** národnost (50 % – 21 respondentů), následována **ruskou** (23,8 % – 10 respondentů), **ukrajinskou** (21,4 % – 9 respondentů), další v pořadí byla národnost **slovenská** (4,8 % – 2 respondenti), **izraelská** a **lezginská** (obě po 2,4 % – jeden a jeden respondent). Nikdo z respondentů nezvolil variantu „**běloruská**“ ani „**nechci uvádět**“. Zde je nicméně potřeba upřesnění. V této otázce mohli respondenti vybrat více odpovědí, pro případ, že by měli např. dvojí občanství. Respondenti, kteří označili svou národnost jako izraelskou a lezginskou zároveň uvedli ještě českou. Jako kulturně zajímavé a obohacující zjištění hodnotím to, že respondent s českou a lezginskou národností uvedl jako svůj rodný jazyk ruštinu. Z výsledků otázky č. 3 je také vidět, že řada tlumočnicků byla národnosti ukrajinské či ruské (dohromady 19 respondentů, což je velmi blízké počtu respondentů české národnosti – 21). Je potřeba upozornit na technický nedostatek grafu – 2 respondenti, kteří svou národnost označili jako slovenskou, ji zapsali s odlišnou diakritikou, což Google formulář nesprávně vyhodnotil jako dvě různé odpovědi. Pro potřeby analýzy jsem je sloučila, aby byly výsledky přehlednější. **Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

3) Jaké jste národnosti?

42 odpovědí



Graf č. 3 – národnost

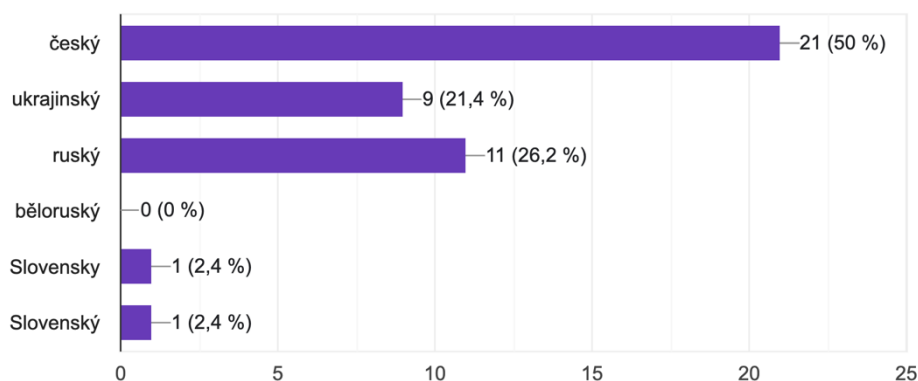
Otázka č. 4: Jaký je Váš rodný jazyk?

V tomto případě dle grafu mezi odpověďmi převážila **čeština** (50 % – 21 respondentů), na druhém místě **ruština** (26,2 % – 11 respondentů), dále **ukrajinština** (21,4 % – 9 respondentů) a **slovenština** (4,8 % – 2 respondenti). Ani jeden respondent nezvolil

běloruštinu ani variantu „jiné“. Podobně jako v předchozí otázce, i zde měli respondenti možnost vybrat více odpovědí – při tvorbě otázek jsem brala ohled na bilingvismus. Pro variantu dvou rodných jazyků se rozhodl 1 respondent, vybral možnost češtiny a ruštiny a svou národnost označil jako ruskou. Tyto výsledky ukazují na zajímavý, téměř vyrovnaný poměr počtu respondentů s češtinou jako rodným jazykem a počtu respondentů s ukrajinštinou či ruštinou jako rodným jazykem. Podobné rozvrstvení můžeme pozorovat i v otázce předchozí. I u této otázky bylo třeba sloučit odpovědi respondentů, kteří jako svůj rodný jazyk označili slovenštinu, protože Google formulář jejich odpovědi opět vyhodnotil jako dvě různé. **Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

4) Jaký je Váš rodný jazyk?

42 odpovědí



Graf č. 4 – rodný jazyk

3.3.1.2 Sekce Vzdělání a jazykové znalosti

Otázka č. 5: Jaké bylo v době Vašeho tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

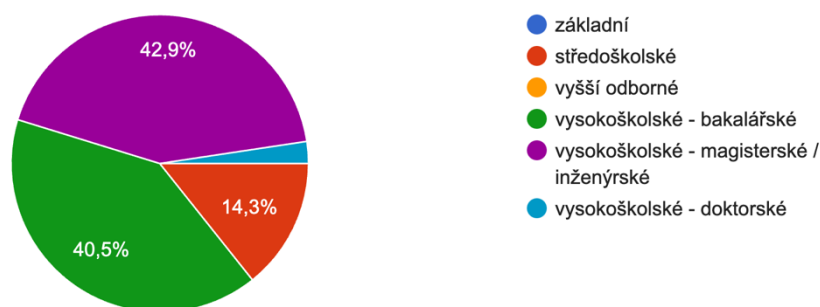
Výsledky této otázky jasně ukazují na respondenty s **vysokoškolským magisterským či inženýrským vzděláním** jako na nejsilnější skupinu (42,9 % – 18 respondentů), kteří jsou následováni skupinou s **vysokoškolským bakalářským vzděláním** (40,5 % – 17 respondentů), třetí v pořadí jsou respondenti se **středoškolským vzděláním** (14,3 % – 6 respondentů), nejméně početnou kategorií tvoří respondenti s **vysokoškolským doktorským vzděláním** (2,4 % – 1 respondent). Nikdo nezvolil variantu maximálního dosaženého vzdělání základního ani vyššího odborného. Z absence odpovědí v kategorii základního vzdělání lze usuzovat, že všichni, kdo se výzkumu zúčastnili, měli ukončené

minimálně středoškolské vzdělání. Otázka byla záměrně položena včetně „v době Vašeho tlumočnického působení“, aby respondenti skutečně hodnotili své nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy reálně tlumočili.

Zajímavé je také porovnání odpovědí pod otázkou č. 5 s odpověďmi pod otázkou č. 7. Z celkového počtu 17 respondentů, kteří označili jako své nejvyšší dosažené vzdělání vysokoškolské bakalářské, pouze 6 respondentů uvedlo, že se jednalo o vzdělání bakalářské tlumočnické; obdobně tomu bylo v případě nejvyššího dosaženého vzdělání magisterského či inženýrského – z celkového počtu 18 respondentů jen 6 uvedlo, že se jednalo o vzdělání magisterské tlumočnické.

5) Jaké bylo v době Vašeho tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

42 odpovědí



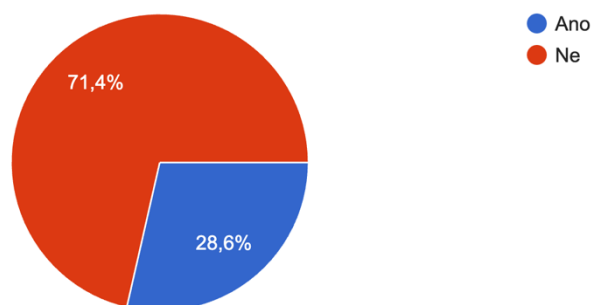
Graf č. 5 – nejvyšší dosažené vzdělání

Otázka č. 6: Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?

Zde graf nekompromisně ukazuje, že většina respondentů **neměla v době svého tlumočnického působení v centrech pomoci ukončené tlumočnické vzdělání** (71,4 % – 30 respondentů), variantu „ano“ zvolila menšina (28,6 % – 12 respondentů). Číslo 12 zde odpovídá zjištění uvedenému v předchozí otázce, kdy přesně 12 respondentů uvedlo, že jsou absolventy bakalářského či magisterského oboru tlumočení na vysokoškolské úrovni. Graf v otázce č. 6 odráží realitu popsanou v teoretické části diplomové práce, a sice že pozice tlumočnicků často obsazují lidé, kteří k jejímu výkonu nejsou dostatečně proškoleni (kapitola 2.3.3 a podkapitoly v ní obsažené).

6) Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?

42 odpovědí



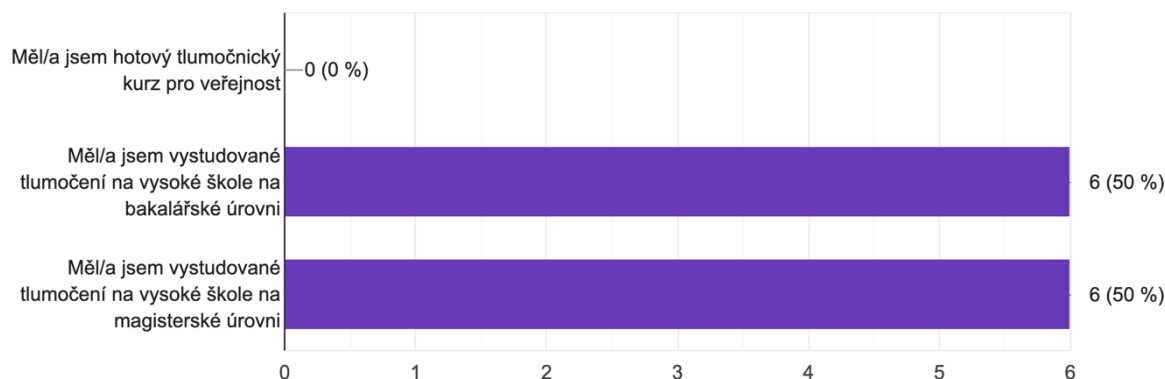
Graf č. 6 – tlumočnické vzdělání

Otázka č. 7: Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, o jaký druh vzdělání se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.

V této otázce je znovu potvrzen počet 12 respondentů, kteří měli v době svého tlumočnického působení ukončeno oficiální tlumočnické vzdělání. Konkrétně se jedná o 50 % – 6 respondentů, kteří **vystudovali tlumočení na bakalářské úrovni**, a 50 % – 6 respondentů, kteří **tlumočení vystudovali na magisterské úrovni**. Nikdo z respondentů nezvolil první variantu, tedy tlumočnický kurz pro veřejnost. Ačkoliv se jednalo o otázku s možností zvolit více variant, každý respondent zvolil právě jednu odpověď.

7) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jaký druh vzdělání se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.

12 odpovědí

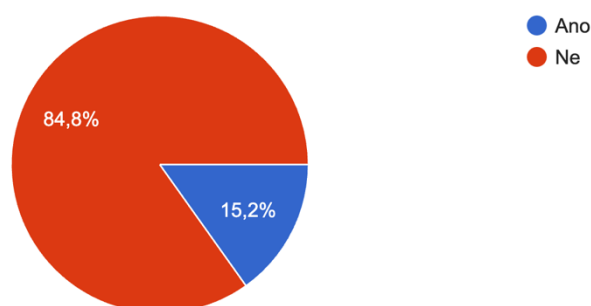


Graf č. 7 – druh tlumočnického vzdělání

Otázka č. 8: Pokud jste v otázce č. 6 odpověděli „ne“, účastnili jste se nějakého právě probíhajícího oficiálního tlumočnického vzdělávání? Např. byli jste v té době studentem/studentkou oboru tlumočení na vysoké škole, účastníkem/účastnicí probíhajícího tlumočnického kurzu apod.?

V případě této otázky lze z grafu vyčíst, že odpověď „ne“ zvolilo 84,8 % – 28 respondentů, oproti 15,2 % – 5 respondentům, kteří odpověděli „ano“. Zde je nezbytné konstatovat, že znění otázky pravděpodobně nebylo dost jednoznačné – odpovědělo na ni 33 respondentů, ačkoliv v otázce č. 6, na kterou otázka č. 8 podmíněně navazuje, zvolilo příslušnou odpověď pouze 30 respondentů. Přisuzuji to také faktu, že tato otázka byla vzhledem ke své podmíněnosti označena jako nepovinná a odkazovala na dvě otázky zpátky, což pro respondenty nemuselo být komfortní a přehledné. Výsledky této otázky jsou tím pádem bohužel nepřesné.

8) Pokud jste v otázce č. 6 odpověděli "ne", účastnili jste se nějakého právě probíhajícího oficiálního tlumočnického vzdělávání? Např. byli jste v té dob...účastníci probíhajícího tlumočnického kurzu apod.? 33 odpovědí



Graf č. 8 – účast v probíhajícím tlumočnickém vzdělávání

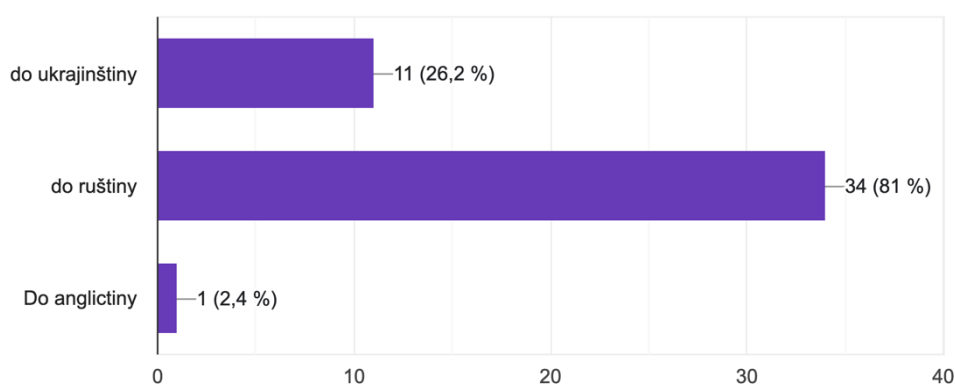
Otázka č. 9: Do kterého jazyka jste ukrajinským válečným uprchlíkům tlumočili v kombinaci s češtinou? Lze zaškrtnout více odpovědí.

Zde mezi výsledky jednoznačně převažuje **ruština**, do které dle grafu tlumočilo 34 respondentů (81 %). Následována je **ukrajinštinou**, kterou pro tlumočení volilo 11 respondentů (26,2 %). Velmi zajímavou odpovědí byla **angličtina**, kterou zvolil 1 respondent (2,4 %). Vzhledem k tomu, že bylo možné vybrat více odpovědí, i zde je na místě upřesnění – někteří tlumočníci totiž kombinovali více jazyků – 3 respondenti uvedli, že tlumočili jak do ukrajinštiny, tak do ruštiny, a 1 respondent uvedl, že tlumočil do ruštiny a

také do angličtiny. Z toho plyne, že pouze ruštinu využívalo 30 respondentů a pouze ukrajinštinu 8 respondentů. Tyto výsledky zrcadlí situaci v České republice, kterou odhalila válka na Ukrajině a příliv uprchlíků, a sice, že na českém tlumočnickém trhu je nedostatek tlumočnicků s ukrajinštinou, jejich počet převyšují tlumočníci s ruštinou. **Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

9) Do kterého jazyka jste ukrajinským válečným uprchlíkům tlumočili v kombinaci s češtinou? Lze zaškrtnout více odpovědí.

42 odpovědí



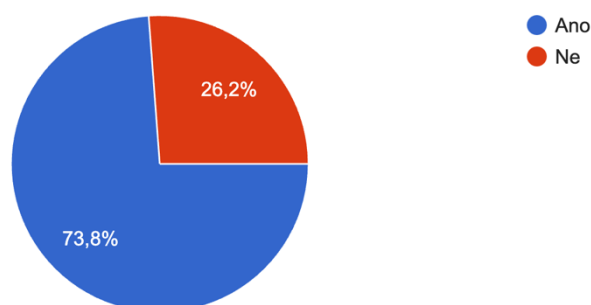
Graf č. 9 – cílový jazyk

Otázka č. 10: Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste oficiální doklad o znalosti svého cizího (tedy i českého) jazyka?

Zjištění plynoucí z výsledků otázky č. 10 jednoznačně ukazují, že většina respondentů (31 – 73,8 %) uvedla, že v době svého působení **měla oficiální doklad** o znalosti svého cizího jazyka. Odpověď „ne“ zvolilo pouze 11, tedy 26,2 % respondentů. Jeden z respondentů poznamenal, že znění této povinné otázky podle jeho názoru dostatečně nereflektuje realitu – například bilingvní člověk s výbornou znalostí obou jazyků, který ale na to nemá oficiální potvrzení, musí zvolit variantu „ne“.

10) Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste oficiální doklad o znalosti svého cizího (tedy i českého) jazyka?

42 odpovědí

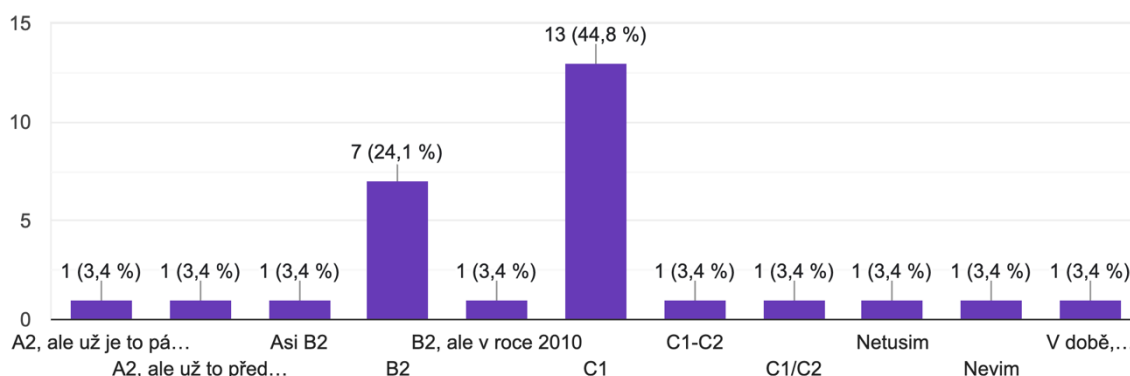


Graf č. 10 – doklad o znalosti cizího jazyka

Otázka č. 11: Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, o jaký doklad se jednalo? Např. potvrzení o složení jazykové zkoušky, potvrzení o složení státní jazykové zkoušky, osvědčení z univerzity, certifikát apod.

V tomto případě se jednalo o otázku otevřenou, přistoupila jsem k jejímu použití vzhledem k většímu rozptylu možných odpovědí. V první řadě můžeme konstatovat, že počet odpovědí v této otázce (31) odpovídá počtu respondentů, kteří v předchozí otázce uvedli, že mají oficiální potvrzení úrovně cizího jazyka (rovněž 31). Po seskupení jednotlivých odpovědí jsou výsledky následující: 6 respondentů mělo **vysokoškolský diplom** (jeden respondent specifikoval, že vystudoval bohemistiku a ukrajinistiku), 6 respondentů jako odpověď uvedlo **potvrzení o státní jazykové zkoušce**, 6 respondentů odpovědělo „**certifikát**“, 2 respondenti uvedli **zkoušku z češtiny**, 3 respondenti **maturitu**, 1 respondent **osvědčení z univerzity a certifikát z letní školy**, 1 respondent uvedl **maturitu a ruskou základní školu**, 1 respondent měl **diplom**, 1 respondent měl **vysokoškolský diplom z překladatelství a tlumočnictví**, 1 respondent uvedl **vysokoškolský diplom z tlumočnictví**, 1 respondent uvedl **osvědčení z univerzity a certifikát z ÚJOP**, 1 respondent měl v době svého působení **zkoušku z českého jazyka** a 1 respondent jako odpověď uvedl **jazykovou zkoušku z Univerzity Karlovy**. Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.

12) Pokud jste v otázce č. 10 odpověděli "ano", jakou jazykovou úroveň dle CEFR (také SEFR - Společného evropského referenčního rámce) Váš doklad potvrzoval - např. B1, B2, C1, C2 apod.? 29 odpovědí

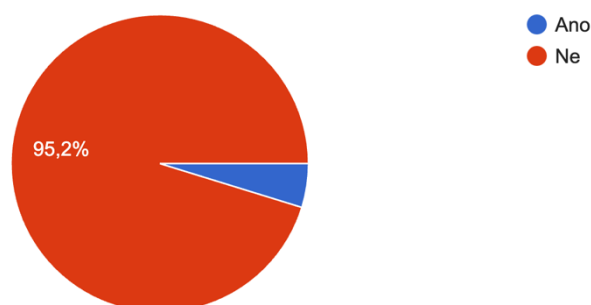


Graf č. 12 – jazyková úroveň

Otázka č. 13: Měli jste během svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky ukončené vzdělání specificky zaměřené na práci s válečnými uprchlíky?

Výsledky této odpovědi byly velmi jednoznačné – naprostá většina respondentů (95,2 % – 40 osob) uvedlo, že v době svého tlumočnického působení v centrech pomoci **neměli dokončené vzdělání zaměřené na práci s válečnými uprchlíky**; pouze 2 respondenti (4,8 %) uvedli jako odpověď „ano“. Domnívám se, že takový výsledek se dal očekávat. Žijeme v zemi, kde téměř 80 let panuje mír, neprobíhá zde válečný konflikt a až donedávna jsme se zde neselekávali s větším počtem válečných uprchlíků – potřeba se v tomto ohledu vzdělávat nebyla pravděpodobně nijak palčivá.

13) Měli jste během svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky ukončené vzdělání specificky zaměřené na práci s válečnými uprchlíky? 42 odpovědí



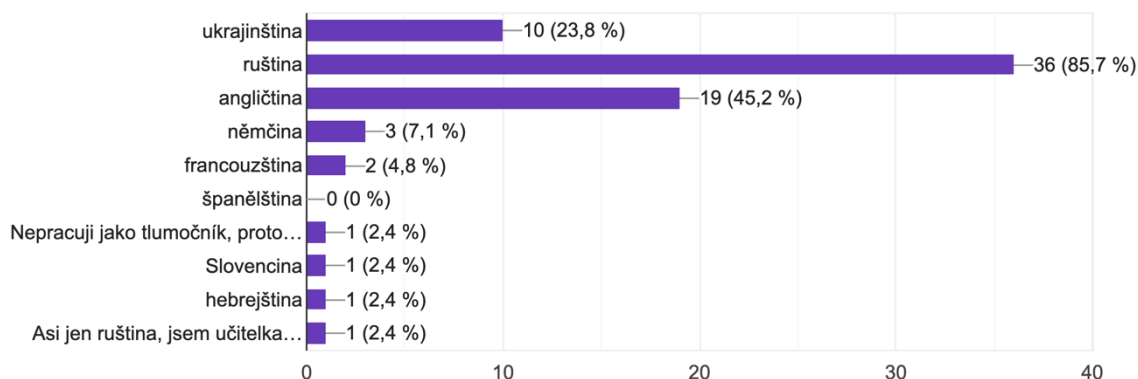
Otázka č. 14: Jaké jsou Vaše pracovní tlumočnické jazyky kromě češtiny?

Lze zaškrtnout více odpovědí.

Jak znění otázky napovídá, respondenti zde měli možnost zvolit více odpovědí – snažila jsem se reflektovat realitu, kdy tlumočníci velmi často mají více než jeden (respektive dva, započteme-li češtinu) pracovní jazyk. Tuto tendenci můžeme pozorovat např. na Ústavu translatologie, kde studenti často studují dva cizí jazyky a v budoucí praxi se rozhodnou, jakým způsobem s nimi naloží (např. jeden z jazyků bude tzv. jazyk B, jeden tzv. jazyk C, nebo se rozhodnou pro zachování pouze jednoho z nich). Jak graf ukazuje, jazykem, který ve své praxi využívá největší počet respondentů (85,7 % – 36), je **ruština**, následovaná **angličtinou** (45,2 % – 19 respondentů), **ukrajinštinou** (23,8 % – 10 respondentů), **němčinou** (7,1 % – 3 respondenti) a **francouzštinou** (4,8 % – 2 respondenti). Mezi méně častými odpověďmi se objevila **hebrejšтина** a **slovenština** (po jednom respondentovi). Nikdo z respondentů nezvolil **španělštinu**. Při analyzování odpovědí se ukázalo, že otázka nebyla formulována zcela šťastně – dotazuje se na pracovní jazyky tlumočnicků, což automaticky předpokládá fakt, že dotyčný pracuje jako tlumočnick. Nicméně do výzkumu jsou zahrnuti i dobrovolničtí tlumočníci, kteří třeba vykonávají jinou profesi a s otázkou obsahující slovní spojení „pracovní tlumočnické jazyky“ se nemohou zcela ztotožnit – tuto skutečnost je při interpretaci výsledků potřeba mít na paměti. Poukázali na ni dva respondenti; jeden ke svým odpovědím připojil „nepracuji jako tlumočnick, proto otázce nerozumím; jinak jsem uvedl které jazyky používám v práci“, druhý odpověděl „asi jen ruština, jsem učitelka“. **Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

14) Jaké jsou vaše pracovní tlumočnické jazyky kromě češtiny? Lze zaškrtnout více odpovědí.

42 odpovědí



Graf č. 14 – pracovní tlumočnické jazyky

3.3.1.3 Sekce Tlumočnická praxe

Otázka č. 15: Jaké důvody Vás vedly k tomu stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky?

Pro tuto otázku jsem zvolila otevřený formát, protože jsem předpokládala velkou variabilitu odpovědí. Také jsem chtěla dát respondentům dostatek prostoru k vyjádření, což by za použití uzavřené otázky nebylo možné. Společným jmenovatelem většiny z nich byla **touha pomoci a využití znalosti jazyka**. Objevily se také odpovědi, kdy respondenti chodili tlumočit, aby získali **praxi a zkušenosti**. Jako velmi zajímavý důvod, proč se respondenti rozhodli jít do center tlumočit, hodnotím „**potřebu něco udělat**“, která se v různých zněních promítá v několika odpovědích. Fakt, že se člověk zapojí, mu může pomoci zpracovat naprosto šokující, nečekanou a krizovou situaci, kterou válka na Ukrajině představovala a představuje. **Veškeré odpovědi v přesném znění jsou uvedeny v příloze č. 4** této diplomové práce.

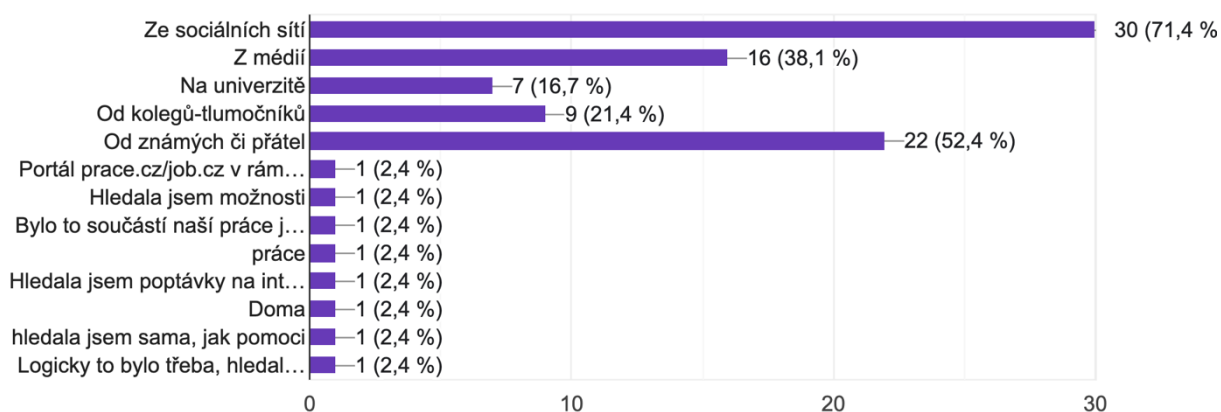
Otázka č. 16: Jak jste se o možnosti stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky dozvěděli? Lze zaškrtnout více odpovědí.

I v tomto případě měli respondenti možnost vybrat více odpovědí – během přípravy dotazníku jsem viděla jako pravděpodobné, že se o této možnosti dozvěděli z několika zdrojů. Abych mohla poskytnout co nejpřesnější přehled, mezi varianty odpovědí jsem uvedla také „jiné“. Jak je patrné z grafu, nejčastějším kanálem informací byly **sociální sítě** (označilo je 30, tedy 71,4 % respondentů), druhé nejsilnější zastoupení má varianta „**od**

známých či přátel“ (52,4 % – 22 respondentů), následují **média** (38,1 % – 16 respondentů), dále varianta **„od kolegů tlumočnicků“** (21,4 % – 9 respondentů) a varianta **„na univerzitě“** (16,7 % – 7 respondentů). Mezi výsledky se také objevily případy, kdy si respondenti z vlastní iniciativy hledali, jak by mohli pomoci, případně že to byla součást jejich práce v ICP. **Všechny odpovědi v přesném znění jsou uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

16) Jak jste se o možnosti stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky dozvěděli? Lze zaškrtnout více odpovědí.

42 odpovědí



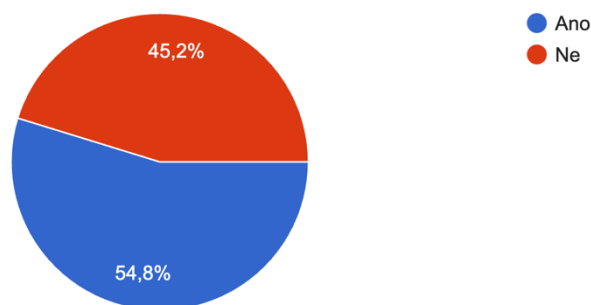
Graf č. 16 – kde se respondenti o možnosti tlumočit dozvěděli

Otázka č. 17: Měli jste nějaké pracovní tlumočnické zkušenosti předtím, než jste začali jako tlumočníci pro ukrajinské válečné uprchlíky pracovat?

Srovnání odpovědí na tuto otázku je zajímavé, protože jejich poměr je skoro vyrovnaný: 23 respondentů (54,8 %) uvedlo jako odpověď **„ano“** a 19 respondentů (45,2 %) odpovědělo **„ne“**. Pozoruhodné je, že téměř polovina respondentů se rozhodla obsadit pozici tlumočnicka, i když do té doby neměli žádnou předchozí tlumočnickou praxi. Můžeme diskutovat o tom, že pro ně třeba bylo především důležité se zapojit do pomoci, být díky svým jazykovým znalostem přínosem a nedostatkem předchozích zkušeností se nenechali odradit.

17) Měli jste nějaké pracovní tlumočnické zkušenosti předtím, než jste začali jako tlumočníci pro ukrajinské válečné uprchlíky pracovat?

42 odpovědí



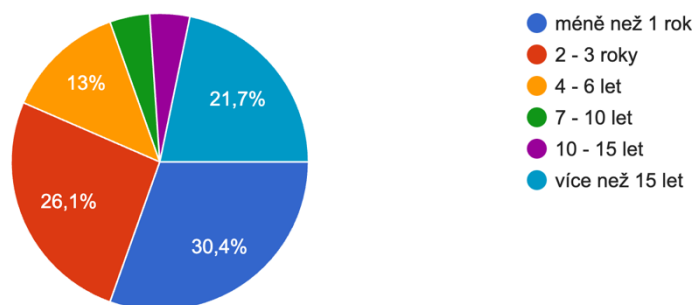
Graf č. 17 – tlumočnické zkušenosti

Otázka č. 18: Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, jak dlouhé Vaše tlumočnické zkušenosti na začátku Vašeho tlumočnického působení v centrech pomoci byly?

Otázka č. 18 byla koncipována jako uzavřená, s pevnými variantami odpovědí. Jak napovídá graf, nejčastěji respondenti volili odpověď „méně než 1 rok“ (30,4 % – 7 respondentů), následovala varianta „2–3 roky“ (26,1 % – 6 respondentů), třetí nejčastější odpovědí byl v rámci možností nejdelší časový úsek „více než 15 let“ (21,7 % – 5 respondentů). Mezi méně časté odpovědi spadala varianta „4–6 let“ (13 % – 3 respondenti) a varianty „7–10 let“ a „10–15 let“ (po 4,3 % a jednom respondentovi). Nicméně je potřeba upozornit na skutečnost, že mezi možnými odpověďmi bohužel chybí varianta „1–2 roky“ – výsledky této otázky z tohoto důvodu mohou být nepřesné a při jejich interpretaci je nezbytné na to brát ohled.

18) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano" jak dlouhé Vaše tlumočnické zkušenosti na začátku Vašeho tlumočnického působení v centrech pomoci byly?

23 odpovědí



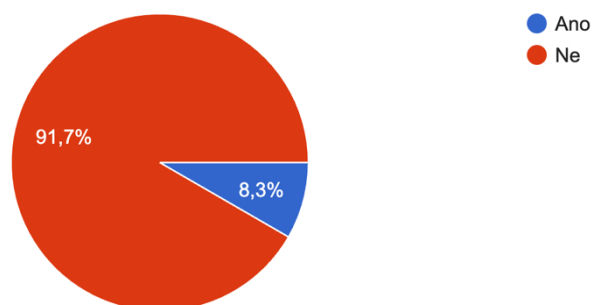
Graf č. 18 – délka tlumočnických zkušeností

Otázka č. 19: Pokud jste v otázce č. 17 zaškrtnuli „ano“, měli jste předešlou pracovní tlumočnickou zkušenost vysloveně s tlumočením válečným uprchlíkům?

V případě této otázky, podobně jako u otázky č. 13, valná většina respondentů zvolila odpověď „ne“ (91,7 % – 22 respondentů), odpověď „ano“ vybrali pouze 2 respondenti (8,3 %). Takový výsledek opět přisuzují lokalitě – nacházíme se v zemi, kde téměř 80 let neprobíhal válečný konflikt a ve které až donedávna nebylo běžné se setkávat s větším počtem válečných uprchlíků.

19) Pokud jste v otázce č. 17 zaškrtnuli "ano", měli jste předešlou pracovní tlumočnickou zkušenost vysloveně s tlumočením válečným uprchlíkům?

24 odpovědí



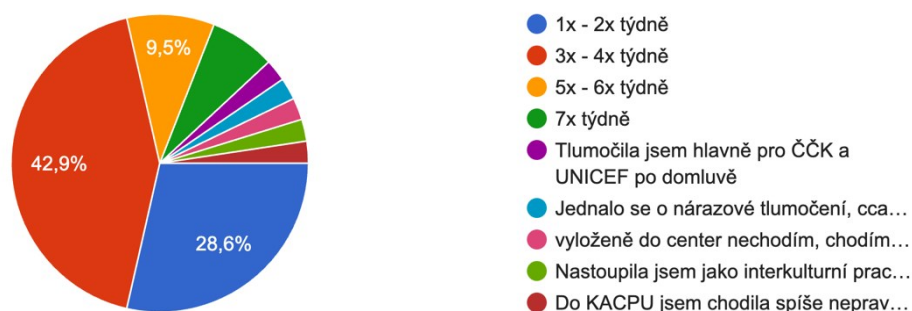
Graf č. 19 – zkušenosti s tlumočením válečným uprchlíkům

Je namístě upozornit na skutečnost, že na tuto otázku odpovědělo celkem 24 respondentů, oproti počtu 23 respondentů, kteří ve výchozí otázce č. 17 uvedli, že měli předchozí tlumočnické zkušenosti – výsledky proto mohou být lehce nepřesné. Nesoulad v počtu respondentů mezi těmito dvěma otázkami přisuzují uživatelsky ne příliš přívětivé formulaci nepovinných, podmíněných otázek.

Otázka č. 20: Jak často jste do center pomoci ukrajinským uprchlíkům chodili tlumočit?

Jak můžeme jasně vyčíst z grafu, nejčastější variantou byla frekvence návštěv center „3x–4x týdně“ (42,9 % – 18 respondentů), následována odpovědí „1x–2x týdně“ (28,6 % – 12 respondentů), třetí v pořadí byla varianta „5x–6x týdně“ (9,5 % – 4 respondenti) a čtvrtá v pořadí se objevila varianta „7x týdně“, kterou vybrali 3 respondenti (7,1 %). Několik respondentů uvedlo, že do center chodili tlumočit nárazově, nepravidelně či po domluvě. Někdo navíc uvedl, že pracoval na pozici interkulturního pracovníka v NNO na hlavní pracovní poměr, někdo pracoval pro ČČK a UNICEF, někdo do center pomoci nechodil a tlumočil spíše na úřadech práce, ve školách, v nemocnicích apod. **Veškeré odpovědi v přesném znění jsou uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

20) Jak často jste do center pomoci ukrajinským uprchlíkům chodili tlumočit?
42 odpovědí



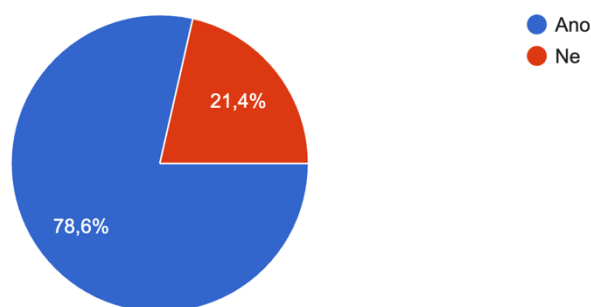
Graf č. 20 – frekvence tlumočení v centrech pomoci

Otázka č. 21: Nabízeli organizátoři tlumočení (centra pomoci a další organizace, které poskytovaly ukrajinským uprchlíkům pomoc) tlumočnickům nějakou formu podpory?

Výsledky této otázky byly podle mého názoru v převážné míře potěšující – jak ukazuje graf, většina respondentů (33 z nich – 78,6 %) zvolilo odpověď „ano“, oproti 9 respondentům (21,4 %), kteří odpověděli „ne“. Zde velmi záleží, v jakém zařízení tlumočníci působili a v jakém období – některá centra například postupem času omezovala množství poskytovaného občerstvení, jiná s plynoucím časem začala nabízet tlumočnickům finanční odměnu apod.

21) Nabízeli organizátoři tlumočení (centra pomoci a další organizace, které poskytovaly ukrajinským uprchlíkům pomoc) tlumočnickům nějakou formu podpory?

42 odpovědí



Graf č. 21 – podpora ze strany organizátorů

Otázka č. 22: Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „ano“, o jakou formu podpory se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.

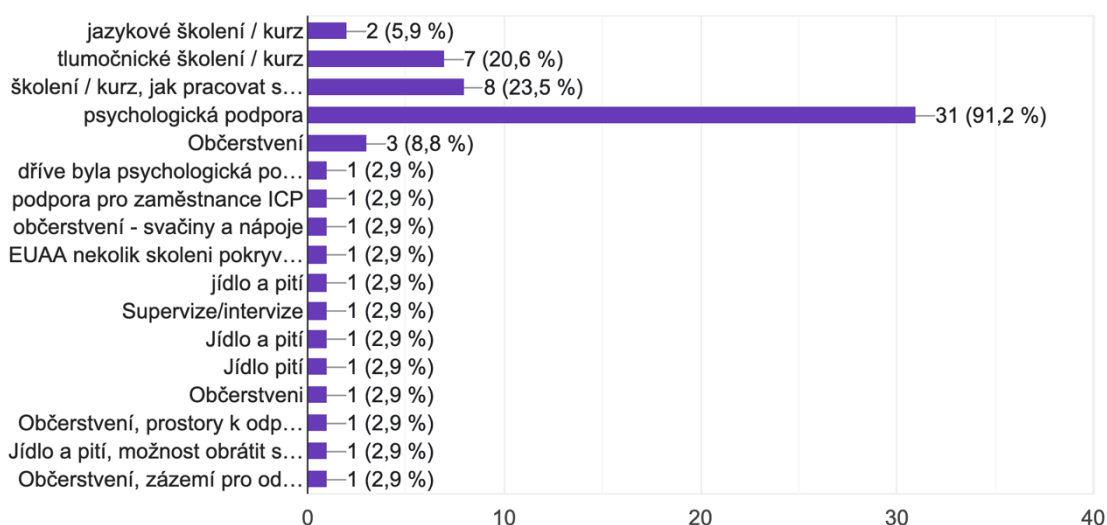
Jak napovídá znění otázky, respondenti měli možnost vybrat více odpovědí – snažila jsem se tak opět reflektovat realitu a svou vlastní zkušenost s tím, že centra nabízela různé druhy podpory. Z grafu je patrné, že nejsilnější zastoupení má varianta „**psychologická podpora**“ – vybralo ji 91,2 %, tedy 31 respondentů. Druhou nejčastější formou poskytované podpory bylo po pečlivé analýze všech odpovědí **občerstvení či jídlo a pití** – tuto odpověď uvedlo 23,5 %, tedy 11 respondentů. Následuje varianta „**školení/kurz, jak pracovat s válečnými uprchlíky**“ (23,5 % – 8 respondentů), „**tlumočnické školení/kurz**“ (20,6 % – 7 respondentů) a „**jazykové školení/kurz**“ (5,9 % – 2 respondenti). Mezi méně častými odpověďmi se objevila například možnost **supervize a intervize**, což hodnotím jako velice

přínosnou formu podpory, či specializované **školení pokrývající práci ze všech úhlů – všechny odpovědi jsou podrobně uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

Vzhledem k nepovinné povaze otázky č. 22 na ni odpovědělo 34 respondentů, ačkoliv byla podmíněna předchozí otázkou, kde klíčovou odpověď – existenci podpory – přiznalo 33 respondentů – tuto skutečnost je třeba mít při interpretaci výsledků na paměti.

22) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jakou formu podpory se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.

34 odpovědí



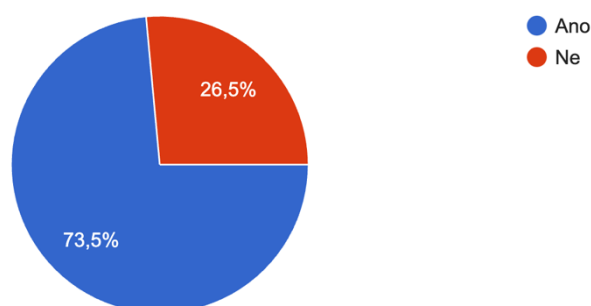
Graf č. 22 – konkrétní forma podpory

Otázka č. 23: Pokud jste jako tlumočníci měli některou z forem podpory k dispozici, využili jste jí osobně?

I zde jsou výsledky z mého pohledu velmi pozitivní – většina tlumočnicků se **nezdráhala využít podpory**, když byla k dispozici – jednalo se konkrétně o 25 z nich (73,5 %). Pouze 26,5 % – 9 respondentů uvedlo, že podpory osobně **nevyužilo**. Schopnost využít podporu, mám-li ji k dispozici a potřebuji-li ji, hodnotím jako součást zdravého, zodpovědného a profesionálního přístupu k práci.

23) Pokud jste jako tlumočníci měli některou z forem podpory k dispozici, využili jste jí osobně?

34 odpovědí



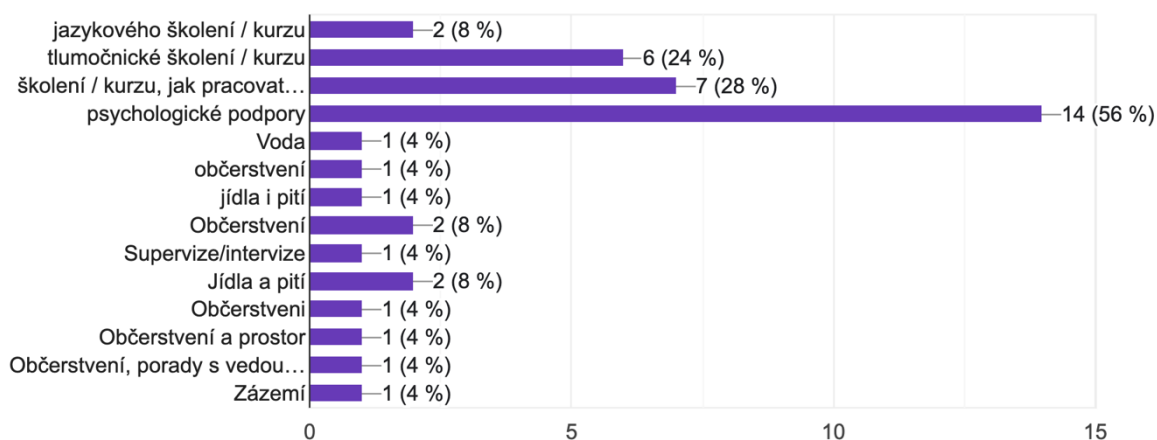
Graf č. 23 – osobní využití podpory

Otázka č. 24: Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnli „ano“, kterého druhu podpory jste osobně využili? Lze zaškrtnout více odpovědí.

Rozvrstvení odpovědí v případě otázky č. 24 odpovídá tomu, které jsme sledovali v otázce č. 22. Nejčastěji bylo využíváno **podpory psychologické** (56 % – 14 respondentů), následovalo **občerstvení či jídlo a pití** – po analýze a sečtení výsledků tuto odpověď zvolilo 10 respondentů (40 %), třetím nejčastěji využívaným typem podpory bylo **„školení/kurz, jak pracovat s válečnými uprchlíky“** (28 % – 7 respondentů), dále **„tlumočnické školení/kurz“** (24 % – 6 respondentů) a **„jazykové školení/kurz“** (8 % – 2 respondenti). Mezi méně častými odpověďmi můžeme sledovat například **zázemí, supervize a intervize, porady s vedoucím** a další. **Všechny odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4.**

24) Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnli "ano", kterého druhu podpory jste osobně využili? Lze zaškrtnout více odpovědí.

25 odpovědí



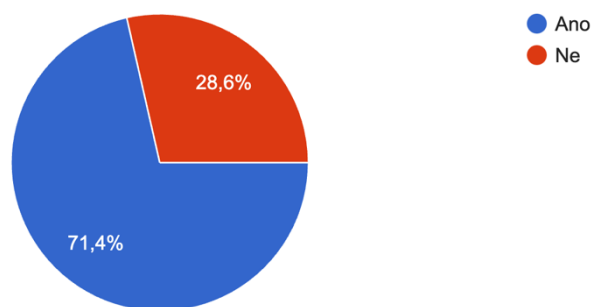
Graf č. 24 – osobní využití podpory – konkrétní druh

Otázka č. 25: Nabízeli tlumočnickům organizátoři tlumočení finanční odměnu?

Výsledky této otázky lze dle mého názoru také interpretovat velmi pozitivně – 30 respondentů (71,4 %) uvádí, že organizátoři tlumočnickům finanční odměnu **nabízeli**; pouze 12 respondentů (28,6 %) odpovědělo, že finanční odměna **poskytována nebyla**. Zde je třeba upozornit na skutečnost, že velmi záleží, v jaké době a v jakém centru tlumočníci působili. Z vlastní zkušenosti například vím, že tlumočnickům působícím na hlavním nádraží v Praze začaly být finanční odměny nabízeny až několik týdnů po začátku války.

25) Nabízeli tlumočnickům organizátoři tlumočení finanční odměnu?

42 odpovědí

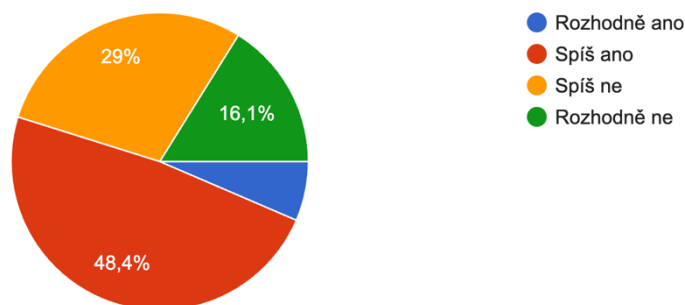


Graf č. 25 – finanční odměna

Otázka č. 26: Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnuli odpověď „ano“, považujete výši finanční odměny za adekvátní?

Srovnání odpovědí na tuto otázku je velmi zajímavé. Téměř polovina respondentů hodnotí výši finanční odměny za **spíše adekvátní** (48,4 % – 15 respondentů), odpověď **„spíše ne“** zvolilo 9 respondentů (29 %), variantu **„rozhodně ne“** vybralo 5 respondentů (16,1 %) a pouze 2 respondenti (6,5 %) výši odměny hodnotí **rozhodně adekvátně**. Můžeme diskutovat o tom, proč skoro polovina dotázaných označila výši finanční odměny za spíše adekvátní – tlumočníci týdny pracovali zdarma, navíc, jak je uvedeno v teoretické části práce, komunitní tlumočení nepatří mezi nejlukrativnější tlumočnické odvětví, tak možná s radostí uvítali alespoň nějaké peníze. Pro někoho by mohl být také důvodem určitý diskomfort plynoucí z faktu, že si nechá zaplatit za dobročinnou práci, v rámci níž pomáhá obětem války.

26) Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnuli odpověď "ano", považujete výši finanční odměny za adekvátní?
31 odpovědí



Graf č. 26 – subjektivní hodnocení výše odměny

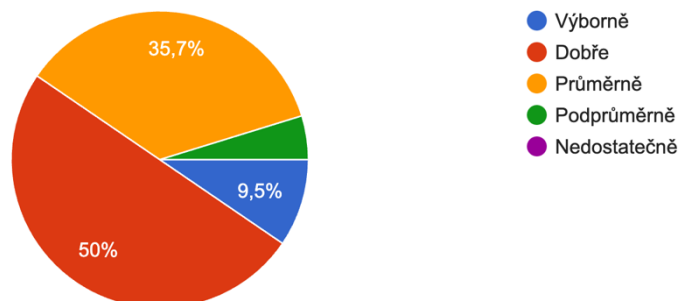
Otázka č. 27: Jak celkově hodnotíte spolupráci organizátorů tlumočení s tlumočníky?

Jak ukazuje graf níže, přesně 50 % respondentů (konkrétně 21 z nich), hodnotí spolupráci s organizátory tlumočení **„dobře“**. Následuje odpověď **„průměrně“** (35,7 % – 15 respondentů), **„výborně“** (9,5 % – 4 respondenti) a **„podprůměrně“** (4,8 % – 2 respondenti). Nikdo nezvolil variantu **„nedostatečně“**, což může poukazovat na relativně uspokojivou organizaci tlumočení, případně na shovívavost tlumočnicků v rámci krizové situace a velmi krátkého času, během kterého centra pomoci vznikla a začala fungovat. Valná

většina respondentů se přiklonila k pozitivnímu hodnocení spolupráce organizátorů s tlumočníky.

27) Jak celkově hodnotíte spolupráci organizátorů tlumočení s tlumočníky?

42 odpovědí



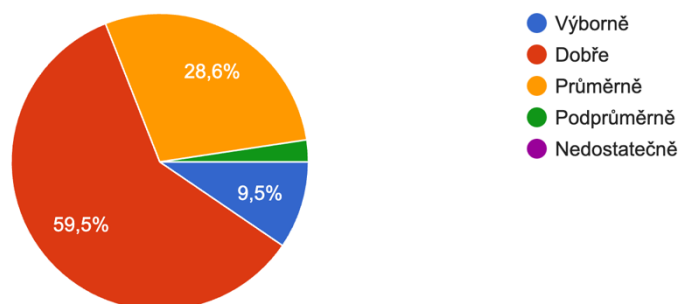
Graf č. 27 – hodnocení spolupráce s organizátory tlumočení

Otázka č. 28: Jak hodnotíte spolupráci s ostatními pracovníky (policí, úředníky, zdravotníky apod.), se kterými jste se během tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům setkali?

Výsledky této otázky jsou velmi blízké výsledkům otázky předchozí. Více než polovina respondentů – konkrétně 25 z nich (59,5 %) hodnotí spolupráci výše uvedených skupin pracovníků s tlumočníky jako **dobrou**. Následuje varianta „**průměrně**“ (28,6 % – 12 respondentů), dále „**výborně**“ (9,5 % – 4 respondenti) a „**podprůměrně**“ (2,4 % – 1 respondent). Ani v tomto případě nikdo nezvolil variantu „**nedostatečně**“ a podobně, jako je tomu v otázce č. 27, většina respondentů se přiklonila k pozitivnímu hodnocení spolupráce výše uvedených skupin pracovníků s tlumočníky.

28) Jak hodnotíte spolupráci s ostatními pracovníky (policí, úředníky, zdravotníky apod.), se kterými jste se během tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům setkali?

42 odpovědí

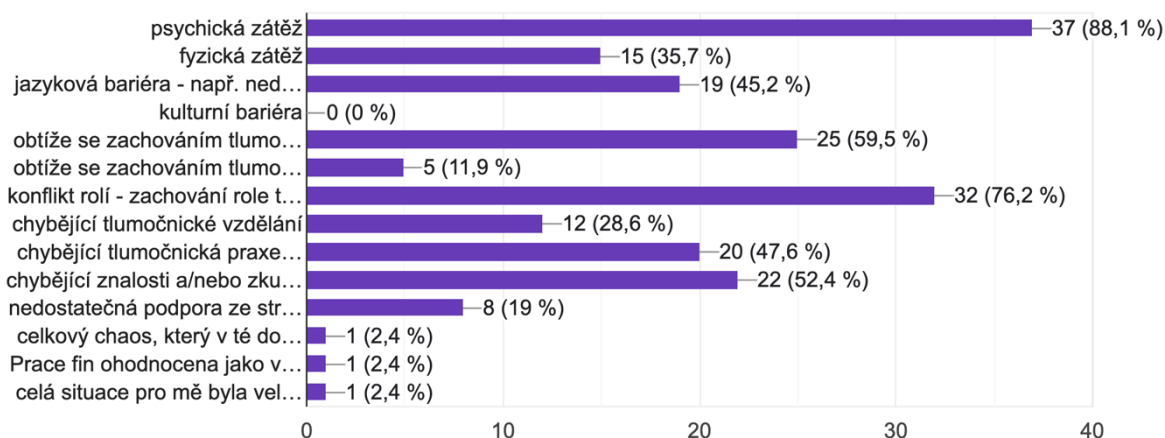


Otázka č. 29: S jakými problémy jste se při tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům osobně potýkali? Lze zaškrtnout více odpovědí.

V tomto případě měli respondenti možnost vybrat více odpovědí z vypsaných variant a také přidat své vlastní. Graf jasně ukazuje, že respondenti nejčastěji čelili **psychické zátěži** – tuto odpověď označilo 37 osob (88,1 %), následovala odpověď „**konflikt rolí – zachování role tlumočnické**“, kterou označilo 32 respondentů (76,2 %), dále „**obtíže se zachováním tlumočnické nestrannosti**“ (59,5 % – 25 respondentů), jako další se objevila odpověď „**chybějící znalosti a/nebo zkušenosti s prací s válečnými uprchlíky**“ (52,4 % – 22 respondentů), „**chybějící tlumočnická praxe a zkušenosti**“ (47,6 % – 20 respondentů), „**jazyková bariéra – např. nedostatečná znalost terminologie apod.**“ (45,2 % – 19 respondentů) a „**fyzická zátěž**“ (35,7 % – 15 respondentů). Mezi méně časté odpovědi patří např. **celkový chaos, celková náročnost situace či potíže se zachováním tlumočnické mlčenlivosti**. Ani jeden respondent neoznačil variantu „**kulturní bariéra**“. Je pozoruhodné, jak vysoký počet respondentů mezi svými odpověďmi uvedl konflikt rolí a potíže se zachováním tlumočnické nestrannosti. Odpovídá to zjištěním popsáním v teoretické části práce, např. tomu, že se v praxi stírá rozdíl mezi tlumočnickem a interkulturním pracovníkem či faktu, že komunitní tlumočníci bez příslušného tlumočnického vzdělání mohou mít tendenci i třeba v dobré víře překračovat hranice tlumočnické role. **Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

29) S jakými problémy jste se při tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům osobně potýkali? Lze zaškrtnout více odpovědí.

42 odpovědí



Otázka č. 30: Potýkali jste se s psychickou zátěží pramenící z práce s válečnými uprchlíky? Pokud ano, jaké techniky jste využívali k jejímu zvládnutí?

Tato otázka byla v otevřeném formátu, abych respondentům poskytla maximální prostor pro vyjádření. Po zanalyzování jednotlivých odpovědí lze říci, že 7 respondentů uvedlo, že se s podobnými problémy vyloženě **nepotýkali**, 1 respondent nechal **pole prázdné**, 25 respondentů uvedlo odpověď **ano, případně rovnou jmenovali své techniky**, z čehož usuzuji, že se s psychickou zátěží potýkali, a 5 respondentů uvedlo, že se s psychickou zátěží setkávali **občas**. Níže kopíruji 2 další odpovědi, kde se respondenti vyjádřili poměrně podrobně, což dle mého názoru přináší na situaci zajímavý pohled.

„Žádné speciální; vzhledem k tomu, že mám s tlumočením obecně velké zkušenosti, dokážu se od tlumočeného tématu celkem odpoutat.“

„Hlavně v počátku, kdy byl v KACPU velký nápor, to bylo náročnější, protože člověk měl před sebou rozsah celé situace. Ale samotné zapojení do pomoci mi spíše psychicky pomáhalo, protože jsem měla pocit, že jen nečinně nepřihlížím. Když jsem cítila, že to na mě bylo moc, dala jsem si na nějaký čas pauzu a věnovala se jiné formě pomoci.“

V první z uvedených odpovědí můžeme sledovat, jak cenné jsou nejen v tomto případě tlumočnické zkušenosti, do kterých patří i schopnost se od tlumočeného obsahu odpoutat a chránit si tak duševní zdraví. Ve druhé uvedené odpovědi je z mého pohledu zajímavé, že respondentce zapojení do pomoci psychicky pomáhalo celou situaci zvládat – tuto tendenci můžeme vysledovat i ve výsledcích otázky č. 15. Je třeba také ocenit, že když respondentka vycítila, že už nemůže, rozhodla se dát si od tlumočení přestávku – to hodnotím jako profesionální a zodpovědný přístup k práci.

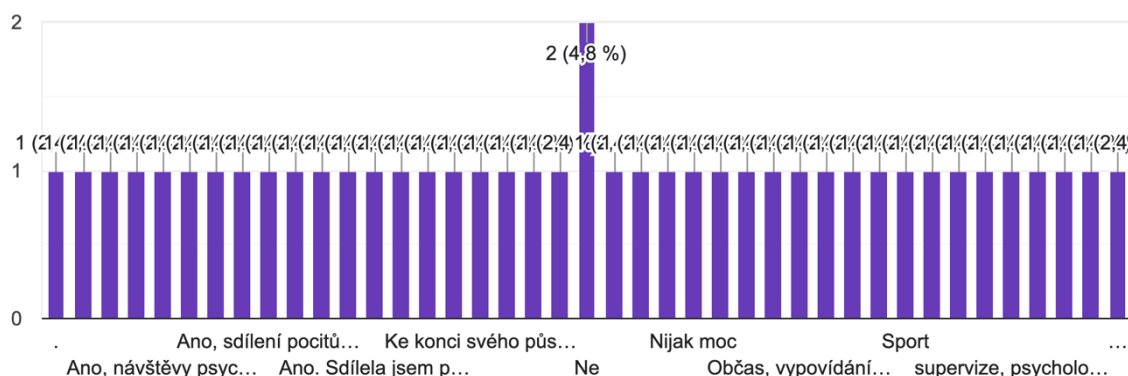
Mezi nejčastější strategie, pomocí kterých se tlumočníci snažili zvládat psychickou zátěž, patří **například terapie, komunikace s blízkými lidmi, trávení času v přírodě či sportování**. Objevila se také technika **mindfulness, meditace, omezení sledování zpráv, EUAA školení a technika zvládnutí sekundárního traumatu (vicarious trauma), supervize a intervize, omezení času stráveného v centrech pomoci, KBT přístup, antidepressiva a také snaha si celou situaci moc nepřipouštět a nepropadat jí**.

Na tomto místě se hodí některé z výše uvedených termínů upřesnit. Zkratka KBT znamená „kognitivně-behaviorální terapie“, zkratka EUAA potom představuje Agenturu Evropské unie pro otázky azylu.

Všechny odpovědi na tuto otázku jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.

30) Potýkali jste se s psychickou zátěží pramenící z práce s válečnými uprchlíky? Pokud ano, jaké techniky jste využívali k jejímu zvládnutí?

42 odpovědí



Graf č. 30 – techniky zvládnutí psychické zátěže

Otázka č. 31 – Máte nějaké návrhy, jak by se do budoucna mohly zlepšit pracovní podmínky tlumočnicků pracujících pro válečné uprchlíky, co by tlumočnickům mohlo pomoci?

Ačkoliv byla tato otázka nepovinná, zareagovalo na ni všech 42 respondentů. Z jejich celkového počtu se 9 vyjádřilo v tom smyslu, že žádné návrhy do budoucna nemají – kromě těch, kteří odpověděli vyloženě „ne“ či „nemám“, do tohoto počtu řadím také respondenty, kteří kolonku nechali prázdnou či odpověděli „nevím“.

Zbývající respondenti **měli představu**, jak by se v budoucnu organizace v centrech pomoci válečným uprchlíkům mohla zlepšit. Nejčastěji rezonovala v různých zněních potřeba kontrolovat jazykové a tlumočnické schopnosti zájemců o tlumočnické pozice, dále se objevila potřeba pořádat alespoň základní kurzy tlumočení, s nimiž se váže poučení tlumočnicků o tom, co je jejich pracovní náplní (v porovnání s ostatními dobrovolníky či interkulturními pracovníky). Tento výsledek opět odpovídá zjištěním popsáním v teoretické části této diplomové práce, a sice že se tlumočníci působící v podobných situacích věnují i jiným činnostem než pouze tlumočení. Mezi časté návrhy patří také zkrácení

směn a navýšení finančního ohodnocení. Zazněla také potřeba tlumočnický poučit o pravidlech psychohygieny, po každé směně pořádat debriefing či proškolit jiné pracovníky (na úřadech práce, policisty apod.), jak mají pracovat s cizinci. Někdo také uvedl, že by se tlumočníci měli v rámci směny dělit dle svých schopností – zkušenější tlumočníci by měli tlumočit na „náročnějších“ stanovištích, méně zkušení tlumočníci by měli obsazovat stanoviště snazší – třeba chodby.

Je důležité upozornit na skutečnost, že mnoho respondentů si navzdory řadě návrhů na zlepšení uvědomuje, že jejich implementace by v nečekané, krizové situaci byla minimálně velmi náročná – jako důkaz mohou posloužit následující vybrané odpovědi:

„Školení v oblasti psychohygieny, debriefing po každé tlumočnické směně – asi nereálné.“

„V dané situaci to bylo asi nereálné, ale bylo by dobré nabírat tlumočnický aspoň s nějakou kvalifikací a potvrzenou jazykovou úrovní, odváděli by kvalitnější tlumočnickou práci. Dále tlumočnickům nabízet vzdělávací kurzy a nezadávat jim jinou práci, než je tlumočení. Ale jak říkám, v tak bezprecedentní situaci je to těžké a lidé dělají, co mohou.“

„Do center by měli chodit tlumočníci, kteří mají aspoň základní proškolení a doklad o znalosti cizího jazyka – je ale jasné, že v takovém počtu a krizi to není jednoduché zajistit.“

Jako velmi přínosnou hodnotím také následující odpověď – respondent správně uvádí, že pokud by se podobná situace opakovala, už budeme zkušenější. Zmiňuje také potřebu školit lidi v oblasti zvládnání psychické zátěže, což ale nutně nemusí souviset s tlumočnickým vzděláváním.

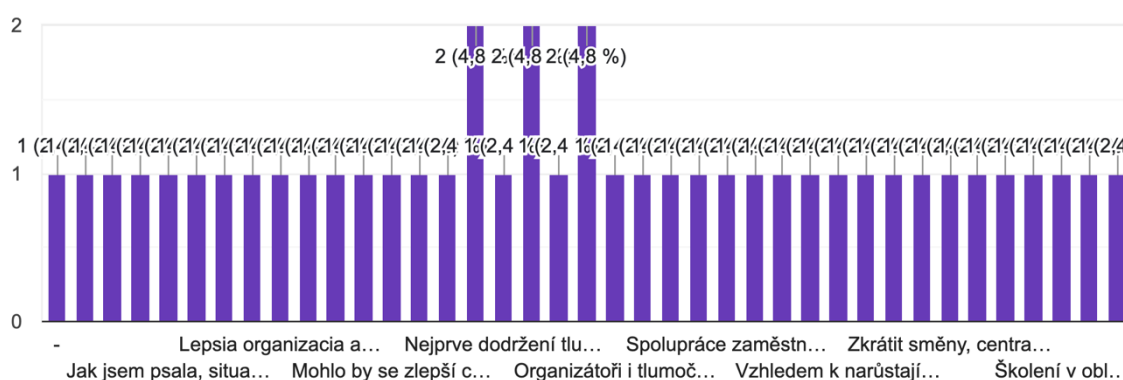
„Myslím si, že pokud by podobná situace nastala v budoucnu, budou mnohé postupy už lépe zavedené. Tato situace byla bezprecedentní a všechno se tak nějak vyvíjelo za pochodu. Myslím, že v tom úplně počátečním náporu uprchlíků je velké množství lidí, kteří chtějí pomoci, a nepotřebují mít nutně tlumočnické vzdělání (v KACPU šlo ze začátku šlo hlavně o vyplňování registračních formulářů) – v této fázi by stačily jen nějaká instruktážní videa vysvětlující základy tlumočení i lidem, co s ním nemají zkušenost. Určitě je třeba se

zaměřit na psychickou zátěž a zvládání stresu – vím, že někteří lidé docházeli do KACPU každý den na úkor svého zdraví, i když třeba dobrovolníků bylo dostatek. To se ale asi týká spíše obecně přípravy na zvládání kritických situací.“

Všechny ostatní odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.

31) Máte nějaké návrhy, jak by se do budoucna mohly zlepšit pracovní podmínky tlumočnicků pracujících pro válečné uprchlíky, co by tlumočnickům mohlo pomoci?

42 odpovědí



Graf č. 31 – návrhy do budoucna

Otázka č. 32: Je ještě něco, co byste ze svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky chtěli sdílet?

K poslední, 32. otázce jsem přistoupila, abych dala respondentům finální prostor pro sdílení čehokoliv, co si ze svého tlumočnického působení v centrech pomoci vybaví. Označila jsem ji jako nepovinnou a zareagovalo na ni 11 respondentů, z nichž **jen 5 mělo konkrétní odpověď, zbytek pole vyplnil tečkou, pomlčkou nebo uvedl, že návrhy nemá.** Ostatní respondenty pravděpodobně nenapadlo, co dalšího by v rámci výzkumu ještě mohli sdílet; je třeba rovněž vzít v úvahu, že od založení výše uvedených center uplynuly více než dva roky. Níže uvádím v přesném znění 5 konkrétních odpovědí, které jsem v rámci této otázky získala.

„Vyborna prace s lidmi misto pro korporace. Jedna z poslednich moznosti jak zazit punk, pomahat dobre veci a nemit za sefa/ku AI.“

„Poznámka k finančnímu ohodnocení: první cca půlrok tlumočení byl bez finanční odměny.“

„Pečlivější nábor tlumočnicků (i když si uvědomuji, že to v té době nebylo možné kvůli velkému převisu poptávky nad nabídkou) – nemyslím tím ani tak hledisko profesních schopností, které se dají více či méně nacvičit, jako spíš hledisko celkové integrity tlumočnicka – ale ta se stejně projeví až během výkonu tlumočnické činnosti.“

„Tlumočníci se na jednotlivá stanoviště rozdělovali vesměs náhodně, bylo by super, kdyby se na náročnější pozice (např. tlumočení pro policii) vybírali pouze ti schopnější tlumočníci (tj. dobrá jazyková znalost, znalost tlumočnické etiky apod.), neboť takto jsem často slyšela kritiku (že tlumočí něco jiného, než bylo řečeno, neříkají to, co mají, ...) na mnohé své kolegy.“

„Možná jen, že kromě přípravy tlumočnicků na podobné situace by bylo vhodné se zaměřit i na přípravu ostatních zapojených pracovníků (policistů, hasičů, zdravotníků) na komunikaci s uprchlíky, potažmo tlumočnický. Osobně pro mě byl často více stresující přístup jednotlivců (zejména např. k romským uprchlíkům z Ukrajiny), který jsem musela tlumočit. Chápu, že situace byla náročná a nová pro všechny, ale v tomto ohledu bych ocenila větší profesionalitu a nezaajatost.“

Všechny odpovědi podle mého názoru obsahují přínosné vhledy – opět zde rezonuje potřeba dělit tlumočnické na jednotlivá stanoviště dle náročnosti a jejich schopností, zaznívá také nutnost tlumočnické pečlivěji najímat a školit i další pracovníky center (policisty, hasiče a zdravotníky), jak mají s uprchlíky komunikovat. **Veškeré odpovědi jsou v přesném znění uvedeny v příloze č. 4 této diplomové práce.**

3.3.2 Analýza dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů

Jak je zmíněno v předchozích kapitolách, data získaná z polostrukturovaných rozhovorů slouží jako doplnění informací z dotazníkového šetření o individuální a subjektivní pohledy několika zúčastněných osob. Vzhledem k nízkému počtu respondentů se jedná o doplnění pouze částečné, při interpretaci výsledků rozhovorů je třeba mít tuto skutečnost na paměti a přistupovat k nim s opatrností.

S ohledem na výše uvedené jsem se po pečlivé úvaze rozhodla získaná data pro potřeby analýzy zestručnit a věnovat pozornost hlavně těm bodům, které pro výzkum považuji za nejdůležitější – sem řadím např. **zda a v jaké formě vnímali tlumočníci od organizátorů podporu, jak organizátoři k tlumočení v centrech pomoci přistoupili, zda byla kontrolována kvalita tlumočení, zda a jaká byla vstupní kritéria pro tlumočnický, jaké byly největší výzvy, se kterými se respondenti během svého působení setkali, zda byla od tlumočnicků vyžadována i jiná práce kromě tlumočení, jak se tlumočnickům dařilo zůstat v tlumočnické roli a jak by si chod center pomoci válečným uprchlíkům představovali do budoucna.**

Anonymizované poznámky z polostrukturovaných rozhovorů jsou k dispozici **v příloze č. 6** diplomové práce. Před samotnou analýzou je třeba upřesnit, že slovo „respondent“ využívám záměrně vždy v mužském rodě, abych posílila anonymitu odpovědí.

Všichni respondenti se shodli v případě **otázky č. 7**, na kterou odpověděli kladně. Tato otázka zjišťovala, zda byla v centrech pomoci **od tlumočnicků vyžadována i jiná práce**, než je tlumočení. Respondenti uvedli, že tlumočníci kromě tlumočení například vyplňovali formuláře, pomáhali uprchlíkům s orientací v budově či vyřizovali telefonáty s ubytovateli. Jeden z respondentů uvedl, že z *vlastní iniciativy* pomáhal uprchlíkům nosit zavazadla či hledat ubytování. Ukázalo se také, že tlumočníci uprchlíkům hlavně v *počátcích* fungování KACPU samostatně poskytovali rady, např. na které webové stránky mohou nalézt příslušnou informaci. Seznam webových stránek, kam mohli uprchlíky odkazovat, měli k dispozici od organizátorů tlumočení. Jak jeden respondent ale upřesnil, dle oficiálních instrukcí tlumočníci uprchlíkům informace sami poskytovat neměli, což je v souladu se zněním etického kodexu komunitního tlumočnicka, který je ve zkráceném znění citován v teoretické části. V jednom z rozhovorů zazněla také znepokojivá skutečnost, a sice, že někteří tlumočníci uprchlíkům radili, jak obejít pravidla, zejména co se týče získávání víz. Takové jednání ze strany tlumočnicků hodnotím jako zcela nepřijatelné. Jeden respondent také doplnil, že se objevila řada cizinců, kteří se snažili mezi uprchlíky zařadit a získat např. možnost pracovat v České republice legálně, ačkoliv fakticky status válečného uprchlíka neměli.

Navzdory výše uvedenému se ale objevovaly případy, kdy byli tlumočníci **v kontaktu s uprchlíky i nad rámec tlumočení** – jeden z respondentů uvedl, že si s nimi tlumočníci např. povídali. Na tuto skutečnost lze nahlížet z více úhlů pohledu. Z profesního hlediska by měl tlumočnick svému klientům pouze tlumočit a mimo jiné si tak hlídat své osobní hranice a duševní zdraví – tato problematika je popsána v teoretické části práce v podkapitole o psychohygieně; nicméně z lidského hlediska dle mého názoru pro toto jednání můžeme

nalézt pochopení – jednalo se o krizi, uprchlíci se dostali do extrémně náročné situace a někteří tlumočníci je chtěli tímto způsobem pravděpodobně uklidnit a dát jim najevo přátelskost.

Dalším bodem, ve kterém se dotázaní shodli, byla **otázka č. 9** u respondentů B a C a **otázka č. 8** u respondenta A, která zjišťovala **podporu ze strany organizátorů tlumočení**. Respondenti na ni odpověděli rovněž kladně, podobně jako v dotaznících uváděli například občerstvení, zázemí, psychologickou podporu, krátké (několikaminutové) zaškolení, služby psychologa, ale také řešení konfliktů s ostatními organizacemi, které v centrech působily. Jeden z respondentů rovněž doplnil, že na místě cítil mezi kolegy-tlumočníky velkou **sounáležitost** a ocenil to, že se do pomoci Ukrajincům zapojili také Rusové. Zmínil také, že si tlumočníci vzájemně pomáhali, v čemž se shoduje s dalším respondentem – ten v rozhovoru uvedl, že zkušenější tlumočníci nabízeli pomocnou ruku svým méně zkušeným kolegům, například co se týče ukrajinské terminologie. Tuto skutečnost hodnotím jako velmi profesionální přístup a dobrý příklad kolegiality a snahy o poskytnutí kvalitní služby, v souladu s etickým kodexem komunitního tlumočnicka, jak je uveden v teoretické části této práce. Jiný respondent rovněž ocenil národnostní pestrost mezi pracovníky center pomoci; kromě Čechů, Ukrajinců a Rusů jmenoval například Bělorusy, Arménce či Moldavany.

Další respondent velmi **kladně hodnotí práci hasičů**, kteří měli na starost fungování KACPU v Praze na Vyšehradě. Respondent si vybavil situaci, kdy jej hasiči vezli zpět do KACPU po náročném tlumočení v terénu, a než se vydal domů, trvali na provedení reflexe, což byla dle slov respondenta defacto forma krizové intervence, a poskytli mu na sebe kontakt pro případ, že by se na ně respondent potřeboval obrátit. V reakci na otázku ohledně podpory tlumočnicků zazněly také tlumočnické kurzy a kurzy českého jazyka, které probíhaly při CNPUU (Centrum následné podpory uprchlíkům z Ukrajiny).

Oceněna byla také **rychlost**, s jakou organizátoři dokázali KACPU zřídit a uvést do provozu včetně nabídky tlumočnických služeb. Zde nabízí zajímavý pohled respondent C, který pracoval jako koordinátor tlumočnicků. Během rozhovoru uvedl, že na počátku se v příslušném centru potýkali s nedostatkem tlumočnicků, a to do doby, než jim začala být vyplácena finanční odměna. Oproti tomu jiný respondent sdílel zkušenost, kdy byl tlumočnicků v příslušném centru až příliš velký počet.

Bylo velmi zajímavé se dozvědět, jak byla nastavena **kritéria** pro najímání tlumočnicků. Dva respondenti uvedli téměř shodnou informaci, a sice, že na pozice tlumočnicků se mohl hlásit prakticky kdokoliv prostřednictvím webové stránky. Jeden respondent upřesnil,

že na začátku se jednalo o obyčejnou excelovou tabulku, což ovšem nebylo zcela praktické a později byl způsob zapisování se na jednotlivé směny modernizován.

Respondent C (v roli koordinátora tlumočnicků) uvedl, že když tlumočnick přišel do příslušného centra na první směnu, čekal ho pohovor, během kterého se prověřovala jeho znalost ukrajinského nebo ruského jazyka u Čechů a znalost českého jazyka u ukrajinsky či rusky mluvících. Vzdělání v oboru (překladařství, lingvistika, slavistika apod., jak se vyjádřil respondent), bylo výhodou, ale počet takových lidí byl velmi nízký. Tento respondent dále upřesnil, že po třech až pěti směnách byla od dalších kolegů sbírána zpětná vazba, na základě které tlumočnickům navrhovali buď v centru tlumočit dál, nebo jej opustit.

Zde se hodí nabídnout pohled respondenta A – dle jeho zkušeností se mezi tlumočnický často pohybovali např. Ukrajinci a Rusové, kteří v České republice žili teprve krátce a **jejich znalost češtiny nebyla pro potřeby tlumočení rozhodně dostatečná**. Dodal ovšem, že někteří organizátoři se snažili tyto okolnosti brát v potaz a tlumočnický s omezenějšími jazykovými znalostmi posílali na jednodušší stanoviště, kde např. pomáhali vyplňovat formuláře a fakticky tam příliš netlumočili – takové rozdělení rolí dotázaný na svém působišti prosazoval.

Situace, kdy se tlumočnick rozhodne přijmout zakázku, ačkoliv k jejímu úspěšnému provedení nemá dostatek znalostí, zkušeností nebo času na přípravu, je v rozporu s etickým kodexem komunitního tlumočnicka, který je uveden v teoretické části této práce. Zde můžeme ovšem oponovat tím, že v krizové situaci, během které byla centra pomoci otevřena, bylo prakticky nemožné najít dostatečný počet profesionálních, schopných tlumočnicků. Základem pro tento argument může sloužit výše uvedené vyjádření dotázaného koordinátora – tlumočnicků se vzděláním v oboru bylo dle jeho slov pár.

Navážeme-li na **problematiku vstupních kritérií a tlumočnického vzdělání**, jak respondenti B a C, tak respondent A hodnotí náročnost tlumočení v centrech pomoci jako ne příliš vysokou. Respondent A uvedl, že se převážně jednalo o kratší úseky, často jen jednotlivé věty, které bylo třeba tlumočit; doplnil, že se ve většině případů **nejednalo o náročnější typy tlumočení**, které se vyučují na Ústavu translatologie. Zmínil také, že např. cizinecká policie počítala s možností, že dorazí nepříliš zkušený tlumočnick a jednotliví pracovníci tomu uzpůsobovali svůj projev (hovořili v krátkých úsecích apod.). Dle slov respondenta A dovedli pracovníci cizinecké policie kvalitu tlumočení posoudit a ocenit; často se pro potřeby tlumočení obraceli přímo na něj.

Jak je uvedeno výše, s tvrzením, že **tlumočení v příslušných centrech pomoci nebylo příliš složité, souhlasí i zbylí respondenti**. Jeden z nich dodal, že měl tlumočnické

zkušenosti již z minulosti, jistou výzvu pro něj představovala terminologie, kterou se musel rychle naučit. Druhý respondent doplnil, že než nastoupil do KACPU, měl o podstatě tlumočení prakticky nulovou představu, během první směny se ale ukázalo, že tlumočení zde bude poměrně jednoduché.

Je velmi zajímavé, že respondentům B a C nezávisle na sobě způsobovala obavy jedna a tatáž věc – **nemluvili ukrajinsky**. Jeden z nich toto téma rozvedl do detailů; měl strach, jak budou ukrajinští uprchlíci reagovat, když na ně promluví rusky; v 99 % případů se ale s žádnou negativní reakcí nesetkal, dle jeho slov byli uprchlíci vděční za možnost se v cizí zemi s někým domluvit. Sdílel také jednu nepříjemnou zkušenost, kdy ho při službě na pobočce úřadu práce jeden z uprchlíků agresivně konfrontoval s tím, že když dotyčný respondent pomáhá ukrajinským uprchlíkům, a navíc na půdě státní instituce, je nepřipustné, aby mluvil rusky. Ruštinu označil jako „jazyk nepřítel“ (язык врага). Toto jednání respondent hodnotil jako krajně neslušné a dodal, že dle jeho názoru ruštinu nelze, vzhledem k počtu lidí, kteří jí v různých zemích světa hovoří, tímto způsobem odsoudit. Na druhou stranu respondent velmi kladně ocenil, když se uprchlíci před začátkem rozhovoru zeptali, jakým jazykem mají mluvit – zde je třeba doplnit, že dotyčný respondent má pasivní znalost ukrajinštiny, tlumočil tím pádem jak z ní, tak z ruštiny.

Mezi další pozoruhodné zkušenosti můžeme zařadit jeden případ, který popsal respondent A. Byl svědkem situace, kdy bylo proti jednomu uprchlíkovi **zahájeno trestní stíhání** kvůli padělanému dokladu. Policie dotyčného česky podrobně informovala, jaký bude další postup (čekání na rozhodnutí, které obdrží poštou apod.), což bylo bohužel přetlumočeno velmi zjednodušeně. Název oficiálního dokumentu přeložila jedna z tlumočnic, která na daném stanovišti měla zrovna směnu, doslova jako „nějaký papír“ (какая-то бумажка) a tlumočení bylo značně ledabylé, nebyla převedena závažnost celé situace – dle slov respondenta A mohl uprchlík nabýt dojmu, že jednoduše přijde nějaký papír, on může zůstat úplně v klidu a všechno dobře dopadne. Respondent A se do této situace vložil, protože cítil, že dotyčný má právo přesně vědět, co s ním bude dál; jeho zásah nakonec vyústil v konflikt mezi ním a zmíněnou tlumočnicí.

Jako velmi přínosné hodnotím návrhy všech respondentů ohledně budoucího fungování center pomoci válečným uprchlíkům.

Jeden z respondentů sdílel návrh jedné ze svých kolegyně-tlumočnic, a sice, že by v centrech pomoci mohlo fungovat rozdělení jazykových pracovníků na tlumočníky (kteří by měli dostatečné jazykové znalosti a tlumočnické vzdělání a věnovali se výhradně tlumočení) a tzv. jazykové asistenty (kteří by třeba nemuseli být profesí tlumočníci, nebyly by na ně

kladeny takové nároky ohledně znalosti jazyků a mohli se věnovat méně náročným činnostem). Dále navrhoval poskytovat tlumočnickům alespoň základní tlumočnické kurzy – typově podobné pilotním kurzům komunitního tlumočení, které zorganizoval Ústav translatoologie. Další respondent rovněž uvedl potřebu vzdělávání, a to nejen tlumočnicků, ale také úředníků, kteří s nimi pracují. V rámci těchto školení by účastníci nezískávali informace pouze o tlumočení, ale také o duševní hygieně, interkulturní práci, organizaci práce a komunikaci obecně. Jiný respondent navrhoval, že by organizátoři mohli např. každé ráno tlumočnický seznámit s aktuálními informacemi, které by pak mohli jako ověřené rovnou poskytovat uprchlíkům, například o možnostech ubytování. K tomuto návrhu je potřeba přistoupit s opatrností, jak je diskutováno výše, tlumočníci by z povahy své práce neměli samostatně informace poskytovat. Jak ale vyplývá z odpovědí dalších respondentů, tato praxe byla v centrech pomoci relativně běžná. Jiný respondent podotknul, že zejména v začátcích docházelo k výkyvům v počtech tlumočnicků i uprchlíků – promítal se zde vývoj války – postupem času ale získalo fungování KACPU standardizovanou podobu a pracovní podmínky tlumočnicků (kteří v tu dobu již dostávali finanční odměnu) byly v rámci existujících okolností adekvátní. Doplnil zároveň, že v současné chvíli (červenec 2024), kdy počet nových uprchlíků zůstává stabilní, není třeba na tlumočnické službě nic měnit; měl by se ale navýšit počet interkulturních pracovníků, kteří by pomohli s integrací uprchlíků do české společnosti.

3.4 Diskuze

Hned v úvodu je potřeba poznamenat, že podobně jako jiná bádání měla i tato diplomová práce své limity. Tato skutečnost vyplynula již v samotném počátku při výběru vhodné **odborné literatury** pro zpracování východisek v teoretické části. Samotné téma tlumočení válečným uprchlíkům a komunitního tlumočení je **značně široké** a odborné literatury na něj bylo v různých zemích světa napříč časem zpracováno velké množství. První **omezení tedy plyne z toho, že nebylo možné obsáhnout veškeré existující pohledy a musela jsem přistoupit k užšímu výběru jen některých z nich.** V úvodních kapitolách jsem přistoupila k využití především české odborné literatury, v dalších částech jsem více pracovala s literaturou zahraniční – např. u popisu problematiky tlumočení uprchlíkům v několika zemích Evropské unie. Jsem toho názoru, že kombinace českých a zahraničních zdrojů, byť v limitovaném množství, přinesla pestrá a zajímavá teoretická východiska.

Jak je uvedeno v samotném názvu diplomové práce, **jedná se o případovou studii;** výzkumu provedeného v rámci empirické části se zúčastnil pouze malý počet respondentů a z tohoto důvodu z něho nelze vyvozovat obecně platné závěry. Získané poznatky ale mohou

pomoci dalším badatelům, kteří se budou podobnou problematikou zabývat. Výsledky získané v empirické části mohou také posloužit při formulaci konkrétních doporučení do budoucna.

Dalším omezením byla forma výzkumného nástroje v kombinaci s obdobím, kdy byl výzkum prováděn. Přistoupila jsem ke kombinaci kvantitativní metody realizované dotazníkovým šetřením a kvalitativní metody realizované polostrukturovanými rozhovory.

Ačkoliv dotazníkové šetření provedené pomocí online nástroje Google formulář má potenciálně vysoký dosah, není pravidlem, že se **dostane k dostatečně vysokému počtu respondentů**, což byl i případ této diplomové práce. Sběr dat navíc probíhal v letním období, kdy řada lidí odjíždí na dovolené a nejsou tak vždy k dispozici. Celkem se ho zúčastnilo 42 profesionálních a dobrovolných tlumočnicků, kteří v centrech pomoci působili. Vybraný nástroj je sice uživatelsky poměrně přívětivý, **neumožňuje ale podmíněné větvení otázek**. Tuto skutečnost jsem se snažila kompenzovat použitím nepovinných otázek v místech, kde by se jinak podmíněné větvení objevilo. Mohu vyhodnotit, že většinově se tento přístup ukázal být funkčním, ale objevilo se **několik nesrovnalostí, které jsem bohužel objevila až ve fázi analýzy výsledků**. Například v případě **otázek č. 21 a 22**. – otázce č. 21 33 respondentů uvedlo, že jejich tlumočnické pracoviště nabízelo nějakou z forem podpory, v otázce č. 22, která se dotazovala, zda dotyční podpory využili osobně, odpovědělo 34 respondentů, tedy o jednoho víc. Jako zavádějící se ukázala **otázka č. 14**, která se dotazovala na tlumočnické jazyky. Její formulace předpokládala, že respondent je profesionálním tlumočnickem a dobrovolné tlumočnický, kteří vykonávají jiné povolání, postavila do poněkud nepříjemné situace se k ní vyjádřit. Jedna z respondentek mě také upozornila, že v případě **otázky č. 18** chybí časové rozmezí „1–2 roky“ a také že pro ni jako pro bilingvní osobu nebylo snadné odpovědět na **otázku č. 11**, která zkoumala, zda mají respondenti oficiální potvrzení jazykové úrovně v případě svého cizího jazyka, který při práci s válečnými uprchlíky využívali.

Výše uvedené nedostatky mají bohužel za následek **částečné zkreslení výsledků**, a proto je potřeba při jejich interpretaci postupovat opatrně a tuto skutečnost brát v potaz.

Co se týče **polostrukturovaných rozhovorů**, i zde se objevily určité limity. Jak je uvedeno v dřívějších kapitolách, jejich úkolem je **doplnit data získaná z dotazníkového šetření** a poskytnout individuální pohledy na věc od zástupců několika klíčových profesí, které v tlumočení v centrech pomoci hrály důležitou roli. Rozhovory byly provedeny **s profesionální tlumočnicí, dobrovolnou tlumočnicí a dobrovolným tlumočnickem, který v příslušném centru rovněž působil jako koordinátor tlumočnicků** a mohl tak tlumočnickou situaci přiblížit i v jiném světle. Původním plánem bylo provést ještě rozhovor

se zástupcem čtvrté klíčové skupiny, a sice **interkulturních pracovníků**, kteří v teoretické části velmi často rezonují. Bohužel ale k jeho realizaci nedošlo.

Vzhledem k tomu, že výsledky získané z polostrukturovaných rozhovorů slouží jako doplnění dotazníkového šetření, při jejich analýze jsem se omezila pouze na několik klíčových aspektů a snažila se jednotlivé pohledy porovnávat. Ačkoliv jsem odpovědi jednotlivých respondentů ve formě poznámek (případ respondentů A a B) a v podobě respondentovy vlastní formulace (respondent C) zahrnula do příloh, důsledkem mohou být i částečně opodstatněné výtky, že byla zjištění nivelizována.

3.5 Závěry vyplývající z výzkumu a diskuze

Empirická část dle mého názoru přinesla řadu zajímavých poznatků. Jejím hlavním cílem bylo za pomoci dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů zmapovat tlumočnickou situaci v centrech pomoci ukrajinským uprchlíkům a prověřit, do jaké míry budou výsledná zjištění odpovídat odborné literatuře, ze které vychází teoretická část diplomové práce. Jak je uvedeno již v předchozí kapitole, **tato diplomová práce má povahu případové studie**, při interpretaci a aplikaci jejích výsledků je proto třeba postupovat zvláště obezřetně. V této kapitole budou shrnuta zjištění, které v rámci zkoumané problematiky považuji za nejzásadnější.

V první řadě můžeme v rámci získaných výsledků konstatovat, že na tlumočnických pozicích v centrech pomoci ukrajinským válečným uprchlíkům působili **profesionální tlumočníci po boku dobrovolných tlumočnicků**. Tento trend je možné sledovat i v jiných zemích, např. ve Francii či Itálii, jak ukázala teoretická část práce.

Valná většina respondentů uvedla nejvyšší dosažené **vzdělání na vysokoškolské úrovni** v různých stupních. Ukázalo se také, že většina respondentů **neměla v době svého působení ukončené tlumočnické vzdělání**, což je znepokojivé, ale domnívám se, že v rámci krizové situace nepřiliš překvapivé. Nadpoloviční většina respondentů uvedla, že měli před začátkem svého působení **zkušenosti s tlumočením již z minulosti**.

Výsledky přinesly také zjištění, že většina respondentů měla v době svého působení oficiální doklad o znalosti příslušného cizího jazyka, mezi odpověďmi převážila úroveň C1, doprovázená hraniční úrovní C1–C2 a B2. Několik respondentů upozornilo, že neví, jakou úroveň jim příslušný doklad potvrzuje. **Pro potřeby budoucí praxe by podobné, dostatečně aktuální doklady mohly sloužit jako jedno z kritérií při přijímání tlumočnicků do příslušných center**. Jak je zmíněno v teoretické části, např. německý úřad BAMF přistoupil k požadavku doložení úrovně němčiny certifikátem teprve v roce 2017.

Ukázalo se rovněž, že valná většina respondentů (95,2 %) **neměla v době svého působení ukončené vzdělání zaměřené na práci s válečnými uprchlíky.**

Mezi nejčastější problémy, se kterými se tlumočníci potýkali, se **objevila psychická zátěž, potíže se zachováním role tlumočnicka a tlumočnické nestrannosti, chybějící znalosti či zkušenosti s prací s válečnými uprchlíky a chybějící tlumočnická praxe a zkušenosti.** Mezi méně častými odpověďmi (12 respondentů) se objevily problémy spojené s **chybějícím tlumočnickým vzděláním,** což je oproti 20 respondentům, kteří zaškrtnuli také chybějící tlumočnickou praxi, pozoruhodný rozdíl.

Výzkum také ukázal, že organizátoři tlumočení **ve většině případů tlumočnickům nabídli finanční odměnu a také tlumočnickům poskytovali nějakou formu podpory,** které většina tlumočnicků **využila,** pokud ji měla k dispozici – toto hodnotím jako profesionální přístup k práci.

Na základě výše uvedených závěrů a konkrétních odpovědí, které mi respondenti poskytli, lze pro budoucí fungování v podobných centrech formulovat **několik doporučení.** Kvalitě poskytované služby by pomohlo, kdyby v centrech pracovali tlumočníci s **alespoň základním tlumočnickým vzděláním a dostatečnou úrovní všech pracovních jazyků.** Tlumočníci si za svou práci také zaslouží **pobírat adekvátní odměnu,** což mnohdy bohužel není pravidlem, jak je uvedeno v teoretické části práce. Tlumočnickům by mohlo být nad rámec tlumočnického a jazykového vzdělávání poskytováno také **vzdělání ohledně práce s válečnými uprchlíky a psychohygieny;** další pracovníci center by mohli mít možnost chodit na **školení, jak s tlumočnickými pracovat.** Všechna výše uvedená doporučení je ovšem potřeba **interpretovat s opatrností a zasadit je do kontextu** reálné, krizové situace, kterou válka a příliv uprchlíků představovaly – v takových podmínkách je důležité především rychle jednat, na využití podobných doporučení nemusí být zejména v prvních týdnech dostatek času a zdrojů. Z minulých zkušeností se ale můžeme poučit a v případě, kdyby se podobná situace opakovala, lze uvedená doporučení implementovat v kratším čase a efektivněji.

3.6 Závěr

Tato teoreticko-empirická práce zkoumala problematiku tlumočení válečným uprchlíkům a kladla si za cíl zmapovat tlumočnickou situaci v centrech pomoci ukrajinským válečným uprchlíkům v České republice.

V teoretické části byla nejprve věnována pozornost současnému stavu komunitního tlumočení, jeho historii, dále tlumočení v zemi konfliktu a v hostitelské zemi, přípravě humanitárních tlumočnicků a psychohygieně. Popsána byla také tlumočnická situace v rámci azylových řízení v několika zemích Evropské unie včetně České republiky.

V empirické části byl proveden kvantitativně-kvalitativní výzkum ve formě dotazníkového šetření doplněného o polostrukturované rozhovory, který vycházel z poznatků obsažených v teoretické části a přinesl velmi zajímavé výsledky. Jeho cílem bylo prověřit tlumočnickou situaci v centrech pomoci ukrajinským válečným uprchlíkům v České republice. Získaná data měla posloužit k podrobnému popisu situace a také k formulaci konkrétních doporučení do budoucna.

Výzkumu provedeného pomocí dotazníkového šetření se zúčastnilo 42 respondentů, kteří v centrech pomoci pracovali jako profesionální či dobrovolní tlumočníci; rozhovorů se zúčastnili celkem 3 respondenti – profesionální tlumočnice, dobrovolná tlumočnice a dobrovolný tlumočnick, který zároveň v příslušném centru pracoval jako koordinátor tlumočnicků.

Z výsledků, které výzkum přinesl, vyplynulo, že mezi odbornou literaturou a tlumočnickou praxí se někdy objevují rozdíly. Toto tvrzení lze podpořit např. zjištěním, že řada tlumočnicků působících v příslušných centrech neměla tlumočnické vzdělání či zkušenosti, někteří neměli dostatečné jazykové znalosti a potýkali se se setrváním v tlumočnické roli. Ukázalo se také, že řada tlumočnicků pocívala při práci s válečnými uprchlíky psychické obtíže, většina dotázaných respondentů neměla pro práci s uprchlíky příslušné vzdělání ani předchozí zkušenosti.

Výše uvedená zjištění, byť jsou v rozporu s pravidly, která tlumočnické profesi udává odborná literatura, je nezbytné zasadit do kontextu krize, kterou válka a Ukrajina a s ní související příliv uprchlíků představovaly.

Vzhledem k tomu, že tato diplomová práce má charakter případové studie a je omezena jak svým rozsahem, tak počtem respondentů, kteří se výzkumu zúčastnili, je nezbytné k interpretaci jejích výsledků přistupovat s velkou opatrností. Věřím ovšem, že nehledě na své limity přinesla řadu zajímavých zjištění a mohla by do budoucna posloužit při

formulaci konkrétních doporučení, jak by organizace tlumočení v podobných centrech mohla fungovat do budoucna.

4 Bibliografie

AMATO, Amalia Agata a GALLAI, Fabrizio. *Asylum hearings in Italy: Who mediates between cultures?*. Just. Journal of Language Rights & Minorities [online]. University of Valencia, 2023, vol. 3, no. 1, [cit. 20.5. 2024]. ISSN 2952-2307. Dostupné z: <https://ojs.uv.es/index.php/JUST/article/view/28272/24253>

ANJAD A. MAHASNEH, MOHAMMED M. OBEIDAT: *Conflict zones: a training model for interpreters*, *The Interpreters' Newsletter* 4. 23, 63-8, Trieste, EUT Edizioni Università di Trieste, 2018, ISSN 1591-4127.

APOSTOLOU, Foteini. *Synthesis Report of Desk Research: Community Interpreting training and services in the seven partner countries (Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Greece, Italy, Sweden)* [online]. Aristotle University of Thessaloniki, 2022, [cit. 20. 5. 2024].

Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/361649458_Synthesis_Report_of_Desk_Research_Community_Interpreting_training_and_services_in_the_seven_partner_countries_Belgium_Bulgaria_Croatia_Cyprus_Greece_Italy_Sweden

BANCROFT, M.A.; PIWOWARCZYK, L.; BERTHOLD, S.M.; HANSCOM, K.; GREEN, C.; GOODFRIEND-KOVEN, N.; ROBINSON, L.; KELLY, N.; ROAT, C.R.; CHEVALIER, A.; BAMBARÉN-Call, A. *Healing Voices: Interpreting for Survivors of Torture, War Trauma and Sexual Violence: A Training Manual*. Toronto, Ontario: MCIS Language Solutions, 2022, ISBN 978-0-9921522-1-5

BERBEL, Elke Cases. *Challenges and difficulties of translation and interpreting in the migration and refugee crisis in Germany*. Open Linguistics [online]. De Gruyter, 2020, vol. 6, no. 1, s. 162-170 [cit. 15. 5. 2024]. ISSN 2300-9969. Dostupné z: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/opli-2020-0014/html>

BERGUNDE, Annika, PÖLLABAUER, Sonja. *Curricular design and implementation of a training course for interpreters in an asylum context*. Translation & Interpreting [online]. University of Western Sydney, 2019, vol. 11, no. 1, [cit. 15. 5. 2024]. ISSN 1836-9324. Dostupné z: <https://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/560>

ČEŇKOVÁ, Ivana a kolektiv. *Teorie a didaktika tlumočení I*. Praha: Univerzita Karlova Filozofická fakulta, Desktop Publishing, 2001, ISBN 80-85899-62-0.

ČEŇKOVÁ, Ivana. *Úvod do teorie tlumočení*. 2., opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008, ISBN 978-80-87218-09-9.

ČEŇKOVÁ, Ivana; HOLKUPOVÁ, Jiřina; ŠTĚPÁNKOVÁ, Dita; VÁVROVÁ, Kateřina; NENUTIL, Libor. *Česká společnost 21. století se nedomluví s cizinci: co na to říkají komunitní tlumočníci?*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2019, ISBN 978-80-7308-936-8.

ČEŇKOVÁ, Ivana. The War in Ukraine Completely Transformed the Czech Republic and Prague, or the Wave of Solidarity and Volunteer Assistance to Ukrainian Refugees Still Continues. In: Valero Garcés, Carmen (coord. y ed. lit.). *Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición = Public Service Interpreting and Translation (PSIT)*

in Transition. 27-37. Alcalá de Henares: Editorial Universidad de Alcalá (Obras colectivas Humanidades; 92), 2023, ISBN 978-84-19745-68-2.

ČEŇKOVÁ, Ivana a MOLCHAN, Maria. Professional community interpreting in a turbulent world: A necessity or a luxury? *Bridge, Trends and traditions in translation and interpreting studies*, vol. 4, no.1: Training interpreters: Old and New Challenges, eds. Martin Djovčoš, Ondřej Klbal and Pavol Šveda), 2023, p.109-122.

DELBOIS, Laurent a TRIPIER, Claire. *AIDA Country Report: France 2020 Update*. Forum réfugiés – Cosi, edited by ECRE [online]. Asylum Information Database, 2021, [cit. 25.5. 2024]. Dostupné z: https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2021/03/AIDA-FR_2020update.pdf

DELBOIS, Laurent a CHARRE, Sébastien. *AIDA Country Report: France 2023 Update*. Forum réfugiés, edited by ECRE [online]. Asylum Information Database, 2024, [cit. 25.5. 2024]. Dostupné z: https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2024/05/AIDA-FR_2023-Update.pdf

DERGAM, Adriana (2023). *Základy psychohygieny pro tlumočníky*. PDF. FUNDACIÓN PSICÓLOGOS SIN FRONTERAS (PCMS).

GIBB, Robert a GOOD, Anthony. *Interpretation, translation and intercultural communication in refugee status determination procedures in the UK and France*. *Language and Intercultural Communication* [online]. Taylor & Francis, 2014, vol. 14, no. 3, [cit. 25.5. 2024]. ISSN 1470-8477. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/14708477.2014.918314?needAccess=true>

GOLDSMITH, Joshua; MOSER-MERCER, Barbara; NEWTON, Ian. *Professionalizing Humanitarian Interpreting*. In: InZone, University of Geneva [online], 2021. Dostupné z: https://www.unige.ch/inzone/files/9216/6722/5005/Professionalizing_humanitarian_interpreting.pdf [cit. 25.6. 2024]

HALE, Sandra a Jemina NAPIER. *Research Methods in Interpreting: A practical Resource*. London: Bloomsbury Academic, 2013, 175–208. ISBN 14-411-6851-6.

HOFFMEYER-ZLOTNIK, Paula, STILLER, Marlene. *Conditions in reception facilities*. *Asylum Information Database* [online]. European Council on Refugees and Exiles, 2023, [cit. 15. 5. 2024]. Dostupné z: <https://asylumineurope.org/reports/country/germany/reception-conditions/housing/conditions-reception-facilities/>

CHERKASHINA, Maria; SACHUK Antonina; DOTSENKO, Nataliya; et al. *Komunitní tlumočníci ve víru integrace*. Ilustroval Vojtěch ŠEDA. Praha: Meta, o.p.s. - Společnost pro příležitosti mladých migrantů, 2017, ISBN 978-80-270-2567-1.

CHROMÝ, Jan. *Práce s empirickými daty: příručka pro studenty Bc. studia ČJL* [online]. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2014 [cit. 2020-12-12]. ISBN 978-80-246-2801-1. Dostupné z: http://digitooll.is.cuni.cz/R/?func=dbin-jump-full&object_id=1272307

JANDOVÁ, Pavla. *Barbara Moser-Mercer a její přínos pro vývoj teorie tlumočení (teoretická studie)*. Praha, 2014. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie, 17. 9. 2014

JUKL, Marek. *Co je mezinárodní humanitární právo*. In: Český červený kříž [online]. Praha: Český červený kříž, ©2018, 1. března 2018 [cit. 14. 5. 2024]. Dostupné z: <https://www.cervenyrkruz.eu/files/files/cz/mhp/cojemhp.htm#0>

KŘIKAVOVÁ, Tereza. *Tlumočení pro policii v ČR: porovnání teorie a praxe*. Praha, 2021. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie, 23.11. 2021

MIKKELSON, Holly; JOURDENAIS, Renée. (eds.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. Routledge, 2015, ISBN: 9781317595014

MOSER-MERCER, Barbara. *Interpreting in conflict zones*. In Mikkelson, Holly & Jourdenais, Renée (Eds.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (s. 278-291) [online]. Routledge. ISBN: 9781317595014. [cit. 6. 1. 2024]. Dostupné z: <https://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9781315745381.ch19>.

NÁVAROVÁ, Kateřina. *Tlumočení a gender*. Praha, 2021. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie, 1. 2. 2022

NOVOTNÁ, Dominika. *Případová studie: Srovnání tlumočení na Norimberských procesech (1945–1946) a na Mezinárodním trestním tribunálu pro bývalou Jugoslávii (1993–2017)*. Praha, 2020. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie, 29. 6. 2020

PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014, ISBN 978-80-905759-0-5.

PÖCHHACKER, Franz; GRBIĆ, Nadja; MEAD, Peter; SETTON, Robin; ed. *Routledge encyclopedia of interpreting studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2015, ISBN 978-0-415-63432-8.

PÖLLABAUER, Sonja, IACONO, Katia, PASCH, Harald, ZWISCHENBERGER, Maria Bernadette, SOURDILLE, Anna. "If we're lucky, we recognise potential." *A study of admission criteria and entrance screening practices in public service interpreter training*. The Interpreter and Translator Trainer [online]. Taylor & Francis, 2023, vol. 17, no. 4, ISSN 1750-399X. [cit. 15. 5. 2024]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1750399X.2023.2278318?needAccess=true>

ROSENDÓ, Lucía Ruiz; PERSAUD, Clementina. *Interpreting in Conflict Situations and in Conflict Zones throughout History*. Linguistica Antverpiensia New Series – Themes in Translation Studies. Risoprint, 2016, č. 15. ISSN [cit. 26.4.2023]

ROSENDO, Lucía Ruiz, TODOROVA, Marija. *Interpreter Training in Conflict and Post-Conflict Scenarios*. Londýn: Routledge, 2022, ISBN: 9781003230359

RUSSO, Mariachiara. *Community interpreter, ad hoc interpreter, intercultural mediator: What kind of curriculum for such a multifaceted profession?* [online]. University of Bologna, 2005, [cit. 20. 5. 2024]. Dostupné z:

https://www.academia.edu/8517206/COMMUNITY_INTERPRETER_AD_HOC_INTERPRETER_INTERCULTURAL_MEDIATOR_WHAT_KIND_OF_CURRICULUM_FOR_SUCH_A_MULTIFACETED_PROFESSION

UKOVÁ, Martina. *Role tlumočnicka v zónách konfliktu* Praha, 2014. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav translatologie, 2. 2. 2015

UNHCR Austria. *Handbook for interpreters in Asylum Procedures*. UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), 2022, ISBN 978-3-99033-605-2

VALDEÓN, Roberto A. *Doña Marina/La Malinche: A historiographical approach to the interpreter/traitor*. International Journal of Translation Studies [online]. John Benjamins Publishing Company, 2013, vol. 25, no. 2, s. 157-179 [cit. 18. 4. 2024]. ISSN 0924-1884. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/263591617_Dona_MarinaLa_Malinche_A_historiographical_approach_to_the_interpretertraitor

VALERO GARCÉS, Carmen. *Training Interpreters and Translators in Spain's Asylum and Refugee Office (OAR): A Case Study*. International Journal of Interpreter Education [online]. Clemson University, 2017, vol. 9, no. 2, [cit. 22.5. 2024]. Dostupné z:

<https://tigerprints.clemson.edu/ijie/vol9/iss2/3>

VAZQUEZ Y DEL ARCO, Blanca. *Interpreting and Translating in the Spanish Asylum and Refugee Office: A Case Study*. The European Legacy [online]. 2018, [cit. 22.5. 2024].DOI: 10.1080/10848770.2018.1492813. Dostupné z:

https://www.academia.edu/88101744/Interpreting_and_Translating_in_the_Spanish_Asylum_and_Refugee_Office_A_Case_Study

Online zdroje:

Adaptačně-integrační kurzy Vítejte v České republice [online]. Dostupné z: <https://aik.icpraha.com/> [cit. 29.6. 2024].

Amnesty International. *Terminologie* [online]. Dostupné z: <https://www.amnesty.cz/migrace/terminologie>. [cit. 7.5. 2024].

British Educational Research Association. [online]. Dostupné z: <https://www.bera.ac.uk/person/barbara-moser-mercer> [cit. 25. 6. 2024].

Connected Learning in Crisis Consortium. [online]. Dostupné z: <https://connectedlearning4refugees.org/inzone/> [cit. 25. 6. 2024].

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. *Komoří bulletin 02/18 – Psychohygienu pro tlumočníky*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. [online]. Dostupné z: <https://www.yumpu.com/cs/document/read/62097498/psychohygienu-v-tlumocnictvi> [cit. 26. 7. 2024].

Český červený kříž. *Ženevské úmluvy o ochraně obětí ozbrojených konfliktů* [online]. Dostupné z: https://www.cervenyriz.eu/files/files/cz/mhp_knihovna/zenevske_umluvy.pdf [cit. 15. 5. 2024].

Evropská komise. *Cultural mediator* [online]. Dostupné z: https://home-affairs.ec.europa.eu/networks/european-migration-network-emn/emn-asylum-and-migration-glossary/glossary/cultural-mediator_en [cit. 20.5. 2024].

Evropský statistický úřad. *Asylum applications - annual statistics* [online]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Asylum_applications_-_annual_statistics [cit. 14.5. 2024].

Evropský statistický úřad. *Asylum in the EU Member States Record number of over 1.2 million first time asylum seekers registered in 2015 Syrians, Afghans and Iraqis: top citizenships* [online]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7203832/3-04032016-AP-EN.pdf/790eba01-381c-4163-bcd2-a54959b99ed6> [cit. 14.5. 2024].

Evropský statistický úřad. *Asylum in the EU Member States 1.2 million first time asylum seekers registered in 2016 Syrians, Afghans and Iraqis continued to be the top citizenships* [online]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7921609/3-16032017-BP-EN.pdf/e5fa98bb-5d9d-4297-9168-d07c67d1c9e1> [cit. 14.5. 2024].

Evropský statistický úřad. *People under temporary protection stable at 4.2 million* [online]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/DDN-20240508-2?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTEAAR14jrwybnn4QNl_UnAibjpgUB9QlqzRHL3BzB7S9IknAt-3zi4nIrAjMk_aem_AasJRP4nSRbn2r2f_lkRzHQikFz_zVMFHRqRVUEw0s8g9hna67DJYxDTQSJb0bYw8-RjJI-_wdpKml6CpbTZ6Tdo [cit. 14.5. 2024].

Ministero dell'Interno. *PRACTICAL GUIDE FOR ASYLUM SEEKERS IN ITALY* [online]. Dostupné z: https://www.interno.gov.it/sites/default/files/allegati/la_guida_in_inglese.pdf [cit. 20. 5. 2024].

InBáze [online]. Dostupné z <https://inbaze.cz/> [cit. 29.6. 2024].

Integrační centrum Praha věci [online]. Dostupné z: <https://icpraha.com/> [cit. 29.6. 2024].

META, o.p.s. [online]. Dostupné z: <https://meta-ops.eu/> [cit. 29.6. 2024].

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/integracni-centra-1> [cit. 29.6. 2024].

Ministerstvo vnitra České republiky. *Integrace cizinců* [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d> [cit. 11.5. 2023].

Ministerstvo vnitra České republiky. *Slovníček pojmů* [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx> [cit. 7.5. 2024].

Odbor azylové a migrační politiky [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/organizace-oamp.aspx> [cit. 29.6. 2024].

OFpra. General Presentation [online]. Dostupné z: <https://www.ofpra.gouv.fr/en/general-presentation> [cit. 25.5. 2024].

Organizace pro pomoc uprchlíkům [online]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/> [cit. 29.6. 2024].

Portál e-justice. *Vnitrostátní soudy a nesoudní subjekty. Španělsko* [online]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/176/CS/national_courts_and_other_nonjudicial_bodies?SPAIN&member=1 [cit. 22.5. 2024].

Rada EU. Evropská rada. *Reforma v oblasti migrace a azylu: zástupci členských států EU dali zelenou dohodě s Evropským parlamentem* [online]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/press/press-releases/2024/02/08/asylum-and-migration-reform-eu-member-states-representatives-green-light-deal-with-european-parliament/> [cit. 6.5. 2024].

Slovo 21 [online]. Dostupné z: <https://www.slovo21.cz/> [cit. 29.6. 2024].

Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky. Úmluva o právním postavení uprchlíků [online]. Dostupné z: https://www.unhcr.org/cz/wp-content/uploads/sites/20/2016/12/Umluva_1951_a_Protokol_1967.pdf. [cit. 7.5. 2024].

Ústav translatologie, Filozofická fakulta, Univerzita Karlova [online]. Dostupné z: <https://utr.ff.cuni.cz/cs/2023/07/31/pilotni-kurz-komunitniho-bilateralneho-tlumoceni-ukrajinstina-cestina-a-rustina-cestina-15-17-9-2023/> [cit. 29.6. 2024].

Znak na titulní straně:

Odbor vnějších vztahů, Rektorát, Univerzita Karlova [online]. Dostupné z: <https://pr.cuni.cz/PR-56.html> [cit. 27.7. 2024].

5 Přílohy

Příloha č. 1 – seznam grafů

Graf č. 1 – pohlaví

Graf č. 2 – věk

Graf č. 3 – národnost
Graf č. 4 – rodný jazyk
Graf č. 5 – nejvyšší dosažené vzdělání
Graf č. 6 – tlumočnické vzdělání
Graf č. 7 – druh tlumočnického vzdělání
Graf č. 8 – účast v probíhajícím tlumočnickém vzdělávání
Graf č. 9 – cílový jazyk
Graf č. 10 – doklad o znalosti cizího jazyka
Graf č. 11 – druh dokladu potvrzujícího jazykovou úroveň
Graf č. 12 – jazyková úroveň
Graf č. 13 – vzdělání zaměřené na práci s válečnými uprchlíky
Graf č. 14 – pracovní tlumočnické jazyky
Graf č. 16 – kde se respondenti o možnosti tlumočit dozvěděli
Graf č. 17 – tlumočnické zkušenosti
Graf č. 18 – délka tlumočnických zkušeností
Graf č. 19 – zkušenosti s tlumočením válečným uprchlíkům
Graf č. 20 – frekvence tlumočení v centrech pomoci
Graf č. 21 – podpora ze strany organizátorů
Graf č. 22 – konkrétní forma podpory
Graf č. 23 – osobní využití podpory
Graf č. 24 – osobní využití podpory – konkrétní druh
Graf č. 25 – finanční odměna
Graf č. 26 – subjektivní hodnocení výše odměny
Graf č. 27 – hodnocení spolupráce s organizátory tlumočení
Graf č. 28 - hodnocení spolupráce s policií, úředníky, zdravotníky apod.
Graf č. 29 – potíže, kterým tlumočníci čelili
Graf č. 30 – techniky zvládnání psychické zátěže
Graf č. 31 – návrhy do budoucna

Příloha č. 2 – seznam otázek uvedených v dotazníku s možnými variantami odpovědí
Demografické údaje

1. Jakého jste pohlaví?
 - a) žena
 - b) muž
 - c) jiné

2. Kolik je Vám let?
 - a) 18-25
 - b) 26-35
 - c) 36-45
 - d) 46-55
 - e) 56-65

f) 66+

3. Jaké jste národnosti?
- a) české
 - b) ukrajinské
 - c) ruské
 - d) běloruské
 - e) nechci uvádět
 - f) jiné

4. Jaký je Váš rodný jazyk?
- a) český
 - b) ukrajinský
 - c) ruský
 - d) běloruský
 - e) jiný

Vzdělání a jazykové znalosti

5. Jaké bylo v době Vašeho tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- a) základní
 - b) středoškolské
 - c) vyšší odborné
 - d) vysokoškolské – bakalářské
 - e) vysokoškolské – magisterské / inženýrské
 - f) vysokoškolské – doktorské
 - g) jiné
6. Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?
- a) ano
 - b) ne
7. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jaký druh vzdělání se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) Měl/a jsem hotový tlumočnický kurz pro veřejnost
 - b) Měl/a jsem vystudované tlumočení na vysoké škole na bakalářské úrovni
 - c) Měl/a jsem vystudované tlumočení na vysoké škole na magisterské úrovni
 - d) jiné
8. Pokud jste v otázce č. 6 odpověděli "ne", účastnili jste se nějakého právě probíhajícího oficiálního tlumočnického vzdělávání? Např. byli jste v té době studentem / studentkou

oboru tlumočení na vysoké škole, účastníkem / účastnicí probíhajícího tlumočnického kurzu apod.?

- a) ano
- b) ne

9. Do kterého jazyka jste ukrajinským válečným uprchlíkům tlumočili v kombinaci s češtinou? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- a) do ukrajinštiny
- b) do ruštiny
- c) jiné

10. Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste oficiální doklad o znalosti svého cizího (tedy i českého) jazyka?

- a) ano
- b) ne

11. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jaký doklad se jednalo? Např. potvrzení o složení jazykové zkoušky, potvrzení o složení státní jazykové zkoušky, osvědčení z univerzity, certifikát apod.

12. Pokud jste v otázce č. 10 odpověděli "ano", jakou jazykovou úroveň dle CEFR (také SEFR – Společného evropského referenčního rámce) Váš doklad potvrzoval - např. B1, B2, C1, C2 apod.?

13. Měli jste během svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky ukončené vzdělání specificky zaměřené na práci s válečnými uprchlíky?

- a) ano
- b) ne

14. Jaké jsou vaše pracovní tlumočnické jazyky kromě češtiny? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- a) ukrajinština
- b) ruština
- c) angličtina
- d) němčina
- e) francouzština
- f) španělština
- g) jiný

Tlumočnická praxe

15. Jaké důvody Vás vedly k tomu stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky?

16. Jak jste se o možnosti stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky dozvěděli?
Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) ze sociálních sítí
 - b) z médií
 - c) na univerzitě
 - d) od kolegů-tlumočnicků
 - e) od známých či přátel
 - f) jiné
17. Měli jste nějaké pracovní tlumočnické zkušenosti předtím, než jste začali jako tlumočníci pro ukrajinské válečné uprchlíky pracovat?
- a) ano
 - b) ne
18. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano" jak dlouhé Vaše tlumočnické zkušenosti na začátku Vašeho tlumočnického působení v centrech pomoci byly?
- a) méně než 1 rok
 - b) 2–3 roky
 - c) 4–6 let
 - d) 7–10 let
 - e) 10–15 let
 - f) více než 15 let
19. Pokud jste v otázce č. 17 zaškrtnuli "ano", měli jste předešlou pracovní tlumočnickou zkušenost vysloveně s tlumočením válečným uprchlíkům?
- a) ano
 - b) ne
20. Jak často jste do center pomoci ukrajinským uprchlíkům chodili tlumočit?
- a) 1x – 2x týdně
 - b) 3x – 4x týdně
 - c) 5x – 6x týdně
 - d) 7x týdně
 - e) jiné
21. Nabízeli organizátoři tlumočení (centra pomoci a další organizace, které poskytovaly ukrajinským uprchlíkům pomoc) tlumočnickům nějakou formu podpory?
- a) ano
 - b) ne
22. Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jakou formu podpory se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) jazykové školení / kurz
 - b) tlumočnické školení / kurz

- c) školení / kurz, jak pracovat s válečnými uprchlíky
- d) psychologická podpora
- e) jiné

23. Pokud jste jako tlumočníci měli některou z forem podpory k dispozici, využili jste jí osobně?

- a) ano
- b) ne

24. Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnli "ano", kterého druhu podpory jste osobně využili? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- a) jazykového školení / kurzu
- b) tlumočnického školení / kurzu
- c) školení / kurzu, jak pracovat s válečnými uprchlíky
- d) psychologické podpory
- e) jiné

25. Nabízeli tlumočnickům organizátoři tlumočení finanční odměnu?

- a) ano
- b) ne

26. Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnli odpověď "ano", považujete výši finanční odměny za adekvátní?

- a) rozhodně ano
- b) spíš ano
- c) spíš ne
- d) rozhodně ne

27. Jak celkově hodnotíte spolupráci organizátorů tlumočení s tlumočnickými?

- a) výborně
- b) dobře
- c) průměrně
- d) podprůměrně
- e) nedostatečně

28. Jak hodnotíte spolupráci s ostatními pracovníky (policií, úředníky, zdravotníky apod.), se kterými jste se během tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům setkali?

- a) výborně
- b) dobře
- c) průměrně
- d) podprůměrně
- e) nedostatečně

29. S jakými problémy jste se při tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům osobně potýkali? Lze zaškrtnout více odpovědí.
- a) psychická zátěž
 - b) fyzická zátěž
 - c) jazyková bariéra - např. nedostatečná znalost terminologie apod.
 - d) kulturní bariéra
 - e) obtíže se zachováním tlumočnické nestrannosti
 - f) obtíže se zachováním tlumočnické mlčenlivosti
 - g) konflikt rolí – zachování role tlumočnicka (v některých případech jsou tlumočníci nuceni vystupovat v roli interkulturních mediátorů či asistentů)
 - h) chybějící tlumočnické vzdělání
 - ch) chybějící tlumočnická praxe a zkušenosti
 - i) chybějící znalosti a/nebo zkušenosti s prací s válečnými uprchlíky
 - j) nedostatečná podpora ze strany organizátorů tlumočení – center pomoci a dalších organizací, které ukrajinským uprchlíkům poskytovaly podporu
 - k) jiné
30. Potýkali jste se s psychickou zátěží pramenící z práce s válečnými uprchlíky? Pokud ano, jaké techniky jste využívali k jejímu zvládnutí?
31. Máte nějaké návrhy, jak by se do budoucna mohly zlepšit pracovní podmínky tlumočnicků pracujících pro válečné uprchlíky, co by tlumočnickům mohlo pomoci?
32. Je ještě něco, co byste ze svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky chtěli sdílet?

Příloha č. 3 – dotazník (surová data) –vzhledem k formátu je k dispozici v samostatném souboru

Příloha č. 4 – seznam otázek z dotazníkového šetření s vyplněnými odpověďmi jednotlivých respondentů

Poznámka: Pokud v závorce není uvedeno jinak, příslušnou odpověď uvedl pouze jeden respondent.

1) Jakého jste pohlaví?

- Žena (35 odpovědí)
- Muž (7 odpovědí)

2) Kolik je Vám let?

- 26 až 35 (16 odpovědí)
- 18 až 25 (11 odpovědí)
- 46 až 55 (7 odpovědí)
- 36 až 45 (5 odpovědí)
- 56 až 65 (2 odpovědi)
- 66+ (1 odpověď)

3) Jaké jste národnosti?

- České (21 odpovědí)
- Ruské (10 odpovědí)
- Ukrajinské (9 odpovědí)
- Slovenské (2 odpovědi)
- Lezginské (1 odpověď)
- Izraelské (1 odpověď)

4) Jaký je Váš rodný jazyk?

- Český (21 odpovědí)
- Ruský (11 odpovědí)
- Ukrajinský (9 odpovědí)
- Slovenský (2 odpovědi)

5) Jaké bylo v době Vašeho tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Vysokoškolské – magisterské /inženýrské (18 odpovědí)
- Vysokoškolské – bakalářské (17 odpovědí)
- Středoškolské (6 odpovědí)
- Vysokoškolské – doktorské (1 odpověď)

6) Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?

- Ne (30 odpovědí)
- Ano (12 odpovědí)

7) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jaký druh vzdělání se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Měl/a jsem vystudované tlumočení na vysoké škole na bakalářské úrovni (6 odpovědí)
- Měl/a jsem vystudované tlumočení na vysoké škole na magisterské úrovni (6 odpovědí)

8) Pokud jste v otázce č. 6 odpověděli "ne", účastnili jste se nějakého právě probíhajícího oficiálního tlumočnického vzdělávání? Např. byli jste v té době studentem / studentkou oboru tlumočení na vysoké škole, účastníkem / účastnicí probíhajícího tlumočnického kurzu apod.?

- Ne (28 odpovědí)
- Ano (5 odpovědí)

9) Do kterého jazyka jste ukrajinským válečným uprchlíkům tlumočili v kombinaci s češtinou? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Do ruštiny (34 odpovědí)
- Do ukrajinštiny (11 odpovědí)
- Do angličtiny (1 odpověď)

10) Když jste začali pro ukrajinské válečné uprchlíky tlumočit, měli jste oficiální doklad o znalosti svého cizího (tedy i českého) jazyka?

- Ano (31 odpovědí)
- Ne (11 odpovědí)

11) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jaký doklad se jednalo? Např. potvrzení o složení jazykové zkoušky, potvrzení o složení státní jazykové zkoušky, osvědčení z univerzity, certifikát apod.

- Pole ponecháno prázdné (11 odpovědí)
- Vysokoškolský diplom (3 odpovědi)
- Potvrzení o složení státní jazykové zkoušky (3 odpovědi)
- Certifikát (3 odpovědi)
- Maturitu (2 odpovědi)
- Zkoušku z češtiny (2 odpovědi)
- Certifikát (2 odpovědi)
- Potvrzení o státní jazykové zkoušce (1 odpověď)
- Osvědčení z univerzity, certifikát z UJOP (1 odpověď)
- Diplom (1 odpověď)
- Vysokoškolský diplom – obor tlumočnictví (1 odpověď)
- Státní jazyková zkouška (1 odpověď)
- Složení jazykové zkoušky z UK (1 odpověď)
- VŠ diplom v oboru bohemistika a ukrajinistika (1 odpověď)
- VŠ diplom (1 odpověď)
- Potvrzení o složení jazykové zkoušky (1 odpověď)
- Certifikát (1 odpověď)
- Osvědčení z univerzity, certifikát z letní školy (1 odpověď)
- Maturitu z ruštiny (1 odpověď)
- VŠ diplom z FF UK, překladatelství – tlumočnictví (1 odpověď)
- Vychozena ruska zakladka, maturita (1 odpověď)
- Vysokoškolský diplom (1 odpověď)
- Zkoušku z češtiny pro cizince (1 odpověď)

12) Pokud jste v otázce č. 10 odpověděli "ano", jakou jazykovou úroveň dle CEFR (také SEFR – Společného evropského referenčního rámce) Váš doklad potvrzoval - např. B1, B2, C1, C2 apod.?

- Pole ponecháno prázdné (13 odpovědí)
- C1 (13 odpovědí)
- B2 (7 odpovědí)
- C1/C2 (1 odpověď)
- B2, ale v roce 2010 (1 odpověď)
- A2, ale už to před pár lety (1 odpověď)
- Nevím (1 odpověď)
- A2, ale už je to pár let zpět (1 odpověď)
- C1-C2 (1 odpověď)
- V době, kdy jsem vystudovala (r. 1982), se žádná jazyková úroveň nepotvrzovala. (1 odpověď)
- Netusím (1 odpověď)
- Asi B2 (1 odpověď)

13) Měli jste během svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky ukončené vzdělání specificky zaměřené na práci s válečnými uprchlíky?

- Ano (2 odpovědi)
- Ne (40 odpovědí)

14) Jaké jsou vaše pracovní tlumočnické jazyky kromě češtiny? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Ukrajinština (10 odpovědí)
- Ruština (36 odpovědí)
- Angličtina (19 odpovědí)
- Němčina (3 odpovědi)
- Francouzština (2 odpovědi)
- Nepracuji jako tlumočnick, proto otázce nerozumím; jinak jsem uvedl které jazyky používám v práci (1 odpověď)
- Slovencina (1 odpověď)
- Hebrejšťina (1 odpověď)
- Asi jen ruština, jsem učitelka...(1 odpověď)

15) Jaké důvody Vás vedly k tomu stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky?

- Chtěla jsem aspoň nějak pomoci
- Snaha pomáhat lidem v obtížných životních situacích
- Soucit s lidmi prchajícími od války, touha udělat pro ně aspoň něco - co je v mých silách
- Tuto otázku jsem si vůbec nepokládala, jiná možnost pro mě v tu chvíli neexistovala, chtěla jsem pomoci
- Celá situace mě zasáhla osobně, chtěla jsem pomáhat lidem, kterým se život najednou obrátil vzhůru nohama
- Pomoc svým spoluobčanům.
- Praxe
- Prax, zkušenost, ochota pomoci
- Bezmoc po začátku války. Chtěla jsem nějak pomoci.
- Chtěla jsem pomoci
- Potreba pomoci lidem, kteří přijeli do neznámého prostředí
- Pracuji v integračním centru (v této oblasti působím od roku 2016), takže bylo to samozřejmosti
- Snaha pomoci
- Za prvé jsem se zabývala danou činností, tedy překladem a tlumočením, již před příchodem uprchlíků, za druhé jsem chtěla pomoci své zemi a svým spoluobčanům alespoň tímto způsobem.
- *Pole zůstalo prázdné*
- Alespoň malým dílem pomoci obětem války, využít své dovednosti pro dobrou věc.
- Pomáhat lidem
- Snaha pomoci v tak strašné situaci
- Nemohl jsem se na to v televizi už koukat a musel jsem něco podniknout
- Pomoc spoluobčanem
- Bylo mi jich líto a umím Rusky, tak jsem chtěl pomoci
- Praxe, chuť pomáhat, smysluplně zaplnit svůj volný čas, získat kontakty pro budoucí spolupráci
- Pomoc obětem války
- Chtěl jsme se zapojit a pomoci
- Pomoc uprchlíkům, kteří přijeli z válečných zón, možnost využít své jazykové schopnosti ku prospěchu a pomoci lidem v nouzi.

- Chtěla jsem jim pomoci, pocit viny
- Potřeba se zapojit, pomoci, mám ukrajinské přátele, situace mě silně zasáhla
- Již delší dobu jsem si hledala profesí, ideálně práce s lidmi, aby byla veřejně/společensky(?) užitečná. Kromě toho je to možnost aspoň nějak zapůsobit proti válce, obzvláště když jsem občankou Ruska.
- Pomoc obětem konfliktu, potřeba něco udělat
- Pomoc spoluobčanům
- Silná potřeba pomoci, udělat co je v mých silách, nesedět doma a nervovat se u zpráv
- Když došlo k napadení Ukrajiny, hodně jsem to prožívala a věděla jsem, že se chci nějak zapojit do pomoci. Studovala jsem v té době tlumočení a ruština byla jedním z mých pracovních jazyků, takže bylo logické zapojit se prostřednictvím poskytování jazykových služeb.
- Využít své znalosti a zkušenosti v praxi, mít zároveň pocit, že něco dělám, abych v náročné situaci pomohla
- Pomoc lidem je součástí mé práce (asistent pedagoga), cítila jsem, že je správné to udělat, zapojit se, když mohu
- Válka na mě hodně dolehla, bála jsem se, chtěla jsem něco udělat
- Potřeba pomoci, zapojit se, využít svoje vzdělání a znalosti k dobré věci
- Pomoc spoluobčanům, něco udělat, využít, že mluvím ukrajinsky
- snaha pomoci v krizové situaci, obnovení aktivní znalosti jazyka
- Studovala jsem v té době ruštinu a chtěla jsem toho využít a zapojit se do pomoci nevinným lidem.
- Jako lektor ruštiny jsem se chtěla zapojit a něco udělat, pomoci, využít toho, že umím dobře rusky.
- Jsem bilingvní, chtěla jsem toho využít a pomoci nevinným obětem války.
- Něco udělat, zapojit se a pomoci, přišlo to automaticky co začala válka

16) Jak jste se o možnosti stát se tlumočnickem pro ukrajinské válečné uprchlíky dozvěděli? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Ze sociálních sítí (30 odpovědí)
- Z médií (16 odpovědí)
- Na univerzitě (7 odpovědí)
- Od kolegů-tlumočnicků (9 odpovědí)
- Od známých či přátel (22 odpovědí)
- Hledala jsem možnosti (1 odpověď)
- Hledala jsem poptávky na internetu (1 odpověď)
- Logicky to bylo třeba, hledala jsme kde (1 odpověď)
- Práce (1 odpověď)
- Bylo to součástí naší práce jako interkulturních pracovníků v ICP. (1 odpověď)
- Portál práce.cz/job.cz v rámci hledání zaměstnání (1 odpověď)
- hledala jsem sama, jak pomoci (1 odpověď)
- Doma (1 odpověď)

17) Měli jste nějaké pracovní tlumočnické zkušenosti předtím, než jste začali jako tlumočníci pro ukrajinské válečné uprchlíky pracovat?

- Ano (23 odpovědí)
- Ne (19 odpovědí)

18) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano" jak dlouhé Vaše tlumočnické zkušenosti na začátku Vašeho tlumočnického působení v centrech pomoci byly?

- méně než 1 rok (7 odpovědí)
- 2 až 3 roky (6 odpovědí)
- 4 až 6 let (3 odpovědi)
- 7 až 10 let (1 odpověď)
- 10 až 15 let (1 odpověď)
- Více než 15 let (5 odpovědí)

19) Pokud jste v otázce č. 17 zaškrtnuli "ano", měli jste předešlou pracovní tlumočnickou zkušenost vysloveně s tlumočením válečným uprchlíkům?

- Ano (2 odpovědi)
- Ne (22 odpovědí)

20) Jak často jste do center pomoci ukrajinským uprchlíkům chodili tlumočit?

- Jedenkrát až dvakrát týdně (12 odpovědí)
- Tříkrát až čtyřikrát týdně (18 odpovědí)
- Pětkrát až šestkrát týdně (4 odpovědi)
- Sedmkrát týdně (3 odpovědi)
- Nastoupila jsem jako interkulturní pracovnice do NNO na HPP
- Do KACPU jsem chodila spíše nepravidelně – nejdřív ze začátku, kdy byl nápor nejintenzivnější, a později když se centrum přesunulo na novou adresu (v Praze). Následně jsem začala tlumočit spíše pro jednotlivé uprchlíky v rámci doprovodného tlumočení na úřadech, v nemocnicích apod
- Jednalo se o nárazové tlumočení, cca 3-4 během zhruba prvních dvou měsíců války
- Tlumočila jsem hlavně pro ČČK a UNICEF po domluvě
- vyloženě do center nechodím, chodíme na doprovody na úřady práce, lékaři, školy, školky, spc,ppp a td. a to skoro každý den

21) Nabízeli organizátoři tlumočení (centra pomoci a další organizace, které poskytovaly ukrajinským uprchlíkům pomoc) tlumočnickům nějakou formu podpory?

- Ano (33 odpovědí)
- Ne (9 odpovědí)

22) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli "ano", o jakou formu podpory se jednalo? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Jazykové školení/kurz (2 odpovědi)
- Tlumočnické školení/kurz (7 odpovědí)
- Školení/kurz, jak pracovat s válečnými uprchlíky (8 odpovědí)
- Psychologická podpora (31 odpovědí)
- Občerstvení (3 odpovědi)
- Dříve byla psychologická podpora
- Podpora pro zaměstnance ICP
- Občerstvení – svačiny a nápoje
- EUAA několik školení pokrývající práci ze všech uhlů
- Jídlo a pití
- Supervize/intervize
- Jídlo a pití

- Jídlo pití
- Občerstvení
- Občerstvení, prostory k odpočinku
- Jídlo a pití, možnost obrátit se na šéfa a probrat ohledně tlumočení
- Občerstvení, zázemí pro odpočinek

23) Pokud jste jako tlumočníci měli některou z forem podpory k dispozici, využili jste jí osobně?

- Ano (25 odpovědí)
- Ne (9 odpovědí)

24) Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnli "ano", kterého druhu podpory jste osobně využili? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Jazykového školení / kurzu (2 odpovědi)
- Tlumočnické školení / kurzu (6 odpovědí)
- Školení / kurzu, jak pracovat s válečnými uprchlíky (7 odpovědí)
- Psychologické podpory (14 odpovědí)
- Voda
- Občerstvení
- jídla i pití
- Občerstvení (2 odpovědi)
- Supervize/intervize
- Jídla a pití (2 odpovědi)
- Občerstvení
- Občerstvení a prostor
- Občerstvení, porady s vedoucím
- Zázemí

25) Nabízeli tlumočnickům organizátoři tlumočení finanční odměnu?

- Ano (30 odpovědí)
- Ne (12 odpovědí)

26) Pokud jste v předchozí otázce zaškrtnli odpověď "ano", považujete výši finanční odměny za adekvátní?

- Rozhodně ano (2 odpovědi)
- Spíš ano (15 odpovědí)
- Spíš ne (9 odpovědí)
- Rozhodně ne (5 odpovědí)

27) Jak celkově hodnotíte spolupráci organizátorů tlumočení s tlumočníky?

- Výborně (4 odpovědi)
- Dobře (21 odpovědí)
- Průměrně (15 odpovědí)
- Podprůměrně (2 odpovědi)

28) Jak hodnotíte spolupráci s ostatními pracovníky (policí, úředníky, zdravotníky apod.), se kterými jste se během tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům setkali?

- Výborně (4 odpovědi)

- Dobře (25 odpovědí)
- Průměrně (12 odpovědí)
- Podprůměrně (1 odpověď)

29) S jakými problémy jste se při tlumočení ukrajinským válečným uprchlíkům osobně potýkali? Lze zaškrtnout více odpovědí.

- Psychická zátěž (37 odpovědí)
- Fyzická zátěž (15 odpovědí)
- Jazyková bariéra – např. nedostatečná znalost terminologie apod. (19 odpovědí)
- Obtíže se zachováním tlumočnické nestrannosti (25 odpovědí)
- Obtíže se zachováním tlumočnické mlčenlivosti (5 odpovědí)
- Konflikt rolí – zachování role tlumočnicka (v některých případech jsou tlumočníci nuceni vystupovat v roli interkulturních mediátorů či asistentů) (32 odpovědí)
- Chybějící tlumočnické vzdělání (12 odpovědí)
- Chybějící tlumočnická praxe a zkušenosti (20 odpovědí)
- Chybějící znalosti a/nebo zkušenosti s prací s válečnými uprchlíky (22 odpovědí)
- nedostatečná podpora ze strany organizátorů tlumočení – center pomoci a dalších organizací, které ukrajinským uprchlíkům poskytovaly podporu (8 odpovědí)
- Celá situace pro mě byla velmi těžká, chtěla jsem pomoci, ale vydržela jsem jen asi 3 týdny, pak jsem musela přestat
- Celkový chaos, který v té době panoval, a obrovský počet lidí
- Práce fin ohodnocena jako ve skladu, takže i uprchlíci jsou možná na sklad

30) Potýkali jste se s psychickou zátěží pramenící z práce s válečnými uprchlíky? Pokud ano, jaké techniky jste využívali k jejímu zvládnutí?

- Meditaci
- Nepotýkal jsem
- Nepotýkal
- ano, KBT přístup, antidepresiva
- Především techniky mindfulness, a také pomáhala probíhající psychoterapie
- Meditace, jóga, běh a čtení (podle vlastního pocitu jsem vybírala techniku)
- Vyplakala jsem se
- Nie
- Rozhovory s psychologem po tlumočení
- Žádné
- Sport
- supervize, psycholog, dovolená
- Žádné speciální; vzhledem k tomu, že mám s tlumočením obecně velké zkušenosti, dokážu se od tlumočeného tématu celkem odpoutat.
- Částečně psychohygienu
- *Pole proškrtnuté tččkou*
- Ano, sport, vypovídání se doma, snaha věnovat se nad rámec dalších povinností sama sobě, self-care
- Ne
- Ano, sdílení pocitů s přáteli, rodinou, kolegy, cvičení, pláč
- EUAA školení, technika zvládnutí vicarious trauma
- Ne
- Ano, snažil jsem se na to moc nemyslet

- Ne
- Ano, psycholog
- Nijak moc
- Ano a vzít si volno, snažit se odpočívat.
- Ano, psycholog, čas v přírodě, rodina, přátele
- Ano, hovory s kamarády a s rodinou, fyzická aktivita, občas meditace
- Konverzace s kolegy, supervize/ intervize
- Ano, má terapie, mindfulness, čas v přírodě, běh
- Ano, návštěvy psychologa, trávení času s rodinou a kamarády, balanc mezi práci a opravdovým odpočinkem
- Občas, vypovídání se, sport, vlastní koníčky, následovat moc zprávy
- Hlavně v počátku, kdy byl v KACPU velký nápor, to bylo náročnější, protože člověk měl před sebou rozsah celé situace. Ale samotné zapojení do pomoci mi spíše psychicky pomáhalo, protože jsem měla pocit, že jen nečinně nepříhlížím. Když jsem cítila, že to na mě bylo moc, dala jsem si na nějaký čas pauzu a věnovala se jiné formě pomoci.
- Ano, využila jsem své stávající terapie, jóga, poslech hudby, omezení konzumace médií – informace o válce, předpovědi, co bude dál apod.
- Občas, povídání s kolegy, co také tlumočili v centrech, deník, sport
- Ano, pomáhala mi moje soukromá terapie
- Ano. Sdílení svých prožitků s kolegy, připomínám si pravidel psychohygieny (nemůžu tu být každou volnou chvíli pro všechny apod.), balanc mezi prací, dobrovolničením a osobním životem
- Občas. Mluvit o tom, doma, s kamarády, čas v přírodě, dost odpočinku
- teambuldingy, procházky v přírodě, relaxace
- Ke konci svého působení, začátek ještě šel. Pláč, omezení sledování zpráv, moje oblíbené sporty, spánkový režim
- Ano. Sdílela jsem prožitky s přáteli, věnovala se koníčkům, snažila se nechodit do KACPU moc často.
- Občas, snažila jsem se do center nechodit až moc často, abych se nezhroutila. Jinak příroda, běh, hudba...moje obvyklé relaxační aktivity
- Občas, snažila jsem se tomu nepropadat, abych vydržela

31) Máte nějaké návrhy, jak by se do budoucna mohly zlepšit pracovní podmínky tlumočnicků pracujících pro válečné uprchlíky, co by tlumočnickům mohlo pomoci?

- Mohlo by se zlepšit chování některých organizátorů a měla by být nějaká zkouška na znalost jazyků nebo nějaký tlumočnický kurz pro každého tlumočnicka
- Nevím
- Nemám
- Školení jak pracovat s uprchlíky, psychologická poradna nebo skupina pro tlumočnický
- Lepší finanční ohodnocení, možnost psychohygieny (kurzy, příspěvek na terapii), vzdělávání
- Nejprve dodržení tlumočnického trojúhelníku úředník- klient- tlumočnick (myslím si aspoň abych všichni u toho tlumočení seděli nebo stali)
- Pochopení, že jsme jen lidi, a ne stroje
- Lepšia organizacia a financne ohodnotenie
- Nemám
- Pole ponecháno prázdné
- Školení v oblasti psychohygieny, debriefing po každé tlumočnické směně- asi nereálné

kurzy, navýšit dovolenou

- Školení v oblasti práce s uprchlíky; školení pro tlumočníky-amatéry k získání tlumočnických návyků a dovedností

- Vzhledem k narůstajícímu počtu interkulturních pracovníků / tlumočnicků pro uprchlíky bez předchozích tlumočnických zkušeností vidím potřebu v dodatečném vzdělání teorie a praxe tlumočení, interkulturní práce a role tlumočnicka, často jsem svědkem toho, že tyto základy naprosto chybí, stejně tak jazykové kompetence. Rovněž vidím potřebu ve školení ohledně specifik práce s válečnými uprchlíky a také s veřejností.

- *Pole proškrtnuté tečkou*

- Organizátoři i tlumočníci by měli být poučeni o tom, co role tlumočnicka obnáší a držet se toho (není to interkulturní pracovník, podržtaška, sekretářka apod., nemá povinnost s uprchlíky nad rámec tlumočení komunikovat, plnit roli terapeuta apod.)

- Ne

- Do center by měli chodit tlumočníci, kteří mají aspoň základní proškolení a doklad o znalosti cizího jazyka – je ale jasné, že v takovém počtu a krizi to není jednoduché zajistit

- Před KACPU by měla hlídkovat hlídka s dlouhou zbraní pro odstrasení případných teroristů. Pry na to nejsou prachy... a místo stihacek za pul bilionu by se mohly najít zdroje na neponizující mzdu. Take by slo skolit a sjednotit odborne termíny v ru a ukr jazyce a pak to vymahat/ocenovat.

- Ne

- Ne

- Více peněz a více podpory

- Kurzy tlumočení, nabídka glosářů

- Lépe s tlumocniky zacházet, požadovat splnění nějakých kritérií - třeba úroveň jazyka, chápat, že tlumočníci jsou taky jen lidé

- Lépe organizovat tlumocnický tým, kratší směny

- Jinak rozdělené směny - případně nějak zajištěné občerstvení nebo možnost občerstvení.

- Aby na stanice k policii atd chodili zkušenější tlumočníci a ti méně zkušení aby byli na jiných stanicích

- Kratší směny, lépe určit a dodržovat, co mají dělat tlumočníci a co jiní dobrovolníci

- Spolupráce zaměstnanců úřadu práce, OAMP, lékařů apod. s tlumočníky, také jejich vzdělávání/školení v oblasti práci s cizinci (aspoň nějaké základy psychologie, empatie a etiky). Vyšší finanční ohodnocení.

- Nic mě nenapadá

- Více kontrolovat kvalitu tlumočení, hlavně na začátku byl velký chaos, kratší směny, když se rozhodli platit, tak více peněz

- Kratší směny, větší dohled nad tlumočníky - aspoň nějak základně ověřit úroveň jazyka, vážit si jich, hlídat, aby tlumočili a nedělali aktivity "obyčejných" dobrovolníků

- Myslím si, že pokud by podobná situace nastala v budoucnu, budou mnohé postupy už lépe zavedené. Tato situace byla bezprecedentní a všechno se tak nějak vyvíjelo za pochodu.

Myslím, že v tom úplně počátečním náporu uprchlíků je velké množství lidí, kteří chtějí pomoci, a nepotřebují mít nutně tlumočnické vzdělání (v KACPU šlo ze začátku šlo hlavně o vyplňování registračních formulářů) - v této fázi by stačily jen nějaká instruktážní videa vysvětlující základy tlumočení i lidem, co s ním nemají zkušenost. Určitě je třeba se zaměřit na psychickou zátěž a zvládání stresu – vím, že někteří lidé docházeli do KACPU každý den

na úkor svého zdraví, i když třeba dobrovolníků bylo dostatek. To se ale asi týká spíše obecně přípravy na zvládnání kritických situací.

- Určitě ověřovat tlumočnické vzdělání a jazykovou úroveň, i když zejména na začátku toho všeho by tento požadavek byl nereálný. Lépe tlumočníky platit. Nedávat jim jinou práci, než je tlumočení.
- Zkrátit směny, aby organizátoři chápali, že jsme lidé, potřebujeme také odpočinek a pochopení
- Jak jsem psala, situace byla šilena, šok, chaos...možná nastavit kritéria, kdo bude tlumočit na jakém bodě (policie, chodby...) podle svých zkušeností a schopností, kratší než osmihodinové směny, poskytnout aspoň základní informace a zásady o tlumočení
- V dané situaci to bylo asi nereálné, ale bylo by dobré nabírat tlumocniky aspoň s nějakou kvalifikací a potvrzenou jazykovou úrovní, odváděli by kvalitnější tlumočnickou práci. Dále tlumočnickům nabízet vzdělávací kurzy a nezádat jim jinou práci, než je tlumočení. Ale jak říkám, v tak bezprecedentní situaci je to těžké a lidé dělají, co mohou.
- Bylo by dobré informovat alespoň základně o práci tlumočnicka. Hodně z nás nejsou profesionálové, ty posílat na jednodušší pozice, kratší směny, možná více peněz
- Přestávky během směny (nyní je při 8-hodinové směně jen 1 půlhodinová pauza na oběd), poskytnutí pití (dříve byly k dispozici barely s vodou pro tlumočníky i klienty, nyní je jen automat s limonádami za peníze
- Zkrátit směny, centra by mohla nabízet kurzy základů tlumočení, otestovat si, jak lidé umí česky / rusky / ukrajinsky, než jdou tlumočit. Nabídnout seznam nejčastějších slovíček a frází, které člověk při tlumočení využije.
- Určitě prověřovat jazykovou úroveň všech tlumočnicků, ne vždy totiž byla dostačující. Do budoucna by také bylo fajn, aby centra nabízela tlumočnické kurzy.
- Nabízet kurzy tlumočení. Není to snadné a na začátku byl ve všem strašný chaos, což je pochopitelné. Myslím, že by to šlo zvládnout lépe, kdyby budoucí tlumočníci víc tušili, co je čeká.
- Nic mě nenapadá

32) Je ještě něco, co byste ze svého tlumočnického působení pro ukrajinské válečné uprchlíky chtěli sdílet?

- Pole ponecháno nevyplněné/proškrtnuté pomlčkou/tečkou (35 odpovědí)

- Ne
- Nic mě nenapadá
- Vyborna práce s lidmi místo pro korporace. Jedna z posledních možností jak zazít punk, pomáhat dobře věci a nemot za sefa/ku AI.
- Poznámka k finančnímu ohodnocení: první cca půlrok tlumočení byl bez finanční odměny
- Možná jen, že kromě přípravy tlumočnicků na podobné situace by bylo vhodně se zaměřit i na přípravu ostatních zapojených pracovníků (policistů, hasičů, zdravotníků) na komunikaci s uprchlíky, potažmo tlumočníky. Osobně pro mě byl často více stresující přístup jednotlivců (zejména např. k romským uprchlíkům z Ukrajiny), který jsem musela tlumočit. Chápu, že situace byla náročná a nová pro všechny, ale v tomto ohledu bych ocenila větší profesionalitu a nezaujatost.
- pečlivější nábor tlumočnicků (i když si uvědomuji, že to v té době nebylo možné kvůli velkému převisu poptávky nad nabídkou) - nemyslím tím ani tak hledisko profesních

schopností, které se dají více či méně nacvičit, jako spíš hledisko celkové integrity tlumočnicka – ale ta se stejně projeví až během výkonu tlumočnické činnosti
- tlumočníci se na jednotlivá stanoviště rozdělovali vesměs náhodně, bylo by super, kdyby se na náročnější pozice (např. tlumočení pro policii) vybírali pouze ti schopnější tlumočníci (tj. dobrá jazyková znalost, znalost tlumočnické etiky apod.), neboť takto jsem často slyšela kritiku (že tlumočí něco jiného než bylo řečeno, neříkají to co mají,...) na mnohé své kolegy

Příloha č. 5 – soupis otázek z polostrukturovaných rozhovorů

Seznam otázek – profesionální tlumočnick – respondent A (rA)

- 1) Jak jste se k tlumočení pro ukrajinské válečné uprchlíky dostala?
- 2) Vnímala jste, že pro vás bylo tlumočnické vzdělání výhodou? Pokud ano, v jakém smyslu?
- 3) Co hodnotíte jako největší výzvu, které jste během svého tlumočnického působení v KACPU čelila?
- 4) Jaké specifické tlumočnické strategie jste při své práci využívala?
- 5) Jak jste se vyrovnala psychologickou zátěží a sekundárním traumatem, které může práce s válečnými uprchlíky přinášet?
- 6) Dařilo se vám během tlumočení dodržovat tlumočnickou nestrannost a mlčenlivost?
- 7) Setkala jste se někdy se situací, kdy bylo po tlumočnickovi žádáno něco jiného než tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, nošení věcí, vyplňování formulářů apod.
- 8) Vnímala jste jako tlumočnice ze strany organizátorů tlumočení podporu? Jakou?
- 9) Když se jako tlumočnice ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnila? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 10) Vybaví se vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste ráda sdílela?

Seznam otázek – dobrovolnický tlumočnick I – respondent B (rB)

- 1) Jaké bylo vaše povolání v době, kdy jste začala v KACPU tlumočit?
- 2) Jaké bylo vaše nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy jste začala v KACPU tlumočit? V jakém oboru?
- 3) Jak jste se k tlumočení pro válečné uprchlíky dostala?
- 4) Představovalo pro vás dobrovolnické tlumočení výzvu? V jakém smyslu?
- 5) Měla jste v době, kdy jste pracovala v KACPU jako dobrovolnický tlumočnick, ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?
- 6) Pokud ne, vnímala jste to jako negativum? Bylo pro vás tlumočení (aktivní poslech, analýza vyslechnutého, reformulace do druhého jazyka, paměť, notace...) náročné? Vnímala jste obtíže ohledně setrvání v tlumočnické roli, udržení neutrality, mlčenlivosti apod.?
- 7) Setkala jste se s tím, že od vás jako od dobrovolnického tlumočnicka byla vyžadována i jiná práce kromě tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, vyplňování formulářů, nošení věcí, asistence organizátorům jiné než tlumočnické povahy apod.?

- 8) Měla jste před začátkem svého tlumočnického působení v KACPU již nějaké tlumočnické zkušenosti?
- 9) Vnímala jste jako dobrovolnický tlumočnický ze strany organizátorů tlumočení podporu? V jakém slova smyslu?
- 10) Když se jako dobrovolnický tlumočnický ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnila? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 11) Vybaví se vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste ráda sdílela?

Verze v ruštině: Список вопросов – переводчик-волонтер I – респондент Б (рБ)

- 1) Какова была ваша профессия, когда вы начали работать переводчиком в KACPU?
- 2) Каков был ваш высший уровень образования на момент начала работы в KACPU? В какой области?
- 3) Как вы начали заниматься устным переводом для военных беженцев?
- 4) Сталкивались ли вы с трудностями при работе переводчиком-волонтером? В чем именно?
- 5) Прошли ли вы на момент начала работы переводчиком-волонтером в KACPU формальное обучение устному переводу?
- 6) Если нет, воспринимали ли вы это как негатив? Считаете ли вы устный перевод (активное слушание, анализ услышанного, переформулирование на второй язык, запоминание, нотация...) сложным? Возникали ли у вас трудности с точки зрения сохранения роли переводчика, соблюдения нейтралитета, молчания и т. д.?
- 7) Сталкивались ли вы с тем, что вам как переводчику-волонтеру приходилось выполнять и другую работу, помимо устного перевода? Например, отвечать на телефонные звонки, заполнять формы, переносить вещи...
- 8) Был ли у вас опыт работы устным переводчиком до того, как вы начали переводить в KACPU?
- 9) Как переводчик-волонтер, ощущали ли вы поддержку со стороны организаторов переводческой деятельности? В каком смысле?
- 10) Оглядываясь назад, как переводчик-волонтер, есть ли что-то, что вы бы изменили в организации устного перевода? Как должна выглядеть организация устного перевода для военных беженцев в будущем? И наоборот, что работало хорошо и должно быть сохранено?
- 11) Есть ли еще что-то, чем вы хотели бы поделиться?

Seznam otázek – koordinátor tlumočení – respondent C (rC)

- 1) Jaké byly hlavní výzvy při koordinaci tlumočení pro ukrajinské uprchlíky?
- 2) Jak probíhal nábor tlumočnicků? Existovala pro něj nějaká kritéria – tlumočnické vzdělání, jazykové vzdělání, předchozí zkušenosti apod.?
- 3) Kontrolovali organizátoři kvalitu tlumočení? Nabízeli supervize, poskytovali zpětnou vazbu apod.?
- 4) Nabízeli organizátoři tlumočnickům nějakou formu podpory? Např. tlumočnické kurzy, služby psychologa, kurzy zvládání psychologické zátěže apod.
- 5) Dotazovali se organizátoři tlumočnicků na zpětnou vazbu? Např. jaká opatření tlumočníci hodnotili pozitivně, negativně, co doporučovali apod.
- 6) Když se ohlédnete jako koordinátor tlumočení zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnil? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 7) Utkvěla vám v paměti z doby vašeho působení v KACPU / CNPUU nějaká konkrétní situace, kterou byste chtěl sdílet – spojená s koordinací tlumočení či nikoliv?

Seznam otázek – dobrovolnický tlumočnick II – respondent C (rC)

- 1) Jaké bylo vaše povolání v době, kdy jste začal v KACPU / CNPUU tlumočit?
- 2) Jaké bylo vaše nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy jste začal v KACPU / CNPUU tlumočit? V jakém oboru?
- 3) Jak jste se k tlumočení pro válečné uprchlíky dostal?
- 4) Představovalo pro vás dobrovolnické tlumočení výzvu? V jakém smyslu?
- 5) Měl jste v době, kdy jste pracoval v KACPU / CNPUU jako dobrovolnický tlumočnick, ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?
- 6) Pokud ne, vnímal jste to jako negativum? Bylo pro vás tlumočení (aktivní poslech, analýza vyslechnutého, reformulace do druhého jazyka, paměť, notace...) náročné? Vnímal jste obtíže ohledně setrvání v tlumočnické roli, udržení neutrality, mlčenlivosti apod.?
- 7) Setkal jste se s tím, že od vás jako od dobrovolnického tlumočnicka byla vyžadována i jiná práce kromě tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, vyplňování formulářů, nošení věcí, asistence organizátorům jiné než tlumočnické povahy apod.?
- 8) Měl jste před začátkem svého tlumočnického působení v KACPU / CNPUU již nějaké tlumočnické zkušenosti?
- 9) Vnímal jste jako dobrovolnický tlumočnick ze strany organizátorů tlumočení podporu? V jakém slova smyslu?
- 10) Když se jako dobrovolnický tlumočnick ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnil? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?
- 11) Vybaví se vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste rád sdílel?

Příloha č. 6 – odpovědi respondentů z polostrukturovaných rozhovorů ve formě anonymizovaných poznámek, písemné odpovědi poskytnuté přímo respondentem

Seznam otázek – profesionální tlumočnick

1) Jak jste se k tlumočení pro ukrajinské válečné uprchlíky dostala?

- Když začala válka, měla covid, procházení Facebooku – vyskočila nabídka, zapojte se, kdo umíte jazyky – odkaz na excelovou tabulku, kam se zapsala a šla tlumočit.
- Školní e-maily, jiné stránky – kontaktovala, ale neozvali se.
- Tabulka na Vyšehrad KACPU – Excel, člověk si našel poslední volnou kolonku, zapsal se na směnu, po 3 směnách byl systém změněn, modernizován, větší pocit jistoty (že člověka z excelu jen tak nevymažou).

2) Vnímala jste, že pro vás bylo tlumočnické vzdělání výhodou? Pokud ano, v jakém smyslu?

- Není si jistá, nezažila klasické tlumočení, které se trénuje na ÚTRL.
- Notaci dělala asi jen 2x – při delším úseku (rodina, zapomněli batoh ve vlaku s doklady, bylo třeba zažádat na ambasádu atd., jít tam a tam, jednalo se o dlouhý úsek) a ještě v případě, když ji poslali hasiči tlumočit do nemocnice (maminka s malou holčičkou, těžké popáleniny, přes respondentku lékař měl první informace, co se dělo předtím, kde zastavovali, kde byla ošetřována apod.) – 3 až 4 A4 poznámek, lékař se také dotazoval, zda holčička prodělala neštovice – respondentka zapomněla, jak se rusky řeknou – dohledala si, v klidu, a pokračovalo se dál.
- Trénovala si šušotáž a ST na stanovišti u policie – počítali ale s tím, že člověk asi moc tlumočit neumí, ačkoliv jsou na práci s tlumočnickými zvyklí, mluvili v krátkých úsecích, maximálně po větách.
- Domnívá se, že tlumočila dobře – žádali si vyloženě ji – jednou respondentka odvolali na pomoc s formulářem, nechtěli jinou tlumočnici, které sdělili, že netlumočí dobře, nebyli spokojeni.

3) Co hodnotíte jako největší výzvu, které jste během svého tlumočnického působení v KACPU čelila?

- Časová náročnost – semestr před státnicemi, pracovala na zkrácený úvazek, příprava do školy, odevzdávání úkolů apod.
- Brzy ráno odchod z domova, návrat později večer.
- Psychickou náročnost plynoucí z práce v centru pomoci nevnímala.
- V případě potřeby byli k dispozici psychologové – využila 2x, ale spíš kvůli osobním záležitostem, než že by na ni dolehla situace z KACPU.
- Fakt, že z kraje organizátoři neposkytovali finanční odměnu respondentce nevadilo, bavilo ji chodit tlumočit.
- Kvalita psychologické podpory různá – byla poskytována také dobrovolníky
- Jedna z psychologek v centru na Vyšehradě dle slov respondentky nebyla příliš zkušená, měla snad méně zkušeností než respondentka (respondentka má základní kurz psychologické intervence) – poskytovala pomoc pouze na základě těch základních strategií, nepříliš kvalitní služba.

- Podruhé se obrátila na psychologa v centru na Vysočanské – kvalitnější, velmi dobře vedeno, dobrý pocit po sezení, psycholožka respondentce nabídla další cestu i po sezení samotném, nasměrovala, co dělat dál.

4) Jaké specifické tlumočnické strategie jste při své práci využívala?

- Je to už dávno, nevybavuje si všechno.
- Terminologie nacvičena po pár směnách.
- Integrační centra / organizátoři integračních kurzů zveřejnily ukrajinské a ruské glosáře – nosila s sebou, studovala doma.
- Generalizace, dovysvětlení, když bylo potřeba.

5) Jak jste se vyrovnala psychologickou zátěží a sekundárním traumatem, které může práce s válečnými uprchlíky přinášet?

- Viz otázka č. 3.
- Nesetkala se s traumatizovanou rodinou.
- Postupem času chodili spíše zneužívači systému.
- Jednou potkala paní v metru, z oblasti, kde se opravdu válčilo – respondentka byla s ní, pomohla jí se zorientovat, poskytla informace o KACPU.

6) Dařilo se vám během tlumočení dodržovat tlumočnickou nestrannost a mlčenlivost?

- Občas něco dovysvětlila, když cítila, že uprchlík nechápe, ale nepřidávala informace jako ostatní kolegové.
- Tlumočila v první osobě, ostatní ve třetí osobě – bylo jí to dokonce hloupé dělat to správně právě v první osobě, nebylo to v daném centru běžné.

7) Setkala jste se někdy se situací, kdy bylo po tlumočnickovi žádáno něco jiného než tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, nošení věcí, vyplňování formulářů apod.

- Často pomoc s vyplňováním formulářů – denně, speciální stanoviště.
- Doprovod dítěte na toaletu.
- Telefonický hovor s ubytovatelem.
- Ze začátku – poskytování informací, uprchlíci se tlumočnicků přímo ptali – tlumočníci, když věděli, odpovídali, když ne, odkazovali jinam – v zázemí měli tabuli s odkazy na webovky, vyfoceno v telefonu či v bloku – uprchlíky tam odkazovali.
- Někdo si s uprchlíky rád popovídal a řekl i to, co nevěděl, respondentka spíš odkazovala na zmíněné weby, ale když opravdu věděla (školní docházka atd.) – poskytla základní informace.
- Instrukce byly takové, že sami tlumočníci nemají informace poskytovat, ale tlumočníci-amatéři se do toho pouštěli – plnili v podstatě práci interkulturních pracovníků – bohužel to dělali i během vlastního tlumočení.
- Respondentka tlumočila u cizinecké policie – ti řekli např. 3 věty a tlumočnick-amatér z toho vytvořil dlouhý monolog, přidal informace, přikrášlil informace, nebo naopak sdělení dost pokrátčil.
- Někteří tlumočníci i radili, jak obejít nařízení – hlavně ohledně víz, na začátku byla pravidla volná, vízum dostal skoro každý, postupem času ubývalo lidí,

kteří mají nárok, tlumočníci radili uprchlíkům, kteří nárok neměli, jak to obejít (včetně těch, co si ho opravdu nezasloužili, objektivní důvody) – rady typu *tento pas jim neukazujte, to jim neříkejte apod.* – například mladý uprchlík - muž, který vůbec nebyl na Ukrajině, pracoval v Polsku, doopravdy neměl nárok a stejně mu to tlumočníci chtěli zařídit.

- Do center přicházeli nelegální pracovníci a pracovnice, co si tu chtěli posvětit ilegální práci, které se do té doby věnovali.
- Dohoda s koordinátory (rekrutovali se z tlumočnicků a z integračních center) postupem času – rodiny se posílají na OAMP pro vízum, samotní muži – posílali na cizineckou policii.

8) Vnímala jste jako tlumočnice ze strany organizátorů tlumočení podporu? Jakou?

- Na Vysočanské si nové pracovníky brali na 20 minut stranou na „školení“ – ale jen organizační, kde je co je, jaké stanoviště apod.
- Respondentka se domnívá, z informací, které má k dispozici, že žádné tlumočnické kurzy poskytovány nebyly.
- V KACPU byl k dispozici psycholog (uvedeno výše), zázemí s občerstvením.

9) Když se jako tlumočnice ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnila? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?

- Nápad kolegyně [redacted] – mít oddělené pozice profesionálního tlumočnicka (zkušenosti, vzdělání) a pozice „jazykového asistenta“ – často totiž tlumočili lidé, kteří v Česku žili velmi krátce a česky ještě dobře neuměli.
- Tito „jazykoví asistenti“ by poskytovali nasměrování po centru, poradili, co a jak, pomoc s vyplňováním formulářů, tlumočníci by byli využiti efektivněji, na náročnější stanoviště (cizinecká policie, u vchodu apod.)
- Na Vysočanské byl tento systém víceméně zavedeno, těmto „jazykovým asistentům“ se říkalo „šipky“.
- Poskytnout základní kurz – jak tlumočit, osvojit si návyky, postupy – typově podobný, jako pořádal ÚTRL v reakci na vlnu uprchlíků a urgentní potřebu tlumočnicků s ukrajinštinou či ruštinou.

10) Vybaví se vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste ráda sdílela?

- Tlumočení v centrech respondentku bavilo.
- Snažila se propracovat vyloženě na tlumočnické pozice, ne vyplňování formulářů – velmi živá diskuze s koordinátorem o tom, ať ji tam neposílá.
- Výše popsané se stalo v situaci náhodného rozdělování tlumočnicků na pozice.
- Respondentka má všeobecně pozitivní zkušenosti, organizace byla přijatelná, občerstvení sice postupem času ubývalo, ale dalo se to zvládnout.
- 14 dní chodila i na OAMP místo KACPU – v OAMP tlumočilo méně lidí, tato pozice placena nebyla.
- Na 1 den zapomněli vypsát směnu – žádný tlumočnick.

- Tlumočníci často neuměli česky, Rusové a Ukrajinci, kteří v Česku žili krátce.
- Přihlíželo se k možným omezeným schopnostem tlumočnicků, ale v centru na Vysočanské rozdělovali náhodně, takže ten, kdo uměl tlumočit, pomáhal vyplňovat formuláře, velmi jednoduchý úkol, okrajová znalost češtiny stačila, fakticky se o tlumočení nejednalo.
- A jiní, kteří moc neuměli ani jazyk, ani tlumočení, se dostali na těžší pozice, které nezvládali.
- Zkušenost s jednou „tlumočnicí“: Proti jedné uprchlici bylo zahájeno trestní stíhání (padělaný doklad) – přišla se zeptat, co má dělat, co teď bude, chtěla informace – policista řekl, že bylo zahájeno trestní stíhání, čeká se na rozhodnutí, které přijde poštou a pak se určí další postup, tlumočnice, která měla na stanovišti zrovna směnu, tlumočila stylem, že sdělení nebylo pochopitelné – *musíte počkat, než vám přijde jeden papír, ale nebojte, přijde, to bude v pohodě* = „*надо подождать, пока придёт „какая-то бумажка*“ = tímto způsobem přetlumočila informaci, že bylo zahájeno trestní stíhání a čeká se na doručení rozhodnutí.
- Respondentka se do toho vložila – cítila, že uprchlice má právo přesně vědět, co se děje.
- Respondentce dotyčná kolegyně vynadala, co si dovoluje zasahovat do cizího rozhovoru.
- Jinak vycházeli s kolegy dobře, vzájemně si pomáhali.
- Když někdo neznal terminologii, přišel si říct o pomoc zkušenějšímu kolegovi, když někdo neuměl ukrajinsky, poprosil o pomoc kolegu, který uměl – evidentní snaha o kvalitní práci.

Seznam otázek – dobrovolnický tlumočnick I

1) Jaké bylo vaše povolání v době, kdy jste začala v KACPU tlumočit?

Respondentka:

- Je učitelka ruského jazyka a literatury – vystudovala [REDACTED], [REDACTED].
- Vyučovala ve firmě [REDACTED].
- Tlumočila pro [REDACTED] – simultánní tlumočení v kabině, potom také v [REDACTED], např. když se otvíralo nové nákupní centrum.
- Tlumočení ji vždy bavilo, forma pomoci lidem – chodila tlumočit do banky, do školy apod.

2) Jaké bylo vaše nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy jste začala v KACPU tlumočit? V jakém oboru?

- Je učitelka ruského jazyka a literatury – vystudovala [REDACTED], [REDACTED].

3) Jak jste se k tlumočení pro válečné uprchlíky dostala?

- Věděla, že v kongresovém centru na Vyšehradě hned v prvních dnech přijímají tlumočníky – našla si směnu, chodila na takové směny, kam nemohli z časových důvodů chodit mladí lidé.

4) Představovalo pro vás dobrovolnické tlumočení výzvu? V jakém smyslu?

- Nevzpomíná si na žádné problémy s organizací, byla výborná, respondentce se líbilo, jak rychle to dokázali zorganizovat, pomáhali dětem, ženám... poskytovali jim materiální pomoc jako jsou pleny, jídlo apod.
- Jídlo, pití a prostory měli k dispozici také dobrovolníci a tlumočníci.
- Každému tlumočnickovi řekli, kde bude stát a pracovat, respondentka nejčastěji pracovala u stanoviště cizinecké policie.
- Tlumočnicků bylo od pohledu po pár dnech možná až moc – na Vyšehradě, hlavním nádraží i na Florenci.

5) Měla jste v době, kdy jste pracoval v KACPU jako dobrovolnický tlumočnick, ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?

- Respondentka měla předchozí tlumočnické zkušenosti, vzděláním je pedagog

6) Pokud ne, vnímala jste to jako negativum? Bylo pro vás tlumočení (aktivní poslech, analýza vyslechnutého, reformulace do druhého jazyka, paměť, notace...) náročné? Vnímala jste obtíže ohledně setrvání v tlumočnické roli, udržení neutrality, mlčenlivosti apod.?

- Respondentka své tlumočnické situace nehodnotí jako náročné.
- Když začala tlumočit na úřadu práce, setkala se s neznámou terminologií (žadatel, podpora v nezaměstnanosti apod.) – musela se ji rychle dodatečně naučit.
- V průběhu své práce se naučila i mnoho ukrajinských slovíček, protože je od uprchlíků často slyšela (např. пахунок – účet v bance).
- Ukrajinsky po citu rozumí, do češtiny tlumočila z ruštiny i z ukrajinštiny.

7) Setkala jste se s tím, že od vás jako od dobrovolnického tlumočnicka byla vyžadována i jiná práce kromě tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, vyplňování formulářů, nošení věcí, asistence organizátorům jiné než tlumočnické povahy apod.?

- Respondentka často nosila věci – např. když viděla maminku s kočárkem a kufry – šla jí pomoci.

- Z vlastní iniciativy našla práci a bydlení hodně rodinám – její známí jim pak přímo v lokalitě poskytli materiální pomoc (jídlo, hračky, hygienické potřeby).
- Uprchlíkům často doporučovala, ať si hledají bydlení na menších vesnicích, mimo Prahu.

8) Měla jste před začátkem svého tlumočnického působení v KACPU již nějaké tlumočnické zkušenosti?

- Ano

9) Vnímala jste jako dobrovolnický tlumočnick ze strany organizátorů tlumočení podporu? V jakém slova smyslu?

- Za krátký čas organizátoři udělali velký kus práce – vytvořili směny, poskytli zázemí, jídlo, pití, sehnali tlumočníky...
- Uprchlíkům byl k dispozici psycholog.
- Respondentka hodnotí vztahy s ostatními kolegy jako velmi dobré – navzájem si pomáhali, cítili, že jsou na jedné lodi, že dělají dobrou věc, sounáležitost.
- Respondentka hodnotí jako dojemný fakt, že mnoho tlumočnicků byli Rusové – na pozadí válečného konfliktu a vyhocené politické situace se rozhodli jít pomoci Ukrajině.

10) Když se jako dobrovolnický tlumočnick ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnila? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?

- Organizátoři by mohli např. každé ráno pořádat krátké kurzy o aktualitách – typu „včera bylo ubytování možné zde a zde, dnes je zde a zde“ – aby měli tlumočníci a dobrovolníci ověřené informace, které by mohli předávat uprchlíkům.

11) Vybaví se vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste ráda sdílela?

- Respondentka se obávala, že se k ní uprchlíci nebudou chovat hezky, protože mluví rusky – ruštině se někdy v tomto kontextu přezdívá jazyk nepřítel (язык врага).
- 99 % uprchlíků ale nic takového nedělalo, byli rádi, že v cizí zemi můžou mluvit rusky (často rusky uměli, např. lidé z východní Ukrajiny) a že se tak mohou s někým domluvit.
- Během 28 měsíců respondentčina tlumočnického působení se objevil 1 negativní případ – uprchlík na úřadu práce jí agresivně řekl, že *musí* mluvit ukrajinsky, jak si dovoluje mluvit rusky, jazykem nepřítel, nechápal, jak je možné, že na české státní instituci není tlumočnick s ukrajinštinou, když se pomáhá ukrajinským uprchlíkům – toto jednání respondentka hodnotí jako krajně neslušné a nepřijatelné.

- Respondentka si vzpomíná na jednu ženu, která se jí svěřila, že má problém se svým synem, že si nechce platit zdravotní pojištění u pojišťovny [REDACTED]. Respondentka na to reagovala slovy, že se jej platit musí, narůstá dluh a kdyby syn potřeboval operaci, cena se bude pohybovat v řádu statisíců korun. Žena respondentku poprosila, zda by s jejím synem nemohla promluvit, ale upozornila ji, že musí ukrajinsky. Rusky s ní její syn mluvit odmítne, protože ruštinu nesnáší – toto respondentka hodnotí jako nesmyslné, věří, že ruština jako jazyk nemůže být kvůli ruské válce na Ukrajině zavrhnuta – hovoří jí stovky milionů lidí na světě, nejen Rusové, ale také obyvatelé bývalých sovětských republik.
- Respondentka oceňuje, že se uprchlíci před začátkem rozhovorů buď zeptali, zda mají mluvit ukrajinsky či rusky, nebo automaticky začali rusky.
- Respondentka tlumočila z ruštiny i z ukrajinštiny, které rozumí.
- Za dobu svého tlumočnického působení si velmi vylepšila češtinu.

Список вопросов – переводчик-волонтер I

1) Какова была ваша профессия, когда вы начали работать переводчиком в КАСПУ?

Респондентка:

- Преподаватель русского языка и литературы - окончила [REDACTED]
- Преподавала в [REDACTED]
- Переводила [REDACTED] - синхронный перевод, а также в [REDACTED], например, при открытии нового торгового центра.
- Ей всегда нравилось переводить, помогать людям - она ходила в банки, школы и т. д.

2) Каков был ваш высший уровень образования на момент начала работы в КАСПУ? В какой области?

- Преподаватель русского языка и литературы - окончила [REDACTED]

3) Как вы начали заниматься устным переводом для военных беженцев?

- О том, что в конгресс-центре "Вышеград" набирают переводчиков, она узнала в первые дни - нашла смену, ходила в те смены, куда молодые люди не могли попасть по временным причинам.

4) Сталкивались ли вы с трудностями при работе переводчиком-волонтером? В чем именно?

- Она не помнит никаких проблем с организацией, все было отлично, респондентке понравилось, как быстро они смогли все организовать, они помогли детям, женщинам... они оказывали материальную помощь, такую как памперсы, еду и т. д.

- Еда, напитки, место для отдыха также предоставлялись волонтерам и переводчикам.
- Каждому переводчику было указано место, где он должен стоять и работать, респондентка чаще всего работала в отделении иностранной полиции.
- Через несколько дней, судя по всему переводчиков было слишком много - в Вышеграде, на главном вокзале и на метро Флоренц.

5) Прошли ли вы на момент начала работы переводчиком-волонтером в КАСРУ формальное обучение устному переводу?

- Респондентка уже имела опыт работы переводчиком, ее образование - преподаватель

6) Если нет, воспринимали ли вы это как негатив? Считаете ли вы устный перевод (активное слушание, анализ услышанного, переформулирование на второй язык, запоминание, нотация...) сложным? Возникали ли у вас трудности с точки зрения сохранения роли переводчика, соблюдения нейтралитета, молчания и т. д.?

- Респондентка не оценивает ситуации, в которых ей приходилось заниматься устным переводом, как сложные.
- Когда она начала устный перевод в центре занятости, она столкнулась с незнакомой терминологией (заявитель, пособие по безработице и т. д.) - ей пришлось быстро ее выучить.
- В процессе работы она также выучила много украинских слов, потому что часто слышала их от беженцев (например, рахунок - банковский счет).
- Она понимает украинский по чувству, переводит с русского и украинского на чешский.

7) Сталкивались ли вы с тем, что вам как переводчику-волонтеру приходилось выполнять и другую работу, помимо устного перевода? Например, отвечать на телефонные звонки, заполнять формы, переносить вещи...

- Респондентка часто переносила вещи - например, увидев мать с коляской и чемоданами, она шла ей помогать.
- По собственной инициативе она нашла работу и жилье для многих семей - ее друзья затем оказывали им материальную помощь (продукты, игрушки, туалетные принадлежности) непосредственно в населенном пункте.
- Она часто советовала беженцам искать жилье в небольших деревнях за пределами Праги.

8) Был ли у вас опыт работы устным переводчиком до того, как вы начали переводить в КАСРУ?

- Да.

9) Как переводчик-волонтер, ощущали ли вы поддержку со стороны организаторов переводческой деятельности? В каком смысле?

- За короткое время организаторы сделали огромную работу - создали смены, обеспечили помещения, еду, напитки, нашли переводчиков...
- Для беженцев был выделен психолог.
- Респондентка оценивает отношения с коллегами как очень хорошие - они помогали друг другу, чувствовали, что они в одной лодке, что они делают хорошее дело, сопричастность.
- Респондентка оценивает как трогательный тот факт, что многие переводчики были русскими - на фоне военного конфликта и обостренной политической ситуации они решили идти и помочь украинцам.

10) Оглядываясь назад, как переводчик-волонтер, есть ли что-то, что вы бы изменили в организации устного перевода? Как должна выглядеть организация устного перевода для военных беженцев в будущем? И наоборот, что работало хорошо и должно быть сохранено?

- Организаторы могли бы, например, каждое утро проводить короткие курсы по последним новостям - например, "вчера размещение было возможно здесь и здесь, сегодня - здесь и здесь", - чтобы переводчики и волонтеры имели проверенную информацию для передачи беженцам.

11) Есть ли еще что-то, чем вы хотели бы поделиться?

- Респондентка беспокоилась, что беженцы не будут относиться к ней хорошо, потому что она говорит по-русски - русский язык в этом контексте иногда называют языком врага.
- Однако 99 % беженцев не делали ничего подобного, они были рады возможности говорить по-русски в чужой стране (часто они умели говорить по-русски, например, люди из восточной Украины) и возможности поговорить с кем-то.
- За 28 месяцев работы респондентки в качестве переводчика был один негативный случай - беженец в центре занятости агрессивно заявил ей, что она ДОЛЖНА говорить на украинском, что она не смеет говорить на русском, языке врага, он не понимал, как это возможно, что в чешском государственном учреждении нет переводчика с украинским языком, когда именно украинским беженцам оказывается помощь - такое поведение было оценено респонденткой как крайне грубое и неприемлемое.
- Респондентка вспоминает одну женщину, которая призналась ей, что у нее проблема с сыном, что он не хочет платить за медицинскую страховку [REDACTED].
- Респондентка ответила, что платить надо, долг растет, и если ее сыну понадобится операция, то ее стоимость будет исчисляться сотнями тысяч крон. Женщина спросила у респондентки, может ли она поговорить с сыном, но та предупредила, что должна говорить по-украински. Ее сын отказывается говорить с ней по-русски, потому что русский ненавидит - респондентка считает это нелепостью, она уверена, что русский как язык нельзя отвергать из-за российской войны в Украине - на нем говорят сотни

миллионов людей в мире, не только русские, но и жители бывших советских республик.

- Респондентка высоко оценивает тот факт, что перед началом интервью беженцы либо спрашивали, на каком языке они должны говорить – на украинском или русском, либо автоматически начинали с русского.

- Респондентка переводила как с русского, так и с украинского языков.

- За время работы переводчиком она значительно улучшила свой чешский язык.

Seznam otázek – koordinátor tlumočení – respondentova vlastní formulace

1) Jaké byly hlavní výzvy při koordinaci tlumočení pro ukrajinské uprchlíky?

Na začátku jsme se potýkali s nedostatkem tlumočnicků, dokud tlumočníci nezačali dostávat platy.

Pro změnu počtu tlumočnicků bylo nutné dostatečně rychle reagovat na změny v počtu klientů.

Po několika měsících bylo nutné řešit mnoho osobních problémů a konfliktů, které mezi tlumočnickými vznikly.

2) Jak probíhal nábor tlumočnicků? Existovala pro něj nějaká kritéria – tlumočnické vzdělání, jazykové vzdělání, předchozí zkušenosti apod.?

Na pozici tlumočnicka se přes webovou stránku mohl přihlásit vlastně kdokoli. Když člověk přicházel na první směnu, dostával instrukce a pohovor, při kterém se prověřovala znalost ukrajinského nebo ruského jazyka u Čechů, nebo znalost českého jazyka u ukrajinsky a rusky mluvících lidí. Vzdělání v oboru překladatelství, lingvistiky, slavistiky bylo výhodou, ale takových lidí bylo velmi málo, doslova pár. Po třech až pěti směnách jsme sbírali zpětnou vazbu od kolegů a dalších pracovníků a na základě toho jsme navrhovali, aby tlumočnick pokračoval nebo přestal pracovat na KACPU.

3) Kontrolovali organizátoři kvalitu tlumočení? Nabízeli supervize, poskytovali zpětnou vazbu apod.?

Sledování práce tlumočnicků probíhalo formou zpětné vazby od samotného tlumočnicka, jeho kolegů a dalších zaměstnanců. Pro tlumočnické nebyly žádné supervize.

4) Nabízeli organizátoři tlumočnickům nějakou formu podpory? Např. tlumočnické kurzy, služby psychologa, kurzy zvládnání psychologické zátěže apod.

Na KACPU byla příležitost pro psychologickou pomoc pracovníků Červeného kříže. V rámci CNPUU probíhaly také tlumočnické kurzy a kurzy českého jazyka.

5) Dotazovali se organizátoři tlumočnicků na zpětnou vazbu? Např. jaká opatření tlumočnické hodnotili pozitivně, negativně, co doporučovali apod.

Zpětnou vazbu jsme sbírali osobně na začátku a konci směn a tlumočnické ji mohli poskytnout i anonymně písemnou formou nebo emailem.

Mezi zpětnou vazbou byly například stížnosti na konflikty s ostatními zaměstnanci. Nejčastějším důvodem ale byla stížnost na snížení počtu pracovních směn a hodin kvůli poklesu počtu příchozích uprchlíků.

6) Když se ohlédnete jako koordinátor tlumočení zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnil? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?

Podle mého názoru je třeba věnovat více času školení tlumočnicků, ale také školení úředníků, kteří s nimi spolupracují. Hovořím zde nejen o tlumočnických dovednostech, ale také o dovednostech v oblasti duševní hygieny, organizaci práce, interkulturní práci a komunikaci obecně.

Jednou z velkých výhod KACPU je podle mě přátelská a neformální atmosféra, která pomáhá ke zdravější práci. Myslím, že budování takových podmínek pro práci by mělo zůstat i do budoucna. Zajímavostí je také pestrý tým, ve kterém kromě Čechů a Ukrajinců působili Rusové, Bělorusové, Kazaši, Arméni, Slováci, Rusíni, Moldavané a zástupci dalších národů. Rád bych také poznamenal, že v rámci KACPU se podařilo vybudovat kvalitní a zdravé vztahy mezi tlumočnickými a dalšími službami, jako je ministerstvo vnitra, hasiči a policie.

7) Utkvěla vám v paměti z doby vašeho působení v KACPU / CNPUU nějaká konkrétní situace, kterou byste chtěl sdílet – spojená s koordinací tlumočení či nikoliv?

Takových situací je poměrně hodně, bohužel je nemohu sdílet, protože jsou citlivé pro mě, mé kolegy nebo klienty.

Seznam otázek – dobrovolnický tlumočnick II – respondentova vlastní formulace

1) Jaké bylo vaše povolání v době, kdy jste začal v KACPU / CNPUU tlumočit?

V době mého příchodu na KACPU jsem nepracoval, protože jsem teprve nedávno získal povolení k pobytu s přístupem na trh práce a ještě jsem si nenašel práci.

2) Jaké bylo vaše nejvyšší dosažené vzdělání v době, kdy jste začal v KACPU / CNPUU tlumočit? V jakém oboru?

Lékař – všeobecné lékařství, [REDACTED]

3) Jak jste se k tlumočení pro válečné uprchlíky dostal?

Viděl jsem inzerát na Facebooku, několik dní jsem zvažoval, zda jít, nakonec jsem šel na noční směnu.

4) Představovalo pro vás dobrovolnické tlumočení výzvu? V jakém smyslu?

Bylo pro mě těžké a děsivé jít na první směnu, protože jsem si nebyl jistý, jestli mi bude stačit, že umím rusky, ale neumím ukrajinsky. Také jsem měl obavy ohledně svého ruského občanství.

5) Měl jste v době, kdy jste pracoval v KACPU / CNPUU jako dobrovolnický tlumočnick, ukončené oficiální tlumočnické vzdělání?

Ne.

- 6) Pokud ne, vnímal jste to jako negativum? Bylo pro vás tlumočení (aktivní poslech, analýza vyslechnutého, reformulace do druhého jazyka, paměť, notace...) náročné? Vnímal jste obtíže ohledně setrvání v tlumočnické roli, udržení neutrality, mlčenlivosti apod.?**

Než jsem nastoupil na svou první směnu, nepochyboval jsem, že tlumočení zvládnou sám. Spíše jsem měl pochybnosti o tom, že neumím ukrajinsky. Myslím, že to souvisí s tím, že jsem o podstatě tlumočení neměl vůbec žádnou představu. Během první směny se ukázalo, že tlumočení v KACPU je poměrně jednoduché a spočívá v několika poměrně jednoduchých otázkách na každodenní úrovni.

- 7) Setkal jste se s tím, že od vás jako od dobrovolnického tlumočnicka byla vyžadována i jiná práce kromě tlumočení? Např. vyřizování telefonátů, vyplňování formulářů, nošení věcí, asistence organizátorům jiné než tlumočnické povahy apod.?**

Rozhodně ano. Tlumočníci byli přiděleni na různé pozice, ne každá pozice zahrnovala přímé tlumočení. K dalším úkolům patřilo vyplňování formulářů, orientace v budově, doprovod uprchlíků k ubytování.

- 8) Měl jste před začátkem svého tlumočnického působení v KACPU / CNPUU již nějaké tlumočnické zkušenosti?**

Během univerzitních studií jsem se účastnil tlumočení v rusko-anglicko-ruském směru pro výměnné studenty.

- 9) Vnímal jste jako dobrovolnický tlumočnick ze strany organizátorů tlumočení podporu? V jakém slova smyslu?**

Ano. Ze strany organizátorů bylo zajištěno stravování, pomoc při přihlašování na směny, psychologická podpora, řešení problémů a konfliktů s ostatními organizacemi, které na místě pracovaly.

- 10) Když se jako dobrovolnický tlumočnick ohlédnete zpět, je něco, co byste na organizaci tlumočení změnil? Jak by organizace tlumočení pro válečné uprchlíky do budoucna měla vypadat? Co naopak fungovalo dobře a mělo by se zachovat?**

Podle mého názoru se v KACPU Praha tlumočnická služba vyvíjela spolu se samotnou organizací. Prvních několik týdnů, možná měsíců, bylo velké množství lidí, kteří byli ochotni pomáhat jako dobrovolníci. Pak se postupně počet dobrovolníků snížil natolik, že nebylo vždy možné pokrýt potřebné potřeby. Poté začala být práce tlumočnicka placená. Tím vznikly určité problémy mezi lidmi, kteří nadále pracovali jako dobrovolníci, a lidmi, kteří byli placeni. Dalším problémem bylo také to, že nebylo možné předem znát rozsah prací. Situace se v prvních týdnech války vyvíjela velmi rychle, počet klientů byl obrovský, pak sice klesal, ale podléhal výkyvům, které bylo těžké předvídat. Některé dny tak bylo práce příliš mnoho, některé dny byla naopak práce nudná. Nakonec jak práce samotného KACPU, tak práce tlumočnické služby získala víceméně standardizovanou podobu úřadu. Na základě výše uvedeného se domnívám, že za okolností, za kterých tlumočení na KACPU probíhalo, byly pracovní podmínky tlumočnicků adekvátní, nevím, co by se dalo změnit nebo upravit jinak. V současné fázi,

kdy počet nových uprchlíků zůstává stabilní a konstantní, si myslím, že na tlumočnické službě v KACPU není třeba nic měnit. Pro lepší integraci uprchlické komunity, která se již v ČR nachází, je však nutné zvýšit počet interkulturních pracovníků, kteří by mohli zlepšit komunikaci osob s dočasnou ochranou s institucemi a úřady v ČR.

11) Vybaví se vám z doby vašeho tlumočnického působení ještě něco, co byste rád sdílel?

Práce s lidmi a přijímání vděku od klientů pro mě vždy byly důležitým zdrojem inspirace a síly.

Příloha č. 7 – Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

Informace o výzkumu:

Tento výzkum je součástí diplomové práce Bc. Kristýny Kostkové, studentky Ústavu translatologie FF UK, na téma tlumočení pro ukrajinské válečné uprchlíky.

Výzkum si klade primárně za cíl zmapovat situaci ohledně tlumočení v centrech pomoci Ukrajině, podmínky, ve kterých tlumočníci pod záštitou výše uvedených center pracovali, dále zjistit, zda jim byla poskytována profesní a psychologická podpora, jak tlumočníci hodnotí organizaci tlumočení ze strany zmíněných center, s jakými výzvami se během svého působení v centrech setkali a jaké mají poznámky a doporučení k chodu těchto center do budoucna. Data získaná z tohoto výzkumu budou v diplomové práci zanalyzována a mohou sloužit jako podklad konkrétních doporučení do praxe jak pro tlumočníky, tak pro organizátory tlumočení.

Diplomová práce kombinuje dva druhy výzkumu, kvantitativní, který probíhá formou dotazníkového šetření, a kvalitativní, který probíhá formou polostrukturovaných rozhovorů.

Veškeré osobní údaje budou anonymizovány. Autorka při polostrukturovaných rozhovorech nevyužívá zvukový ani audiovizuální záznam, píše si pouze poznámky, které před použitím ve výzkumu zašle respondentovi k odsouhlasení, případně využije písemnou formu odpovědi, kterou jí respondent poskytne. Všechny získané materiály budou využity výhradně pro účely výzkumu v rámci uvedené diplomové práce.

Odsouhlasené poznámky z polostrukturovaných rozhovorů a písemné odpovědi respondentů, stejně tak jako pokládané otázky, budou tvořit součást příloh k diplomové práci. Dále budou uloženy v archivu autorky práce a mohou být případně využity pouze pro další výzkum na akademické půdě.

Autorka se zavazuje odsouhlasené poznámky z polostrukturovaných rozhovorů a písemné odpovědi respondentů přiměřeným způsobem chránit proti šíření a zneužití a zajistit ochranu veškerých osobních údajů.

Prohlášení

Já níže podepsaný/-á potvrzuji, že

- 1) jsem se seznámil/-a s informacemi o cílech a průběhu výše popsaneho výzkumu (dále jen „výzkum“);
- 2) dobrovolně souhlasím s účastí své osoby v tomto výzkumu;
- 3) rozumím tomu, že se mohu kdykoli rozhodnout ve své účasti na výzkumu nepokračovat;

Zároveň prohlašuji, že

1) souhlasím se zveřejněním anonymizovaných dat a výstupů vzešlých z výzkumu a s jejich dalším

využitím;

2) souhlasím se zpracováním a uchováním osobních a citlivých údajů v rozsahu v tomto informovaném souhlasu uvedených, a to pro účely zpracování dat vzešlých z výzkumu, pro účely

případného kontaktování z důvodu zpracování dat vzešlých z výzkumu či z důvodu nabídky účasti na obdobných akcích a pro účely evidence a archivace;

3) jsem seznámen/-a se svými právy týkajícími se přístupu k informacím a jejich ochraně podle § 12

a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění

pozdějších předpisů, tedy že mohu požádat správkyňu údajů (autorku práce) o informaci o zpracování mých osobních a citlivých údajů a jsem oprávněn/-a ji dostat, a že mohu požádat správkyňu údajů (autorku práce) o opravu nepřesných osobních údajů, doplnění osobních údajů,

jejich blokaci a likvidaci.

Výše uvedená svolení a souhlasy poskytují dobrovolně na dobu neurčitou až do odvolání a zavazují se

je neodvolat bez závažného důvodu spočívajícího v podstatné změně okolností.

Potvrzuji, že jsem převzal/a podepsaný stejnopis tohoto informovaného souhlasu.

Dne:

Jméno, podpis: