

Všetko, čo potrebujete vedieť o tlmočení



**Príručka pre obstarávateľov
tlmočnických služieb**

**Ak nemáte skúsenosti
s tlmočením, môže byť výber
tlmočníka náročný.**

**Táto príručka vám pomôže
zorientovať sa a vyťažiť maximum
z rozpočtu na tlmočenie**

Aký je rozdiel medzi prekladom a tlmočením? Prekladatelia píšu, tlmočníci hovoria.

Ak pracujete s písanými textami – či už sú to reklamné letáky na prilákanie rakúskych zákazníkov, používateľské príručky k produktom, ktoré predávate vo Francúzsku, alebo dotazníky, ktoré vyplnili respondenti v Nemecku – potrebujete *prekladateľa*.

Ak chcete priamo komunikovať s ľuďmi v cudzom jazyku – na návšteve výrobného závodu v Španielsku, na zasadnutí s nemeckým predsedom predstavenstva alebo na konferencii so špecialistami na pľúcne ochorenia – potrebujete *tlmočníka*.

Tlmočníci spájajú účastníkov komunikácie z rôznych kultúr

Vstupujú do hry, keď sa ľudia hovoriaci rôznymi jazykmi potrebujú porozprávať. Vedia prenášať myšlienky z jedného jazyka do druhého – presne a efektívne.

Profesionálneho tlmočníka oceníte pri každom rokovaní – sprostredkuje vášmu zákazníkovi, čo chcete povedať, a vám zase slová zákazníka.

Na veľkých konferenciách môžete vidieť tlmočníkov, ktorí pracujú v kabínach za sklom; u vás vo fabrike sprevádzajú obchodnú delegáciu z Poľska a umožňujú plynulý rozhovor. V nemocnici pomáhajú pacientom dohovoriť sa s lekárom, aby stanovil správnu diagnózu. A na súde pomáhajú spravodlivosti.

Tlmočníci majú nervy zo železa

Tlmočník počúva vyjadrenie v jednom jazyku a tú istú informáciu vyjadrí takmer okamžite v druhom jazyku.

Chcete ten stres zažiť na vlastnej koži?

Veďte si mikrofón, zapnite televízor a pokúste sa preformulovať všetko, čo hovorí moderátor alebo váš obľúbený herec zároveň s ním. Nezaostávajúte – už ich nikdy nedobehnete. A dokončíte každú vetu.

Teraz si predstavte, že robíte to isté, ale vyjadrenie opakujete v inom jazyku. Zabudnite na slovník a vyhľadávanie neznámych slovíčok. Na to nie je čas.

Od vášho výkonu môže závisieť život dieťaťa, výsledok rokovania o zmluve za milión eur alebo rozhodnutie o účasti podniku na medzinárodnom veľtrhu.

To je len niekoľko situácií, keď na profesionálnom tlmočníkovi naozaj záleží.

**Tlmočníci ovládajú cudzí jazyk,
ale to nie je všetko. Poznajú slová
a kultúru späť s týmito slovami –
v dvoch alebo viacerých jazykoch.**

Treba jazykára? Aj moja neter vie po anglicky



**Pozor! Neškolení „jazykári“
sú pri tlmočení veľkým rizikom.**

Dôvod je jednoduchý: možno plynule ovládajú dva jazyky, ale mnohí, ktorí tvrdia, že sa plynule dohovorí, až tak plynule nehovorí alebo nie sú presní. A čo je najdôležitejšie, nezvládajú prenos informácií medzi dvomi jazykmi, obzvlášť pod tlakom. Navyše ak sympatizujú s niektorým účastníkom rozhovoru, môžu byť neobjektívni a nepresne pretlmočiť rozhodujúce veci.

Profesionálni tlmočníci majú iný prístup a iné schopnosti. Ovládajú rôzne tlmočnicke techniky a vďaka odbornej príprave prenesú vaše myšlienky – presne, hladko a efektívne, navyše rovnako správne sprostredkujú vyjadrenia ostatných.

Amatéri a dobrovoľníci? Radšej nie

Spoliehať sa na ochotných a neškolených dobrovoľníkov je v deviatich z desiatich prípadov len plytvaním ľudských a finančných zdrojov.

U lekára môže mať využitie neškolených príbuzných katastrofálne následky. Neprofesionálne tlmočenie počas medzinárodných tlačových konferencií môže vážne narušiť obraz o našej krajine. Pri policajnej práci môže nepresné pretlmočenie výpovede svedka skomplikovať prácu zodpovedných orgánov. Na súde sa môže stať, že v dôsledku nesprávneho tlmočenia odsúdia nevinného človeka a páchatela oslobodia. Na Slovensku je preto práca úradných tlmočníkov regulovaná zákonom a tlmočník ju môže vykonávať až po absolvovaní skúšok.

Na tlačovej konferencii pred aj po kvalifikačnom zápase na ME so Španielskom sa vynímal neprofesionálny a nekompetentný tlmočník. Záznam z tlačovky sa rozšíril po internete a z výhry na ihrisku bola prehra na tlačovke.

Ako pracujú tlmočníci? (1) Konzekutívne

Pri konzekutívnom tlmočení sa tlmočník strieda s rečníkom ako pri rozhovore. Klient hovorí, potom urobí prestávku. Po ňom hovorí tlmočník a opäť urobí pauzu. Ak sú vyjadrenia dlhšie, tlmočník si robí poznámky (tzv. tlmočnicku notáciu), aby presne pretlmočil rečníkove slová.

Takéto tlmočenie sa používa na rokovaníach, pri prehliadkach výrobných prevádzok, na tlačových konferenciách, súdnych pojednávaniach a niekedy aj na prednáškach. Môže byť potrebný mikrofón a reproduktory či slúchadlá, podľa toho, aká veľká je miestnosť.

 **Kedže sa rečník strieda s tlmočníkom, podujatie bude vždy trvať dlhšie, možno aj dvakrát tak dlho ako bez tlmočenia.**


Nezabudnite to zohľadniť v programe.

Ako pracujú tlmočníci?

(2) Simultánne

Simultánne tlmočenie je iné. Rečník a tlmočník hovoria naraz, pričom tlmočník je o niekoľko slov za rečníkom. Tlmočníci obyčajne sedia v kabínach, ktoré sú zvukovo izolované, počúvajú rečníkov cez slúchadlá a hovoria do mikrofónu, aby ich poslucháči počuli vo svojich slúchadlách. Takéto tlmočenie sa najčastejšie používa na medzinárodných konferenciách a v inštitúciách ako Európsky parlament alebo OSN.

Simultánni tlmočníci tiež môžu pracovať pomocou prenosného elektronického zariadenia s mikrofónom a slúchadlami. Toto sa obzvlášť hodí napríklad do hlučného prostredia prevádzky a pre väčšie skupiny. Ak je poslucháč iba jeden, nie je potrebné zariadenie a tlmočník mu iba šepká do ucha.

 **Kedže simultánne tlmočenie je nesmierne náročné na sústredenie, tlmočníci pracujú vo dvojici a striedajú sa po 15 – 30 minútach.**

Ako pracujú tlmočníci?

(3) Tlmočenie z listu

Pri tlmočení z listu tlmočník priamo tlmočí písomný dokument, väčšinou bez prípravy. Obyčajne slúži na rýchle informovanie o hlavných bodoch v dokumente, aby rokovanie mohlo pokračovať.

Na polícii alebo na súde sa tlmočenie z listu môže využiť napríklad na prečítanie zápisnice z výsluchu pred jej podpisom, alebo na preklad cudzojazyčných listín, ktoré sa predkladajú ako dôkazy v konaní.

Tento spôsob sa niekedy využíva ako núdzové riešenie pri problémoch s technikou. Ak tlmočníci v kabíne nepočujú a majú text, môžu tlmočiť z listu.



Tlmočenie z listu však môže vyústiť do rôznych problémov, aj právnych. Ide preto vždy len o núdzové riešenie. Príklady problémov:

- rečník zmení text príspevku a tlmočník pre problémy s technikou nepočuje a pretlmočí len to, čo má napísané pred sebou,
- účastníci rokovania podpíšu zmluvu, pričom stopercentne nerozumejú záväzkom z nej vyplývajúcim.

Včasné plánovanie na zníženie rizika

Nespoliehajte sa na rýchle tlmočenie z listu a všetky dôležité dokumenty si dajte včas preložiť do potrebných jazykov. Na túto prácu si najmite profesionálneho prekladateľa.


Dôležité: Venujte čas dôkladnému prediskutovaniu informácií v dokumentoch. Takto sa uistíte, že váš obchodný partner, účastník konferencie alebo klient či protistrana na súde naozaj rozumie informáciám v dokumente. Navyše môžete jednoducho vysvetliť prípadné nejasnosti.

Ak sa tlmočeniu z listu nedá vyhnúť, skúste tlmočníkom dokumenty poskytnúť v časovom predstihu, aby si stihli vyhľadať neznáme termíny a mohli s vami prediskutovať otázky.

Ako nájdem vhodného tlmočníka?

- Na úvod zistite, ktorý jazyk (alebo jazyky) budete potrebovať. Napríklad v oblasti práva sú značné terminologické rozdiely medzi nemeckou a rakúskou nemčinou alebo britskou a americkou angličtinou. Skúsený tlmočník si s tým poradí, ale musí to vedieť vopred. Ak rečníci nebudú hovoriť svojím rodným jazykom, tlmočenie bude ešte náročnejšie.

- Ďalej je potrebné vedieť, kde sa bude tlmočiť. Či v Žiline alebo v Bratislave – to je podstatná informácia. Ale aj konkrétne miesto je dôležité. Potrebujete tlmočníka na obchodné rokovanie, medzinárodnú konferenciu alebo prehliadku prevádzky? Povedzte to vopred, aby vám tlmočník mohol poradiť, či je vhodnejšie simultánne alebo konzekutívne tlmočenie a aby sa vedel pripraviť na prácu.

 **Na stránke www.sapt.sk si môžete vyhľadať tlmočníka, podľa jazykovej kombinácie, špecializácie, disponibility a bydliska.**

Vytvorte podmienky

Presná téma podujatia? Čím odbornejšia téma, tým dôležitejšie je, aby sa tlmočník mohol na prácu dôsledne pripraviť.

Dostatočne vopred mu spresnite, o čom podujatie bude – poisťovníctvo, veterinárna medicína, pranie špinavých peňazí? A poskytnite mu podklady na prípravu, aby si ich mohol dôkladne naštudovať. Ak budete prejav čítať, alebo použijete powerpointové prezentácie, správy či zápisnice z predošlých podujatí, určite ich vopred poskytnite aj tlmočníkom.

„V rámci pracovnej návštevy sme mali ísť aj na bio farmu, kde sa malo kontrolovať použitie pesticídov v rastlinnej výrobe. Nakoniec sme sa ocitli v krávine, kde sme preberali plemená kráv.“

Tlmočníčka nemčina-slovenčina

„Raz som dostala objednávku na tlmočenie všeobecnej ekonomickej témy. Z dôkladného štúdia podkladov vyplynulo, že podujatie v skutočnosti bude o duálnom programe vzdelávania a odbornej prípravy.“

Tlmočníčka angličtina-slovenčina

Nezávislý tlmočník alebo agentúra?

Ak chcete angažovať samostatného tlmočníka na jednu jazykovú kombináciu, môžete ho kontaktovať priamo cez vyhľadávanie na webstránke profesionálneho združenia. Ideálne je hľadať niekoho, kto má skúsenosti a potrebnú špecializáciu, aby ho na vašom podujatí nič nezaskočilo.

Ak je tlmočnicke zadanie (v tlmočnickom žargóne známe aj ako „nasadenie“) dlhé alebo mimoriadne náročné, budete potrebovať aspoň dvoch tlmočníkov, ktorí sa po 15 až 30 minútach vystriedajú.

Ak potrebujete viac jazykových kombinácií (a teda viac tlmočnických tímov) a technické vybavenie (napríklad na veľkú konferenciu), môže byť pohodlnejšie spolupracovať s eventovým manažérom alebo s agentúrou. Niektorí skúsení tlmočníci poskytujú aj túto službu – zostavia tím profesionálnych tlmočníkov a zabezpečia techniku.



Tlmočenie je v každom prípade náročná práca. Hlavným zdrojom nepresností je únava tlmočníka. Aj špičkoví profesionáli musia dať v pravidelných intervaloch oddychnúť hlave a hlasivkám.

Využite techniku (ale najprv si ju vyskúšajte)

Overte si technické požiadavky a zariadenie vopred, aby ste predišli nepríjemným prekvapeniam v deň D. Profesionálni tlmočníci sú vaším esom v rukáve – na rozdiel od amatérov (a ochotných kamarátov vašich známych) sa vyznajú v tlmočnických zariadeniach a vedia ich používať. Predídete tak zbytočnému stresu.

Vo februári 2007 sa začalo súdne pojednávanie s osobami obvinenými z bombových útokov v madridskom metre. Úradníci v snahe vyhnúť sa používaniu slúchadiel nastavili systém tak, aby sa slová tlmočníkov vysielali priamo cez reproduktory v súdnej sieni – len si to vopred nevyskúšali. Keď arabskí tlmočníci začali tlmočiť do španielčiny, ich tlmočenie zachytával mikrofón v sále a namiesto rečníkov počuli seba samých. Výsledok? Prerušené pojednávanie!

„Na mnohých podujatiach majú hlavní rečníci mikrofóny, ale otázky z pléna sú bez mikrofónu, takže v kabínach nič nepočujeme.“

Tlmočnica angličtina – slovenčina

„Rečníci, ktorí majú powerpointové prezentácie, sa často odkláňajú od mikrofónu na rečníckom pulte, aby komentovali svoje obrázky, takže klopový mikrofón je nevyhnutný.“

Tlmočník španielčina/angličtina – slovenčina

„Ak niekto nerozumie vôbec nič, vie, že nerozumie, alebo vie, že má len matnú predstavu, hľadá riešenie.

Omnoho horšia situácia vzniká, ak si osoba s obmedzenými jazykovými schopnosťami myslí, že všetkému rozumie, ale nepochopí podstatu a následne šíri mylné alebo zavádzajúce informácie.“

Riadiaci pracovník v štátnej správe

Zdá sa, že profesionálne tlmočenie je drahá záležitosť ...

Ak zlyhá dôležitá schôdza, lebo presne nerozumiete, čo chce váš zákazník (alebo šéf), vyjde vás to ešte drahšie. Prípadne keď odcestujete až na sever Nemecka a zistíte, že váš obchodný partner nehovorí po anglicky. Na pohotovosti v nemocnici môže správne pochopenie pacientovej anamnézy a symptómov rozhodovať o živote a smrti.

Ceny za profesionálne tlmočenie sa môžu líšiť podľa regiónov, ale vyberať tlmočníka len na základe ceny sa rovná zahrávaniu sa s ohňom.

Keď si vyžiadate ponuky od viacerých tlmočníkov, získate predstavu o priemerných cenách vo vašom regióne a trhovom segmente.

Tlmočníka môžete nájsť aj na stránke Slovenskej asociácie prekladateľov a tlmočníkov (www.sapt.sk)



Celková cena tlmočenia zahŕňa aj čas prípravy, ktorý sa podľa typu podujatia môže pohybovať v rozsahu 5 – 15 hodín.

Zdravotníctvo:

Tlmočenie znižuje náklady vďaka lepšej komunikácii medzi lekárom a pacientom.

„Ak jazyková bariéra bráni lekárovi v stanovení správnej diagnózy, poistí si ju viacerými doplňujúcimi testami,“ hovorí Doug Green z Texaskej asociácie tlmočníkov a prekladateľov v zdravotníctve.

Potrebujete lekársku pomoc v zahraničí, ale neovládate jazyk krajiny? Váš príbuzný alebo spolucestujúci ho možno ovláda, ale vyzná sa aj v medicíne a potrebnej terminológii? Radšej využite služby profesionála – vyhnete sa zbytočným komplikáciám a zvýšeným nákladom.

Podnikanie:

Vďaka tlmočeniu sú vo firme všetci v obraze, čo je veľké plus.

„Spočítajte si, koľko firma zaplatila za letenky, ubytovanie, prenájom miestnosti, catering a koľko času investovali do projektu zaneprázdnení manažéri, ktorí prídu na dôležitú schôdzu,“ hovorí marketingový manažér veľkej firmy zo zoznamu Fortune 500. „Honorár tlmočníkov je oproti tomu kvapka v mori – a vďaka nim môžu všetci presne sledovať, čo sa deje a aktívne sa zapájať.“

Faktory, ktoré ovplyvňujú cenu

Bežný alebo zriedkavý jazyk, simultánka alebo konzekutíva, jeden tlmočník alebo tím:

Podľa konkrétnej situácie sa rozhodnete, ktoré jazyky potrebujete a či potrebujete simultánne alebo konzekutívne tlmočenie, jedného tlmočníka alebo tlmočnický tím. Zákon ponuky a dopytu tiež ovplyvní cenu – čím zriedkavejší jazyk a čím viac tlmočníkov potrebujete, tým vyššiu cenu očakávajte.

Dĺžka nasadenia a rozdelenie pracovného dňa:

Tlmočenie sa účtuje podľa času – minimálne nasadenie do jednej hodiny, poldeň (od dvoch do štyroch hodín) a celý deň za všetko, čo presiahne štyri hodiny alebo za nasadenie, ktoré zasahuje predpoludnie aj popoludnie. Dohodnite si spôsob účtovania vopred – vrátane precestovaného času do miesta nasadenia, nadčasov a storno poplatku.

Precestovaný čas sa účtuje, ak doprava na miesto tlmočenia trvá viac než 4 hodiny. Ak je nasadenie tlmočníka dlhšie, počítajte s tým, že mu uhradíte všetky náklady, vrátane stravného a ubytovania. Dohodnite sa s tlmočníkom pred nasadením a dohodu podpíšte.


Miesto nasadenia môže ovplyvniť cenu: rizikové prostredie, či už v krajine politického konfliktu alebo vo väzenskom prostredí. A niektoré nasadenie vyžaduje špeciálne poistenie.

Profesionálne štandardy

Slovenská asociácia prekladateľov a tlmočníkov vypracovala štandardné podmienky a zásady poskytovania tlmočnických služieb, v ktorých klienti nájdu praktické informácie o spolupráci s tlmočníkom.

SAPT odporúča pri simultánnom tlmočení pracovať s tímom aspoň dvoch tlmočníkov. Ak je plánovaný čas tlmočenia kratší než 20 minút, môže výnimočne tlmočník súhlasiť s tým, že bude pracovať sám.

Pri konzekutívnom tlmočení má tlmočník po 50 minútach nepretržitého tlmočenia nárok na aspoň 10-minútovú prestávku. Ak plánujete celodenné tlmočenie, je vhodné spolupracovať s dvomi tlmočníkmi.

 Tlmočenie sa nahráva ako súčasť súdneho pojednávania. Ak plánujete nahrávať tlmočenie, napríklad na seminári, treba to aj s tlmočníkmi prediskutovať vopred, aby sa vyjasnilo všetko, čo s tým súvisí, vrátane autorských práv a odmeny.


Etický kódex

Asociácie prekladateľov a tlmočníkov majú svoj etický kódex a štandardné podmienky poskytovania služby, ktoré sa členovia zaviazali dodržiavať.

Patrí sem napríklad aj to, že všetky materiály alebo informácie získané pri výkone povolania sú považované za dôverné.

„Študovaní tlmočníci dodržiavajú etický kódex, ktorý vyzdvihuje dôvernosť, nestrannosť, diskretnosť a profesionálny odstup. Možno to znie ako samozrejmosť, ale je to nesmierne dôležité.“

Obhajca, Miami

 Tlmočenie pre políciu a súdy v SR upravuje zákon. Tlmočníci musia spĺňať predpísanú prax, absolvovať právne minimum a odbornú skúšku z tlmočenia. Zoznam úradných tlmočníkov vedie Ministerstvo spravodlivosti na stránke <http://jaspi.justice.gov.sk>

Štandardy povolania a etika sú aspekty, v ktorých neškolení bilingválni „pomocníci“ jednoducho nedosahujú úroveň profesionála. Z toho istého dôvodu je lepšie hľadať tlmočníkov s formálnym vzdelaním, odporúčaniami a členstvom v profesionálnych združeniach.



Slovenská asociácia prekladateľov a tlmočníkov
Konventná 9
811 03 Bratislava
www.sapt.sk

Preklad, adaptácia, redakcia a korektúra: Mária Mlynarčíková,
Zuzana Angelovičová, Henriette Geierová, Barbora Kráľová
Ďakujeme tlmočnickej sekcii ATA za nápad.

Text: Chris Durban © 2016
Grafická úprava: Mark Richardson



Keď angažujete profesionálneho tlmočníka, využívate silu jazyka, aby vaše myšlienky správne zarezonovali. Vaše doterajšie investície tak nevyjdú navnivoč a znížite riziko pre seba, vašich klientov a partnerov aj klientov.



SAPT

Ak máte záujem o ďalšie informácie, užitočné tipy a zoznam kvalifikovaných profesionálov, prejdite na webstránku www.sapt.sk.