

# A dialógustolmácsolás kihívásai az üzleti világban: egy feltáró kutatás eredményei

Németh Anikó

E-mail: [nemeth.aniko@gtk.bme.hu](mailto:nemeth.aniko@gtk.bme.hu)

**Kivonat:** A tanulmány egy 2021 januárjában készített interjúkon alapuló kis-mintás kutatásról számol be, amely az üzleti életben zajló dialógustolmácsolás kihívásait és a tolmácsok megküzdési stratégiáit vizsgálta 10 magyar anyanyelvű profi tolmács megkérdezésével. A kutatás célja, hogy feltárja a képzett és tapasztalt tolmácsok nyelvi és nyelven kívüli nehézségeit az üzleti és a vállalati kontextusban zajló tolmácsolás során, továbbá azonosítsa a dialógustolmácsolás kihívásaira adott megoldásaikat. A tanulmány először a fogalmakat ismerteti, majd az interjúk kutatás eredményeit tárgyalja. Olyan kérdéseket jár körül, mint a nemek kérdése, a cégek belső és külső kommunikációja, a tárgyaló felek közötti feszült viszony, a tolmácsok térbeli elhelyezkedése, a nyelvi és nyelven kívüli nehézségek, amelyek mind hatással lehetnek a tolmácsokra, ezáltal a teljesítményükre is. Az elemzés az érzelmileg terhelt helyzetek megoldásakor alkalmazott tolmácsolási stratégiák bemutatásával zárul.

**Kulcsszavak:** dialógustolmácsolás, versenyszektor, nyelvi és nyelven kívüli nehézségek, megküzdési stratégia, puha készségek

## 1. Bevezetés

Tanulmányom a MANYE Fordítástudományi Kutatások I. online konferenciáján 2021. május 28-án *Az üzleti tolmácsok nehézségei és megküzdési stratégiái* címmel elhangzott előadás átdolgozott, írott változata. A felmérés célja az volt, hogy az üzleti és a vállalati környezetben zajló dialógustolmácsolás teljes kontextusának figyelembevételével feltárja a tolmácsok szerepéből, feladataiból és az ügyfelek elvárásaiból fakadó nyelvi és nyelven kívüli nehézségeket, illetve azonosítsa a tolmácsokat váratlan döntési kényszer elé állító tolmácsolási szituációkat, valamint ezekre a problematikus helyzetekre adott válaszaikat. A feltáró kutatás félig struk-

turált interjú vizsgálatra épült, amelyben tolmács szakképzettséggel rendelkező magyar anyanyelvű (magyar A nyelvű) tolmácsok vettek részt.

A tanulmányban először áttekintem a dialógustolmácsolás és az üzleti tolmácsolás meghatározását a tolmácsolástudományi szakirodalom alapján, majd a kommunikációtudomány szakirodalmának segítségével elkülönítem az üzleti és a vállalati kommunikáció színtereit. Ezt követően összefoglalom a szakirodalomban nevesített tolmácsolási stratégiákat, különös figyelmet szentelve a tolmácsok megküzdési stratégiáinak (*coping tactics*). A szakirodalmi áttekintést követően ismertetem a lefolytatott kvalitatív kutatás módszertanát, végül rátérek a felmérés eredményeire. Mindezek fényében összegzem a dialógustolmácsolás üzleti és vállalati kontextusban feltárt sajátosságait, nehezítő körülményeit, megoldást igénylő helyzeteket, továbbá a tolmácsok ezen helyzetekre adott megoldásait. Lezárásként pedig kijelölöm a további lehetséges kutatási irányokat.

## 2. Szakirodalmi háttér és elméleti keretek

Ebben a fejezetben mindenekelőtt áttekintem azokat a fogalmakat, amelyek a kutatás témájával kapcsolatban felmerültek, valamint a tolmácsolástudományi és a kommunikációtudományi elméleteken keresztül bemutatom vizsgálatom elméleti keretét.

### 2.1 A dialógustolmácsolás definíciója és sajátosságai

A tolmácsolástudományban a 90-es évek végétől kezdődően egyre több tolmácsoláskutató foglalkozik nemzetközi szinten a szemtől-szemben zajló interakcióra épülő dialógustolmácsolás sajátosságainak feltárásával. A dialógustolmácsolás elnevezést Wadensjö (1993, 1998) nyomán Mason (1999, 2001) vezeti be, amelynél a hangsúly a kommunikációs felek közötti interakción és annak kontextusán van, ami nem más, mint „tolmáccsal közvetített kommunikáció szemtől-szemben lezajló spontán interakcióban” (Mason 1999: 147 – saját fordítás). A dialógustolmácsolás jellemvonásai: (1) a dialógus, (2) a spontán beszéd, (3) a szemtől-szemben (*face-to-face*) zajló információcsere és legtöbbször (4) a konszekutív mód (Mason 2009). Tekintettel arra, hogy a tolmácsolás általában szemtől-szemben zajlik, a tolmácsra nagyobb szerep hárul azzal, hogy irányítja az információcsere (*exchange*), és koordinálja a résztvevők közötti beszélőváltást (Roy 1996; Wadensjö 1998; Jacobson 2009). Mivel a tolmács fizikailag is jelen van és látható, a kommunikációban részt vevőknek azonnali visszajelzésre van lehetőségük, véleményt nyilváníthatnak, megszólíthatják a tolmácsot mind verbális, mind nonverbális eszközök segítségével (Horváth 2015).

Más kutatók az interakcióban részt vevő felek között közvetítő tolmácsra helyezik a hangsúlyt, ők az összekötő (*liaison*) tolmácsolás elnevezést használják erre a tolmácsolási fajtára (Gentile et al. 1996; Alexieva 1997; Erasmus et al. 1999). Amint azt egy korábbi tanulmányomban kifejtettem, a dialógus- vagy összekötő

tolmácsolás ugyanazt a tolmácsolási helyzetet jelöli, következésképpen szinonimaként használhatók, az eltérő terminus csupán abból ered, hogy az elnevezésben éppen mire helyezük a hangsúlyt, a kommunikációs felek közötti dialógusra, vagy a felek között közvetítő, őket összekötő tolmácsra (Németh 2021).

Ez a fajta elmozdulás a monologikus szövegtől a dialogikus szöveg tanulmányozása felé egyfajta szemléletváltást hoz magával a tolmácsolástudományban, amely Pöchhacker nyomán „dialógus alapú interakciós paradigma”-ként (*dialogic discourse-based interaction paradigm*) lett ismert (Pöchhacker 2004: 78–79). Pöchhacker (2004), az interakció társadalmi kontextusa felől szemlélve, kétféle típust különböztet meg: a társadalmak közötti (*inter-social*) és a társadalmon belüli (*intra-social*) tolmácsolást. Az első kategóriába sorolja – többek közt – az üzleti (*business*), a diplomáciai és a katonai tolmácsolást, amikor is társadalmak vagy nemzetek érintkeznek egymással. A második kategóriába pedig a többnyelvű társadalmon belüli közösségi (*community*) tolmácsolást, ide tartozik például a jogi, a bírósági és az egészségügyi tolmácsolás is. Egy másik felosztás, az interakció formája szerint, két nagy kategóriát állít egymással szembe: a multilaterális, ritualizált keretek között zajló konferenciatolmácsolást és a bilaterális, szemtől-szemben zajló interperszonális dialógustolmácsolást (Pöchhacker 2015). Ez utóbbi felosztás Seresi (2016) taxonómiájával is egybevágh, annyi eltéréssel, hogy a dialógustolmácsolás helyett Seresi a „nem konferenciatolmácsolás” megnevezést használja.

## 2.2 Az üzleti és a vállalati tolmácsolás szinterei

Az üzleti tolmácsolással nemzetközi és hazai szinten eddig kevés tolmácsoláskutató foglalkozott. Az üzleti tolmácsolás Takimoto (2015) és Sato (2014) definíciója szerint is elsősorban a vállalatokhoz kapcsolódik, és nemcsak üzleti jellegű tárgyalásokat, hanem egyéb vállalaton belüli megbeszéléseket is ide sorolnak. Amint azt egy korábbi tanulmányban kifejtettem, ez utóbbi inkább a vállalati tolmácsolás kategóriájába tartozik, hiszen üzleti tolmácsolásra két magánszemély interakciójakor is sor kerülhet. Következésképpen nem minden vállalati tolmácsolás üzleti jellegű tárgyalás, és fordítva is igaz, hogy nem minden üzleti tolmácsolás minősül vállalati tolmácsolásnak (Németh 2021).

Üzleti vagy vállalati tolmácsolásra a leggyakrabban a vállalati kommunikációban van szükség. Borgulya (2011) definíciója alapján „a vállalati kommunikáció a vállalat intern, valamint extern csoportjai, továbbá a vállalat tagjai között folyó, a vállalati célokat szolgáló kommunikációs folyamatok összességét” jelenti (Borgulya et al. 2011: 86). Ennek az „információcserének tehát két fő iránya van: a vállalat tagjai között zajló belső (*intern*) és a vállalat tagjainak a környezettel folytatott külső (*extern*) kommunikációja” (ibid: 86). Ellenben az üzleti kommunikáció nem csak vállalatokhoz kötődik; egyéni vállalkozók, sőt magánszemélyek is folytathatnak üzleti célú beszélgetést. Borgulya az alábbiak szerint határozza meg az üzleti kommunikációt: „Az üzleti kommunikáció tehát egyének vagy vállalatok tagjainak üzleti célok elérése érdekében folytatott kommunikatív cselekvése” (ibid:

97). Míg az üzleti kommunikáció a gazdálkodási és üzleti célt helyezi előtérbe, addig a vállalati kommunikáció a szervezetre mint gazdálkodást folytató egységre is utal. A gyakorlatban azonban a vállalati kommunikáció jelentős része üzleti kommunikációnak minősül (Borgulya et al. 2011).

Az üzleti vagy a vállalati tolmácsok munkáját és teljesítményét – a nyelvi felkészültségen túl – nagy mértékben befolyásolják a tolmácsolási situációt meghatározó tényezők. Az üzleti életben, a dialógustolmácsolás vizsgálata szempontjából, a legrelevánsabb műfajok a tárgyalással, egyeztetéssel járó események, többek között egy üzleti tárgyalás vagy egy vállalati értekezlet. A tolmáccsal közvetített üzleti és vállalati megbeszélések, értekezletek és tárgyalások pedig a nemzetközi tárgyalások kategóriájába tartoznak, ennél fogva a hatékony kommunikáció és sikeres tárgyalás lebonyolítása nagy felelősséget és aktív közvetítői szerepet ró a tolmácsokra, mindezzel komoly kihívások elé állítva őket (Németh 2021).

### 2.3. A stratégiák szerepe a tolmácsolásban

A tolmácsolással kapcsolatos kutatásokban a különböző szerzők eltérő elnevezéseket használnak a stratégiára, például 'taktika' (Gile 1995a), 'technika' (Jones 1998) vagy 'készség' (Setton 1999). A stratégia első pontos definíciója a fordítástudományban Lörschertől származik, aki úgy határozta meg a stratégiát, mint tudatos eljárást, amely a szövegsegmentek fordításakor segíti a fordítókat a problémáik megoldásában (Lörscher 1991: 76). Kalina (1998) megértést elősegítő stratégiákat és produkcióvezérelt stratégiákat különböztet meg. Az előbbihez tartozik a felkészülés, az input szegmentálása, valamint a következtetések. Míg a produkcióvezérelt stratégiák – amelyeket természetesen befolyásol a forrásszöveg – minden esetben a felhasználóra irányulnak, vagyis a létrehozott célnyelvi szövegnek működni kell a célnyelvi kultúrában. Ide tartoznak a stilisztikához, a helyes regiszter megválasztáshoz, a javításokhoz, az önkorrekcióhoz, a tévedések szándékos ki nem javításához, valamint a szóbeliség non-verbális jellemzőihez, az intonációhoz és a prozódiahoz kapcsolódó stratégiák (ld. Ahrens 2007).

Köztudott, hogy a tolmácsok különböző tevékenységeket párhuzamosan végeznek, és a rendelkezésükre álló erőforrásokat ezen tevékenységek között kell megosztaniuk, nagyobb erőfeszítést kifejtve hol az egyik, hol a másik tevékenységre. Gile (1995a, 2009) ezt a keretrendszert nevezi 'effort' (*erőfeszítés*) modellnek. Az erőfeszítést nem automatikus, hanem tudatos kognitív műveletnek tekinti a tolmácsolási folyamatban, azaz a kudarc megakadályozása vagy elkerülése érdekében alkalmazott szándékos stratégiák és alkalmazkodási taktikák összességét jelenti. Gile az előre eltervezett, konkrét cél elérése érdekében végrehajtott tetteket tekinti stratégiának, míg a taktika az azonnali cselekvések és döntések összességét jelenti (Gile 1995b, 2009). A taktikáknak három fajtáját különbözteti meg: (1) a megértéshez, (2) a megfogalmazáshoz kapcsolódókat, valamint (3) a megelőzési taktikákat, mint például a jegyzetelést. Pöchhacker (2004) folyamatvezérelt és produkcióvezérelt stratégiákról ír, míg az előbbi a nagy terhelést jelentő, beérkező

információval való megküzdést jelent (*coping strategies*), addig az utóbbi célja a hatékony kommunikáció megvalósítása. Seresi (2016) is tolmácsstratégiákról ír, G. Láng (2002) tolmácsstratégiáit egészíti ki néhány új elemmel, összesen 13 tolmácsstratégiát tekint át, amelyeket a tolmácsok a problémás helyzetek áthidalása érdekében alkalmaznak.

Egyetértek Lörcher (1991) és Gile (2009) stratégia meghatározásával a tekintetben, hogy a stratégia minden esetben valamilyen tudatos és szándékos cselekvést jelent, amelyet a tolmácsok a problémák vagy nehézségek megoldása és a kudarc elkerülése érdekében alkalmaznak. Gile (1995b, 2009) az elnevezések szintjén különbséget tesz egyrészt az előre eltervezett, másrészt az azonnali cselekvések és döntések között; míg az előbbit stratégiának, az utóbbit taktikának, azaz franciául 'tactique', angolul 'coping tactic'-nak nevezte el. Úgy vélem, a taktika elnevezés a magyar nyelvben félrevezető lenne, így a tolmácsolási nehézségek azonnali megoldására inkább a technika elnevezést javaslom. A kutatásomban a nyelvi és nem nyelvi nehézségek felől közelítem a tolmácsok megoldásait, ezért a tágabb értelmezést választom, ideértve a tolmácsok által a nehézségek leküzdése érdekében meghozott, előre eltervezett és azonnali döntéseket is. Ennélfogva a tanulmányomban mindvégig a megküzdési stratégia elnevezést fogom használni.

## 2.4 Az üzleti és a vállalati dialógustolmácsok megküzdési stratégiái

Amint azt már láttuk az előző részekben, a dialógustolmácsok szerepe a nyelvi és kulturális közvetítésen túl egyéb feladatokat is magában foglal, mint a koordináció vagy az aktív részvétel a három- vagy többszereplős társalgásban. Így a tolmácsolás során előforduló nehézségeik és esetlegesen felmerülő problémáik is ezzel összhangban növekednek. Tehát nemcsak nyelvi, kulturális és interperszonális kihívásokkal szembesülnek, hanem egyéb problémák is felmerülhetnek, amelyek a kontextusból, a résztvevők közötti hatalmi és erőviszonyokból, a kommunikációs felek tárgyalási stratégiáiból és taktikáiból, a közöttük lévő konfliktusokból, illetve a beszélőváltások koordinálásából eredhetnek. Ehhez társulnak az üzleti és a vállalati kommunikáció kontextusával összefüggő egyéb befolyásoló tényezők és sajátos jellemzők. Mindezen kihívások és nehézségek kezelése különféle stratégiákat igényel a dialógustolmácsok részéről.

Korábbi empirikus kutatások eredményei is megerősítik azt, hogy a tolmácsok tudatosan, valamilyen cél elérése érdekében alkalmazzák az egyes stratégiákat. Setton (2003) tanulmányában felveti, hogy a jövőben az egyéni stratégiai megoldások további tanulmányozására lenne szükség. Kérdésként vetődik fel tehát, hogy az üzleti és a vállalati kontextusban zajló dialógustolmácsolásban mi okozhat nehézséget, kihívást, esetleg problémát a tolmácsoknak, és azokkal szemben milyen megküzdési stratégiákat alkalmaznak. A továbbiakban az ügyfelek és a tolmácsok közötti megbízási viszonyt fogom megvizsgálni. Nyilvánvalóan mindkét fél a sikeres együttműködésre törekszik, ehhez azonban, a tolmácsok szemszögéből nézve, fontos lenne ismerni az ügyfelek elvárásait.

## 2.5 Az ügyfelek elvárásai

Pöchhacker (2015) szerint a tolmácsoknak mint szolgáltatóknak – akik lehetővé teszik a két fél közötti kommunikációt – elsődlegesen a szolgáltatásukat igénybe vevők elvárásait kell teljesíteniük. Az ügyfelek elsősorban olyan egyének, akik részt vesznek a tolmáccsal közvetített kommunikációban, másodsorban pedig olyan személyek vagy intézmények, akik igénylik és fizetnek ezért a szolgáltatásért (Pöchhacker 2015). Az üzleti és vállalati szférában az ügyfelek lehetnek akár magánszemélyek, akár gazdasági vagy egyéb társadalmi céllal létrejött, profit- és nem profitorientált szervezetek is.

Az ügyfélelvárások feltérképezésének módszerei a kérdőíves felmérés, a fókuszcsoportos vizsgálat és az interjúkészítés. A konferenciatolmácsolás felhasználóinak elvárásait Bühler (1986) kérdőíves felméréssel térképezte fel. Ezeket az elvárásokat a tolmácsok és a tolmácsolás minőségének értékelésével kapcsolatban közvetett úton, az AIIC (Konferenciatolmácsok Nemzetközi Szövetsége) 47 konferenciatolmácsának megkérdezésével mérte fel. A megkérdezett konferenciatolmácsok körében végzett felmérés eredményében prioritást élvez az ügyfélelvárások teljesítése (Bühler 1986 idézi Pöchhacker 2015). Kurz (1993) – Bühler kritériumait részben felhasználva – szinkrontolmácsok részvételével megvalósult, három különböző szakmai konferencia ügyfelei körében végzett kérdőíves vizsgálatot, és arra a megállapításra jutott, hogy az ügyfelek nem támasztottak olyan magas elvárásokat, mint a professzionális tolmácsok, ugyanakkor mindkét megkérdezett csoport egyetértett a legfőbb prioritásokban, miszerint: (1) a célnyelvi szöveg üzenete egyezzen az eredeti jelentéssel, (2) a megnyilvánulások legyenek logikusak, (3) a terminológiát használják megfelelően és (4) az előadásmód folyamatos legyen (Kurz 1993 idézi Pöchhacker 2015). Azóta, Kurz és Bühler kritériumait felhasználva, számos replika kutatást végeztek különböző országokban és szakterületeken, de mindegyik a szinkrontolmácsolás módjára korlátozódott.

Ugyanakkor, az üzleti életben, a dialógustolmácsok szerepével és a velük szemben támasztott elvárásokkal kapcsolatban eddig kevés kutatást lehet felmutatni (Takimoto 2015; Karanasiou 2017; Sato 2014). Ennélfogva, a számomra ismert és hozzáférhető szakirodalom, valamint a jelenleg rendelkezésemre álló információk alapján megállapítható, hogy mind a hazai, mind a nemzetközi viszonylatban hiánypótló kutatásokra van szükség.

## 3. A kutatás ismertetése

A kutatás relevanciáját többek közt az adta, hogy az üzleti és a vállalati környezetben megvalósuló tolmácsolási megbízások – a saját és a tolmácskollégák tapasztalata alapján, valamint a fordítási iparág kimutatása alapján – gyakoriak a magyar nyelvi közvetítői piacon, ám kevés információval rendelkezünk ezekről a tolmácsolási eseményekről. Az okok elsősorban abban rejlenek, hogy nem könnyű au-

tentikus tolmácsolási eseményeket rögzíteni, és azokból adatokat gyűjteni az üzleti és a vállalati kontextusban, hiszen többnyire zárt ajtók mögötti tárgyalásokról, szenzitív adatokról és üzleti titkokról van szó (Ozolins 2015; Takimoto 2015; Bendazzoli et al. 2018). Bár nehéz tapasztalati úton, esetlegesen megfigyelőként adatokat gyűjteni az üzleti vagy vállalati tolmácsolásról, a kommunikációban részt vevő felek és a tolmácsok megkérdezésével bepillantathatunk a színpalak mögé, és egy eddig kevésbé feltárt területet is feltérképezhetünk.

Ezt a kutatási úrt kísérli meg betölteni a témában készülő disszertációm is. Az első kutatási szakaszban két oldalról, a tolmács és a megbízó ügyfél szemszögéből kívánom feltárni az üzleti életben zajló dialógustolmácsolás kihívásait, továbbá azokat a megküzdési stratégiákat, amelyeket a tolmácsok a váratlan, nehéz, döntést igénylő helyzetekben alkalmaznak. Jelen felmérés a tolmácsok szemszögéből vizsgálja a feltárni kívánt sajátosságokat és megoldásokat. Egy későbbi tervezett tanulmányban pedig az ügyfelek szemszögéből világítok rá az üzleti életben zajló dialógustolmácsolás kihívásaira és a tolmácsok által alkalmazott jógyakorlatokra.

### 3.1 A kutatás módszertana és a kutatási eszköz

Az üzleti életben közreműködő dialógustolmácsok véleményét kvalitatív kutatás keretében, félig strukturált interjú módszerével térképeztem fel. A mintavétel nem véletlenszerűen történt, hanem előre meghatározott kritériumok mentén, személyes ismeretség alapján vagy ajánlás útján kértem fel tolmácsokat az interjúra. A vizsgálatba bevont adatközlők kiválasztásának kritériumai a következők voltak: (1) tolmács szakképzettség, (2) minimum 5 éves tolmácsolási tapasztalat, (3) tolmácsolási tevékenységét szabadúszóként végzi. A felmérésben 10 fő tolmács szakképzettséggel rendelkező, tapasztalt szabadúszó tolmács vett részt. A női és férfi tolmácsok egyenlő arányban szerepeltek a kutatásban. Jóllehet köztudott, hogy a hazai és a nemzetközi viszonylatban is több a női tolmács, mint a férfi. Ennek ellenére azért választottam mégis a kiegyensúlyozott arányt, mert szerettem volna képet kapni arról is, hogy létezik-e valamiféle eltérés a női és a férfi tolmácsszerepekben. Jelen felmérésbe nem vontam be azokat a tolmácsokat, akik rendelkeznek ugyan szakképesítéssel, de főállású tolmácsként dolgoznak egy vállalatnál, mivel az alkalmazottként dolgozó tolmácsok esetében a vállalati hierarchiában elfoglalt helyük hatással van a munkatársakkal kialakított kapcsolatra, továbbá a munkaszerződésük és a munkaköri leírásuk kiköthet bizonyos feltételeket. Ennélfogva jobban biztosítható a vizsgálatba bevont minta homogenitása, valamint a kutatásban begyűjtendő adatok összehasonlíthatósága.

Az interjúkat 2020 decemberében és 2021 januárjában Zoom programmal készítettem, az interjúk videós rögzítéséhez, az adatok kutatási célú felhasználásához valamennyi adatközlő hozzájárult. Az interjúk egyenként 60–90 percig tartottak, az alapadatok felvétele jegyzeteléssel történt, ez a rész nem lett videóra rögzítve. A teljes felvett videóanyag összesen 10 órát tesz ki, amelynek átírását és anonimizálását manuálisan, átírást segítő program nélkül végeztem el. Az interjúk felépi-

tését tekintve két nagy részre oszthatók. Az elsőben az alapadatokra kérdeztem rá, valamint a tolmácsolási megbízások gyakoriságát és jellegét érintő kérdéseket tettem fel. A második részben összesen 6 irányított és 1 nyitott kérdésre kerestem választ (ld. Függelék). A továbbiakban az interjúk eredményeit ismertetem.

## 4. Az eredmények bemutatása

Az interjúk első részében a tolmácsolási megbízások gyakoriságával és jellemzőivel kapcsolatban vettem fel adatokat. Ezek jól számszerűsíthetők, így az összehasonlításuk is könnyebb.

Az interjúk második részében az üzleti világban, a szemtől-szemben zajló dialógustolmácsolás során szerzett tolmácsolási tapasztalatokra, a felmerült nehézségekre, kihívásokra és azok megoldásaira kérdeztem rá. Tekintettel arra, hogy a kutatás kvalitatív, feltáró jellegű, a kinyert adatok legfeljebb bizonyos tendenciákat jelezhetnek előre, amelyek validitását egy nagyobb mintán mindenképpen fontos lenne majd a későbbiekben vizsgálni.

### 4.1. Az interjúk első része: munkatapasztalat és a tolmácsolási megbízások jellemzői

Ami a munkatapasztalatot illeti, minden megkérdezett legalább 5 éves tolmácsolási tapasztalattal rendelkezett, 4 főnek 5–10 év közötti, további 4 főnek 10–20 év közötti és 2 főnek több mint 20 éves munkatapasztalata van. A tolmácsok munkanyelveit tekintve 3 fő 3 munkanyelvvvel dolgozik, 5 fő két munkanyelvvvel és 2 főnek egy munkanyelve van. A mintában szereplő adatközlők mindegyikének szerepelt a nyelvkombinációjában az angol, emellett 6 fő franciával, 2 fő némettel, 2 fő olasszal és 1 fő spanyollal is dolgozik.

A tolmácsolási megbízások jellegéről az alábbi adatsorok adnak pontosabb képet (1. táblázat). Az adatközlőket anonimizáltam, az N a női tolmácsokat, az F a férfi tolmácsokat jelöli. Az átlagok számításakor két tizedesjegyre kerekítettem, a tolmácsolási munkák gyakoriságánál pedig a számtani középértéket vettem figyelembe. Tekintettel arra, hogy az adatközlők szinkrontolmácsolást is vállalnak, s mivel a szinkrontolmácsolási munkák díjazása magasabb, ezért – az arányok torzítását elkerülendő – nem díjbevétel alapján, hanem a tolmácsolási megbízások számához viszonyítva vizsgáltam a dialógustolmácsolási és a magánszektorból érkező munkák arányát.



1. táblázat *Az adatközlők tolmácsolási megbízásainak jellemzői*

<b>Adatközlők</b>	<b>N1</b>	<b>N2</b>	<b>N3</b>	<b>N4</b>	<b>N5</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>Átlag</b>
<b>Tolmácsolási munkák gyakorisága</b> (nap/hó)	15	1	12	2,5	6,3	2	7,5	7	8	6,5	<b>6,78</b>
<b>Magánszektorból érkező megbízások aránya</b> (%-ban kifejezve az összes tolmácsolási megbízáshoz képest)	99	90	100	10	90	90	100	95	95	50	<b>81,9</b>
<b>Dialógustolmácsolási munkák aránya</b> (%-ban kifejezve az összes tolmácsolási megbízáshoz képest)	40	65	15	30	40	90	5	80	60	50	<b>47,5</b>
<b>Összesen</b> (nap/hó)	<b>5,94</b>	<b>0,59</b>	<b>1,80</b>	<b>0,08</b>	<b>2,27</b>	<b>1,62</b>	<b>0,38</b>	<b>5,32</b>	<b>4,56</b>	<b>1,63</b>	<b>2,64</b>

Az első adatsor a havi tolmácsolási megbízások számát mutatja napokban kifejezve, természetesen még a COVID-19 világjárvány előtti időszakra vonatkoztatva. A legkevesebb a havi 1 tolmácsolási nap, a legtöbb a havi 15 tolmácsolási nap, az összes megkérdezettre vetítve ez havi 6,78 tolmácsolási napot jelent.

A második adatsor a versenyszférából érkező megbízások arányát mutatja az összes tolmácsolási megbízáshoz képest százalékban kifejezve. Érdekes megfigyelni, hogy két adatközlő kivételével szinte mindenki a magánszektorból kapja a tolmácsolási megbízásainak legalább 90%-át. Az összes megkérdezettre vetítve az átlag 81,9%-ot tesz ki, ami arra enged következtetni, hogy a tolmácsolási munkák nagy része – legalábbis a megkérdezettek körében – nem az állami, hanem a magánszektorból érkezik. A harmadik adatsor a dialógustolmácsolási munkák arányát mutatja az összes tolmácsolási megbízáshoz képest százalékban kifejezve. Ebben az esetben teljes mértékben kizártuk a kabinos szinkrontolmácsolást. Egyértelműen látszik, hogy a dialógustolmácsolási munkák arányát tekintve elég nagy a szórás, a megkérdezettek felénél kevesebb, mint 50 %. Mindez az összes megkérdezettre vetítve 47,5 %-ot jelent, amiből az látszik, hogy a tapasztalt és szakképesítéssel rendelkező tolmácsok átlagosan valamivel több szinkrontolmácsolási megbízást kapnak vagy vállalnak, mint dialógustolmácsolást.

Az utolsó adatsorban a havi tolmácsolási napokat súlyoztam a magánszektorból érkező, valamint a dialógustolmácsolási megbízásokkal, azaz az 1. adatsort a 2. és 3. adatsorral. Összességében a megkérdezettekre vetítve az a tendencia figyelhető meg, hogy a havi 6,78 tolmácsolási nappól 3,22 tolmácsolási napot dialógustolmácsként dolgoznak, és ebből nagyobb részt, összesen 2,64 tolmácsolási napot pedig a magánszektorban. Ugyanakkor azt is meg kell jegyezni, hogy sokan a szabadúszó tolmácsolás mellett egyéb tevékenységet is végeznek, a kevesebb megbízást elvállalók pedig valószínűleg főállás mellett tolmácsolnak.

Jóllehet a minta elég kicsi, és messzemenő következtetéseket a fenti adatokból nem tudunk levonni, de az egyértelműen kijelenthető, hogy a szakképzett tolmácsok körében a versenyszférából érkező tolmácsolási megbízások aránya jelentős. Az eredményekből az is kimutatható, hogy a dialógustolmácsolás az üzleti életben létező és nem elhanyagolható műfaj, ami a tudományos kutatások iránti igényt még inkább felerősíti.

## 4.2 Az interjúk második része

Az interjúk második részében hat irányított és egy nyitott kérdést kaptak a megkérdezettek. Ez a rész kizárólag az üzleti életben zajló dialógustolmácsolás során szerzett tolmácsolási tapasztalatokra helyezte a hangsúlyt.

Az első és a második kérdés az ügyfél és a megbízást elvállaló tolmácsok interperszonális kapcsolatában a nemek kérdéskörét vizsgálta. A harmadik és a hatodik kérdéskör a kommunikációs szituációk tolmácsolásra gyakorolt hatását kívánta feltárni a cégek külső és belső kommunikációjában, valamint a tárgyalópartnerek közötti feszült viszony esetén. A negyedik és ötödik kérdés a tolmácsok térbeli elhelyezkedése, térhasználat, jelenléte vagy távolléte, valamint a tolmácsolási teljesítményük közötti összefüggéseket vette górcső alá. A hetedik a dialógustolmácsolás során megjelenő nyelvi és nyelven kívüli nehézségekre, kihívásokra kérdezett rá, külön figyelmet szentelve azon módszereknek és jógyakorlatoknak, amelyek a kényes vagy kínos helyzetek megelőzését vagy megoldását szolgálták.

### 4.2.1 Nemek közötti egyenlőség a gyakorlatban

Az első kérdés arra vonatkozott, hogy a dialógustolmácsoknak számít-e az ügyfél neme. Az interjúban kapott válaszok egybehangzóak voltak. Az ügyfél neme nem releváns, kevésbé számít a tolmácsoknak, akik nem válogatnak, hanem ügyfélként, emberként tekintenek a megbízójukra. E tekintetben a férfi és a női tolmácsok is hasonló véleményen voltak. Néhányan azonban megemlítették (2 említés), hogy az együttműködés szempontjából az ügyfél neme kevésbé fontos, ellenben az ügyfél pozíciója, a vállalatnál betöltött munkaköre, továbbá az adott ügyfél személyiségjegyei sokkal nagyobb jelentőséggel bírnak, mivelhogy „*egy vezetőnek vagy egy magasabb beosztású embernek dolgozni nagyobb stresszel jár*” (N2). Mindemellett az is felmerült, hogy az üzleti tárgyalásnál ritkábban dolgoznak nőkkel (2 említés). Ugyanakkor a férfi tolmácsok kiemelték, hogy szakmai viselkedésben nem tesznek különbséget férfi és női ügyfél között, minden esetben az ügyféligények, az ügyfélelvárások teljesítésén van a hangsúly. Az interperszonális viselkedésben pedig igenis van különbség aszerint, hogy férfival vagy nővel dolgoznak, a magánélethez hasonlóan a nőkkel nőként, azaz udvariasabban bántanak.

A második kérdés azt vizsgálta, hogy a megkérdezettek érezték-e a tolmácsolási megbízások során bármiféle (pozitív vagy negatív) megkülönböztetést a ne-

mük miatt. Ennél a kérdésnél az eredmények ismertetését a megkérdezettek neme szerint külön tárgyalom.

A női tolmácsok válaszaiból egyértelműen az derült ki, hogy szinte mindenkinek volt már kellemetlen tapasztalata, éreztek már bizalmatlanságot az ügyfél részéről, főként bizonyos férfiasnak tartott területeken, például műszaki témákban. Egyik női tolmács arról számolt be, hogy vele a már megkötött megbízási szerződést is felbontották, mert csak utólag derült ki az autóiiparban dolgozó megrendelő számára a tolmács neme. Ezen kívül a női tolmácsok mindegyike megemlítette, hogy férfi ügyfelek hozták már őket kellemetlen helyzetbe, szexuális vonatkozású utalásokkal, megjegyzésekkel, főként a karrierjük elején, de ma már határozott fellépéssel tudják kezelni az ilyen kínos szituációkat is. Emellett pozitív tapasztalatuk is volt, határozott szakmai fellépéssel és professzionális tolmácsolással mindig elnyerték az ügyfelek bizalmát, sőt, néha túlszárnyalták az elvárásaikat. Pozitív diszkriminációként említették még a női tolmácsokkal szembeni udvarias, előzékeny bánásmódot, amire – érdekes módon – csak az üzleti életben volt példa, az állami szektorban a gyakorlott tolmácsfelhasználók sokszor „*csak eszközt látnak a tolmácsban*” (N3).

Ezzel szemben egyik férfi tolmácsot sem érte negatív diszkrimináció. Ha a téma olyan volt, akkor az ügyfél már előre jelezte, hogy női vagy férfi tolmácsot szeretne. A férfi tolmácsok saját bőrükön nem tapasztaltak negatív megkülönböztetést, viszont hallottak róla kolléganóktól. Egy fő arról számolt be, hogy saját szemével látta, amint a férfi megbízó udvarolt a női tolmácsnak. Ugyanakkor pozitív diszkriminációról sem számoltak be, csak vélték vagy valószínűsítették, hogy az ügyfelek műszaki területen nagyobb bizalommal voltak irántuk.

Nemektől függetlenül ismét előkerült az ügyfél vállalati hierarchiában betöltött szerepe, többen is említették, hogy a vezetők udvariasabban viselkednek a tolmácsokkal, mint a beosztott munkatársak. Ugyanakkor az is elhangzott, „*ha a vezetővel vagyok, akkor kitüntetett a tolmács szerepe*” (N2). A megkérdezettek közül többen utaltak arra, hogy minél magasabb pozícióban lévő vezetőknek tolmácsolnak, annál nagyobb megbecsülésben és kitüntetett szerepben részesülnek a tolmácsok is. Tehát az ügyfél státusza, rangja a tolmácsra is rávetül. Ebben a tekintetben hasonló megállapításra jutottak a közösségi tolmácsolást kutatók is, „*a közösségi tolmácsok a társadalom hatalommal nem rendelkező, perifériára szorult tagjait szolgálják, és ez sajnos tükröződik a feléjük irányuló kedvezőtlen társadalmi megítélésben*” (Jancsi 2003: 79).

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy az ügyfél neme egyáltalán nem releváns, ellenben a vállalati hierarchiában betöltött pozíciója, rangja annál nagyobb súllyal esik latba a dialógustolmácsoláskor a tolmácsok szemszögéből. Ami a tolmácsok pozitív vagy negatív diszkriminációját illeti, kijelenthető, hogy a női tolmácsoknak – elsősorban műszaki témájú területen – jobban kell bizonyítaniuk, hogy egyenrangú szakemberként tekintsenek rájuk az ügyfelek. Ezzel szemben a férfi tolmácsok előnyösebb helyzetben vannak, hiszen esetükben ez a fajta előítélet vagy bizalmatlanság a műszaki témájú tolmácsolásoknál kevésbé jelenik meg.

#### 4.2.2 A kommunikációs szituációk hatása a tolmácsra és a tolmácsolásra

A harmadik és a hatodik kérdéskörben a különféle kommunikációs szituációk tolmácsokra és a tolmácsok teljesítményére gyakorolt hatását vizsgálom. A harmadik kérdésnél arra szerettem volna választ kapni, hogy a kommunikációtudomány szakirodalmában nevesített vállalati külső és belső kommunikáció között éreznek-e valamiféle különbséget a tolmácsok, és ha igen, akkor milyen hatása van a tolmácsolásra. A hatodik kérdésben pedig arra voltam kíváncsi, hogy a tárgyalófelek közötti feszültség vagy nézeteltérés hogyan befolyásolja a tolmácsok viselkedését és teljesítményét.

Azon tolmácsok véleménye (n=9), akik jellemzően a versenyszektorban dolgoznak, egybehangzó volt arra vonatkozóan, hogy érezhető a különbség a vállalatok külső és belső kommunikációjában. Az előbbi esetében nagyobb a kommunikáció tétje, ezért a tolmácsok stresszesebbek, érzelmileg megterhelőbbnek ítélték meg a külső kommunikációban zajló tolmácsolást. Az ügyfelek kommunikációs stílusa hivatalosabb, távolságtartóbb, magázódó, a szavaiukat jobban megválogatják, a viselkedésük kimért, egyfajta megfelelési kényszer jellemzi őket. Mindez nagymértékben befolyásolja a tolmácsok mozgásterét is. A tárgyaló felek közötti formalizáltabb viszony miatt nehezebb az esetleges félreértések tisztázása, a tolmácsolás közbeni azonnali visszakerdezés – ez pedig a dialógustolmácsolás egyik sajátossága. A tolmácsok kellőképpen mérlegelik ilyenkor a visszakerdezés lehetőségét, tartva hitelességük vagy szakmaiságuk megkérdőjelezésétől. Figyelembe véve ezt a nehézséget, a tolmácsok alaposabban és jobban felkészülnek az ilyen tolmácsolási helyzetekre, megbízóik pedig – amennyiben nem áll rendelkezésre felkészülési anyag – készek több időt szánni a tolmácsok felkészítésére, információval való ellátására, mivel mindenki érzi a tárgyalás vagy megbeszélés súlyát.

Ezzel szemben a belső kommunikáció légkörét barátságosnak, befogadónak, kötetlenebbnek, a kommunikációs stílust tekintve pedig informálisnak, tegeződőnek vélték. A megbízó és a tolmács közötti interperszonális kapcsolatok emberközelibbek. Mindazonáltal a belső kommunikációban az ún. műhelynyelv, a zsargonyszerű nyelvhasználat, a kódolt kommunikáció gyakran okoz tolmácsolási nehézséget, mivel a szaknyelvi kommunikációt alapvetően az határozza meg, hogy ki, kivel és milyen kölcsönös ismeretek alapján kommunikál (Heltai 2006). Előnye azonban az ilyen helyzeteknek, hogy könnyebb a félreértések tisztázása, a kommunikációs zavarok eloszlátása, hiszen azonnali visszakerdezéssel vagy pontosítással a tolmács bármikor élhet. Többen is megemlítették, hogy a belső kommunikációban nagyobb hangsúlyt kap az üzenetek pontos átadása, mintsem azok megformálása. Továbbá azt is kihangsúlyozták, hogy fontos gyorsan feltérképezni és átlátni a belső erőviszonyokat, relációkat, a felettes-beosztott kapcsolatokat, mivel kulcsfontosságú azok ismerete a tolmácsolás szempontjából. Az is elhangzott, hogy rendszeres, visszatérő megbízások esetén a tolmács nagyobb háttérismerettel, esetlegesen bennfentes információkkal is rendelkezik, jól ismeri a belső erőviszonyokat, a szakzsargont, a felek kommunikációs stílusát, és szinte már munkatárs-

ként, kollégaként kezelik. A kellemes munkakörnyezet pozitív hatással van a tolmácsolásra, a tolmácsok kevésbé érzik stresszesnek ezeket a helyzeteket.

Ellenben az üzleti világban jogosan merül fel a kérdés, hogy a tolmács kinek a pártján álljon, lehet-e semleges, vajon létezik-e kettős lojalitás? Mivel a kérdést korábban már több írásban is tárgyalták (Csörgő 2013, Sato 2014), megválaszolására most részletesen nem térnék ki, azt azonban a megkérdezettek a jelen kutatásban is megemlítették, hogy elsősorban a megbízójuk – azaz, aki a tolmácsolási díjat fizeti – igényeit tartják szem előtt. Jellemző válaszok: „Nyilván számít az, hogy nekem ki a konkrét megbízó ügyfelem. Szerintem nekem kötelességem valamennyire a saját ügyfelem álláspontját erősíteni, még hitelesebbé tenni” (N1); „[...] nekem lojálisnak kell lennem, de azért pártatlannak mindkét fél felé. Viszont valóban a megbízó érdekeit kell képviselnem” (N5). Így üzleti tárgyalásnál az is előfordulhat, hogy a megbízó saját kollégájával folytat beszélgetést, majd megkéri a tolmácsot, hogy ebből semmit se tolmácsoljon a másik félnek. Ugyanakkor az ügyfelek sokszor bele sem gondolnak abba, hogy ezzel a tolmácsot hozzák kínos helyzetbe, akinek a hitelessége forog ilyenkor kockán, hiszen a másik fél számára nem derül ki, hogy a tolmács miért hallgat. Ezekben a helyzetekben a tolmácsok a kommunikatív szándéknak eleget téve gyakran tesznek olyan megnyilatkozásokat, amelyek az eredetiben nem hangzottak el, például: „*belső egyeztetés folyik*” (F1). Wadensjö (1998) ezt a tolmácsolási stratégiát „*non-rendition*”-nek nevezi. Néhány tapasztaltabb tolmács arról számolt be, hogy ezekben az esetekben határozottan arra kéri a megbízójukat, ne hozzák őket ilyen kínos helyzetbe, és csak az hangozzon el, amit nekik tolmácsolni szükséges.

A kommunikációs felek közötti feszültség vagy nézeteltérés kérdését vizsgálva a megkérdezettek véleménye szintén egybehangzó volt. Ezekben a tolmácsolási szituációkban gyakran kerülnek kínos helyzetbe azáltal, hogy a felek belevágnak egymás szavába, párhuzamosan beszélnek, ezzel szinte teljesen ellehetetlenítik a tolmácsolást. Elmérgesedett helyzetben akár trágár, vulgáris szavak is előkerülhetnek, amelyeknek nem a nyelvi átültetése okoz problémát, hanem az, hogy a feszültséggel teli szituációk érzelmileg nagyon megterhelők a számukra, ilyenkor nehezebb megőrizni a semlegességüket. A megkérdezettek kiemelték, hogy tisztában vannak vele, mindent pontosan egyes szám első (E/1.) személyben kell tolmácsolniuk, de ezt a gyakorlatban nem mindig lehet megvalósítani. Ennek különböző okai lehetnek, például amikor a két fél egymás szavába vágva beszél, akkor elsősorban moderátorként viselkednek a tolmácsok. Az érzelmileg megterhelő helyzetekben, racionálisan, elvonatkoztatva próbálnak közvetíteni. Volt, aki úgy nyilatkozott, hogy a feszültség a tolmácsolás minőségére nem hat ki, viszont sokkal jobban lefárasztja, megterheli. Többen nyilatkoztak úgy, hogy bizonyos helyzetekben finomítanak, árnyalják az elhangzott kifejezéseket, nem hajlandók trágár kifejezéseket használni. Amikor az ügyfelek kifejezetten megkérték őket a szó szerinti tolmácsolásra, akkor kiléptek a szerepükből, és a kommunikáció indirekt formáját választva egyes szám harmadik (E/3.) személyben tolmácsoltak. Az is előfordult, hogy átadták az üzenetet, majd megjegyzést fűztek hozzá, hogy nem pontosan így

hangzott el. Például: „és ekkor szóltam az ügyfélnek, hogy ne haragudjon, most nekem szó szerint kell fordítanom” (N5).

Néhányan arról is beszámoltak, hogy az üzleti életben a tárgyalási stratégia részeként előfordul az ügyfelek közötti tárgyalásban az erőfölény, a hatalom fitogtatása, a másik lekicsinylése. Sőt, néhány tolmács (2 említés) beszámolt arról, hogy az ügyfél egy-egy félreértésnél a tolmácsot hibáztatta, miközben ez nem volt megalapozott, és mint később kiderült, az ügyfél csak taktikázott, mert menteni akarta a saját helyzetét. Például: „[A] megbízóm kvázi azzal próbált takarózni, [hogy] volt valamilyen tolmácsolási gikszer, félreértelmezték a tolmácsolás miatt, és ezért nem sikerült valamit a projekten belül teljesíteni” (N3). Ezzel az etikátlan lépéssel a megbízó szakmailag lejáratta és rossz fényt vetett a tolmácsra. A tárgyalást követően azonban a tolmácsok minden esetben jelezték az ügyfélnek, hogy ez a magatartás etikátlan volt, és ezzel a tolmácsok hírnevét rontják.

Összefoglalva megállapíthatjuk, hogy a megkérdezettek a vállalatok külső kommunikációjában stresszesebbnek érzik a tolmácsolást, míg a belső kommunikáció kötetlen, baráti, informális légköre pozitív hatással van a teljesítményükre. A kényes, kínos kommunikációs helyzetek nehézséget és kihívást jelentenek a tolmácsolásban, és érzelmileg jobban megterhelik a tolmácsot.

#### 4.2.3 A tolmácsok térbeli elhelyezkedése: jelenléti vs. távtolmácsolás

Abban mindannyian egyetérthetünk, hogy a konferencia- és a dialógustolmácsolás esetén is egyaránt kulcsfontosságú a tolmács számára, hogy jól hallja és lássa a beszélő(ke)t, láthassa a hallgatóságát és azok is jól hallják őt, továbbá vetítéskor rálásson a prezentációra, és az lehetőség szerint olvasható távolságban legyen tőle. Bármennyire is evidenciának tűnnek ezek a feltételek, a valóságban nem mindig sikerül valamennyi kitételnek eleget tenni. A kabinos konferenciatolmácsolástól eltekintve a tolmácsok általában szabadon alakíthatják a térbeli elhelyezkedésüket a tolmácsolásakor.

A negyedik és ötödik kérdéskörnél azt vizsgáltam, hogy az üzleti életben közreműködő dialógustolmácsok milyen szempontok szerint határozták meg térbeli elhelyezkedésüket a tolmácsolás során, és mindezt hogyan érvényesítették. Továbbá arra is rákérdeztem, milyen módon befolyásolja a tolmácsolást az, ha jelenléti módban vagy valamilyen internetes platformon kell dolgozniuk. Ez utóbbi kérdést azért tartottam időszerűnek, mert a COVID-19 világjárvány következtében bevezetett veszélyhelyzet miatt szinte minden aktív tolmács megtapasztalhatta már a távtolmácsolás előnyeit és hátrányait, így volt összehasonlítási alapuk.

Az adatközlők válaszaiból kiderült, hogy a térbeli elhelyezkedést több fontos szempont határozza meg, többek között a tolmácsolás nyelve vagy a tolmácsolás módja. A válaszokból kiderült, hogy magyar viszonylatban az angol nyelv esetén nem feltétlenül igényel minden résztvevő tolmácsolást, ilyen helyzetekben előfordul, hogy csak korlátozott számú ügyfélnek biztosítanak tolmácsolást, gyakran szinkron módban, azaz a tolmács fülbe sűgva dolgozik a tolmácsolást igénylők mellett, vagy

vegyes módon, félig fülbe sűgva és egyes megszólalásoknál pedig konzekutív módon. A kizárólag konzekutív tolmácsolást igénylő helyzetekben a megkérdezettek egyöntetűen a következő szempontokat tartották elengedhetetlenek: (1) a fő beszélő(ke)t minden esetben jól kell látni és hallani, továbbá (2) a hallgatóságot és (3) a megbeszélés tárgyát is látniuk kell, legyen az prezentáció egy kivetítón, tervrajz, gép vagy berendezés, vagy akár a műtéti beavatkozást igénylő beteg.

A válaszokban egyéni preferenciák is megjelentek. Van, aki tárgyaláskor az asztalnál, a célszemélyek mellett ülve szeret elhelyezkedni azért, hogy kényelmesen tudjon jegyzetelni; van, aki a beszélővel szemben foglal inkább helyet, és van, aki mellette. Többen protokolláris szempontokat is figyelembe véve az ügyfél bal oldalán elhelyezkedve, de legtöbbször a terem és a környezet adottságaihoz mérten választják ki a számukra legmegfelelőbb helyet. A tolmácsolást nehezítő körülmények közé sorolták például a kötelező maszkviselést és az olyan helyzeteket, ahol a fent felsorolt szempontok nem teljesültek, és azon nem, vagy csak nehezen tudtak változtatni. A legszélsőségesebb esetként egy bírósági tolmácsolást említettek, amikor a tolmács a maszkot viselő beszélő mögött ült több méterrel, és az elhangzottakat az ügyfelének halkán fülbe sűgva kellett tolmácsolnia.

A jelenléti és a távtolmácsolás összehasonlításakor a megkérdezettek ugyan tisztában voltak ez utóbbi előnyeivel is, de a felsorolt negatívumokat tekintve többségük (6 említés) a személyes jelenléti igénylő tolmácsolást részesítette előnyben. Érdekes megfigyelni, hogy néhány adatközlő (3 említés) nyitott volt az online platformok tolmácsolás során történő használatára, sőt, új lehetőséget látott benne. A távtolmácsolás pozitívumaiként a hatékonyabb időkihasználást, a nagy földrajzi távolságok könnyebb áthidalását, valamint az új tolmácsolási piacokhoz való hozzáférést említették meg, amelyek mögött egyértelműen az utazásra fordított idő és költségek megspórolása áll. Az online platformok további előnye – tekintettel a COVID-19 járvány miatt kialakult helyzetre –, hogy a résztvevők személyes jelenlétét nélkülözve biztonságosabbak, illetve egyfajta védelmet nyújtanak azoknak, akik nem kedvelik a személyes, szemtől–szemben zajló tolmácsolást.

A negatívumok között egyértelműen a technikai feltételek hiányosságait (rossz kép- és hangminőség) említették, amelyek nemcsak a percepciót, hanem a non-verbális elemek korlátozott hozzáférése miatt a megértést és az értelmezést is gátolták. A megkérdezettek fárasztóbbnak tartották a távtolmácsolást, mivel az a koncentrációs képességet rendkívül igénybe veszi. A jelenléti dialógustolmácsoláshoz viszonyítva sokkal nagyobb a tolmácsok kognitív terhelése. Ez a megállapítás egyébként összhangban van annak a kutatásnak az eredményével, amelyet ugyanebben az időszakban folytattak le szinkrontolmácsok körében (Seresi és Lángos 2021). További ügyféligenyként jelenik meg a technikai berendezések tesztelése a tolmácsolási napot megelőzően, ami plusz feladatot és időráfordítást igényel a tolmácsok részéről. Ugyanakkor az is negatívumként merült fel, hogy a technikai adottságok miatt könnyebb hang- és videófelvételt készíteni, jóllehet korábban a dialógustolmácsolásnál ez a lehetőség fel sem merült. A probléma ezzel az, hogy az ügyfelek sokszor magától értetődőnek veszik, és meg sem kérdezik a

tolmácsokat, holott ez külön megbeszélés és díjazás tárgya kell hogy legyen. A megkérdezettek többsége negatívumnak tekintette a személyes kapcsolattartás hiányát, illetve megjegyezték, hogy a személytelenség akadályozza az interperszonális dinamika működését, ráadásul dialógustolmácsoláskor a beszélőváltásokat is nehezebb koordinálni.

Mindezeket figyelembe véve kijelenthetjük, hogy a tolmácsok tisztában vannak a tolmácsolás nélkülözhetetlen feltételeivel, a percepció és a produkció tekintetében egyaránt, ugyanakkor készek alkalmazkodni a hely adottságaihoz, és amennyiben a körülmények engedik, felhívják a figyelmet például a tolmácsolást leginkább elősegítő ültetési rendre, vagy távtolmácsolás esetén a szükséges technikai feltételek meglétére. Az ügyfelek tudatosítására, a tolmácsolás előtt kialakítandó optimális ültetés jelentőségére, valamint a tolmácsolási körülmények átbeszélésére, amelyek hozzátartoznak a sikeres tolmácsoláshoz, már Eszenyi (2020) is utalt a *Susotázs* című cikkében. Ebből a szempontból a magánszektorban – szemben a hatósági tolmácsolással – sokkal rugalmasabban alakíthatók a tolmácsolás körülményei, és az ügyfelek készséggel fogadják meg a tolmácsok javaslatait, amennyiben az a felek érdekeit szolgálja, és a szolgáltatás minőségét is javítja. Ugyanakkor elmondhatjuk, hogy a nem jelenléti formában zajló dialógustolmácsolásnál még nem kiforrott – legalábbis jelen kutatás időpontjában – a technológiai háttér, így a rosszul megválasztott tárgyalási helyszín, vagy a technikai feltételek hiányossága nehezítő tényezőnek minősül a tolmácsoláskor. Emellett még nem tisztultak le a megbízó ügyfél és a tolmács szerződéses viszonyát szabályozó adminisztrációs folyamatok és szerződéskötési keretfeltételek sem.

A dialógustolmácsoknak tehát mind a jelenléti formában, mind az online platformokon zajló tolmácsolásnál nagy szükségük van olyan puha készségekre, mint a rugalmasság és az alkalmazkodóképesség, hogy az adott esetben ideálisnak nem mondható körülmények között is biztosítani tudják a felek közötti zavartalan és gördülékeny kommunikációt, vagy a mostoha körülményeket figyelembe véve eleve nem is vállalják már a megbízást.

#### 4.2.4 Nyelvi és nyelven kívüli nehézségek és a tolmácsok megküzdési stratégiái

Ennél a kérdésnél azt szerettem volna feltérképezni, milyen nyelvi, illetve nyelven kívüli nehézségek okoztak az üzleti életben zajló dialógustolmácsolás során kihívást a tolmácsoknak, és azokat milyen stratégiákkal oldották meg. Az interjúban ez a kérdés hangzott el utolsóként, de a megkérdezettek már előre, az interjúra történő felkéréskor megkapták azt. A nyelvi és nyelven kívüli elemeket, valamint a stratégiákat külön tárgyalom. Először a nyelvi nehézségeket veszem sorra, majd a tolmácsok azok leküzdésére alkalmazott stratégiáit, ezután a nyelven kívüli nehézségeket tekintem át, végül a tolmácsok bevetett megküzdési stratégiáinak ismertetésével zárom a részt.

Nyelvi nehézségként – többek között – a viccek, anekdoták tolmácsolását, a trágár kifejezések átültetését, a megfelelő regiszter megválasztását nevezték meg.



Mindamellett a terminusok, a belső szakzsargon, a titulusok és a beosztások megfeleltetését sem könnyű megoldani. A nem anyanyelvi beszélők, akcentusok, valamint egyes idegen nyelvekben a nyelvi nemek használata is okozhat nehézséget. A tárgyalási kultúrák közötti eltérés is megnehezíti a tolmácsok munkáját. Itt arról számoltak be, hogy egyes nemzetek másként viszonyulnak például az áralku tárgyaláshoz, továbbá, hogy a magyarok agresszívebb, direkter stílusban tárgyalnak. Azt is megemlítették, hogy az általánosan elfogadott E/1. személyben tolmácsolást nem mindig tudják érvényesíteni, például a beszélőváltásoknál, ami a dialógustolmácsolás sajátja.

A megküzdési stratégiák között többen arról számoltak be, hogy szövickek esetén jelzik, hogy lefordíthatatlan, a durva, trágár kifejezéseket általában finomítják, vagy akár ki is kerülnek. Ismeretlen kifejezések, terminusok esetén körülírnak, vagy az intralingvális explicitálás módszerével élve, ott helyben kérnek segítséget, pontosítást a szakembertől. Titulusok, nehezen megfeleltethető beosztások esetén idegenítenek, vagy éppen honosítanak. Az eltérő tárgyalási kultúrák esetén pedig olykor mediátorként vagy koordinátorként lépnek fel a tolmácsok. Kínosnak vélt helyzetekben gyakran kilépnek az E/1. személyből, és E/3. személyben foglalják össze az elhangzottakat, ezáltal deiktikus eltolódás következik be a tolmácsszerpben. Minden esetben törekednek azonban a terminusok egységes és következetes használatára, még akkor is, ha az ügyfél maga nem így jár el.

A nyelven kívüli nehézségekkel kapcsolatban több szempont elhangzott már az irányított kérdéseknél, így ennél a résznél már csak azokat emelem ki, amelyekről eddig még nem esett szó, majd az egyes problémákat követően ismertetem a megkérdezettek megoldásait, azaz a tolmácsok megküzdési stratégiáit. Nehézségként említették a háttérismeret, a szakterület ismeretének hiányát, vagy amikor nem kapnak a tolmácsok felkészülési anyagot. Ezeket a helyzeteket szerződéskötéssel próbálják előre kivédeni (3 említés). Legrosszabb esetben a helyszínen kérdeznek vagy kérnek pontosítást. A tolmácsolási körülmények, vagyis hogy gyártósornál vagy tárgyalóasztalnál zajlik-e az esemény, legtöbbször eleve adottak, így azokon nehezen lehet alakítani. Ha környezetvédelmi vagy egészségügyi szempontból veszélyes a munkakörnyezet, a megbízótól védőfelszerelést, például munkavédelmi sisakot vagy bakancsot, a munka megkezdése előtt néha még oktatást is kapnak. Amennyiben pedig vállalják a tolmácsolási megbízást, beleegyezési és titoktartási nyilatkozatot is aláíratnak velük (1 említés). Az egyik legérzékenyebb pontot talán az jelentette, amikor a kommunikációban részt vevő partnerek közül a tárgyalás mindkét nyelvét értő és beszélő fél a tolmács tudását kérdőjelezte meg, nyilvánosan lejáratva őt, s közben saját tudását fitogtatta. Ilyenkor a megkérdezettek nem tehetek mást, mint udvariasan megköszönték a segítséget és a pontosítást. Végül az interjúkból az is kiderült, hogy Magyarországon a dialógustolmácsolási munkákhoz a tolmácsok nem tudnak váltópartnert vinni, illetve az ügyfelek sokszor lekicsinylik ezt a fajta tudást és képességet, mintha bármelyik másik kétnyelvű munkatársuk el tudná végezni a munkát.

A megkérdezettek tapasztalatait és a jógyakorlatokat összegezve a tolmácsok a kényes szituációkban is mindvégig professzionálisan viselkednek, azaz higgadtan, megfelelő önkontrollt gyakorolva, magabiztos fellépésű szolgáltatóként. A gyakorló profi tolmácsok válaszaik megerősítik annak a kérdőíves felmérésnek az eredményeit, amelyet Lesznyák és Bakti (2018) a tolmácsolást és fordítást oktatók körében végzett a tolmácskompetenciák vizsgálatakor, miszerint a tolmácsolási gyakorlatban a személyiségjegyeket tartották a legfontosabbnak (Bakti 2020).

## 5. Eredmények összegzése

A felmérés feltárta, hogy a dialógustolmácsolás – az üzleti életben betöltött szerepéből adódóan – nagyobb tudományos figyelmet érdemelne. A nemi sztereotípiákkal kapcsolatban megállapíthatjuk, hogy a tolmácsok számára az ügyfél neme kevésbé számít, annál hangsúlyosabb szerepet kap viszont az ügyfél pozíciója, a vállalatnál betöltött munkaköre, a felek közötti hierarchikus, illetve hatalmi erőviszonyok. A tolmácsok nemét illetően felmerült, hogy a női tolmácsokkal szemben elsősorban a férfiasnak vélt szakterületeken, például műszaki témájú tolmácsoláskor nagyobb a bizalmatlanság, tehát jobban kell bizonyítaniuk, hogy egyenrangú partnerként tekintsenek rájuk. Valószínűleg a nőknek hasonló előítéletekkel kell megküzdeniük más foglalkozásban is, gondoljunk csak a női gépész- vagy villamosmérnökökre. Az üzleti világban a vezető beosztásban dolgozók és a tárgyalási jogosultsággal rendelkezők között azonban jellemzően kisebb a nők aránya.

Érdekes megállapításként merült fel, hogy a magánszektorban sokkal inkább veszik „*emberszámba*” a tolmácsokat (4 említés), szemben az állami szektorral és a közösségi tolmácsolással, ahol gyakran csak „*eszközként*” (N3) tekintenek rájuk. Néhány jellemző idézet ehhez a témához: „*nem érzem jól magam egy diplomáciai tolmácsolásban, ahol ezek a szigorú keretek engem megfojtanak. [ahol] semmibe vett elem vagyok, míg a gyári tolmácsolásnál emberszámba vesznek*” (F1); „*udvariasan, előzékenyen bánnak velem [...] az üzleti életben, ezzel szemben [...] állami megrendelők esetén csak ez eszközt látnak a tolmácsban*” (N3); „*nem szeretem ezeket a nagyon protokolláris jellegű tolmácsolási eseményeket*” (F2); „*egy gyárba szívesebben megyek tolmácsolni, mint egy minisztériumba, mert ott olyan karót nyeltem kell viselkedni*” (N5).

A vállalati kommunikáció vizsgálatokor egybehangzó vélemények születtek, miszerint a külső partnerekkel zajló kommunikációt stresszesebbnek, emocionálisan megterhelőbbnek érzik a tolmácsok, mivel nagyobb a tárgyalás tétje és sokkal több a bizonytalanság. A belső kommunikációban a szakzsargon használata, valamint a kódolt kommunikáció okoz kezdetben nehézséget, de rendszeres megbízás esetén a tolmács is elsajátítja az ügyfélspecifikus műhelynyelvet, és szinte csapattaggá válik. Többen említették, hogy ez a befogadó, barátságos, támogató környezet pozitívan hat a tolmácsolási teljesítményükre. A belső kommunikációban használt kötetlenebb, informális stílus miatt az is felvetődött, hogy a megkérdezettek

véleménye szerint az üzenet pontos átadására nagyobb hangsúlyt helyeznek az ügyfelek, mint annak megformálására.

A tolmácsolástudományban már többször vizsgált téma, a tolmács semlegesége és lojalitása is előkerült. Az üzleti világban talán hangsúlyosabban jelenik meg az, hogy a tolmácsok elsődlegesen a megbízást adó, fizető ügyfél elvárásait veszik figyelembe, azaz a kettős lojalitást nehezebb fenntartani. A kommunikációs felek közötti érdekellentét, feszült viszony nagymértékben megterheli a tolmácsokat és nehezíti a munkájukat. Ugyanakkor az ügyfelek nem tisztességes szándéka, amikor az üzleti tárgyalás taktikája arra épül, hogy a tolmácsot hibáztatják vagy járattják le, komoly etikai kérdéseket vet fel.

A dialógustolmácsolás kihívásai között említették a megkérdezettek, hogy – a konferenciatolmácsolás körülményeivel összehasonlítva – még jelenléti tolmácsoláskor sem mindig adottak azok a feltételek, hogy jól hallják és lássák a beszélőt. Ugyanakkor pozitívnak tekinthető, hogy az üzleti szektorban a tolmácsok térbeli elhelyezkedése rugalmasan változtatható szemben például egy bírósági tolmácsolással.

A tolmácsolást nehezítő nyelvi elemeknél a viccek, anekdoták, terminusok és a belső szakzsargon megfeleltetését, a nem anyanyelvi beszélők akcentusát, a nyelvi nemek átültetését, a durva, udvariatlan, agresszív stílus átültetését, valamint az E/1. személyben történő tolmácsolás következetes használatát említették. A nyelven kívüli elemeknél a fentebb felsoroltakon kívül említették a környezetvédelmi és egészségügyi szempontból is veszélyes munkakörülményeket, a háttéranyag vagy felkészülési anyag hiányát, továbbá azt, hogy magyarországi viszonylatban dialógustolmácsolásnál nehéz érvényesíteni a váltótárs szükségességét.

Összefoglalóan kijelenthetjük, hogy a fentebb felsorolt **nyelvi elemek** nagy része nemcsak az üzleti tolmácsolásban okoz kihívást a nyelvi közvetítők számára. Egyedüli sajátosságként talán az egyes szám harmadik személyben történő tolmácsolást emelném ki. A tolmácsolást nehezítő **nyelven kívüli elemek** közül azonban több olyan tényező is felmerült, amelyek az üzleti világ sajátosságaként értelmezhetők. Gondoljunk a kommunikációs partnerek közötti hierarchikus vagy hatalmi erőviszonyra, az ügyfelek eltérő, esetenként kevésbé tisztességes tárgyalási technikáira, valamint a vállalati külső és belső kommunikációra.

## 5.1. A dialógustolmácsok megküzdési stratégiái az érzelmileg terhelt helyzetekben

A feszült, érzelmileg terhelt helyzetekben a tolmácsok eltérő megküzdési stratégiákat alkalmaznak. A 2. táblázatban a megkérdezettek válaszaiból kinyert lehetséges megoldásokat foglalom össze, melyek alapján négy különböző tolmácsolási stratégia különböztethető meg.

2. táblázat: *Tolmácsolási stratégiák az érzelmileg terhelt helyzetekben (említések száma; n=10)*

Tolmácsolási stratégia	Stratégia nyelvi jellemzői	Említések száma
1. Finomított, árnyalt egyenes beszéd	E/1. személyben közvetít a tolmács, ugyanakkor enyhébb, finomabb kifejezéseket használ, a durva, trágár szavakat legtöbbször nem tolmácsolja.	8
2. Függő beszéd	E/3. személyben közvetít a tolmács, esetenként finomítja a kifejezéseket, vagy összefoglalja az elhangzottakat.	6
3. Visszakérdezést, pontosítást követő egyenes beszéd	A tolmács bizonytalansága a helyzetből fakad, ezért az üzenet közvetítése előtt legtöbbször visszakérdez. A megerősítést követően E/1. személyben tolmácsolja az megnyilatkozást.	1
4. Változtatás nélküli egyenes beszéd (normakövető)	A kialakult kényes helyzet nincs hatással a tolmács közvetítési stratégiájára, E/1. személyben tolmácsol az elhangzottak bármiféle megváltoztatása nélkül.	1

A válaszadók nagy többsége (8 említés) kijelentette, hogy a kényes, kínos szituációkban, érzelmileg túlfűtött helyzetekben finomítanak az elhangzottakon, enyhébb kifejezéseket használnak, a trágár, durva, illetlen kifejezéseket megpróbálják kikerülni, és nem azért, mert ezek nyelvileg problémát okoznak nekik, hanem az illendőségi és udvariassági szabályok betartására törekednek, vagy egyszerűen csak azért, mert a megegyezést szem előtt tartva nem kívánják a kommunikációs partnerek közötti feszült viszonyt tovább élezni.

Nyelvi síkon mindez abban nyilvánul meg, hogy ugyan az egyenes beszédet megtartják, tehát továbbra is E/1. személyben tolmácsolnak, de lexikailag más regiszterbeli kifejezéseket használnak, grammatikailag pedig a kevésbé direkt, udvariasabb megfogalmazásokat választják. Jellemző idézetek: „*Beleteszek sokszor egy Would you, Could you, May be, kifejezést, [a direkt megfogalmazás helyett], ...enyhítem, én ezt sokszor megcsinálom*” (F4); „*Ha durvul a helyzet, és trágár kifejezéseket használnak, akkor valószínűleg finomítok rajta, de ha kéri az ügyfél, hogy pontosan így mondjam el, akkor így adom át*” (F2); „*Kicsit enyhítettem, nem voltam annyira durva,[...] amikor elfajulnak a dolgok, a stratégiám az, hogy egy fokkal lejjebb megyek*” (N2); „*Azért egy picit elveszem ennek az élet*” (F1); „*Feszültség esetén talán tompítom az élet,[...] nem használhatok vulgáris és trágár szavakat*” (N4); „*Eleve biztos, hogy kihagytam volna, vagy finoman fogalmaztam volna*” (N5). Ezekben az egyeztetéssel járó helyzetekben a két fél között lezajló tárgyalás tartalmi és kapcsolati dimenziójára, továbbá a tárgyalás folyama-

tára is hatással van a tolmács közvetítési stratégiája. Bár e szándékos beavatkozást a jószándék vezérli, etikai szempontból azonban kérdéses, mennyiben és egyáltalán szabad-e módosítani az elhangzottakat.

A második stratégia esetén a szakképzett tolmácsok a tanult és tudatosan alkalmazott normakövető közvetítési módot megváltoztatják. A tolmácsok kilépnek a szerepükből, egyenes beszédre váltanak. Ilyenkor általában nem tudnak azonosulni a beszélővel, így a kommunikáció indirekt formáját alkalmazva E/3. személyben fogalmazzák meg a megnyilatkozásokat. Az is előfordulhat, hogy bizonyos helyzetekben, például amikor több beszélő egymást követően, netán egymással párhuzamos beszél, nem engedve szóhoz jutni a tolmácsot, az E/1. személyben történő tolmácsolás félreértést okozna. A helyzetből fakadóan a tolmácsok a beszélőváltások tudatos elkülönítése miatt lépnek ki a szerepükből, esetenként a megnyilatkozáshoz tartozó személyt is megnevezik. Egy válaszadó olyan esetet is említett, amikor kifejezetten az ügyfél kérte őt arra, hogy ne E/1. személyben tolmácsoljon. Itt az ügyfélelváras teljesítése volt az elsődleges szempont, amely felülírta a normát. Jellemző idézetek: „*Talán annyit hozzáfűztem, hogy ...nem pont ebben a regiszterben hangzott el*” (N2); „*az ügyfél arra kért, hogy ne egyes szám első személyben beszéljen a tolmács. Megtévesztő tud lenni, ha a tolmács az idegen nyelvre tolmácsolva a beszélővel azonosulva egy másik nyelvtani nemet vesz fel*” (F3); „*Az egyetemen azt tanultuk, hogy egyes szám első személyben kell tolmácsolni, és ettől talán még traumatikusabb is. Most már ezt a szabályt egyébként sokkal lazábban alkalmazom*” (N4); „*Elmondom semlegesén, hogy mit mondott, majd megjegyzésben hozzáteszem, hogy ezt most nagyon dühösen mondta. [...] azért teszem, hogy átmenjen az információ*” (N1); „*körülrírom, hogy most heves reakcióban kitört*” (N5).

A harmadik tolmácsolási stratégiát egy válaszadó említette, de a bizonytalanság feloldásának egyik teljesen életszerű és reális megoldása ez. A tolmács azért kérdez vissza, mert úgy érzi nem hallotta, nem értette jól az elhangzottakat, vagy az elhangzott információ ellentétes azzal, amit eddig tudott, és ilyenkor pontosítást, megerősítést vár az ügyféltől. Jelen esetben a tolmács tisztában volt azzal, hogy az elhangzott megnyilatkozás konfliktus kialakulásához vagy további elmérgesedéséhez vezethet. Egyfajta kapuőrként, a beszélgetés moderátoraként lépett fel, és mielőtt az üzenetet pontosan átadta volna, újbóli megerősítést várt. A tárgyalás folyamata ekkor rövid időre megakad, a tolmács kilép a közvetítői szerepből, és párbeszédet kezdeményez az előtte megszólaló féllel. Történhet ez visszakerdezés formájában vagy az elhangzottak megismétlésével is. Amennyiben megerősítést kap, a megnyilatkozást ezúttal módosítás vagy változtatás nélkül, E/1. személyben közvetíti. Például: „*[ha durva kifejezést használnak], durván kell visszaadni. Rossz esetben tényleg visszakerdezek, hogy azt mondta?*” (F5). A bizonytalanság a nyelvi közvetítőknél egyrészt fakadhat abból, hogy saját vélt szerepük összeütközik a valós szituációban betöltött szereppel, azaz a kommunikáció előmozdítása lenne a feladatuk, és nem annak a megakasztása.

A negyedik tolmácsolási stratégia esetén, amelyet tekinthetünk normakövető stratégiának, a tolmács E/1. személyben tolmácsol, és ügyel arra, hogy az elhangzottakat a lehető legpontosabban adja vissza a másik nyelven. Érdekes látni azt, hogy jelen kutatásban csupán egy megkérdezett nyilatkozott úgy, hogy egy konfliktusos, feszültséggel terhelt tárgyalási szituációban sem változtat a tolmácsolási stratégiáján, mivel *„én nem tehetem meg azt, hogy szűröm az információt. [...] nem szűrő vagyok, hanem nyelvi közvetítő, kizárólag egyes szám első személyben tolmácsolok”* (N3). Ez esetben a tolmács tényleg képes volt megőrizni higgadságát, függetleníteni tudta magát az eseményektől, nem riadt vissza a kínos szituációtól sem.

Jelen kutatás feltárta, hogy a normakövető tolmácsolási stratégiától több esetben és több megkérdezett (8 említés) is eltért a feszültséggel teli tárgyalási szituációkban. Ennek okai sokrétűek lehetnek. A kommunikációs problémák elkerülése érdekében egyrészt elengedhetetlen a függő beszéd használata (6 említés) a beszélőváltások érzékeltetésekor, másrészt homlokzatvédő stratégiaként is szolgál a tolmács számára olyan esetekben, amikor kínos vagy kényes kijelentéseket kell tolmácsolnia, és a szerepéből kilépve érzékeltetni próbálja a ténytől vagy a stílustól való elhatárolódását. A megküzdési stratégiák kiválasztásában ugyanakkor nem figyelhető meg jelentős eltérés női és férfi tolmácsok között. Míg a finomított, árnyalt egyenes beszéd használatát egyenlő arányban választották, a függő beszéd használata inkább a női tolmácsokra volt jellemző. Mindezek fényében fontos lenne mélyebben és átfogóbban vizsgálni a dialógustolmácsolás kihívásait és a tolmácsok megküzdési stratégiáit.

## 6. Következtetés és kitekintés

A tanulmány az üzleti világban zajló dialógustolmácsolás kihívásait, valamint a tolmácsok megküzdési stratégiáit mutatta be saját kismintás, kvalitatív interjúk kutatási eredményeim alapján. A kutatás elsődleges célja az volt, hogy feltérképezze a versenyszektorban közreműködő tolmácsok dialógustolmácsoláskor fellépő nyelvi és nyelven kívüli nehézségeit, továbbá ezen problémák megoldását célzó stratégiáikat. Másrészt pedig azon sajátosságok és eltérések beazonosítását szolgálta, amelyek elsődlegesen az üzleti szektorban zajló tolmácsoláskor jelentkeznek. A kutatás korlátjaként egyrészt a kis mintát említhetjük, másrészt azt, hogy a feltárt sajátosságok önbevalláson alapulnak.

Az adatok ellenőrzését, pontosítását egyrészt egy nagymintás kérdőíves felmérés szolgálná, amelyben további tolmácsokat kérdezzük meg. Másrészről üzletemberekkel tervezek interjúk készíteni, amely kutatás a tolmácsok perspektívájából már megvilágított sajátosságok mélyebb és átfogóbb vizsgálatát tenné lehetővé. Mindamellet a kutatás készülő disszertációm első kutatási fázisát jelenti, amely egy konkrét jelenséget – az üzleti életben zajló dialógustolmácsolás kihívásait – a kommunikációban résztvevő egyik fél, a tolmács szemszögéből vizsgálja. A kö-

vetkező lépésként ugyanezen jelenséget a megbízó ügyfél szemszögéből tervezem megvizsgálni, amelyben különös hangsúlyt helyezek az ügyfelek tolmácsokkal és a tolmácsolással szembeni elvárásainak feltérképezésére. A későbbiekben fontos lenne jelen kutatás eredményeit egy kvantitatív kutatásban is tesztelni, azzal a céllal, hogy az eredmények érvényességét egy nagyobb mintán is igazolni lehessen. A gyakorlati szempontokat szem előtt tartva pedig a kutatások hiánypótló jelleggel gyűjthetnék egybe a dialógustolmácsok által alkalmazott és bevált jó gyakorlatokat.

## Irodalom

- Ahrens, B. 2007. Pauses (and other prosodic features) in simultaneous interpreting. *Forum* Vol. 5. No. 1. 1–18.
- Alexieva, B. 1997. A typology of interpreter-mediated events. *The Translator* Vol. 3. No. 2. 153–174.
- Bakti M. 2020. Visszafogott extrovertáltság és intuíció. Tolmácskompetencia-modellek. In: Szabó Cs., Bakti M. (szerk.) *Iránytű a tolmácsolás oktatásához*. Szeged: Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó. 17–36.
- Bendazzoli, C., Russo, M., Defrancq, B. (eds) 2018. Special Issue: New findings in corpus-based interpreting studies. *InTRAlinea*. <http://www.intraline.org/specials/article/2304> (letöltve: 2022. 08. 22.)
- Borgulya Á., Dévényi M., Dobrai K., Somogyvári M. 2011. *Kommunikáció az üzleti világban*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Bühler, H. 1986. Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua* Vol. 5. No. 4. 231–235.
- Csörgő Z. 2013. Kihez és mihez legyen lojális a bírósági tolmács? *Fordítástudomány* 15. évf. 2. szám. 51–71.
- Erasmus, M., Mathibela, L., Hertog, E., Antonissen, H. (eds) 1999. *Liaison Interpreting in the Community*. Hatfield: Van Schaik.
- Eszenyi R. 2020. Susotázis. In: Szabó Cs., Bakti M. (szerk.) *Iránytű a tolmácsolás oktatásához*. Szeged: Juhász Gyula Felsőoktatási Kiadó. 59–86.
- G. Láng Zs. 2002. *Tolmácsolás felsőfokon. A hivatásos tolmácsok képzéséről*. Budapest: Scholastica.
- Gentile, A., Ozolins, U., Vasilakakos, M. 1996. *Liaison Interpreting: A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Gile, D. 1995a. *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Gile, D. 1995b. *Regards sur la recherche en interprétation de conférence*. Lille: PUL.
- Gile, D. 2009. *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. second edition. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Heltai P. 2006. Szakmai kommunikáció és szaknyelv. In: Silye M. (szerk.): *Porta Lingua – Utak és perspektívák a hazai szaknyelvoktatásban és kutatásban*. Debrecen: Center Print Nyomda. 37–42.

- Horváth I. 2015. *Bevezetés a tolmácsolás pszichológiájába*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.
- Jacobson, H. E. 2009. Moving beyond words in assessing mediated interaction: Measuring interactional competence in healthcare settings. In: Angelelli, C. V., Jacobson, H. E. (eds) *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies. A call for dialogue between research and practice.*, Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins. 49–70.
- Jancsi B. 2003. A közösségi tolmácsolás. *Tudásmenedzsment* 4. évf. 1. szám. 76–84.
- Jones, R. 1998. *Conference Interpreting Explained*. Manchester: St. Jerome Press.
- Kalina, S. 1998. *Strategische Prozesse beim Dolmetschen: Theoretische Grundlagen, empirische Fallstudien, didaktische Konsequenzen*. Tübingen: Günter Narr.
- Karanasiou, P. P. 2017. *Fulfilling the interpreting mandate in Business Negotiation Meetings. The perspectives of interpreters and clients*. Doktori disszertáció. Edinburgh: Heriot-Watt University. Elérhető: <https://core.ac.uk/download/pdf/161941171.pdf> (letöltve: 2022. 10. 04.)
- Kurz, I. 1993. Conference Interpretation: Expectations of different user groups. *The Interpreters' Newsletter* No. 5. 13–21.
- Lesznyák M., Bakti M. 2018. *Trainers' Perceptions on Translation Competence*. Elhangzott: Translation Research – Translator Training Konferencia, Budapest: Pázmány Péter Katolikus Egyetem. 2018. május 24–26.
- Lörscher, W. 1991. *Translation performance, translation process and translation strategies*, Günter Narr: Tübingen.
- Mason, I. (ed.) 1999. Dialogue Interpreting. Special issue. *Studies in Intercultural Communication. The Translator* Vol. 5. No. 2.
- Mason, I. (ed.) 2001. *Triadic Exchanges – Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome.
- Mason, I. 2009. Dialogue interpreting. In: Baker, M., Saldanha, G. (eds) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. (2nd ed.). London, New York: Routledge. 81–84.
- Németh A. 2021. Üzleti és vállalati tolmácsolás a dialógustolmácsolás kontextusában. *Fordítástudomány* 23. évf. 2. szám. 66–91.
- Ozolins, U. 2015. Ethics and the role of the interpreter. In: Mikkelsen, H., Jourdenais, R. (eds) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London, New York: Routledge. 319–336.
- Pöchhacker, F. 2004. Dolmetschen – Translation – Interaktion: Wege zu einem neuen Paradigma in der Dolmetschwissenschaft. In: Müller, I. (ed.) *Und sie bewegt sich doch... Translationswissenschaft in Ost und West Festschrift für Heidemarie Savelvsky zum 60. Geburtstag*. New York, Oxford, Wien: Peter Lang. 247–262.
- Pöchhacker, F. (ed.) 2015. *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London: Routledge School. 27–45.
- Roy, C. 1996. An interactional sociolinguistic analysis of turn-taking in an interpreted event. *Interpreting* Vol. 1. No. 1. 39–67.
- Sato N. 2014. *A vállalati és üzleti tolmács kettős lojalitása a magyar-japán és a japán–magyar interperszonális kommunikációban*. Doktori disszertáció. Budapest: ELTE BTK. <http://doktori.btk.elte.hu/lingv/satonoriko/diss.pdf> (letöltve: 2022. 08. 22.)
- Seresi M. 2016. *Távtolmácsolás és távoktatás a tolmácsolásképzésben*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó. [http://www.eltereader.hu/media/2016/07/Seresi\\_TAVTOLMACSO-LAS\\_READER.pdf](http://www.eltereader.hu/media/2016/07/Seresi_TAVTOLMACSO-LAS_READER.pdf) (letöltve: 2022. 08. 22.)



- Seresi M., Láncoş P. 2021. *A kognitív terhelés változása online szinkrontolmácsplatform használatakor*. Elhangzott: MANYE Fordítástudományi Kutatások I. konferencia. Online térben. Zoom platform. 2021. május 28.
- Setton, R. 1999. *Simultaneous Interpretation. A cognitive-pragmatic analysis*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Setton, R. 2003. Models of the interpreting process. In: Collados Aís, A., Sabio Pinilla, J. A. (eds) *Avances en la investigación sobre la interpretación*. Granada: Comares. 29–91.
- Takimoto, M. 2015. Business Interpreting. In: Pöchhacker, F. (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London, New York: Taylor & Francis Group. 38–40.
- Wadensjö, C. 1993. Interpreting in crisis: The interpreter's position in therapeutic encounters. In: Mason, I. (ed.) 2001. *Triadic Exchanges – Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome. 71–86.
- Wadensjö, C. 1998. *Interpreting as Interaction*. London, New York: Longman.

## FÜGGELÉK

### A tolmácsokkal készült interjúk kérdései (Az interjúbeszélgetés kb. 60 percet vett igénybe.)

#### Első rész

#### Demográfiai adatok és tolmácsolási tapasztalat:

1. Adatközlő neme:
 

<input type="checkbox"/> nő	<input type="checkbox"/> férfi
-----------------------------	--------------------------------
2. Adatközlő korcsoportja:
 

<input type="checkbox"/> 30 év alatt	<input type="checkbox"/> 30 és 55 év között	<input type="checkbox"/> 55 felett
--------------------------------------	---	------------------------------------
3. Adatközlő szakképesítése:
 

<input type="checkbox"/> fordító	<input type="checkbox"/> tolmács	<input type="checkbox"/> mindkettő
----------------------------------	----------------------------------	------------------------------------
4. Adatközlő anyanyelve és munkanyelvei:  
 anyanyelv:  
 munkanyelv(ek):

#### Munkatapasztalat és jellemzői:

5. tolmácsolási tapasztalat (években):
6. tolmácsolás gyakorisága (napokban kifejezve):  
 heti v. havi v. éves átlagban:

7. új és visszatérő ügyfél aránya / a tolmácsolási megbízásokon belül (%-ban):  
alkalmi / új ügyfél:  
állandó ügyfél:
8. szinkron és a követő (konszekutív) mód aránya / a tolmácsolási megbízásokon belül (%-ban):  
szinkron:  
követő (konszekutív):
9. üzleti és állami (hatósági) megrendelések aránya / a tolmácsolási megbízásokon belül (%-ban)  
Üzleti szektor:  
Állami / hatósági szektor:

## Második rész

### Az üzleti és vállalati tolmácsolásra vonatkozó kérdések (fókuszpontok köré szervezve)

1. Van-e hatása / számít-e az, hogy az ügyfeled férfi vagy nő?
2. Éreztél-e valaha bármiféle (pozitív vagy negatív) megkülönböztetést a nemed miatt? Volt-e valamilyen nemiséggel kapcsolatos megnyilvánulásban részed?
3. Milyen kihatása van a tolmácsolásra, ha a vállalati ügyfél belső, illetve külső kommunikációjában kell közvetíteni?
4. Az üzleti tolmács térbeli elhelyezkedését / pozícióját tekintve milyen szempontokra ügyelsz? Hova és ki mellé ülsz vagy állsz?
5. A jelenlegi pandémiás helyzetet figyelembe véve, sokan megtapasztalhattuk már az online tolmácsolás körülményeit. Kihat-e a tolmácsolásodra az, hogy személyesen vagy online veszel részt a kommunikációban? Ha igen, milyen módon?
6. Van-e hatása a tolmácsolásodra, ha feszültség vagy nézeteltérés van tárgyalópartnerek között? Ha igen, milyen módon?
7. Az eddigi tapasztalatod alapján milyen nyelvi és nem nyelvi nehézségekkel / kihívásokkal találkozottál az üzleti tolmácsolás során? Majd hogyan reagáltál, hogyan oldottad meg ezeket a helyzeteket? Köszönöm, ha megemlítesz néhány példát (természetesen név és adatok nélkül)!