



Нито Агенцията на Европейския съюз в областта на убежището (EUAА), нито което и да е лице, действащо от името на EUAА, носят отговорност за начина, по който би могла да бъде използвана съдържашката се в настоящата публикация информация.

Люксембург: Служба за публикации на Европейския съюз, 2022 г.

PDF ISBN 978-92-9487-096-4 doi:10.2847/562198 BZ-01-22-108-BG-N

© Агенция на Европейския съюз в областта на убежището (EUAА), 2022 г.

Илюстрация на корицата: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021 г.

Възпроизвеждането е разрешено, при условие че се посочи източникът. За използването или възпроизвеждането на снимки или други материали, за които EUAА не е носител на авторското право, трябва да се иска разрешение направо от носителите на това право.





Въведение в този инструмент

Представената в настоящия инструмент информация по никакъв начин не е изчерпателна, а представлява набор от насоки и практически съвети на теми, свързани с комуникацията чрез устни преводачи⁽¹⁾. Целта е да се подпомогнат държавите — членки на Европейския съюз, и асоциираните държави (ЕС+) в оперативната им работа, свързана с презаселването.

Какво е предназначението на този инструмент?

Настоящият документ има за цел да се насърчи и гарантира качеството на услугите по устен превод за държавите на презаселване. Той съдържа насоки относно съображенията, които специалистите по презаселването биха могли да вземат под внимание в комуникацията с бежанци чрез устни преводачи.

Той съдържа и пример за кодекс за поведение, който може да се използва и да се обсъди с преводачите преди интервюто за подбор. Кодексът има за цел да предостави насоки на устните преводачи относно тяхното поведение с цел да се гарантира високо качество на устния превод по време на интервюто. Той съдържа и насоки за поддържане на добри работни взаимоотношения между устните преводачи, интервюираните лица и служителите по време на мисиите с цел интервю. Инструментът съдържа също кратък наръчник с набор от теми, които могат да се вземат предвид при подготовката/инструктажа на устните преводачи, когато те се подготвят за работен ден или работно задание.

Защо е създаден?

Висококачествените услуги по устен превод са ключови за успеха на мисиите за подбор. Ето защо е важно на всеки етап от процеса на презаселване да се използват устни преводачи с професионални умения на високо ниво.

Настоящият документ е базиран на мнението, че услугите по устен превод следва да са неразделна част от планирането на мисия за подбор и че следва да са предмет на проверки на качеството, договорени предварително. Следователно документът съдържа набор от въпроси, които е необходимо да се вземат предвид при използване на устни преводачи, на базата на практиките от различни държави на презаселване.

Кой следва да използва този инструмент?

Този документ има за цел да предоставя насоки на служителите, работещи по случаи на презаселване, и устните преводачи, които работят с тях по време на интервютата за презаселване.

⁽¹⁾ Първоначално този инструмент е разработен в рамките на проекта *Улесняване на презаселването и приема на бежанци посредством нови знания* (EU-FRANK). Проектът е финансиран от европейския фонд „Убежище, миграция и интеграция“ под ръководството на Шведската миграционна агенция. Като част от процеса на предаване от EU-FRANK Агенцията на Европейския съюз в областта на убежището проведе занятие по осигуряване на качеството на оперативните инструменти в областта на презаселването, разработени в рамките на този проект.





Кои други учебни инструменти и източници могат също да се използват?

Най-добре е настоящото практическо ръководство да се придружава от [Практическото ръководство за планиране и изпълнение на мисия за подбор](#) и от [Практическото ръководство за планиране и провеждане на интервюта за презаселване](#).





Бележка с насоки: комуникация чрез устни преводачи

ЧАСТ I. КОДЕКС ЗА ПОВЕДЕНИЕ — ИНСТРУМЕНТ ЗА УСТЕН ПРЕВОД

Устен превод ще бъде необходим при повечето интервюта за презаселване, тъй като е вероятно повечето бежанци да не притежават (достатъчно) познания по вашия език, за да бъдат интервюирани директно на него. Освен това устните преводачи могат да бъдат от полза, когато е необходимо да се преведат документи, представяни от интервюираните лица.

За да се гарантира, че интервютата могат да се проведат успешно, важна задача за екипа на мисията е да се погрижат за нуждите на устните преводачи и да ги подготвят за тяхното задание. Може да се използва кодекс за поведение, за да се опишат задълженията и ролите на устните преводачи, които работят за мисии за презаселване. Той може също да предостави насоки на устните преводачи относно тяхното поведение с цел да се гарантира високо качество на интервюто. Освен това той съдържа насоки за поддържане на добри работни взаимоотношения между устните преводачи, интервюираните лица и служителите по време на мисиите за подбор.

В подточките по-долу са представени предложени теми, които да се разгледат заедно с устните преводачи при подготовка за интервюта за презаселване. Те могат да се използват като контролен списък или като вдъхновение за всяка мисия за подбор, в която се използват устни преводачи, независимо от начина, по който са наети тези устни преводачи. Контролният списък може да се предостави на устните преводачи преди мисията като референтен документ или да бъде представен устно от екипа на мисията

или нейния ръководител. Също така някои държави изискват от устните преводачи да подпишат декларация за това, че са съгласни да работят според принципите на кодекса за поведение.

Устен превод

Задачата на устния преводач е да превежда точно, напълно и обективно казаното от интервюиращия и интервюираното лице, без да добавя, пропуска или променя информация. Той може да бъде приканен да преведе на място съдържанието на писмени документи.

Устният преводач следва да бъде подготвен да извършва двупосочен консекутивен превод, за да превежда точно думите на говорещия и техния смисъл.

- Когато не е възможен директен превод и, за да могат интервюиращият и интервюираното лице да се разбират помежду си, е необходимо обяснение, устният преводач трябва да посочи това. Преводачът/устният преводач не може, било то по собствена инициатива или при поискване, да дава информация, която е различна от информацията, която трябва да се преведе. Устният преводач никога не следва да обсъжда съдържанието на интервюто.
- Устните преводачи трябва да превеждат всичко казано от различните страни по време на





интервюто, включително и обидни думи, шокираща разговорна реч или неприятни изказвания. Те не са отговорни за съдържанието на думите на говорещия. Освен това устните преводачи трябва да превеждат думите, казани пряко на тях от една от страните, както и коментари, които нямат пряка връзка с интервюто.

- Устните преводачи могат да си водят бележки, за да улесняват работата си. Тези бележки трябва да се предадат на интервюиращия в края на интервюто. По-специално имената на лица, места, политически партии, военни чинове и др. трябва да се предават с изключително внимание и при възможност да се записват. Ако е необходимо, устният преводач ще прикани кандидата да потвърди този вид информация.
- Устният преводач трябва да използва същите граматически лица, които използва говорещият (напр. „Аз“ избягах от „моята“ страна, а не „Той“ е избягал от „неговата“ страна).
- Устният преводач трябва да говори ясно и разбираемо.
- Устният преводач никога не трябва да прекъсва говорещия, освен когато е необходимо да се прекъсне някое изключително дълго изречение, за да се гарантира правилен превод или когато устният преводач не разбира дума или израз.
- Професионално поведение може да се поддържа само ако нивото на езикова компетентност, физическата и психическата годност, потенциалните конфликти на интереси и личните чувства на устния преводач не са пречка за такова поведение. При наличието на горепосочените пречки от устния преводач се очаква да информира държавата на презаселване и да се откаже от своето задание.

Безпристрастност

- Устният преводач има задължение за професионална тайна и заема

позиция на пълна обективност, неутралност и независимост във връзка както с кандидата, така и с интервюиращия.

- Устният преводач никога не трябва да се опитва да окаже влияние на процеса, като заема страна, и никога не трябва да позволява на своите възгледи, мнения или чувства да повлияят на процеса. Той трябва да се въздържа от коментари, освен когато са от значение за задачата по устен превод. При необходимост той може да се намеси, като нарича себе си „преводачът“:
- за да поиска пояснение, ако нещо е неясно;
- за да посочи, че една от страните е разбрала неправилно или не е разбрала;
- за да посочи, че не може да продължи да изпълнява добре функциите на устен преводач, например поради умора, болест или прекомерно дълги изречения.
- Устните преводачи трябва да декларират конфликти на интереси (например, че познават лично интервюираните лица).
- Устният преводач никога не трябва да влиза в ролята на съветник на която и да е от страните.
- Държавата на презаселването гарантира, че анонимността на устния преводач ще бъде гарантирана. За тази цел държавата на презаселването никога не предоставя на интервюирания кандидат лични данни на устния преводач.

Поверителност

- Устният преводач при никакви обстоятелства не следва да разкрива или повтаря устно или в писмена форма информацията, получена в хода на своята работа, на трета страна поради каквато и да е причина, освен ако не се изисква за целите на правоприлагането.





- Устният преводач при никакви обстоятелства не следва да разкрива информация, с която може да разполага относно интервюираното лице, във връзка с неговия случай, произход, позиция, статут или други подобни.

Почтеност

- Поведението на устния преводач спрямо персонала от държавата на презаселване, други устни преводачи, кандидатите и друг персонал, представян по време на мисията за презаселване, независимо от тяхната националност, етнос, религия, пол или сексуална ориентация, винаги трябва да бъде подобаващо и уважително. Устният преводач винаги избягва всякакъв вид осъдително отношение.
- Устният преводач трябва да спазва договорените работни часове.
- Устният преводач трябва да има спретнат вид и да носи подходящо, ненаатрапчиво и непр provокативно облекло.
- Устните преводачи при никакви обстоятелства не се възползват от своята позиция, за да получават подаръци или какъвто и да е вид компенсация от участващите страни.
- Устният преводач трябва да има предразполагащо поведение и да бъде запознат с правилата и правните разпоредби, от които се ръководят неговата професия и задачи.
- Устните преводачи може да поискат почивка от интервюиращите винаги когато чувстват, че умората започва да пречи на точността им.
- Макар че проявата на съпричастност до известна степен е необходима за изпълнението на задачите им, устните преводачи трябва да спазват подходяща професионална дистанция с различните страни и да третираат цялата информация като поверителна.

Ограничения

- Устният преводач приема, че интервюиращият от държавата на презаселване е този, който провежда интервюто, и решава какво е или не е от значение за случая на кандидата. Устният преводач не следва да се намесва в това по никакъв начин. Той не следва и да се опитва да повлияе на съдържанието или да насочва хода на интервюто, например като предлага въпроси към кандидата или иска допълнителни обяснения.
- Устните преводачи никога не следва да реагират по своя собствена инициатива на неприятни, шокиращи или обидни забележки, нито да показват каквито и да било емоции.
- Ако устният преводач разбере, че кандидатът е негов роднина или познат, или ако има друга връзка помежду им, той незабавно трябва да уведоми интервюиращия за този факт. Това може да стане в хода на интервюто или по време на превод на документ за досие. По правило устният преводач трябва да изключи мобилния си телефон по време на интервюто. След консултация с интервюиращия телефонът може да бъде оставен в режим на вибрация, ако е необходимо. По принцип телефонни разговори следва да се провеждат само по време на почивките.

Напомняне: етични принципи за преводачите, които работят в сферата на убежището

Поверителност. Като устен преводач вие:

- не следва да разкривате информация на други страни (напр. представител на държавата на произход на кандидата, семейство, приятели и др.)





- относно кандидата или служителя, работещ по случая;
- имайте предвид, че разкриването на информация може да има отрицателно въздействие върху безопасността на кандидата.

Безпристрастност. Като устен преводач вие:

- следва да бъдете неутрални и обективни;
- не следва да заемате страна или да изразявате лични мнения;
- следва да избягвате да се ангажирате лично;
- следва да декларирате възможните конфликти на интереси и да се въздържате от приемане на задания, ако е необходимо;
- не следва да се подигравате на другите или да проявявате неуважение;
- следва да се въздържате от оценки на достоверността на искането.

Точност и изчерпателност. Като устен преводач вие:

- не обобщавате, не пропускате и не добавяте съдържание;
- превеждате всичко казано, включително страничните разговори/коментарите;
- не променяте съдържанието или стила на казаното;
- стараете се да перифразирате, ако не съществуват думи за даден термин (винаги информирайте участниците за това);
- отбелязвате/обяснявате термини, които са специфични за културата (винаги информирайте участниците за това);

- искате пояснение, ако не разбирате (термин, концепция, диалект).

Почтеност. Като устен преводач вие:

- приемате само такива задания, за които притежавате необходимите умения и знания;
- в случай на грешка по време на устния превод информирате участниците и коригирате вашата грешка/искате пояснение;
- не приемате/давате награди, подаръци или пари;
- не комуникирате с кандидата извън заданието във връзка с неговата процедура за предоставяне на убежище и следва да му препоръчате да отправя въпросите си към националните органи в областта на убежището.

Професионално поведение. Като устен преводач вие:

- идвате навреме;
- сте облечени подходящо;
- подготвяте се предварително за заданията (по темата, както и физическа и психическа подготовка);
- наясно сте със собствените си компетентности и ограничения;
- информирате националния орган, ако не се чувствате комфортно да превеждате за кандидат;
- информирате интервюиращия за заплахи или предложения за подкуп;
- искате почивка, ако е необходимо;
- говорите ясно и с подходяща скорост;
- контролирате емоциите си;
- искате помощ от служителя, работещ по случая, ако кандидатът стане





агресивен, не отговори на въпроса, критикува вашия превод или поставя под въпрос вашата обективност.

Кодекс за поведение — декларация

Някои държави предоставят на устните преводачи кодекс за поведение като гаранция за качество. Ако е възможно, този вид документ може да се изпрати на преводачите чрез МОМ или ВКБООН

преди мисията за подбор. Той може да бъде обяснен или с него да се направи справка при срещата на екипа или ръководителя на мисията с устните преводачи, за предпочитане по време на първоначалния инструктаж с преводачите. По този повод би могло преводачите да бъдат попитани дали са прочели документа. Някои държави искат от устните преводачи да подпишат декларация, в която потвърждават, че са прочели кодекса и са готови да работят според описаните в него принципи. Пример за такъв вид декларация е представен на следващата страница.





Пример: Кодекс за поведение — декларация

Потвърждавам, че прочетох кодекса за поведение за устен превод и че разбирам описаните в този кодекс принципи. Декларирам, че приемам условията на моето задание, описани в настоящия кодекс.

Задължавам се, докато изпълнявам ролята на устен преводач, ангажиран от

.....

Да превеждам и на двата езика вярно и точно, като използвам същите думи, когато е възможно, и да правя това безпристрастно и професионално. Всяка информация, която може да получи в хода на моята работа, ще бъде третирана като строго поверителна.

Пълно име (с главни букви):

.....

Данни за контакт:

.....

Подпис:

.....

Дата:

.....

Място:

.....





ЧАСТ II. ИНФОРМАЦИОННА СЕСИЯ – ИНСТРУКТАЖ НА УСТНИТЕ ПРЕВОДАЧИ

Тъй като ролята на устния преводач е важна за успеха на интервютата, някои държави осигуряват собствени устни преводачи или назначават устни преводачи, които могат да провеждат интервюто директно на езика на бежанците. Друга възможност е да поискате от ВКБООН или МОМ да осигури устни преводачи за мисията. Това следва да се направи достатъчно време преди това. За защита на интервюиращите е от ключово значение добрата комуникация между интервюираното лице, интервюиращия и устния преводач.

В случай че устните преводачи се осигуряват от ВКБООН или МОМ, е препоръчително специалистите по презаселването да се уверяват, че устните преводачи са добре инструктирани предварително за интервюто и че разбират какво да правят. Важно е да отделите достатъчно време, за да се срещнете с устните преводачи и да се запознаете. Обикновено ръководителят на мисията може да предостави необходимата информация в рамките на кратка информационна сесия след пристигането на мисията на определеното за целта място.

Целта на информационната сесия е устните преводачи да се информират за своето задание, както и за всякакви специфични режими или съображения от значение за държавата или мисията на презаселване. Тъй като различните държави на презаселване работят по различни начини, би могло да обсъдите с устните преводачи определени теми, които са важни за вашия екип. Може също да съставите екип от един служител, работещ по случая, и един устен преводач. Някои държави информират устните преводачи за очакваните от тях стандарти относно поверителността и професионализма (както е описано в раздела по-горе).

Информационната сесия е добра възможност да се обсъдят всякакви кодекси за поведение, които се очаква вашият екип и устните преводачи да спазват. **Тази информационна сесия може също да обхваща** всякакви чувствителни случаи или теми, които биха могли да възникнат по време на работата ви заедно, както и в нея може да се разгледат логистични въпроси (работни часове, плащане, графици и др.). Може да бъдат от полза обяснения относно процеса на определяне на бежанец и общата терминология. При всички случаи следва да предоставите насоки относно етичния кодекс, който се очаква от устния преводач да спазва. Пример за информационна сесия с устни преводачи **може да бъде намерен на следващата страница.**





Пример — Информационна сесия с устни преводачи

Въведение

Въведение от представител на мисията

Казвам се

.....

Аз съм от

Работя в

Тук съм заедно с екипа за подбор от (държава).

Нашата мисия е да разглеждаме случаи на бежанци за евентуално презаселване в в сътрудничество с ВКБООН.

Представяне на устните преводачи

Устни преводачи от МОМ (имена)

Устни преводачи от ВКБООН (имена)

Осигурете табелки с имената за устните преводачи и за екипа.

Програма

- Започваме всяка сутрин в (час) с информационна сесия за всички лица, които ще бъдат интервюирани преди обед. Интервютата се провеждат от до
- Обядът се състои в —
- Информационната сесия за следобедните случаи се провежда в (един устен преводач)
- Следобедните интервюта се провеждат от до
- Графикът е гъвкав в зависимост от продължителността на интервютата. Ще имате и кратки почивки между различните случаи/семейства.





Очаквания

Най-важните неща, които трябва да знаете:

- Обвързани сте с професионална тайна, което означава, че не е разрешено да говорите с никого за това, което се е случило по време на интервюто.
- Очакваме от вас да превеждате точните думи, които използват бежанците. Ако бежанците не разбират въпроса, устният преводач трябва да обясни това, но интервюиращият е този, който трябва да повтори или обясни въпроса. Не следва да добавяте или пропускате нищо. Ако бежанецът има въпроси, е важно да отговорим на тях.
- Превеждайте на всички в семейството, включително децата. Няма да интервюираме най-малките деца, а родителите трябва да дадат съгласието си, за да можем да разговаряме с децата.
- Ще превеждате устно за едно и също лице/интервюиращ в рамките на дни.

От вас като устен преводач очакваме:

- да превеждате всичко казано, без да добавяте или пропускате информация;
- да бъдете неутрални/безпристрастни;
- да бъдете обвързани от задължение за поверителност;
- да говорите от първо лице („аз“, „мен“, „мой“).

За допълнителна информация относно очакванията във връзка с кодекса за поведение вж. раздел „ЧАСТ I — Кодекс на поведение — инструмент за устен превод“.





ЧАСТ III. ПРИЗНАВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА УСТНИЯ ПРЕВОД

Ако мисията използва местни устни преводачи, някои държави на презаселване предоставят на тези преводачи, чиито услуги са сметени за удовлетворителни, благодарствено писмо или сертификат. Това може да бъде от полза като препоръка за бъдещи задания за устен превод.

Ако екипът на мисията не е удовлетворен от осигурения устен превод, заедно с ръководителя на мисията трябва да се реши дали интервюто да продължи. Ако е необходимо, служителят, работещ по случая, може да се позове на кодекса за поведение, за да отбележи някои принципи. Ако мисията използва устни преводачи, които са осигурени от

оперативните партньори, на тези партньори трябва да се предостави обратна информация относно оцененото качество на устния превод. Това може да стане устно в края на мисията, по време на сесия за обсъждане или в писмена форма след мисията. Разбира се, мисията следва да потърси други устни преводачи, ако бъде сметено, че някои лица не предоставят висококачествен устен превод или че работните взаимоотношения не са добри поради други причини.



ISBN 978-92-9487-096-4



Служба за публикации
на Европейския съюз

