

# Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων





Ούτε ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (ΕΥΑΑ) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος του ΕΥΑΑ ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στην παρούσα έκδοση.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-099-5 doi:10.2847/499554 BZ-01-22-108-EL-N

© Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο, 2022

Εικονογράφηση εξωφύλλου: Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή. Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του ΕΥΑΑ, πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.





# Εισαγωγή στο παρόν εργαλείο

Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στο παρόν εργαλείο δεν είναι σε καμία περίπτωση εξαντλητικές, ωστόσο παρουσιάζουν μια συλλογή οδηγιών και πρακτικών συμβουλών για θέματα που σχετίζονται με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων<sup>(1)</sup>. Στόχος είναι η παροχή στήριξης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις συνδεδεμένες χώρες (EE+) όσον αφορά το επιχειρησιακό τους έργο στον τομέα της επανεγκατάστασης.

## Ποιος είναι ο σκοπός του παρόντος εργαλείου;

Το παρόν έγγραφο αποσκοπεί στην προαγωγή και τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών διερμηνείας για τις χώρες επανεγκατάστασης. Παρέχει καθοδήγηση σχετικά με ζητήματα που καλό θα είναι να λαμβάνουν υπόψη οι επαγγελματίες επανεγκατάστασης κατά την επικοινωνία με τους πρόσφυγες μέσω διερμηνέων.

Περιέχει ένα παράδειγμα κώδικα δεοντολογίας ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιείται και να συζητείται με τους διερμηνείς πριν από τη συνέντευξη επιλογής. Ο κώδικας αποσκοπεί στην παροχή καθοδήγησης στους διερμηνείς σχετικά με τον τρόπο συμπεριφοράς τους, με στόχο τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της διερμηνείας της συνέντευξης. Περιέχει επίσης καθοδήγηση για τη διατήρηση μιας καλής εργασιακής σχέσης μεταξύ των διερμηνέων, των ατόμων που συμμετέχουν στις συνεντεύξεις και του προσωπικού κατά τη διάρκεια των αποστολών συνεντεύξεων. Το εργαλείο περιέχει επίσης έναν σύντομο οδηγό με μια συλλογή θεμάτων που μπορούν να εξετάζονται κατά την προετοιμασία/ενημέρωση των διερμηνέων για την προετοιμασία μιας εργάσιμης ημέρας ή μιας ανάθεσης εργασίας.

## Για ποιον λόγο δημιουργήθηκε;

Η παροχή υπηρεσιών διερμηνείας υψηλής ποιότητας αποτελεί στοιχείο ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των αποστολών επιλογής. Για τον λόγο αυτό, είναι σημαντικό σε κάθε στάδιο της διαδικασίας επανεγκατάστασης να χρησιμοποιούνται διερμηνείς με επαγγελματικές δεξιότητες υψηλού επιπέδου.

Στο παρόν έγγραφο θεωρείται ότι οι υπηρεσίες διερμηνείας θα πρέπει να αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του σχεδιασμού της αποστολής επιλογής και θα πρέπει να υπόκεινται σε εκ των προτέρων συμφωνημένους ελέγχους ποιότητας. Ως εκ τούτου, το έγγραφο παρουσιάζει μια συλλογή θεμάτων που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη χρήση διερμηνέων με βάση πρακτικές από διάφορες χώρες επανεγκατάστασης.

## Σε ποιον απευθύνεται το παρόν εργαλείο;

Το παρόν έγγραφο αποσκοπεί στην παροχή καθοδήγησης στους χειριστές υποθέσεων επανεγκατάστασης και στους διερμηνείς που εργάζονται μαζί τους κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων επανεγκατάστασης.

<sup>(1)</sup> Το παρόν εργαλείο αναπτύχθηκε αρχικά στο πλαίσιο του σχεδίου για τη *Διευκόλυνση της επανεγκατάστασης και της εισδοχής προσφύγων μέσω νέων γνώσεων* (EU-FRANK). Το σχέδιο χρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης και υλοποιήθηκε από τον Σουηδικό Οργανισμό Μετανάστευσης. Στο πλαίσιο της διαδικασίας παράδοσης του σχεδίου από το EU-FRANK, ο EUAA πραγματοποίησε άσκηση διασφάλισης της ποιότητας των επιχειρησιακών εργαλείων επανεγκατάστασης που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του εν λόγω σχεδίου.





## Ποια άλλα εκπαιδευτικά εργαλεία και ποιες άλλες πηγές μπορούν να χρησιμοποιηθούν;

Ο παρών πρακτικός οδηγός συνδυάζεται βέλτιστα με τον [Πρακτικό οδηγό για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση αποστολών επιλογής](#) και τον [Πρακτικό οδηγό για τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων επανεγκατάστασης](#).





# Σημείωμα καθοδήγησης: επικοινωνία μέσω διερμηνέων

## ΜΕΡΟΣ Ι. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ – ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

Η διερμηνεία είναι απαραίτητη κατά τη διάρκεια των περισσότερων συνεντεύξεων επανεγκατάστασης, επειδή είναι πιθανό οι περισσότεροι πρόσφυγες να μη διαθέτουν (επαρκή) γνώση της εθνικής σας γλώσσας ώστε να συμμετάσχουν σε συνεντεύξεις απευθείας σε αυτή τη γλώσσα. Οι διερμηνείς μπορούν επίσης να φανούν χρήσιμοι όποτε υπάρχει ανάγκη μετάφρασης εγγράφων τα οποία προσκομίζονται από τα άτομα που συμμετέχουν στη συνέντευξη.

Για τη διασφάλιση της επιτυχούς διεξαγωγής των συνεντεύξεων, είναι σημαντική η μέριμνα της ομάδας της αποστολής για κάλυψη της ανάγκης διερμηνέων και η προετοιμασία τους για την αποστολή τους. Για την περιγραφή των καθηκόντων και των ρόλων των διερμηνέων που εργάζονται σε αποστολές επανεγκατάστασης είναι δυνατή η χρήση ενός κώδικα δεοντολογίας. Ο κώδικας αυτός μπορεί επίσης να παρέχει καθοδήγηση στους διερμηνείς σχετικά με τον τρόπο συμπεριφοράς τους, με στόχο τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της διεξαγωγής της συνέντευξης. Περιέχει επίσης καθοδήγηση για τη διατήρηση μιας καλής εργασιακής σχέσης μεταξύ των διερμηνέων, των ατόμων που συμμετέχουν στις συνεντεύξεις και του προσωπικού κατά τη διάρκεια των αποστολών επιλογής.

Τα σημεία που ακολουθούν αποτελούν προτεινόμενα σημεία προς ανάλυση με τους διερμηνείς κατά την προετοιμασία των συνεντεύξεων επανεγκατάστασης. Μπορούν να χρησιμοποιούνται ως κατάλογος ελέγχου ή ως πηγή έμπνευσης για οποιαδήποτε αποστολή επιλογής στην οποία εμπλέκονται διερμηνείς, ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσληψης των εν λόγω διερμηνέων. Ο κατάλογος ελέγχου είναι

δυνατόν να κοινοποιείται στους διερμηνείς πριν από κάποια αποστολή ως έγγραφο αναφοράς ή να παρέχεται προφορικά από την ομάδα της αποστολής ή τον επικεφαλής της αποστολής. Ορισμένες χώρες ζητούν επίσης από τους διερμηνείς να υπογράφουν δήλωση με την οποία συμφωνούν να εργάζονται σύμφωνα με τις αρχές του κώδικα δεοντολογίας.

### Διερμηνεία

Καθήκον του διερμηνέα είναι να μεταφράζει τις δηλώσεις του υπευθύνου της συνέντευξης και του ατόμου που συμμετέχει στη συνέντευξη με ακρίβεια, πληρότητα και αντικειμενικότητα, χωρίς προσθήκες, παραλείψεις ή τροποποιήσεις. Μπορεί επίσης να του ζητείται η εξ όψεως μετάφραση του περιεχομένου γραπτών εγγράφων.

Ο διερμηνέας θα πρέπει να είναι έτοιμος να παρέχει αμφίδρομη διαδοχική διερμηνεία με σκοπό την ακριβή μετάφραση των λεγομένων και των εννοιών του ομιλητή.

Όποτε δεν είναι δυνατή η κατά λέξη μετάφραση και απαιτείται περιγραφή για την αλληλοκατανόηση των λεγομένων του υπευθύνου της συνέντευξης και του ατόμου που συμμετέχει στη συνέντευξη, ο διερμηνέας πρέπει να το αναφέρει. Ο μεταφραστής/διερμηνέας δεν μπορεί, είτε με δική του πρωτοβουλία είτε κατόπιν αιτήματος, να παράσχει άλλες πληροφορίες εκτός από τις πληροφορίες που πρέπει να μεταφραστούν. Ο διερμηνέας δεν πρέπει ποτέ να συζητά το περιεχόμενο της συνέντευξης.



- Οι διερμηνείς πρέπει να μεταφράζουν όλα όσα λένε τα διάφορα μέρη κατά τη διάρκεια κάποιας συνέντευξης, συμπεριλαμβανομένων προσβλητικών λέξεων, άσχημων λέξεων της καθομιλουμένης ή δυσάρεστων δηλώσεων. Δεν είναι υπεύθυνοι για το περιεχόμενο των λεγομένων του ομιλητή. Οι διερμηνείς πρέπει επίσης να μεταφράζουν τα λεγόμενα ενός εκ των δύο μερών τα οποία απευθύνονται απευθείας στους ίδιους, καθώς και σχόλια τα οποία δεν έχουν άμεση σχέση με τη συνέντευξη.
- Για τη διευκόλυνση της εργασίας τους, οι διερμηνείς επιτρέπεται να κρατούν σημειώσεις. Οι σημειώσεις αυτές πρέπει στο τέλος της συνέντευξης να παραδίδονται στον υπάλληλο που διενεργεί τη συνέντευξη. Ειδικότερα, οι ονομασίες προσώπων, τοποθεσιών, πολιτικών κομμάτων, στρατιωτικών βαθμών κ.λπ. πρέπει να αποδίδονται εξαιρετικά προσεκτικά και όποτε είναι δυνατόν να καταγράφονται. Εάν κριθεί απαραίτητο, ο διερμηνέας θα ζητά από τον αιτούντα την επιβεβαίωση πληροφοριών αυτού του είδους.
- Ο διερμηνέας πρέπει να χρησιμοποιεί το ίδιο γραμματικό πρόσωπο με τον ομιλητή (π.χ. «Εγώ» διέφυγα από τη «χώρα μου» και όχι «Αυτός» διέφυγε από τη «χώρα του»).
- Ο διερμηνέας πρέπει να μιλά με σαφή και κατανοητό τρόπο.
- Ο διερμηνέας δεν πρέπει ποτέ να διακόπτει τον ομιλητή, εκτός από την περίπτωση που πρέπει να διακοπεί μια εξαιρετικά μακροσκελής ομιλία προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθότητα της μετάφρασης ή όταν ο διερμηνέας δεν κατανοεί κάποια λέξη ή έκφραση.
- Η επαγγελματική συμπεριφορά μπορεί να διατηρηθεί μόνο εάν το επίπεδο γλωσσικής ικανότητας του διερμηνέα, η σωματική και διανοητική του ικανότητα, η πιθανή σύγκρουση συμφερόντων και τα προσωπικά του αισθήματα δεν αποτελούν εμπόδιο για την επίδειξη της εν λόγω συμπεριφοράς. Σε περίπτωση ύπαρξης οποιουδήποτε από τα προαναφερθέντα εμπόδια, ο διερμηνέας πρέπει να ενημερώνει το κράτος επανεγκατάστασης και να παραιτείται από την εργασία του.

## Αμεροληψία

- Ο διερμηνέας δεσμεύεται από το επαγγελματικό απόρρητο και τηρεί θέση πλήρους αντικειμενικότητας, ουδετερότητας και ανεξαρτησίας τόσο έναντι του αιτούντος όσο και έναντι του υπαλλήλου που διενεργεί τη συνέντευξη.
- Ο διερμηνέας δεν πρέπει ποτέ να προσπαθεί να επηρεάσει τη διαδικασία επιλέγοντας πλευρά και δεν πρέπει να επιτρέπει στις προσωπικές του απόψεις, γνώμες ή συναισθήματα να επηρεάζουν τη διαδικασία. Πρέπει να απέχει από κάθε σχόλιο, εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό σχετίζεται με το έργο της διερμηνείας. Εάν παραστεί ανάγκη, μπορεί να παρεμβαίνει αποκαλώντας τον εαυτό του «διερμηνέα»:
- για να ζητά διευκρινίσεις σε περίπτωση που κάτι δεν γίνεται σαφές·
- για να αναφέρει ότι ένα από τα μέρη παρανόησε ή δεν κατάλαβε κάτι·
- για να αναφέρει ότι δεν μπορεί πλέον να λειτουργήσει σωστά ως διερμηνέας, για παράδειγμα, λόγω κόπωσης, ασθένειας ή υπερβολικά μεγάλων προτάσεων.
- Οι διερμηνείς πρέπει να δηλώνουν τυχόν υφιστάμενη σύγκρουση συμφερόντων (για παράδειγμα, εάν γνωρίζουν προσωπικά τα άτομα στα οποία διενεργείται η συνέντευξη).
- Ο διερμηνέας δεν πρέπει ποτέ να ενεργεί ως σύμβουλος για κανένα από τα δύο μέρη.
- Το κράτος επανεγκατάστασης εγγυάται τη διατήρηση της ανωνυμίας του διερμηνέα. Για τον σκοπό αυτό, το κράτος επανεγκατάστασης δεν παρέχει ποτέ στον αιτούντα που πρόκειται να συμμετάσχει σε συνέντευξη τυχόν προσωπικά δεδομένα που αφορούν τον διερμηνέα.

## Τήρηση απορρήτου

- Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο διερμηνέας να αποκαλύπτει ή να



επαναλαμβάνει προφορικά ή γραπτά οποιαδήποτε πληροφορία αποκτήθηκε κατά τη διάρκεια της εργασίας του σε τρίτο μέρος για οποιονδήποτε λόγο, εκτός εάν αυτό απαιτείται για λόγους επιβολής του νόμου.

- Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει ο διερμηνέας να αποκαλύπτει τυχόν γνώσεις τις οποίες μπορεί να κατέχει σχετικά με το άτομο που συμμετέχει στη συνέντευξη, όσον αφορά την υπόθεσή του, το ιστορικό του, τη θέση του, το καθεστώς του ή οποιαδήποτε παρόμοια πληροφορία.

## Ακεραιότητα

- Ο διερμηνέας πρέπει να συμπεριφέρεται με τον δέοντα τρόπο και με σεβασμό προς το προσωπικό της χώρας επανεγκατάστασης, τους άλλους διερμηνείς, τους αιτούντες και το λοιπό προσωπικό που είναι παρόν κατά την αποστολή επιλογής, ανεξάρτητα από την εθνικότητα, την εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία, το φύλο ή τον γενετήσιο προσανατολισμό τους. Ο διερμηνέας αποφεύγει πάντοτε οποιοδήποτε είδους επικριτική στάση.
- Ο διερμηνέας πρέπει να τηρεί το συμφωνηθέν ωράριο εργασίας.
- Ο διερμηνέας πρέπει να έχει καθαρή εμφάνιση και να φοράει κατάλληλα, διακριτικά και μη προκλητικά ρούχα.
- Οι διερμηνείς δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να κάνουν χρήση της θέσης τους για να λαμβάνουν δώρα ή αμοιβές οποιοδήποτε είδους από τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Ο διερμηνέας πρέπει να έχει άψογη συμπεριφορά και να γνωρίζει τους κανόνες και τις νομικές διατάξεις που διέπουν το επάγγελμα και τα καθήκοντά του.
- Οι διερμηνείς μπορούν να ζητούν από τους υπαλλήλους που διενεργούν τις συνεντεύξεις τη διεξαγωγή διαλείμματος όποτε αισθάνονται ότι η κόπωση αρχίζει να επηρεάζει την ακρίβεια της απόδοσής τους.

- Οι διερμηνείς πρέπει να επιδεικνύουν τον απαραίτητο βαθμό ενσυναίσθησης για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, και παράλληλα να τηρούν σωστή επαγγελματική απόσταση από τα διάφορα μέρη και να χειρίζονται όλες τις πληροφορίες με εμπιστευτικότητα.

## Περιορισμοί

- Ο διερμηνέας αποδέχεται ότι εκείνος ο οποίος διεξάγει τη συνέντευξη και αποφασίζει τι είναι σχετικό ή όχι με την υπόθεση του αιτούντος είναι ο υπεύθυνος του κράτους επανεγκατάστασης. Ο διερμηνέας δεν πρέπει με κανέναν τρόπο να επιβάλει το αντίθετο. Ούτε θα πρέπει να προσπαθεί να επηρεάσει το περιεχόμενο ή να κατευθύνει την πορεία της συνέντευξης, για παράδειγμα, υποβάλλοντας ερωτήσεις στον αιτούντα ή ζητώντας πρόσθετες εξηγήσεις.
- Οι διερμηνείς δεν πρέπει ποτέ να αντιδρούν με δική τους πρωτοβουλία σε δυσάρεστα, σοκαριστικά ή προσβλητικά σχόλια ή να δείχνουν τα συναισθήματά τους με οποιοδήποτε τρόπο.
- Εάν κάποιος διερμηνέας αντιληφθεί ότι ο αιτών είναι συγγενής ή γνωστός του ή ότι υπάρχει μεταξύ τους οποιοδήποτε άλλου είδους σχέση, πρέπει να ενημερώσει αμέσως για το γεγονός τον υπεύθυνο της συνέντευξης. Αυτό μπορεί να συμβεί κατά τη διάρκεια κάποιας συνέντευξης ή κατά τη μετάφραση ενός εγγράφου για κάποιον φάκελο. Κατά κανόνα, ο διερμηνέας πρέπει να απενεργοποιεί το κινητό του τηλέφωνο κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Σε συνεννόηση με τον υπάλληλο που διενεργεί τη συνέντευξη, το τηλέφωνο μπορεί αν είναι απαραίτητο να διατηρείται σε λειτουργία δόνησης. Τυχόν τηλεφωνικές κλήσεις θα πρέπει καταρχήν να πραγματοποιούνται μόνο κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων.







## Υπενθύμιση: δεοντολογικές αρχές για διερμηνείς που εργάζονται στον τομέα του ασύλου

### Εμπιστευτικότητα. Ως διερμηνέας, θα πρέπει:

- να μην αποκαλύπτετε σε τρίτους (π.χ. εκπροσώπους της χώρας καταγωγής του αιτούντος, συγγενείς ή φίλους του αιτούντος) πληροφορίες σχετικά με τον αιτούντα ή τον χειριστή υποθέσεων.
- να έχετε κατά νουν ότι η αποκάλυψη πληροφοριών μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ασφάλεια του αιτούντος.

### Αμεροληψία. Ως διερμηνέας, θα πρέπει:

- η στάση σας να είναι ουδέτερη και αντικειμενική.
- να μην παίρνετε θέση ούτε να εκφράζετε τις προσωπικές σας απόψεις.
- να αποφεύγετε την προσωπική εμπλοκή.
- να δηλώνετε την πιθανότητα σύγκρουσης συμφερόντων και, εάν είναι απαραίτητο, να μην αποδέχεστε την ανάθεση.
- να μην κοροϊδεύετε τους άλλους, να μην επιδεικνύετε ασέβεια.
- να μην προβαίνετε σε αξιολογήσεις της αξιοπιστίας της προσφυγής.

### Ακρίβεια και πληρότητα. Ως διερμηνέας, θα πρέπει:

- να μη συνοψίζετε, παραλείπετε ή προσθέτετε περιεχόμενο.

- να διερμηνεύετε όλα όσα λέγονται, συμπεριλαμβανομένων ταυτόχρονων συζητήσεων/σχολίων.
- να μην αλλάζετε το περιεχόμενο ή το ύφος ενός μηνύματος.
- να παραφράζετε τα λόγια κάποιου μόνο εάν δεν βρίσκετε λέξεις για την απόδοση ενός όρου (και πάντα να ενημερώνετε σχετικά τους συμμετέχοντες).
- να επισημαίνετε/επεξηγείτε όρους που σχετίζονται με συγκεκριμένο πολιτισμό (και πάντα να ενημερώνετε σχετικά τους συμμετέχοντες).
- να ζητάτε διευκρινίσεις εάν δεν καταλαβαίνετε κάτι (κάποιον όρο, έννοια, διάλεκτο).

### Ακεραιότητα. Ως διερμηνέας, θα πρέπει:

- να αποδέχεστε μόνο αναθέσεις για τις οποίες διαθέτετε τις απαραίτητες γλωσσικές δεξιότητες και γνώσεις.
- σε περίπτωση λάθους κατά τη διάρκεια της διερμηνείας, να ενημερώνετε τους συμμετέχοντες και να διορθώνετε το λάθος σας / να ζητάτε διευκρινίσεις.
- να μην αποδέχεστε/προσφέρετε ανταμοιβές, δώρα ή χρήματα.
- να μην επικοινωνείτε με τον αιτούντα εκτός του πλαισίου ανάθεσης σχετικά με τη διαδικασία ασύλου, και να του ζητάτε να υποβάλει τυχόν ερωτήσεις στις εθνικές αρχές ασύλου.

### Επαγγελματική συμπεριφορά. Ως διερμηνέας, θα πρέπει:

- να είστε συνεπής.
- να φέρετε κατάλληλη ενδυμασία.
- να προβαίνετε στην απαραίτητη προετοιμασία για τις αναθέσεις εκ των προτέρων (τόσο επί του θέματος όσο







και όσον αφορά τη σωματική και ψυχική προετοιμασία).

- να έχετε συναίσθηση των δικών σας ικανοτήτων και περιορισμών.
- να ενημερώνετε την εθνική αρχή εάν δεν αισθάνεστε άνετα όταν διεξάγετε διερμηνεία για τον αιτούντα.
- να ενημερώνετε τον υπεύθυνο της συνέντευξης σχετικά με τυχόν απειλές ή απόπειρες δωροδοκίας.
- να ζητάτε διάλειμμα όποτε το χρειάζεστε.
- να μιλάτε καθαρά και με προσαρμοζόμενη ταχύτητα.
- να διατηρείτε τον έλεγχο των συναισθημάτων σας.
- να ζητάτε την υποστήριξη του χειριστή υποθέσεων σε περίπτωση που ο αιτών γίνεται επιθετικός, δεν απαντά στην ερώτηση, επικρίνει τη διερμηνεία σας ή αμφισβητεί την αντικειμενικότητά σας.

## Κώδικας δεοντολογίας – δήλωση

Ορισμένες χώρες παρέχουν στους διερμηνείς τους έναν κώδικα δεοντολογίας ως μέσο για τη διασφάλιση της ποιότητας. Εφόσον είναι δυνατόν, το εν λόγω έγγραφο μπορεί να αποστέλλεται στους διερμηνείς μέσω του ΔΟΜ ή της UNHCR πριν από την αποστολή επιλογής. Μπορεί επίσης να αναλύεται ή να χρησιμοποιείται ως υλικό αναφοράς κατά τη διάρκεια της συνάντησης της ομάδας της αποστολής ή του επικεφαλής με τους διερμηνείς, κατά προτίμηση κατά τη διάρκεια της αρχικής ενημέρωσης των διερμηνέων. Δοθείσης της ευκαιρίας, οι διερμηνείς μπορούν να ερωτώνται εάν έχουν διαβάσει το έγγραφο. Ορισμένες χώρες ζητούν από τους διερμηνείς να υπογράφουν κάποια δήλωση με την οποία βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει τον κώδικα και ότι είναι έτοιμοι να εργαστούν σύμφωνα με τις αρχές που περιγράφονται σε αυτόν. Παράδειγμα αυτού του τύπου δήλωσης παρουσιάζεται στην επόμενη σελίδα.





Παράδειγμα: Κώδικας δεοντολογίας – δήλωση

Βεβαιώνω ότι διάβασα τον κώδικα δεοντολογίας διερμηνείας και ότι κατανοώ τις αρχές που περιγράφονται στον εν λόγω κώδικα. Δηλώνω ότι αποδέχομαι τους όρους και τις προϋποθέσεις της ανάθεσής μου, όπως περιγράφονται στον παρόντα κώδικα.

Δεσμεύομαι ότι κατά τη διάρκεια της εργασίας μου ως διερμηνέας για λογαριασμό του/της

.....

θα διερμηνεύω πιστά και με ακρίβεια και στις δύο γλώσσες χρησιμοποιώντας τις ίδιες λέξεις, όπου αυτό είναι δυνατόν, και ότι θα το πράττω με αμεροληψία και επαγγελματισμό. Οποιαδήποτε τυχόν πληροφορία περιέλθει εις γνώση μου κατά τη διάρκεια της εργασίας μου θα αντιμετωπιστεί με απόλυτη εχεμύθεια.

Ονοματεπώνυμο (με κεφαλαία):

.....

Στοιχεία επικοινωνίας:

.....

Υπογραφή:

.....

Ημερομηνία:

.....

Τόπος:

.....





## ΜΕΡΟΣ ΙΙ. ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ

Επειδή ο ρόλος του διερμηνέα είναι σημαντικός για την επιτυχία των συνεντεύξεων, ορισμένα κράτη φέρνουν τους δικούς τους διερμηνείς ή διορίζουν υπευθύνους συνεντεύξεων που μπορούν να διενεργούν συνεντεύξεις απευθείας στη γλώσσα των προσφύγων. Άλλη επιλογή είναι να ζητηθεί από την UNHCR ή τον ΔΟΜ να παράσχουν διερμηνείς για την αποστολή. Αυτό πρέπει να γίνεται αρκετά νωρίτερα. Για την προστασία των συμμετεχόντων στη συνέντευξη, είναι σημαντική η καλή επικοινωνία μεταξύ του συμμετέχοντος, του υπευθύνου της συνέντευξης και του διερμηνέα.

Σε περίπτωση παροχής διερμηνέων από την UNHCR ή τον ΔΟΜ, συνιστάται στους επαγγελματίες της επανεγκατάστασης να διασφαλίζουν τη δέουσα ενημέρωσή τους πριν από τη συνέντευξη και την κατανόηση των υποχρεώσεών τους. Είναι σημαντικό να δεσμεύετε επαρκή χρόνο για τις συναντήσεις και τις απαραίτητες συστάσεις με τους διερμηνείς. Συνήθως ο επικεφαλής της αποστολής μπορεί να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες κατά τη διάρκεια μιας ενημερωτικής συνεδρίας μόλις η αποστολή φθάσει στην τοποθεσία πεδίου.

Σκοπός της ενημερωτικής συνεδρίασης είναι η ενημέρωση των διερμηνέων σχετικά με την αποστολή τους, και σχετικά με τυχόν συγκεκριμένες καθημερινές εργασίες ή ζητήματα τα οποία είναι σημαντικά για το κράτος επανεγκατάστασης ή την αποστολή επανεγκατάστασης. Επειδή ο τρόπος εργασίας σε κάθε χώρα επανεγκατάστασης διαφέρει, καλό θα είναι να διεξαγάτε συζητήσεις με τους διερμηνείς σχετικά με ορισμένα θέματα τα οποία είναι σημαντικά για την ομάδα σας. Καλό θα είναι επίσης να χωρίσετε τους χειριστές υποθέσεων και τους διερμηνείς ανά ζεύγη. Ορισμένες χώρες παρέχουν στους διερμηνείς ενημέρωση σχετικά με τα αναμενόμενα πρότυπα εμπιστευτικότητας και επαγγελματισμού (όπως περιγράφονται στην παραπάνω ενότητα).

Οι ενημερωτικές συνεδρίες αποτελούν μια καλή ευκαιρία για την παρουσίαση οποιουδήποτε κώδικα δεοντολογίας πρέπει να τηρούν η ομάδα σας και οι διερμηνείς. **Οι ενημερωτικές συνεδρίες μπορούν επίσης να καλύψουν** τυχόν ευαίσθητες περιπτώσεις ή θέματα που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας και να αντιμετωπίσουν ζητήματα υλικοτεχνικής υποστήριξης (ωράριο εργασίας, πληρωμές, χρονοδιαγράμματα κ.λπ.). Ενδέχεται επίσης να είναι χρήσιμη η παροχή ορισμένων εξηγήσεων σχετικά με τη διαδικασία του καθορισμού του καθεστώτος του πρόσφυγα και την κοινή ορολογία. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να παρέχετε καθοδήγηση σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας που θα πρέπει να τηρεί ο διερμηνέας. Ένα παράδειγμα ενημερωτικής συνεδρίασης με διερμηνείς **βρίσκεται στην επόμενη σελίδα.**





Παράδειγμα – Ενημερωτική συνεδρία με διερμηνείς

*Εισαγωγή*

### **Εισαγωγή από τον εκπρόσωπο της αποστολής**

Το όνομά μου είναι

.....

Είμαι από ..... Εργάζομαι στ

.....

Βρίσκομαι εδώ μαζί με την ομάδα επιλογής της (χώρα).

Αποστολή μας είναι η εξέταση προσφυγικών υποθέσεων για πιθανή επανεγκατάσταση στο/ στην/στο ..... σε συνεργασία με την UNCHR.

### **Εισαγωγή διερμηνέων**

Διερμηνείς ΔΟΜ (ονοματεπώνυμο)

Διερμηνείς UNHCR (ονοματεπώνυμο)

### **Δώστε στους διερμηνείς και την ομάδα ειδικές ταυτότητες.**

*Πρόγραμμα*

- Ξεκινάμε κάθε πρωί στις ..... (ώρα) με μια ενημερωτική συνεδρία για όλα τα άτομα που πρόκειται να υποβληθούν σε συνέντευξη πριν από το μεσημεριανό γεύμα. Οι συνεντεύξεις διεξάγονται από τις ..... έως τις .....
- Το μεσημεριανό σερβίρεται στ ..... – .....
- Η ενημερωτική συνεδρία για τις απογευματινές υποθέσεις πραγματοποιείται στο ..... (ένας διερμηνέας)
- Οι απογευματινές συνεντεύξεις διεξάγονται από τις ..... έως τις .....
- Το πρόγραμμα θα είναι ευέλικτο ανάλογα με τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Θα έχετε επίσης σύντομα διαλείμματα μεταξύ των διαφόρων υποθέσεων/οικογενειών.





## Προσδοκίες

### Τι είναι εξαιρετικά σημαντικό να γνωρίζετε:

- Δεσμεύεστε από το επαγγελματικό απόρρητο, το οποίο σημαίνει ότι δεν επιτρέπεται να μιλήσετε σε κανέναν σχετικά με το τι συνέβη κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
- Θέλουμε να μεταφράζετε ακριβώς τις λέξεις τις οποίες χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες. Εάν οι πρόσφυγες δεν κατανοούν την ερώτηση, ο διερμηνέας δεν υποχρεούται να παρέχει εξηγήσεις, ωστόσο ο υπεύθυνος συνέντευξης θα πρέπει να επαναλάβει ή να εξηγήσει την ερώτηση. Δεν πρέπει να προσθέτετε ή να παραλείπετε οποιαδήποτε πληροφορία. Εάν ο πρόσφυγας έχει ερωτήσεις, είναι σημαντικό να παρέχουμε απαντήσεις.
- Διερμηνεύετε για όλα τα μέλη της οικογένειας, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών. Δεν θα πάρουμε συνέντευξη από τα μικρότερα παιδιά, και επίσης οι γονείς πρέπει να μας δώσουν τη συγκατάθεσή τους και να μας αφήσουν να μιλήσουμε στα παιδιά.
- Θα είστε διερμηνέας για το ίδιο άτομο/συνεντευξιαστή για αρκετές.

### Τι ζητάμε από εσάς ως διερμηνείς:

- να διερμηνεύετε όλα όσα λέγονται, χωρίς να προσθέτετε ή να αφαιρείτε οποιαδήποτε πληροφορία·
- να είστε ουδέτεροι/αμερόληπτοι·
- να δεσμεύεστε από το επαγγελματικό απόρρητο·
- να μιλάτε στον πρώτο ενικό («εγώ», «εμένα», «μου»).

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις προσδοκίες σε σχέση με την τήρηση του κώδικα δεοντολογίας, ανατρέξτε στο τμήμα «ΜΕΡΟΣ Ι. Κώδικας δεοντολογίας – εργαλείο διερμηνείας».





## ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

Στις περιπτώσεις που η αποστολή χρησιμοποιεί τοπικούς διερμηνείς, ορισμένες χώρες επανεγκατάσταση παρέχουν σε εκείνους των οποίων οι υπηρεσίες θεωρούνται ικανοποιητικές ευχαριστήρια επιστολή ή βεβαίωση. Αυτή μπορεί να αποβεί χρήσιμη ως σύσταση για μελλοντικές αναθέσεις διερμηνείας.

Εάν η ομάδα αποστολής δεν μείνει ικανοποιημένη από την οργάνωση της διερμηνείας, πρέπει να αποφασίσει από κοινού με τον επικεφαλής της αποστολής εάν θα πρέπει να προχωρήσει η συνέντευξη. Εάν χρειαστεί, ο χειριστής υποθέσεων μπορεί να ανατρέξει στον κώδικα δεοντολογίας για να επισημάνει ορισμένες αρχές. Εάν η αποστολή χρησιμοποιεί διερμηνείς οι οποίοι

παρασχέθηκαν από επιχειρησιακούς εταίρους, θα πρέπει να παρέχεται ανατροφοδότηση στους εν λόγω εταίρους σχετικά με την αντιληπτή ποιότητα της διερμηνείας. Αυτό μπορεί να γίνεται προφορικά στο τέλος της αποστολής, κατά τη διάρκεια κάποιας ενημερωτικής συνεδρίας ή γραπτώς μετά το τέλος της αποστολής. Φυσικά, σε περίπτωση που αντιληφθεί ότι ορισμένα άτομα δεν παρέχουν διερμηνεία υψηλού επιπέδου ή ότι η εργασιακή σχέση δεν λειτουργεί για άλλους λόγους, η αποστολή πρέπει να αναζητήσει άλλους διερμηνείς.



ISBN 978-92-9487-099-5



Υπηρεσία Εκδόσεων  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

