

Smjernica za komunikaciju preko usmenih prevoditelja





Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni osobe koje djeluju u njezino ime ne odgovaraju za uporabu podataka iz ove publikacije.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2022.

PDF ISBN 978-92-9487-101-5 doi:10.2847/814493 BZ-01-22-108-HR-N

© Agencija Europske unije za azil, 2022.

Ilustracija na naslovnici: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021.

Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora.

Za svaku uporabu ili umnožavanje fotografija ili druge građe koja nije zaštićena autorskim pravom ... [ime subjekta] dopuštenje treba zatražiti izravno od vlasnika prava.





Upoznavanje s alatom

Informacije navedene u ovom alatu nisu ni u kojem slučaju iscrpne već predstavljaju zbirku smjernica i praktičnih savjeta o temama koje se odnose na komunikaciju preko usmenih prevoditelja ⁽¹⁾. Cilj je pružiti potporu državama članicama Europske unije i pridruženim zemljama (EU+) u njihovu operativnom radu na preseljenju.

Što je svrha ovog alata?

Ovaj je dokument namijenjen promicanju i osiguravanju kvalitete usluga usmenog tumačenja za zemlje preseljenja. Daje smjernice o razmatranjima koja bi stručnjaci za preseljenje mogli upotrebljavati kad s izbjeglicama komuniciraju preko usmenih prevoditelja.

Sadrži primjere kodeksa ponašanja koji se mogu upotrijebiti i o kojima se može raspraviti s usmenim prevoditeljima prije početka intervjua za odabir. Kodeks je namijenjen pružanju smjernica usmenim prevoditeljima o tome kako se ponašati s ciljem jamčenja visoke kvalitete usmenog prevođenja tijekom intervjua. Osim toga sadrži i smjernice o održavanju dobrih radnih odnosa među usmenim prevoditeljima, osobama koje se intervjuira i osobljem tijekom misija u sklopu kojih se provodi intervjui. Alat sadrži i kratki vodič sa zbirkom tema koje se mogu obraditi tijekom pripreme odnosno kratkih informativnih sastanaka s usmenim prevoditeljima, prilikom pripremanja za radi dan ili radni zadatak.

Zašto je alat osmišljen?

Usmeno prevođenje visoke kvalitete ključ je uspjeha misija za odabir. Zato je u svakom koraku procesa preseljenja važno koristiti

se usmenim prevoditeljima koji imaju visoku razinu profesionalnih vještina.

Polazište je ovog dokumenta da usluge usmenog prevođenja trebaju biti sastavni dio planiranja misije za odabir te da podliježu unaprijed dogovorenim provjerama kontrole kvalitete. Stoga ovaj dokument predstavlja zbirku pitanja koja treba razmotriti kad se koriste usmeni prevoditelji, sastavljenu na temelju prakse različitih zemalja preseljenja.

Kome je namijenjen ovaj alat?

Cilj je dokumenta pružiti smjernice za nadležne službenike za predmete preseljenja i usmene prevoditelje koji s njima rade za vrijeme intervjua za preseljenje.

Koji se drugi alati za osposobljavanje i izvori mogu koristiti?

Uz ovaj praktični vodič najbolje je upotrijebiti [Praktični vodič za planiranje i provedbu misija za odabir](#) i [Praktični vodič za planiranje i vođenje intervjua za preseljenje](#).

⁽¹⁾ Ovaj je alat izvorno razvijen u okviru projekta *Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge* (Olakšavanje preseljenja i prihvata izbjeglica s pomoću novog znanja – EU-FRANK). Projekt se financirao iz europskog Fonda za azil, migracije i integraciju koji je vodila Švedska agencija za migracije. U sklopu prelaska s projekta EU-FRANK, EUAA je provela postupak osiguranja kvalitete operativnih alata za preseljenje razvijenih u okviru ovog projekta.



Smjernica: komunikacija preko usmenih prevoditelja

I. DIO: KODEKS PONAŠANJA – ALAT ZA USMENE PREVODITELJE

Usmeno prevođenje potrebno je tijekom većine intervjua za preseljenje jer većina izbjeglica vjerojatno ne poznaje vaš nacionalni jezik dovoljno dobro da bi se intervju mogao obaviti izravno na tom jeziku. Usmeni prevoditelji mogu pomoći i kad postoji potreba za prevođenjem dokumenata koje predočavaju osobe koje se intervjui.

Kako bi se osigurala uspješnost provođenja intervjua, vođenje računa o potrebi za usmenim prevoditeljima i njihovim pripremanjem za zadatak važna je zadaća tima misije. Kodeks ponašanja može se koristiti za opisivanje obveza i uloga usmenih prevoditelja koji rade u misijama za preseljenje. Može pružiti i smjernice za usmene prevoditelje o tome kako se ponašati s ciljem jamčenja visoke kvalitete intervjua. Osim toga sadrži i smjernice o održavanju dobrih radnih odnosa među usmenim prevoditeljima, osobama koje se intervjui i osobljem tijekom misija za odabir.

Natuknice u nastavku sadrže prijedloge tema koje s usmenim prevoditeljima treba proći tijekom pripreme intervjua za preseljenje. Mogu se koristiti kao kontrolni popis ili inspiracija u svim misijama za odabir u kojima se koriste usmeni prevoditelji, bez obzira na način na koji ih se angažira. Usmeni prevoditelji mogu kontrolni popis dobiti prije misije kao referentni dokument, ili ih s njim usmenim putem mogu upoznati tim misije ili voditelj misije. Neke zemlje od usmenih prevoditelja traže da potpišu izjavu kojom prihvaćaju raditi u skladu s načelima kodeksa ponašanja.

Usmeno prevođenje

Zadatak je usmenog prevoditelja prevoditi izjave voditelja intervjua i osobe koju se intervjui točno, potpuno i objektivno, bez dodavanja, ispuštanja ili preinaka. Od njih se može tražiti i da prevedu a vista sadržaj pisanih dokumenata.

Usmeni prevoditelj treba biti pripremljen za konsekutivno prevođenje u oba smjera, kako bi točno prevodio izgovorene riječi i značenje onoga što osoba govori.

Kada doslovan prijevod nije moguć i usmeni prevoditelj treba voditelju intervjua i osobi koju se intervjui opisati pojam kako bi oni razumjeli jedan drugoga, usmeni prevoditelj to treba napomenuti. (Usmeni) prevoditelj ne može, bilo na vlastitu inicijativu ili na zahtjev, davati nikakve informacije osim onih koje treba prevesti. Usmeni prevoditelj ne smije nikada raspravljati o sadržaju intervjua.

- Usmeni prevoditelji moraju prevoditi sve što su različiti sudionici intervjua izgovorili, uključujući uvrede, šokantan kolokvijalni govor ili neugodne izjave. Oni nisu odgovorni za sadržaj govornikovih riječi. Usmeni prevoditelji moraju osim toga prevoditi riječi koje im jedna od strana u intervjuu izravno uputi, kao i primjedbe koje nemaju neposredni učinak na sam intervju.
- Usmeni prevoditelji mogu pisati bilješke kako bi si olakšali posao. Te bilješke moraju po završetku intervjua predati voditelju intervjua. Naročito se imena osoba, mjesta i političkih stranaka, vojni činovi itd. moraju vrlo precizno navoditi i



kad god je to moguće treba ih zapisati. Ako je potrebno, usmeni prevoditelj će podnositelja zahtjeva zamoliti da potvrdi takvu vrstu informacija.

- Usmeni prevoditelj mora koristiti isto lice i rod kao i govornik (npr. Pobjegao/la „sam” iz svoje zemlje, a ne Pobjegao/la „je” iz svoje zemlje).
- Usmeni prevoditelj mora govoriti na jasan i razumljiv način.
- Usmeni prevoditelj ne smije nikad prekidati govornika osim u slučaju kad je iznimno dugo izlaganje potrebno prekinuti kako bi se jamčila točnost prijevoda ili kad prevoditelj ne razumije riječ ili izraz.
- Profesionalno se ponašanje može zadržati samo ako razina jezičnih kompetencija usmenog prevoditelja, njegove fizičke i mentalne sposobnosti, mogući sukob interesa i osobni osjećaji ne predstavljaju prepreku takvom ponašanju. Ako postoji bilo koja od navedenih prepreka, od usmenog se prevoditelja očekuje da zemlju preseljenja o tome obavijesti i da odustane od angažmana.

Nepristranost

- Usmeni prevoditelj podliježe obvezi profesionalne tajne i zauzima stajalište potpune objektivnosti, neutralnosti i neovisnosti u odnosu na podnositelja zahtjeva i voditelja intervjua.
- Usmeni prevoditelj ne smije nikada pokušavati utjecati na postupak zauzimanjem strana i ne smije dopustiti da njegova stajališta, mišljenja ili osjećaji na njega utječu. Moraju se suzdržati od bilo kakve primjedbe, osim ako je ona relevantna za zadatak usmenog prevođenja. Ako je potrebno, mogu intervenirati upućivanjem na sebe kao „usmenog prevoditelja”:
 - kako bi zatražili pojašnjenje, ako nešto nije jasno
 - kako bi uputili na činjenicu da je jedna strana nešto pogrešno razumjela ili nije uopće razumjela

- kako bi uputili na činjenicu da više ne mogu pravilno funkcionirati kao usmeni prevoditelj zbog, primjerice, umora, bolesti ili pretjerano dugih rečenica.

- Usmeni prevoditelji moraju se očitovati o sukobu interesa (primjerice da osobno poznaju osobu koju se intervjuiira).
- Usmeni prevoditelj ne smije nikada sudjelovati kao savjetnik bilo kojoj od dviju uključenih strana.
- Zemlja preseljenja jamči da će anonimnost usmenog prevoditelja ostati sačuvana. Iz tog razloga zemlja preseljenja nikada podnositelju zahtjeva koji će se intervjuiirati ne daje nikakve osobne podatke koji se odnose na usmenog prevoditelja.

Povjerljivost

- Usmeni prevoditelj ne smije ni pod kakvim okolnostima otkrivati ili usmeno ili pisano ponoviti bilo koju informaciju dobivenu tijekom svojeg rada bilo kojoj trećoj strani iz bilo kojeg razloga, osim ako se to traži radi provedbe zakona.
- Usmeni prevoditelj ne smije ni pod kakvim okolnostima otkrivati bilo kakva saznanja koja ima o intervjuiranim osobama u pogledu njihova predmeta, okolnosti, položaja, statusa ili sl.

Integritet

- Usmeni prevoditelj se mora ponašati na primjeren način, s poštovanjem prema osoblju zemlje preseljenja, drugim usmenim prevoditeljima, podnositeljima zahtjeva i drugim osobama koje sudjeluju u misiji za odabir bez obzira na njihovo državljanstvom, etničku pripadnost, vjeru, spol ili seksualnu orijentaciju. Usmeni prevoditelj mora uvijek izbjegavati bilo kakav osuđujući stav.
- Usmeni se prevoditelj mora pridržavati dogovorenog radnog vremena.
- Usmeni prevoditelj mora izgledati uredno i nositi primjerenu, neupadljivu odjeću koja nije provokativna.





- Usmeni se prevoditelji ni pod kakvim okolnostima ne smiju dovesti u poziciju da od uključenih strana prihvaćaju poklone ili bilo kakve naknade.
- Ponašanje usmenih prevoditelja mora biti besprijekorno i oni moraju biti upoznati s pravilima i pravnim propisima kojima je uređena njihova profesija i zadatci.
- Usmeni prevoditelji mogu od voditelja intervjua zatražiti stanku kad god osjećaju da bi umor mogao utjecati na njihovu točnost.
- Uz pokazivanje određenog stupnja empatije potrebne za obavljanje svoje zadaće, usmeni prevoditelji moraju održavati profesionalni odmak u odnosu na različite strane i moraju sve informacije smatrati povjerljivima.

Ograničenja

- Usmeni prevoditelj se slaže da je voditelj intervjua zemlje preseljenja osoba koja vodi intervju i da je on taj koji odlučuje što je za predmet podnositelja zahtjeva relevantno, a što ne. Usmeni prevoditelj u tome se ne smije nametati ni na koji način. Jednako tako ne smije utjecati na sadržaj intervjua ili usmjeravati njegovo odvijanje, primjerice, predlaganjem pitanja za podnositelja zahtjeva ili traženjem dodatnih obrazloženja.
- Usmeni prevoditelji ne smiju nikada samoinicijativno reagirati na neugodne, šokantne ili uvredljive primjedbe ili na bilo koji način pokazati svoje osjećaje.
- Ako usmeni prevoditelj shvati da je podnositelj zahtjeva njegov rođak ili poznanik, ili ako između njih postoji bilo kakva druga veza, o toj činjenici mora odmah obavijestiti voditelja intervjua. To se može učiniti tijekom trajanja intervjua ili tijekom prevođenja dokumenta za dosje. Za vrijeme intervjua usmeni prevoditelj u pravilu mora isključiti svoj mobitel. Uz suglasnost voditelja intervjua, mobitel može ostati uključen u vibrirajućem načinu rada ako je to potrebno. Telefonski se pozivi u načelu trebaju obavljati u stankama.

Podsjetnik: etička načela za usmene prevoditelje koji rade u području azila

Povjerljivost. Kao usmeni prevoditelj:

- Nemojte drugima (npr. predstavniku zemlje podrijetla podnositelja zahtjeva, obitelji, prijateljima itd.) otkrivati informacije o podnositelju zahtjeva ili o nadležnom službeniku.
- Imajte na umu da otkrivanje informacija može imati negativne posljedice na sigurnost podnositelja zahtjeva.

Nepristranost. Kao usmeni prevoditelj:

- Postupajte neutralno i objektivno.
- Ne zauzimajte strane i ne izražavajte osobna stajališta.
- Nemojte se osobno vezati.
- Prijavite moguće sukobe interesa i po potrebi odbijte zadatak.
- Ne ismijavajte druge, budite uljudni.
- Ne donosite prosudbe o vjerodostojnosti tvrdnje.

Točnost i potpunost. Kao usmeni prevoditelj:

- Nemojte sažimati, izostavljati ili dodavati sadržaj.
- Prevedite sve što je rečeno, uključujući usputne razgovore/komentare.
- Ne mijenjajte sadržaj ili stil poruke.
- Pokušajte parafrazirati samo ako ne postoji riječ za određeni pojam (o tome uvijek obavijestite sudionike).





- Istaknite/objasnite pojmove specifične za određenu kulturu (o tome uvijek obavijestite sudionike).
- Zamolite za pojašnjenje ako ne razumijete rečeno (pojam, koncept, dijalekt).

Integritet. Kao usmeni prevoditelj:

- Prihvaćajte samo zadatke za koje imate potrebne jezične vještine i znanje.
- Ako napravite grešku u prijevodu, obavijestite sudionike o tome i ispravite grešku ili zatražite pojašnjenje.
- Nemojte prihvaćati ni davati nikakve nagrade, darove ili novac.
- Ne razgovarajte s podnositeljem zahtjeva o postupku azila ako to nije u okviru obavljanja zadatka i uputite ga na nacionalna tijela za azil.

Profesionalno ponašanje. Kao usmeni prevoditelj:

- Budite točni.
- Primjereno se odjenite.
- Pripremite se za zadatak (tema, fizička i mentalna priprema).
- Budite svjesni svojih kompetencija i ograničenja.

- Obavijestite nacionalno tijelo u slučaju da vam nije ugodno prevoditi za podnositelja zahtjeva.
- Obavijestite voditelja intervjua o bilo kakvim prijetnjama ili ponudama mita.
- Zatražite stanku ako vam je potrebna.
- Govorite jasno i prilagodite brzinu govora.
- Osjećaje držite pod kontrolom.
- Zatražite pomoć nadležnog službenika u slučaju da podnositelj zahtjeva postane agresivan, ne odgovara na pitanje, kritizira vaš prijevod i dovodi u pitanje vašu objektivnost.

Kodeks ponašanja – izjava

Neke zemlje svojim usmenim prevoditeljima daju kodeks ponašanja u svrhu osiguravanja kvalitete. Ako je moguće, ova se vrsta dokumenta prevoditeljima može poslati putem IOM-a ili UNHCR-a prije misije za odabir. Također se može objasniti ili na njega uputiti kad se tim ili voditelj misije sastanu s prevoditeljima, poželjno na prvom informativnom sastanku s usmenim prevoditeljima. Tom bi prilikom usmene prevoditelje trebalo pitati jesu li pročitali dokument. Neke zemlje od usmenih prevoditelja traže da potpišu izjavu kojom potvrđuju da su pročitali kodeks i da su spremni raditi u skladu s načelima koja su u njemu navedena. Primjer ove vrste izjave nalazi se na sljedećoj stranici.





Primjer: Kodeks ponašanja – izjava

Potvrđujem da sam pročitao/la kodeks ponašanja za usmene prevoditelje te da razumijem načela koja su u tom kodeksu opisana. Izjavljujem da prihvaćam uvjete svog zadatka, navedene u ovom kodeksu.

Obvezujem se da ću tijekom svojeg angažmana od strane

.....

prevoditi na oba jezika vjerno i točno, rabeći iste riječi kad god je to moguće te da ću to raditi nepristrano i profesionalno. Sve informacije koje saznam tijekom obavljanja posla tretirat ću kao najstrože povjerljive.

Ime i prezime (velikim tiskanim slovima):

.....

Podatci za kontakt:

.....

Potpis:

.....

Datum:

.....

Mjesto:

.....





II. DIO: INFORMATIVNI SASTANAK S USMENIM PREVODITELJIMA (BRIFING)

Budući da je uloga usmenih prevoditelja važna za uspješnost intervjua, neke države dovode vlastite prevoditelje ili imenuju voditelje intervjua koji mogu intervju obavljati izravno na jeziku izbjeglica. Druga je opcija zatražiti od UNHCR-a ili IOM-a da osiguraju usmene prevoditelje za misiju. To je potrebno napraviti dosta vremena unaprijed. Radi zaštite intervjuiranih osoba, nužno je da komunikacija između osobe koju se intervjuira, voditelja intervjua i usmenog prevoditelja dobro funkcionira.

U slučaju kad usmene prevoditelje osigurava UNHCR ili IOM, stručnjacima za preseljenje savjetuje se da provjere jesu li oni unaprijed pravilno upućeni u intervju te razumiju li što trebaju raditi. Važno je ostaviti dovoljno vremena za sastanak s usmenim prevoditeljima i međusobno upoznavanje. Uobičajeno je da voditelj misije potrebne informacije daje na kratkom informativnom sastanku (brifingu) nakon dolaska misije na teren.

Svrha informativnog sastanka jest da se usmeni prevoditelji upoznaju sa zadatkom i eventualnim posebnim ustaljenim postupcima ili pitanjima koji su važni za zemlju preseljenja ili misiju. Budući da različite zemlje preseljenja imaju različite načine rada, možda ćete s usmenim prevoditeljima željeti porazgovarati o određenim temama koje su važne za vaš tim. Možda ćete željeti i sastaviti timove koje čine jedan nadležni službenik i jedan usmeni prevoditelj. Neke zemlje usmene prevoditelje upoznaju sa standardima povjerljivosti i profesionalnosti koji se očekuju (kako je to opisano u prethodnom poglavlju).

Informativni sastanak dobra je prilika za upoznavanje s kodeksom ponašanja kojeg biste se vaš tim i usmeni prevoditelji trebali pridržavati. **Taj kratki informativni sastanak može obuhvatiti i sve osjetljive slučajeve ili teme koji se mogu pojaviti tijekom zajedničkog rada, kao i logistička pitanja (radno vrijeme, plaćanja, raspored itd.).** Neka objašnjenja u vezi s postupkom određivanja izbjegličkog statusa i uobičajenom terminologijom također mogu biti korisna. U svim slučajevima trebate osigurati smjernice koje se odnose na etički kodeks kojeg se usmeni prevoditelj treba pridržavati. Primjer kratkog informativnog sastanka s usmenim prevoditeljima **možete naći na sljedećoj stranici.**





Primjer – kratak informativni sastanak s usmenim prevoditeljima (brifing)

Uvod

Predstavljanje predstavnika misije

Zovem se

.....

Ja sam iz Radim u

Ovdje sam zajedno s timom za odabir iz (navesti državu).

Naša je misija razmatranje predmeta izbjeglica radi mogućeg preseljenja u
....., u suradnji s UNCHR-om.

Predstavljanje usmenih prevoditelja

Usmeni prevoditelji IOM-a (imena i prezimena)

Usmeni prevoditelji UNHCR-a (imena i prezimena)

Podijelite bedževe s imenima za usmene prevoditelje i tim.

Raspored

- Svako jutro u (navesti vrijeme) počinjemo s informativnim sastankom za sve osobe koje ćemo intervjuirati prije ručka. Intervjui se održavaju od do
- Ručak je u –
- Informativni sastanak za poslijepodnevne predmete održava se u (jedan usmeni prevoditelj)
- Poslijepodnevni intervjui održavaju se od do
- Raspored je prilagodljiv ovisno o tome koliko će intervjui trajati. Imat ćete i kratke stanke između različitih predmeta/obitelji.





Očekivanja

Najvažnije što morate znati:

- Obvezani ste profesionalnom tajnom, što znači da ni s kim ne smijete razgovarati o tome što se dogodilo za vrijeme intervjua.
- Od vas se očekuje da prevedete točno one riječi koje je izbjeglica koristi. Ako izbjeglice na razumiju pitanje, usmeni prevoditelj nije taj koji daje objašnjenje već voditelj intervjua treba ponoviti pitanje ili ga objasniti. Ništa ne smijete dodati ili ispustiti. Ako izbjeglica ima bilo kakvih pitanja, važno je da se na njih odgovori.
- Usmeno prevodite za sve članove obitelji, uključujući djecu. Najmlađu djecu nećemo intervjuirati, a za razgovor s djecom moramo imati privolu roditelja.
- Usmeni prevoditelj za istu osobu/voditelja intervjua bit ćete dan/a.

Od vas kao usmenog prevoditelja očekujemo da:

- usmeno prevedete sve što je rečeno, bez dodavanja ili izostavljanja informacija
- budete neutralni/nepriistrani
- poštujuete obvezu čuvanja tajne
- govorite u prvom licu („ja”, „mene”, „moj”).

Daljnje upute o očekivanjima u pogledu kodeksa ponašanja potražite u odjeljku „I. DIO: Kodeks ponašanja – alat za usmene prevoditelje”.





III.DIO. POTVRDA STANDARDA KVALITETE USMENOG PREVOĐENJA

Ako se misija koristi lokalnim usmenim prevoditeljima, neke zemlje preseljenja onim prevoditeljima čije se usluge smatraju zadovoljavajućima izdaju zahvalnicu ili potvrdu. To može biti korisno i kao referenca za buduće zadatke usmenog prevođenja.

Ako tim misije nije zadovoljan dogovorenim usmenim prevođenjem, o tome hoće li se intervju nastaviti mora se dogovoriti s voditeljem misije. Ako je potrebno, nadležni službenik može uputiti na kodeks ponašanja i istaknuti neka od načela. Ako se misija koristi usmenim prevoditeljima koje su

dogovorili operativni partneri, njima treba dostaviti povratne informacije o kvaliteti usmenog prevođenja. To se može učiniti usmenim putem na kraju misije, na informativnom sastanku na kraju misije ili pisanim putem nakon misije. Naravno, ako misija uoči da neki pojedinci ne pružaju uslugu usmenog prevođenja visokog standarda ili ako poslovni odnos ne funkcionira iz nekih drugih razloga, treba potražiti druge usmene prevoditelje.



ISBN 978-92-9487-101-5



Ured za publikacije
Europske unije

