



Nici Agenția Uniunii Europene pentru Azil și nici orice alte persoane care acționează în numele acesteia nu sunt responsabile pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile oferite în continuare.

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-109-1 doi:10.2847/760187 BZ-01-22-108-RO-N

© Agenția Uniunii Europene pentru Azil, 2022

Ilustrația copertei: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

Reproducerea este autorizată cu condiția menționării sursei. Pentru utilizarea sau reproducerea fotografiilor sau a altor materiale care nu se află sub dreptul de autor al Agenției Uniunii Europene pentru Azil, trebuie solicitată permisiunea direct de la deținătorii drepturilor de autor.





Introducere privind prezentul instrument

Informațiile prezentate în acest instrument nu sunt în niciun caz exhaustive, ci reprezintă o compilație de orientări și sfaturi practice despre subiecte privind comunicarea cu ajutorul interpreților ⁽¹⁾. Obiectivul este de a sprijini statele membre ale Uniunii Europene și țările asociate (țările UE+) în activitatea lor operațională pentru relocare.

Care este scopul acestui instrument?

Prezentul document are scopul de a promova și a asigura calitatea serviciilor de interpretare pentru țările de relocare. Acesta oferă orientări asupra unor considerente de care este recomandabil ca practicienii din domeniul relocării să țină seama atunci când comunică cu refugiații prin intermediul interpreților.

Documentul conține un exemplu de cod de conduită care poate fi utilizat și discutat cu interpreții înainte de interviul de selectare. Codul are scopul de a le oferi interpreților orientări privind modul în care să se comporte, cu obiectivul de a garanta înalta calitate a interpretării interviului. În plus, acesta conține orientări pentru a menține o relație bună de muncă între interpreți, persoanele intervievate și personal în timpul misiunilor de interviu. Instrumentul conține și un scurt ghid cu o serie de subiecte care pot fi tratate în cadrul pregătirii/informării interpreților pentru o zi de lucru sau o sarcină de lucru.

De ce a fost creat acest instrument?

Serviciile de interpretare de înaltă calitate sunt esențiale pentru succesul misiunilor de selectare. Din acest motiv, este important ca în fiecare etapă a procesului de relocare să

se utilizeze interpreți care au competențe profesionale de înalt nivel.

Potrivit prezentului document, serviciile de interpretare trebuie să facă parte integrantă din planificarea misiunilor de selectare și trebuie supuse unor controale ale calității stabilite în prealabil. Prin urmare, documentul prezintă o compilație de aspecte care trebuie luate în considerare atunci când se utilizează interpreți, pe baza practicilor din diferite țări de relocare.

Cui i se adresează instrumentul?

Scopul prezentului document este de a oferi orientări responsabililor de cazurile de relocare și interpreților care lucrează cu aceștia în timpul interviurilor de relocare.

Ce alte instrumente și surse de pregătire mai pot fi utilizate?

Se recomandă ca prezentul ghid practic să fie utilizat împreună cu [Ghid practic pentru planificarea și implementarea misiunilor de selectare](#) și cu [Ghid practic pentru planificarea și efectuarea interviurilor de relocare](#).

⁽¹⁾ Acest instrument a fost elaborat inițial în cadrul proiectului *Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge* (EU-FRANK) (Facilitarea relocării și a admisieii refugiaților prin noi cunoștințe). Proiectul a fost finanțat din Fondul european pentru azil, migrație și integrare și a fost coordonat de Agenția suedeză pentru migrație. Ca parte a procesului de transfer de la EU-FRANK, Agenția Uniunii Europene pentru Azil a efectuat un exercițiu de asigurare a calității instrumentelor operaționale pentru relocare dezvoltate în cadrul proiectului.



Notă de orientare pentru comunicarea cu ajutorul interpreților

PARTEA I – CODUL DE CONDUITĂ – INSTRUMENT PENTRU INTERPRETARE

Interpretarea va fi necesară pentru majoritatea interviurilor de relocare, deoarece este probabil ca majoritatea refugiaților să nu cunoască (suficient) limba dvs. națională pentru a fi intervievați direct în această limbă. Interpreții pot fi de ajutor și când este necesară traducerea documentelor care sunt prezentate de persoanele interievate.

Pentru a garanta efectuarea cu succes a interviurilor, satisfacerea nevoii de interpreți și pregătirea lor pentru misiunea pe care o au constituie o sarcină importantă pentru echipa misiunii. Codul de conduită poate fi utilizat pentru a descrie atribuțiile și rolurile interpreților care lucrează pentru misiunile de relocare. Acesta le poate oferi interpreților și orientări despre modul în care să se comporte, cu obiectivul de a garanta înalta calitate a interviului. În plus, acesta conține orientări pentru a menține o relație bună de muncă între interpreți, persoanele interievate și personal în timpul misiunilor de selectare.

Punctele următoare prezintă elementele care se recomandă să fie tratate cu interpreții în timpul pregătirii pentru interviurile de relocare. Ele pot fi utilizate ca listă de verificare sau ca sursă de inspirație pentru orice misiune de selectare în care se utilizează interpreți, indiferent de modul în care au fost recrutați aceștia. Lista de verificare poate fi pusă la dispoziția interpreților înainte de o misiune ca document de referință sau poate fi prezentată verbal de echipa misiunii sau de șeful misiunii. Unele țări le solicită interpreților să semneze și o declarație prin care acceptă să lucreze conform principiilor din codul de conduită.

Interpretarea

Interpretul are sarcina de a traduce declarațiile interievatorului și ale persoanei interievate cu acuratețe, în mod complet și obiectiv, fără adăugări, omisiuni sau modificări. Interpreților li se poate solicita și să traducă verbal conținutul unui document scris.

Interpretul trebuie să fie pregătit să efectueze interpretare consecutivă bidirecțională pentru a traduce cu exactitate cuvintele și a reda intențiile vorbitorului.

Când nu este posibilă traducerea textuală și este necesară o descriere pentru ca interievatorul și persoana interievată să se înțeleagă reciproc, interpretul trebuie să menționeze acest lucru. Traducătorul/interpretul nu poate, fie din proprie inițiativă, fie la cerere, să ofere alte informații decât informațiile care trebuie traduse. Interpretul nu trebuie să discute niciodată despre conținutul interviului.

- Interpreții trebuie să traducă tot ceea ce spun diferitele părți în timpul unui interviu, inclusiv cuvintele ofensatoare, limbajul colocvial șocant sau afirmațiile neplăcute. Interpreții nu sunt responsabili pentru conținutul relatării vorbitorului. Interpreții trebuie să traducă și cuvintele care le sunt adresate lor în mod direct de către una dintre părți, precum și observațiile care nu au relevanță directă pentru interviu.
- Interpreților le este permis să ia notițe pentru a-și ușura munca. Aceste notițe trebuie să fie predate interievatorului la finalul interviului. În special numele de



persoane, locuri, partide politice, grade militare etc. trebuie redată cu cea mai mare atenție și trebuie scrise pe hârtie ori de câte ori este posibil. Dacă este necesar, interpretul va ruga solicitantul să confirme acest tip de informații.

- Interpretul trebuie să utilizeze aceeași persoană gramaticală pe care o folosește vorbitorul (de exemplu, „eu” am fugit din țara „mea”, și nu „el” a fugit din țara „lui”).
- Interpretul trebuie să vorbească într-o manieră clară și ușor de înțeles.
- Interpretul nu trebuie să întrerupă niciodată vorbitorul, mai puțin în cazul în care un enunț excepțional de lung trebuie întrerupt pentru a garanta traducerea corectă sau când interpretul nu înțelege un cuvânt sau o expresie.
- Un comportament profesional poate fi menținut numai dacă nivelul de competență lingvistică, de aptitudine fizică și mintală al interpretului, potențialul conflict de interese și sentimentele personale ale interpretului nu reprezintă un obstacol pentru acest comportament. În prezența oricăruia dintre obstacolele menționate anterior, interpretul trebuie să informeze statul de relocare și să renunțe la misiunea sa de muncă.

Imparțialitate

- Interpretul este obligat să păstreze secretul profesional și adoptă o poziție de obiectivitate, neutralitate și independență complete atât față de solicitant, cât și față de intervievator.
- Interpretul nu trebuie să încerce niciodată să influențeze procesul prin părtinire și nu trebuie să permită ca propriile sale perspective, opinii sau sentimente să influențeze procesul. Interpretul trebuie să se abțină de la orice observații, cu excepția cazului în care acestea sunt relevante pentru sarcina de interpretare. Dacă este necesar, interpretul poate să intervină referindu-se la propria persoană ca „interpretul”:
 - pentru a solicita clarificări dacă ceva anume nu este clar;

- pentru a indica faptul că una dintre părți a înțeles greșit sau nu a înțeles;
- pentru a indica faptul că nu mai poate funcționa în mod corespunzător ca interpret, de exemplu, din cauza oboselii, a unei boli sau din cauza frazelor excesiv de lungi.
- Interpretul trebuie să declare conflictele de interese (de exemplu, când cunosc personal persoanele care sunt intervievate).
- Interpretul nu trebuie să acționeze niciodată drept consilier pentru vreuna dintre cele două părți.
- Statul de relocare garantează că se păstrează anonimatul interpretului. În acest scop, statul de relocare nu pune niciodată la dispoziția solicitantului care urmează să fie intervievat date cu caracter personal de orice fel referitoare la interpret.

Confidențialitate

- Interpretul nu trebuie în nici o împrejurare să divulge sau să repete verbal sau în scris unei terțe părți, din orice motiv, vreo informație obținută în cursul activității sale, cu excepția cazului în care acest lucru este solicitat de autoritățile de aplicare a legii.
- Interpretul nu trebuie în nici o împrejurare să divulge cunoștințe de orice fel pe care le-ar putea avea despre persoana intervievată cu privire la cazul, contextul, poziția, statutul acesteia sau alte elemente similare.

Integritate

- Interpretul trebuie să aibă un comportament adecvat și respectuos față de personalul din țara de relocare, față de alți interpreți, de solicitanți și de alți membri ai personalului prezenți în timpul misiunii de selectare, indiferent de cetățenia, originea etnică, religia, sexul sau orientarea sexuală a acestora. Interpretul va evita întotdeauna orice tip de atitudine critică.





- Interpretul trebuie să respecte timpul de lucru stabilit.
- Interpretul trebuie să aibă un aspect îngrijit și trebuie să poarte îmbrăcăminte adecvată, care să nu fie ostentativă sau provocatoare.
- Interpreții nu trebuie în nicio împrejurare să profite de poziția lor pentru a primi cadouri sau recompense de orice fel de la părțile implicate.
- Interpretul trebuie să aibă o conduită ireproșabilă și să cunoască normele și dispozițiile legale care reglementează profesia și sarcinile sale.
- Interpreții le pot solicita interviuatorilor o pauză ori de câte ori consideră că oboseala începe să le afecteze acuratețea.
- Manifestând un grad de empatie necesară pentru a-și îndeplini sarcina, interpreții trebuie totuși să păstreze o distanță profesională adecvată față de diferitele părți și să trateze toate informațiile în regim de confidențialitate.

Restricții

- Interpretul acceptă că interviuatorul din statul de relocare este cel care efectuează interviul și care decide ce este relevant și ce nu pentru cazul solicitantului. Interpretul nu trebuie să se impună în niciun fel în acest sens. Totodată, interpretul nu trebuie să influențeze conținutul sau să dirijeze derularea interviului, de exemplu sugerând întrebări pentru solicitant sau cerând explicații suplimentare.
- Interpreții nu trebuie să reacționeze niciodată din proprie inițiativă la remarcile neplăcute, șocante sau ofensatoare sau să își arate emoțiile în vreun fel.
- Dacă interpretul realizează că solicitantul îi este rudă sau cunoștință sau că există orice alt tip de legătură între ei, trebuie să informeze imediat interviuatorul în legătură cu aceasta. Acest lucru se poate întâmpla în cursul unui interviu sau în timpul traducerii unui

document dintr-un dosar. În general, interpretul trebuie să își închidă telefonul mobil în timpul interviului. Dacă stabilește astfel de comun acord cu interviuatorul, interpretul își poate ține telefonul pe modul de vibrație, dacă este necesar. În principiu, apelurile telefonice trebuie făcute numai în pauze.

De reținut: principiile etice pentru interpreții care lucrează în domeniul azilului

Confidențialitate. În calitate de interpret, trebuie:

- să nu divulgați altor persoane (de exemplu, unui reprezentant al țării de origine a solicitantului, familiei, prietenilor etc.) informații despre solicitant sau responsabilul de caz;
- să rețineți că divulgarea de informații poate avea efecte negative asupra siguranței solicitantului.

Imparțialitate. În calitate de interpret, trebuie:

- să fiți neutru și obiectiv;
- să nu fiți părtinitor și să nu vă exprimați opiniile personale;
- să evitați să vă implicați personal;
- să declarați posibilele conflicte de interese și să nu acceptați misiunea de muncă, dacă este necesar;
- să nu ridiculați alte persoane, să nu fiți lipsit de respect;
- să nu emiteți judecăți privind credibilitatea cererii.





Acuratețe și exhaustivitate. În calitate de interpret, trebuie:

- să nu sintetizați conținutul și să nu omiteți sau să adăugați conținut;
- să interpretați tot ceea ce se spune, inclusiv conversațiile/observațiile secundare;
- să nu schimbați conținutul sau stilul unui mesaj;
- să încercați să parafrazați numai dacă nu există cuvinte pentru un anumit termen (informați întotdeauna participanții în acest sens);
- să subliniați/să explicați termenii specifici unei anumite culturi (informați întotdeauna participanții în acest sens);
- să solicitați clarificări dacă nu înțelegeți ceva (un termen, un concept, un dialect).

Integritate. În calitate de interpret, trebuie:

- să acceptați numai misiuni de muncă pentru care dețineți competențele lingvistice și cunoștințele necesare;
- în cazul unei greșeli în timpul interpretării, să informați participanții și să vă corectați greșeala/să solicitați clarificări;
- să nu acceptați/să nu oferiți niciun fel de recompense, cadouri sau bani;
- să nu comunicați cu solicitantul în afara misiunii de muncă despre procedura de examinare a cererii sale de azil: dacă este necesar, trebuie să îi spuneți să adreseze orice întrebări autorităților naționale responsabile cu examinarea cererilor de azil.

Conduită profesională. În calitate de interpret, trebuie:

- să fiți punctual;
- să vă îmbrăcați în mod corespunzător;
- să vă pregătiți din timp pentru misiunile de muncă (pregătire cu privire la subiect, precum și pregătire fizică și mentală);
- să fiți conștient de propriile dvs. competențe și limitări;
- să informați autoritatea națională dacă nu vă simțiți confortabil să interpretați pentru solicitant;
- să informați intervievatorul asupra oricăror amenințări sau tentative de mituire;
- să solicitați o pauză, dacă aveți nevoie;
- să vorbiți clar și cu o viteză adaptată;
- să vă țineți emoțiile sub control;
- să solicitați sprijinul responsabilului de caz dacă solicitantul devine agresiv, nu răspunde la întrebare, vă critică interpretarea sau vă contestă obiectivitatea.

Cod de conduită – declarație

Unele țări pun la dispoziția interpreților lor un cod de conduită pentru asigurarea calității. Dacă este posibil, acest document poate fi trimis interpreților prin OIM sau UNHCR înainte de misiunea de selectare. Acesta poate fi explicat sau menționat și când echipa sau șeful misiunii întâlnește interpreții, de preferință în cadrul unui briefing inițial cu interpreții. Cu această ocazie, interpreții ar putea fi întrebați dacă au citit documentul. Unele țări le solicită interpreților să semneze o declarație prin care confirmă că au citit codul și că sunt dispuși să lucreze conform principiilor descrise în acesta. Un exemplu de declarație de acest tip este prezentat pe pagina următoare.





Exemplu: Cod de conduită – declarație

Confirm că am citit codul de conduită pentru interpretare și că înțeleg principiile descrise în acest cod. Declar că accept termenii și condițiile misiunii mele de muncă descrise în acest cod.

Mă angajez ca, pe durata angajării mele ca interpret de către

.....

să interpretez în ambele limbi în mod fidel și cu acuratețe, utilizând traducerea literală ori de câte ori este posibil, și că voi face acest lucru cu imparțialitate și profesionalism. Orice informații de care aș putea lua cunoștință în cursul activității mele vor fi tratate în cele mai stricte condiții de confidențialitate.

.....

Numele complet (cu majuscule):

.....

Date de contact:

.....

Semnătura:

.....

Data:

.....

Locul:

.....





PARTEA II – SESIUNEA DE INFORMARE – BRIEFING CU INTERPREȚII

Deoarece rolul interpretului este important pentru succesul interviurilor, unele state își aduc propriii interpreți sau desemnează interviuatori care pot efectua un interviu direct în limba refugiaților. O altă opțiune este ca UNHCR sau OIM să pună la dispoziție interpreții pentru misiune. Acest lucru trebuie stabilit cu mult timp înainte. Pentru protecția persoanelor intervievate, este esențială o bună comunicare între persoana intervievată, interviuator și interpret.

În cazul în care interpreții sunt puși la dispoziție de UNHCR sau OIM, practicienilor din domeniul relocării li se recomandă să se asigure că aceștia sunt informați în mod corespunzător înainte de interviu și că înțeleg ce au de făcut. Este important să alocați timp suficient pentru a vă întâlni cu interpreții și pentru a face cunoștință unii cu ceilalți. În mod normal, șeful misiunii poate să furnizeze informațiile necesare în timpul sesiunii de briefing, după ce misiunea sosește la locația de pe teren.

Scopul unei sesiuni de briefing este de a informa interpreții cu privire la misiunea lor de muncă, precum și la orice rutine specifice sau considerații care sunt importante pentru statul de relocare sau pentru misiune. Deoarece diferitele țări de relocare au diferite modalități de lucru, ați putea să discutați cu interpreții despre anumite subiecte importante pentru echipa dvs. În plus, ați putea să asociați câte un interpret fiecărui responsabil de caz. Unele țări informează interpreții asupra standardelor de confidențialitate și profesionalism care trebuie respectate (descrise în secțiunea precedentă).

O sesiune de briefing este o ocazie bună să abordați orice cod de conduită pe care trebuie să îl respecte echipa dvs. și interpreții. **Această sesiune de briefing poate să acopere și** orice cazuri sau subiecte sensibile care pot apărea pe durata colaborării dvs., precum și orice aspecte logistice (timpul de lucru, plăți, programe etc.). Pot fi utile și câteva explicații despre procesul de determinare a statutului de refugiat și despre terminologia obișnuită. În toate cazurile, trebuie să oferiți orientări despre codul deontologic pe care trebuie să îl respecte interpretul. Un exemplu de sesiune de briefing cu interpreții **este prezentat în cele ce urmează.**





Exemplu – Sesiune de briefing cu interpreții

Introducere

Introducere făcută de reprezentantul misiunii

Numele meu este

.....

Sunt din Lucrez la

Sunt aici împreună cu echipa de selectare (din țara)

Misiunea noastră este de a examina cazurile refugiaților pentru o posibilă relocare în în cooperare cu UNCHR.

Prezentarea interpreților

Interpreții OIM (numele)

Interpreții UNHCR (numele)

Puneți la dispoziție ecusoane cu numele pentru interpreți și pentru echipă.

Program

- Începem în fiecare dimineață la ora, cu o sesiune de informare pentru toate persoanele care vor fi intervievate până la prânz. Interviuurile au loc de la ora la ora
- Prânzul va fi luat în intervalul orar
- Sesiunea de informare pentru cazurile de după-amiază are loc la (un interpret)
- Interviuurile de după-amiază au loc de la ora la ora
- Programul va fi flexibil în funcție de durata interviurilor. Veți avea și pauze scurte între diferitele cazuri/familii.





Așteptări

Cele mai importante aspecte pe care trebuie să le cunoașteți:

- Aveți obligația profesională de a respecta confidențialitatea, ceea ce înseamnă că nu vă este permis să vorbiți cu nimeni despre ceea ce s-a întâmplat în timpul interviului.
- Trebuie să traduceți cuvintele exacte pe care le folosesc refugiații. Dacă refugiații nu înțeleg întrebarea, nu este de competența interpretului să o explice, ci interviewerului îi revine sarcina de a repeta sau de a explica întrebarea. Nu trebuie să adăugați sau să omiteți nimic. Dacă refugiatul are întrebări, este important să răspundem la acestea.
- Interpretați pentru toți membrii familiei, inclusiv pentru copii. Nu vom intervieva copiii de vârstă mică, iar părintele trebuie să ne dea consimțământul pentru a ne permite să vorbim cu copiii.
- Nu veți interpreta pentru aceeași persoană/același interviewer timp de zile.

În calitate de interpret, ne așteptăm:

- să interpretați tot ce se spune, fără a adăuga sau a omite niciun fel de informații;
- să fiți neutru/imparțial;
- să respectați obligația de confidențialitate;
- să vorbiți la persoana întâi („eu”, „pe mine”, „al meu/a mea”).

Pentru informații suplimentare despre așteptările legate de codul de conduită, consultați „Partea I – Codul de conduită – instrument pentru interpretare”.





PARTEA III – RECUNOAȘTEREA STANDARDELOR DE CALITATE ÎN INTERPRETARE

Dacă misiunea utilizează interpreți locali, unele țări de relocare acordă interpreților ale căror servicii sunt considerate satisfăcătoare scrisori de apreciere sau certificate. Acest lucru poate fi util drept referință pentru viitoarele misiuni de interpretare.

Dacă echipa misiunii nu este mulțumită de interpretarea efectuată, aceasta trebuie să stabilească împreună cu șeful misiunii dacă interviul trebuie să continue. Dacă este necesar, responsabilul de caz poate reaminti codul de conduită pentru a sublinia anumite principii. Dacă misiunea utilizează interpreți care au fost puși la dispoziție de

partenerii operaționali, trebuie să se ofere feedback acestor parteneri cu privire la calitatea percepută a interpretării. Acest lucru se poate face verbal la sfârșitul misiunii, în cadrul unui briefing final sau în scris, după misiune. În mod normal, misiunea trebuie să caute alți interpreți dacă aceasta consideră că anumite persoane nu furnizează servicii de interpretare la standarde înalte sau că relația de muncă nu funcționează din alte motive.



ISBN 978-92-9487-109-1



Oficiul pentru Publicații
al Uniunii Europene

