

Navodila za komunikacijo prek tolmačev





Niti Agencija Evropske unije za azil niti osebe, ki delujejo v njenem imenu, niso odgovorne za uporabo podatkov iz te publikacije.

Luxembourg: Urad za publikacije Evropske unije, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-107-7 doi:10.2847/333024 BZ-01-22-108-SL-N

© Agencija Evropske unije za azil, 2022

Slika na naslovnici, Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

Reprodukcija je dovoljena z navedbo vira. Za vsako uporabo ali reprodukcijo fotografij ali drugega gradiva, ki ni zaščiten z avtorskimi pravicami agencije EUAA, je treba pridobiti dovoljenje neposredno od imetnikov avtorskih pravic.





Predstavitev tega orodja

Informacije, navedene v zvezi s tem orodjem, nikakor niso izčrpne, ampak predstavljajo zbirko smernic in praktičnih nasvetov glede tematik, povezanih s komunikacijo s pomočjo tolmačev⁽¹⁾. Cilj je podpreti države članice Evropske unije in pridružene države (EU+) pri operativnem delu v zvezi s preselitvijo.

Kakšen je namen tega orodja?

Namen tega dokumenta je spodbujati in zagotavljati kakovost storitev tolmačenja v državah preselitve. Dokument vsebuje smernice o premislekih, ki bi jih izvajalci preselitev morda želeli upoštevati pri komunikaciji z begunci prek tolmačev.

Vsebuje primer kodeksa ravnanja, ki ga je mogoče uporabiti in se pred izbirnim razgovorom o njem pogovoriti s tolmači. Kodeks tolmačem prav tako daje napotke o tem, kako se obnašati, da se na razgovoru zagotovi visoka kakovost tolmačenja. Vsebuje tudi smernice za ohranjanje dobrega delovnega odnosa med tolmači, udeleženci razgovora in osebjem med misijami z razgovori. Orodje vsebuje tudi kratek vodnik z zbirko tematik, ki jih je mogoče obravnavati pri pripravi tolmačev ali na informativnih sestankih z njimi pri pripravah na delovni dan ali delovne naloge.

Zakaj je bilo to orodje oblikovano?

Visokokakovostne storitve tolmačenja so ključnega pomena za uspeh izbirnih misij. Zato je pomembno, da na vseh stopnjah

postopka preselitve sodelujejo strokovno usposobljeni tolmači.

Ta dokument izraža stališče, da bi morale biti storitve tolmačenja sestavni del načrtovanja izbirne misije, njihovo kakovost pa je treba nadzirati glede na vnaprej dogovorjene kontrole kakovosti. Zato kot tak vsebuje zbirko vidikov, ki jih je treba upoštevati pri delu tolmačev na podlagi praks iz različnih držav preselitve.

Kdo naj uporablja to orodje?

Namen tega dokumenta je zagotoviti navodila za uradnike, ki vodijo primere preselitve, in tolmače, ki z njimi delajo med razgovori o preselitvi.

Katera druga orodja in vire za usposabljanje je mogoče uporabiti?

Praktični vodnik je najbolje uporabljati skupaj s [Praktičnim vodnikom za načrtovanje in izvajanje izbirnih misij](#) in [Praktičnim vodnikom za načrtovanje in izvedbo razgovorov o preselitvi](#).

⁽¹⁾ Orodje so prvotno razvili v okviru projekta *Olajšanje preselitve in sprejem beguncev z izmenjavo novega znanja* (EU-FRANK). Projekt je financiral Evropski sklad za azil, migracije in vključevanje, ki ga vodi švedska agencija za migracije. Agencija EUAA je kot del postopka predaje projekta EU-FRANK izvedel program zagotavljanja kakovosti operativnih orodij za preselitev, ki so bila pripravljena v okviru tega projekta.



Navodila za komunikacijo prek tolmačev

I. DEL KODEKS RAVNANJA – ORODJE ZA TOLMAČENJE

Tolmačenje je potrebno pri večini razgovorov za preselitev, ker večina beguncev verjetno nima (zadostnega) znanja vašega nacionalnega jezika, da bi se lahko pogovarjali neposredno v njem. Tolmači so lahko v pomoč tudi, kadar je treba prevesti dokumente, ki jih predložijo posamezniki, s katerimi potekajo razgovori.

Da bi zagotovili uspešno izvedbo razgovorov, mora ekipa misije poskrbeti za tolmače in njihovo pripravo za opravljanje nalog. Kodeks ravnanja se lahko uporabi za opis nalog in vlog tolmačev, ki delajo v misijah za preselitev. Prav tako lahko tolmačem svetuje o tem, kako se obnašati, da se zagotovi kakovosten razgovor. Vsebuje tudi smernice, kako med izbirnimi misijami ohranjati dober delovni odnos med tolmači, udeleženci razgovora in osebjem.

V spodnjih zaporednih točkah so predlagani vidiki, ki jih je treba s tolmači obravnavati med pripravami na razgovore za preselitev. Uporabljajo se lahko kot kontrolni seznam ali spodbuda za katero koli izbirno misijo, pri kateri se uporabljajo tolmači, ne glede na to, kako so bili izbrani za to nalogo. Kontrolni seznam se lahko tolmačem kot referenčni dokument posreduje pred misijo ali pa ga ustno predstavi ekipa ali vodja misije. Nekatere države od tolmačev zahtevajo tudi, da podpišejo izjavo, v kateri se strinjajo, da bodo delovali v skladu z načeli kodeksa ravnanja.

Tolmačenje

Tolmač mora natančno, v celoti in objektivno prevesti izjave osebe, ki vodi razgovor, in udeleženca razgovora, ne da bi kar koli dodal, izpustil ali spremenil. Poleg tega se od njega lahko zahteva, da ustno prevede vsebino pisnih dokumentov.

Tolmač mora biti pripravljen uporabiti dvosmerno konsekutivno tolmačenje za natančno prevajanje govornikovih besed in pomenov.

Če dobesedni prevod ni mogoč in je potreben opis, da bi se oseba, ki vodi razgovor, in udeleženec razgovora razumela, mora tolmač na to opozoriti. Prevajalec/tolmač ne more na lastno pobudo ali na zahtevo posredovati drugih informacij kot tistih, ki jih je treba prevesti. Tolmač ne sme nikoli razpravljati o vsebini razgovora.

- Tolmači morajo prevesti vse, kar med razgovorom povedo različne strani, vključno z žaljivkami, šokantnim pogovornim jezikom ali neprijetnimi izjavami. Tolmač ni odgovoren za vsebino besed, ki jih izreče govorec. Prevesti morajo tudi besede, ki jih ena od strank neposredno naslovi nanje, in komentarje, ki nimajo neposrednega vpliva na razgovor.
- Tolmači si lahko zapisujejo, da si olajšajo delo. Te zapiske morajo ob koncu razgovora izročiti osebi, ki je vodila razgovor. Zlasti imena oseb, krajev, političnih strank, vojaških činov ipd. je treba navajati zelo previdno in jih zapisati, če je le mogoče. Tolmač po potrebi od prosilca zahteva, naj take informacije potrdi.
- Tolmač naj uporablja iste slovnične osebe kot govorec (npr. „jaz“ sem pobegnil iz „svoje“ države in ne „on“ je pobegnil iz „svoje“ države).
- Tolmač mora govoriti jasno in razumljivo.
- Tolmač ali če tolmač ne razume besede ali izraza.
- Strokovno ravnanje je mogoče ohranjati le, če tolmačeva raven jezikovnega znanja, fizične in duševne sposobnosti, morebitno nasprotje interesov in osebni



občutki ne predstavljajo ovire za tako ravnanje. Če obstaja katera koli od zgoraj navedenih ovir, se od tolmača pričakuje, da bo obvestil državo preselitve in se odrekel svoji nalogi.

- Tolmač v nobenem primeru ne sme razkriti, če kar koli ve o udeležencu razgovora v zvezi z njegovim primerom, preteklostjo, položajem, statusom ali podobnim.

Nepristranskost

- Tolmača veže poklicna molčečnost in mora zavzeti stališče popolne objektivnosti, nevtralnosti in neodvisnosti do prosilca in osebe, ki vodi razgovor.
- Tolmač nikoli ne sme poskušati vplivati na postopek, tako da se postavi na stran enega ali drugega, prav tako si ne sme dovoliti, da bi s svojimi pogledi, mnenji ali občutki vplival na postopek. Vzdržati se mora vsakršnih pripomb, razen kadar so pomembne za nalogo tolmačenja. Če je treba, lahko tako, da sebe omeni kot „tolmača“, posreduje, da bi:
 - prosil za pojasnilo, če kaj ni jasno;
 - opozoril, da je ena od strank napačno razumela ali ni razumela;
 - opozoril, da ne more več pravilno delovati kot tolmač, na primer zaradi utrujenosti, boleznih ali pretirano dolgih stavkov.
- Tolmači morajo prijaviti vsako nasprotje interesov (da na primer osebno poznajo posameznike, s katerimi poteka razgovor).
- Tolmač nikoli ne sme nastopati kot svetovalec nobeni od obeh strani.
- Država preselitve skrbi za tolmačevo anonimnost. Zato država preselitve prosilcu, s katerim se izvede razgovor, nikoli ne razkrije nobenih tolmačevih osebnih podatkov.

Zaupnost

- Tolmač v nobenem primeru in zaradi nobenega razloga ne sme ustno ali pisno razkriti ali ponoviti katerih koli informacij, ki jih pridobi pri svojem delu, tretji osebi, razen če to zahtevajo organi pregona.

Integriteta

- Tolmač se mora primerno in spoštljivo obnašati do osebja države preselitve, drugih tolmačev, prosilcev in drugega osebja, prisotnega med izbirno misijo, ne glede na njihovo narodnost, etnično pripadnost, vero, spol ali spolno usmerjenost. Vedno se izogiba kakršnemu koli obsojanju.
- Tolmač se mora držati dogovorjenega delovnega časa.
- Tolmač mora biti urejenega videza ter mora nositi primerna, nevpadljiva in neizzivalna oblačila.
- Tolmači nikakor ne smejo izkoristiti svojega položaja za prejemanje daril ali kakršnih koli nadomestil od udeležene strani.
- Ravnanje tolmača mora biti brezhibno, prav tako mora biti seznanjen s pravili in pravnimi določbami, ki urejajo njegov poklic in naloge.
- Tolmači lahko osebo, ki vodi razgovor, prosijo za premor, če menijo, da utrujenost začenja vplivati na njihovo natančnost.
- Kljub izkazovanju določene stopnje empatije, ki je potrebna za opravljanje naloge, morajo tolmači ohranjati ustrezno strokovno distanco do različnih strank
- Vse informacije obravnavati zaupno.

Omejitve

- Tolmač se strinja, da je oseba iz države preselitve, ki vodi razgovor, tista, ki vodi in odloča, kaj je pomembno za primer prosilca in kaj ne. Tolmač temu nikakor ne sme oporekati. Prav tako ne sme poskušati vplivati na vsebino razgovora ali usmerjati njegov potek, na primer z



vprašnji, ki jih predlaga prosilcu, ali z zahtevo po dodatnih pojasnilih.

- Tolmači se ne smejo nikoli po lastni presoji odzvati na neprijetne, šokantne ali žaljive pripombe ali na kakršen koli način izraziti svojih čustev.
- Če tolmač ugotovi, da je prosilec sorodnik ali znanec ali da med njima obstaja kakršna koli druga povezava, mora o tem nemudoma obvestiti osebo, ki vodi razgovor. To se lahko zgodi med razgovorom ali med prevajanjem dokumenta za spis. Tolmačev mobilni telefon mora biti med razgovorom praviloma izklopljen. Po posvetovanju z osebo, ki vodi razgovor, lahko tolmač telefon po potrebi obdrži v načinu vibriranja. Telefonirati bi moralo biti načeloma mogoče le med odmori.

Opomnik: etična načela za tolmače na področju azila

Zaupnost kot tolmač:

- drugim ne razkrivate informacij o prosilcu ali uradniku, ki vodi zadevo (npr. predstavniku prosilčeve države izvora, družini, prijateljem);
- upoštevate, da lahko razkritje informacij negativno vpliva na prosilčevo varnost.

Nepriustranskost kot tolmač:

- ste nevtralni in nepristranski;
- se ne postavljate na nobeno stran in ne izražate osebnega mnenja;
- se izogibate osebni vpletenosti;
- prijavite morebitna nasprotja interesov in po potrebi zavrnete nalogo;
- se ne norčujete iz drugih in niste nespoštljivi;
- se vzdržite presoje verodostojnosti prošnje.

Točnost in celovitost kot tolmač:

- ne povzemate, izpuščate ali dodajate vsebine;
- tolmačite vse povedano, vključno s postranskimi pogovori/pripombami;
- ne spreminjate vsebine ali sloga sporočila;
- če za neki izraz ni besede, ga zgolj poskušate parafrazirati (o tem vedno obvestite udeležence);
- opozorite na izraze, značilne za kulturo (o tem vedno obvestite udeležence) ali jih pojasnite;
- prosite za pojasnilo, če česa ne razumete (izraza, pojma, narečja).

Integriteta kot tolmač:

- sprejmete samo naloge, za katere imate potrebne jezikovne spretnosti in znanje;
- obvestite udeležence v primeru napake med tolmačenjem ter napako popravite ali prosite za pojasnilo;
- ne sprejemate ali podarjate nobenih nagrad, daril ali denarja;
- s prosilcem razen med nalogo ne komunicirate glede njegovega azilnega postopka in mu sporočite, naj se z vprašanji obrne na nacionalne organe na področju azila.

Poklicno ravnanje kot tolmač:

- ste pravočasni;
- ste primerno oblečeni;
- se na naloge pripravite vnaprej (glede teme, fizična in psihična priprava);
- se zavedate svojih kompetenc in omejitev;
- obvestite nacionalni organ, če vam je neprijetno tolmačiti za prosilca;



- obvestite osebo, ki vodi razgovor, o kakršnih koli grožnjah ali ponujenem podkupovanju;
- prosite za premor, če ga potrebujete;
- govorite jasno in s prilagojeno hitrostjo;
- obvladujete svoja čustva;
- prosite za podporo uradnika, ki vodi zadevo, če prosilec postane agresiven, ne odgovori na vprašanje, kritizira vaše tolmačenje ali dvomi o vaši nepristranskosti.

Kodeks ravnanja – izjava

Nekatere države svojim tolmačem zagotovijo kodeks ravnanja kot način zagotavljanja kakovosti. Če je mogoče, se lahko tovrstni dokument prek IOM ali UNHCR pošlje tolmačem že pred izbirno misijo. Prav tako se lahko pojasni ali se nanj sklicuje, kadar se ekipa misije ali njen vodja sestane s tolmači, po možnosti med uvodnim informativnim sestankom s tolmači. Ob tej priložnosti je mogoče tolmače vprašati, ali so dokument prebrali. Nekatere države od tolmačev zahtevajo, da podpišejo izjavo, v kateri potrdijo, da so kodeks prebrali in so pripravljeni delati v skladu z načeli, ki so v njem opisana. Primer te vrste izjave je na naslednji strani.





Primer: Kodeks ravnanja – izjava

Potrdjujem, da sem prebral(-a) kodeks ravnanja za tolmačenje in da razumem načela, opisana v njem. Izjavljam, da sprejemam pogoje svoje naloge, kot so opisani v tem kodeksu.

Zavezujem se, da bom kot tolmač(-ka), ki me je najel

.....

v obeh jezikih tolmačil(-a) dosledno in natančno z uporabo istih besed, kadar je to mogoče, in da bom to počel(-a) nepristransko in strokovno. Z vsemi podatki, s katerimi se bom seznanil(-a) med svojim delom, bom ravnal(-a) strogo zaupno.

.....

Ime in priimek (z velikimi tiskanimi črkami):

.....

Kontaktni podatki:

.....

Podpis:

.....

Datum:

.....

Kraj:

.....





II. DEL INFORMATIVNI SESTANEK – SEZNANITEV TOLMAČEV Z DEJSTVI

Ker je vloga tolmača pomembna za uspeh razgovorov, nekatere države zagotovijo svoje tolmače ali imenujejo osebe, ki lahko razgovore vodijo neposredno v jeziku beguncev. Druga možnost je, da se UNHCR ali IOM zaprosita, da zagotovita tolmače za misijo. To je treba narediti dovolj zgodaj. Da bi zaščitili osebe, udeležene v razgovoru, mora komunikacija med udeležencem razgovora, osebo, ki vodi razgovor, in tolmači dobro potekati.

Če tolmače zagotovi UNHCR ali IOM, se izvajalcem preselitev svetuje, naj poskrbijo, da so tolmači pred razgovorom ustrezno seznanjeni s svojo nalogo in jo razumejo. Pomembno je, da izvajalci temu namenijo dovolj časa in se srečajo s tolmači ter se predstavijo drug drugemu. Vodja misije lahko potrebne informacije običajno zagotovi med informativnim sestankom, ko misija prispe na teren.

Namen informativnega sestanka je obvestiti tolmače o njihovi nalogi in tudi o kakršnih koli posebnih postopkih ali premislekih, ki so pomembni za državo preselitve ali misijo za preselitev. Ker se načini dela v različnih državah preselitve razlikujejo, se boste s tolmači morda želeli pogovoriti o nekaterih temah, ki so pomembne za vašo ekipo. Morda boste želeli medsebojno povezati posameznega uradnika, ki vodi zadevo, in tolmača. Nekatere države tolmače seznanijo s pričakovanimi standardi zaupnosti in strokovnosti (kot je opisano v zgornjem razdelku).

Informativni sestanek je dobra priložnost za obravnavanje katerega koli kodeksa ravnanja, ki naj bi ga spoštovali vaša ekipa in tolmači. **Ta informativni sestanek lahko zajema** tudi vse občutljive primere ali vsebine, ki se lahko pojavijo med vašim skupnim delom, in na njem se lahko obravnavajo logistična vprašanja (delovni čas, plačila, časovni rasporedi itd.). V pomoč so lahko tudi nekatera pojasnila o postopku podeljevanja statusa begunca in skupna terminologija. V vsakem primeru morate zagotoviti navodila glede etičnega kodeksa, ki se pričakuje od tolmača. Primer informativnega sestanka s tolmači **je na naslednji strani**.





Primer – Informativni sestanek s tolmači

Uvod

Uvodna beseda predstavnika misije

Moje ime je

.....

Prihajam iz Delam v

Tukaj sem skupaj z izbirno ekipo (država).

Naša naloga je proučiti primere beguncev za morebitno preselitev v v sodelovanju z UNCHR.

Predstavitev tolmačev

Tolmači, ki jih zagotovi IOM (imena)

Tolmači, ki jih zagotovi UNHCR (imena)

Tolmačem in ekipi zagotovite priponke z imeni.

Časovni raspored

- Vsako jutro ob (ura) začnemo z informativnim sestankom za vse osebe, ki bodo
- v razgovorih sodelovale pred kosilom. Razgovori potekajo od do
- Kosilo bo ob
- Informativni sestanek za popoldanske primere poteka ob (en tolmač).
- Popoldanski razgovori potekajo od do
- Raspored bo prilagodljiv glede na to, kako dolgo bodo razgovori trajali. Med posameznimi primeri/družinami bodo tudi kratki premori.





Pričakovanja

Najpomembnejše zadeve, ki jih morate vedeti:

- Zavezuje vas poklicna zaupnost, kar pomeni, da o tem, kar se je zgodilo med razgovorom, ne smete govoriti z nikomer.
- Pričakujemo, da boste natančno prevedli besede, ki jih uporabljajo begunci. Če begunci ne razumejo vprašanja, tolmač ni tisti, ki ga pojasni, pač pa ga ponovi ali pojasni oseba, ki vodi razgovor. Ničesar ne smete dodati ali izpustiti. Če ima begunec kakršna koli vprašanja, je pomembno, da nanje odgovorimo.
- Tolmačite vsem v družini, tudi otrokom. Z najmlajšimi otroki se ne bomo pogovarjali, starš pa se mora strinjati, da se lahko pogovarjamo z otroki.
- dni boste tolmačili za isto osebo, ki bo vodila razgovore.

Od vas kot tolmača pričakujemo, da:

- tolmačite vse povedano, ne da bi kar koli dodajali ali odvezemali;
- ste nevtralni/nepristranski;
- ste zavezani varovanju zaupnosti;
- govorite v prvi osebi („jaz“, „mene/meni“, „moj“).

Za dodatne informacije o pričakovanjih glede kodeksa ravnanja glejte razdelek „I. DEL Kodeks ravnanja – orodje za tolmačenje“.



III. DEL PRIZNAVANJE STANDARDOV KAKOVOSTI ZA TOLMAČENJE

Če misija vključuje lokalne tolmače, nekatere države preselitve tolmačem, katerih storitve veljajo za zadovoljive, priskrbijo zahvalno pismo ali potrdilo. To je lahko koristno kot referenca za prihodnje naloge tolmačenja.

Če ekipa misije s tolmačenjem ni zadovoljna, se mora skupaj z vodjo misije odločiti, ali naj se razgovor nadaljuje. Po potrebi se lahko uradnik, ki vodi zadevo, sklicuje na kodeks ravnanja, da izpostavi nekatera načela. Če misija uporablja

tolmače, za katere so poskrbeli operativni partnerji, je treba tem partnerjem zagotoviti povratne informacije o zaznani kakovosti tolmačenja. Te je mogoče zagotoviti ustno ob koncu misije ali med zaključnim informativnim sestankom ali pisno po koncu misije. Misija mora seveda poiskati druge tolmače, če ugotovi, da nekateri posamezniki ne zagotavljajo visokega standarda tolmačenja ali da delovni odnos ne deluje iz drugih razlogov.

ISBN 978-92-9487-107-7



Urad za publikacije
Evropske unije

