

International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication

Supplement (2016)

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ Κτίζοντας το μέλλον

Στέφανος Βλαχόπουλος



COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE Building the future

Stefanos Vlachopoulos

**Technological Educational Institute of Epirus
Department of Business Administration**

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
Κτίζοντας το μέλλον

COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE
Building the future



Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

Technological Educational Institute of Epirus
Department of Business Administration

**International Journal of Language, Translation and
Intercultural Communication**

Supplement (2016)

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
Κτίζοντας το μέλλον
Στέφανος Βλαχόπουλος

COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE
Building the future
Stefanos Vlachopoulos

Ηγουμενίτσα, 2016

*The research leading to these results has received funding from the [EEA]
Mechanism 2009-2014 under Project Contract n° 3681.*



ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ - TABLE OF CONTENTS

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α - ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
1.1 Εισαγωγή	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β - ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ	13
2.1 Ορισμός και είδη κοινοτικής διερμηνείας	13
2.2 Ορισμοί και όροι της κοινοτικής διερμηνείας	14
2.3 Ο ρόλος του κοινοτικού διερμηνέα	14
2.4 Πτυχές του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα	16
2.5 Διερμηνεία και (δια)μεσολάβηση.....	20
2.6 Γλωσσική, διαπολιτισμική μεσολάβηση και διαχείριση σχέσεων εξουσίας.....	24
2.7 Τι εντέλει είναι η κοινοτική διερμηνεία;	24
2.8 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ - ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	32
3.1 Το νομικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας σε αλλοδαπούς στην Ελλάδα	32
3.1.1 Οι ανάγκες για κοινοτική διερμηνεία	32
3.1.2 Υπηρεσίες διερμηνείας σε αλλοδαπούς στις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα	32
3.1.2.1 Ζητήματα που ανακύπτουν.....	32
3.1.2.2 Ισχύον νομικό πλαίσιο.....	34
3.1.3 Η παροχή εκπαίδευσης σε αλλοδαπούς στην Ελλάδα.....	34
3.1.3.1 Ζητήματα που ανακύπτουν.....	34
3.1.3.2 Ισχύον νομικό πλαίσιο.....	35
3.1.4 Υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε αλλοδαπούς στην Ελλάδα	37
3.1.4.1 Ζητήματα που ανακύπτουν.....	37
3.1.4.2 Ισχύον νομικό πλαίσιο.....	40
3.1.5 Ζητήματα ποιότητας στις υπηρεσίες διερμηνείας	42
3.2 Η ελληνική πραγματικότητα: Η άποψη των αλλοδαπών και των δημόσιων λειτουργών.....	44
3.2.1 Οι παράμετροι της έρευνας	44
3.2.1.1 Μεθοδολογία και δείγμα	44
3.2.1.2 Πληθυσμός	44
3.2.1.3 Δείγμα.....	45
3.2.1.4 Μέσον	46
3.3. Δεδομένα από τα ερωτηματολόγια αλλοδαπών	47
3.3.1 Δημογραφικά στοιχεία των ερωτηματολογίων αλλοδαπών	47
3.3.2 Η επαφή με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες	51
3.3.3 Η διαδικασία της διερμηνείας	53
3.3.4 Συσχετισμοί	64
3.4 Δεδομένα από τα ερωτηματολόγια δημόσιων υπηρεσιών.....	83
3.4.1 Δημογραφικά στοιχεία.....	83
3.4.2 Η εμπειρία της συνεργασίας με τους διερμηνείς.....	87
3.4.3 Η αντίληψη για το ρόλο του διερμηνέα.....	99

3.4.4 Η γνώση για το επάγγελμα του διερμηνέα	102
3.4.5 Οι γλώσσες με τη μεγαλύτερη ζήτηση διερμηνέων	105
3.4.6 Γενικές παρατηρήσεις επί των δεδομένων	108
3.5 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Γ	111

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ - ΘΕΜΕΛΙΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	123
4.1 Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα: Σχεδιάζοντας τον οδικό χάρτη	123
4.1.1 Θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας	124
4.1.2 Αυστηρή διαφοροποίηση διερμηνείας και διαμεσολάβησης	126
4.1.3 Ενημέρωση των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την κοινοτική διερμηνεία	128
4.1.4 Εκπαίδευση και πιστοποίηση του κοινοτικού διερμηνέα	130
4.1.5 Καθιέρωση κώδικα δεοντολογίας και αξιολόγησης	132
4.1.6 Θεσμοθέτηση κατηγορίας ξενόγλωσσων υπαλλήλων	133
4.1.7 Η επαγγελματικοποίηση του θεσμού: Προτεινόμενα βήματα για τη δημιουργία του προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα	134
4.1.8 Διαμορφώνοντας το επιθυμητό προφίλ του Έλληνα κοινοτικού Διερμηνέα	137
4.1.8.1 Γενικά χαρακτηριστικά - διαδικασίες	137
4.1.8.1.1 Εξετάσεις πιστοποίησης	137
4.1.8.1.2 Γενικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο κοινοτικός διερμηνέας	139
4.2 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	141
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε - ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ	142

COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE (CiGreece)

The state of affairs and a roadmap to the future	145
1. Proposal overview	145
2. Summaries of workpackages	147
2.1 Summary of Workpackage 1 (WP1)	147
2.1.1 Community interpreting: conceptual, linguistic and communicative approach to the interpreting process	147
2.1.1.1 Definition and types of community interpreting	147
2.1.1.2 Community Interpreting	147
2.1.1.3 Conclusion	153
2.1.2 The legal framework	153
2.1.3 International experience	155
2.2 Workpackage 2: Research results of the questionnaires completed by foreigners	155
2.3 Workpackage 3: Research results of the questionnaires completed by public servants	158
2.4. Workpackage 4: Synthesis of the main findings from WP 1-3, focusing on prospects for organizing community interpreting in Greece	160
2.4.1 On interpreting and mediation	160
2.4.2 Knowledge and information on community interpreting	161
2.4.3 Training and certification of community interpreters	162
2.4.4 Institutionalization of community interpreting	163
2.5. Workpackage 5: The profile of the Greek community interpreter: towards proposing a framework	165

2.5.1. Professionalization through certification.....	165
2.5.1.1 Proposed levels/categories of certification:.....	165
2.5.1.2 Proposed actions	166
2.5.2. Forming the general characteristics / community interpreter’s ‘profile’ – according to best practices.....	167
2.6 Workpackage 6: A guide of good practices for public servants.....	167
3. Community interpreting in Greece: The road map.....	167
4. Literature	169
EYPETHPIO	173

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Πόσοι άνθρωποι που δεν έχουν σχετικές ακαδημαϊκές γνώσεις γνωρίζουν ποια μπορεί να είναι η σημασία της (κοινοτικής) διερμηνείας σήμερα; Η έρευνα έδειξε πως αυτοί οι άνθρωποι είναι λίγοι. Οι περισσότεροι άνθρωποι αναγνωρίζουν την αξία των υπηρεσιών που προσφέρει ο ιατρός, ο μηχανικός, ο δάσκαλος κτλ. Λίγοι αναγνωρίζουν τη σημασία της κοινοτικής διερμηνείας για έναν αλλοδαπό και τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες αφενός, και αφετέρου τις δυσκολίες που καλείται να αντιμετωπίσει ένας διερμηνέας που έχει συνείδηση του ρόλου του, όταν λειτουργεί στα πλαίσια του ελληνικού συστήματος δημόσιας διοίκησης.

Εδώ και δέκα χρόνια περίπου, ασχολούμαι επιστημονικά με τη διερμηνεία γενικότερα. Οι έρευνές μου ήταν θεματικά πολύ περιορισμένες και αντικατόπτριζαν μόνο στιγμιότυπα του ζητήματος της επικοινωνίας των αλλοδαπών με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες.

Πριν από πέντε περίπου χρόνια, μου δόθηκε η δυνατότητα να αιτηθώ πόρους για τη διεξαγωγή μεγαλύτερης κλίμακας έρευνα στο χώρο της διερμηνείας. Τότε η πρόταση που αφορούσε τη δικαστηριακή διερμηνεία έτυχε χρηματοδότησης. Η χρηματοδότηση, μου έδωσε τη δυνατότητα να διεξαγάγω έρευνα μεγαλύτερης κλίμακας και να συνεργαστώ με μια ομάδα εξαιρετών επιστημόνων. Η εργασία μας αποτελεί σταθμό τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς. Εκείνη η έρευνα δεν είχε ασχοληθεί, όμως, με τον χώρο των δημόσιων υπηρεσιών εκτός δικαιοσύνης. Εξίσου σημαντικά ζητήματα όπως και στη δικαιοσύνη, διακυβεύονται και σε υπηρεσίες, όπως τα νοσοκομεία, οι εφορίες, τα σχολεία, οι υπηρεσίες ασύλου, κτλ.

Η πρόσκληση της ΓΓΕΤ για την υποβολή προτάσεων προς χρηματοδότηση στο πρόγραμμα *Διαφορετικότητα, Ανισότητες και Κοινωνική Ενσωμάτωση - Ακαδημαϊκή Έρευνα στους τομείς προτεραιότητας ΧΜ ΕΟΧ περιόδου 2009-2014* δημοσιεύτηκε λίγο μετά το πέρας του προηγούμενου έργου. Η πρόσκληση ταίριαζε στα σχέδια μας και μας επέτρεπε να ελπίζουμε πως θα μπορούσε να δώσει την απαιτούμενη χρηματοδότηση για τη διεξαγωγή νέου, ακόμα μεγαλύτερου έργου, το οποίο θα ερευνούσε την κοινοτική διερμηνεία.

Το ερευνητικό πρόγραμμα με τίτλο *Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα (Community Interpreting in Greece)* με ακρωνύμιο *CiGreece* τελικά έτυχε χρηματοδότησης και ξεκίνησε να υλοποιείται από τα τέλη του 2015. Ο χρόνος υλοποίησης του έργου ήταν σύντομος και δεν υπήρχαν περιθώρια για καθυστερήσεις. Η ομάδα έργου ανταποκρίθηκε στον μεγάλο φόρτο εργασίας και στις προκλήσεις που παρουσιάστηκαν στη διάρκεια των ερευνών μας.

Σκοπός του *CiGreece* ήταν να χαρτογραφηθεί για πρώτη φορά η κατάσταση στην Ελλάδα και να αναδειχθούν οι ελλείψεις στην παροχή υπηρεσιών διερμηνείας σε περιβάλλοντα δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και να ευαισθητοποιήσει όλους τους ενδιαφερομένους με τα στοιχεία που έχουν συλλεγεί και έχουν γίνει αντικείμενο επεξεργασίας. Από τη στιγμή της κατάρτισης της πρότασης και της υποβολής της, φιλοδοξούμε να συμβάλουμε στη βελτίωση της κατάστασης, στην επαγγελματικοποίηση του χώρου και στην εφαρμογή επιστημονικών κριτηρίων στην εκπαίδευση, επιλογή και αξιολόγηση των διερμηνέων που θα δραστηριοποιούνται στο χώρο των δημόσιων υπηρεσιών.

Η υλοποίηση του προγράμματος έγινε δυνατή χάρη στις άοκνες προσπάθειες που κατέβαλαν τα μέλη της ομάδας έργου. Η ερευνητική ομάδα αποτελούνταν από τους Π. Τάγκα (ΤΕΙ Ηπείρου), Θ. Γκόγκα (ΤΕΙ Ηπείρου), Ε. Δογορίτη (ΤΕΙ Ηπείρου), Φ. Μπατσαλιά (ΕΚΠΑ), Θ. Βυζά (ΤΕΙ Ηπείρου), Π.Κριμπά (Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης), Κ. Φλώρου (ΤΕΙ Ηπείρου), Α. Χήτα (ΤΕΙ Ηπείρου), Π. Καρανάσιου (Heriot-Watt University), Γ. Ίσερη (ΤΕΙ Ηπείρου), Σπ. Δραγομάνοβιτς (ανεξάρτητος ερευνητής) και Λ. Ρούμπο (ανεξάρτητος ερευνητής). Εργαζόμενοι σε χώρους αυξημένης ευαισθησίας και τηρώντας παράλληλα ένα αυστηρό χρονοδιάγραμμα, όλοι οι ερευνητές έδειξαν αφοσίωση και μεθοδικότητα υπηρετώντας τους στόχους του προγράμματος.

Θα κλείσω τον πρόλογό μου και θα παραδώσω το κείμενο στον αναγνώστη με την ευχή η προσπάθεια που έκανε η ομάδα του *CiGreece* να βρει ανταπόκριση και τα αποτελέσματα να αξιοποιηθούν.

Το έργο αυτό είναι θεμελιώδους σημασίας βήμα για μια χώρα, όπως η Ελλάδα, που δέχεται τεράστιο αριθμό αλλοδαπών και εξυπακούεται πως η έρευνα γύρω από το θέμα της κοινοτικής διερμηνείας κάθε άλλο παρά εδώ σταματά. Οφείλουμε να συνεχίσουμε χτίζοντας στην τεχνογνωσία και στην εμπειρία που αποκτήθηκε.

Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος *CiGreece*

Στέφανος Βλαχόπουλος
Καθηγητής ΤΕΙ Ηπείρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Ανθρωποι από αναρίθμητες χώρες έρχονται στην Ελλάδα, είτε ως παραθεριστές, είτε ως μόνιμοι κάτοικοι, είτε ως παράνομοι ή νόμιμοι μετανάστες. Οι αλλοδαποί αυτοί έρχονται σε επαφή με τις ελληνικές αρχές για διευθέτηση ζητημάτων επιβίωσης, στο επίπεδο των δημόσιων υπηρεσιών, του συστήματος υγείας, του συστήματος χορήγησης ασύλου, του συστήματος προνοίας, στα κέντρα υποδοχής, χωρίς να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις της ελληνικής γλώσσας.

Η δράση *Community Interpreting in Greece (CiGreece)* έχει ως αντικείμενο την *κοινοτική διερμηνεία (community interpreting)* στην Ελλάδα, δηλαδή τη διερμηνεία μεταξύ αλλοδαπού και δημόσιου λειτουργού στους τομείς της υγείας, της πρόνοιας, της εκπαίδευσης, της χορήγησης ασύλου, κτλ. Στην Ελλάδα δεν υπάρχει τυπική μορφή εκπαίδευσης για κοινοτικούς διερμηνείς ούτε κάποια αξιολόγηση για τα άτομα που αξιοποιούνται στον χώρο αυτό από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Στην πλειονότητα των υποθέσεων όπου θα χρειαζόταν ένας εκπαιδευμένος κοινοτικός διερμηνέας οι ελληνικές αρχές λειτουργούν χωρίς διερμηνέα ή χρησιμοποιούν ανεκπαιδευτο - πολλές φορές διπλά - ημίγλωσσο πρόσωπο.

Το ακόλουθο παράθεμα από το βιβλίο της Sandra Hale¹ δείχνει κάποιες πτυχές της κοινοτικής διερμηνείας:

Η Κοινοτική Διερμηνεία φέρνει τον διερμηνέα στις πλέον ιδιωτικές σφαίρες της ανθρώπινης ζωής. (...) λαμβάνει χώρα σε δομές όπου συζητούνται τα πιο προσωπικά και σημαντικά ζητήματα καθημερινών ανθρώπων: στο ιατρείο ενός γιατρού, στο γραφείο ενός κοινωνικού λειτουργού ή ενός δικηγόρου, μια φυλακή, έναν αστυνομικό σταθμό ή ένα δικαστήριο. Πρόκειται για λίγα μόνο παραδείγματα χώρων όπου εργάζονται οι κοινοτικοί διερμηνείς και όπου γίνονται κοινωνικοί εμπιστευτικών πληροφοριών που δεν θα τους κοινοποιούνταν ποτέ αν δεν διέθεταν την ιδιότητα του διερμηνέα.

Η Hale επισημαίνει εδώ τις ιδιωτικές προεκτάσεις που έχει η διερμηνεία στις δημόσιες υπηρεσίες. Προφανώς υπάρχουν και οι νομικές συνέπειες, όταν ο αλλοδαπός δεν ενημερώνεται ή δεν εισακούεται. Υπάρχουν δε και οι κοινωνικές ανισότητες, που εντείνονται όταν το άτομο ή η ομάδα παραγκωνίζεται και μπορούν να έχουν άλλα συνεπακόλουθα. Από την άλλη, οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να κάνουν σωστά τη δουλειά τους; Ο γιατρός που ενημερώνει αλλοδαπό είναι βέβαιος πως εκείνος κατάλαβε; Στις συνεντεύξεις για τη χορήγηση ασύλου η διερμηνεία γίνεται έτσι, ώστε να θωρακίζεται η διαδικασία;

Σκοπός της δράσης είναι:

¹ Hale, S. B. (2007). *Community Interpreting*. New York: Palgrave Macmillan, 25-26.

α. να καταγράψει για πρώτη φορά στην Ελλάδα την κατάσταση όσον αφορά στην παροχή κοινοτικής διερμηνείας,

β. να φωτίσει τις ελλείψεις στην παροχή υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας σε ευαίσθητα περιβάλλοντα, όπως των ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών, στα κέντρα υποδοχής, στα νοσοκομεία και κέντρα υγείας, στις εκπαιδευτικές δομές και στην αστυνομία και

γ. να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση των αρμοδίων κέντρων λήψης αποφάσεων, παρέχοντας μια συνολική εικόνα της κατάστασης καθώς και προτάσεις.

Το πρόγραμμα είναι διαρθρωμένο σε επτά μεθοδολογικές φάσεις:

Στην πρώτη φάση ορίζεται η κοινοτική διερμηνεία από γλωσσολογικής και επικοινωνιακής πλευράς, αναλύεται η διεθνής εμπειρία και στη συνέχεια περιγράφεται το νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα καθώς και οι προεκτάσεις της απουσίας συστηματικής παροχής υπηρεσιών διερμηνείας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην καταγραφή της διεθνούς εμπειρίας. Η αξιοποίηση της εμπειρίας άλλων χωρών είναι ιδιαίτερα σημαντική και παρέχει δοκιμασμένη πρώτη ύλη για τη διατύπωση προτάσεων όσον αφορά στα δικά μας αντίστοιχα ζητήματα.

Σε δεύτερη φάση παρήχθησαν δεδομένα από συνεντεύξεις/ερωτηματολόγια από αλλοδαπούς. Το ειδικά επεξεργασμένο ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε αφενός σε αλλοδαπούς και/ή σε δημόσιους λειτουργούς στη δημόσια διοίκηση, στο σύστημα υγείας, στα σχολεία, στην αστυνομία που έχουν εργαστεί με αλλοδαπούς για να καταγραφούν η ποιότητα των υπηρεσιών διερμηνείας και οι αδυναμίες όπως τις αντιλαμβάνεται ο αλλοδαπός. Τα δεδομένα μας έδωσαν πληροφορίες για τις αδυναμίες του συστήματος παροχής υπηρεσιών διερμηνείας στη χώρα μας από τη σκοπιά των αλλοδαπών.

Ταυτόχρονα, η τρίτη φάση περιλαμβάνει την καταγραφή της άποψης των δημόσιων λειτουργών για την ποιότητα της επικοινωνίας που προσφέρει το δημόσιο στους συναλλασσόμενους με αυτό αλλοδαπούς. Σκοπός ήταν να αναδυθεί η άποψη των δημοσίων υπαλλήλων για τη διερμηνεία γενικότερα αλλά και για το πώς αντιλαμβάνονται την επικοινωνία με τους αλλοδαπούς.

Στη τέταρτη φάση έγινε συγκερασμός της διεθνούς εμπειρίας με τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν στα πρώτα τρία στάδια. Εδώ αναμένεται να φανούν οι αδυναμίες της παροχής υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα.

Πάνω στα δεδομένα από την προηγούμενη φάση κτίζεται το προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα. Περιγράφονται οι δεξιότητες και οι γνώσεις που πρέπει να έχει ο κοινοτικός διερμηνέας που θα δραστηριοποιηθεί στο πλαίσιο του ελληνικού πολιτισμού και που έχει ανάγκη η ελληνική δημόσια διοίκηση.

Από προηγούμενες έρευνες στον χώρο της δικαστηριακής διερμηνείας, γνωρίζουμε πως το κλειδί για την βελτίωση της ποιότητας στην κοινοτική διερμηνεία μπορεί να είναι μόνον οι αυξημένες προσδοκίες όσων χρησιμοποιούν διερμηνέα. Συνεπώς, καταρτίστηκε ένας οδηγός καλών πρακτικών που προορίζεται για τους δημόσιους λειτουργούς που κάνουν χρήση του κοινοτικού διερμηνέα. Σκοπός των καλών πρακτικών είναι η ενημέρωση σχετικά με την συνεργασία με κοινοτικό διερμηνέα και η περιγραφή του προσδοκώμενου αποτελέσματος.

Η έβδομη και τελευταία φάση του έργου είναι η δημοσιότητα. Η ομάδα του *CiGreece* δημιούργησε ιστοσελίδα στη διεύθυνση www.cigreece.gr, όπου έχουν αναρτηθεί

πληροφορίες για την πορεία και τα αποτελέσματα του έργου. Τον Ιούλιο 2016 διοργανώθηκε ημερίδα με τίτλο *Community Interpreting in Greece: An International Roundtable* με τη συμμετοχή Ελλήνων και ξένων ειδικών για να συζητήσουν τα αποτελέσματα της έρευνας. Μέσα από τη συζήτηση προέκυψαν χρήσιμα συμπεράσματα και η συνεργασία με τους Νορβηγούς ειδικούς που συμμετείχαν δημιούργησε ώσμωση. Στα πλαίσια αυτής της φάσης συγγράφηκαν τόσο ο ανά χείρας τόμος, όσο και ένας συλλογικός τόμος με θέμα την κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα και διεθνώς μέσα από τα μάτια, τόσο μελών της ερευνητικής ομάδας όσο και ανεξάρτητων επιστημόνων.

Ο ανά χείρας τόμος περιλαμβάνει το απόσπασμα του ερευνητικού μόχθου που κατέβαλε η ομάδα του *CiGreece*. Ήταν αδύνατον να συμπεριληφθεί το σύνολο του ογκωδέστατου έργου που παρήχθη στα πλαίσια του έργου. Το συνολικό παραδοτέο έργο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του προγράμματος (www.cigreece.gr).

Ο τόμος έχει την εξής δομή: Στο κεφάλαιο που ακολουθεί την εισαγωγή περιγράφεται και προσδιορίζεται εννοιολογικά η (κοινοτική) διερμηνεία. Στο τρίτο κεφάλαιο θα περιγραφεί η κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα όσον αφορά τη διερμηνεία στις δημόσιες υπηρεσίες: Αρχικά γίνεται μνεία των ελλείψεων της νομοθεσίας. Στη συνέχεια καταγράφονται οι απόψεις των αλλοδαπών για την ποιότητα της επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες, ενώ τελευταία κατατίθεται η άποψη των δημοσίων λειτουργών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφεται το προφίλ του διερμηνέα που κρίνουμε πως ανταποκρίνεται στις συνθήκες στην Ελλάδα. Περιγράφονται οι δεξιότητες και οι γνώσεις που απαιτούνται, ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Επίσης κατατίθενται προτάσεις προς την Πολιτεία με τη μορφή οδικού χάρτη για την καθιέρωση ενός ολοκληρωμένου συστήματος παροχής υπηρεσιών διερμηνείας.

Ο αναγνώστης θα αντιληφθεί πως από την παρούσα προσπάθεια απουσιάζει η διερμηνεία στο χώρο της δικαιοσύνης. Η διερμηνεία στο χώρο των δικαστηρίων και των αστυνομικών αρχών είχε διερευνηθεί στο πρόγραμμα *Δικαστηριακή Διερμηνεία στην Ελλάδα (ΔΙΔΙ)*². Η ξεχωριστή εξέταση της διερμηνείας στη δικαιοσύνη και στον υπόλοιπο χώρο των δημόσιων υπηρεσιών δεν είναι δηλωτική κάποιας διαφορετικής αντιμετώπισης. Η μελέτη των πορισμάτων της έρευνας που είχε διεξαχθεί και των προτάσεων που διατυπώσαμε πρέπει - κατά την άποψή μας - να συσχετιστούν με τα πορίσματα και τις προτάσεις του έργου που παρουσιάζεται στον ανά χείρας τόμο. Τόσο η διερμηνεία στη δικαιοσύνη όσο και η διερμηνεία στον υπόλοιπο δημόσιο τομέα μπορούν και πρέπει να τύχουν ανάλογων χειρισμών.

Όσον αφορά στην κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα, η καταγραφή της κατάστασης και η αξιολόγησή της, καθώς και η διατύπωση προτάσεων αποτελούν ένα σημαντικό βήμα προς τη λήψη απτών μέτρων που θα δώσουν ένα αξιόπιστο σύστημα παροχής διερμηνείας στο ελληνικό δημόσιο. Μέσα από τις σελίδες που ακολουθούν αναδύεται η ανάγκη συνεργασίας της πολιτείας, της ακαδημαϊκής κοινότητας, καθώς και των επιστημονικών και επαγγελματικών φορέων για να γίνουν οι μεταρρυθμίσεις που επιβάλλονται από τις νέες γεωπολιτικές συνθήκες και φέρνουν όλο και περισσότερους αλλά και διαφορετικής καταγωγής αλλοδαπούς στην Ελλάδα.

² Βλ. Βλαχόπουλος Σ. (2014). *Δικαστηριακή Διερμηνεία στην Ελλάδα. Καταγραφή και αξιολόγηση της πραγματικότητας*. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων ΤΕΙ Ηπείρου (<http://epublishing.ekt.gr/el/10889>, προσπελάστηκε στις 15-12-2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ

Τόσο η έννοια της κοινοτικής διερμηνείας όσο και η εικόνα του κοινοτικού διερμηνέα στη βιβλιογραφία είναι θολές. Στο κεφάλαιο αυτό θα ασχοληθούμε με τις θεωρητικές πτυχές της διερμηνείας, τις μορφές της και το ρόλο του διερμηνέα όπως αποτυπώνονται στη βιβλιογραφία επιχειρώντας να απεικονίσουμε την πολυτυπία του χώρου και να διαμορφώσουμε το εννοιολογικό θεμέλιο της έρευνάς μας.

2.1 Ορισμός και είδη κοινοτικής διερμηνείας

Η *κοινοτική διερμηνεία* (*Community or public service interpreting*) είναι ίσως ο πιο αμφιλεγόμενος από τους όρους που χρησιμοποιούνται για να δηλώσουν τους διάφορους τύπους διερμηνείας (Mikkelsen 1996a & b; Roberts 1994 στο Mikkelsen 1999) και αναφέρεται στη διερμηνεία που «βοηθάει όσους δε μιλούν καλά την επίσημη γλώσσα της χώρας να επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε να έχουν πλήρη και ισότιμη πρόσβαση σε νομικές, ιατρικές, εκπαιδευτικές, διοικητικές και κοινωνικές παροχές» σύμφωνα με τον ορισμό που διατυπώθηκε στο Πρώτο Διεθνές Συνέδριο για τη Διερμηνεία σε νομικές, υγειονομικές/ιατρικές ή κοινωνικές υπηρεσίες (Carr et al 1997 στο Mikkelsen, 1999). Ο τύπος αυτός διερμηνείας είναι γνωστός και ως *επάλληλη διερμηνεία* (*liaison*). Ο Ιωαννίδης (2014: 1) διαπιστώνει πως, παρότι η κοινοτική διερμηνεία είναι κλάδος που αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς, ιδιαίτερα σε χώρες με μεγάλη ροή μεταναστών, δεν υπάρχει ομοφωνία σχετικά με τον ορισμό, την έννοια και τον ρόλο της. Ο ερευνητής, επικαλούμενος την Pöllabauer (2002 στο Ιωαννίδης 2014: 1), επισημαίνει ότι ακόμα και αυτός καθαυτός ο όρος επιδέχεται αμφισβήτησης, καθώς το επίθετο *κοινοτική* προκαλεί σύγχυση, αφού παραπέμπει σε έννοιες με διαφορετικές συνυποδηλώσεις, όπως Διεθνής ή Ευρωπαϊκή Κοινότητα ή Κοινοτική Πολιτική. Ωστόσο, κατά τη Mikkelsen (1996b) για πολλούς ερευνητές ο όρος «κοινοτική διερμηνεία» είναι όρος ομπρέλα^[1], ο οποίος περιλαμβάνει και τη δικαστηριακή και την ιατρική διερμηνεία, ενώ άλλοι – κυρίως δικαστικοί διερμηνείς – θεωρούν τη δικαστηριακή ξεχωριστή κατηγορία (Mikkelsen 1999· Bowen 2000· Phelan 2001: 20· Vargas Urpi 2012· Bancroft et al. 2013· Ozolins 2014).

Σύμφωνα με την επισκόπηση της βιβλιογραφίας, οι εξής κατηγορίες διερμηνείας σχετίζονται πιο άμεσα ή έμμεσα με την κοινοτική διερμηνεία, ανάλογα με τον κοινωνικό χώρο στον οποίο πραγματοποιείται και τις επικοινωνιακές ανάγκες που καλείται να καλύψει:

A. *Ιατρική διερμηνεία* (*medical interpreting*): Σύμφωνα με τον Frishberg (1986 στο Mikkelsen 1999), «η διερμηνεία σε ιατρικό περιβάλλον περιλαμβάνει διάφορες περιπτώσεις από μια συνήθη ιατρική επίσκεψη ως ένα επείγον περιστατικό, από τάξεις προγεννητικής αγωγής μέχρι περίπλοκες εργαστηριακές εξετάσεις». Πολλοί ειδικοί θεωρούν την *ψυχιατρική διερμηνεία* ως κατηγορία της ιατρικής διερμηνείας.

B. *Εκπαιδευτική διερμηνεία* (*educational interpreting*): Περιλαμβάνει διερμηνεία στην τάξη για μαθητές που δεν καταλαβαίνουν τη γλώσσα διδασκαλίας, καθώς και διερμηνεία μεταξύ διδασκόντων και γονέων σε συναντήσεις σχολικών επιτροπών και πειθαρχικές ακροάσεις (Mikkelsen 2012). Σύμφωνα με τον Pöchhacker (2004: 14)

ειδικά στις ΗΠΑ κατά τη δεκαετία του 1960 η ανάπτυξη της κοινωνικής διερμηνείας λειτούργησε ως ένας πολύ σημαντικός ενδοκοινωνικός τύπος, με στόχο την κοινωνική αποκατάσταση των κωφών.

Γ. *Τηλεφωνική διερμηνεία (Telephone Interpreting)*: Γνωστή και ως *εξ αποστάσεως διερμηνεία (remote interpreting)*^[2], δηλώνει υπηρεσίες διερμηνείας που παρέχονται μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης (ενίοτε και μέσω σύνδεσης βίντεο), οπότε κανένα από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν βρίσκεται στον ίδιο χώρο (Heh & Qian 1997 στο Mikkelsen 2012). Τέτοιοι διερμηνείς συνήθως εξυπηρετούν ιατρικές, προνοιακές, επιχειρηματικές και νομικές υποθέσεις, έχοντας ως βασικό πλεονέκτημα την άμεση διαθεσιμότητα από οπουδήποτε, για όλο το εικοσιτετράωρο και σε έναν μεγάλο αριθμό γλωσσών. Είναι προφανώς ιδανικό για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης καθώς και για τις πρώτες επαφές με κάποια υπηρεσία (Phelan 2001: 13).

2.2 Ορισμοί και όροι της κοινοτικής διερμηνείας

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι σε αντίθεση με τη διερμηνεία συνεδρίων που λαμβάνει χώρα σε διεθνείς συναντήσεις, η κοινοτική διερμηνεία εξελίσσεται σε θεσμικό ενδοκοινωνικό επίπεδο, όπου γεννάται μια τριλογική – και όχι απλώς διαλογική – επικοινωνία, αφού εκτός από τον διερμηνέα συμμετέχουν υπο-ομάδες που διαφέρουν μεταξύ τους πολιτισμικά και γλωσσικά: οι πάροχοι των δημόσιων υπηρεσιών και οι πελάτες, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει σχέση δυνατού και αδυνάτου και μάλιστα σε πολύ συγκεκριμένες κοινωνικές συνθήκες, καθώς ο μετανάστης ή ο πρόσφυγας ζητάει τη συνδρομή του κράτους υποδοχής (Pöchhacker 1999: 127· Boss-Prieto 2014: 64· Van de Mierop et al. 2012: 24· Jiménez-Salcedo 2014a: 5).

Σε μια προσπάθεια κατηγοριοποίησης με βάση το κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο διεξάγεται η διερμηνεία, θα λέγαμε πως πέρα από τις μεμονωμένες επαφές αλλογλώσσων μεταξύ τους και αντίστοιχα μεμονωμένες ανάγκες για διερμηνεία – όπως σε περιπτώσεις συρράξεων ή κατακτήσεων – που ανήκουν στη σφαίρα της μη θεσμοθετημένης διακοινωνικής διερμηνείας, υπάρχουν αφενός η *θεσμοθετημένη (institutionalized) διακοινωνική διερμηνεία* όπως στις περιπτώσεις των εμπορικών και επιχειρηματικών ανταλλαγών, της διπλωματίας, των στρατιωτικών και επιστημονικών επαφών, αφετέρου η *θεσμοθετημένη ενδοκοινωνική διερμηνεία* όπως στις περιπτώσεις δημόσιων και κοινωνικών παροχών και απονομής δικαιοσύνης (π.χ. *δικαστηριακή διερμηνεία*).

2.3 Ο ρόλος του κοινοτικού διερμηνέα

Οι Pöchhacker (2004: 22) και Moody (2011: 37) διαπιστώνουν πως σε θεωρητικό επίπεδο όλοι οι μελετητές επισημαίνουν με σαφήνεια το απαραίτητως υψηλό επίπεδο κατάρτισης που πρέπει να έχει ο κοινοτικός διερμηνέας, ωστόσο στην πράξη – ιστορικά άλλωστε πάντα έτσι συνέβαινε – ακόμα και σήμερα μεγάλο μέρος κοινοτικής διερμηνείας διεξάγεται από μη καταρτισμένα αλλά απλώς δίγλωσσα άτομα: πρόκειται για τη *φυσική διερμηνεία (lay ή natural interpreting)* (Harris 1976· Niska 2002: 136). Συχνά πρόκειται για άτομα της οικογένειας ή φίλους, που στη συντριπτική πλειονότητά τους προέρχονται από την ίδια γλωσσική και εθνική κοινότητα, οπότε γνωρίζουν τα ήθη και την κουλτούρα (Moody 2011: 38).

Σύμφωνα με τους Edwards et al. (2005), οι οποίοι μελέτησαν τις προσδοκίες όσων χρησιμοποιούσαν υπηρεσίες κοινοτικών διερμηνέων, ειδικά τα μέλη των μειονοτήτων

θεωρούν το ήθος και την εμπιστοσύνη ως βασικά χαρακτηριστικά του καλού διερμηνέα, σημαντικότερα ακόμη και από τη γλωσσική επάρκεια και την ακρίβεια.

Στην πολυεπίπεδη διαδικασία της κοινοτικής διερμηνείας που πάντα περιλαμβάνει ταυτόχρονη κινητοποίηση της ακοής και της όρασης, επεξεργασία του λόγου, προφορική παραγωγή και *αυτοέλεγχο/αυτορρύθμιση (self-monitoring)* προστίθενται η διαρκής αναδιαπραγμάτευση του ρόλου του διερμηνέα, η διαχείριση της εναλλαγής των συμμετεχόντων και η γενικότερη εποπτεία της τριμερούς συνδιαλλαγής. Επιπλέον, ο διερμηνέας, ως πλήρες μέλος της συνδιαλλαγής αυτής, υπόκειται σε πιέσεις εκατέρωθεν, που σε μεγάλο βαθμό οφείλονται και στη σχέση εξουσίας μεταξύ θεσμικού εκπροσώπου και αλλόγλωσσου – κάτι που αντικατοπτρίζεται και στο επίπεδο λόγου του καθενός – και που προέρχονται από π.χ. αφενός εργοδότες, δημόσιους υπαλλήλους, γιατρούς, αφετέρου εργαζόμενους, πελάτες, ασθενείς και ενδεχομένως άλλους συμμετέχοντες, στις οποίες, ακόμη και ο πιο πεπειραμένος, δεν είναι εύκολο να αντισταθεί και να παραμείνει αμερόληπτος και επαγγελματικά αποστασιοποιημένος. Πολλοί κοινοτικοί διερμηνείς είναι οι ίδιοι μέλη μειονοτικών ομάδων στη χώρα υποδοχής, αλλά σε σύγκριση με άλλα μέλη αυτών των ομάδων είναι σχετικώς αφομοιωμένοι από την κοινωνία υποδοχής και εξοικειωμένοι με τους θεσμούς της. Σε σύγκριση με τους διερμηνείς συνεδρίων, τους δικαστηριακούς ή τους επιχειρηματικούς διερμηνείς, οι κοινοτικοί διερμηνείς θεωρούνται χαμηλής επαγγελματικής θέσης (*low status*) με χαμηλές αμοιβές. Αυτό αντικατοπτρίζεται και στο επίπεδο κατάρτισης η οποία σπάνια παρέχεται από πανεπιστήμια, αλλά συνήθως από κολέγια (Wadensjö 1998b: 34).

Με τη σειρά του, ο Moody (2011: 44) συμπεραίνει πως η ουδετερότητα είναι μάλλον ανέφικτη, καθώς η διερμηνευτική πράξη είναι εγγενώς μια πράξη επιλογών σχετικά με το τι μπορεί να σημαίνει το κάθε εκφώνημα του κάθε ομιλητή για τον ίδιο τον ομιλητή, για τον διερμηνέα και για τον ακροατή. Είναι, λοιπόν, σαφές ότι η διερμηνεία αποτελεί διαδικασία λόγου στον πραγματικό κόσμο μεταξύ ανθρώπων και όχι μια απλή γλωσσική δραστηριότητα, γι' αυτό και η μέγιστη ακρίβεια κατά τη μεταφορά των λεγομένων παραμένει ζητούμενο.

Διαπιστώνουμε λοιπόν, ότι είναι ιδιαίτερα δύσκολο να καθοριστούν τα κριτήρια του επαγγελματισμού, και το επαγγελματικό καθεστώς των διαφορετικών τύπων διερμηνείας και των διερμηνέων πρέπει να προσδιορίζεται με βάση το κοινωνικοπολιτισμικό και θεσμικό περιβάλλον στο οποίο εξελίσσεται η διερμηνεία.

Όσον αφορά την υγειονομική διερμηνεία, σημαντικά βήματα έχουν κάνει οι ΗΠΑ που έχουν θεσπίσει την κατάρτιση για ιατρικούς διερμηνείς, γεγονός που έδωσε ώθηση στην ίδρυση επαγγελματικών σωματείων. Σύλλογοι όπως *the Massachusetts Medical Interpreters Association* και *California Healthcare Interpreters Association* προώθησαν την επαγγελματοποίηση της κοινοτικής διερμηνείας με την *Medical Interpreting Standards of Practice* το 1996 (Mateo Alcalá 2004: 4).

Είναι γεγονός ότι με δεδομένες τις πολιτικές, θεσμικές και δημογραφικές ιδιαιτερότητες της κάθε χώρας δεν είναι δυνατόν να υπάρξει ομοιογενής ανάπτυξη της κοινοτικής διερμηνείας στον πλανήτη. Μόλις στα μέσα της δεκαετίας του 1990 η κοινοτική διερμηνεία αποτέλεσε αντικείμενο συζήτησης σε διεθνές επίπεδο με επαφές μεταξύ κρατών. Ωστόσο, διαπιστώνεται αδυναμία εναρμόνισης καθώς οι δημόσιοι φορείς εμφανίζονται ανίκανοι από οικονομική άποψη ή απρόθυμοι να δαπανήσουν χρήματα για υψηλού επιπέδου υπηρεσίες διερμηνείας ή και να επενδύσουν σε κατάρτιση διερμηνέων υψηλού επιπέδου (Pöchhacker 2004: 30).

2.4 Πτυχές του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα

Αναφερόμενη στον κοινοτικό διερμηνέα, η Niska (2002: 138) εξηγεί πως υπάρχει πυραμιδοειδής διαβάθμιση του ρόλου του σε τέσσερα επίπεδα. Το μεγαλύτερο μέρος της διερμηνείας διεξάγεται στο βασικό επίπεδο ως αναπαραγωγή-αντηχείο των λεγομένων, δηλαδή αυτό που αποκαλείται «απλώς διερμηνεία». Το αμέσως ανώτερο επίπεδο είναι εκείνο του *διευκρινιστή*, όταν ο διερμηνέας έρθει αντιμέτωπος με τεχνικούς ή πολιτισμικούς όρους, οπότε παρέχει επεξήγηση. Τα δύο ανώτερα επίπεδα θεωρούνται ιδιαίτερα αμφιλεγόμενα, καθώς απομακρύνονται από την απαιτούμενη ακρίβεια. Ακριβέστερα, το τρίτο επίπεδο είναι εκείνο του *πολιτισμικού διαμεσολαβητή* (*cultural broker*), ο οποίος παρέχει πληροφορίες για το πολιτισμικό πλαίσιο προκειμένου το μήνυμα να γίνει κατανοητό. Τέλος, το ανώτατο επίπεδο, αυτό του *συνηγόρου* (*advocate*), είναι όταν ο διερμηνέας αναλαμβάνει δράση στις ελάχιστες περιπτώσεις όπου οι ανάγκες του πελάτη δεν ικανοποιούνται εξαιτίας συστημικών φραγμών.

Αντιστοίχως, η Jalbert (1998) προσπαθώντας να κατηγοριοποιήσει την παρέμβαση των κοινοτικών διερμηνέων προτείνει πέντε επίπεδα:

1. *Μεταφραστής* (*Traducteur*): Ο διερμηνέας ελαχιστοποιεί την παρουσία του και απλώς διευκολύνει την επικοινωνία χωρίς να παρεμβαίνει στο νόημα των λεγομένων.

2. *Πολιτισμικός πληροφορητής / διευκρινιστής* (*Informateur culturel*): Ο διερμηνέας βοηθάει τον επαγγελματία να καταλάβει καλύτερα τον αλλοδαπό χάρη στις γνώσεις που διαθέτει για τον πολιτισμό του αλλοδαπού. Κατά μια έννοια ενεργεί ως πολιτισμικός σύμβουλος.

3. *Μεσολαβητής* (*Médiateur*): Ο διερμηνέας είναι πολιτισμικός πληροφορητής αλλά και μεσολαβητής ανάμεσα σε δύο συγκρουόμενα συστήματα αξιών ή αναπαραστάσεων. Προσπαθεί να διευρύνει, να εξηγήσει ή να συνθέσει τις ερωτήσεις του επαγγελματία και τις απαντήσεις του αλλοδαπού προκειμένου να δομήσει ένα μοντέλο κοινό συμπεριφοράς και για τους δυο εμπλεκόμενους.

4. *Συνήγορος* (*Avocat*): Σε μια κατάσταση σύγκρουσης αξιών ο διερμηνέας αισθάνεται την αφοσίωσή του προς τον αλλοδαπό ή την κοινότητά του να ξεπερνά εκείνη που διατηρεί με την υπηρεσία και παίρνει σαφή θέση υπέρ του αλλοδαπού.

5. *Δίγλωσσος εργαζόμενος* (*Travailleur bilingue*): Ο διερμηνέας ταυτίζεται με τον επαγγελματία. Αυτός διεξάγει τη συνέντευξη στη γλώσσα του αλλοδαπού, είτε ως δίγλωσσος υπάλληλος ανάλογα με την κατάρτισή του είτε χάρη στην εμπειρία του στη συγκεκριμένη θέση. Ωστόσο, όπως επισημαίνουν οι Martín & Phelan (2010) οι δίγλωσσοι εργαζόμενοι, καθώς δεν έχουν λάβει κατάρτιση διερμηνέα, δεν είναι εκπαιδευμένοι ούτε σε θέματα εχεμύθειας και ακρίβειας κατά τη διερμηνεία.

Ο Cerezo (2015) επικαλούμενος μελέτες αναφέρει ότι οι κοινοτικοί διερμηνείς υιοθετούν διαφορετική στάση ο καθένας, προκειμένου να βοηθήσουν τον πελάτη τους: ως ηχεία, διευκρινιστές, πολιτισμικοί μεσολαβητές ή υποστηρικτές. Ο ερευνητής αναδεικνύει τον ρόλο του εκπροσώπου του κράτους και εξηγεί ότι οι νομικοί παρεμβαίνουν απαιτώντας από τον διερμηνέα να παίζει ρόλο ηχείου/αγωγού, ενώ οι γιατροί προτιμούν ο διερμηνέας να δρα ως διευκρινιστής (*clarifier*).

Η Vargas-Ugri (2011: 48) αναφερόμενη στον Pöchhacker εξηγεί ότι ανεξάρτητα από τους ενδεικτικούς ρόλους του διερμηνέα όπως αυτοί περιγράφηκαν παραπάνω φαίνεται να επικρατεί ως μοντέλο ο «λόγος σε μια τριαδική διάδραση», το οποίο σημαίνει ότι το

τελικό μήνυμα δομείται χάρη στη διαδραστικότητα. Το μοντέλο αυτό φαίνεται να ενσωματώνει προηγούμενες προσεγγίσεις, όπως τη διερμηνευτική θεωρία, το μοντέλο της γνωστικής επεξεργασίας, τη νευρογλωσσολογική προσέγγιση και τη λειτουργική θεωρία που άρχισαν να αναπτύσσονται από τη δεκαετία του 1960 και μετά.

Η Angelelli (2006) και η Furmanek (2010) συμφωνούν με τη Niska (2002) και θεωρούν τα παρακάτω στοιχεία απολύτως απαραίτητα στην εκπαίδευση των κοινοτικών διερμηνέων: γνωστική επεξεργασία, διαπροσωπική συμπεριφορά, επαγγελματική δεοντολογία, επίγνωση της ιδιαιτερότητας του χώρου, και κοινωνικοπολιτισμική επίγνωση. Πιο συγκεκριμένα, ο Röchhacker (2004: 13) θεωρεί ότι όλοι οι χώροι διεξαγωγής διερμηνείας αποτελούν ένα συνεχές, με τη διερμηνεία συνεδρίων στο ένα άκρο, σε διεθνές (δια-κοινωνικό) επίπεδο και την κοινοτική διερμηνεία στο άλλο άκρο σε ενδοκοινωνικό επίπεδο. Επιπλέον, οι διάφοροι χώροι διεξαγωγής διερμηνείας μοιράζονται μεταξύ τους τους τρόπους διεξαγωγής, δηλαδή σε κάθε χώρο δεν αντιστοιχεί ένας ιδιαίτερος τρόπος διεξαγωγής. Οι Ra & Napier (2013), μελετώντας τη διερμηνεία από και προς ασιατικές γλώσσες στην Αυστραλία εξηγούν ότι εκ των πραγμάτων, είναι ιδιαίτερα μεγάλες και σημαντικές οι πολιτισμικές διαφορές μεταξύ των δύο εμπλεκόμενων μερών, οι οποίες μάλιστα αποτυπώνονται σε μεγάλο βαθμό και στη γλώσσα. Δέχονται έτσι, και την πολιτισμική διάσταση της διερμηνείας σε αντίθεση με τους επαγγελματίες διερμηνείς, πολλοί από τους οποίους δεν θεωρούν τους εαυτούς τους πολιτισμικούς μεσολαβητές. Γι' αυτό και η Furmanek (2010), όταν αναφέρεται στην εκπαίδευση των εκπαιδευτών διερμηνέων δημόσιων υπηρεσιών, θεωρεί ότι αυτή πρέπει να περιλαμβάνει διαπραγμάτευση γλωσσικών ταυτοτήτων, ζητήματα ισχύος, αφοσίωσης και ευθύνης, διαπολιτισμική διαχείριση κρίσεων, κοινωνιογλωσσικές πτυχές συγκεκριμένων χώρων επικοινωνίας όπως νομική, ιατρική, εκπαιδευτική και θρησκευτική.

Συνοψίζοντας, συμφωνούμε με τον Moody (2011: 43, 46-47) ότι ο διερμηνέας κατά τη διάδραση (πρέπει να) εξυπηρετεί τους στόχους των συνομιλητών: α) βοηθώντας να αναδείξουν ο καθένας την εικόνα του εαυτού του επειδή πιστεύουν ότι αυτό θα προωθήσει τις προθέσεις τους με δεδομένους τους αντίστοιχους κοινωνικούς ρόλους, β) διαβιβάζοντας τις πληροφορίες που θα βοηθήσουν τον καθένα να βολιδοσκοπήσει τις προθέσεις του άλλου, γ) συντονίζοντας την εναλλαγή των ομιλητών και δ) απαλείφοντας εκφωνήματα που ενδέχεται να θίξουν κοινωνικούς ρόλους και προσδοκίες. Επομένως, ο διερμηνέας οφείλει να είναι πιστός στους στόχους του κάθε συνομιλητή δομώντας μαζί του το εκάστοτε μήνυμα και μόνον τότε γίνεται εναλλάξ σύμμαχός τους και με αυτή την έννοια ουδέτερος.

Δικαίως λοιπόν, η Vermeiren (2006) διαπιστώνει ότι η κοινοτική διερμηνεία είναι μια *διεπιστήμη* με σαφή κοινωνιολογική βάση και συμβολή περισσότερο από τις επιστήμες της επικοινωνίας και λιγότερο από τη γλωσσολογία με αδιαμφισβήτητη, όμως σύγκλιση μεταξύ τους. Ωστόσο, αυτή η έμφαση στην κοινωνική διάσταση της κοινοτικής διερμηνείας έχει συμβάλει στην ασάφεια των ορίων μεταξύ διερμηνείας και διαμεσολάβησης, καθώς και μεταξύ των βόρειων και αγγλοσαξονικών χωρών αφενός και της νότιας Ευρώπης αφετέρου, γεγονός που εγείρει σοβαρά ζητήματα δεοντολογίας (Röchhacker 2009: 134· Jiménez-Salcedo 2014a: 6).

Πέρα όμως από τις απόψεις των επιστημόνων, κρίνουμε χρήσιμο να αναφερθούμε στις οδηγίες φορέων που παρέχουν κοινοτική διερμηνεία.

Σύμφωνα με τους κώδικες δεοντολογίας για το επάγγελμα της κοινοτικής διερμηνείας -- κώδικας δεοντολογίας για κοινοτικούς διερμηνείς της Φινλανδίας^[3], της

Ιρλανδίας^[4], της Γαλλίας^[5], του Βελγίου^[6], του Ηνωμένου Βασιλείου (2011)^[7], του Οχάιο^[8], AUSIT^[9] της Αυστραλίας -- προκύπτει ότι παρά τις όποιες διαφωνίες μεταξύ θεωρητικών και τις αναντιστοιχίες μεταξύ κωδίκων, ο ρόλος της πραγματολογικής παραμέτρου είναι αδιαμφισβήτητος. Ο χώρος στον οποίο διεξάγεται η διερμηνεία είναι καθοριστικής σημασίας για να χαρακτηριστεί κοινοτική ή ενίοτε, διερμηνεία δημοσίων υπηρεσιών. Ωστόσο, διαπιστώνεται πως αν και μεταξύ των ειδικών υπάρχει διάσταση απόψεων με κάποιους να διακρίνουν σαφώς την κοινοτική από τη δικαστηριακή διερμηνεία, οι κώδικες δεοντολογίας θεωρούν πως ο κοινοτικός διερμηνέας ή ο διερμηνέας δημοσίων υπηρεσιών παρέχει και νομική υπηρεσία με την ευρεία έννοια.

Όπως αναφέρεται στην έκθεση της Ομάδας Ειδικού Ενδιαφέροντος για τη Μετάφραση και Διερμηνεία σε δημόσιες υπηρεσίες (*Special Interest group on translation and interpreting for public services* 2011), η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι μια οντότητα, όπου η εσωτερική κινητικότητα και η μετανάστευση είναι οι παράγοντες που έχουν καταστήσει τα κράτη μέλη όλο και πιο πολύγλωσσα και πολυεθνικά. Παρά την πραγματική ανάγκη γι' αυτές τις υπηρεσίες, ένα ευρύ εθνικό νομικό πλαίσιο, το οποίο να αναγνωρίζει συγκεκριμένα το δικαίωμα να έχουν πρόσβαση σε αυτές του δημόσιου τομέα, λείπει ως επί το πλείστον. Σε αντίθεση με αυτή την έλλειψη εθνικών νομοθεσιών που εγγυώνται υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας, ο Χάρτης ρητά υποστηρίζει τη γλωσσική πολυμορφία και απαγορεύει τις διακρίσεις με βάση τη γλώσσα.

Η Angelelli (2015b) εκπόνησε για λογαριασμό της ΕΕ μια μελέτη σχετικά με τη κινητικότητα των πολιτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την πρόσβασή τους στην υγειονομική περίθαλψη οι οποίες αποτελούν δικαιώματα που κατοχυρώνονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πέντε κράτη μέλη είχαν επιλεγεί για αυτή τη διερευνητική μελέτη: η Γερμανία, η Ελλάδα, η Ιταλία, η Ισπανία και το Ηνωμένο Βασίλειο.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι κανένα από τα έγγραφα που αποτελούν το πλαίσιο της ΕΕ (δηλαδή η Οδηγία, ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή ο Κανονισμός 833/2004) δεν αναφέρει ρητά την παροχή γλωσσικών υπηρεσιών σε πολίτες της ΕΕ ή σε νόμιμους κατοίκους οι οποίοι αιτούνται υγειονομικής περίθαλψης στα κράτη μέλη στα οποία δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες. Σε περίπτωση απουσίας μιας σαφούς νομοθεσίας από την ΕΕ, η κείμενη νομοθεσία του κάθε κράτους μέλους που συμμετείχε σε αυτή τη μελέτη διέφερε σημαντικά. Στις περισσότερες περιπτώσεις δεν υπήρχε νομοθεσία που να εξασφαλίζει ολοκληρωμένες γλωσσικές υπηρεσίες προς τους ασθενείς. Η νομοθεσία που διασφάλιζε επαγγελματικές γλωσσικές υπηρεσίες (π.χ. στο Ηνωμένο Βασίλειο) αποδείχτηκε ότι ήταν μια καλή πρακτική. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τα εξής:

1. Δεν υπάρχει καμία ισχύουσα νομοθεσία σε επίπεδο ΕΕ που να ορίζει την ευθύνη για το ποιος θα είναι ο πάροχος γλωσσικών υπηρεσιών σε επίπεδο υγειονομικής περίθαλψης.
2. Στη Γερμανία, η μόνη αναφορά στη γλώσσα σε επίπεδο νομοθεσίας αφορά τη λήψη συγκατάθεσης από τους ασθενείς σε μια γλώσσα που αυτοί κατανοούν.
3. Ούτε στη Γερμανία ούτε στην Ελλάδα υπάρχει νομοθεσία που να προβλέπει την παροχή γλωσσικών υπηρεσιών σε ασθενείς που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εθνική γλώσσα.

4. Η νομοθεσία του Ηνωμένου Βασιλείου σχετικά με την ισότητα των φύλων υποχρεώνει ιδρύματα να παρέχουν γλωσσικές υπηρεσίες, ώστε οι ασθενείς να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. Η μη παροχή γλωσσικών υπηρεσιών θεωρείται διάκριση και τα θεσμικά όργανα πρέπει να παρέχουν επαγγελματικές υπηρεσίες.

5. Στην Ιταλία και στην Ισπανία, οι περιφερειακές γλώσσες προστατεύονται από τον νόμο. Επομένως, πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σε αυτές τις γλώσσες.

Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας που διενήργησε η Angelelli, ανάμεσα στα συμμετέχοντα κράτη μέλη αυτής της μελέτης δεν παρέχεται γλωσσική υποστήριξη σε διασυννοριακούς ασθενείς σε επίπεδο υγειονομικής περίθαλψης με ισότιμο και συνεπή τρόπο. Στις περισσότερες περιπτώσεις δεν παρέχεται καν επαγγελματική γλωσσική υποστήριξη. Αυτό θέτει υπό αμφισβήτηση το δικαίωμα πρόσβασης σε ασφαλή και υψηλής ποιότητας υγειονομική περίθαλψη. Οι διασυννοριακοί ασθενείς στις περισσότερες περιπτώσεις είναι υπεύθυνοι για τη μετάφραση των εγγράφων και των ιατρικών φακέλων. Η παροχή γλωσσικής υποστήριξης θεωρείται δαπανηρή και όχι πάντα απαραίτητη. Σε πολλές περιπτώσεις το εικαζόμενο κόστος της υπηρεσίας αναφέρθηκε ως αποτρεπτικό για την παροχή επαγγελματικών υπηρεσιών γλώσσας. Σε άλλες περιπτώσεις, διοικητές υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης ανέφεραν ότι το κόστος για την παροχή επαγγελματικών γλωσσικών υπηρεσιών αποσβέννυται μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα και ότι όταν δεν παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες αποκλείουν την κοινωνική ενσωμάτωση και αυτό στοιχίζει περισσότερο μακροπρόθεσμα στα ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης.

Ανάμεσα στις συστάσεις που κάνει η Angelelli αφού κατέγραψε τις πρακτικές των κρατών, διατυπώνει ως πιο βασικές τις παρακάτω:

1. Δεδομένου ότι απαιτείται γλωσσική υποστήριξη για ισότιμη πρόσβαση, η επαγγελματική γλωσσική υποστήριξη θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη νομοθεσία. Αυτοσχέδιες πρακτικές, ad hoc δίγλωσσοι οι οποίοι μεσολαβούν αντί επαγγελματικών υπηρεσιών δεν αποτελούν έναν υπεύθυνο τρόπο για την αντιμετώπιση των γλωσσικών αναγκών ενός διαφοροποιημένου πληθυσμού στην ΕΕ.

2. Οι πληροφορίες που παρέχονται από τα εθνικά σημεία επαφής πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλες τουλάχιστον τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ (συμπεριλαμβανομένων των νοηματικών γλωσσών). Αυτό θα εξασφάλιζε την αποτελεσματική πρόσβαση στις πληροφορίες και την αποφυγή πρακτικών διακρίσεων.

3. Το δίγλωσσο προσωπικό του οποίου ο βαθμός επάρκειας και στις δύο γλώσσες, καθώς και οι δεξιότητες στη μετάφραση / διερμηνεία δεν μπορούν να ελεγχθούν, δεν θα πρέπει να καλούνται ως μεταφραστές, διερμηνείς ή πολιτισμικοί μεσολαβητές. Θα πρέπει πρώτα να τους παρέχονται κατάλληλες ευκαιρίες για επαγγελματική κατάρτιση.

Η έκθεση αυτή σύμφωνα με την Angelelli θα πρέπει να ενδιαφέρει όλους τους πολίτες και κατοίκους της ΕΕ οι οποίοι αναζητούν υγειονομική περίθαλψη σε ένα κράτος μέλος διαφορετικό από το δικό τους, καθώς και τους φορείς χάραξης πολιτικής, τις οργανώσεις υγειονομικής περίθαλψης και παρόχους, τους γλωσσικούς παρόχους (άτομα και εταιρείες) και ΜΚΟ που ασχολούνται με ασθενείς με διαφορετικό γλωσσικό και πολιτισμικό υπόβαθρο.

2.5 Διερμηνεία και (δια)μεσολάβηση

Κατά τον Röchhacker (2008: 9-10· 2009: 130-134) τα εννοιολογικά ζητήματα με βάση τα οποία η διερμηνεία θεωρείται (δια)μεσολάβηση ευθύνονται σε μεγάλο βαθμό για την αμφισβήτηση του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα, ενώ ο ερευνητής επισημαίνει και την ορολογική αστάθεια και πολυπλοκότητα που επικρατεί, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συναίνεση σε διεθνές επίπεδο.

Ειδικά, όσον αφορά τον όρο *γλωσσικός και πολιτισμικός μεσολαβητής*, το αντίστοιχο επαγγελματικό προφίλ είναι ασαφές και αμφιλεγόμενο. Πάντως, ο μεταφραστής είναι μεσολαβητής και η μεσολάβηση είναι αναπόσπαστο μέρος της δουλειάς του (Archibald & Garzone 2014: 9-11). Από την άλλη πλευρά, ο ρόλος του μεσολαβητή συνδέεται συνήθως με τον προφορικό λόγο και ακριβώς επειδή πρόκειται για επικοινωνία μεταξύ ετερόγλωσσων, ο μεσολαβητής, με όποιον όρο και αν δηλώνεται το επάγγελμά του ανάλογα με τη χώρα στην οποία εργάζεται, έχει σίγουρα και μεταφραστικό έργο να επιτελέσει. Οι ερευνητές επισημαίνουν ότι είναι γενικά αποδεκτό πως το έργο του αντιστοιχεί σε εκείνο του κοινοτικού διερμηνέα ή του διερμηνέα δημόσιων υπηρεσιών, ο οποίος όμως, δεν μεταφέρει απλώς ένα νόημα από μια γλώσσα σε μια άλλη, αλλά ταυτόχρονα κάνει και μεταφορά πολιτισμικών στοιχείων.

Ειδικότερα, στον Καναδά όπου αναπτύχθηκε η έννοια του πολιτισμικού διερμηνέα που διαφέρει από τον κοινοτικό, θεωρείται σήμερα πως ο δεύτερος δεν μπορεί να ενεργήσει ως πολιτισμικός μεσολαβητής, καθώς αυτό δεν εμπίπτει στα καθήκοντά του και δεν έχει λάβει ανάλογη κατάρτιση άρα ούτε και αντίστοιχη πιστοποίηση. Απεναντίας, στις ΗΠΑ φαίνεται να επικρατεί ένα μοντέλο σύμφωνα με το οποίο ο κοινοτικός διερμηνέας έχει την ευχέρεια να παρέμβει προκειμένου να αποφευχθεί διακοπή στην επικοινωνία ειδικά αν κάτι τέτοιο ενδέχεται να αποβεί εις βάρος του πελάτη (Bancroft et al. 2013: 107-108).

Σε ορολογικό αλλά και πρακτικό επίπεδο, αφενός οι όροι χρησιμοποιούνται με ανακόλουθο τρόπο στις διάφορες ευρωπαϊκές χώρες ακόμη και μέσα στην ίδια τη χώρα, αφετέρου οι αντίστοιχες υπηρεσίες ποικίλλουν από απλή διερμηνεία ως πολιτισμική μεσολάβηση ή συμβουλευτική στους τομείς της υγείας, της κοινωνικής πρόνοιας και της εκπαίδευσης. Σε αντίθεση με την κλασική διερμηνεία, η αποκαλούμενη γλωσσική και πολιτισμική μεσολάβηση λαμβάνει χώρα κατά κύριο λόγο σε μη κερδοσκοπικές οργανώσεις και στις δημόσιες υπηρεσίες και σε εννοιολογικό επίπεδο δηλώνει πως η επικοινωνία πέρα από τη γλωσσική διάσταση επεκτείνεται και στο πολιτισμικό υπόβαθρο. Στην πράξη δημιουργεί γέφυρες επικοινωνίας ανάμεσα στις υπηρεσίες και τους αλλόφωνους κατοίκους.

Γενικώς, φαίνεται να χρησιμοποιούνται αλληλοεπικαλυπτόμενοι όροι στην Ιταλία, Ελβετία, Βέλγιο, Ισπανία, Γερμανία, Αυστρία αν και γενικώς πρόκειται για τις ίδιες διερμηνευτικές υπηρεσίες ως προς τον χώρο διεξαγωγής της διερμηνείας^[10].

Ο Röchhacker (2008: 14) υποστηρίζει ότι «κάθε διερμηνέας είναι μεσολαβητής (μεταξύ γλωσσών και πολιτισμών), αλλά κάθε μεσολαβητής δεν είναι διερμηνέας», εν μέρει επειδή οι *μεσολαβητές* συχνά αναλαμβάνουν έναν ρόλο ευρύτερο από εκείνον των διερμηνέων.

Ο ίδιος ερευνητής (2008: 11) προσπάθησε να ερμηνεύσει τη διερμηνεία ως μεσολάβηση εστιάζοντας σε τρεις διαστάσεις: *γλωσσική/πολιτισμική μεσολάβηση*, *γνωστική μεσολάβηση*^[11] και *συμβατική (contractual) μεσολάβηση*. Ωστόσο, ο Röchhacker (2008: 14-23) υποστηρίζει τον σαφή διαχωρισμό μεταξύ της γνωστικής και

γλωσσικής/πολιτισμικής μεσολάβησης αφενός και της συμβατικής μεσολάβησης αφετέρου. Αυτό θα βοηθούσε και τον σαφή επαγγελματικό διαχωρισμό ανάμεσα σε διερμηνείς και συμβατικούς μεσολαβητές (συγκρούσεων ή conflict mediators) με τους δεύτερους να ονομάζονται και διαπολιτισμικοί μεσολαβητές (intercultural mediators). Σύμφωνα με τον Chiarenza (2004 στο Röchhacker, 2008: 21), ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής μπορεί α) να εξομαλύνει τις σχέσεις των μεταναστών με έναν δεδομένο κοινωνικό περίγυρο φροντίζοντας για την άρση των γλωσσικών και πολιτισμικών εμποδίων, για την κατανόηση και την ενθάρρυνση του πολιτισμού του καθενός, καθώς και για την πρόσβαση σε υπηρεσίες και β) να βοηθάει οργανισμούς στην προσπάθειά τους να κάνουν τις υπηρεσίες τους προσβάσιμες σε αλλοδαπούς.

Επιπλέον, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τέσσερις δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής:

1. κατανόηση των διαφορετικών αναγκών των μεταναστών και γνώση των διαλογικών τύπων,
2. γλωσσική μεσολάβηση: διερμηνεία και μετάφραση,
3. διαπολιτισμική μεσολάβηση: κατάλληλη επικοινωνία σε πολιτισμικό επίπεδο,
4. συντονισμό των σχέσεων μεταξύ αλλοδαπών και υπηρεσιών.

Όπως επισημαίνει ο Röchhacker (2008: 21-24), από το παραπάνω μοντέλο προκύπτει ότι οι έννοιες «μεσολάβηση» και «διερμηνεία» είναι συνυφασμένες. Ο ερευνητής εξηγεί ότι αν θέλουμε να επιμείνουμε στη διάκριση ανάμεσα στη διερμηνεία – ως γλωσσική μεσολάβηση – και στη διαπολιτισμική μεσολάβηση ως εμπεριέχουσα τη διερμηνεία, αυτό είναι δυνατόν μόνον αν περιορίσουμε την έννοια της διερμηνείας στη γλώσσα, αφού από τη στιγμή που οι διερμηνείς αρχίζουν να μεσολαβούν όχι μόνο μεταξύ γλωσσών αλλά και πολιτισμών η διάκριση μεταξύ πολιτισμικής και διαπολιτισμικής παύει να υφίσταται. Για τον λόγο αυτό, η διερμηνεία πρέπει να επανεξετάζει και να οριοθετεί διαρκώς το πεδίο της. Το βασικό δομικό, καθότι εγγενές, στοιχείο της πάντως είναι η γνωστική και επικοινωνιακή μεσολάβηση, άρα διαθέτει γλωσσική και πολιτισμική διάσταση. Ο Röchhacker (2008: 24) εκφράζει την ανησυχία του ότι η διερμηνεία μπορεί να καθιερωθεί ως συμβατική διερμηνεία και μάλιστα ότι οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές μπορεί να προτιμώνται έναντι των επαγγελματιών διερμηνέων από κάποιους φορείς και ιδρύματα (π.χ. σε υγειονομικές υπηρεσίες στην Ιταλία και στην Ισπανία), επειδή θεωρούνται πιο ικανοί στη διαχείριση διαπολιτισμικών σχέσεων και συγκρούσεων, διευκολύνοντας έτσι τη διαπολιτισμική επικοινωνία ενώ επιπλέον, φαίνεται να φοβάται ότι οι μεσολαβητές θα καλούνται και για γλωσσική μεσολάβηση χωρίς να έχουν τη διερμηνεία ως βασικό επαγγελματικό προσόν. Γεγονός είναι πάντως ότι η πολυσχιδής διεθνής εμπειρία δεν είναι δυνατόν να θεωρητικοποιηθεί εύκολα, καθώς είναι ποικίλες οι τακτικές που ακολουθούνται σε περιπτώσεις όπου χρειάζεται διερμηνεία.

Η ανάγκη για διαπολιτισμική μεσολάβηση προκύπτει όταν παρατηρείται έλλειψη εναρμόνισης ανάμεσα στην οπτική των θεσμών και στην οπτική των αλλοδαπών. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση θεωρείται σημαντική, διότι, ενώ οι θεσμικές πολιτισμικές προϋποθέσεις είναι καλά εδραιωμένες, εκτιμάται ότι οι νέες πολιτισμικές μορφές, που μπορεί να μην είναι γνωστές ούτε αποδεκτές από τα θεσμικά όργανα, μπορούν να δημιουργήσουν σοβαρά προβλήματα στη διάδραση. Ο μεσολαβητής ως συντονιστής θα πρέπει να διαχειριστεί αποτελεσματικά την έλλειψη εναρμόνισης μεταξύ διαφορετικών πολιτισμικών μορφών, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για τη διαπολιτισμική προσαρμογή (Kim 2001 στο Baraldi, 2014: 27) και ενισχύοντας την προβολή της

πολιτισμικής ταυτότητας των συμμετεχόντων (Ting-Toomey 1999 στο Baraldi 2014: 27).

Αποσαφήνιση φαίνεται να απαιτεί και η Αποστόλου (2014: 35-52), η οποία μελετάει την ελληνική πραγματικότητα σε συνδυασμό με την ευρωπαϊκή σε επίπεδο διοικητικών υπηρεσιών. Η ερευνήτρια επισημαίνει πως τα τελευταία χρόνια έχει εμφανιστεί ο όρος *διαπολιτισμικός μεσολαβητής* σε ποικίλες εκδοχές (*πολιτισμικός διαμεσολαβητής*, *πολιτισμικός μεσολαβητής*, *διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής*) για να δηλώσει τους διερμηνείς που χρησιμοποιούνται σε δημόσιες υπηρεσίες (αστυνομία, υπηρεσίες ασύλου, νοσοκομεία, ασφαλιστικούς φορείς κλπ.) για να καλύψουν το κενό επικοινωνίας μεταξύ μεταναστών/προσφύγων και δημοσίων λειτουργών. Πρόκειται για μετάφραση στα ελληνικά του αγγλικού όρου *intercultural mediator*, που τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιείται ευρέως από την Ευρωπαϊκή Ένωση, και αρκετές φορές προτιμάται έναντι του όρου *διερμηνέας*, για να δηλώσει την έμφαση στην πολιτισμική εγγύτητα του ατόμου που παρέχει αυτές τις υπηρεσίες ως προς το άτομο που τις χρησιμοποιεί. Η ερευνήτρια διαπιστώνει πως ακόμη και σε επίσημα κείμενα της ΕΕ χρησιμοποιούνται αδιακρίτως οι παραπάνω όροι και παράλληλα με τον όρο *διερμηνέας*. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ευρωπαϊκών χωρών όπου επικρατεί όχι μόνο σύγχυση όρων αλλά και σύγχυση ρόλων είναι η Ιταλία και το Βέλγιο. Ειδικά σε ιατρική διερμηνεία, οι διαμεσολαβητές θα πρέπει μεταξύ άλλων, να απλουστεύουν όρους και να συντομεύουν μακροσκελείς προτάσεις, να διευκολύνουν δηλαδή την επικοινωνία καθότι γνώστες των εμπλεκόμενων πολιτισμών, κάτι που δεν είναι σε θέση να κάνουν οι «απλοί διερμηνείς». Η Αποστόλου εξηγεί ότι πολλοί από τους όρους που χρησιμοποιούνται εστιάζουν στην πολιτισμική εγγύτητα μεταξύ του μεταφραστή και του μετανάστη ή πρόσφυγα. Η έμφαση δίνεται κατά κύριο λόγο στη μεσολάβηση μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών και όχι τόσο στη γλώσσα και την επικοινωνία. Ωστόσο, η εστίαση στην πολιτισμική επικοινωνία ενδέχεται να οδηγήσει σε σημαντικό επικοινωνιακό έλλειμμα. Κύριο αίτιο του προβλήματος είναι ότι το επικοινωνιακό πρόβλημα των μεταναστών θεωρήθηκε, και συνεχίζει να θεωρείται, πρωτίστως κοινωνικό, με αποτέλεσμα ως λύση να προτείνεται ένα κράμα κοινωνικού λειτουργού και διερμηνέα. Στον αντίποδα βρίσκονται χώρες όπως η Αυστραλία και το Ηνωμένο Βασίλειο όπου στα συστήματα πιστοποίησης ο ρόλος του διερμηνέα καθορίζεται επακριβώς με βάση τα προσόντα, με αποτέλεσμα να λαμβάνονται σαφείς αποστάσεις από την ιδιότητα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή.

Στο γαλλόφωνο Βέλγιο, με υπέρωνυμο τον όρο *interprète en milieu social* χρησιμοποιούνται ως υπώνυμοι οι όροι *médiateur interculturel* (*διαπολιτισμικός μεσολαβητής*), *accompagnateur interculturel* (*διαπολιτισμικός συνοδός*) και *interprète interculturel* (*διαπολιτισμικός διερμηνέας*), με τον μεσολαβητή και τον συνοδό να έχουν ευρύτερα καθήκοντα όπως, για παράδειγμα, ενημέρωση του ασθενούς για το σύστημα υγείας του Βελγίου, ενημέρωση συγγενών για την κατάσταση της υγείας του ασθενούς ή αποφυγή άσκοπων ενεργειών, ενώ βασική συνιστώσα της αποστολής του διερμηνέα είναι η επαγγελματική προφορική μετάφραση. Ο *κοινωνικός διερμηνέας*, του οποίου το προφίλ φαίνεται να εδραιώνεται τα τελευταία χρόνια, έχει ανάλογα καθήκοντα, καθώς ένας διερμηνέας δεν διεκπεραιώνει μόνο γλωσσικά στοιχεία και ιδέες, αλλά είναι και μεσολαβητής αφού στο κοινωνικό πεδίο η μεσολάβηση είναι αναπόφευκτη σύμφωνα με τα επαγγελματικά σωματεία.

Ο Yuste Frías (2014b: 80-82) παρατηρεί πως στα γαλλικά ο όρος *interprète* αντιστοιχεί σε διαφορετική έννοια από εκείνη του *médiateur* (*μεσολαβητής*), του *travailleur bilingue* (*δίγλωσσος εργαζόμενος*) ή του *informateur culturel* (*πολιτισμικός*

πληροφορητής). Καθώς λοιπόν σύμφωνα με τον Yuste Frías αποκλείεται η επίλυση διαφορών από τον διερμηνέα, αυτός δεν πρέπει ποτέ να συγχέεται με έναν μεσολαβητή αν και υπάρχουν και κοινά σημεία μεταξύ των δύο, στοιχείο που άλλωστε επισημαίνουν και οι Martín & Phelan (2010) επίσης για την ιατρική διερμηνεία. Οι ερευνήτριες διαπιστώνουν ότι στην Ιρλανδία η ιατρική διερμηνεία και η πολιτισμική μεσολάβηση είναι δύο διακριτές επαγγελματικές οντότητες σε πλήρη ανέλιξη, με την πρώτη να έχει ιδιαίτερη ζήτηση στη χώρα. Ανταποκρίνονται και οι δύο στην ίδια κοινωνική ανάγκη που είναι να επιτρέψουν ή να διευκολύνουν την επικοινωνία μιας γλωσσικής μειονότητας με τη διοίκηση. Τα δύο επαγγελματικά προφίλ προσπαθούν ακόμη να εδραιωθούν και ασχούν από σοβαρή αστάθεια αν και διαθέτουν το καθένα τον δικό του κώδικα δεοντολογίας. Αν και πρόκειται για συμπληρωματικούς ρόλους, αυτοί πρέπει να είναι διακριτοί, τη στιγμή μάλιστα που η διερμηνεία στην Ιρλανδία, αλλά και αλλού, δεν είναι θεσμοθετημένο επάγγελμα.

Η διαφορά είναι ότι:

1. Ο μεσολαβητής παρεμβαίνει ρητά στην επικοινωνιακή διαδικασία, αφού πρέπει να επιλύσει τις ενδεχόμενες διαφορές, ενώ μέσα στα καθήκοντά του είναι μεταξύ άλλων και η πληροφόρηση, η συνοδεία, η διοικητική υποστήριξη. Και όλα αυτά με στόχο την προσέγγιση μεταξύ των δυο μερών.

2. Ο διερμηνέας πρέπει να παραμένει πάντα αμερόληπτος και να διαθέτει επάρκεια στις δύο γλώσσες και πολιτισμούς. Δεν είναι εκεί για να προλαμβάνει ούτε για να επιλύει τις διαφορές αλλά μόνο για να βοηθάει στην πρόληψη και την επίλυσή τους. Στα καθήκοντά του δεν περιλαμβάνεται ούτε η πληροφόρηση, ούτε η συνοδεία, ούτε η διοικητική υποστήριξη. Ο ρόλος του επαγγελματία κοινοτικού διερμηνέα είναι λοιπόν να μειώνει τον κίνδυνο σύγκρουσης κατά τη διάρκεια των παρεμβάσεών του, χωρίς να υποβαθμίζει τη διαπολιτισμική δυναμική που υπάρχει ανάμεσα στον αλλόφωνο, τον πάροχο υπηρεσίας και τον εαυτό του.

Με τη σειρά του και ο υπάλληλος της υπηρεσίας δεν είναι εκεί για να υποβαθμίσει ή να απαλείψει τη διαφορά, αλλά για να την υποδεχτεί· και σε αυτό πρέπει να συνεργαστεί με τον διερμηνέα ο οποίος πρέπει να μειώνει τις πιθανότητες σύγκρουσης. Ο ρυθμός του τριαδικού διαλόγου επηρεάζεται από τις αναπαραστάσεις που ο καθένας από τους συμμετέχοντες έχει για τον εαυτό του και για τον άλλο, αλλά κυρίως από την αντίληψη που έχουν για τη μεσολάβηση.

Αν και αναγνωρίζεται η χρησιμότητα και των δύο (διερμηνέα και μεσολαβητή), οι ρόλοι τους φαίνονται να αλληλεπικαλύπτονται παντού στην Ευρώπη και ειδικά στη Γαλλία, την Ιταλία και εν μέρει στο Βέλγιο και τη Γερμανία, χώρες στις οποίες θέση έχει και ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής. Μετά από βιβλιογραφική επισκόπηση οι ερευνήτριες διαπιστώνουν πως ελάχιστες είναι οι αναφορές σε πολιτισμικά ζητήματα που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της ιατρικής διερμηνείας, υποστηρίζοντας πως η έννοια του πολιτισμού είναι πολύ ευρεία για να μπορεί να εφαρμοστεί με το ίδιο σκεπτικό σε όλες τις περιπτώσεις, ενώ καλούν τους διερμηνείς να είναι πολύ επιφυλακτικοί σε ζητήματα που απαιτούν συμβουλή πολιτισμικής υφής, καθώς δεν έχουν ειδικές γνώσεις.

Τέλος, οι Rudvin & Spinzi (2014: 65) διαπιστώνουν πως η πολιτισμική μεσολάβηση συνδέεται αυστηρά με τη μετανάστευση και οι πολιτισμικοί μεσολαβητές είναι αυτοί που βοηθούν τους μετανάστες να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες, ενώ οι διερμηνείς δεν πρέπει να έχουν τέτοια εμπλοκή.

2.6 Γλωσσική, διαπολιτισμική μεσολάβηση και διαχείριση σχέσεων εξουσίας

Ορισμένες μελέτες δείχνουν ότι η διερμηνεία συνεπάγεται διαχείριση σχέσεων εξουσίας. Οι Mason & Ren (2012: 233)] μάλιστα υποστηρίζουν πως η διαγλωσσική επικοινωνία είναι στενά συνυφασμένη με το θέμα της εξουσίας από την αρχαιότητα. Αυτή η διαχείριση μπορεί να είναι περισσότερο ή λιγότερο επιτυχής, ανάλογα με τη θέση που λαμβάνει ο διερμηνέας στη διάδραση: αυτή μπορεί να είναι μια ισχυρή θέση (Baker 2006), μια διαπραγματευτική θέση (Mason & Ren 2012), ή μια αδύναμη θέση (Inghilleri 2005a).

Η λειτουργία της γλωσσικής μεσολάβησης ως διευκόλυνσης της επικοινωνίας έχει χαρακτηριστεί από τον Röchhacker (2008) ως συμβατική μεσολάβηση, σε συνδυασμό με τη διαχείριση των συγκρούσεων και των σχέσεων εξουσίας. Ο Röchhacker συνδέει τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με τη (δια)μεσολάβηση συγκρούσεων. Όπως και η γλωσσική μεσολάβηση, η (δια)μεσολάβηση συγκρούσεων είναι συντονισμός διαδράσεων (Baraldi 2014: 28).

Ενώ η γλωσσική μεσολάβηση ασχολείται με διαφορετικά προβλήματα από εκείνα με τα οποία ασχολείται η (δια)μεσολάβηση συγκρούσεων, οι δύο αυτοί τύποι μεσολάβησης έχουν αρκετά κοινά, καθώς αποβλέπουν στη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των συμμετεχόντων.

Οι διαδράσεις με μεσολάβηση διερμηνέα που έχουν τον μεσολαβητή ως επίκεντρο (mediator-centred) δείχνουν ότι οι ενέργειες του μεσολαβητή μπορούν, στην πραγματικότητα, να ενισχύσουν τις σχέσεις εξουσίας. Με αυτόν τον τρόπο, δεν διευκολύνεται η επικοινωνία ούτε η ενθάρρυνση της δράσης των συμμετεχόντων.

Αυτή η μορφή δίνει έμφαση στις ταυτότητες του Εμείς, ως καθοριστικό στοιχείο των δηλώσεων των συμμετεχόντων, αγνοώντας έτσι κάθε έκφραση της προσωπικής ταυτότητας.

2.7 Τι εντέλει είναι η κοινοτική διερμηνεία;

Η βιβλιογραφική επισκόπηση ανέδειξε την πολλαπλότητα της ορολογίας, κατά κύριο λόγο στην αγγλική και δευτερευόντως στη γαλλική και γερμανική γλώσσα, που χρησιμοποιείται για να δηλώσει αυτό που στα ελληνικά φαίνεται να καλείται *κοινοτική διερμηνεία*, με βασική δυσχέρεια την οριοθέτηση διερμηνείας και (δια)μεσολάβησης και με ένα μεγάλο ερωτηματικό για το εύρος του ρόλου του διερμηνέα.

Από την άλλη πλευρά, τις τελευταίες δεκαετίες σε κάποιες δυτικές χώρες η κοινοτική διερμηνεία έχει εξελιχτεί σε επάγγελμα με ειδικότητες, προκειμένου να ανταποκριθεί στη μετανάστευση σε διεθνές επίπεδο και την επακόλουθη γλωσσική ετερογένεια πολλών κρατών. Η στήριξη στην επαγγελματοποίηση της κοινοτικής διερμηνείας αντικατοπτρίζει το ενδιαφέρον των αρχών να διασφαλίσουν τη δική τους ικανότητα να εκτελούν τα καθήκοντά τους όταν έχουν απέναντί τους ανθρώπους που δεν έχουν την ικανότητα ή την επιθυμία να επικοινωνήσουν στην επίσημη γλώσσα. Αυτό, διότι αν ο ρόλος και η αποστολή του διερμηνέα ποικίλλουν ανάλογα με την περίπτωση, δεν είναι δυνατόν να επιλέγει ο διερμηνέας τον κανόνα συμπεριφοράς ανάλογα με την περίπτωση διερμηνείας σε δημόσια υπηρεσία, καθώς κάτι τέτοιο δεν βλέπεται μόνο τον πελάτη αλλά καταστρατηγεί και τα κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας της διερμηνείας.

Όλες οι προσεγγίσεις της κοινοτικής διερμηνείας την προσδιορίζουν ως κοινωνικό-γνωστική διαδικασία λήψης αποφάσεων: Θεμελιωδώς η διερμηνεία είναι η

δραστηριότητα που επιτρέπει ή διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ αλλόγλωσσων και είναι μία πρακτική χλιετηρίδων. Η διερμηνεία περιγράφεται

... ως η διαδικασία μεταφοράς ενός προσφερόμενου άπαξ και κατά κανόνα προφορικός στη γλώσσα αφετηρίας κειμένου, από τη γλώσσα αφετηρίας στη γλώσσα αφίξεως, και δη σε ένα κείμενο, το οποίο, ένεκα ελλείψεως του απαραίτητου χρόνου, μόνο σε περιορισμένο βαθμό μπορεί να ελεγχθεί και μόνο προς στιγμήν και επί τόπου να διορθωθεί ως προς την ορθότητά του (Κεντρωτής 2000: 118).

Ο Röchhacker (2004: 10-11) ταυτίζεται με τον προηγούμενο ορισμό γράφοντας ότι η διερμηνεία είναι μια μορφή μετάφρασης, στην οποία η πρώτη και τελική απόδοση σε μια άλλη γλώσσα παράγεται με βάση την άπαξ παρουσίαση ενός μηνύματος σε μια γλώσσα-πηγή.

Γνωστικά η διερμηνεία περιγράφεται ως σύνθετο εγχείρημα και ορίζεται ως μία μορφή σύνθετης επεξεργασίας πληροφοριών από τον άνθρωπο που περιλαμβάνει την αντίληψη, την αποθήκευση, την ανάκληση, τη μεταβολή και τη μεταβίβαση πληροφοριών που εκφέρονται προφορικά [Gerver (1975: 119) ^[13]].

Το ότι ο διερμηνέας δεν επηρεάζεται από το νόημα των λέξεων, αλλά από τη σημασία των μηνυμάτων επισημαίνουν οι Seleskovitch και Lederer (2001: 16-24), που θεωρούν ότι η διερμηνεία δεν υλοποιείται στο επίπεδο της γλώσσας αλλά στο επίπεδο της ομιλίας, καθώς το αντικείμενό της δεν είναι η μεταφορά λέξεων ή φράσεων αλλά η απόδοση νοημάτων. Οι εν λόγω ερευνήτριες (2001: 90) προτείνουν μάλιστα στο διερμηνέα να αποδεσμευτεί από την πρωτότυπη έκφραση απογυμνώνοντας το νόημα του μηνύματος από το γλωσσικό υλικό και να αναζητά στη γλώσσα-στόχο την έκφραση που θα του επιτρέψει να καταστήσει κατανοητή κάθε ιδέα. Οι Gonzalez et al. (1991) υποστηρίζουν ότι ο διερμηνέας πρέπει να επεξεργαστεί μηνύματα διατυπωμένα σε δύο γλώσσες από τουλάχιστον δύο πομπούς στο αντίστοιχο κοινωνικό, πολιτισμικό και ψυχολογικό πλαίσιο. Ο δε Cokely (2001: 4) κάνει λόγο για μεταφορά νοημάτων και προθέσεων κατά τη διερμηνεία.

Τα λόγια του Röchhacker (2004: 695), ότι η διερμηνεία πρέπει να προσεγγίζεται μέσα σε ένα συνεκτικό εννοιολογικό πλαίσιο, που συνδυάζει (διά)δραση σε συγκεκριμένο χώρο και νοητικές λειτουργίες με μια κοινωνιο-γνωστική προοπτική, συνοψίζει την πολυπλοκότητα της λειτουργίας της διερμηνείας.

Σύμφωνα με τον Vlachopoulos (2012α: 5-6), οι ολιστικές προσεγγίσεις των Gonzalez et al, Cokely και Röchhacker μας επιτρέπουν να θεωρήσουμε τη διαδικασία της διερμηνείας ως ολοκληρωμένη διαδικασία, όπου οι λειτουργίες της γνωστικής επεξεργασίας, ο φυσικός χώρος και οι επικοινωνιακές παράμετροι αλληλεπιδρούν. Η παράβλεψη της κοινωνικής διάδρασης και η εστίαση στις λειτουργίες της γνωστικής επεξεργασίας δε θα επέτρεπαν να εξεταστεί η διαδικασία της διερμηνείας ως προς οτιδήποτε τροφοδοτεί τη νόηση του διερμηνέα με πολύτιμα δεδομένα και την κινητοποιεί.

Συνεπώς η κοινοτική διερμηνεία ορίζεται για τους σκοπούς της έρευνάς μας

ως η διαδικασία διερμηνείας ενώπιον δημοσίων υπηρεσιών για άτομα που δεν έχουν ή έχουν περιορισμένη γνώση της γλώσσας που χρησιμοποιείται στη χώρα υποδοχής τους και που έχουν διαφορετικές

πολιτισμικές προσλαμβάνουσες από τον πληθυσμό της χώρας υποδοχής. Η κοινοτική διερμηνεία λειτουργεί ως γέφυρα επικοινωνίας σε σύνθετο κοινωνικό-γνωσιακό πλαίσιο και διασφαλίζει το ισοζύγιο εξουσίας μεταξύ αλλοδαπού και δημόσιου λειτουργού.

[1] Ο Ιωαννίδης (2014: 1) καταγράφει και άλλους ερευνητές που τάσσονται με το ένα ή το άλλο στρατόπεδο όπως τους Wadensjö (2002), Driesen (2002), Pöllabauer (2002) και Bowen (1998).

[2] Είναι ενδιαφέρουσα η διάκριση των Braun & Taylor (2011) σχετικά με τη τηλεδιάσκεψη και την εξ αποστάσεως διερμηνεία στις ποινικές διαδικασίες. Σύμφωνα με αυτή τη διάκριση «η διερμηνεία τηλεδιάσκεψης (VCI) είναι η μορφή της διερμηνείας που χρησιμοποιείται όταν λαμβάνει χώρα η ποινική διαδικασία σε δύο διαφορετικές τοποθεσίες (π.χ. δικαστήριο και φυλακή) και συνδέονται μέσω βίντεο με το διερμηνέα να βρίσκεται στο άκρο κάθε σύνδεσης. Η εξ αποστάσεως διερμηνεία (RI) είναι η μορφή της διερμηνείας που χρησιμοποιείται όταν λαμβάνει χώρα η ποινική διαδικασία σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία (π.χ. ένα δικαστήριο), με το διερμηνέα να εργάζεται μέσω τηλεοπτικής σύνδεσης από μια απομακρυσμένη τοποθεσία (π.χ. ένα άλλο δικαστικό μέγαρο).

[3] http://wasli.org/wp-content/uploads/2013/10/80_coe-svt.pdf, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[4] http://www.fit-europe.org/vault/ITIA_code_interpreters.pdf, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[5] Εθνικό συνδικάτο επαγγελματιών μεταφραστών:
<http://www.sft.fr/interpretationsociale.html#Vj035XuMIfo>, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[6] Κοινωνικό κέντρο Βρυξελλών που παρέχει κοινωνική διερμηνεία και μετάφραση σε φλαμανδόφωνους και δίγλωσσους φορείς που έχουν έδρα στις Βρυξέλλες σε 130 γλώσσες:
<http://www.sociaalvertaalbureau.be/?CategoryID=335>, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[7] <http://www.nrpsi.org.uk/pdf/CodeofConduct07.pdf>, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[8] <http://www.ccio.org/docs/CCIO-CommunityEthics.pdf>, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[9] AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct στο
http://ausit.org/ausit/documents/code_of_ethics_full.pdf, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[10] http://transkom.info/pdf/transkom_en.pdf, σ. 52, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[11] Η γνωστική μεσολάβηση ως υποκειμενική διαδικασία είναι αμφιλεγόμενη. Η Hale (2007 : 42) υποστηρίζει ότι η ακρίβεια στη διερμηνεία δεν συνδέεται με τη μεταφορά που θέλει τον διερμηνέα να είναι μεταφραστική μηχανή. Κι αυτό διότι οι διερμηνείς πρέπει «να αποδίδουν το νόημα του εκφωνήματος σε επίπεδο λόγου λαμβάνοντας υπόψη την πραγματολογική διάσταση της γλώσσας». Προκύπτει ότι η γνωστική ή υποκειμενική αυτονομία των διερμηνέων δεν εξηγεί πλήρως τη διαδραστική διάσταση στην οποία επιμένει η Hale κατά την ανάλυση της ακρίβειας στη διερμηνεία, ούτε την αντιμετώπιση της πολιτισμικής μεσολάβησης ως αναγνώρισης, ελέγχου πρόσβασης, γεφύρωσης ή προαγωγής της πολιτισμικής διαφοράς.

[12] “*mankind’s interlingual communication has been inextricably linked to the issue of power since antiquity.*”

[13] Ο Gerver χρησιμοποιεί τα εξής λόγια: *Interpreting is a form of complex human information processing involving the perception, storage, retrieval, transformation, and transmission of verbal information.*

2.8 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α) Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Angelelli, C. V. (2015a). Justice for All? Issues Faced by Linguistic Minorities and Border Patrol Agents during Interpreted Arraignment Interviews. In M. J. Blasco Mayor, & M. del Pozo Triviño (eds.) *Legal Interpreting at a Turning Point -MonTI 7*, 181-205. Retrieved 22/10/2015 from <http://dx.doi.org/10.6035/MonTI>.
- Angelelli, C. V. (2015b). Study on Public Service Translation in Cross-border Healthcare, Final Report for the European Commission. Directorate-General for Translation, Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved 22/11/2015 from http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/public_service_translation_healthcare_eu_en.pdf.
- Angelelli, C. V. (2008). The role of the interpreter in the healthcare setting. In C. Valero-Garcés & A. Martin (eds) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas* (pp. 147-164). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Angelleli, C. V. (2006). Validating professional standards and codes. Challenges and opportunities. *Interpreting* 8(2), 175-193.
- Archibald, J. & Garzone, G. (2014). Conceptualising Linguistic and Cultural Mediation. *Lingue Culture Mediazioni / Languages Cultures Mediation – 1, 1-2*, 7-16. Retrieved 27/11/2015 from <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/775>
- Bancroft, M. A. (2015). Community Interpreting: A profession rooted in social justice. In H. Mikkelsen & R. Jourdenais (eds) *The Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 217-235). London and New York: Routledge.
- Bancroft, M. A., Bendana, L., Bruggeman, J. & Feuerle, L. (2013). Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect. *Translation & Interpreting* 5(1), 94-113. Retrieved 24/11/2015 from <http://www.transint.org/index.php/transint/article/view/238/107>
- Baraldi, C. (2014). An Interactional Perspective on Interpreting as Mediation. *Languages, cultures, mediation* 1(1-2). Retrieved 27/11/2015 from <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/724>
- Baraldi, C. & Gavioli, L. (2008). “Cultural Presuppositions and Re-contextualisation of Medical Systems in Interpreter-mediated Interactions”. *Curare. Journal of Medical Anthropology*, 31(2-3), 193-203.
- Boss-Prieto, O. L. (2014) L’interprétation en Suisse francophone: le cas de la communauté hispano-américaine. *Cédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 63-76. Retrieved 22/11/2015 from <http://cedille.webs.ull.es/M4/05bossprieto.pdf>
- Braun, S. (2014). Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors. In C. Falbo & M. Viezzi (dir.) *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*, (pp. 161-176). Retrieved 27/11/2015 from https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/9830/1/Traduzione_interpretazione.pdf.
- Braun, S. (2013). Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. University of Surrey. Retrieved 21/11/2015 from http://epubs.surrey.ac.uk/804832/1/Braun_2013_INTP_prefinal.pdf.
- Braun, S. & Taylor, J. L. (2011). Introduction. In S. Braun & J. L. Taylor (eds) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings* (pp. 1-4). Guildford: University of Surrey.

- Retrieved 20/11/2015 from http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2014/04/00_Introduction.pdf.
- Cerezo, L. (2015). Interpreting. In M. Lacorte (ed.) *The Routledge Handbook of Hispanic Applied Linguistics* (pp. 313-331). New York: Routledge.
- Edwards, R., Temple, B., & Alexander, C. (2005). Users' experiences of interpreters: the critical role of trust. *Interpreting* 7(1), 77-96.
- Furmanek, O. (2010). "Applied Interpreting Studies at the core of teaching the instructors: a proposal of solutions", *The Journal of Specialised Translation* 14. Retrieved 12/11/2015 from http://www.jostrans.org/issue14/art_furmanek.php
- Gerver, D. (1975). A Psychological Approach to Simultaneous Interpretation, *Meta*, 20/2, 119-128.
- Hale, S. B. (2007). *Community Interpreting*, Basingstoke / New York: Palgrave Macmillan.
- Harris, B. (1976). The Importance of Natural Translation. In *Working Papers in Bilingualism*, 12, 96-114 Toronto.
- Jalbert, M. (1998). Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique. *P.R.I.S.M.E.*, 8 (3), 94-111.
- Jiménez-Salcedo, J. (2014a). Pour un discours francophone autour de l'interprétation en milieu social. *Çédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 5-8. Retrieved 15/10/2015 from <http://cedille.webs.ull.es/M4/01jimenez.pdf>
- Jiménez-Salcedo, J. (2014b) Politiques linguistiques et interprétation en milieu social au Canada: des droits linguistiques aux droits d'accès aux services publics. *Çédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 131-147. Retrieved 13/10/2015 from <https://cedille.webs.ull.es/M4/09jimenez.pdf>
- Martín, M. C. & Phelan, M. (2010). Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles. *Translocations: Migration and Social Change* 6(1). Retrieved 13/10/2015 from http://doras.dcu.ie/16481/1/Martin_and_Phelan_Translocations.pdf.
- Mason, I. (2001). Introduction. In I. Mason *Triadic Exchanges, Studies in Dialogue Interpreting* (pp. i-vi). London/New York: Routledge.
- Mason, I. & Ren, W. (2012). "Power in face-to-face interpreting events", *Translation and Interpreting Studies*, 7(2), 233-252.
- Mateo Alcalá, Ma C. (2004). La interpretación social: hacia el reconocimiento de la profesión. *Fòrum de recerca* 10. Retrieved 19/10/2015 from http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79127/forum_2004_46.pdf?sequence=1
- Mikkelsen, H. (2012). Garbage In, Garbage Out: The Court Interpreter's Lament. In C. J. Kellett Bidoli (a cura di) *Interpreting across Genres: Multiple Research Perspectives* (pp. 201-218). Trieste: EUT Edizioni Università di Trieste. Retrieved 19/10/2015 from <http://hdl.handle.net/10077/7380>
- Mikkelsen, H. (1999). Interpreting is interpreting – or is it? Retrieved 22/11/2015 from <http://aiic.net/page/3356/interpreting-is-interpreting-or-is-it>.
- Mikkelsen, H. (1996a). The professionalization of community interpreting. In *Global Vision: Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association* (pp. 77-89). Alexandria, Virginia: American Translators Association.

- Mikkelsen, H. (1996b). Community Interpreting: An Emerging Profession. *Interpreting* 1(1), 125-129.
- Moody, B. (2011). What is a Faithful Interpretation?. *Journal of Interpretation*, 21(1). Retrieved 27/10/2015 from <http://digitalcommons.unf.edu/joi/vol21/iss1/4>.
- Niska, H. (2002). Community interpreter training: Past, present, future. In G. Garzone & M. Viezzi (eds) *Interpreting in the 21st century: Challenges and Opportunities* (pp. 133-144). Amsterdam /Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Ozolins, U. (2014). Descriptions of Interpreting and their Ethical Consequences. *Fitispos International Journal*, 1(1). Retrieved 09/10/2015 from http://www3.uah.es/fitispos_ij/OJS/ojs-2.4.5/index.php/fitispos/article/viewFile/9/5
- Ozolins, U. (2010). Factors that determine the provision of Public Service Interpreting: comparative perspectives on government motivation and language service implementation. *The Journal of Specialised Translation*, 14, 194-215. Retrieved 09/10/2015 from http://www.jostrans.org/issue14/art_ozolins.pdf.
- Phelan, M. (2001). *The interpreter's resource*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Phelan, M. (2007). National Consultative Committee on Racism and Interculturalism. Interpreting, Translation and Public Bodies in Ireland: The Need for Policy and Training, Advocacy Paper Number 5. Retrieved 06/11/2015 from http://doras.dcu.ie/16924/1/Interpreting_Translation_and_Public_Bodies_in_Ireland_the_need_for_policy_and_training.pdf.
- Pöhhacker, F. (2008). Interpreting as Mediation. In C. Valero-Garcés & A. Martin, A. (eds) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas* (pp. 9-26). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Pöhhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. London / New York: Routledge.
- Pöhhacker, F. (1999). 'Getting Organized': The Evolution of Community Interpreting. In I. Kurz & M. Bowen (eds) *Interpreting*, 4(1), 125-140. John Benjamins.
- Pöllabauer, S. (2006). 'During the interview, the interpreter will provide a faithful translation'. The potentials and pitfalls of researching interpreting in immigration, asylum, and police settings: methodology and research paradigms. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies* (LANS – TTS), 5, 229-244.
- Ra, S. & Napier J. (2013). Community interpreting: Asian language interpreters' perspectives. *Translation & Interpreting* 5(2), 45-61. Retrieved 19/11/2015 from <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/199/126>
- Rudvin, M. & Spinzi, C. (2014). Negotiating the Terminological Borders of 'Language Mediation' in English and Italian: A Discussion on the Repercussions of Terminology on the Practice, Self-Perception and Role of Language Mediators in Italy. In G. Garzone & J. Archibald (eds) *Lingue Culture Mediazioni / Languages Cultures Mediation*, 1(1-2), 57-79. Retrieved 02/12/2015 from <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/748/646>
- Seleskovitch, D. & Lederer, M. (2001). *Interpréter pour traduire*, Paris : Didier Érudition.
- Van De Mierop, D., Bevilacqua, G. & Van Hove, L. (2012). Negotiating Discursive Norms: Community Interpreting in a Belgian rest home. *Interpreting* 14 (1), 23-54.
- Vargas-Urpi, M. (2012). State of the art in Community Interpreting research. Mapping the main research topics. *Babel*, 58: 1, 50–72.

- Vargas-Urpi, M. (2011). The Interdisciplinary Approach in Community Interpreting Research. *New Voices in Translation Studies*, 7, 47-65. Retrieved 02/12/2015 from https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/23754/Vargas_new_inte.pdf?sequence=1.
- Vargas-Urpi, M. (2014). Public service interpreting for chinese immigrants in Catalonia: a study based on interpreters', coordinators' and users' view. *Language and intercultural communication*, 14 (4), 475-499.
- Vermeiren H. (2006). L'interprétation sociale, une interdiscipline face à ses théories. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies (LANS – TTS)* 5, 43-55.
- Vlachopoulos S. (2012). Towards a Creativity-based Framework for Defining and Describing Court Interpreting: Based on the true story of court interpreting in Greece. *International Journal of Law, Language & Discourse*, 2(2), 1-16.
- Wadensjö C. (1998a). *Interpreting as Interaction*. London: Longman.
- Wadensjö, C. (1998b). Community Interpreting. In M. Baker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* (pp. 33-37). London/New York: Routledge.
- Wadensjö, C. (1995). Dialogue Interpreting and the Distribution of Responsibility. *Hermes, Journal of Linguistics*, 14, 111-129.
- Yuste Frías, J. (2014a). Interculturalité, multiculturalité et transculturalité dans la Traduction et l'Interprétation en Milieu Social. *Cédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 77-89. Retrieved 02/12/2015 from <http://cedille.webs.ull.es/M4/07yuste.pdf>
- Yuste Frías, J. (2014b). Aux seuils de la traduction et de l'interprétation en milieu social. In J.-M. Benayoun & E. Navarro (éds) *Interprétation et médiation, deux objets pour un concept pluriel* 1, , (pp. 80-100). Paris: Michel Houdiard éditeur.

B) Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

- Αποστόλου, Φ. (2015). *Η μετάφραση και η διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα*. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα. Ανακτήθηκε 20/01/2016 από <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/962>
- Αποστόλου, Φ. (2014). Δια/πολιτισμικός δια/μεσολαβητής ή διερμηνέας: απλή διαφορά διατύπωσης ή πολιτική επιλογή;. Στο Ε. Δογορίτη & Θ. Βυζάς (επιμ.) *Η δικαστηριακή διερμηνεία σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο: εξελίξεις και προοπτικές*, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Ηπείρου.
- Βλαχόπουλος Σ. (2014). *Δικαστηριακή Διερμηνεία στην Ελλάδα. Καταγραφή και αξιολόγηση της πραγματικότητας*. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων ΤΕΙ Ηπείρου (<http://epublishing.ekt.gr/el/10889>).
- Ιωαννίδης, Α. (2014). Η δικαστική διερμηνεία στην ελληνική πραγματικότητα. *Πρακτικά 4ης Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων*. Ανακτήθηκε 22/10/2015 από http://www.frl.auth.gr/sites/4th_trad_congress/pdf/ioannidis.pdf
- Κεντρωτής, Γ. (2000). *Θεωρία και πράξη της μετάφρασης*. Αθήνα: Διάλογος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό αναπαρίσταται η ελληνική πραγματικότητα. Αρχικά εστιάζουμε στις αδυναμίες της νομοθεσίας που διέπει (ή όπως δεν διέπει) την επικοινωνία των αλλοδαπών με τις ελληνικές αρχές. Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τα στοιχεία από την έρευνα που διεξήχθη μεταξύ αλλοδαπών που ήρθαν σε επικοινωνία με ελληνικές αρχές, και τέλος το παζλ θα συμπληρωθεί από την καταγραφή της άποψης των δημόσιων λειτουργών για τη διερμηνεία.

3.1 Το νομικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας σε αλλοδαπούς στην Ελλάδα

3.1.1 Οι ανάγκες για κοινοτική διερμηνεία

Σήμερα, περίπου το 15 τοις εκατό του πληθυσμού της Ελλάδας είναι μετανάστες ή/και πρόσφυγες, πολλοί από τους οποίους εξακολουθούν να μη γνωρίζουν – ή να μη γνωρίζουν επαρκώς – την ελληνική γλώσσα. Αυτό ισχύει κυρίως για όσους έχουν εισέλθει πρόσφατα ή εγκατασταθεί την τελευταία δεκαετία στη χώρα. ωστόσο, η πλημμελής γνώση της ελληνικής γλώσσας παρατηρείται και σε άτομα που έχουν μεταναστεύσει στην Ελλάδα εδώ και περισσότερα από δεκαπέντε με είκοσι χρόνια – και ιδίως όταν προέρχονται από χώρες που βρίσκονται εκτός της Ευρωπαϊκής Ηπείρου. Με την πάροδο των ετών, πολλοί μετανάστες προσκάλεσαν και τις οικογένειές τους να ζήσουν στην Ελλάδα, στο πλαίσιο της ενσωματωθείσας κοινοτικής νομοθεσίας περί οικογενειακής επανένωσης (άρθρο 5 του αριθμ. 131/2006 Π.Δ. περί «Εναρμόνισης της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2003/86/ΕΚ σχετικά με το δικαίωμα οικογενειακής επανένωσης», ν. 4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης - Εισδοχή πολιτών τρίτων χωρών για οικογενειακή επανένωση»). Η εν λόγω οικογενειακή επανένωση είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των αναγκών για παροχή γλωσσικών υπηρεσιών, τόσο στις δημόσιες υπηρεσίες και στις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης στις οποίες απευθύνονται οι αλλοδαπές οικογένειες, όσο και στα σχολεία και στα κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης όπου φοιτούν αλλοδαποί μαθητές. Πολλοί αλλοδαποί, είτε ενήλικοι είτε παιδιά, δεν διαβάζουν Ελληνικά αρκετά καλά ώστε να είναι σε θέση να μεταφράσουν σωστά προς τη μητρική τους γλώσσα ενώ, όπως και σε άλλες χώρες, δεν είναι λίγοι εκείνοι οι ομιλητές – ιδίως της Αραβικής και της Τουρκικής – που δεν έχουν καμία γνώση της γλώσσας τους (Hamernik & Martinsen 1998).

3.1.2 Υπηρεσίες διερμηνείας σε αλλοδαπούς στις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα

3.1.2.1 Ζητήματα που ανακύπτουν

Όπως αναφέρεται στην έκθεση της *Ομάδας Ειδικού Ενδιαφέροντος για τη Μετάφραση και τη Διερμηνεία στις Δημόσιες Υπηρεσίες* (European Commission 2011: 9), η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι μια οντότητα όπου η εσωτερική κινητικότητα και η μετανάστευση αποτελούν παράγοντες που αυξάνουν την πολυγλωσσία και την πολυεθνικότητα. Για όσους δεν διαθέτουν επαρκή γνώση της γλώσσας της κοινωνίας στην οποία εισέρχονται, είτε πρόκειται για πολίτες της ΕΕ που μετακινούνται από

κράτος-μέλος σε κράτος-μέλος, είτε πρόκειται για μετανάστες, είτε πρόκειται για αιτούντες άσυλο, οι υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση της πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες. Η μετάφραση και η διερμηνεία καθιστούν δυνατή την παροχή υπηρεσιών, η δε αναγκαιότητά τους δεν περιορίζεται μόνο σε αλλοδαπούς ή κατοίκους της αλλοδαπής, δεδομένου ότι κάθε πολίτης της ΕΕ που βρίσκεται για οποιονδήποτε λόγο, εκτός του κράτους-μέλους ιθαγένειάς του, μπορεί να χρειαστεί την παροχή γλωσσικών υπηρεσιών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν έχει πρόσβαση στη γλώσσα ή στις γλώσσες του κράτους-μέλους στο οποίο αναζητεί υγειονομική περίθαλψη (European Commission 2015: 2).

Ωστόσο, ακόμη πιο επιτακτική – και προβληματική – είναι η ανάγκη επικοινωνίας με ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες, όταν πρόκειται για αιτούντες άσυλο ή μετανάστες (European Commission 2011: 10). Όσον αφορά ειδικά τους αιτούντες άσυλο και τους μετανάστες, οι πρώτες ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες με τις οποίες χρειάζεται να έρθουν σε επαφή είναι – ανάλογα με την περίπτωση – οι λιμενικές αρχές, οι αστυνομικές αρχές, το προσωπικό των Κέντρων Πρώτης Υποδοχής (ΚΕΠΥ) κ.ά. Τα σχετικά ζητήματα έχουν παρουσιαστεί διεξοδικά από την Αποστόλου (2015). Εδώ θα αρκεστούμε να επισημάνουμε τα εξής, προσθέτοντας κάποιες δικές μας σκέψεις:

- Όπως μας πληροφορεί η Αποστόλου (2015: 77), το νομικό πλαίσιο που διέπει την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας και μετάφρασης σε δημόσιες υπηρεσίες έχει περάσει από διαδοχικές αλλαγές τα τελευταία χρόνια, μετά από Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ενσωματώθηκαν στο εθνικό δίκαιο. Ωστόσο, το σχετικό νομικό πλαίσιο διέπει μόνο τη δικαστική διερμηνεία και μετάφραση κατά την ποινική διαδικασία καθώς και τη διαδικασία ασύλου, ενώ υπάρχει κενό δικαίου όσον αφορά τις υπηρεσίες μετάφρασης και – στην περίπτωση που μας ενδιαφέρει εδώ – διερμηνείας σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εν λόγω υπηρεσίες να παρέχονται μόνο αποσπασματικά, όποτε υπάρχει χρηματοδότηση από κάποιο πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Ούτε η Οδηγία 2011/24/ΕΕ, ούτε άλλο έγγραφο της ΕΕ (εκτός από την Οδηγία 2010/64/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Οκτωβρίου 2010 που αφορά όμως το δικαίωμα σε διερμηνεία και μετάφραση αποκλειστικά κατά την ποινική διαδικασία) διέπει τον τρόπο πρόσβασης των αλλοδαπών – πολιτών ή όχι της ΕΕ – σε πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τη συναλλαγή τους με δημόσιες υπηρεσίες και γενικότερα, με τον τρόπο επικοινωνίας τους με τους υπαλλήλους των εν λόγω υπηρεσιών σε γλώσσα που δεν είναι η δική τους.
- Σε έκθεση των Γιατρών Χωρίς Σύνορα (2015) επισημαίνονται ζητήματα που σχετίζονται με την παροχή διερμηνευτικών υπηρεσιών σε αλλοδαπούς στα κέντρα κράτησης, αντίστοιχα όμως ζητήματα παρατηρούνται και στα κέντρα πρώτης υποδοχής (ΚΕΠΥ). Συγκεκριμένα:

Το γεγονός που διαπιστώνουν στην ίδια έκθεση οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα (2015: 3, 27), τ.έ. ότι στα κέντρα κράτησης σημειώνεται πλήρης απουσία διερμηνέων, με αποτέλεσμα μεταξύ άλλων οι μετανάστες και οι αιτούντες άσυλο στα κέντρα κράτησης να μη λαμβάνουν επαρκή πληροφόρηση γύρω από τη νομική τους κατάσταση και το καθεστώς κράτησής τους, ούτε υποστήριξη σε περίπτωση που χρήζουν διεθνούς προστασίας (2015: 2, 27), ισχύει *mutatis mutandis* για τα ελληνικά ΚΕΠΥ, στα οποία οι μετανάστες πρέπει παρομοίως να ενημερωθούν για τη νομική τους κατάσταση. Ωστόσο, θα πρέπει να επισημάνουμε

ότι η διαπίστωση των Γιατρών Χωρίς Σύνορα φανερώνει ότι δεν εφαρμόζονται κείμενες διατάξεις εθνικού δικαίου και συγκεκριμένα το Άρθρο 2, εδ. στ' της υπουργικής απόφασης υπ' αριθ. 8038/23/22-ΥΓ'- 2015, όσο και το Άρθρο 2, εδ. στ' της απόφασης 7001/2/1464 – 2012, καθώς και το Άρθρο 63 §§ 3δ και 4ββ, τα οποία προβλέπουν ρητά την παρουσία διερμηνέων όπου είναι αναγκαίο, στα κέντρα κράτησης και τις φυλακές.

Παρομοίως, η παρατήρηση ότι στους αλλοδαπούς μετανάστες και αιτούντες άσυλο στα κέντρα κράτησης της Ελλάδας δεν παρέχεται καθόλου ή δεν παρέχεται επαρκής ψυχολογική υποστήριξη, ενώ σε καμία περίπτωση δεν παρέχονται υπηρεσίες διερμηνείας (Γιατροί Χωρίς Σύνορα 2015: 28, 30) ισχύει *mutatis mutandis* για τους αλλοδαπούς που φθάνουν στα ΚΕΠΥ της Ελλάδας, συχνά σε κακή κατάσταση και σχεδόν πάντοτε χωρίς την παραμικρή γνώση της Ελληνικής, συνήθως και χωρίς επαρκή γνώση άλλων ευρέως διαδεδομένων γλωσσών όπως της Αγγλικής ή της Γαλλικής. Ομολογουμένως, έχει συζητηθεί η «Σύσταση Μητρώου Διερμηνέων και Διαμεσολαβητών» στην Κεντρική Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής για την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας ή / και μετάφρασης, η οποία δημοσιεύτηκε τον Οκτώβριο του 2012, αλλά η εν λόγω απόφαση δεν περιέχει καμία διευκρίνιση ως προς τις ομοιότητες ή τις διαφορές μεταξύ διερμηνέα και διαμεσολαβητή, ούτε και ως προς τα απαιτούμενα προσόντα τους (Αποστόλου 2015: 66).

3.1.2.2 Ισχύον νομικό πλαίσιο

Το δικαίωμα στην πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες – κατά συνέπεια, η παροχή διερμηνείας για τους σκοπούς της πραγματικής πρόσβασης και εξυπηρέτησης στις εν λόγω υπηρεσίες – εδράζεται κυρίως:

- στο άρθρο 21 εδ. 2 της Οικουμενικής Διακήρυξης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, η οποία προστατεύει την ελεύθερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με την εξής διατύπωση: «Καθένας έχει το δικαίωμα να γίνεται δεκτός, υπό ίσους όρους, στις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας του». Η διατύπωση με τη χρήση της φράσης «της χώρας του», αν και σε μια πρώτη ανάγνωση υποδηλώνει πολίτες μιας χώρας, μπορεί να τύχει και ευρείας ερμηνείας και να αναφέρεται και σε όσους διαμένουν σε δεδομένη χώρα.
- κατά διασταλτική διερμηνεία (ώστε να περιλαμβάνεται κάθε απεύθυνση σε δημόσια αρχή), στο συνδυασμό των άρθρων 13 (δικαίωμα πραγματικής προσφυγής) και 14 (απαγόρευση διακρίσεων) της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών (ΕΣΔΑ), όπως τροποποιήθηκε με τα Πρωτόκολλα υπ' αριθ. 11 και υπ' αριθ. 14.

Ωστόσο, το εν λόγω δικαίωμα γενικώς δεν προστατεύεται από τις εθνικές νομοθεσίες (European Commission 2011: 11), της ελληνικής συμπεριλαμβανομένης.

3.1.3 Η παροχή εκπαίδευσης σε αλλοδαπούς στην Ελλάδα

3.1.3.1 Ζητήματα που ανακύπτουν

Ένας ακόμη σημαντικός τομέας στον οποίο χρειάζεται να ανταποκριθούν τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνεπώς και η Ελλάδα, σε σχέση και με τους αλλοδαπούς που διαμένουν μακροχρόνια, για διάφορους λόγους, στο έδαφός τους είναι

η εκπαίδευση, η οποία μπορεί να αφορά: α) ανηλίκους, οπότε γίνεται λόγος κυρίως για τη σχολική – πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια – εκπαίδευση, ή β) ενηλίκους, οπότε γίνεται λόγος κυρίως για την επαγγελματική – πανεπιστημιακή ή όχι – εκπαίδευση. Δεδομένου αυτού του γεγονότος, στην παρούσα μελέτη περιλαμβάνονται και πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση αλλοδαπών στην Ελλάδα, δεδομένης της παντελούς έλλειψης εθνικής νομοθεσίας που να αφορά την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας σε αλλοδαπούς που φοιτούν στα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελληνικής Δημοκρατίας. Συγκεκριμένα, έχουν καταγραφεί, μεταξύ άλλων, τα εξής ζητήματα:

- Η συμμετοχή των γονέων στην εκπαίδευση των παιδιών τους είναι σημαντική για την επιτυχία των παιδιών στο σχολείο. Ωστόσο, πολλοί μετανάστες γονείς είναι πιθανό να αντιμετωπίζουν γλωσσικές δυσκολίες, γι' αυτό και είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα που θα εξασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες διαβιβάζονται αποτελεσματικά μεταξύ των σχολείων και των οικογενειών των μεταναστών μαθητών, και συγκεκριμένα μέσω της χρήσης γλωσσών άλλων από αυτές που χρησιμοποιούνται στο σχολείο (Eurydice network 2009: 7).
- Το δημοσιευμένο ενημερωτικό υλικό των σχολείων είναι στην επίσημη γλώσσα/στις επίσημες γλώσσες κάθε κράτους-μέλους – στην Ελλάδα στην Ελληνική (Eurydice network 2009: 8). Αυτό το γεγονός καθιστά αναγκαία – όταν δεν υπάρχει μετάφραση ή όταν, παρότι υπάρχει, ο μαθητής και/ή η οικογένειά του δεν γνωρίζουν γραφή και ανάγνωση – τη χρήση διερμηνέα που θα μεταδίδει στον μαθητή ή στην οικογένειά του τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την έναρξη ή τη συνέχιση μιας ομαλής σχολικής ζωής.
- Οι ανθρωπinoι πόροι που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως διερμηνείς συχνά σπανίζουν, δεδομένου ότι κάποιες γλώσσες μεταναστών δεν αριθμούν παρά ελάχιστους ομιλητές στην Ελλάδα (Eurydice network 2009: 22, 25, 29).
- Οι υλικοί πόροι επίσης σπανίζουν, δεδομένης της οικονομικής κρίσης που πλήττει μεταξύ άλλων χωρών και την Ελλάδα, και μάλιστα σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ό,τι άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Eurydice network 2009: 22, 25).
- Το ελληνικό δίκαιο δεν προβλέπει ειδικούς μεσολαβητές που να είναι υπεύθυνοι ειδικά για τις επαφές μεταξύ των μεταναστών μαθητών και/ή των οικογενειών τους αφ' ενός, και του σχολείου αφ' ετέρου, σε αντίθεση π.χ. με την επίσης μεσογειακή Ισπανία (Eurydice network 2009: 13).

3.1.3.2 Ισχύον νομικό πλαίσιο

Οι διερμηνείς χρησιμοποιούνται σε πολλές χώρες σε ποικίλες περιστάσεις που απαιτούν την επικοινωνία μεταξύ των σχολείων και των οικογενειών μεταναστών, στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Ανάλογα με τη χώρα, αυτή η πρακτική μπορεί να συνιστά νόμιμο δικαίωμα για τις οικογένειες, μπορεί να αποτελεί αντικείμενο σύστασης της κεντρικής εξουσίας την οποία τα σχολεία πρέπει να εφαρμόσουν, λαμβάνοντας, σε ορισμένες περιπτώσεις, ειδικά κονδύλια από την κυβέρνηση, ή μπορεί να υιοθετούνται βάσει τοπικής πρωτοβουλίας (Eurydice network 2009: 11). Συγκεκριμένα, όσον αφορά την Ελλάδα και την εκπαίδευση αλλοδαπών ανηλίκων:

- Το Υπουργείο Παιδείας της Ελληνικής Δημοκρατίας έχει συγκροτήσει 26 διαπολιτισμικά σχολεία σε περιοχές υψηλών μεταναστευτικών ροών και έχει δώσει προτεραιότητα στην πρόσληψη εκπαιδευτικών που μιλούν τις μητρικές

γλώσσες των μαθητών (Eurydice network 2009: 13, 15). Σε αυτά τα σχολεία, οι δάσκαλοι είναι επίσης διαθέσιμοι για την παροχή διερμηνευτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τους μετανάστες μαθητές (Eurydice network 2009: 13). Στην επίσης μεσογειακή Ισπανία, οι περισσότερες από τις αυτόνομες κοινότητες παρέχουν, στα σχολεία στα οποία φοιτά σημαντικό ποσοστό μεταναστών, μεσολαβητές οι οποίοι χρησιμεύουν και ως διερμηνείς. Επιπλέον, στην πράξη, τα σχολεία συνήθως ζητούν από τους μετανάστες μαθητές ή τις οικογένειές που έχουν ζήσει στη χώρα για κάποιο χρονικό διάστημα να ενεργούν ως διερμηνείς για τους νέους μαθητές και τις οικογένειές τους (Eurydice network 2009: 13).

- Στην Ελλάδα (όπως και στην Εσθονία, τη Λιθουανία, την Αυστρία, τη Φινλανδία και τη Σουηδία), οι κεντρικές κυβερνητικές αρχές (ή οι περιφερειακές αρχές στην περίπτωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης στην Αυστρία) έχουν θέσει ένα ελάχιστο όριο ζήτησης που πρέπει να πληροίται για να παρέχεται διδασκαλία στη μητρική γλώσσα (Eurydice network 2009: 25).
- Στην Ελλάδα, μπορούν να οργανώνονται τέσσερις ώρες φροντιστηριακών μαθημάτων την εβδομάδα, όποτε υπάρχει ζήτηση από τουλάχιστον επτά μαθητές, και ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των εκπαιδευτικών που κατέχουν τα απαραίτητα προσόντα. Το κόστος αυτών των διδασκων καλύπτεται από το κράτος (Eurydice network 2009: 25).

Όσον αφορά την εκπαίδευση αλλοδαπών ενηλίκων, δεν υπάρχει κάποια σχετική έρευνα που να αφορά την Ελλάδα. Αρκεί ωστόσο να αναφέρουμε ότι ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης (ΕΚΧ), διεθνής σύμβαση στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι και η Ελλάδα, ορίζει σε ποικίλα άρθρα του ότι όλα τα πρόσωπα πρέπει να έχουν ίση πρόσβαση στην επαγγελματική εκπαίδευση. Συγκεκριμένα:

- Στο Μέρος Ι, εδ. 10 του ΕΚΧ ορίζεται ότι «Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα για κατάλληλα μέσα επαγγελματικής εκπαίδευσης».
- Στο Άρθρο 1, εδ. 4 του ίδιου κειμένου ορίζεται ότι τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση «Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν κατάλληλο επαγγελματικό προσανατολισμό, καθώς επίσης και κατάλληλη επαγγελματική εκπαίδευση και επαναπροσαρμογή».
- Ωστόσο, η πιο κρίσιμης σημασίας διάταξη του ΕΚΧ για το ζήτημα περιέχεται στο Άρθρο 10, το οποίο φέρει τον τίτλο «Δικαίωμα για επαγγελματική εκπαίδευση» και ορίζει ότι για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για επαγγελματική εκπαίδευση, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:
 1. Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν, εφόσον είναι ανάγκη, την τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση όλων των προσώπων περιλαμβανομένων και των αναπήρων, σε συνεννόηση με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργοδοτών και των εργαζομένων, και να παρέχουν τα μέσα που θα επιτρέπουν την είσοδό τους στην ανώτερη τεχνική εκπαίδευση και στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση με μοναδικό κριτήριο την ατομική ικανότητα.
 2. Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν σύστημα μαθητείας, καθώς και άλλα συστήματα εκπαίδευσης των νεαρών αγοριών και κοριτσιών στις διάφορες απασχολήσεις τους.

3. Να εξασφαλίζουν ή να ευνοούν, εφόσον είναι ανάγκη:

- α) κατάλληλα και προσιτά μέτρα για την εκπαίδευση των ενήλικων εργαζομένων,
- β) ειδικά μέτρα για επαγγελματική μετεκπαίδευση των ενήλικων εργαζομένων που επιβάλλεται από την τεχνική εξέλιξη ή από νέο προσανατολισμό της αγοράς εργασίας.

Παρόμοια ορίζει και η Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, και συγκεκριμένα το Άρθρο 26, εδ. 1 αυτής, το οποίο ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι:

Καθένας έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση. [...]. [...] Η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση πρέπει να εξασφαλίζεται για όλους. Η πρόσβαση στην ανώτατη παιδεία πρέπει να είναι ανοικτή σε όλους, υπό ίσους όρους, ανάλογα με τις ικανότητες τους.

Τέλος, ο συνδυασμός του άρθρου 2 του Πρωτοκόλλου υπ' αριθ. 11 (δικαίωμα στην εκπαίδευση) της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών (ΕΣΔΑ), όπως τροποποιήθηκε με τα Πρωτόκολλα υπ' αριθ. 11 και υπ' αριθ. 14, και του άρθρου 14 (απαγόρευση διακρίσεων) της ίδιας σύμβασης, κατοχυρώνουν το δικαίωμα των αλλοδαπών στην εκπαίδευση και, κατά λογική συνέπεια, την ανάγκη παροχής υπηρεσιών διερμηνείας για τους σκοπούς της πρόσβασης και προσαρμογής τους στο εκπαιδευτικό σύστημα της χώρας υποδοχής, στην περίπτωση μας της Ελληνικής Δημοκρατίας.

3.1.4 Υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε αλλοδαπούς στην Ελλάδα

3.1.4.1 Ζητήματα που ανακύπτουν

Η εκ μέρους πολιτών κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναζήτηση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης αφορά ομοίως την παρούσα μελέτη, δεδομένου ότι η Ελληνική Δημοκρατία, ως κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αποτελεί εξίσου αντικείμενο των διαπιστώσεων που παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω, τη στιγμή μάλιστα που αποτελεί ένα από τα πιο δημοφιλή κέντρα ενδοευρωπαϊκού τουρισμού. Συγκεκριμένα, σε σχέση με αυτό το ζήτημα έχουν καταγραφεί από την ίδια την Ευρωπαϊκή Ένωση και τους θεσμούς της, μεταξύ άλλων, τα εξής δεδομένα:

- Σύμφωνα με έκθεση του Ειδικού Ευρωβαρομέτρου (European Union 2015: 5, 27) και αξιολογική μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission 2015: 164), για 27% των ερωτηθέντων, η γλώσσα αποτελούσε σημαντικό φραγμό στην προς αυτούς παροχή υπηρεσιών ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, πράγμα που τους καθιστά περισσότερο ευάλωτους.
- Στην ίδια έκθεση του Ειδικού Ευρωβαρομέτρου (European Union 2015: 23) περιέχεται και η εξής διαπίστωση: Στην πλειονότητά τους οι Ευρωπαίοι δήλωσαν ότι η ιατρική περίθαλψη στη χώρα τους ήταν ικανοποιητική ενώ, την ίδια στιγμή, το να φύγουν μακριά από την πατρίδα τους και να έχουν να αντιμετωπίσουν την ανοίκεια γλώσσα και τους ανοίκειους κανόνες μιας άλλης χώρας φάνταζε αποθαρρυντικό.

- Η ίδια έκθεση του Ειδικού Ευρωβαρομέτρου (European Union 2015: 26) αναφέρει επίσης ότι ο γλωσσικός φραγμός αποτελούσε μείζον πρόβλημα στη Δημοκρατία της Τσεχίας, όπου αποθάρρυνε το 44% των ανθρώπων από το να ταξιδέψουν στο εξωτερικό για να αναζητήσουν ιατρική περίθαλψη, ενώ δεύτερη έρχεται η Δανία, με 40%. Συνολικά, η γλώσσα αναφέρθηκε ως εμπόδιο από τουλάχιστον το 15% των ερωτηθέντων σε κάθε κράτος-μέλος, πλην του Λουξεμβούργου, όπου τη γλώσσα θεωρεί εμπόδιο μόνο ένα 9%. Για το ζήτημα της γλώσσας, η ηλικία παίζει ρόλο: η γλώσσα ως εμπόδιο αναφέρθηκε από το 31% των ερωτηθέντων ηλικίας από 55 ετών και άνω, ενώ μόνο από το 20% των ερωτηθέντων ηλικίας από 15 έως 24 ετών. (European Union 2015: 28)

Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission 2015) εντοπίζει τα εξής:

- Οι ασθενείς δυσκολεύονται να βρουν ποιοτική διερμηνεία και πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια της διασυννοριακής υγειονομικής περίθαλψης (European Commission 2015: 62)
- Οι γλωσσικές διαφορές δεν θεωρούνται σημαντικό πρόβλημα, εφόσον για τη μετάφραση οφείλουν να μεριμνούν οι φορείς παροχής ασφάλισης υγείας, και όχι οι πολίτες. (European Commission 2015: 13)
- Κατά την αντιμετώπιση ζητημάτων γλωσσικών εμποδίων, πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης έχουν επιδείξει την αξιέπαινη πρακτική να δέχονται συχνά αλλοδαπούς ασθενείς και να παρέχουν γλωσσική βοήθεια και υπηρεσίες μετάφρασης για αυτούς. [...] Συνεντεύξεις με μια ιδιωτική οργάνωση φορέων παροχής υγειονομικής περίθαλψης έδειξε ότι οι συνδεδεμένοι με αυτή πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης θέτουν στη διάθεση των ασθενών μεταφραστική υπηρεσία για την αντιμετώπιση ζητημάτων των γλωσσικών εμποδίων. (European Commission 2015: 54)

Ειδικότερα, τώρα, όσον αφορά το δικαίωμα στη διερμηνεία πολιτών τρίτων χωρών που κρατούνται στην Ελλάδα ως παράνομοι μετανάστες ή ως υποψήφιοι για χορήγηση καθεστώτος ασύλου, σε σχέση με την ιατροφαρμακευτική τους περίθαλψη, έκθεση των Γιατρών Χωρίς Σύνορα (2015: 2) αναφέρει μεταξύ άλλων, τα εξής:

Στα κέντρα κράτησης δεν υπάρχει πρόβλεψη για την κάλυψη των αναγκών ευάλωτων ομάδων (ασυνόδευτοι ανήλικοι, νήπια, έγκυες γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες), ενώ απουσιάζει υποστηρικτικό προσωπικό και διερμηνείς. Ταυτόχρονα οι μετανάστες και οι αιτούντες άσυλο δεν έχουν επαρκή πληροφόρηση για τη νομική τους κατάσταση και το σύστημα κράτησης, ενώ λόγω της απουσίας νομικής συμβουλευτικής και διερμηνείας, είναι εξαιρετικά δύσκολη η αναγνώριση όσων χρήζουν ανάγκης διεθνούς προστασίας με αποτέλεσμα να μη λαμβάνουν καμία υποστήριξη.

Όπως διαπιστώνει κανείς από τα αναφερόμενα στην εν λόγω έκθεση, η έλλειψη υπηρεσιών διερμηνείας στα κέντρα κράτησης εμποδίζει ή και αποκλείει την παροχή περίθαλψης σε ευάλωτες ομάδες όπως είναι τα παιδιά, οι έγκυοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Η έλλειψη υπηρεσιών διερμηνείας και οι συνακόλουθες συνέπειές της για την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στους αλλοδαπούς που διαβιούν στα κέντρα κράτησης στην Ελλάδα είναι κάτι για το οποίο έχουν διαμαρτυρηθεί και οι ίδιοι οι κρατούμενοι (Γιατροί Χωρίς Σύνορα 2015: 2):

Οι μετανάστες εξέφραζαν συχνά παράπονα στις ομάδες των ΓΧΣ για την ανεπαρκή ιατρική φροντίδα και τις δυσκολίες που αντιμετώπιζαν στην επικοινωνία με τους γιατρούς. Λόγοι για τα κενά στην ιατρική φροντίδα αποτελούσαν ο ανεπαρκής αριθμός του ιατρικού προσωπικού, η απουσία υπηρεσιών διερμηνείας και η έλλειψη μιας συγκεκριμένης διαδικασίας για τον ιατρικό έλεγχο και την παρακολούθηση των νεοεισερχόμενων μεταναστών. Επιπλέον πέραν των υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης που προσέφεραν οι ΓΧΣ απουσίαζε η παροχή οποιασδήποτε άλλης σχετικής βοήθειας.

Πράγματι, η έλλειψη υπηρεσιών διερμηνείας, ασφαλώς, έχει επιπτώσεις όχι απλώς στην ιατροφαρμακευτική περίθαλψη του συνόλου των αλλοδαπών που διαβιούν σε κέντρα κράτησης, αλλά - το χειρότερο - στους πιο αδύναμους και στους πιο άρρωστους από αυτούς (Γιατροί Χωρίς Σύνορα 2015: 17):

Στις περισσότερες περιπτώσεις το ιατρικό προσωπικό δεν πραγματοποιούσε τακτικές επισκέψεις στους θαλάμους με αποτέλεσμα οι μετανάστες να συγκεντρώνονται στα κάγκελα στο μπροστινό μέρος των κελιών προκειμένου να ζητήσουν ιατρική βοήθεια. Αυτό έχει ως πιθανό αποτέλεσμα οι πιο αδύναμοι ή οι πιο άρρωστοι να περνούν απαρατήρητοι εφόσον μάλιστα δεν υπάρχουν υπηρεσίες διερμηνείας που θα διευκόλυναν τον εντοπισμό τους. [...]. Επιπλέον, η έλλειψη διερμηνέων και νομικής συνδρομής οδηγεί στην ανεπαρκή αναγνώριση εύαλωτων περιπτώσεων ανηλίκων, όπως θυμάτων σωματεμπορίας.

Η πληθώρα των προβλημάτων που προκύπτουν από την έλλειψη επαρκούς νομοθεσίας που να προβλέπει υποχρεωτικά την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας στους αλλοδαπούς κάθε είδους που διαβιούν στην ΕΕ αλλά και στους αλλοδαπούς που διαβιούν στη χώρα μας και προέρχονται είτε από την ΕΕ είτε από τρίτες – ευρωπαϊκές ή μη – χώρες, μπορούν να συνοψιστούν βάσει των πληροφοριών που παρέχει η έκθεση με αριθμό DGT/2014/TPS της καθηγήτριας C. Angelelli (2015). Συγκεκριμένα:

- Δεν υπάρχει νομοθεσία σε επίπεδο ΕΕ – άρα ούτε στην Ελλάδα – που να ορίζει ποιος είναι υπεύθυνος για την παροχή γλωσσικών υπηρεσιών κατά την υγειονομική περίθαλψη (Angelelli 2015: viii, xii)
- Στην Ελλάδα – αλλά και στη Γερμανία – δεν υπάρχει νομοθεσία που να προβλέπει την παροχή γλωσσικών υπηρεσιών σε ασθενείς που δεν έχουν πρόσβαση στην εθνική γλώσσα (Angelelli 2015: viii, xii).
- Ακόμη και όταν παρέχονται, οι υπηρεσίες επαγγελματικής διερμηνείας παρέχονται με διαφορετικές μορφές. Έχουν καταγραφεί περιπτώσεις διερμηνείας πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεφωνικής και μέσω τηλεδιάσκεψης (Angelelli 2015: ix, xii).
- Στην Ελλάδα οι επαγγελματικές γλωσσικές υπηρεσίες είναι περιορισμένες και εντοπίστηκαν μόνο σε σχέση με έντυπα παροχής συναίνεσης (στη δε Γερμανία εντοπίστηκαν μόνο σε διερμηνεία μέσω τηλεδιάσκεψης σε ιδιωτικές κλινικές) (Angelelli 2015: ix, xii).

- Ούτε η Οδηγία 2011/24/ΕΕ, ούτε άλλο έγγραφο της ΕΕ (εκτός από την Οδηγία 2010/64/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Οκτωβρίου 2010 σχετικά με το δικαίωμα σε διερμηνεία και μετάφραση κατά την ποινική διαδικασία) διέπει τον τρόπο πρόσβασης των ασθενών που είναι πολίτες της ΕΕ σε πληροφορίες ή τον τρόπο επικοινωνίας τους με το προσωπικό και τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης σε γλώσσα που δεν είναι η δική τους. Εν απουσία τυπικής νομοθεσίας και καθοδήγησης ως προς τη δέουσα πολιτική, επαφίεται στις οργανώσεις και στους ασθενείς να επινοήσουν τρόπους να ανταποκριθούν στις επικοινωνιακές τους ανάγκες, γεγονός που ενίοτε οδηγεί σε άνιση πρόσβαση στο ύψιστο επίπεδο προστασίας που η ΕΕ εγγυάται σε όλους τους πολίτες της (Angelelli 2015: vii, xi).

3.1.4.2 Ισχύον νομικό πλαίσιο

Το δικαίωμα στην υγεία – άρα και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις υπηρεσίες που την αφορούν και, κατά λογική συνέπεια, την παροχή διερμηνείας για τους σκοπούς της υπό ευρεία έννοια υγειονομικής περίθαλψης – εγγυώνται μια σειρά από διεθνή νομικά κείμενα:

- Το εδ. 11 του Μέρους Ι του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη (ΕΚΧ), συμβαλλόμενο μέρος στον οποίο είναι και η Ελλάδα, ορίζει ότι «11. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα να απολαμβάνει κάθε μέτρο που του επιτρέπει να έχει την καλύτερη δυνατή κατάσταση υγείας.»
- Το δικαίωμα στην ιατρική περίθαλψη προστατεύεται επίσης από το άρθρο 13 του ΕΚΧ, το οποίο προβλέπει ότι:

Για εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για κοινωνική και ιατρική αντίληψη, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση: 1. Να μεριμνούν ώστε κάθε πρόσωπο που δεν διαθέτει επαρκείς πόρους και δεν είναι σε θέση να τους εξασφαλίσει με δικά του μέσα ή από άλλη πηγή, ιδίως δε από παροχές που καταβάλλονται από σύστημα κοινωνικής ασφάλειας, να μπορεί να λαμβάνει κατάλληλη βοήθεια και σε περίπτωση ασθένειας τις φροντίδες που απαιτεί η κατάσταση της υγείας του.

- Κεφαλαιώδεις για την προστασία της υγείας είναι, ωστόσο, το Άρθρο 11, εδ. 2 του ΕΚΧ, που φέρει τον τίτλο «Δικαίωμα για προστασία της υγείας» και ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος για προστασία της υγείας, τα Συμβαλλόμενα Μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση:

Να προβλέπουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διαφώτισης σε ό,τι αφορά τη βελτίωση της υγείας και την ανάπτυξη της συναίσθησης ατομικής ευθύνης στον τομέα της υγείας.

- Το άρθρο 25 εδ. 1 της Οικουμενικής Διακήρυξης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα προστατεύει επίσης την υγεία, με την εξής διατύπωση:

Καθένας έχει δικαίωμα σε ένα βιοτικό επίπεδο ικανό να εξασφαλίσει στον ίδιο και στην οικογένειά του υγεία και ευημερία,

και ειδικότερα τροφή, ρουχισμό, κατοικία, ιατρική περίθαλψη όπως και τις απαραίτητες κοινωνικές υπηρεσίες. Έχει ακόμα δικαίωμα σε ασφάλιση για την ανεργία, την αρρώστια, την αναπηρία, τη χηρεία, τη γεροντική ηλικία, όπως και για όλες τις άλλες περιπτώσεις που στερείται τα μέσα της συντήρησής του, εξαιτίας περιστάσεων ανεξαρτήτων της θέλησής του.

Συναφές είναι και το εδ. 2 του ίδιου άρθρου, το οποίο ορίζει ειδικότερα σε σχέση με τα παιδιά και τη μητρότητα, ότι:

Η μητρότητα και η παιδική ηλικία έχουν δικαίωμα ειδικής μέριμνας και περίθαλψης. Όλα τα παιδιά, ανεξάρτητα αν είναι νόμιμα ή εξώγαμα, απολαμβάνουν την ίδια κοινωνική προστασία.

- Κατά διασταλτική διερμηνεία (ώστε να περιλαμβάνεται όχι μόνο η αποφυγή βλάβης της ζωής αλλά και η προστασία της μέσω της ιατρικής περίθαλψης), στο συνδυασμό των άρθρων 2 (δικαίωμα στη ζωή) και 14 (απαγόρευση διακρίσεων) της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών (ΕΣΔΑ), όπως τροποποιήθηκε με τα Πρωτόκολλα υπ' αριθ. 11 και υπ' αριθ. 14.
- Σε σχέση με το Σύνταγμα της Ελλάδας και συγκεκριμένα το άρθρο 21 εδ. 3, όπου ορίζεται ότι «Το Κράτος μεριμνά για την υγεία των πολιτών», θα πρέπει να επισημανθεί ότι δεν αναφέρει ρητά την περίθαλψη και των αλλοδαπών, τ.έ. ατόμων που δεν είναι πολίτες της Ελληνικής Δημοκρατίας, ανεξάρτητα από το αν είναι πρόσφυγες, τουρίστες, μετανάστες κ.λπ. (Angelelli 2015: 27).
- Ρητά για την προστασία της υγείας των αναγνωρισμένων ως πολιτικών προσφύγων και συναφών κατηγοριών κάνει λόγο η υπ' αριθμ. 139491/2006 κοινή υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 1747/τ. Β'), *Καθορισμός προϋποθέσεων, κριτηρίων και διαδικασιών πρόσβασης στο σύστημα νοσηλευτικής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης ανασφάλιστων και οικονομικά αδυνάτων πολιτών*, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με την υπουργική απόφαση Υ4α/ΓΠ/οικ.48985 (ΦΕΚ 1465/Β/2014), όπου ορίζονται οι κατηγορίες δικαιούχων δωρεάν νοσοκομειακής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, μεταξύ των οποίων: α) οι αναγνωρισμένοι πολιτικοί πρόσφυγες, β) οι αλλοδαποί οι οποίοι έχουν υποβάλει αίτηση για αναγνώριση προσφυγικής ιδιότητας και η οποία βρίσκεται στο στάδιο εξέτασης από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, και γ) οι έχοντες έγκριση παραμονής για ανθρωπιστικούς λόγους ή έχει ταχθεί σε αυτούς προθεσμία η οποία δεν έχει εκπνεύσει ακόμη. Οι λοιπές κατηγορίες αλλοδαπών που διαβιούν στην Ελλάδα έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας μόνο σε περίπτωση έκτακτου προβλήματος και για όσο διάστημα διαρκεί αυτό (Angelelli 2015: 27).
- Η Ελλάδα έχει υιοθετήσει και εφαρμόσει την οδηγία 2011/24/ΕΕ, μέσω του εθνικού νόμου υπ' αριθ. 4213/2013 (ΦΕΚ 261/2013). Παρότι ο εν λόγω νόμος τέθηκε σε ισχύ στις 9 Δεκεμβρίου του 2013, τ.έ. κατά την ημερομηνία δημοσίευσής του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, δεν εφαρμόστηκε πλήρως στην εσωτερική έννομη τάξη, με τις σχετικές διαδικασίες να εκκρεμούν μέχρι τον Οκτώβριο του 2014. Η Ελλάδα έχει επιλέξει ο εν λόγω νόμος να έχει εθνική ισχύ, και να μην περιορίζεται σε τοπικό επίπεδο. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι

αυτός ο νόμος δεν περιλαμβάνει πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών μετάφρασης και διερμηνείας κατά τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη ασθενών. Στο ελληνικό Υπουργείο Υγείας, ο διευθυντής του Τμήματος Διεθνών Σχέσεων και Πολιτικής είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση και την εφαρμογή της οδηγίας. Το Υπουργείο Υγείας αντιμετωπίζει ενεργητικά τη μεταφορά της οδηγίας και ενδιαφέρεται για την προώθηση του ιατρικού τουρισμού και την προσέλκυση ασθενών από την αλλοδαπή. Ο ν. 4213/2013 παρουσιάζει το γενικό πεδίο εφαρμογής της νομοθεσίας και την ορολογία που χρησιμοποιείται, η οποία είναι αντανakλά την ορολογία που χρησιμοποιεί η οδηγία. Όροι όπως «διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη», «ασθενής» και «ιατρικό ιστορικό» ορίζονται με τέτοιον τρόπο, ώστε οι ελληνικές αρχές να τους κατανοούν με σαφήνεια (Angelelli 2015: 27–28).

- Συγκεκριμένες και λεπτομερείς πληροφορίες παρέχονται επίσης σχετικά με τις αρμοδιότητες των ελληνικών ιδρυμάτων υγειονομικής περίθαλψης όσον αφορά τη διασυνοριακή περίθαλψη, όπως πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για τη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη, καθώς και για τα δικαιώματα των πολιτών της ΕΕ στην Ελλάδα ή Ελλήνων πολιτών σε άλλα κράτη μέλη. Αυτές οι πληροφορίες συνάδουν προς την Οδηγία 2011/24/ΕΕ. Το σύστημα υγείας στην Ελλάδα είναι καθολικό, καλύπτει δηλαδή κάθε πρόσωπο που έχει ηλεκτρονική Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Υγείας (ΕΚΑΑ), βιβλιάριο υγείας του ΙΚΑ (εκδίδεται για βραχυπρόθεσμη χρήση σε ταξιδιώτες ή επισκέπτες), καθώς και κάθε πρόσωπο που έχει αριθμό ΑΜΚΑ (έναν ενοποιημένο εθνικό αριθμό για κάθε άτομο που ζει στην Ελλάδα, το οποίο είναι επίσης διαθέσιμο σε μακράς παραμονής αλλοδαπούς) (Angelelli 2015: 28).
- Μπορούν να μεταβούν σε ένα υποκατάστημα του ΙΚΑ / ΕΟΠΥΥ ή σε κάποιον ειδικό δωρεάν, και να πάρει το ΙΚΑ συνταγές από αυτούς. Ακόμη και σε ένα καθολικό σύστημα υπάρχουν αποκλεισμοί. Είναι αλήθεια ότι οι παράνομοι μετανάστες ή εκείνοι χωρίς έγγραφα μπορούν να απευθυνθούν στα δημόσια νοσοκομεία, αφού το Υπουργείο Υγείας αναλαμβάνει την περίθαλψη και όσων δεν έχουν έγγραφα. Αυτοί οι μετανάστες προέρχονται κυρίως από τη Συρία, την Ινδία και το Πακιστάν και σε μικρότερο βαθμό από την Αφρική. Ο ρόλος του Εθνικού Σημείου Επαφής (ΕΣΕ) προβλέπεται επίσης στον ν. 4213/2013. Το Υπουργείο Υγείας συμμετείχε στο προπαρασκευαστικό στάδιο μεταφοράς της οδηγίας, αλλά δεν χρησιμεύει ως ΕΣΕ, δεδομένου ότι η αρμοδιότητα επαφίεται στον ΕΟΠΥΥ (που είναι το ΕΣΕ) (Angelelli 2015: 28).

3.1.5 Ζητήματα ποιότητας στις υπηρεσίες διερμηνείας

Το πρόβλημα της γλώσσας είναι ένα ζωτικής σημασίας ζήτημα για τους πάσης φύσεως αλλοδαπούς που διαβιούν ή βρίσκονται για διάφορους λόγους στην Ελλάδα. Διάφορα νομικά κείμενα, κυρίως με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχουν υιοθετηθεί για την αντιμετώπιση των σχετικών προβλημάτων τους. Ειδικά όσον αφορά τις υπηρεσίες διερμηνείας, αυτές προβλέπονται ρητά από την εθνική μας νομοθεσία σε σχέση μόνο με την ποινική διαδικασία και τη διαδικασία ασύλου (Αποστόλου 2015: 77), και όχι για τους τομείς των δημόσιων υπηρεσιών (πλην κάποιων αποφάσεων σε σχέση με τα ΚΕΠΥ, οι οποίες όμως δεν έχουν υλοποιηθεί), της εκπαίδευσης (σχολικής και επαγγελματικής) και της υγειονομικής περίθαλψης.

Ωστόσο, ακόμη και για τους τομείς όπου νομοθετικά προβλέπεται διερμηνεία, οι υπηρεσίες που παρέχονται στην πράξη αντιμετωπίζουν σοβαρά ζητήματα έλλειψης ποιότητας (European Commission 2011: 14–16) τα οποία οφείλονται: α) στην έλλειψη τυπικών προσόντων των διερμηνέων, αξιολόγησης και ελέγχου, β) στον κατακερματισμό και την αποσπασματικότητα των υπηρεσιών διερμηνείας, γ) στην έλλειψη θεσμοθετημένης κατάρτισης σε συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα, δ) στην απουσία διαδικασίας πιστοποίησης των διερμηνέων από αξιόπιστο φορέα (Αποστόλου 2015: 77). Όλες αυτές οι ελλείψεις είναι ακόμη εντονότερες στους βιοτικούς τομείς για τους οποίους δεν υπάρχει εθνική νομοθεσία που να προβλέπει την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας προς τους πάσης φύσεως αλλοδαπούς στην Ελλάδα, όπως οι τομείς που εξετάζουμε στην παρούσα μελέτη.

Οι μη επαγγελματικές υπηρεσίες διερμηνείας που παρέχονται σε αλλοδαπούς τη στιγμή όπου ζωτικά προσωπικά τους συμφέροντα βρίσκονται σε κίνδυνο, όπως στο αστυνομικό τμήμα, στα σχολεία, στο δικαστήριο ή στο νοσοκομείο, προκαλεί σημαντική ανισότητα εις βάρος τους, με αποτέλεσμα τα εν λόγω πρόσωπα να στερούνται το δικαίωμά τους για ίση μεταχείριση ενώπιον του νόμου. Από την άλλη πλευρά, η έλλειψη κατάλληλων επαγγελματιών διερμηνέων στις σχετικές περιστάσεις δεν συνιστά πρόβλημα αποκλειστικά και μόνο για σε σχέση με τους αλλοδαπούς. Η δημόσια διοίκηση μπορεί επίσης να επηρεαστεί αρνητικά από την έλλειψη κατάλληλα εκπαιδευμένων επαγγελματιών διερμηνέων. Στην Ελλάδα για παράδειγμα, η αστυνομία, οι λιμενικές αρχές ή ακόμα και νοσοκομεία, συχνά αναζητούν επειγόντως κάποιον που να ομιλεί συγκεκριμένη ξένη γλώσσα ώστε να χρησιμεύσει ως διερμηνέας για τους σκοπούς της συνέχισης της διαδικασίας. Οι ελληνικές αρχές δέχονται συχνά ως διερμηνείς άτομα που δηλώνουν ότι είναι ομιλητές της τάδε ή της δείνα γλώσσας όταν ερωτώνται, χωρίς να είναι πράγματι σε θέση να αξιολογήσουν το κατά πόσο αυτά τα άτομα πληρούν έστω το ελάχιστο όριων των απαιτήσεων³.

Από τα ανωτέρω δεδομένα καθίσταται σαφής η ανάγκη χρήσης διερμηνέων σε διάφορες καταστάσεις στις οποίες μπορούν να βρεθούν οι αλλοδαποί (αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες, μετανάστες από άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, μετανάστες που επιτρέπεται να εγκατασταθούν στη χώρα υποδοχής, τουρίστες, επιχειρηματίες κ.ά.) στη χώρα μας: στην επαφή τους με δημόσιες υπηρεσίες, στα κέντρα πρώτης υποδοχής, στη σχολική ζωή, στην επαγγελματική κατάρτιση, στην παροχή υπηρεσιών υγείας.

Κατ' αναλογία με τα όσα επισημαίνουν οι Ιωαννίδης & Ρέστα (2014: 99–100) όσον αφορά το ζήτημα της διασφάλισης της ποιότητας της παρεχόμενης διερμηνείας ειδικά στην ποινική δίκη κατ' εφαρμογή της Οδηγίας 2010/64/ΕΕ, επισημαίνουμε εδώ ότι ο Έλληνας νομοθέτης, συνάδοντας με τις επιταγές των διεθνών δεσμεύσεων που έχει αναλάβει η Ελληνική Δημοκρατία στο πλαίσιο διεθνών συμβάσεων όπως η Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης που αναφέρθηκαν ανωτέρω, θα έπρεπε όχι απλώς να είχε προβλέψει ρητά το δικαίωμα των αλλοδαπών σε υπηρεσίες διερμηνείας στις δημόσιες υπηρεσίες, στην εκπαίδευση και στην υγειονομική περίθαλψη, αλλά και να είχε ορίσει ρητά τα προσόντα που οφείλουν να κατέχουν οι εν λόγω διερμηνείς προκειμένου να ασκήσουν τα σχετικά καθήκοντα.

³ <http://ba.teiep.gr/didi/Projectconceptandobjectives.html>

3.2 Η ελληνική πραγματικότητα: Η άποψη των αλλοδαπών και των δημόσιων λειτουργών

3.2.1 Οι παράμετροι της έρευνας

3.2.1.1 Μεθοδολογία και δείγμα

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ Νοεμβρίου 2015 και Φεβρουαρίου 2016. Τα μέλη της ερευνητικής ομάδας διένειμαν τα ερωτηματολόγια ταυτόχρονα σε όλες τις επιλεγείσες περιοχές, που αποτελούσαν και τους τόπους συλλογής ερευνητικών δεδομένων. Συνολικά διανεμήθηκαν 2000 ερωτηματολόγια, 1000 σε αλλοδαπούς και 1000 σε υπαλλήλους υπηρεσιών και φορέων. Από τα διανεμηθέντα ερωτηματολόγια μας επεστράφησαν συμπληρωμένα 731 36.5(%), εκ των οποίων 358 αφορούν αλλοδαπούς και 373 αφορούν υπαλλήλους. Πρέπει να τονιστεί επίσης, ότι ένα μεγάλο μέρος των ερωτηματολογίων επεστράφησαν με σημαντικά κενά ή με σφάλματα κατά τη συμπλήρωση. Επί παραδείγματι υπήρχαν αντιφατικές απαντήσεις, ή απαντήσεις εκτός πραγματικότητας. Τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια αποκλείστηκαν από κάθε περαιτέρω επεξεργασία. Με τον τρόπο αυτό τα πλήρη και χωρίς αντιφάσεις, σφάλματα ή ανακρίβειες που αποτέλεσαν αντικείμενο στατιστικής επεξεργασίας ανήλθαν σε 640 και αφορούν 296 (46,25%) αλλοδαπούς και 344 (53,75%) υπαλλήλους. Έτσι, οι απώλειες έφτασαν το ποσοστό των 53,75% για αλλοδαπούς και 46,25% για υπαλλήλους.

Στο επίμετρο του παρόντος παρουσιάζονται αναλυτικά οι δυσχέρειες που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας.

Οι περιοχές στις οποίες διεξήχθη η έρευνα ήταν κατά κύριο λόγο η Αττική (πολεοδομικό συγκρότημα Αθηνών - Πειραιώς), η Θεσσαλονίκη, τα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου καθώς και η Θράκη. Για λόγους στάθμισης του ερωτηματολογίου και πληρέστερου ελέγχου των δεδομένων συμπεριελήφθησαν και ορισμένα ερωτηματολόγια από περιοχές της λοιπής Ελλάδας, που όμως σε ποσοστό δεν υπερβαίνουν το 5.3% για αλλοδαπούς και 6.1% για υπαλλήλους.

Σε γενικές γραμμές, η όλη διεξαγωγή της έρευνας μπορεί να χαρακτηριστεί επιτυχής, καθώς το πλήθος των απαντήσεων αφενός μεν είναι επαρκές και στατιστικώς εκμεταλλεύσιμο, αφετέρου περιλαμβάνει ευρύτατο φάσμα των δημογραφικών χαρακτηριστικών του υπό μελέτη πληθυσμού (αλλοδαποί – υπάλληλοι).

3.2.1.2 Πληθυσμός

Από την υπόθεση εργασίας (ΥΕ) και τα επιμέρους ερωτήματα που αφορούν την Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, ο υπό μελέτη πληθυσμός χωρίζεται σε δύο αδρές κατηγορίες: η πρώτη αφορά αλλοδαπούς, χωρίς επαρκή γνώση ελληνικών, που επισκέφθηκαν δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς με σκοπό τη διεκπεραίωση υπόθεσής τους. Οι εν λόγω, δεδομένης της άγνοιας (εν όλω ή εν μέρει) της ελληνικής γλώσσας, στην προσέγγιση των υπηρεσιών βρέθηκαν στην ανάγκη αναζήτησης υπηρεσιών διερμηνείας και οι οποίες τους παρασχέθηκαν επιτοπίως και φυσικά εκ των ενόντων. Η δεύτερη κατηγορία του υπό μελέτη πληθυσμού αφορά τους υπαλλήλους αυτών των υπηρεσιών, δεδομένου ότι οι ίδιοι αποτέλεσαν ένα μέρος του προβλήματος ή της λύσης του.

Με τον τρόπο αυτό, η κατανομή του πληθυσμού σε δύο ομάδες επιτρέπει την πληρέστερη συλλογή δεδομένων και τη διασταύρωση στοιχείων, καθώς έτσι

αποτυπώνονται και οι δύο τάσεις. Κι αν ακόμη επιθυμούσε κάποιος από τους συμμετέχοντες να εξωραΐσει την υφιστάμενη κατάσταση (ή αντίθετα να τη διεκτραγωδήσει) η διασταύρωση στοιχείων επιτρέπει τον έλεγχο των δεδομένων και την ορθότερη – κατά το δυνατόν- αποτύπωση της πραγματικότητας.

Ο λόγος για τον οποίον επελέγησαν οι συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες έχει να κάνει με τη φύση της Υπόθεσης Εργασίας (ΥΕ). Συγκεκριμένα, η Κοινοτική Διερμηνεία αφορά αποκλειστικά υπηρεσίες διερμηνείας που παρέχονται σε αλλοδαπούς, προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε φορείς και υπηρεσίες της Ελλάδας. Το ζητούμενο είναι να αποτυπωθεί ο βαθμός ικανοποίησης ή μη των αλλοδαπών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες διερμηνείας, καθώς και να καταγραφούν οι αντιλήψεις των Ελλήνων υπαλλήλων πάνω στις διαδικασίες. Ήδη, από τη διατύπωση της Υπόθεσης, διαφαίνεται η υποψία ότι η άγνοια εκ μέρους των Ελληνικών αρχών όσον αφορά τους κανόνες της Κοινοτικής Διερμηνείας θα μας προσέφερε επαρκή δεδομένα για σχολιασμό. Συνεπώς, και οι δύο ομάδες θα είχαν πολλά να πουν -όπως και είπαν- επί του θέματος της Κοινοτικής Διερμηνείας.

3.2.1.3 Δείγμα

α. Αλλοδαποί

Η συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα δεν είναι γεωγραφικά εντοπισμένη. Ναι μεν παρατηρείται⁴ μια μεγαλύτερη πυκνότητα στα μεγάλα αστικά κέντρα (Αττική και Θεσσαλονίκη), αλλά είναι δυνατόν να συναντήσει κανείς συγκεντρώσεις αλλοδαπών και σε μικρότερα μέρη. Είναι γνωστό ότι σε συγκεκριμένα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου και κυρίως της Δωδεκανήσου απαντώνται εγκατεστημένοι αλλοδαποί από χρόνια. Ομοίως, σε μικρά αστικά κέντρα της Θράκης ενδέχεται να συναντήσει επαναπατρισθέντες ή παλιννοστούντες κυρίως από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης και της Ανατολικής Ευρώπης. Η διασπορά ενός μεγάλου πλήθους ατόμων σε μια εκτενή γεωγραφική έκταση, χωρίς να είναι καταγεγραμμένος, ανάγκασε τα μέλη της ερευνητικής ομάδας να επιλέξουν την τυχαία βολική δειγματοληψία, προκειμένου να συγκεντρώσει το αναγκαίο πλήθος απαντήσεων. Ωστόσο, για να επιτευχθεί μεγαλύτερη αντιπροσωπευτικότητα, σε ορισμένες περιπτώσεις επιλέχθηκε η δειγματοληψία-χιονοστιβάδα. Συγκεκριμένα, κατά τη φάση συγκέντρωσης των ερωτηματολογίων, διαπιστώθηκε ότι μία δημογραφική ομάδα εμφανιζόταν σε πολύ μικρούς αριθμούς. επρόκειτο για γυναίκες μέσης ηλικίας, χαμηλού και μέσου μορφωτικού προφίλ, προερχόμενες από το πρώην Ανατολικό μπλοκ. Εξαναγκαστήκαμε να επιλέξουμε ως αναγκαία λύση την επιλογή του δείγματος μέσω δειγματοληψίας-χιονοστιβάδας, όπου από ένα μέλος του δείγματος οδηγηθήκαμε σε ένα άλλο κ.ο.κ. Επ' αυτού πρέπει να τονιστεί ότι καθώς ο βαθμός συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων ήταν χαμηλός και καθώς δεν διαθέταμε κανένα μέσον, πέραν της εξήγησης των σκοπών της έρευνας και τα οφέλη που θα προκύψουν μελλοντικά, η δειγματοληψία-χιονοστιβάδα ήταν επιτυχής: τα μέλη του δείγματος προέβαιναν σε άρση των αναστολών, καθώς ο ερευνητής ήταν «συστημένος» από κάποιον/α γνωστό/ή.

Με τον τρόπο αυτό κατορθώθηκε η ενσωμάτωση μεγαλύτερου εύρους εθνικοτήτων. Η επιδίωξή μας βασίστηκε σε συγκεκριμένες παραμέτρους της έρευνας, όπως η στερεοτυπία και οι οποίες θα αναλυθούν παρακάτω.

⁴ «Παρατηρείται», αλλά δεν διαπιστώνεται. Τονίζουμε στο σημείο αυτό τις αδυναμίες που παρουσιάζει το σύστημα καταγραφής των αλλοδαπών στην Ελλάδα.

β. Έλληνες υπάλληλοι

Η επιλογή του δείγματος υπαγορεύτηκε από τη μέθοδο δειγματοληψίας που ακολουθήσαμε για την κατηγορία των αλλοδαπών. Δεδομένου ότι οι ερευνητές κάλυψαν ένα σημαντικό τμήμα της γεωγραφικής έκτασης της Ελλάδας στα ίδια μέρη διένειμαν και τα ερωτηματολόγια προς τα στελέχη υπηρεσιών και φορέων. Εδώ τα πράγματα ήταν περισσότερο σαφή, διότι οι ελληνικές υπηρεσίες είναι γνωστές, καταγεγραμμένες, εμφανείς και εντοπίσιμες. Ως εκ τούτου, τα μέλη της ερευνητικής ομάδας επισκέφθηκαν τις δημόσιες, περιφερειακές και δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και υπηρεσίες κοινής ωφελείας και διένειμαν ερωτηματολόγια στους υπαλλήλους. Και στην περίπτωση αυτή επιλέχθηκε η τυχαία βολική δειγματοληψία, ενώ για λίγες περιπτώσεις επελέγη η δειγματοληψία-χιονοστιβάδα. Αναφορικά με τα αίτια επιλογής, πρέπει να διατυπωθούν τα εξής: στον τομέα των δημοσίων υπηρεσιών παρατηρείται μια ανισομέρεια όσον αφορά τα τυπικά προσόντα των εργαζομένων. Επί παραδείγματι, στις εκπαιδευτικές μονάδες συναντά κανείς αποκλειστικά πτυχιούχους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και τουλάχιστον 2-3 άτομα ανά σχολείο με πιστοποιημένη γνώση μιας τουλάχιστον ξένης γλώσσας. Είναι αυτονόητο ότι ένα άτομο μη ελληνικής καταγωγής που προσέρχεται σε ένα σχολείο θα βρει σίγουρα κάποιον με επαρκείς γνώσεις λγ αγγλικών και πιθανόν να υπάρξει ένας κοινός τόπος επικοινωνίας. Απεναντίας, σε μια ΔΕΚΟ, με προσωπικό μεγάλης ηλικίας, από το οποίο ελλείπουν οι πτυχιούχοι και γλωσσομαθείς υπάλληλοι, παρουσιάζει μεγαλύτερη δυσκαμψία στην επικοινωνία. Προκειμένου δε να συμπληρωθεί η καταγραφή, επιδιώξαμε μέσω της δειγματοληψίας-χιονοστιβάδας τη συμπλήρωση του δείγματος σε υπηρεσίες ιδιαίτερου προφίλ, όπως π.χ. τα νοσηλευτικά ιδρύματα.

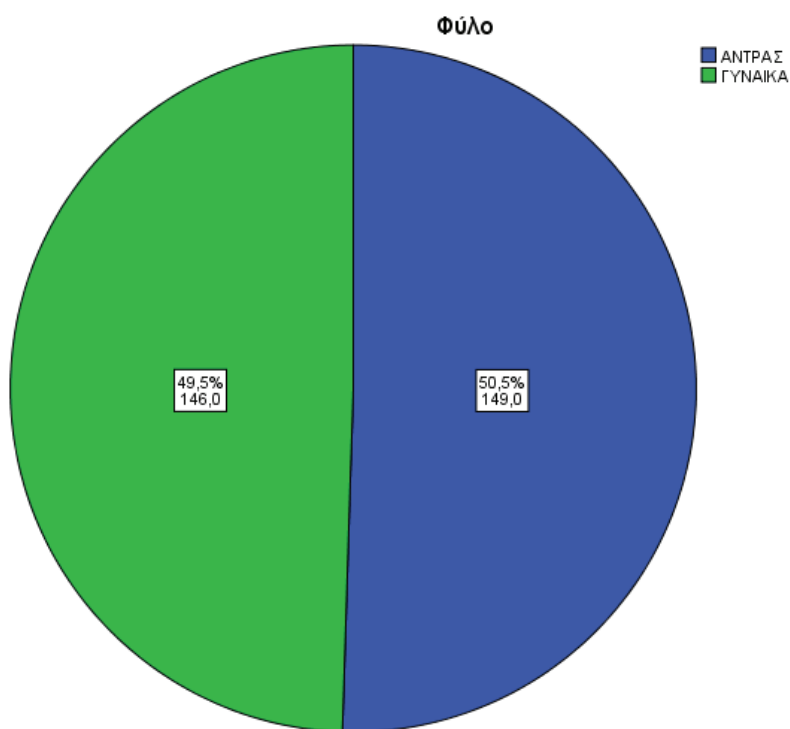
3.2.1.4 Μέσον

Ως εργαλείο συγκέντρωσης δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο. Στην κατασκευή του λάβαμε υπόψη παράγοντες όπως τον σχετικό δισταγμό των αλλοδαπών να το συμπληρώσουν. Για το λόγο αυτό, εκτός από τα χαρακτηριστικά του δημογραφικού προφίλ (φύλο, ηλικία, εθνικότητα, κύρια ομιλούμενη γλώσσα) που διατυπώθηκαν μέσω ανοιχτών ερωτήσεων, οι υπόλοιπες ήταν κλειστού τύπου είτε διχοτομημένες, είτε με προσφερόμενες απαντήσεις στην κλίμακα Likert. Ωστόσο, ένας σημαντικός περιορισμός δεν κατέστη δυνατόν να ξεπεραστεί και είχε να κάνει με τη γλώσσα στην οποία διατυπώθηκαν οι ερωτήσεις. Δεδομένου του πλήθους των ομιλούμενων γλωσσών στην Ελλάδα θα έπρεπε –πιθανόν- να κατασκευαστούν ερωτηματολόγια διατυπωμένα σε γλώσσες που να καλύπτουν όλο το φάσμα των απαντώμενων γλωσσών. Τούτο όμως δεν ήταν εφικτό, καθώς η σημαντικότερη αναστολή επ' αυτού είχε να κάνει με την πιστότητα των μεταφράσεων προς τις λιγότερο συχνές γλώσσες. Έτσι, το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε στα ελληνικά, με παράλληλη μετάφρασή του προς τα αγγλικά.

3.3. Δεδομένα από τα ερωτηματολόγια αλλοδαπών

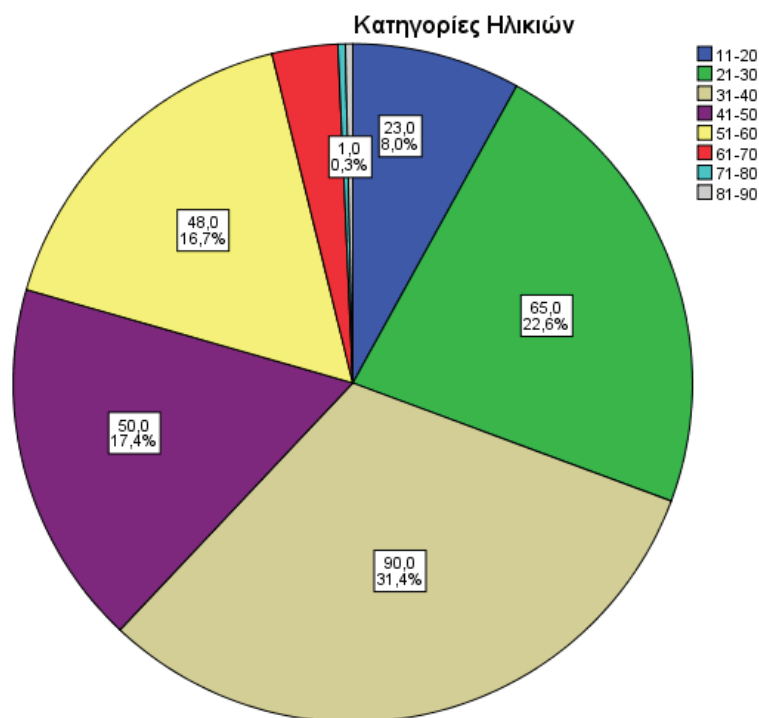
3.3.1 Δημογραφικά στοιχεία των ερωτηματολογίων αλλοδαπών

Από το σύνολο των 296 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, διαπιστώνεται ότι το δείγμα αποτελείται από 149 άντρες (ποσοστό 50,5 %) και 146 γυναίκες (ποσοστό 49,5%), ενώ ένα άτομο δεν δήλωσε φύλο.



Διάγραμμα 1

Όσον αφορά τις ηλικίες των συμμετεχόντων, αυτές κυμαίνεται μεταξύ 17 ετών ελαχίστης και 82 ετών μεγίστης (Μέσος Όρος 38,58 και τυπική απόκλιση 12,04), παρουσιάζουν δε κατανομή ανά ηλικιακή ομάδα όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα:

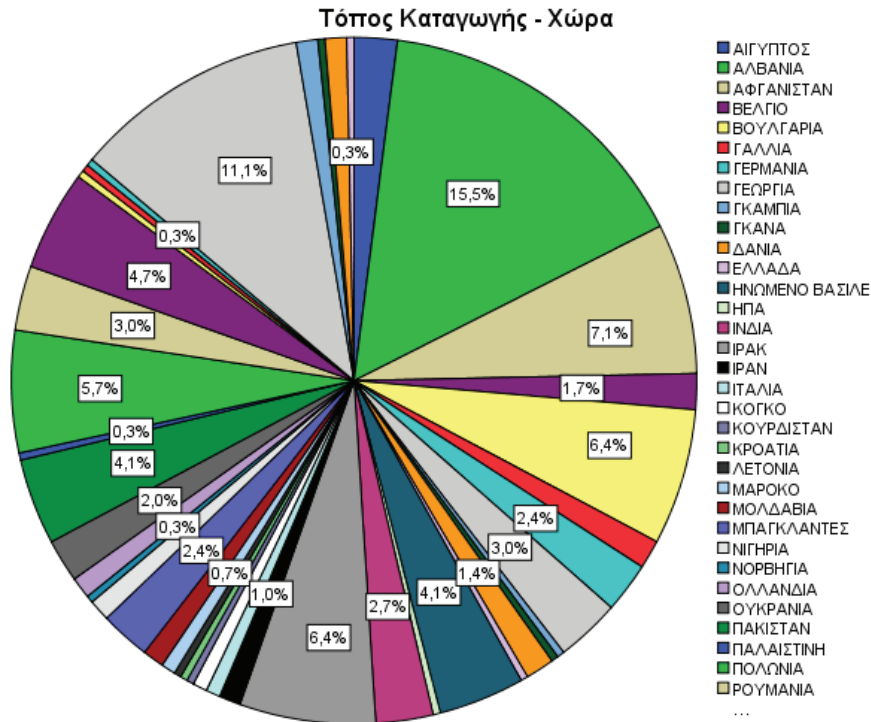


Διάγραμμα 2

Παρατηρούμε ότι στην ομάδα ηλικιών 21-40 εμφανίζεται η μεγαλύτερη συγκέντρωση.

Ένα δεύτερο στοιχείο αποτελεί η καταγωγή, στο ερωτηματολόγιο διακρίνεται ο τόπος γέννησης από τον τόπο καταγωγής. Ο λόγος αυτής της διάκρισης έχει να κάνει με το αν ο αλλοδαπός / αλλόγλωσσος γεννήθηκε ή όχι στην Ελλάδα. Σε κάθε περίπτωση, οι δεύτερης γενιάς μετανάστες βρίσκονται σε καλύτερη μοίρα έναντι της πρώτης γενιάς, δεδομένου ότι έχουν εξοικειωθεί με τη γλώσσα. Στην περίπτωση όπου ο αλλοδαπός είχε ευχερή γνώση των ελληνικών το ερωτηματολόγιο δεν ελήφθη υπόψη, καθώς το Υ δεν είχε ανάγκη υπηρεσιών διερμηνείας. Διαπιστώνεται δε ότι από τα 296 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια τα 44 ανήκουν σε μετανάστες δεύτερης γενιάς 247 φαίνεται να γεννήθηκαν στις χώρες τους.

Σχετικά με τον τόπο καταγωγής διαμορφώνεται το παρακάτω διάγραμμα:

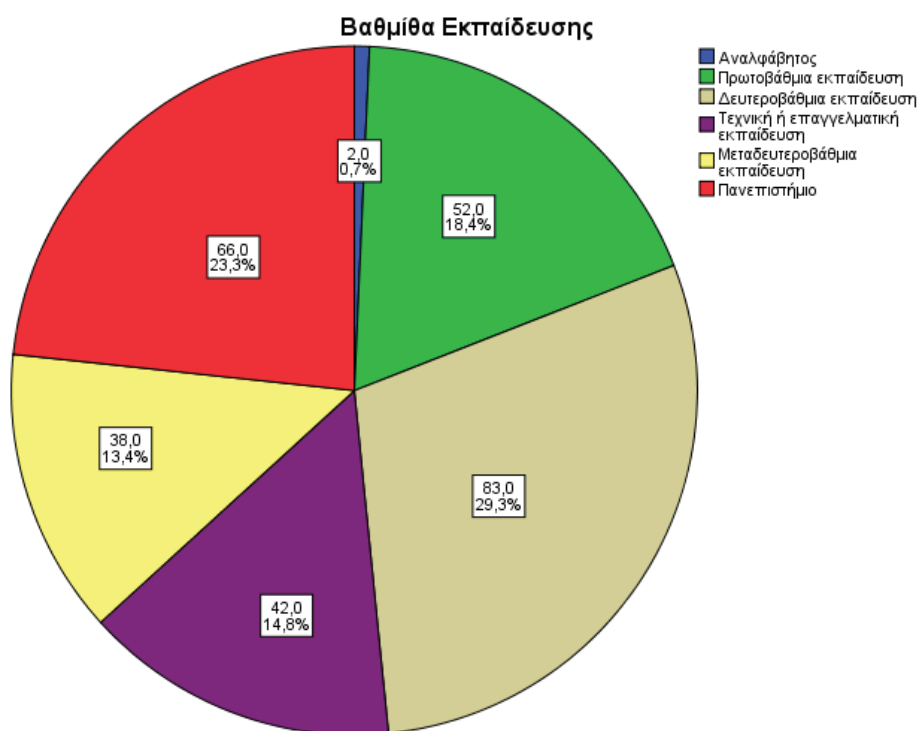


Διάγραμμα 3

Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό επί του συνόλου κατάγεται από την Αλβανία 15,5% με δεύτερο τόπο καταγωγής τη Συρία (11,1%), και τρίτο το Αφγανιστάν 7,1%.

Ως προς τον συνδυασμό γλωσσών, δεν παρατηρείται κανένα στατιστικό εκμεταλλεύσιμο στοιχείο, παρεκτός μια μικρή ομάδα ατόμων που ομιλούν στο σπίτι την Ελληνική. Ωστόσο, από το συνδυασμό του έτους άφιξης στην Ελλάδα διαπιστώνεται ότι μάλλον η χρήση της Ελληνικής περιορίζεται σε βασικές λέξεις που δεν ταυτίζονται με έννοιες που ενυπάρχουν στη μητρική τους γλώσσα. Αυτό κατέστη σαφές από τη στιγμή που τα μέλη της ερευνητικής ομάδας προέβησαν σε μια κάπως λεπτομερή συζήτηση με τους ερωτώμενους. Βασική μας πρόθεση αποτέλεσε ο εντοπισμός εκείνων των ατόμων που, παρά την αλλοδαπή τους καταγωγή / προέλευση παρουσιάζουν έστω και μερική γνώση της ελληνικής. Σημειωτέον ότι στο ερωτηματολόγιο προς τους υπαλλήλους των ελληνικών υπηρεσιών οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν αν στην τελική συνεννόηση με τον αλλοδαπό βοήθησε η γνώση ελληνικών του αλλοδαπού.

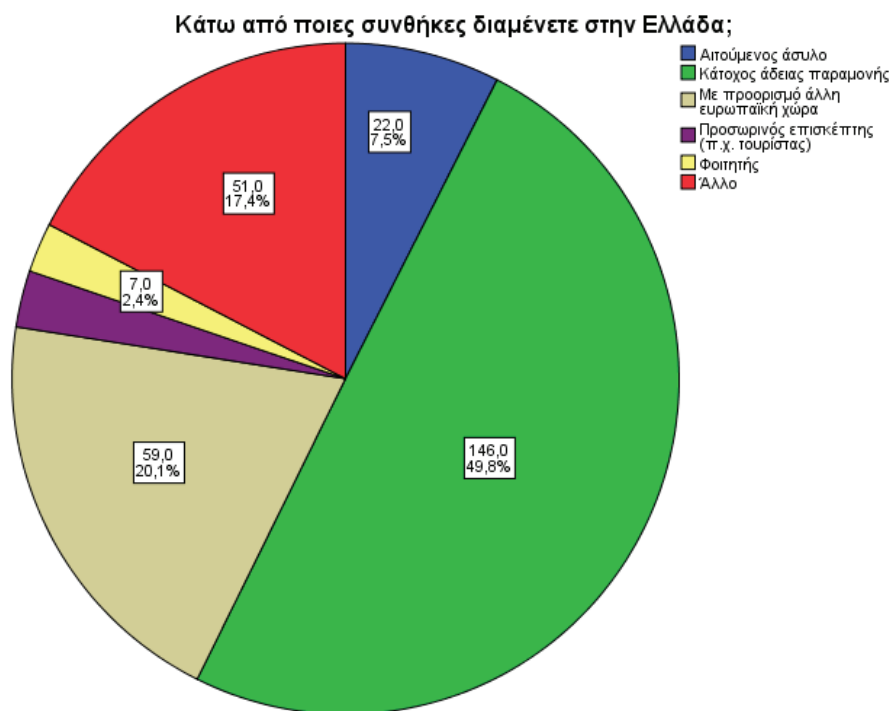
Στα δημογραφικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης ομάδας περιλαμβάνεται και μία ερώτηση που αφορά τα τυπικά ακαδημαϊκά προσόντα του Υ (σπουδές). Τα δεδομένα αποδίδονται με το παρακάτω γράφημα:



Διάγραμμα 4

Παρατηρείται μεγάλη συγκέντρωση στην κατηγορία αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, γεγονός που ταυτίζεται με τις αρχικές μας υποθέσεις και εν μέρει επιβεβαιώνει τα συμπεράσματά μας.

Το καθεστώς υπό το οποίο ο ερωτώμενος βρίσκεται στην Ελλάδα, αποδίδεται από το διάγραμμα που ακολουθεί:



Διάγραμμα 5

Διαπιστώνεται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων προέρχεται από την κατηγορία κατόχων άδειας παραμονής (N=146, 49,8%) με δεύτερη σε μέγεθος κατηγορία τους προσωρινά διαμένοντες (N=59, 20,1%).

Η συγκέντρωση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος μάς επιτρέπει να προβούμε σε μια σειρά συσχετίσεων με τις εξαρτημένες μεταβλητές της υπόθεσής μας, κάτι που θα αναλυθεί στη συνέχεια.

Τα μέχρι εδώ δεδομένα αποτελούν και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν οι απαντήσεις σε απόλυτους αριθμούς, ενώ ο συσχετισμός και η ανάλυση θα γίνει στο τέλος του παρόντος κεφαλαίου.

3.3.2 Η επαφή με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες

Στον τομέα Β, που αφορά τη σχέση των υποκειμένων με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες, η ερώτηση 1 καταγράφει αν ο ερωτώμενος επισκέφθηκε ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες. Εξυπακούεται ότι στις περιπτώσεις όπου το Υ απάντησε αρνητικά κάθε περαιτέρω ανάλυση περιττεύει και ως εκ τούτου το ερωτηματολόγιο καθίσταται μη εκμεταλλεύσιμο.

Στην ερώτηση 2 τα Υ της έρευνας καλούνται να απαντήσουν ποιες κατηγορίες δημοσίων υπηρεσιών έχουν επισκεφθεί. Η ερώτηση επιδέχεται περισσότερες από μία απαντήσεις και έτσι διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 1

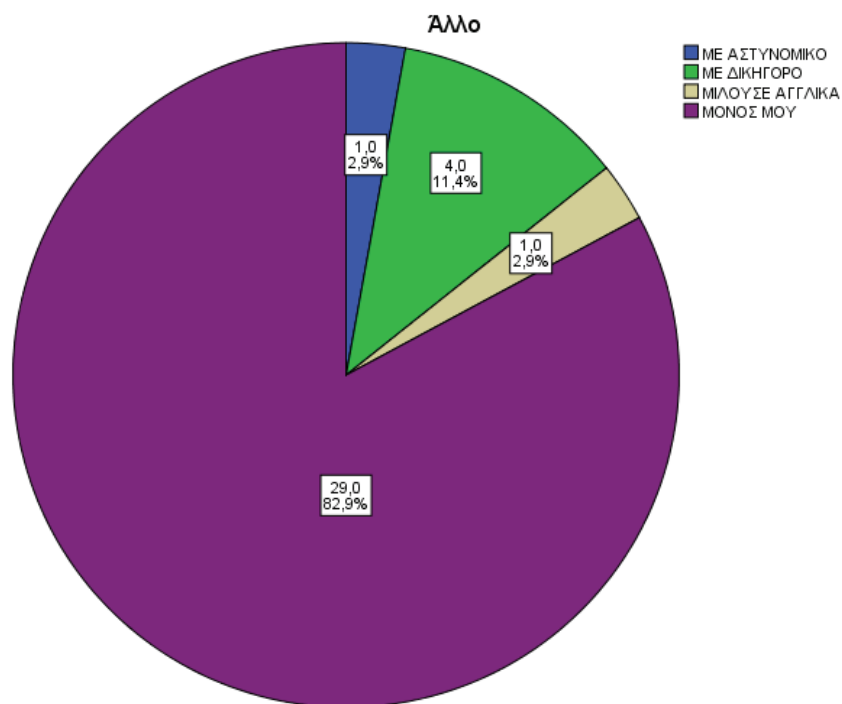
		Απαντήσεις		Ποσοστό περιπτώσεων
		N	Ποσοστό	
Ποιες υπηρεσίες έχετε επισκεφτεί;	Υπηρεσίες Υγείας	218	15,2%	94,4%
	Υπηρεσίες του Δήμου	145	10,1%	62,8%
	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	184	12,8%	79,7%
	Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ)	161	11,2%	69,7%
	Εφορία	159	11,1%	68,8%
	Σχολικοί θεσμοί	150	10,5%	64,9%
	Τράπεζες	209	14,6%	90,5%
	Άλλες δημόσιες υπηρεσίες	208	14,5%	90,0%
	Σύνολο	1434	100,0%	620,8%

Διαπιστώνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχουν επισκεφθεί τις περισσότερες από τις υπηρεσίες που αναφέρονται πιο πάνω. Παρατηρείται, επίσης, όπως προκύπτει από τον πίνακα 2, ότι δεν υφίσταται μια διαφοροποίηση όσον αφορά την επισκεψιμότητα ορισμένων υπηρεσιών σε συνάρτηση με τη μεταβλητή φύλο, πλην μιας ελαφράς υπεροχής των υποκειμένων θηλυκού γένους.

Πίνακας 2

			Φύλο		Σύνολο
			ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	
Ποιες υπηρεσίες έχετε επισκεφτεί	Υπηρεσίες Υγείας	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	98 6,9%	119 8,3%	217 15,2%
	Υπηρεσίες του Δήμου	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	61 4,3%	83 5,8%	144 10,1%
	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	83 5,8%	100 7,0%	183 12,8%
	Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ)	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	76 5,3%	84 5,9%	160 11,2%
	Εφορία	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	77 5,4%	81 5,7%	158 11,1%
	Σχολικοί θεσμοί	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	62 4,3%	87 6,1%	149 10,4%
	Τράπεζες	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	97 6,8%	111 7,8%	208 14,6%
	Άλλες δημόσιες υπηρεσίες	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	94 6,6%	113 7,9%	207 14,5%
Σύνολο		Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	648 45,4%	778 54,6%	1426 100,0%

Η ερώτηση 3 αφορά το άτομο που συνοδεύει τον αλλοδαπό στην επίσκεψή του στις δημόσιες υπηρεσίες. Τα Υ είχαν να επιλέξουν μεταξύ 5 προσφερόμενων απαντήσεων και τα αποτελέσματα δίνονται στο Διάγραμμα 6.

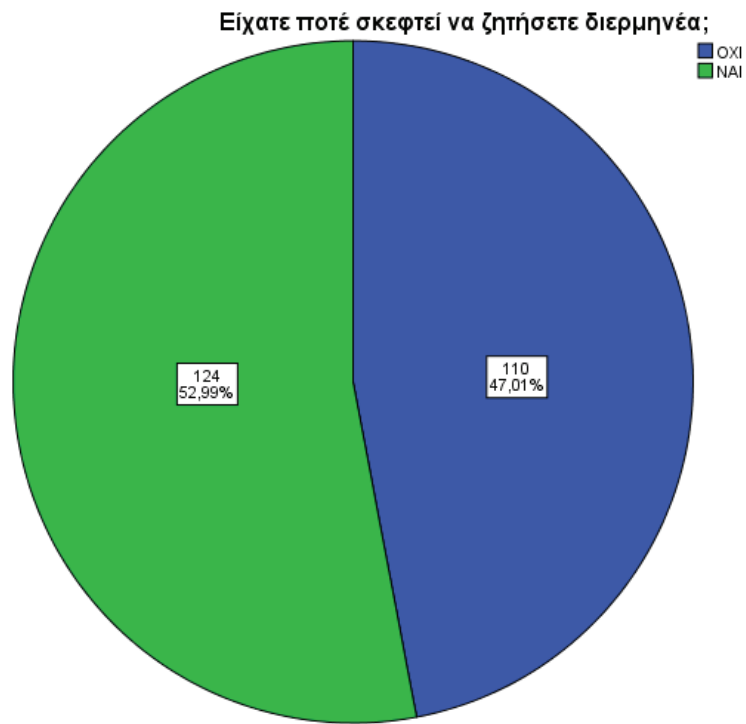


Διάγραμμα 6

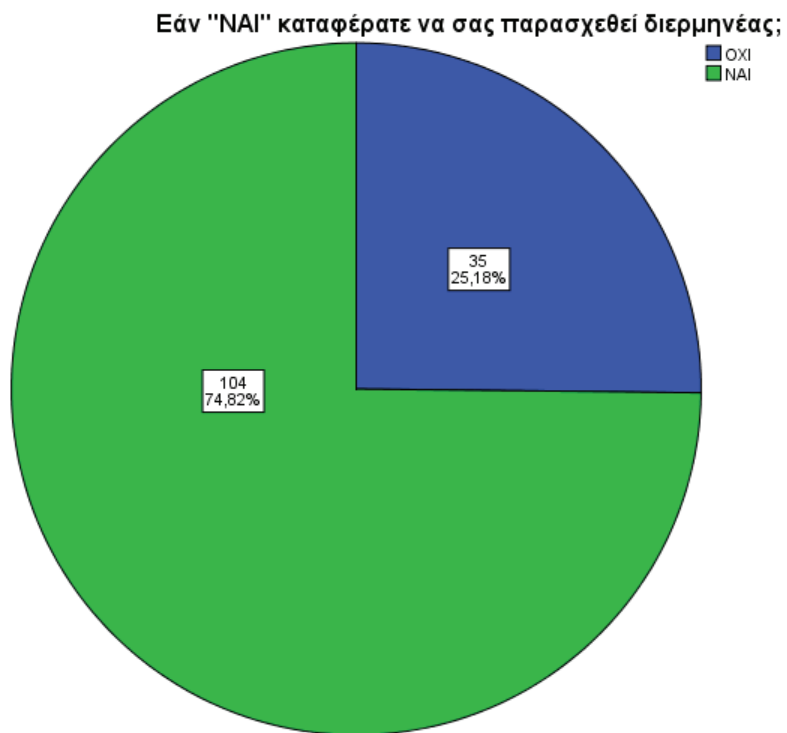
Τα αποτελέσματα είναι μάλλον απογοητευτικά όσον αφορά την παρουσία διερμηνέα. Από τους 296 ερωτώμενους μόνον 8 απάντησαν ότι επέλεξαν διερμηνέα στην επαφή τους με δημόσια υπηρεσία. Απεναντίας, οι πλείστοι επέλεξαν φιλικό ή συγγενικό πρόσωπο, ενώ μόλις 7 επέλεξαν Μέλος ΜΚΟ που ενήργησε ως διερμηνέας.

3.3.3 Η διαδικασία της διερμηνείας

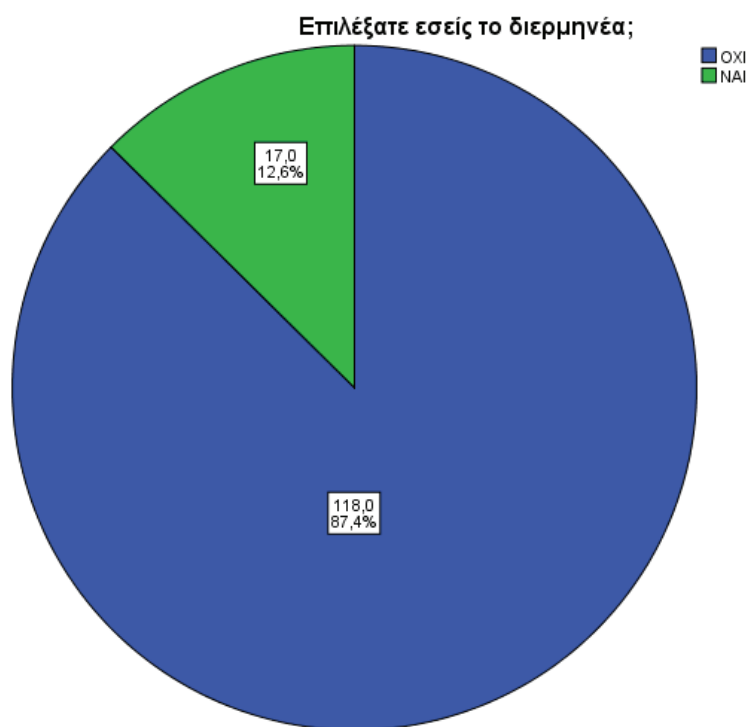
Στον Τομέα 3 του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις αφορούν τη διαδικασία καθαυτή και επικεντρώνονται στα ζητήματα από την πρώτη επαφή του αλλοδαπού με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες μέχρι την τελική της/του εκτίμηση.



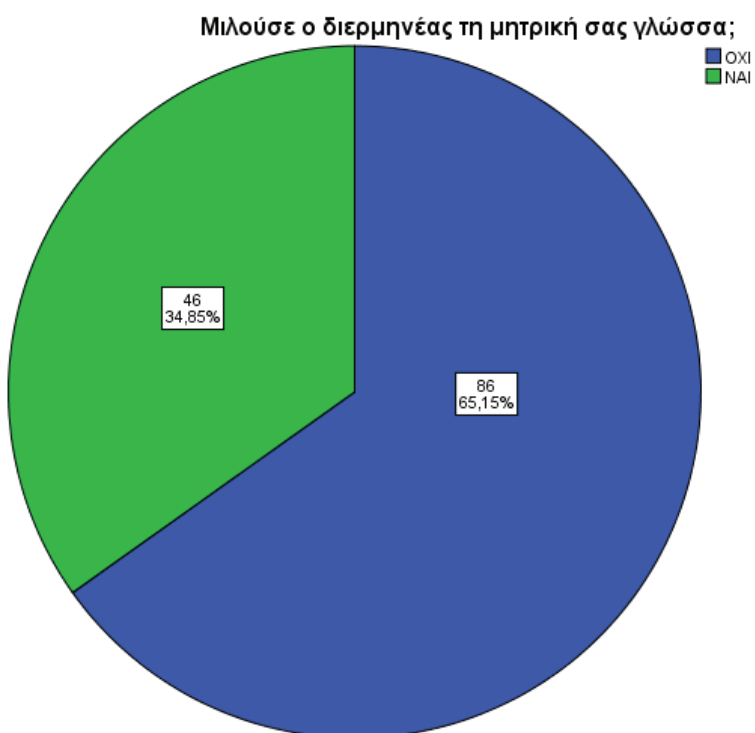
Διάγραμμα 7



Διάγραμμα 8

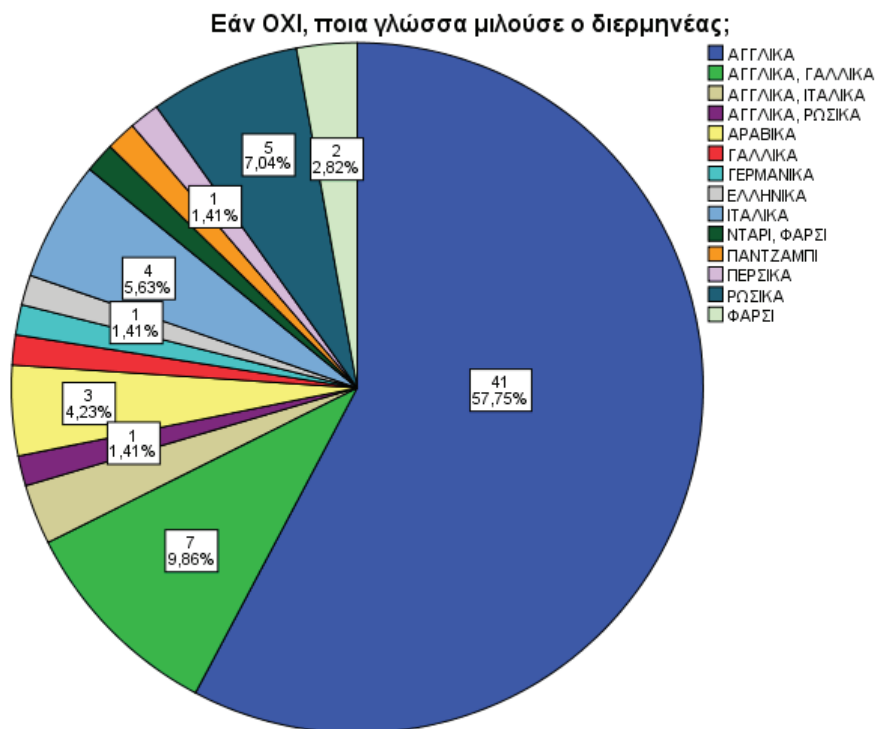


Διάγραμμα 9



Διάγραμμα 10

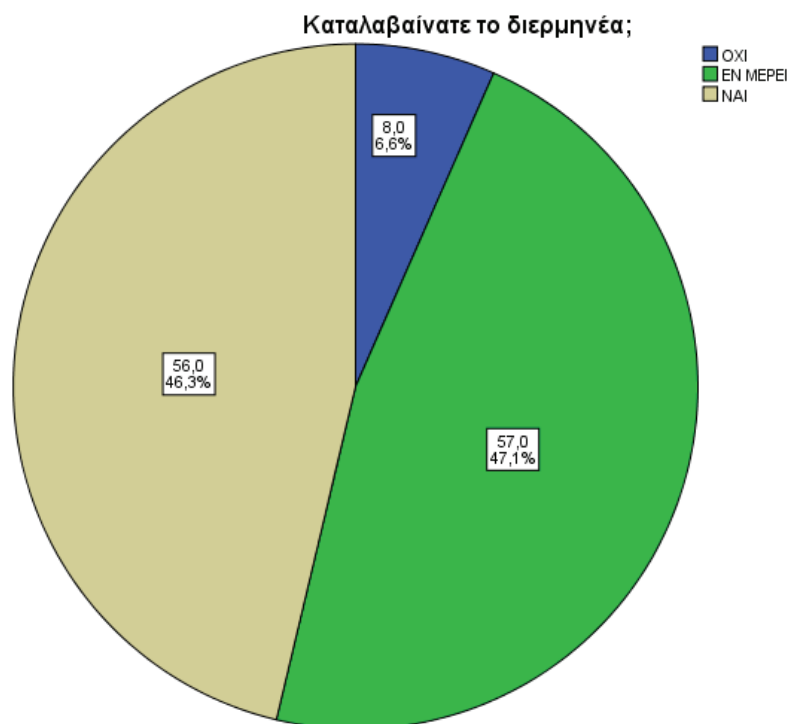
Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι γενικώς δεν υπάρχει δισταγμός στην αναζήτηση διερμηνέα, καθώς το 53% των αλλοδαπών ζήτησαν και επίσης ένα 74,8% (από το σύνολο των αλλοδαπών είτε ζήτησαν είτε όχι) έλαβε διερμηνέα, παρά το γεγονός πως η επιλογή του διερμηνέα σε συντριπτική πλειοψηφία 87,4% δεν έγινε από τους ίδιους. Ωστόσο, αυτό που πρέπει να σχολιαστεί είναι η γλωσσική επάρκεια του διερμηνέα. Από τους ερωτηθέντες, 86 (65,2%) δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν μιλούσε τη μητρική τους γλώσσα. Στη συνέχεια παρατίθεται το Διάγραμμα 11, όπου παρουσιάζονται οι γλώσσες που μιλούσαν οι διερμηνείς στις ανωτέρω περιπτώσεις.



Διάγραμμα 11

Βλέπουμε ότι η πλειονότητα των διερμηνέων έκαναν χρήση της Αγγλικής γλώσσας, της Γαλλικής και της Γερμανικής και σε μικρότερο βαθμό τα Ιταλικά και τα Ρωσικά. Ήτοι γλώσσες γενικής καλλιέργειας και όχι γλώσσες επικοινωνίας που καλύπτουν τις ανάγκες των αλλοδαπών.

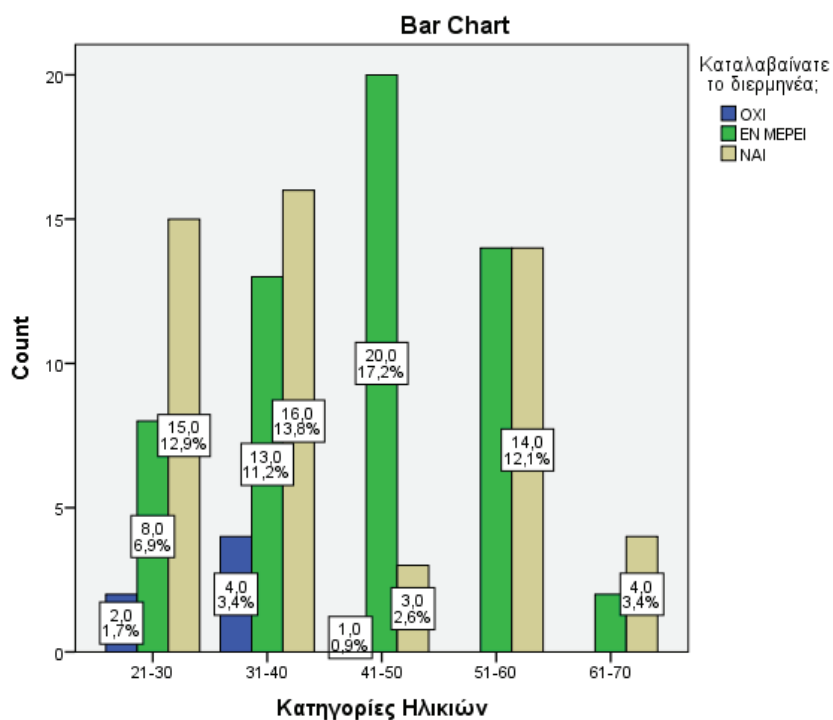
Η ερώτηση 6 αφορά το βαθμό κατανόησης του αλλοδαπού στα όσα έλεγε ο διερμηνέας. Το γράφημα 12 παρουσιάζει συνοπτικά τα αποτελέσματα:



Διάγραμμα 12

Από την ανάγνωση του Διαγράμματος 12 συνάγεται ότι ο αλλοδαπός σε συντριπτικά ποσοστά καταλάβαινε μόνον μερικώς τον διερμηνέα, πράγμα που σημαίνει μη επιτυχή παρέμβαση, ή ενδεχομένως και αποτυχία σε καίριες δραστηριότητες στη δημόσια ζωή του αλλοδαπού. Επίσης, το σημαντικό ποσοστό εκείνων που δεν καταλάβαιναν τον διερμηνέα επισημαίνει το πρόβλημα των αυτόκλητων διερμηνέων στην ουσία του.

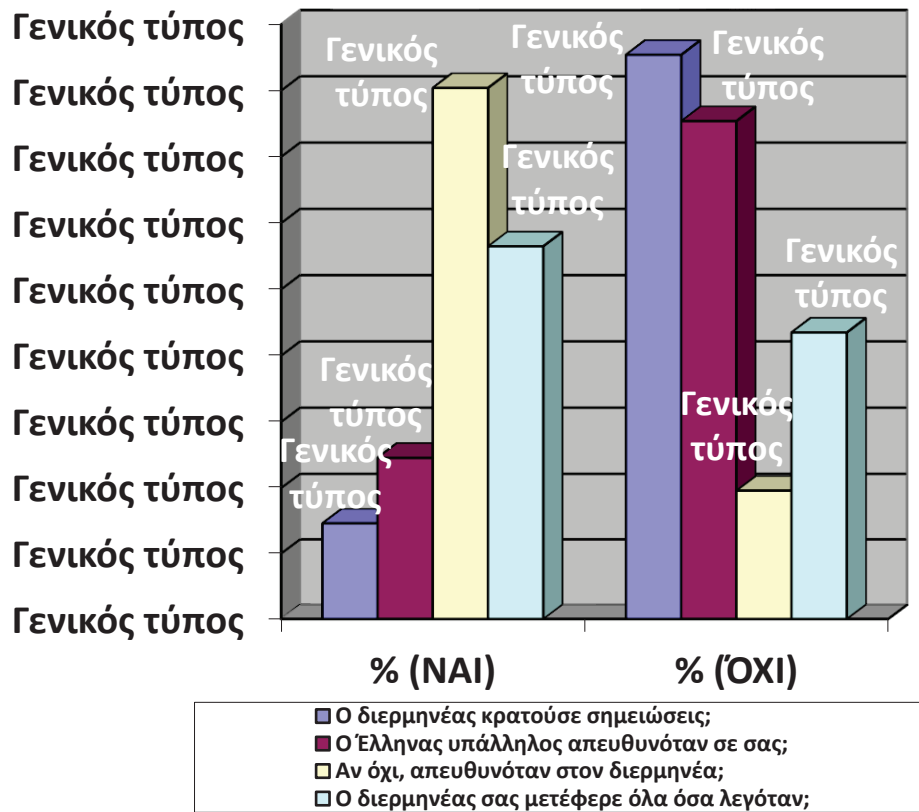
Επίσης, όσον αφορά την κατανομή σε ομάδες ηλικιών, η ίδια ερώτηση μας δίνει τα αποτελέσματα όπως στο Διάγραμμα 13.



Διάγραμμα 13

Παρατηρούμε ότι οι ηλικιακές ομάδες 31-40 και 41-50 δηλώνουν μερική κατανόηση (ποσοστά 11,2% και 17,2% αντίστοιχα), ενώ στις μικρότερες ηλικίες η μερική κατανόηση είναι μάλλον περιορισμένη (6,9%), σε αντίθεση με τις απαντήσεις που δηλώνουν καμία κατανόηση (1,7%) και πλήρη (ή «πλήρη») κατανόηση (12,9%) στην αυτή ηλικιακή ομάδα επί του συνόλου.

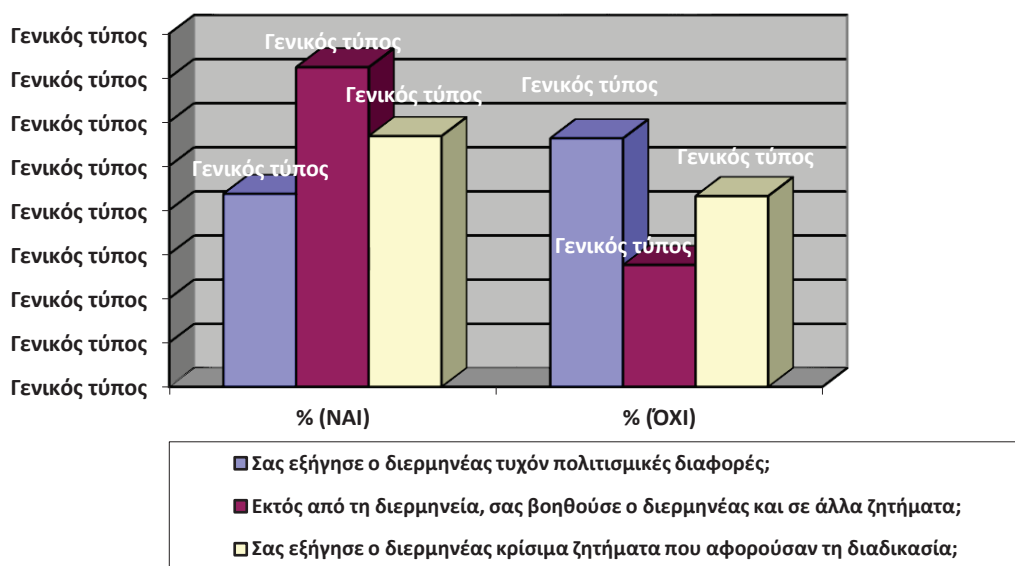
Οι επόμενες τέσσερις ερωτήσεις (7-10), καταγράφουν τη διαδικασία όπως την βίωσε ο αλλοδαπός σε σχέση με την κανονικότητα μιας πράξης διερμηνείας και τον επαγγελματισμό του. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στο Διάγραμμα που ακολουθεί.



Διάγραμμα 14

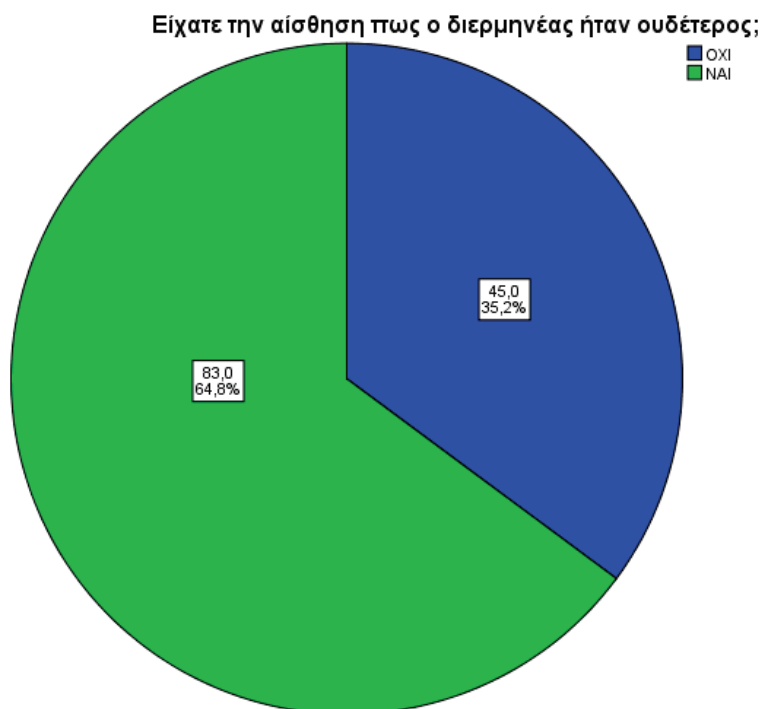
Τα ποσοστά που αφορούν αρνητικές απαντήσεις πείθουν ότι η διερμηνείς που χρησιμοποιήθηκαν δεν πρέπει να είχαν κάποια σχετική κατάρτιση. Επισημαίνουμε το 85,4% που αφορά την περίπτωση διερμηνέα που δεν κρατούσε σημειώσεις, καθώς και το 56,5% που απάντησε ότι ο διερμηνέας δεν μετέφερε στον αλλοδαπό όλα όσα λεγόταν κατά τη διαδικασία και που υπογραμμίζουν την έλλειψη επαγγελματικής πρακτικής εκ μέρους του διερμηνέα.

Οι ερωτήσεις 11, 12 και 13 αφορούν το ρόλο του διερμηνέα ως πολιτισμικού διαμεσολαβητή. Το διάγραμμα 15 αποτυπώνει τις τάσεις:



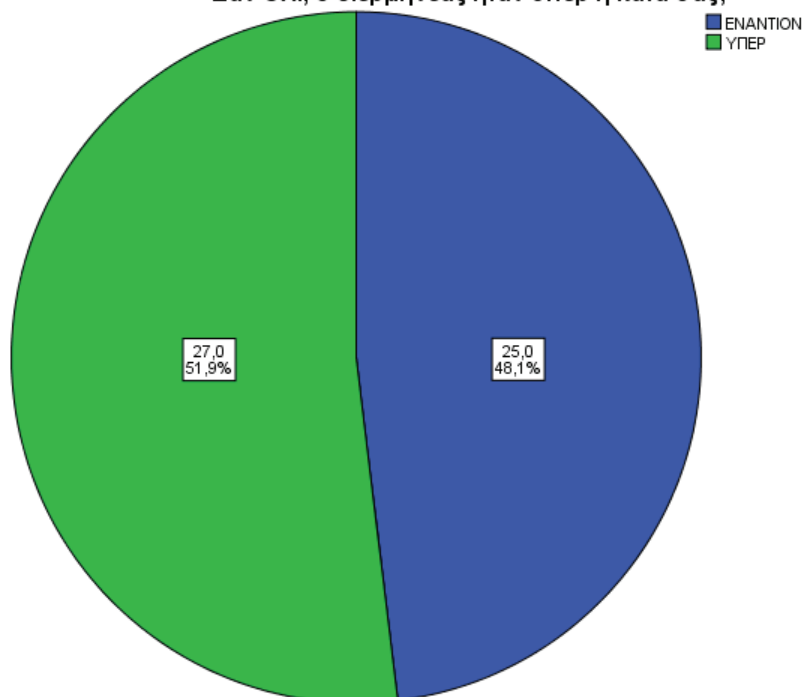
Διάγραμμα 15

Η 14^η ερώτηση αφορά την ουδετερότητα του διερμηνέα. Από τις απαντήσεις δεν διακρίνεται μια μεροληψία, η οποία όμως είναι εμφανής μόνο έπειτα από τους συσχετισμούς μεταξύ των μεταβλητών, κάτι που θα αναλυθεί στη συνέχεια. Οι απαντήσεις δίνονται από το Διάγραμμα 16. Προβληματίζει, βέβαια, το μεγάλο ποσοστό 56,8% επί του συνόλου των υποκειμένων που δεν απάντησαν στην ερώτηση.



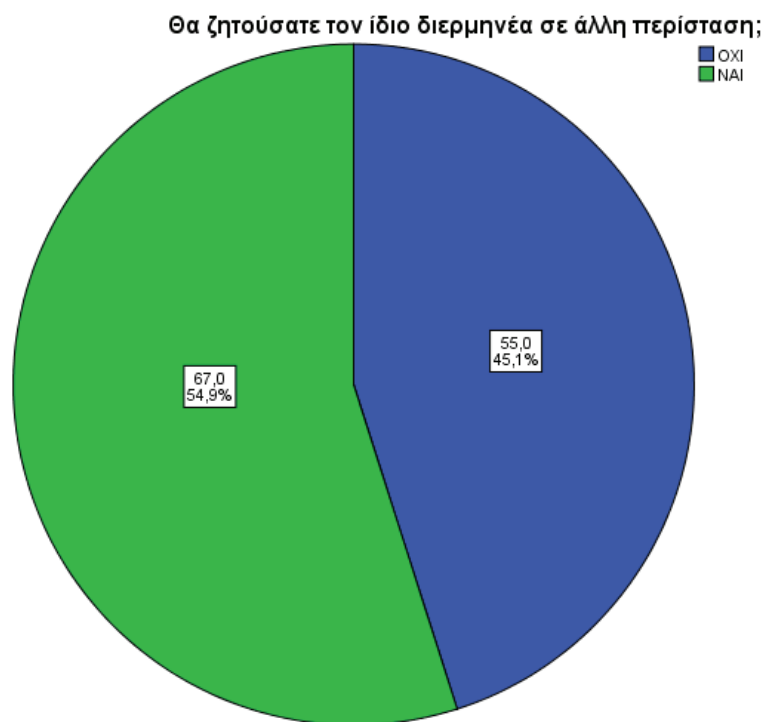
Διάγραμμα 16

Εάν ΟΧΙ, ο διερμηνέας ήταν υπέρ ή κατά σας;



Διάγραμμα 17

Και στο σημείο αυτό διαπιστώνεται διάσταση μεταξύ της ακολουθούμενης πρακτικής και της δεοντολογίας στο επάγγελμα του διερμηνέα. Η ερώτηση αυτή σχετίζεται με την 17^η, όπου τα Υ ερωτώνται αν θα ζητούσαν τον ίδιο διερμηνέα σε άλλη περίπτωση. Οι απαντήσεις δίνονται στον παρακάτω πίνακα 20 και είναι 67 ΝΑΙ (54,9%) και 55 ΟΧΙ (45,1%). Παρατηρείται και εδώ το μεγάλο ποσοστό 58,8% επί του συνόλου που αποφεύγουν να απαντήσουν στην ερώτηση.

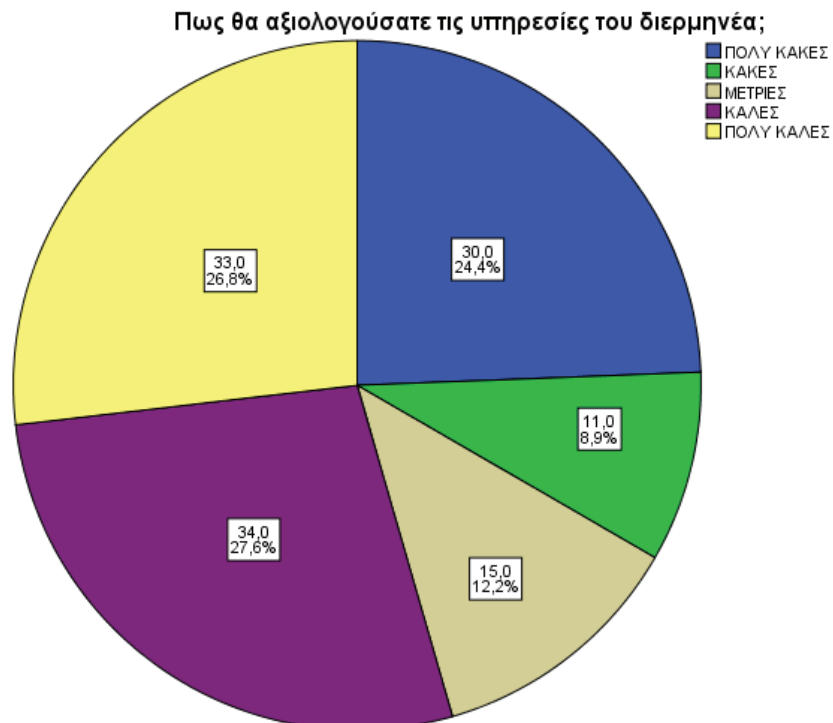


Διάγραμμα 18

Ακολουθούν δύο ακόμη απαντήσεις, οι οποίες προσφέρουν απαντήσεις στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert: από 1 = πολύ δυσαρεστημένος, μέχρι 5 = πολύ ικανοποιημένος. Οι απαντήσεις αποδίδονται στα ακόλουθα διαγράμματα 19 και 20. Για μια ακόμα φορά αξιοσημείωτη είναι η αποφυγή αξιολογικής κρίσης εκ μέρους των υποκειμένων της έρευνας, σε ποσοστό 58,8% και 58,4 % για τις ερωτήσεις που σχετίζονται με το επίπεδο ικανοποίησης από τη πράξη της διερμηνείας.



Διάγραμμα 19



Διάγραμμα 20

Οι απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν δεν παρουσιάζουν κάποια ιδιαίτερη απόκλιση όσον αφορά τις κανονικότητες. Με εξαίρεση την ουδετερότητα του διερμηνέα καθώς και μια σειρά άλλων χαρακτηριστικών που έχουν να κάνουν με το επαγγελματικό προφίλ, όπου απαντώνται κάποιες αποκλίσεις από την κανονικότητα, γενικώς δεν παρατηρείται κάτι σημαντικό. Ωστόσο, στη συνέχεια θα προβούμε σε μια ανάλυση μέσω συσχετισμών των μεταβλητών μεταξύ τους, απ' όπου θα αντλήσουμε περισσότερο σημαντικά συμπεράσματα για τη διεξαγωγή εκ των ενόντων της κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα.

3.3.4 Συσχετισμοί

Από τη μελέτη των στατιστικών δεδομένων προκύπτει μια σειρά συσχετισμών. Έτσι, στη συνέχεια αναλύονται οι συσχετισμοί μεταξύ μεταβλητών. Οι συσχετισμοί αφορούν αφενός μεν τις ανεξάρτητες μεταβλητές:

1. φύλο
2. ηλικία
3. καταγωγή και
4. καθεστώς παραμονής στην Ελλάδα

και αφετέρου ανά μία τις εξής εξαρτημένες μεταβλητές:

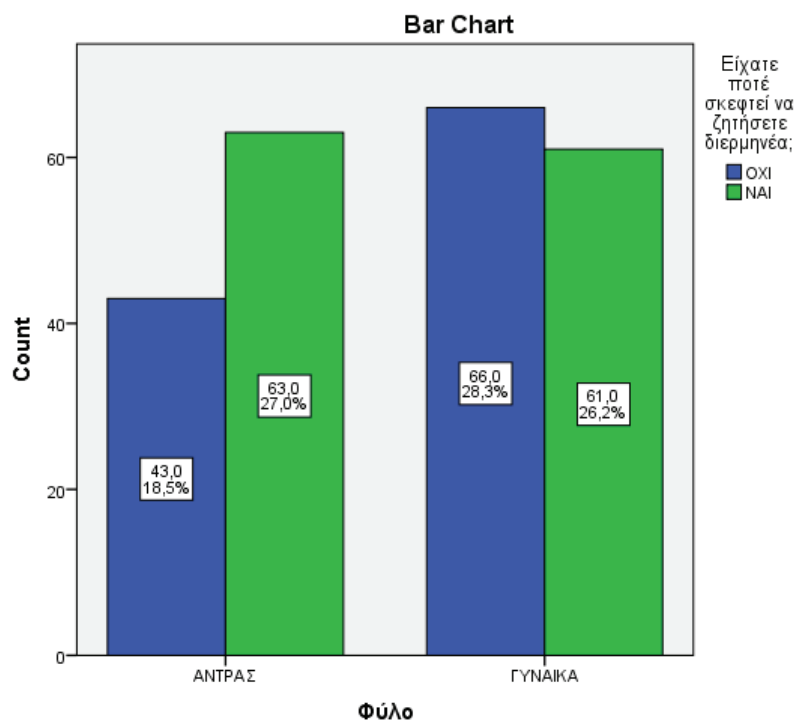
1. αναζήτηση υπηρεσιών διερμηνέα
2. συνοδός στην επίσκεψη των δημοσίων υπηρεσιών
3. κατανόηση διερμηνέα
4. πρόσωπο στο οποίο απευθυνόταν ο υπάλληλος και
5. ουδετερότητα του διερμηνέα.

Οι συσχετισμοί δείχνουν τα εξής:

Αναζήτηση υπηρεσιών διερμηνέα ως προς το φύλο. Σκοπός μας στην αναζήτηση του συγκεκριμένου συσχετισμού είναι να διαπιστώσουμε αν υφίσταται (και αν ναι σε ποιο βαθμό) διαφοροποίηση μεταξύ των φύλων στην αναζήτηση διερμηνέα. Χωρίς να αποτελεί μέρος της υπόθεσής μας, εκφράζουμε την εικασία ότι στις μεταναστευτικές ομάδες παρατηρείται μεγαλύτερος δισταγμός μεταξύ των γυναικών στην διατύπωση αιτημάτων προς τις αρχές (οιασδήποτε μορφής και αν είναι). Θεωρητικά, οι μετανάστες θεωρούνται περισσότερο ευάλωτοι και οι ίδιοι δεν εμφανίζονται ως ιδιαίτερα απαιτητικοί. Ειδικότερα, όσον αφορά τις γυναίκες, δεδομένης της κοινωνικής των θέσης στις χώρες προέλευσής τους, ενδέχεται να εμφανίζουν το δισταγμό στην αναζήτηση υπηρεσιών διερμηνέα. Ο Πίνακας 3 και το Διάγραμμα 21 παρουσιάζει το συσχετισμό μεταξύ φύλου και αναζήτησης διερμηνέα.

Πίνακας 3

			Είχατε ποτέ σκεφτεί να ζητήσετε διερμηνέα;		Σύνολο
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Φύλο	ΑΝΔΡΑΣ	Πλήθος	43	63	106
		% Φύλο	40,6%	59,4%	100,0%
		επί τοις % του Συνόλου	18,5%	27,0%	45,5%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Πλήθος	66	61	127
		% Φύλο	52,0%	48,0%	100,0%
		επί τοις % του Συνόλου	28,3%	26,2%	54,5%
Σύνολο		Πλήθος	109	124	233
		% Φύλο	46,8%	53,2%	100,0%
		επί τοις % του Συνόλου	46,8%	53,2%	100,0%

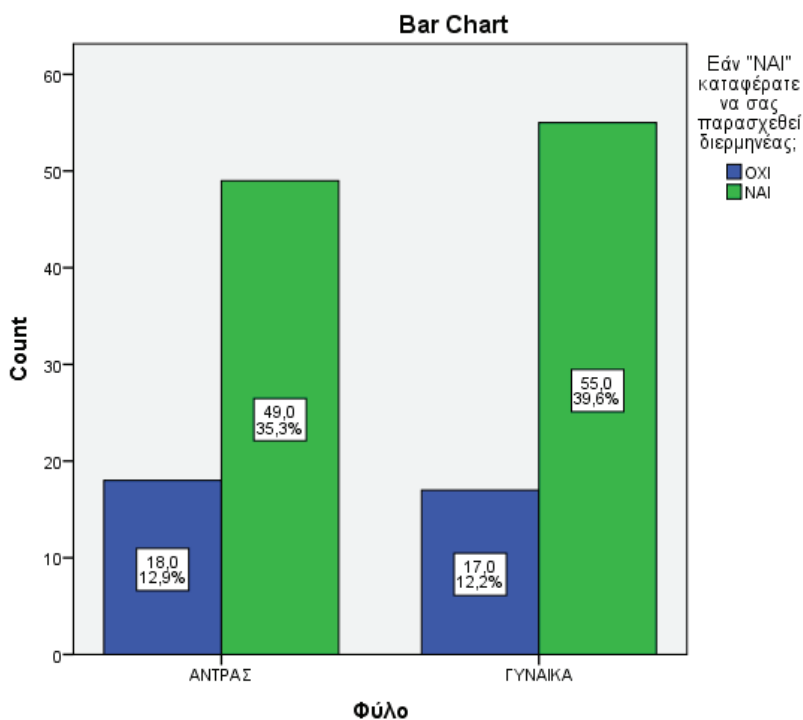


Διάγραμμα 21

Μια πρώτη ανάγνωση δείχνει ότι το 59,4% των αντρών αναζήτησε διερμηνέα, με το 40,6% να διστάζει, ενώ στις γυναίκες τα ποσοστά είναι αντεστραμμένα: το 52% διστάζει και το 48% ζητά διερμηνέα. Προφανώς η παροχή υπηρεσιών διερμηνέα πρέπει να

γίνεται αυτόματα και χωρίς την έκφραση αιτήματος, προκειμένου να αρθούν οι δισταγμοί και οι εξ αυτών γεννώμενες ανισότητες.

Οι απαντήσεις στην επόμενη ερώτηση «Αν ναι, καταφέρατε να σας παρασχεθεί διερμηνέας;» αναλύονται σε σχέση προς το φύλο και παρουσιάζονται στο επόμενο διάγραμμα.



Διάγραμμα 22

Το προηγούμενο γράφημα δείχνει ότι εκ μέρους των ελληνικών υπηρεσιών δεν παρατηρείται διαφοροποίηση κατά φύλο, δεδομένου ότι στο 48,2% των αντρών και στο 51,8% των γυναικών παρασχέθηκε διερμηνέας κατόπιν αιτήματος. Η απουσία διαφοροποιητικών δεδομένων κατά φύλο αποτελεί ένα πρώτο θετικό στοιχείο, καίτοι αυτό που δεν διευκρινίζεται είναι η ουσία της παρεχόμενης διερμηνείας.

Στη στατιστική ανάλυση των δεδομένων, κρίναμε σκόπιμο να εξετάσουμε το συσχετισμό μεταξύ των ομάδων ηλικιών των αλλοδαπών και του προσώπου που επιλέγεται ως συνοδός τους στη δημόσια υπηρεσία. Ο Πίνακας 4 δίνει τα σχετικά στοιχεία:

Πίνακας 4

		Συνοδός στη δημόσια υπηρεσία						Σύνολο
		Από ένα συμπατριώτη που μιλά Ελληνικά	Από ένα μέλος της οικογένειας που μιλά Ελληνικά	Από ένα φίλο Έλληνα	Από ένα μέλος μιας ΜΚΟ	Από ένα διερμηνέα		
Κατηγορίες Ηλικιών	11-20	Πλήθος % ηλικία επί τοις % του Συνόλου	1 50,0% 0,4%	0 0,0% 0,0%	1 50,0% 0,4%	0 0,0% 0,0%	0 0,0% 0,7%	2
	21-30	Πλήθος % ηλικία επί τοις % του Συνόλου	9 20,9% 3,3%	14 32,6% 5,2%	13 30,2% 4,8%	3 7,0% 1,1%	4 9,3% 1,5%	43 15,9%
	31-40	Πλήθος % ηλικία επί τοις % του Συνόλου	28 31,5% 10,4%	28 31,5% 10,4%	27 30,3% 10,0%	3 3,4% 1,1%	3 3,4% 1,1%	89 33,0%
	41-50	Πλήθος % ηλικία επί τοις % του Συνόλου	23 35,4% 8,5%	22 33,8% 8,1%	19 29,2% 7,0%	1 1,5% 0,4%	0 0,0% 0,0%	65 24,1%
	51-60	Πλήθος % ηλικία επί τοις % του Συνόλου	20 34,5% 7,4%	11 19,0% 4,1%	27 46,6% 10,0%	0 0,0% 0,0%	0 0,0% 0,0%	58 21,5%
	61-70	Πλήθος % ηλικία επί τοις % του Συνόλου	4 36,4% 1,5%	1 9,1% 0,4%	6 54,5% 2,2%	0 0,0% 0,0%	0 0,0% 0,0%	11 4,1%
	71-80	Πλήθος	0	1	0	0	0	1

ΚΤΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

% ηλικία επί τοις % του Συνόλου		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
81-90	Πλήθος	0	1	0	0	0	0	0	1
	% ηλικία	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	επί τοις % του Συνόλου	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Σύνολο	Πλήθος	85	78	93	7	7	7	270	
	επί τοις % του Συνόλου	31,5%	28,9%	34,4%	2,6%	2,6%	2,6%	100,0%	

Ο Πίνακας 4 είναι ιδιαίτερα επεξηγηματικός, όσον αφορά το συσχετισμό μεταξύ ηλικίας και συνοδού. Παρατηρούμε ότι το 34,4% προτιμά να συνοδεύεται από φιλικό πρόσωπο Ελληνικής καταγωγής, αλλά αυτό δεν παρατηρείται σε όλο το εύρος ηλικιών. Στις νεαρές ηλικίες (17-30) οι προτιμήσεις ισοκατανέμονται μεταξύ συμπατριωτών, μελών της οικογένειας ή φιλικών προσώπων και μόνο στην ΗΟ 51-70 παρατηρείται η προτίμηση σε φιλικό πρόσωπο Ελληνικής καταγωγής. Παρά το ότι το γεγονός καθ'αυτό δεν αποτελεί σημαντικό στοιχείο της έρευνας, το καταγράφουμε, καθώς αποτυπώνει τις τάσεις και τις προτιμήσεις των αλλοδαπών. Έτσι, στη σύνταξη μιας ολοκληρωμένης πρότασης θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η συγκεκριμένη παράμετρος.

Ένας ακόμη συσχετισμός αφορά τη σχέση μεταξύ φύλου και προσώπου που συνοδεύει τον αλλοδαπό κατά την επίσκεψή του στις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η σχέση μεταξύ των συγκεκριμένων μεταβλητών. Οι στήλες εμφανίζουν τους αριθμούς και τα ποσοστά που αφορούν κάθε κατηγορία μεταβλητών σε σχέση με τον συνοδό.

Πίνακας 5

		Συνοδός στη δημόσια υπηρεσία					Σύνολο	
		Από ένα συμπατριώτη που μιλά Ελληνικά	Από ένα μέλος της οικογένειας που μιλά Ελληνικά	Από ένα φίλο Έλληνα	Από ένα μέλος μιας ΜΚΟ	Από ένα διερμηνέα		
Φύλο	ΑΝΔΡΑΣ	Πλήθος	50	18	50	5	5	128
		% ανδρών	39,1%	14,1%	39,1%	3,9%	3,9%	
		επί τοις % του Συνόλου	18,2%	6,5%	18,2%	1,8%	1,8%	46,5%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Πλήθος	37	60	45	2	3	147
		% γυναικών	25,2%	40,8%	30,6%	1,4%	2,0%	
		επί τοις % του Συνόλου	13,5%	21,8%	16,4%	0,7%	1,1%	53,5%
Σύνολο		Πλήθος	87	78	95	7	8	275
		επί τοις % του Συνόλου	31,6%	28,4%	34,5%	2,5%	2,9%	100,0 %

Από τον παραπάνω πίνακα γίνεται εμφανής η διαφοροποίηση μεταξύ των δύο φύλων στην επίσκεψή τους σε ελληνική δημόσια υπηρεσία. Ενώ στους άντρες είναι κυρίαρχη η επιλογή συμπατριώτη (39,1%) ή προσώπου ελληνικής καταγωγής 39,1%) που τους συνοδεύει, οι γυναίκες σε μεγάλη πλειοψηφία συνοδεύονται από συγγενικό

πρόσωπο που μιλά ελληνικά (40,8%). Μία προφανής εξήγηση έχει να κάνει με τη «μεταναστευτική κουλτούρα», όπου συνήθως προηγείται ο άντρας της οικογένειας και μετά από καιρό, χρόνια ίσως, ακολουθούν η σύζυγος ή τα τέκνα. Στο διάστημα αυτό της μονήρους παραμονής, οι άντρες έχουν τον καιρό να εξοικειωθούν κάπως με τη γλώσσα. Συνεπώς, είναι αυτονόητο ότι ως κατά τι εμπειρότεροι αναλαμβάνουν να συνοδεύσουν τις συζύγους, κόρες ή άλλα θήλεα μέλη της οικογένειας στο δημόσιο χώρο. Επίσης, οι εθνικές κουλτούρες των χωρών προέλευσης των μεταναστών κατά έναν τρόπο επιβάλλουν τη συνοδεία των θηλέων μελών της οικογένειας από συγγενικό πρόσωπο σε κάθε έξοδο από το οικογενειακό περιβάλλον. Και για τα δύο, τα δεδομένα επιβεβαιώνουν τις υποθέσεις. Επίσης, η παρουσία μελών ΜΚΟ εμφανίζεται μάλλον ισχνή: 5 άντρες και 2 γυναίκες επέλεξαν μέλος ΜΚΟ να τους/τις συνοδεύσει, καίτοι οι υπηρεσίες παρέχονται αφιλοκερδώς και κυρίως σε ένα πλαίσιο αλληλεγγύης και κατανόησης. Οι αλλοδαποί προτιμούν τους οικείους, είτε είναι συμπατριώτες τους είτε Έλληνες, γεγονός που θέτει το ζήτημα της κοινοτικής διερμηνείας στη βάση της εμπιστοσύνης και των διαπροσωπικών σχέσεων. Το σημαντικό ωστόσο είναι ότι μόλις 5 άντρες (1,8% επί του συνόλου) και μόλις 3 γυναίκες (1,1% επί του συνόλου) επέλεξαν διερμηνέα. Αυτό δείχνει δύο τινά: το πρώτο έχει να κάνει με τη γνώση γύρω από το συγκεκριμένο επάγγελμα καθαυτό και η δεύτερη με τη θεσμοθέτηση του επαγγέλματος. Και τα δύο θα αναλυθούν επαρκώς στο επίμετρο.

Μία περαιτέρω ανάλυση του συγκεκριμένου φαινομένου, μας δίνει τα παρακάτω αποτελέσματα σε σχέση με το καθεστώς υπό το οποίο διαμένουν στην Ελλάδα.

Πίνακας 6

			Συνοδός στη δημόσια υπηρεσία					Σύνολο
			Από ένα συμπατριώτη που μιλά Ελληνικά	Από ένα μέλος της οικογένειας που μιλά Ελληνικά	Από ένα φίλο Έλληνα	Από ένα μέλος μιας ΜΚΟ	Από ένα διερμηνέα	
Κάτω από ποιες συνθήκες διαμένετε στην Ελλάδα;	Αιτούμενος άσυλο	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	6 2,2%	2 0,7%	4 1,5%	2 0,7%	4 1,5%	18 6,5%
	Κάτοχος άδειας παραμονής	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	57 20,7%	53 19,3%	56 20,4%	1 0,4%	1 0,4%	168 61,1%
	Με προορισμό άλλη ευρωπαϊκή χώρα	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	5 1,8%	1 0,4%	1 0,4%	2 0,7%	0 0,0%	9 3,3%
	Προσωρινός επισκέπτης (π.χ. τουρίστας)	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	1 0,4%	1 0,4%	3 1,1%	0 0,0%	0 0,0%	5 1,8%
	Φοιτητής	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	2 0,7%	2 0,7%	3 1,1%	1 0,4%	1 0,4%	9 3,3%
	Άλλο	Πλήθος επί τοις % του Συνόλου	15 5,5%	20 7,3%	28 10,2%	1 0,4%	2 0,7%	66 24,0%
Σύνολο			86 31,3%	79 28,7%	95 34,5%	7 2,5%	8 2,9%	275 100,0%

Και στον πίνακα αυτόν φαίνεται η προτίμηση των αλλοδαπών σε άτομα τα οποία εμπιστεύονται, όπως συμπατριώτες, μέλη οικογένειας ή φιλικά πρόσωπα ελληνικής καταγωγής. Ένα ισχνό ποσοστό προτιμά μέλη ΜΚΟ και αντίστοιχα μόλις 8 άτομα επέλεξαν διερμηνέα. Στην ανάλυση του status υπό το οποίο βρίσκονται οι ερωτώμενοι στην Ελλάδα, προκύπτει ότι το 1/3 των αιτούμενων ασύλου επιλέγουν είτε μέλος ΜΚΟ είτε διερμηνέα, ενώ οι τουρίστες και οι φοιτητές εμμένουν στα πρόσωπα εμπιστοσύνης: από τα 14 Υ αυτής της κατηγορίας, μόλις 1 επέλεξε μέλος ΜΚΟ και ακόμη ένας

διερμηνέα. Ανάλογη είναι και η προτίμηση των παραμενόντων προσωρινά. Από τους 9 που ανταποκρίθηκαν, οι δύο επέλεξαν μέλος ΜΚΟ και κανέναν διερμηνέα, ενώ όλοι οι υπόλοιποι επέλεξαν άτομο εμπιστοσύνης. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι δεν παρουσιάζεται καμία σημαντική απόκλιση όσον αφορά τα θεωρούμενα ως άτομα εμπιστοσύνης, τα ποσοστά των Υ που τα επιλέγουν είναι παραπλήσια. Ως προς τους κατόχους άδειας παραμονής, από 168 ερωτηθέντες, οι 166 επέλεξαν άτομα εμπιστοσύνης και μόλις ένας μέλος ΜΚΟ και ένας διερμηνέα.

Αναζητώντας τα επιμέρους άτομα που επέλεξαν διερμηνέα, διαπιστώνουμε, όσον αφορά την καταγωγή τους, ότι είναι: 1 Αφγανιστάν, 1 Βέλγιο, 1 Γκάνα, Βρετανία 2, Ρουμανία 1 και Τανζανία 1. Θεωρούμε ότι για μεν τους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Βέλγιο, Βρετανία) ο διερμηνέας είναι αναγκαίος αξιωματικά, διότι αποτελεί μέρος της πρακτικής στις χώρες τους. Για δε τους λοιπούς, τους Ρουμάνους περιλαμβανομένους, πιθανόν η σοβαρότητα της περίπτωσης, ή η σπανιότητα της γλώσσας κατέστησε αναγκαία την παρουσία διερμηνέα. Παρατηρούμε δε, ότι για τους λοιπούς ερωτηθέντες (τόσο από τις χώρες που εφαρμόζεται ο θεσμός της κοινοτικής διερμηνείας, όσο και για υπηκόους τρίτων χωρών), όλοι επέλεξαν πρόσωπο εμπιστοσύνης.

Όσον αφορά τη σχέση μεταξύ ηλικιών και συνοδού κατά την επίσκεψη στις δημόσιες υπηρεσίες, αυτή δίνεται από τον παρακάτω Πίνακα 7:

Πίνακας 7

			Συνοδός στη δημόσια υπηρεσία					Σύνολο
			Από ένα συμπατριώτη που μιλά Ελληνικά	Από ένα μέλος της οικογένειας που μιλά Ελληνικά	Από ένα φίλο Έλληνα	Από ένα μέλος μιας ΜΚΟ	Από ένα διερμηνέα	
Κατηγορίες Ηλικιών	11-20	Πλήθος	1	0	1	0	0	2
	21-30	Πλήθος	9	14	13	3	4	43
	31-40	Πλήθος	28	28	27	3	3	89
	41-50	Πλήθος	23	22	19	1	0	65
	51-60	Πλήθος	20	11	27	0	0	58
	61-70	Πλήθος	4	1	6	0	0	11
	71-80	Πλήθος	0	1	0	0	0	1
	81-90	Πλήθος	0	1	0	0	0	1
Σύνολο		Πλήθος	85	78	93	7	7	270

Ο παραπάνω πίνακας μας δίνει στις στήλες τα ποσά (σε απόλυτους αριθμούς) των ατόμων που δήλωσαν το άτομο που επέλεξαν να τους συνοδεύσει (ως τυπικός ή άτυπος διερμηνέας) στην επίσκεψή τους στις δημόσιες υπηρεσίες. Και στον πίνακα αυτόν παρατηρούμε περίπου τα ίδια όπως και στον προηγούμενο: δεν υφίσταται κάποια στατιστικώς σημαντική διαφοροποίηση όσον αφορά την ηλικιακή ομάδα, παρεκτός ότι

οι μόνοι που επέλεξαν διερμηνέα ανήκουν στις μέσες ομάδες ηλικιών, ήτοι 4 άτομα μεταξύ 21 και 30 και 3 μεταξύ 31 και 40.

Η σημαντική ερώτηση είναι αν ο διερμηνέας μιλούσε τη μητρική γλώσσα του αλλοδαπού. Στο ερωτηματολόγιο προσφέρθηκε μια διχοτομημένη απάντηση, Ναι – Όχι, όπου στον Πίνακα 7 ανωτέρω δίνονται τα αποτελέσματα καθώς και τα σχετικά σχόλια. Στον Πίνακα 8 που ακολουθεί θα παρουσιάσουμε τις περιπτώσεις εκείνες όπου δεν έγινε χρήση της μητρικής γλώσσας των αλλοδαπών. Ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να συμπληρώσουν τη γλώσσα που χρησιμοποίησε ο διερμηνέας, δεδομένου ότι δεν έκανε χρήση της μητρικής των γλώσσας. Οι απαντήσεις παρουσιάζονται παρακάτω:

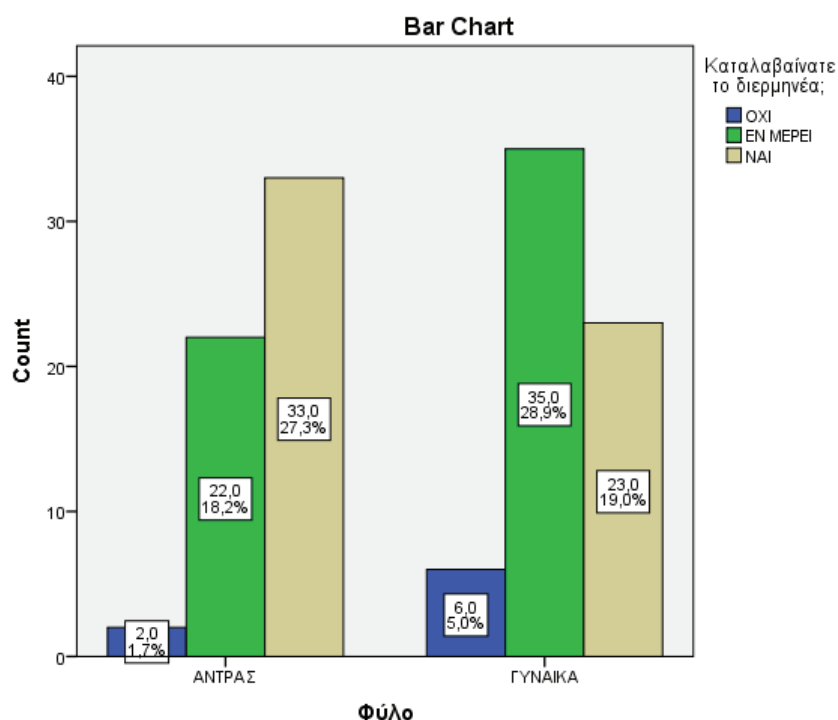
Πίνακας 8

			Καταλαβαίνετε το διερμηνέα;			Σύνολο
			OXI	EN MEPEI	NAI	
Εάν ΟΧΙ, ποια γλώσσα μιλούσε ο διερμηνέας;	ΑΓΓΛΙΚΑ	Πλήθος	2	25	13	40
		επί τοις % του Συνόλου	2,9%	35,7%	18,6%	57,1%
	ΑΓΓΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΑ	Πλήθος	0	4	3	7
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	5,7%	4,3%	10,0%
	ΑΓΓΛΙΚΑ, ΙΤΑΛΙΚΑ	Πλήθος	0	2	0	2
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	ΑΓΓΛΙΚΑ, ΡΩΣΙΚΑ	Πλήθος	0	1	0	1
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
	ΑΡΑΒΙΚΑ	Πλήθος	0	2	1	3
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	2,9%	1,4%	4,3%
	ΓΑΛΛΙΚΑ	Πλήθος	0	1	0	1
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	Πλήθος	0	1	0	1
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%

	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	Πλήθος	1	0	0	1
		επί τοις % του Συνόλου	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
	ΙΤΑΛΙΚΑ	Πλήθος	0	4	0	4
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	5,7%	0,0%	5,7%
	ΝΤΑΡΙ, ΦΑΡΣΙ	Πλήθος	0	0	1	1
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	ΠΑΝΤΖΑΜΠΙ	Πλήθος	0	1	0	1
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
	ΠΕΡΣΙΚΑ	Πλήθος	0	0	1	1
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
	ΡΩΣΙΚΑ	Πλήθος	0	4	1	5
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	5,7%	1,4%	7,1%
	ΦΑΡΣΙ	Πλήθος	0	1	1	2
		επί τοις % του Συνόλου	0,0%	1,4%	1,4%	2,9%
	Σύνολο	Πλήθος	3	46	21	70
		επί τοις % του Συνόλου	4,3%	65,7%	30,0%	100,0%

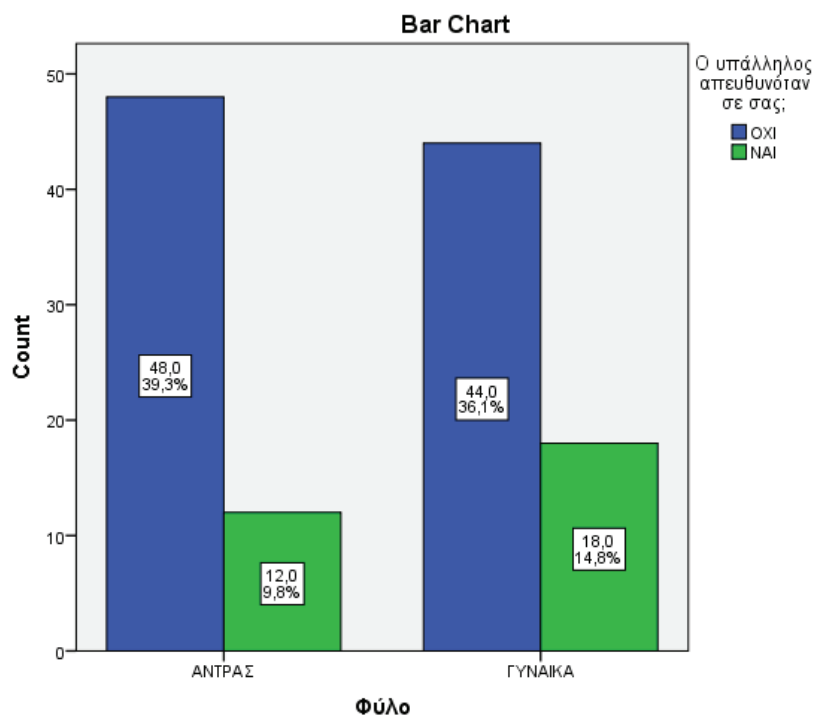
Διαπιστώνεται μια σημαντική ποικιλία γλωσσών, η οποία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ομιλούμενων γλωσσών. Ωστόσο, η έρευνα καταδεικνύει ότι στις περιπτώσεις που αναφερόμαστε, το σύστημα αποδείχθηκε ανεπαρκές. Προφανώς, καταβλήθηκε προσπάθεια να χρησιμοποιηθεί κάποια κοινή γλώσσα, όπου όμως δεν μπόρεσε να καλύψει τα κενά επικοινωνίας. Σημειώνουμε εδώ ότι στον πίνακα εμφανίζεται και μία περίπτωση όπου μεταξύ του αλλοδαπού και του υπαλλήλου επιλέχθηκε η ελληνική γλώσσα. Αυτό αφενός μεν συνάδει με την υπόθεση ότι η επικοινωνία κατά ένα μέρος βασίζεται στη γνώση ελληνικών του αλλοδαπού, αφετέρου η αντίληψη ότι η ελληνική μπορεί να αποτελέσει γλώσσα επικοινωνίας εκκινείται από τον παραδοχή ότι ο αλλοδαπός βρίσκεται ήδη εγκατεστημένος στην Ελλάδα, οπότε η γνώση των ελληνικών είναι αυτονόητη!

Στην ερώτηση «Καταλαβαίνετε το διερμηνέα;» οι απαντήσεις κατά φύλο παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 23.



Διάγραμμα 23

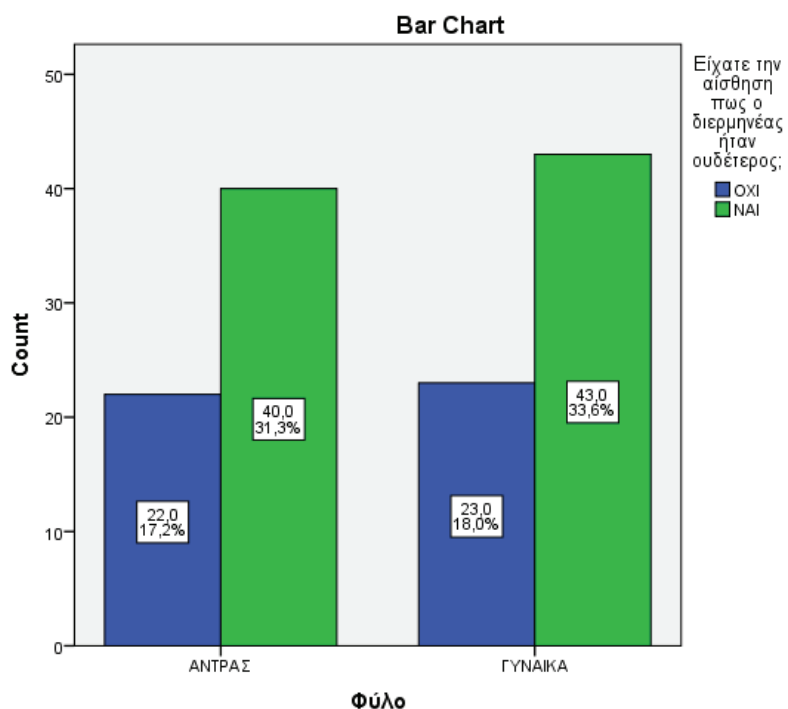
Καίτοι δεν παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις ως προς το φύλο, εν τούτοις διαπιστώνεται ότι 2 άντρες (1,7% του συνόλου) και 6 γυναίκες (5% του συνόλου) δήλωσαν ότι δεν καταλάβαιναν το διερμηνέα, ενώ παράλληλα 22 άντρες (18,2% του συνόλου) και 35 γυναίκες (28,9% του συνόλου) καταλάβαιναν μόνο μερικώς το διερμηνέα. Ήτοι, μόνον το 35,9% του δείγματος δήλωσε ότι κατανοούσε (πιθανόν στην πληρότητά του) τα όσα έλεγε ο διερμηνέας. Η συγκεκριμένη παρατήρηση διαμορφώνει εν μέρει την εικόνα της κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα. Σχετικά με την πρακτική της διερμηνείας, στην ερώτηση: «Ο υπάλληλος απευθυνόταν σε σας;», οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 24 σε σχέση προς το φύλο των ερωτηθέντων:



Διάγραμμα 24

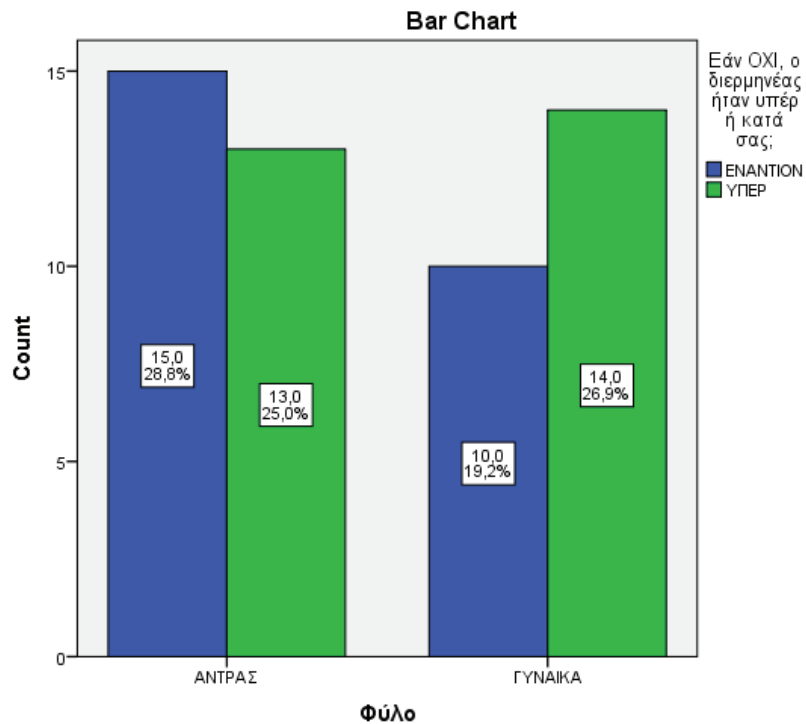
Το 80% των αντρών (39,3% επί του συνόλου) και το 71,0% των γυναικών (36,1% επί του συνόλου) απάντησαν αρνητικά. Σε μόλις το 24,6% του συνόλου των ερωτηθέντων ο υπάλληλος απευθυνόταν στους ιδίους και όχι στον διερμηνέα.

Τέλος, μια σημαντική ερώτηση αφορά την ουδετερότητα του διερμηνέα. Η ερώτηση διατυπώνεται ως εξής: «Είχατε την αίσθηση πως ο διερμηνέας ήταν ουδέτερος;» και οι απαντήσεις δίνονται στο παρακάτω Διάγραμμα 25.



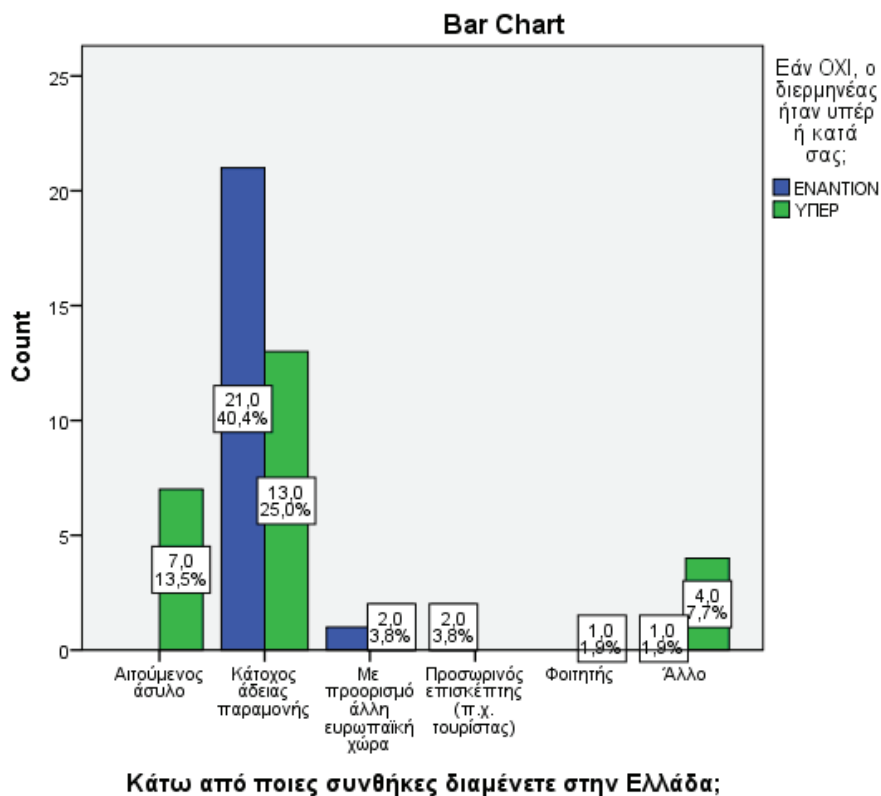
Διάγραμμα 25

Η «ουδετερότητα» του διερμηνέα διαπιστώθηκε από το 64,8% του συνόλου (64,5% των αντρών και 65,2% των γυναικών), ενώ οι λοιποί διατύπωσαν αρνητική στάση. Μένει να δούμε πρώτον κατά πόσον η μη ουδετερότητα σημαίνει υπέρ ή εναντίον του αλλοδαπού και δεύτερον την εθνική σύνθεση εκείνων που πιστεύουν ότι ο διερμηνέας είναι υπέρ τους, όπως και το αντίθετο. Το Διάγραμμα 26 δείχνει τα δεδομένα αυτά:



Διάγραμμα 26

Ως προς το φύλο δεν διαπιστώνεται κάποια στατιστικώς σημαντική διαφορά. Περίπου ένας στους δύο αλλοδαπούς, ανεξαρτήτως φύλου θεωρεί ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον του. Αυτό που είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε αφορά το συσχετισμό της στάσης του διερμηνέα ως προς την εθνική προέλευση. Το ακόλουθο γράφημα δείχνει τα δεδομένα (υπέρ ή κατά) κατανομημένα ανά status παραμονής στην Ελλάδα.



Διάγραμμα 27

Η κατανομή δεν επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων παρεκτός της περίπτωσης κατόχων άδειας παραμονής, όπου σε 21 περιπτώσεις από τις 34 (40,4%) διατυπώνεται η άποψη ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον του αλλοδαπού. Πάντως, σε γενικές γραμμές πρέπει να επισημάνουμε ότι ακόμη και σε περιπτώσεις τουριστών διατυπώνεται η άποψη ότι το άτομο που εκτέλεσε χρέη διερμηνέα ήταν εναντίον τους.

Η εθνική καταγωγή ως παράγοντας διαμόρφωσης της στάσης του διερμηνέα παρουσιάζεται στον Πίνακα 9:

Πίνακας 9

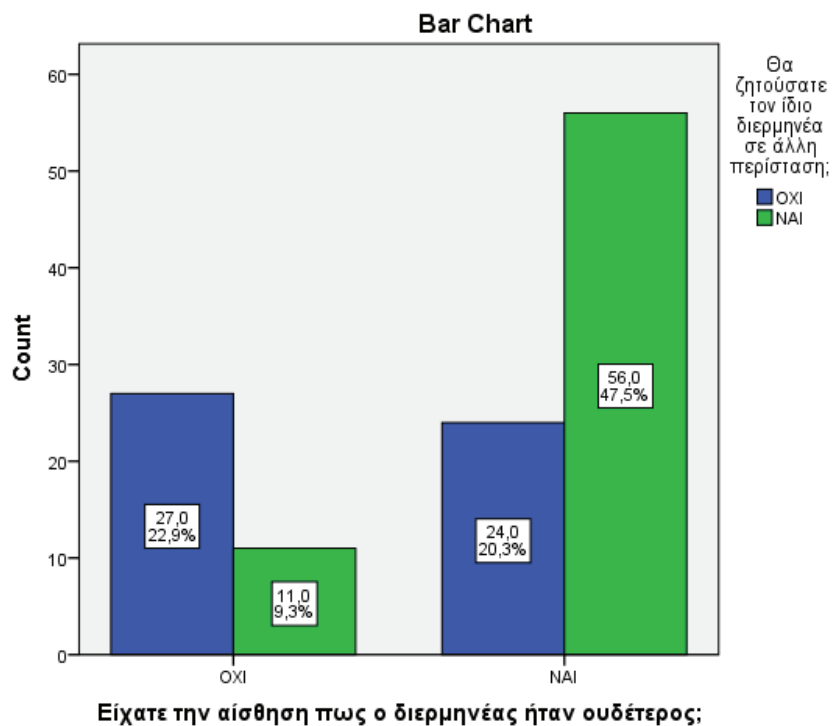
Τόπος Καταγωγής - Χώρα * Εάν ΟΧΙ, ο διερμηνέας ήταν υπέρ ή κατά σας; Συσχετισμός.

			Εάν ΟΧΙ, ο διερμηνέας ήταν υπέρ ή κατά σας;		Σύνολο
			ΕΝΑΝΤΙΟΝ	ΥΠΕΡ	
Τόπος Καταγωγής - Χώρα	ΑΛΒΑΝΙΑ	Πλήθος	14	4	18
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	77,8%	22,2%	100,0%
	ΑΦΓΑΝΙΣΤΑΝ	Πλήθος	0	6	6
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	0,0%	100,0%	100,0%
	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	Πλήθος	2	5	7
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	28,6%	71,4%	100,0%
	ΓΕΩΡΓΙΑ	Πλήθος	3	0	3
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	100,0%	0,0%	100,0%
	ΓΚΑΜΠΙΑ	Πλήθος	0	1	1
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	0,0%	100,0%	100,0%
	ΙΝΔΙΑ	Πλήθος	1	3	4
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	25,0%	75,0%	100,0%
	ΙΡΑΚ	Πλήθος	0	2	2
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	0,0%	100,0%	100,0%
	ΝΙΓΗΡΙΑ	Πλήθος	0	1	1
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	0,0%	100,0%	100,0%
	ΠΟΛΩΝΙΑ	Πλήθος	2	1	3
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	66,7%	33,3%	100,0%
	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	Πλήθος	1	0	1
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	100,0%	0,0%	100,0%
	ΡΩΣΙΑ	Πλήθος	1	0	1
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	100,0%	0,0%	100,0%
	ΣΥΡΙΑ	Πλήθος	1	2	3
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	33,3%	66,7%	100,0%
	TANZANIA	Πλήθος	0	2	2
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	0,0%	100,0%	100,0%
Σύνολο		Πλήθος	25	27	52
		% Τόπος Καταγωγής - Χώρα	48,1%	51,9%	100,0%

Το πρώτο πράγμα που παρατηρείται στον παραπάνω Πίνακα είναι οι χώρες προέλευσης εκείνων που θεωρούν ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον τους. Παρά το γεγονός ότι στο δείγμα υπάρχουν αρκετές ακόμη εθνότητες (λ.χ. Βρετανοί, Δανοί κλπ.) κυρίως από τις χώρες του δυτικού κόσμου, μόνον εκείνοι που προέρχονται από τον τρίτο κόσμο ή από τις πρώην Ανατολικές χώρες (π.χ. Πολωνία ή Ρουμανία) εκφράζουν

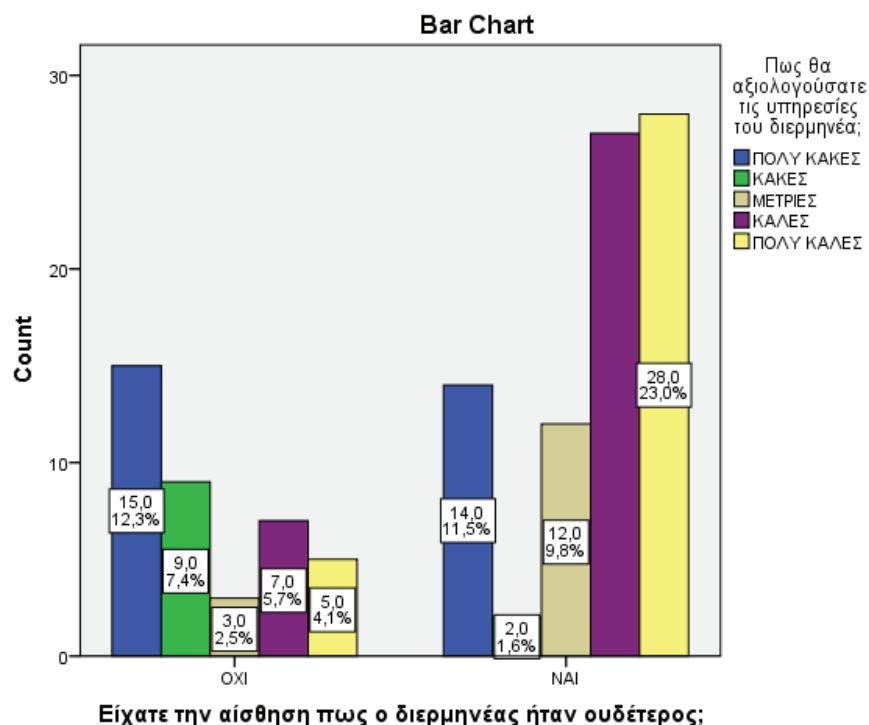
την άποψη ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον τους. Το στοιχείο αυτό τονίζει την έλλειψη επαγγελματικού προφίλ του αυτόκλητου διερμηνέα.

Πάνω σ' αυτό, ένας ακόμη συσχετισμός δεδομένων, μας δίνει σημαντικές πληροφορίες. Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζεται ο συσχετισμός μεταξύ της ουδετερότητας του διερμηνέα και του βαθμού ικανοποίησης του αλλοδαπού. Έτσι εξετάζουμε αν ο ερωτώμενος πιστεύει ότι ο διερμηνέας ήταν ουδέτερος, σε συσχετισμό με την μεταβλητή αν θα επέλεγαν τον ίδιο διερμηνέα στο μέλλον.



Διάγραμμα 28

Τα δεδομένα του γραφήματος είναι σημαντικά, καθώς αποκαλύπτουν ότι ακόμη και στις περιπτώσεις όπου ο διερμηνέας τήρησε μια σχετική ουδετερότητα (67,8% των περιπτώσεων), εν τούτοις ο αλλοδαπός σε ποσοστά 20,3% δεν θα επέλεγε τον ίδιο. Στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του διερμηνέα, συσχετίζοντας τη μεταβλητή «ουδετερότητα» με τη μεταβλητή «αξιολόγηση» λαμβάνουμε τα παρακάτω:



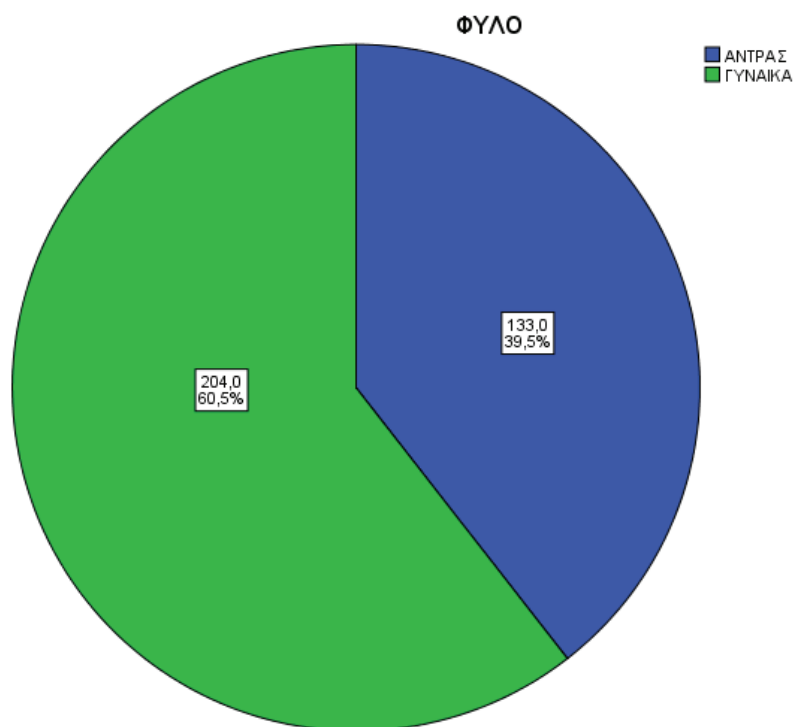
Διάγραμμα 29

Το ότι εκείνοι οι ερωτώμενοι οι οποίοι αξιολόγησαν τον διερμηνέα ως μη ουδέτερο (32%) αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «πολύ κακές» (12,3%) και «κακές» (7,4%) είναι προσδοκώμενο. Αντίθετα, εκείνοι που θεώρησαν ότι ο διερμηνέας ήταν ουδέτερος (68% του συνόλου) αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «πολύ κακές» (11,5%) και «κακές» (1,6%) σημαίνει ότι μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε στην ποιότητα των υπηρεσιών, παρά στη μεροληψία. Το γεγονός ότι το 5,7% και το 4,1% που έκριναν ότι ο διερμηνέας δεν ήταν ουδέτερος και παρά ταύτα αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «καλές» και «πολύ καλές» αντίστοιχα συσχετίζεται με το ότι ο διερμηνέας τήρησε μεροληπτική στάση υπέρ αυτών κατά τη διαδικασία.

3.4 Δεδομένα από τα ερωτηματολόγια δημόσιων υπηρεσιών

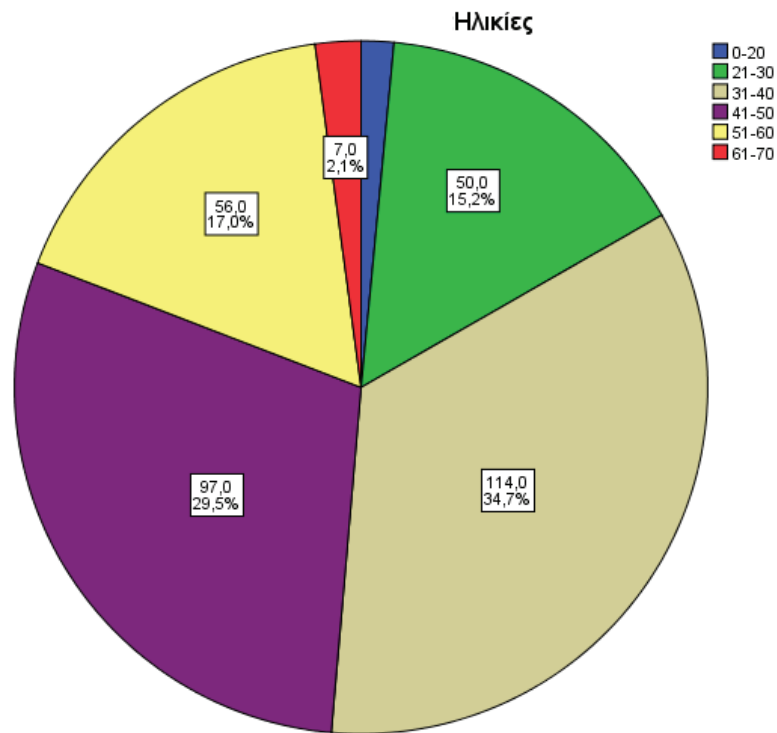
3.4.1 Δημογραφικά στοιχεία

Στους υπαλλήλους ελληνικών υπηρεσιών και φορέων διενεμήθησαν 1000 ερωτηματολόγια, απ' όπου η ομάδα των ερευνητών πήρε πίσω συμπληρωμένα τα 344. Από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια φαίνεται ότι το 38,7 % είναι άντρες (N=133) και 59,3 % γυναίκες (N=204), ενώ 2 Υ δεν απάντησαν στην ερώτηση που αφορά το φύλο.



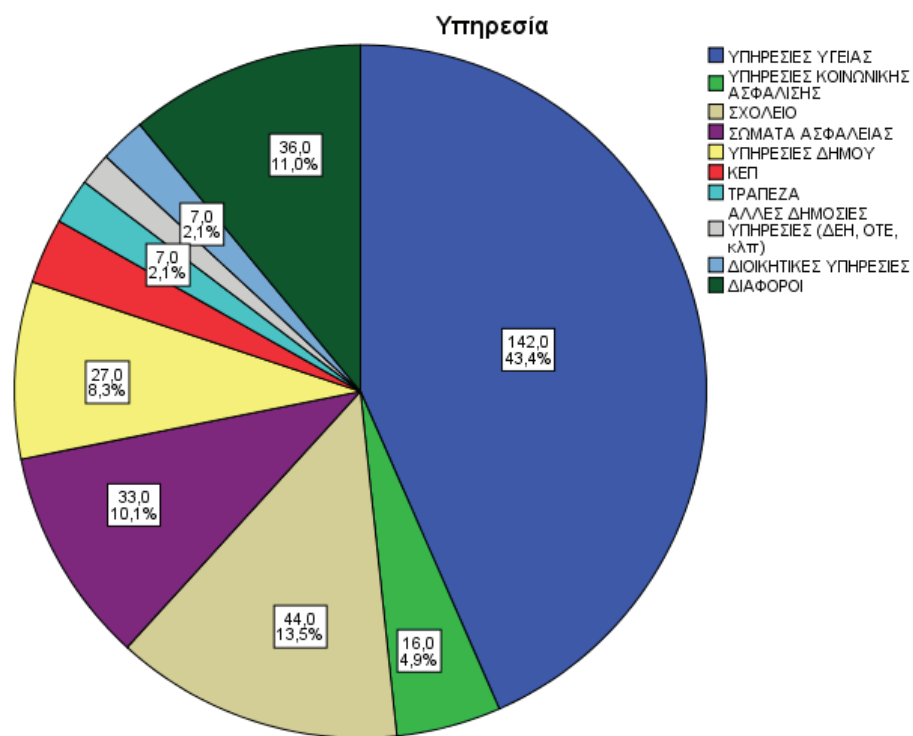
Διάγραμμα 30

Το εύρος ηλικιών κυμαίνεται μεταξύ 18 και 68 (Μέσος Όρος 40,6 και τυπική απόκλιση 9,75).



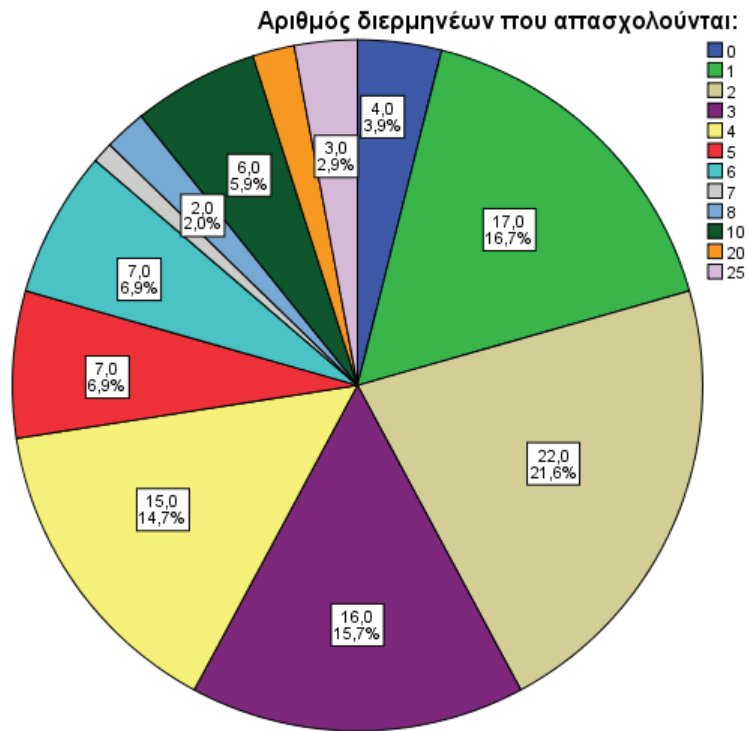
Διάγραμμα 31

Ένα δεύτερο δημογραφικό στοιχείο αποτελεί η υπηρεσία ή ο φορέας εργασίας. Προβήκαμε σε ομαδοποίηση των απαντήσεων ανά κατηγορία υπηρεσιών, σε αντιστοίχιση με το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε σε αλλοδαπούς. Από την ανάλυση των απαντήσεων προέκυψε αντίστοιχο διάγραμμα:



Διάγραμμα 32

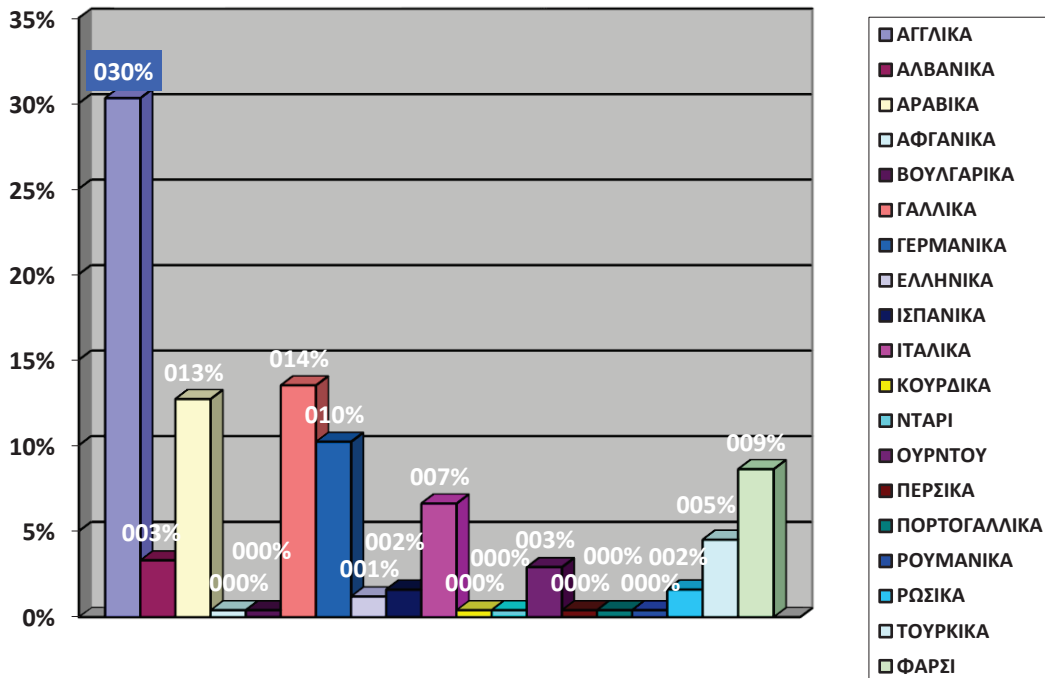
Σε μια πρώτη περιγραφή των περιγραφικών στατιστικών στοιχείων που συγκεντρώσαμε κατά τη διάρκεια της έρευνας, διαπιστώθηκε ότι ο αριθμός των γλωσσομαθών υπαλλήλων (διερμηνέων) που απασχολούνται ανά υπηρεσία/φορέα κυμαίνεται μεταξύ 0 και 25. Ο ΜΟ διερμηνέων ανά υπηρεσία είναι 4,35, αριθμός αρκετά υψηλός που εγγυάται έναν βασικό βαθμό γλωσσομάθειας ανά υπηρεσία και τις συνεπαγόμενες υπηρεσίες διερμηνείας.



Διάγραμμα 33

Παρατηρείται μια σχετική ισοκατανομή ανά κατηγορία, χωρίς αυτό να επηρεάζει τις υποθέσεις της έρευνάς μας. Επίσης, προβήκαμε σε καταγραφή των διερμηνέων που απασχολούνται ανά υπηρεσία.

Πάνω σ' αυτό το ερώτημα, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν τις γλώσσες τις οποίες χρησιμοποιούν οι γλωσσομαθείς υπάλληλοι στις υπηρεσίες τους. Οι απαντήσεις σχηματοποιούνται στο Διάγραμμα 34 αμέσως μετά:



Διάγραμμα 34

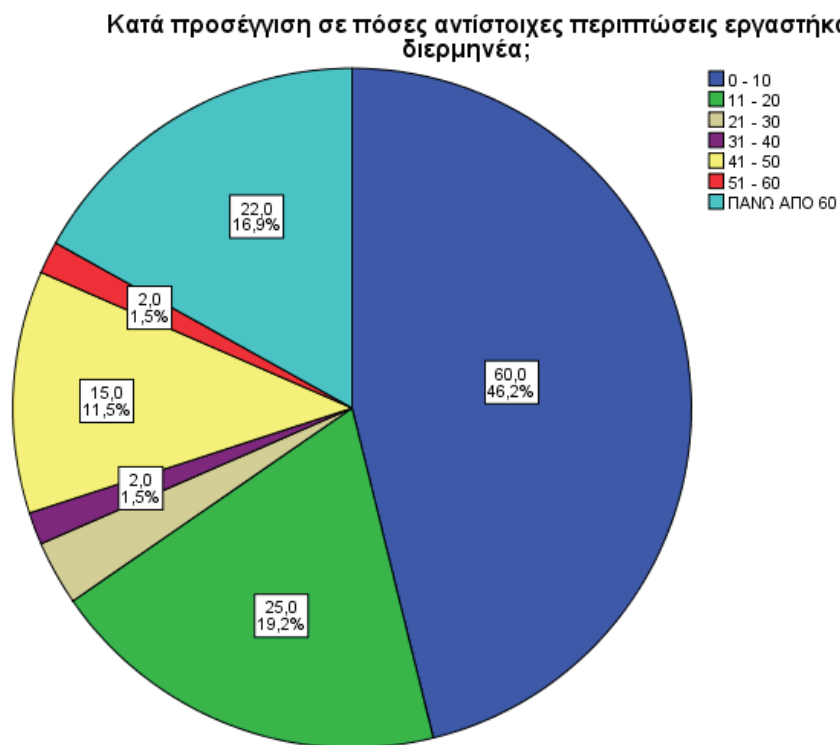
3.4.2 Η εμπειρία της συνεργασίας με τους διερμηνείς

Δεδομένου ότι το ζητούμενο της έρευνας είναι –μεταξύ άλλων- η διερεύνηση των απόψεων των Ελλήνων υπαλλήλων σχετικά με το επίπεδο της παρεχόμενης διερμηνείας, μία από τις πλέον σημαντικές ερωτήσεις αφορούσε την ποσοτικοποίηση της εμπειρίας τους. Έτσι, η ερώτηση διατυπώθηκε ως εξής: «Κατά προσέγγιση, σε πόσες αντίστοιχες περιπτώσεις συνεργαστήκατε με διερμηνέα;».

Το παρακάτω διάγραμμα δίνει τα αριθμητικά δεδομένα σε απόλυτους αριθμούς καθώς και σε ποσοστά. Τα Υ της έρευνας καλούνται να προσδιορίσουν το πλήθος των περιπτώσεων που συνεργάστηκαν με διερμηνέα.

Ακόμη αποκαλύπτει ότι στο 31,5% των Υ η εμπειρία υπερβαίνει τις 30 περιπτώσεις συνεργασίας. Το στοιχείο αυτό σε συνδυασμό με το μέσο όρο περιπτώσεων ανά υπάλληλο να είναι 42,08 καταδεικνύει τουλάχιστον ένα μέρος του προβλήματος.

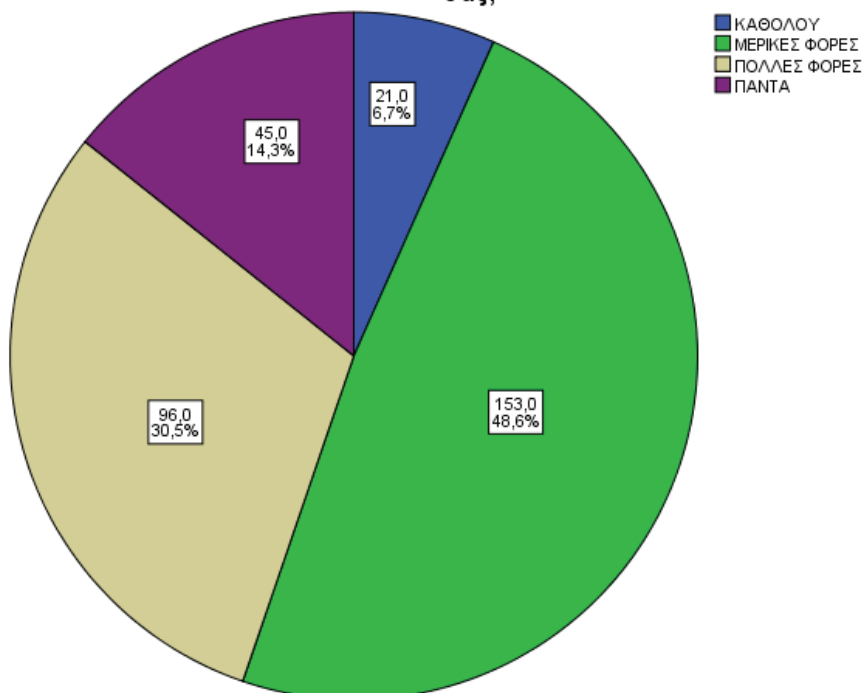
Διαπιστώνουμε επίσης, ότι στο 46,2% των περιπτώσεων αναφέρονται μέχρι 10 φορές κατά τις οποίες ο υπάλληλος συνεργάστηκε με διερμηνέα. Από εκεί και πάνω παρατηρείται μια αύξηση μάλλον εντυπωσιακή: το 65,4 των ερωτηθέντων συνεργάστηκε έως 20 φορές με διερμηνέα, ενώ το λοιπό 34,5% παρουσιάζει περιπτώσεις συνεργασίας μεταξύ 30 και 500. Καθίσταται προφανής η αναγκαιότητα ύπαρξης διερμηνέα στις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες. Το Διάγραμμα 35 αναπαριστά τις σχέσεις μεταξύ των απαντήσεων.



Διάγραμμα 35

Όσον αφορά το καθαυτό μέρος της έρευνας, θα παραθέσουμε στη συνέχεια τα δεδομένα που ελήφθησαν από τις απαντήσεις των Υ της έρευνας. Στο Διάγραμμα 36 καταγράφονται οι απαντήσεις που αφορούν την ερώτηση 3.1: «Κατά τη γνώμη σας απαιτείται η συνεργασία με διερμηνείς στην υπηρεσία σας;».

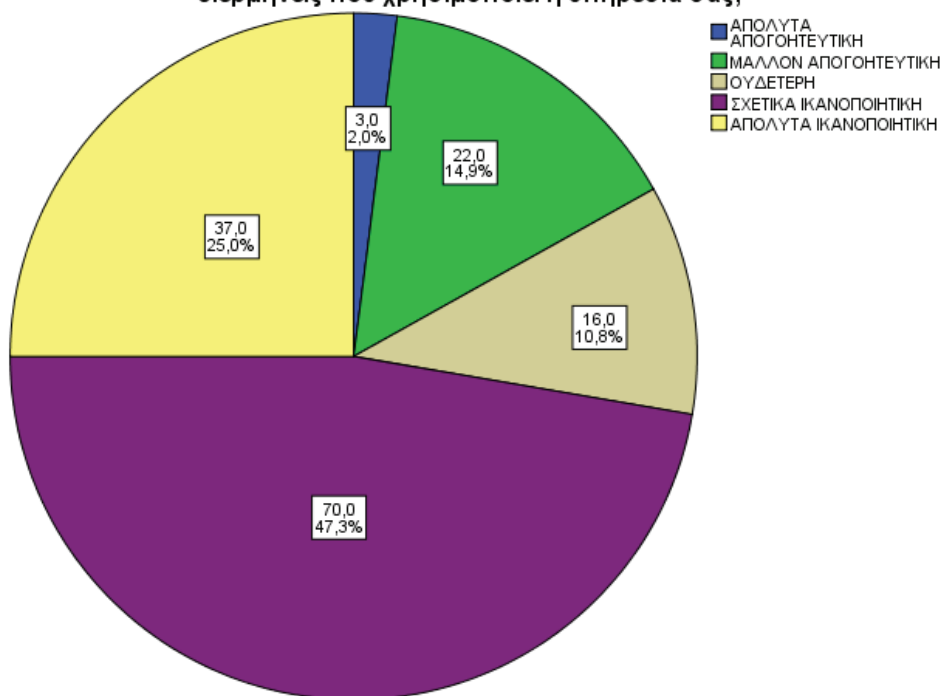
Κατά τη γνώμη σας απαιτείται η συνεργασία με διερμηνείς στην υπηρεσία σας;



Διάγραμμα 36

Μία άλλη σημαντική μεταβλητή αποτελεί η προσωπική αίσθηση του υπαλλήλου όσον αφορά το επιτυχές του εγχειρήματος. Συγκεκριμένα, η ερώτηση 5 διατυπώνεται ως εξής: «Πώς κρίνετε εν γένει την ποιότητα της διερμηνείας που προσφέρεται από τους διερμηνείς που χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας;». οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να επιλέξουν ανάμεσα στο απόλυτα απογοητευτικό, μέχρι το απόλυτα ικανοποιητικό επίπεδο. Οι απαντήσεις που δόθηκαν παρουσιάζονται στο Διάγραμμα 37.

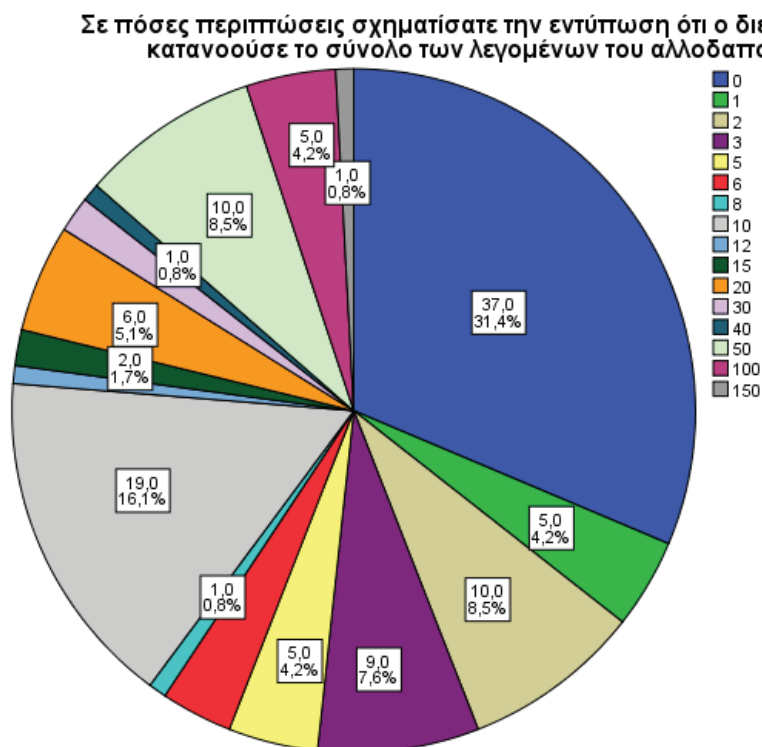
Πως κρίνετε εν γένει την ποιότητα της διερμηνείας που προσφέρεται από τους διερμηνείς που χρησιμοποιείτε η υπηρεσία σας;



Διάγραμμα 37

Από τις απαντήσεις συνάγεται ότι το 27,7% διαπιστώνουν μεταξύ απόλυτης δυσαρέσκειας και ουδετερότητας ως προς το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αντίθετα, το 47,3%, ήτοι σχεδόν ένας στους 2 ισχυρίζεται ότι οι υπηρεσίες είναι σχετικά ικανοποιητικές και ένα 25% τις παρουσιάζει ως απόλυτα ικανοποιητικές. Ωστόσο, εντύπωση προξενεί το 57% των ερωτηθέντων που δεν σημείωσαν καμία απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση. Παρόλο που μπορούμε να εκφράσουμε μια εικασία, περί μη έκθεσης των κακώς κειμένων στην υπηρεσία τους, εν τούτοις δεν μπορεί η εικασία να θεωρηθεί έγκυρη.

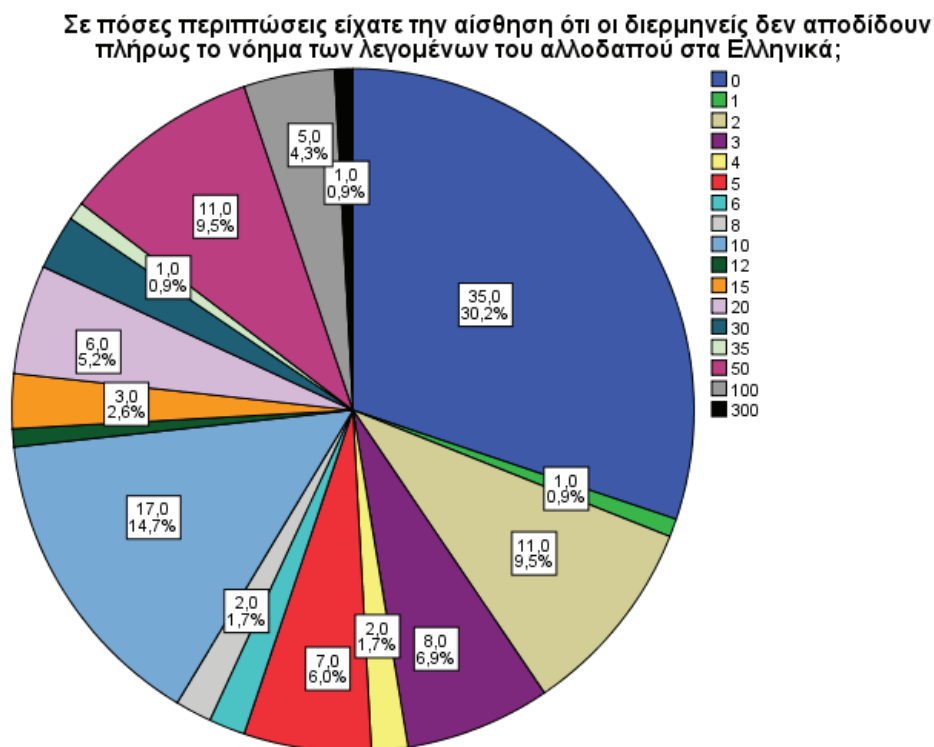
Στην ερώτηση 6.1. «Σε πόσες περιπτώσεις (π) σχηματίσατε την εντύπωση ότι ο διερμηνέας δεν κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού;» οι απαντήσεις που δόθηκαν αποδίδονται από το παρακάτω γράφημα :



Διάγραμμα 38

Μόνο το 10,8% των ερωτηθέντων απάντησε πως ο διερμηνέας κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού, ενώ το διάγραμμα δείχνει ότι υφίσταται κάποια επιφύλαξη όσον αφορά το βαθμό κατανόησης των λεγομένων του αλλοδαπού από το διερμηνέα. Επί των εγκύρων στο 55,9% παρατηρείται ότι σε έως 5 περιπτώσεις οι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού. Επίσης, το 16,1% των ερωτηθέντων απάντησε ότι σε πάνω από 20 περιπτώσεις ο διερμηνέας δεν κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού. Διαπιστώνεται ένας πολύ υψηλός βαθμός απώλειας δεδομένων κατά τη μεταφορά τους από τη μία γλώσσα στην άλλη, ο οποίος αποβαίνει σε γενικές γραμμές εις βάρος του αλλοδαπού.

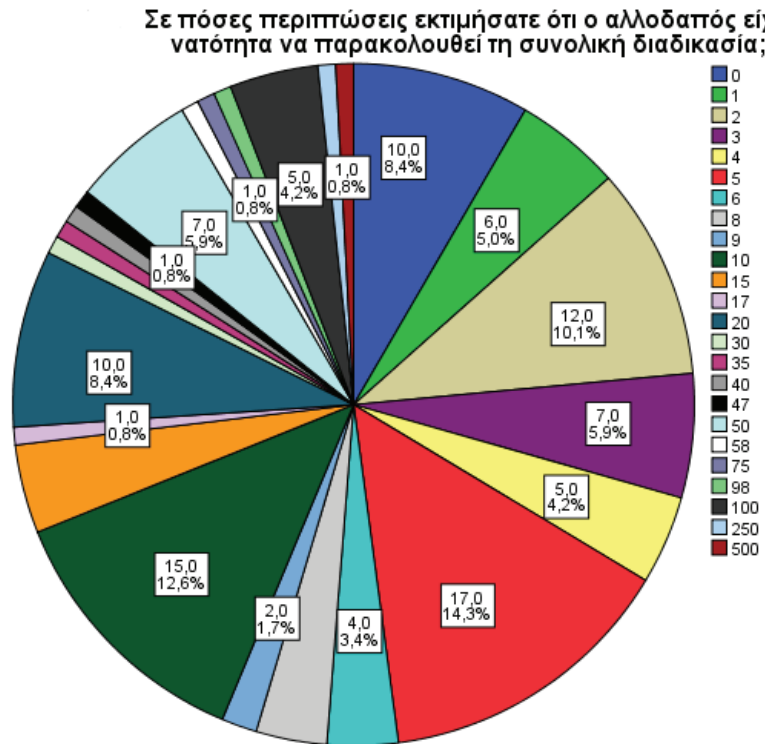
Αντίστοιχες είναι και οι απαντήσεις στην ερώτηση 6.2. «Σε πόσες περιπτώσεις είχατε την αίσθηση ότι οι διερμηνείς δεν αποδίδουν πλήρως το νόημα των λεγομένων του αλλοδαπού;», οι οποίες αποτυπώνονται στο Διάγραμμα 39:



Διάγραμμα 39

Αν εξαιρέσουμε τον «υπερβολικό» αριθμό 300, για τον οποίο 1 Υ δήλωσε ότι οι διερμηνείς δεν απέδιδαν πλήρως το νόημα των λεγομένων του αλλοδαπού, τα λοιπά νούμερα δείχνουν μια κατάσταση όχι ιδιαίτερα ευχάριστη. Μόλις το 10,2% από τους ερωτηθέντες (30,2% επί των εγκύρων) διατυπώνει την άποψη ότι ο διερμηνέας απέδιδε με πληρότητα το νόημα, ενώ για τις λοιπές περιπτώσεις σημειώνονται στατιστικά σημαντικά ποσοστά. Αποκαλύπτεται με σαφήνεια ότι οι αυτόκλητοι διερμηνείς παρουσιάζουν σημαντικές ελλείψεις στη μεταφορά των λεγομένων από τη μία γλώσσα στην άλλη.

Η ερώτηση 6.3. αφορά τη δυνατότητα του αλλοδαπού να παρακολουθεί τη συνολική διαδικασία.



Διάγραμμα 40

Και στην ερώτηση αυτή θα πρέπει να διατυπώσουμε μια σχετική επιφύλαξη ως προς την ακρίβεια των απαντήσεων των 2 Υ που αναφέρουν ότι σε 250 και 500 περιπτώσεις αντίστοιχα οι αλλοδαποί είχαν τη δυνατότητα να παρακολουθούν τη διαδικασία, αφού από τη μελέτη των στατιστικών δεικτών κεντρικής τάσης (Μ.Ο. 22,31, Διάμεσος 6,00 και Επικρατούσα τιμή 5) διαπιστώνεται ο αλλοδαπός δεν μπορεί να παρακολουθήσει τη συνολική διαδικασία. Μέχρι 6 περιπτώσεις καλύπτουν το 51,3% των απαντήσεων. Για τις λοιπές απαντήσεις τα ποσοστά που σημειώνονται είναι μάλλον χαμηλά.

Πίνακας 10

Σε πόσες περιπτώσεις εκτιμήσατε ότι ο αλλοδαπός είχε τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη συνολική διαδικασία;

N	Valid	119
	Missing	225
Μέσος		22,31
Διάμεσος		6,00
Επικρατούσα Τιμή		5
Τυπική Απόκλιση		54,725
Ελάχιστο		0
Μέγιστο		500

Η παραπάνω ερώτηση θα πρέπει να ιδωθεί υπό το πρίσμα της αμέσως επόμενης: «6.3.1. Πιστεύετε ότι όποτε αυτό συνέβη οφείλετο στις γνώσεις ελληνικών του

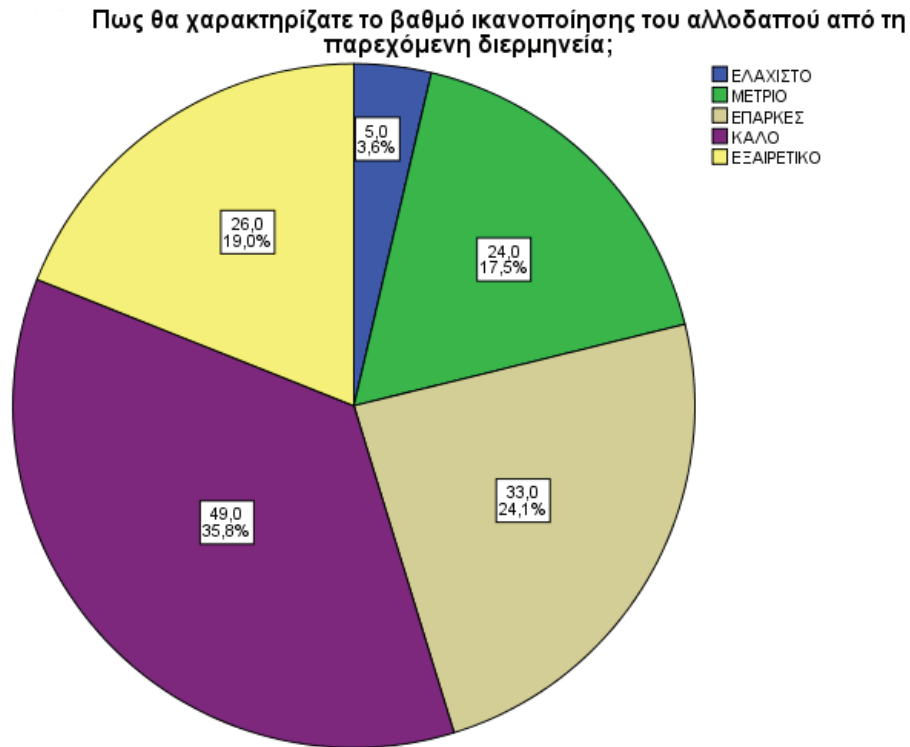
αλλοδαπού;». Οι προσφερόμενες απαντήσεις ήταν διχοτομημένες, Ναι – Όχι, οπότε οι απαντήσεις που δόθηκαν καταγράφονται εύκολα, ήτοι: Ναι=78, Όχι=45, ΔΑ=221. Το ακόλουθο διάγραμμα αποδίδουν τις σχέσεις μεταξύ των απαντήσεων.



Διάγραμμα 41

Συνεπώς, για τις πλείστες των παραπάνω περιπτώσεων ο αλλοδαπός έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη διαδικασία χάρις στις περιορισμένες –έστω- γνώσεις ελληνικών που είχε.

Η επόμενη ερώτηση 6.4. αφορά την εντύπωση των υπαλλήλων για το βαθμό ικανοποίησης του αλλοδαπού ως προς την παρεχόμενη διερμηνεία. Το Διάγραμμα 42 αποτυπώνει τις απαντήσεις:



Διάγραμμα 42

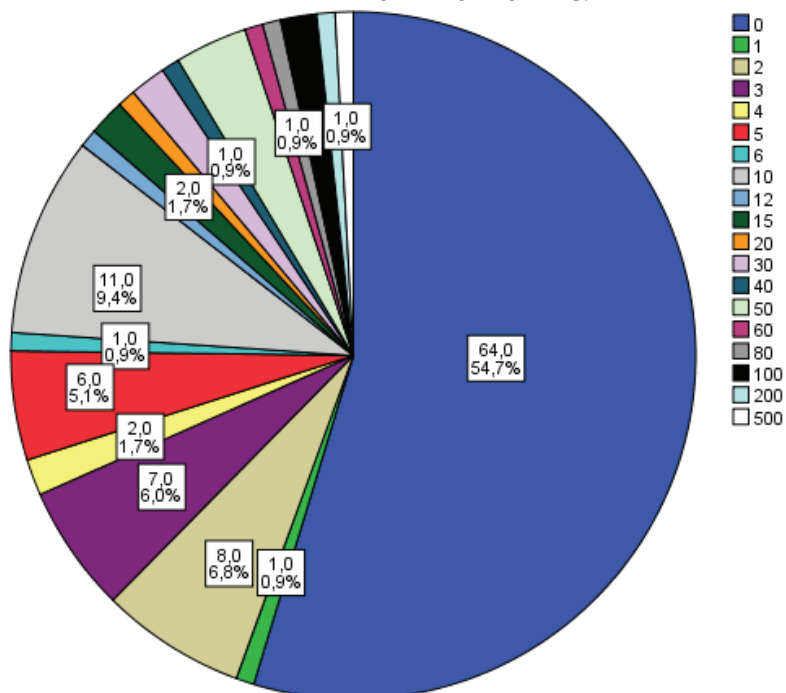
Είναι εντυπωσιακό το ποσοστό 60,2 των υπαλλήλων που δεν ανταποκρίθηκαν στην ερώτηση αυτή. Χωρίς να μπορούμε να διακριβώσουμε τα αίτια της αποχής, πρέπει να μείνουμε στο αθροιστικό 21,2% των Υ που απάντησαν από ελάχιστο έως μέτριο. Σε αδρές γραμμές, ένας στους 5 αλλοδαπούς μένουν με μια αίσθηση μη ικανοποίησης, αν όχι αδικίας για την έλλειψη επικοινωνίας και κατ' επέκταση την διεκπεραίωση της υπόθεσής τους.

Ωστόσο, πρέπει να τονιστεί ότι, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα παραπάνω, ένα σημαντικό ποσοστό υπαλλήλων θεωρεί ότι ο βαθμός ικανοποίησης του αλλοδαπού είναι καλός ή εξαιρετικός.

Αναφορικά με την ενημερότητα του διερμηνέα, στην ερώτηση 6.5. «Σε πόσες περιπτώσεις (π) είχατε τη βεβαιότητα ότι ο διερμηνέας είχε ενημερωθεί εκ των προτέρων για την υπόθεση του αλλοδαπού και ήταν προετοιμασμένος;», οι απαντήσεις δίνονται από το Διάγραμμα 43. Το μεγάλο τμήμα του κυκλικού διαγράμματος δηλώνει ότι σε ένα ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό (54,7%) περιπτώσεων ο διερμηνέας δεν έχει κάποια ενημέρωση για υπόθεση που θα καλύψει εκ των προτέρων.

Στο διάγραμμα 43 παρακάτω αναπαριστώνται τα ποσοστά που αφορούν ληφθείσες απαντήσεις, με αποκλεισμό από περαιτέρω επεξεργασία των ποσοστών των Υ που δεν απάντησαν στην ερώτηση:

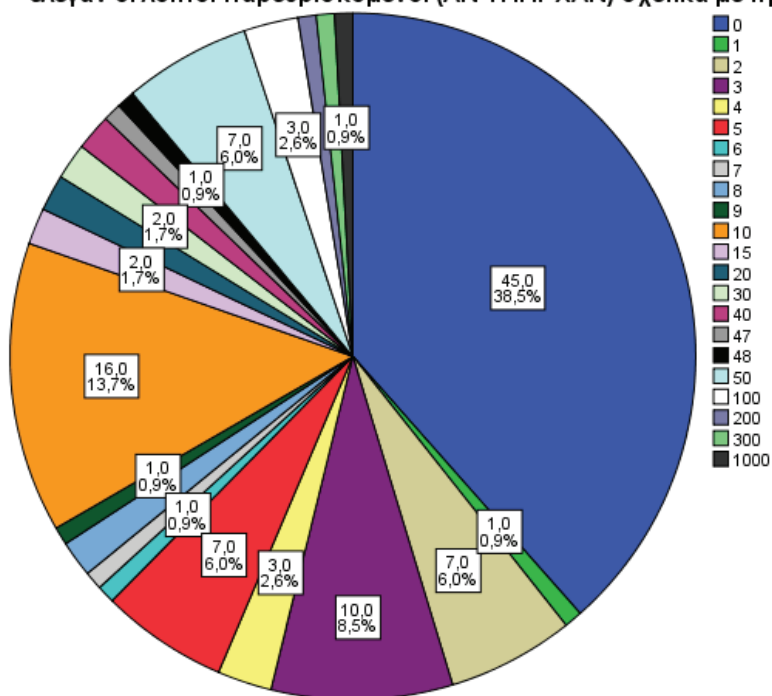
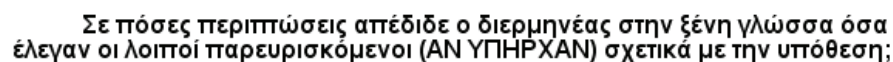
Σε πόσες περιπτώσεις είχατε τη βεβαιότητα ότι ο διερμηνέας είχε ενημερωθεί εκ των προτέρων για την υπόθεση του αλλοδαπού και ήταν προετοιμασμένος;



Διάγραμμα 43

Και στην περίπτωση αυτή παρατηρούμε αφενός μεν υψηλά ποσοστά υπαλλήλων που δεν απάντησαν στην ερώτηση (66,0%), καθώς και ότι 2 Υ απάντησαν ότι σε 200 και 500 περιπτώσεις αντίστοιχα οι διερμηνείς είχαν ενημερωθεί εκ των προτέρων. Ωστόσο, στην πλειονότητά τους οι απαντήσεις είναι εις βάρος της διαδικασίας, καθώς από μια ανάγνωση του γραφήματος προκύπτει ότι οι 64 στους 117 (54,7 επί των εγκύρων) απάντησαν ότι ο διερμηνέας δεν είχε ενημέρωση εκ των προτέρων. Ενώ ένα επιπλέον 30,8% απάντησε πως σε έως και 10 περιπτώσεις ο διερμηνέας ήταν ενημερωμένος.

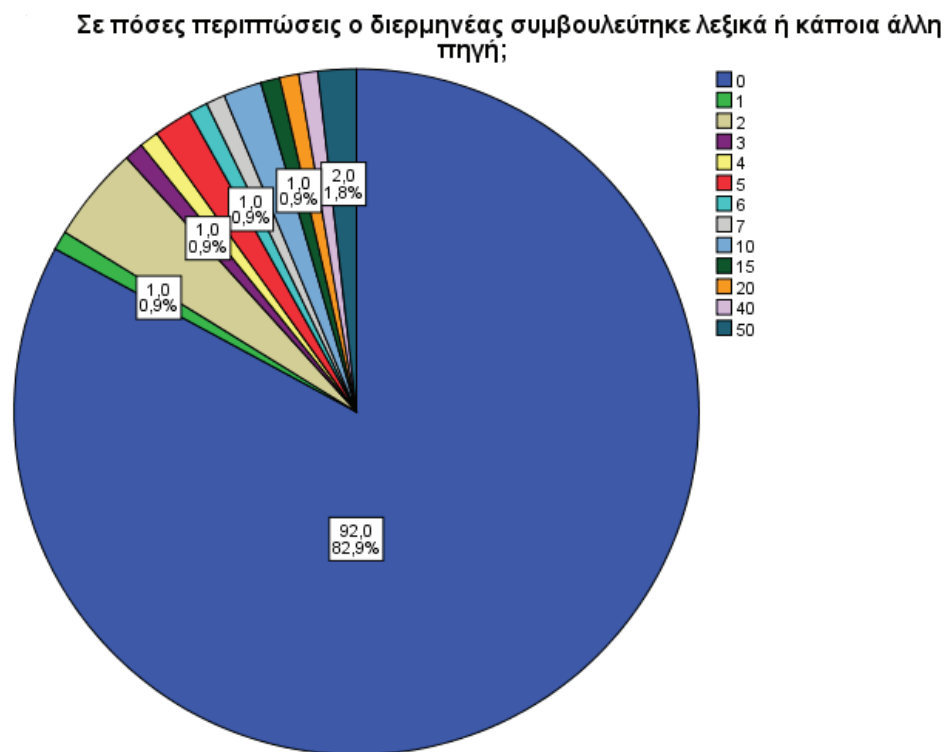
Σχετικά με τη διαδικασία, στην ερώτηση 6.6 ζητείται η γνώμη των υπαλλήλων για το πλήθος των περιπτώσεων στις οποίες απέδιδε ο διερμηνέας στην ξένη γλώσσα όσα έλεγαν οι λοιποί παρευρισκόμενοι σχετικά με την υπόθεση. Το Διάγραμμα 44 αποδίδει τις απαντήσεις:



Διάγραμμα 44

Στο 38,5% των απαντήσεων οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν απέδιδε όλα όσα έλεγαν οι παρευρισκόμενοι, δημιουργώντας, πιθανόν, κενά στην πληροφόρηση του αλλοδαπού. Επίσης, τα ποσοστά των καταγραφών για έως 3 (που είναι η τιμή της διαμέσου της κατανομής) και 20 περιπτώσεις ανέρχονται στο 53,8% και 83,8% αντίστοιχα, ποσοστά αρκετά υψηλά για να μπορούμε να τα αγνοήσουμε.

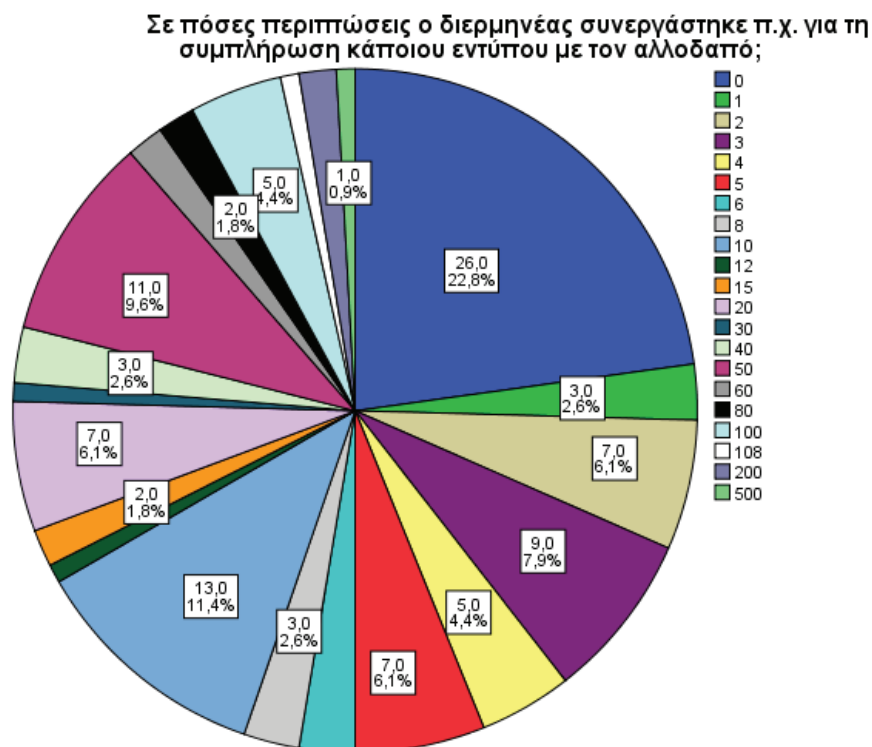
Μία ακόμη τεχνική λεπτομέρεια στο έργο της διερμηνείας έχει να κάνει με τη χρήση βοηθημάτων (λεξικών, ηλεκτρονικών πηγών κλπ.). Ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αναφέρουν πόσες φορές υπέπεσε στην αντίληψή τους η χρήση βοηθημάτων εκ μέρους του διερμηνέα. Οι απαντήσεις δίνονται από το γράφημα που ακολουθεί:



Διάγραμμα 45

Παρατηρούμε ότι το 82,9% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ο διερμηνέας δεν χρησιμοποίησε κανενός είδους βοηθήματα. Απεναντίας, για το υπόλοιπο 17,1% αναφέρθηκε ότι οι διερμηνείς χρησιμοποίησαν βοηθήματα από 1 έως και 50 περιπτώσεις. Η συγκεκριμένη επισήμανση έχει δύο αναγνώσεις: η πρώτη αφορά την ευκολία (ή την ελαφρότητα) της αντιμετώπισης του φαινομένου της διερμηνείας από τους συμμετέχοντες υπαλλήλους. Η δεύτερη –που κατά τη γνώμη μας είναι και η λιγότερο πιθανή, καθώς αποκλείεται από άλλα δεδομένα της ίδιας έρευνας- έχει να κάνει με την αυτοπεποίθηση του διερμηνέα και την βέλτιστη γνώση της ξένης γλώσσας. Σε κάθε όμως περίπτωση, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως θετικό δεδομένο το ότι όσοι παρέχουν υπηρεσίες διερμηνείας δεν κάνουν χρήση βοηθημάτων. Στη συνέχεια του παρόντος και ειδικά στον τομέα των συνδυαστικών δεδομένων, θα παρατηρήσουμε μια ιδιομορφία που μάλλον αφαιρεί ένα μέρος της «μομφής» στους διερμηνείς και έχει να κάνει με την φύση του αντικειμένου και –κατά ένα μέρος- την τυποποίηση των αιτημάτων, με συνέπεια να μην καθίσταται αναγκαίο για το διερμηνέα να ανατρέχει σε βοηθήματα.

Μία σημαντική παράμετρος που καθορίζει τα όρια της διερμηνείας αφορά το ρόλο του διερμηνέα ως πολιτισμικού διαμεσολαβητή. Από την ερώτηση 6.12 θέλαμε να διαπιστώσουμε αν οι διερμηνείς περιορίζονται αυστηρώς στα καθήκοντα της διερμηνείας, ή αν επεκτείνονται, κάτι που μάλλον υποστηρίζεται από τα ευρήματα, όπως παρουσιάζονται ακολούθως:



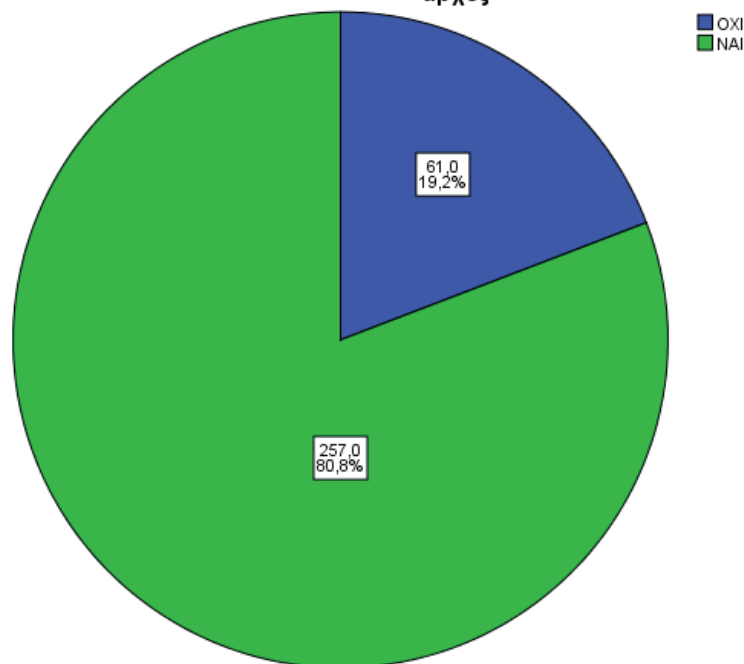
Διάγραμμα 46

Επί των απαντήσεων που λήφθηκαν, διαπιστώνουμε ότι σε γενικές γραμμές οι διερμηνείς δεν περιορίζονται στο ρόλο τους, αλλά επεκτείνονται και σε παράπλευρα καθήκοντα, όπως η παροχή βοήθειας προς τον αλλοδαπό λ.χ. για τη συμπλήρωση μιας αίτησης. Στο 22,8% των εγκύρων περιπτώσεων δηλώθηκε ότι ο διερμηνέας παρέμεινε στα όρια του ρόλου του, ενώ για το 92,4% των περιπτώσεων οι διερμηνείς «παρέβησαν» τα όρια σε αρκετές περιπτώσεις, που φτάνουν μέχρι και τις 500 παρέχοντας κάποια βοήθεια στον αλλοδαπό ως προς τη συμπλήρωση λ.χ. ενός εντύπου. Αυτό δεν είναι αναγκαία κακό. Αφενός δείχνει τα ουμανιστικά όρια της δημόσιας διοίκησης και αφετέρου έχει να κάνει με την ψυχροσύνη των υπαλλήλων. Επίσης, ενισχύει την άποψη ότι ο διερμηνέας δεν είναι καθ' ολοκληρίαν ουδέτερος, αλλά ούτε επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων περί μεροληψίας του διερμηνέα εις βάρος του αλλοδαπού.

3.4.3 Η αντίληψη για το ρόλο του διερμηνέα

Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν την αντίληψη των υπαλλήλων ως προς το ρόλο του διερμηνέα. Συγκεκριμένα, ερωτώνται οι συμμετέχοντες αν θεωρούν σκόπιμο ο διερμηνέας να παρέχει διευκρινίσεις ως εμπειρογνώμονας σε θέματα αλλοδαπού πολιτισμού. Οι απαντήσεις δίνονται από το Διάγραμμα 46 κατωτέρω:

Θεωρείτε σκόπιμο ο διερμηνέας να παρέχει διευκρινίσεις ως εμπειρογνώμονας σε θέματα αλλοδαπού πολιτισμού και να συμβουλεύει τις αρχές

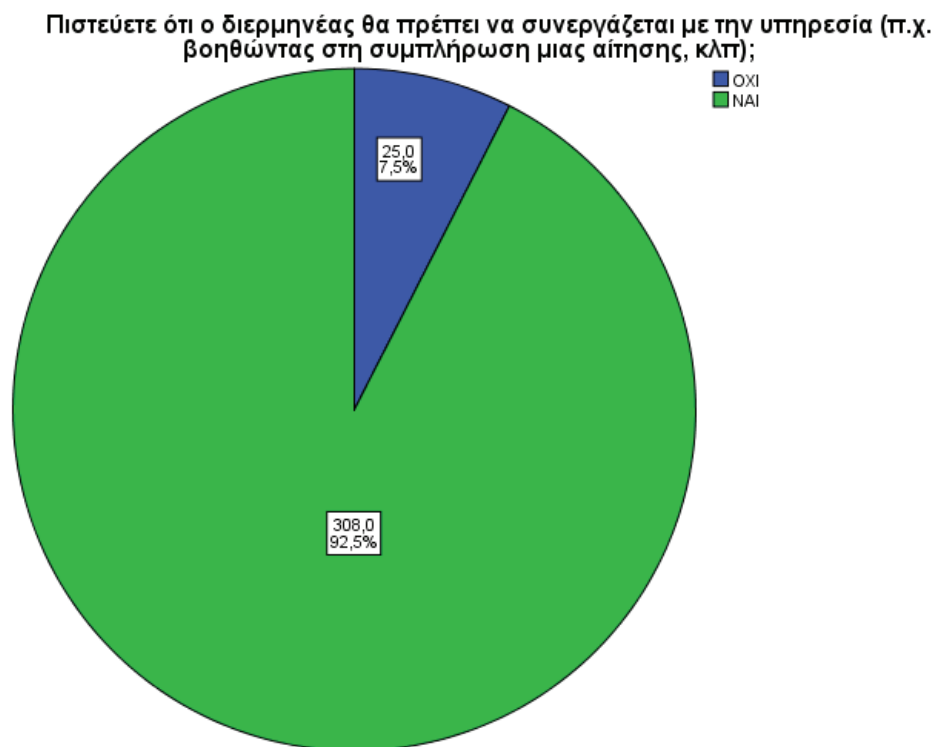


Διάγραμμα 47

Παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των Υ (74,7% επί του συνόλου) δηλώνουν ότι θέλουν το διερμηνέα να μην περιορίζεται αυστηρά στο ρόλο του, αλλά να λειτουργεί και ως εμπειρογνώμονας.

Στο Διάγραμμα 47 παρατηρούμε ότι το 80,82% των εγκύρων απαντήσεων των Υ θεωρούν ότι ο διερμηνέας μπορεί να λειτουργεί και ως εμπειρογνώμονας. Νομίζουμε ότι θα πρέπει η συγκεκριμένη παράμετρος να ληφθεί υπόψη στον όλο σχεδιασμό ενός συστήματος κοινοτικής διερμηνείας.

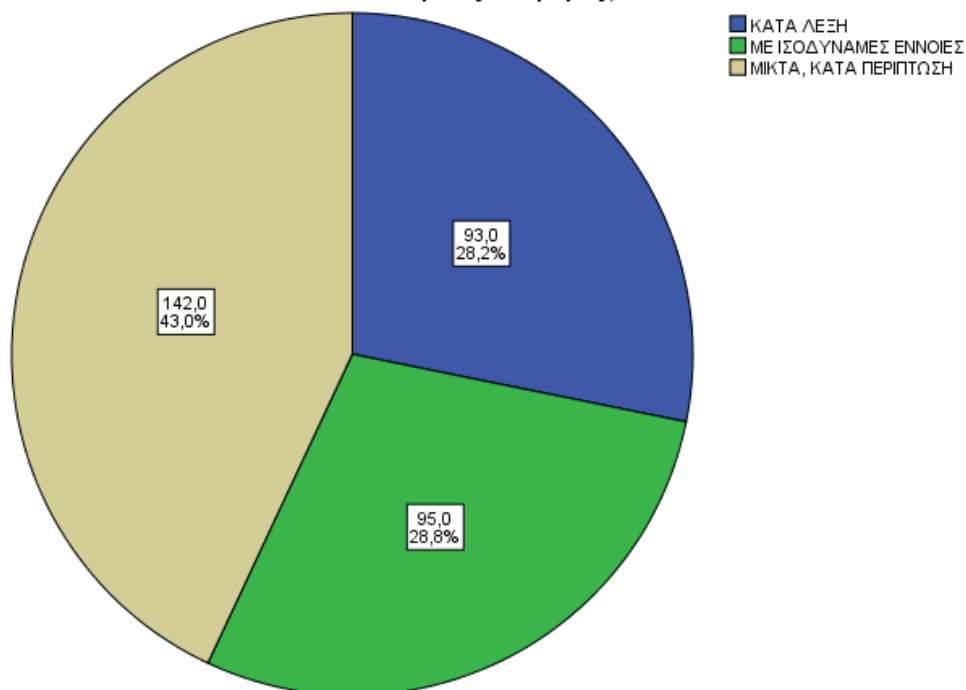
Ανάλογες είναι οι απαντήσεις στο ερώτημα: «Πιστεύετε ότι ο διερμηνέας θα πρέπει να συνεργάζεται με την υπηρεσία (π.χ. βοηθώντας στη συμπλήρωση μιας αίτησης, κλπ);». Οι απαντήσεις στο Διάγραμμα 48 δίνουν περίπου την ίδια εικόνα ως προς την αντίληψη των υπαλλήλων πάνω σ' αυτό το ζήτημα.



Διάγραμμα 48

Μία από τις πλέον σημαντικές ερωτήσεις αναφορικά με την αντίληψη του ρόλου του διερμηνέα, αφορά τον τρόπο απόδοσης των λεγομένων. Έτσι, στην ερώτηση: «Θεωρείτε σκόπιμο ο διερμηνέας να αποδίδει κατά λέξη τα λεγόμενα ή πιστεύετε ότι πρέπει να αποδίδει με ισοδύναμες έννοιες όταν συναντά πολιτισμικές διαφορές;» οι απαντήσεις δείχνουν μια σχετική σύγχυση ως προς την απόδοση του προφορικού λόγου. Το παρακάτω γράφημα δείχνει τις απαντήσεις:

Θεωρείτε σκόπιμο ο διερμηνέας να αποδίδει κατά λέξη τα λεγόμενα ή πιστεύετε ότι πρέπει να αποδίδει με ισοδύναμες έννοιες όταν συναντά πολιτισμικές διαφορές;

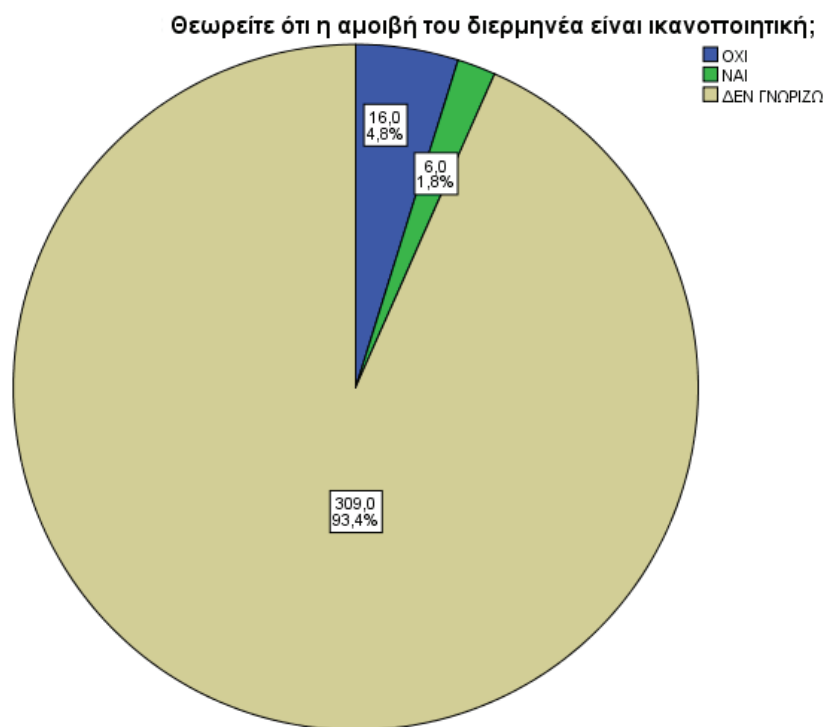


Διάγραμμα 49

Το 27% των ερωτηθέντων (επί του συνόλου) αποκρίθηκε ότι πιστεύει πως ο διερμηνέας πρέπει να αποδίδει κατά λέξη το νόημα, ενώ ένα ισοδύναμο ποσοστό (27,6%) πιστεύει πως η απόδοση πρέπει να γίνεται με ισοδύναμες έννοιες. Με την εξαίρεση των όσων δεν απάντησαν (4,1%) σχεδόν ένας στους δύο (41,3%) πιστεύει ότι πρέπει να γίνεται διάκριση κατά περίπτωση. Το κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει τις αντίστοιχες περιπτώσεις επί των εγκύρων απαντήσεων.

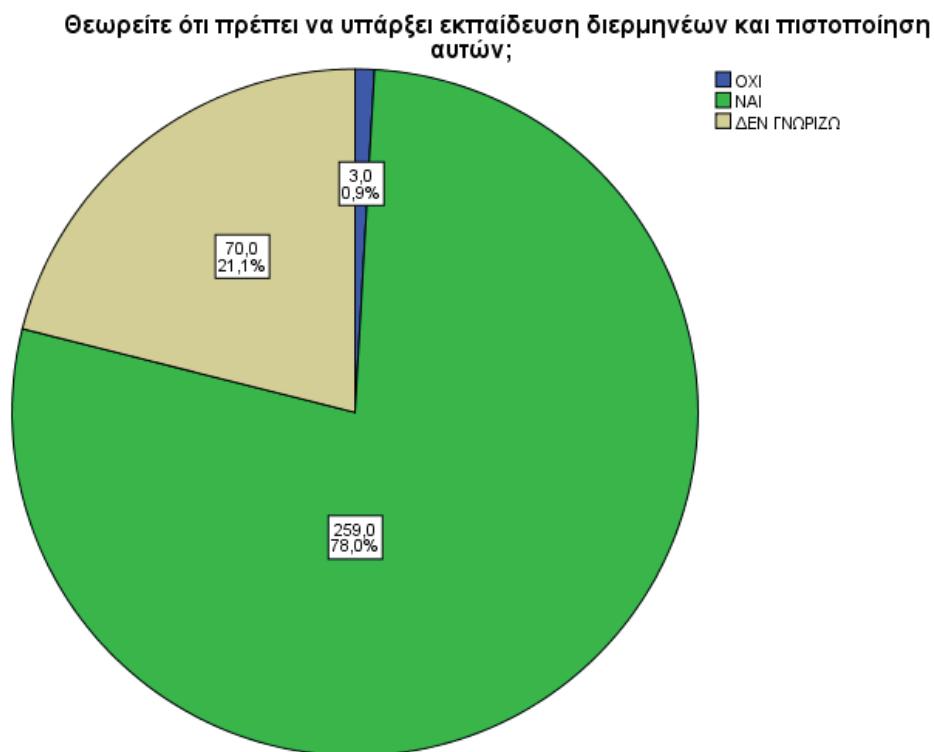
3.4.4 Η γνώση για το επάγγελμα του διερμηνέα

Οι τρεις επόμενες ερωτήσεις (B10, B11 και B12), αφορούν τις γνώσεις των υπαλλήλων σχετικά με το επάγγελμα του διερμηνέα. Συγκεκριμένα, στη B10 τα Υ ερωτώνται αν θεωρούν την αμοιβή του διερμηνέα ικανοποιητική. Οι απαντήσεις δίνονται στο Διάγραμμα 50:



Διάγραμμα 50

Είναι προφανής η άγνοια των υπαλλήλων ως προς το ζήτημα της αμοιβής του διερμηνέα. Από τους ερωτηθέντες το 4,7% δηλώνει ότι δεν τη θεωρεί ικανοποιητική, το 1,7% δηλώνει ότι είναι ικανοποιητική, ενώ σχεδόν το 90% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει. Προσθέτοντας και το 3,8% που δεν απάντησε, πιθανόν η άγνοια να φτάνει στο 93,6%, ποσοστό συντριπτικά υψηλό. Ανάλογη είναι και η ανταπόκριση των Υ στην ερώτηση: «Θεωρείτε ότι πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση διερμηνέων και πιστοποίηση αυτών;». οι απαντήσεις δίνονται στο Διάγραμμα 51:

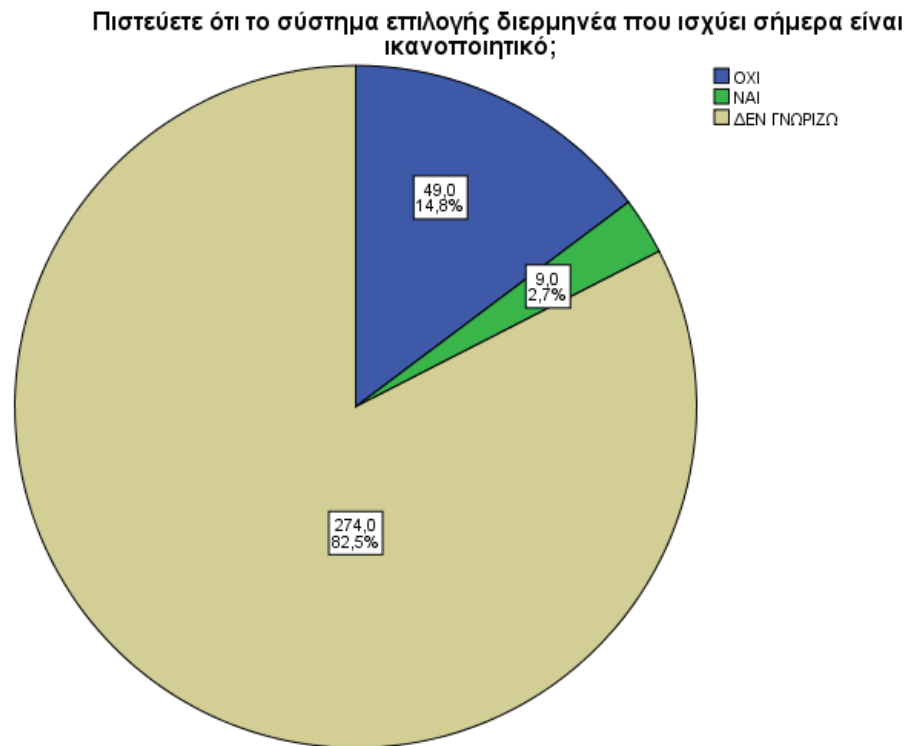


Διάγραμμα 51

Το 20,3% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν γνωρίζει αν θα πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση και πιστοποίηση διερμηνέων. Αντίθετα, 259 απάντησαν ότι η εκπαίδευση και η πιστοποίηση είναι αναγκαία (75,3%), ενώ το 0,9% (3Υ) δήλωσαν ότι δεν είναι αναγκαία.

Είναι σημαντικό ότι η επικρατούσα άποψη σχετικά με την εκπαίδευση και πιστοποίηση είναι θετική, κάτι που προέρχεται από την εμπειρία τους με αλλοδαπούς.

Στην τελευταία ερώτηση αυτής της κατηγορίας «Πιστεύετε ότι το σύστημα επιλογής διερμηνέα που ισχύει σήμερα είναι ικανοποιητικό;» οι απαντήσεις βρίσκονται σε συμφωνία με τη Β10, όπου προφανώς η άγνοια πάνω στο θέμα υπερισχύει κάθε άλλης άποψης. Κι εδώ, όπως φαίνεται από το παρακάτω γράφημα το 79,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν το σύστημα επιλογής διερμηνέα. Ένα 14,2% θεωρεί ότι δεν είναι ικανοποιητικό, ενώ το 2,6% πιστεύει ότι το σύστημα είναι ικανοποιητικό.



Διάγραμμα 52

3.4.5 Οι γλώσσες με τη μεγαλύτερη ζήτηση διερμηνέων

Μία τελευταία ερώτηση αφορά τις γλώσσες στις οποίες διαπίστωσαν ανάγκη παρουσίας διερμηνέα. Ο παρακάτω πίνακας παρέχει τις απαντήσεις ως αναφορές αθροιστικά χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η προτεραιότητα και με τα σχετικά ποσοστά επί του συνόλου των αναφορών.

Πίνακας 11

		Απαντήσεις		Ποσοστό
		N	Ποσοστό	περιπτώσεων
Γλώσσες σε ζήτηση	ΑΓΓΛΙΚΑ	129	9,7%	40,7%
	ΑΛΒΑΝΙΚΑ	113	8,5%	35,6%
	ΑΡΑΒΙΚΑ	181	13,5%	57,1%
	ΑΤΑΒΙ	1	0,1%	0,3%
	ΑΦΓΑΝΙΚΑ	26	1,9%	8,2%
	ΑΦΓΑΝΙΚΑ (ΦΑΡΣΙ)	1	0,1%	0,3%
	ΑΦΡΙΚΑΝΙΚΑ	2	0,1%	0,6%
	ΑΦΡΙΚΑΝΙΚΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ	2	0,1%	0,6%
	ΒΑΛΚΑΝΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ	1	0,1%	0,3%
	ΒΟΥΛΓΑΡΙΚΑ	54	4,0%	17,0%
	ΓΑΛΛΙΚΑ	88	6,6%	27,8%
	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	104	7,8%	32,8%
	ΓΕΩΡΓΙΑΝΑ	11	0,8%	3,5%
	ΓΙΝΤΙΣ	1	0,1%	0,3%
	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	1	0,1%	0,3%
	ΖΟΥΛΟΥ	3	0,2%	0,9%
	ΙΑΠΩΝΙΚΑ	8	0,6%	2,5%
	ΙΝΔΙΚΑ	20	1,5%	6,3%
	ΙΡΑΚΙΝΑ	6	0,4%	1,9%
	ΙΡΑΝΙΚΑ	8	0,6%	2,5%
	ΙΣΠΑΝΙΚΑ	40	3,0%	12,6%
	ΙΤΑΛΙΚΑ	30	2,2%	9,5%
	ΚΑΣΜΙΡ	1	0,1%	0,3%
	ΚΙΝΕΖΙΚΑ	82	6,1%	25,9%
	ΚΟΥΡΔΙΚΑ	8	0,6%	2,5%
	ΚΟΥΡΝΤΙ ΖΟΥΡΑΝΙ	1	0,1%	0,3%
	ΜΑΡΟΚΙΝΑ	2	0,1%	0,6%
	ΜΠΑΓΚΛΑ	1	0,1%	0,3%
	ΜΠΑΓΚΛΑΝΤΕΖΙΚΑ	4	0,3%	1,3%
	ΜΠΕΓΚΑΛΙ	2	0,1%	0,6%
	ΝΙΓΗΡΙΑΚΑ	1	0,1%	0,3%
	ΝΙΓΗΡΙΑΝΑ	2	0,1%	0,6%
	ΝΟΡΒΗΓΙΚΑ	1	0,1%	0,3%
	ΝΤΑΡΙ	3	0,2%	0,9%
	ΝΤΑΡΣΙ	1	0,1%	0,3%

ΟΛΛΑΝΔΙΚΑ	2	0,1%	0,6%
ΟΡΝΤΟΥ	1	0,1%	0,3%
ΟΥΡΝΤΟΥ	17	1,3%	5,4%
ΠΑΚΙΣΤΑΝ	1	0,1%	0,3%
ΠΑΚΙΣΤΑΝΙΚΑ	55	4,1%	17,4%
ΠΑΛΑΙΣΤΙΝΙΑΚΑ	1	0,1%	0,3%
ΠΑΣΤΟ	5	0,4%	1,6%
ΠΑΣΤΟΥ	1	0,1%	0,3%
ΠΕΡΣΙΚΑ	7	0,5%	2,2%
ΠΟΛΥΝΗΣΙΑΣ	1	0,1%	0,3%
ΠΟΛΩΝΙΚΑ	5	0,4%	1,6%
ΡΟΜΑ	1	0,1%	0,3%
ΡΟΥΜΑΝΙΚΑ	33	2,5%	10,4%
ΡΩΣΙΚΑ	115	8,6%	36,3%
ΣΕΡΒΙΚΑ	7	0,5%	2,2%
ΣΕΡΒΟΚΡΟΑΤΙΚΑ	1	0,1%	0,3%
ΣΛΑΒΙΚΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ	1	0,1%	0,3%
ΣΛΑΒΟΜΑΚΕΔΟΝΙΚΑ	3	0,2%	0,9%
ΣΟΜΑΛΙΚΑ	1	0,1%	0,3%
ΣΟΥΗΔΙΚΑ	2	0,1%	0,6%
ΣΥΡΙΑΚΑ	23	1,7%	7,3%
ΤΟΥΡΚΙΚΑ	67	5,0%	21,1%
ΤΥΝΗΣΙΑΚΑ	1	0,1%	0,3%
ΦΑΡΣΙ	44	3,3%	13,9%
ΦΙΛΙΠΠΙΝΕΖΙΚΑ	1	0,1%	0,3%
ΧΩΡΩΝ ΜΕΣΗΣ	1	0,1%	0,3%
ΑΝΑΤΟΛΗΣ			
Σύνολο	1336	100,0%	421,5%

Διατηρήθηκε το λεκτικό σχήμα των απαντήσεων με συνέπεια να εμφανίζονται γλώσσες όπως «Πακιστανικά», ή γλώσσες «Χωρών Μέσης Ανατολής».

Παρατηρούμε ότι οι Ευρωπαϊκές γλώσσες καλύπτουν ένα σημαντικό ποσοστό. Συγκεκριμένα, ως προς τον συνολικό αριθμό των απαντήσεων τα Αγγλικά εμφανίζονται σε ποσοστό 9,7% τα Γαλλικά 6,6%, τα Γερμανικά 7,8%, τα Ισπανικά 3%, με σύνολο 27,1%. Αναλόγως, οι «παραδοσιακές» μεταναστευτικές γλώσσες στην Ελλάδα (Αλβανικά 8,5%, Βουλγαρικά 4%, Ρωσικά 8,6% και Σλαβικές γλώσσες 0,1%) συμποσούνται σε 21,2%. Όλες οι άλλες γλώσσες σχετίζονται (κατά πλειοψηφία) με το πρόσφατο κύμα προσφύγων και μεταναστών, γεγονός που επισημαίνει νέες επικοινωνιακές ανάγκες. Στο παράρτημα παρατίθενται οι πίνακες που αφορούν τη ζήτηση διερμηνέων για 1^η, 2^η, 3^η, 4^η και 5^η γλώσσα κατά σειρά προτεραιότητας.

3.4.6 Γενικές παρατηρήσεις επί των δεδομένων

Ως προς το βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες διερμηνείας, παρά το γεγονός ότι μεγάλο ποσοστό κοντά στο 60% των ερωτηθέντων αλλοδαπών αποφεύγει να εκφράσει αξιολογική κρίση και ταυτόχρονα το 35% από όσους απάντησαν εκφράζει αδιάφορη έως και αρνητική κρίση, δε μπορούμε να μη παρατηρήσουμε πως περίπου το 65% από αυτούς εκφράζουν την ικανοποίησή τους. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με τις απαντήσεις που έχουν δώσει οι υπάλληλοι, οι οποίοι σε ποσοστό άνω του 70% έχουν εκφράσει θετική κρίση σε σχέση με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών διερμηνείας από τις υπηρεσίες τους. Παραδέχονται πάντως πως 1 στους 5 αλλοδαπούς δεν ικανοποιείται από τη παροχή των εν λόγω υπηρεσιών. Αξιοσημείωτη και εδώ είναι η αποφυγή απάντησης από τους ερωτηθέντες υπαλλήλους σε ποσοστό που αγγίζει το 60%.

Σχετικά με την επαγγελματική πρακτική του διερμηνέα, από τις απαντήσεις των αλλοδαπών επισημαίνουμε το 85,4% που αφορά την περίπτωση διερμηνέα που δεν κρατούσε σημειώσεις, καθώς και το 56,5% που απάντησε ότι ο διερμηνέας δεν μετέφερε στον αλλοδαπό όλα όσα λεγόταν κατά τη διαδικασία. Τα στοιχεία αυτά υπογραμμίζουν την έλλειψη επαγγελματικής πρακτικής εκ μέρους του διερμηνέα, η οποία επιβεβαιώνεται και από τους υπαλλήλους που σε ποσοστό 82,9% απάντησαν ότι ο διερμηνέας δεν χρησιμοποίησε κανενός είδους βοήθημα.. Επαναλαμβάνουμε και εδώ πως η συγκεκριμένη επισήμανση έχει δύο αναγνώσεις: η πρώτη αφορά την ευκολία (ή την ελαφρότητα) της αντιμετώπισης του φαινομένου της διερμηνείας από τους συμμετέχοντες υπαλλήλους. Η δεύτερη –που κατά τη γνώμη μας είναι και η λιγότερο πιθανή, καθώς αποκλείεται από άλλα δεδομένα της ίδιας έρευνας- έχει να κάνει με την αυτοπεποίθηση του διερμηνέα και την βέλτιστη γνώση της ξένης γλώσσας. Σε κάθε όμως περίπτωση, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως θετικό δεδομένο το ότι όσοι παρέχουν υπηρεσίες διερμηνείας δεν κάνουν χρήση βοηθημάτων.

Για τα πλαίσια που κινούνται οι διερμηνείς και για το εάν μεταβαίνουν στο επίπεδο μεσολάβησης, από τις απαντήσεις που λήφθηκαν, τόσο από τους αλλοδαπούς όσο και από τους υπαλλήλους διαπιστώνουμε ότι σε γενικές γραμμές οι διερμηνείς δεν περιορίζονται στο ρόλο τους, αλλά επεκτείνονται και σε παράπλευρα καθήκοντα, όπως η παροχή βοήθειας προς τον αλλοδαπό λ.χ. για τη συμπλήρωση μιας αίτησης. Στο 22,8% των εγκύρων περιπτώσεων από τους υπαλλήλους δηλώθηκε ότι ο διερμηνέας παρέμεινε στα όρια του ρόλου του, ενώ για το 92,4% των περιπτώσεων οι διερμηνείς «παρέβησαν» τα όρια σε αρκετές περιπτώσεις, που φτάνουν μέχρι και τις 500 παρέχοντας κάποια βοήθεια στον αλλοδαπό ως προς τη συμπλήρωση λ.χ. ενός εντύπου. Τα ποσοστά αυτά συμφωνούν με τα αντίστοιχα των αλλοδαπών, αφού το 72,4% δήλωσε πως ο διερμηνέας βοήθησε και σε άλλα θέματα, ενώ ένα 27,6% απάντησε πως ο διερμηνέας περιορίστηκε στα της διερμηνείας.

3.5 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A) Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Angelelli, C. (2015). *Studies on translation and multilingualism: Public service translation in cross-border healthcare*, σειρά Translation, 1. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 20. Βλ. http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/public_service_translation_healthcare_en_en.pdf (25.11.2015)
- European Commission (2015) *Evaluative study on the crossborder healthcare Directive (2011/24/EU): Final Report, 21 March 2015*. Βλ. http://ec.europa.eu/health/cross_border_care/docs/2015_evaluative_study_frep_en.pdf (25.11.2015)
- European Commission (2011) *Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services: Final Report*. Brussels: European Commission. Βλ. <http://www.eulita.eu/sites/default/files/SIGTIPS%20Final%20Report.pdf> (25.11.2015)
- European Union (2015) Special Eurobarometer 425 “Patients’ rights in crossborder healthcare in the European Union”. Βλ. http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_425_sum_en.pdf (25.11.2015)
- Eurydice network (2009). *Integrating Immigrant Children into Schools in Europe: Measures to foster: – Communication with immigrant families – Heritage language teaching for immigrant children - April 2009*. Brussels: Education, Audiovisual and Culture Executive Agency. Βλ. http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic_reports/101EN.pdf (25.11.2015)
- Glasgow Violence Against Women Partnership (χ.χ.) *Good practice guidance on Interpreting for women who have experienced gender based violence*. Βλ. <http://www.womenssupportproject.co.uk/userfiles/file/GVAWP%20Good%20Practice%20Guide%202011%20Final%20Nov.pdf> (15.10.2015)
- Hamerik, N. & Martinsen, B. (1998). “Community Interpreter Training Programme in Denmark”. Paper presented at *Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Second International Conference, Vancouver, Canada, 19-23 May 1998. Βλ. http://www.meta-ops.cz/sites/default/files/cl2_hamerik_ok.pdf (25.11.2015)
- Irish Translators’ and Interpreters’ Association (χ.χ). *Itia Code of Ethics for Community Interpreters*. Βλ. <http://www.translatorsassociation.ie> (15.10.2015)
- Leanza, Y. (2005). “Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers”, *Interpreting* 7:2 (2005), 67–92. Βλ. http://doug.stringham.net/uvuasl/3330/3330_leanza_interpreterroles.pdf (15.10.2015)
- Nilssen, A.B. (2013). “Exploring interpreting for young children”, *Translation & Interpreting* 5:2, 14–29.
- UNESCO (1996). *Universal Declaration of Linguistic Rights*. Βλ. <http://www.unesco.org/cpp/uk/declarations/linguistic.pdf> (15.10.2015)

Β) Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αποστόλου, Φ. (2015). Η μετάφραση και η διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Βλ. <https://ikee.lib.auth.gr/record/281186/files/FullBook.pdf> (14.10.2015).
- Γιατροί Χωρίς Σύνορα (2015). *Μετανάστες χωρίς έγγραφα: Ζωές υπό κράτηση: Ελλάδα, Ιούνιος 2015*. Αθήνα: Γιατροί Χωρίς Σύνορα. Βλ. http://www.msf.gr/sites/default/files/msfpublications/report2010_gr_light.pdf (15.10.2015).
- Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (2015). *Φάκελος ΕΔΔΑ: Το δικαίωμα σε διερμηνεία και μετάφραση κατά την ποινική διαδικασία και το δικαίωμα ενημέρωσης στο πλαίσιο ποινικών διαδικασιών: Έκθεση Συστάσεων ΕΕΔΑ / Οδηγός Νομολογίας ΕΔΔΑ και ΔΕΕ*. Αθήνα: ΕΔΔΑ.
- Ιωαννίδης, Α. & Ζ. Ρέστα (2014). «Ο βαθμός επαγγελματικής κατοχύρωσης της δικαστηριακής διερμηνείας στην Ελλάδα και την Αυστρία: σύγκριση και προοπτικές». Στο: Ε. Δογορίτη & Θ. Βυζάς (επιμ.) *Η Δικαστηριακή Διερμηνεία σε Ελληνικό και Διεθνές Επίπεδο Εξελίξεις & Προοπτικές*. Ηγουμενίτσα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου / Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, 87–103. Βλ. <http://epublishing.ekt.gr/sites/ektpublishing/files/ebooks/%CE%94%CE%BF%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%AF%CF%84%CE%B7-Full.pdf> (15.10.2015).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Γ

Στο παράρτημα του κεφαλαίου παρατίθενται τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν στη έρευνα. Εδώ παρατίθενται το αγγλικό και ελληνικό ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των στοιχείων από τους αλλοδαπούς καθώς και το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στις δημόσιες υπηρεσίες.



Κοινοτική διεργασία στην Ελλάδα (CiGreece) EOX GR07 / 3681
Χρηματοδοτικός Μηχανισμός EOX 2009-2014
Ακαδημαϊκή Έρευνα στους Τομείς Προτεραιότητας/GR07
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και του Χρηματοδοτικού Μηχανισμού EOX 2009-2014.

Κοινοτική Διεργασία στην Ελλάδα

Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή των επικοινωνιακών αναγκών των μη ελληνόφωνων αλλοδαπών που έρχονται σε επαφή με τις Ελληνικές αρχές. Τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Σας ευχαριστούμε για την πολύτιμη υποστήριξή σας.

Ερωτηματολόγιο

A.

1. Φύλο:

ΑΝΤΡΑΣ ☐ ΓΥΝΑΙΚΑ ☐

2. Ηλικία:

(Αριθμητικά σε έτη, π.χ. 28)

3. Τόπος καταγωγής

(Σημειώστε τον τόπο καταγωγής της οικογένειάς σας)

4. Τόπος γέννησης

(Σημειώστε τον τόπο γέννησής σας)

5. Κυριότερη ομιλούμενη γλώσσα στο σπίτι

(Σημειώστε τη γλώσσα που χρησιμοποιείτε με τα μέλη της οικογένειάς σας)

6. Άλλες γλώσσες που ομιλούνται στο σπίτι

(Σημειώστε άλλες γλώσσες που χρησιμοποιείτε στο σπίτι)

7. Βαθμίδα εκπαίδευσης (σημειώστε X):

1. Πρωτοβάθμια εκπαίδευση ☐
2. Δευτεροβάθμια εκπαίδευση ☐
3. Τεχνική ή επαγγελματική εκπαίδευση ☐
4. Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (π.χ. Κολλέγιο) ☐
5. Πανεπιστήμιο ☐

Εξειδικεύστε παρακάτω: π.χ. Bachelor in Economics or Master of Science

8. Θρήσκευμα

9. Εάν δεν γεννηθήκατε στην Ελλάδα, πότε εισήρθατε στη χώρα;

10. Κάτω από ποιές συνθήκες διαμένετε στην Ελλάδα; (Σημειώστε με X)

1. Αιτούμενος άσυλο ☐
2. Κάτοχος άδειας παραμονής ☐
3. Με προορισμό άλλη ευρωπαϊκή χώρα ☐
4. Προσωρινός επισκέπτης (π.χ. τουρίστας) ☐
5. Φοιτητής ☐
6. Άλλο (εξειδικεύστε): ☐

Σελίδα 1 από 3

Εικόνα 1: Ερωτηματολόγιο Αλλοδαπών Ελληνικά σ. 1/3



B.

1. Έχετε επισκεφτεί Δημόσια Υπηρεσία στην Ελλάδα;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
2. Εάν η απάντηση είναι «ΝΑΙ» σημειώστε ακολούθως αυτές που επισκεφθήκατε (Παρακαλώ επιλέξτε όσες έχετε επισκεφθεί)				
1. Υπηρεσίες Υγείας (Κέντρα Υγείας, Κέντρα Πρώτων Βοηθειών, Νοσοκομεία, άλλες ιατρικές υπηρεσίες)	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
2. Δημοτικές Υπηρεσίες (π.χ. Ληξιαρχεία)	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
3. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
4. Ασφαλιστικούς Φορείς (π.χ. ΙΚΑ)	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
5. Εφορίες	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
6. Σχολεία και άλλες υπηρεσίες εκπαίδευσης	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
7. Τράπεζες	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
8. Λοιπές δημόσιες υπηρεσίες (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κτλ.)	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
3. Όταν επισκέπτεστε Δημόσια Υπηρεσία πως επικοινωνείτε συνήθως; (Μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες απαντήσεις)				
1. Με συμπατριώτη που μιλάει Ελληνικά;	<input type="checkbox"/>			
2. Με συγγενικό πρόσωπο που μιλάει Ελληνικά;	<input type="checkbox"/>			
3. Με φιλικό πρόσωπο που μιλάει Ελληνικά;	<input type="checkbox"/>			
4. Με μέλος ΜΚΟ (Μη Κυβερνητική Οργάνωση);	<input type="checkbox"/>			
5. Με διερμηνέα;	<input type="checkbox"/>			

Σελίδα 2 από 3

Εικόνα 2: Ερωτηματολόγιο Αλλοδαπών Ελληνικά σ. 2/3



Γ.

1. Είχατε ποτέ σκεφτεί να ζητήσετε διερμηνέα;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
2. Εάν «ΝΑΙ» καταφέρατε να σας παρασχεθεί διερμηνέας;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
3. Επιλέξατε εσείς το διερμηνέα;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
4. Μιλούσε ο διερμηνέας τη μητρική σας γλώσσα;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
5. Εάν ΟΧΙ , ποιά γλώσσα μιλούσε ο διερμηνέας;			
6. Καταλαβαίνατε το διερμηνέα;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
			ΕΝ ΜΕΡΕΙ	<input type="checkbox"/>
7. Κρατούσε ο διερμηνέας σημειώσεις;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
8. Ο υπάλληλος απευθυνόταν σε σας;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
9. Εάν ΟΧΙ , απευθυνόταν ο υπάλληλος στο διερμηνέα;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
10. Σας μετέφερε ο διερμηνέας όλα όσα λέγονταν;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
11. Σας εξήγησε ο διερμηνέας τυχόν πολιτισμικές διαφορές;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
12. Εκτός από τη διερμηνεία, σας βοήθησε ο διερμηνέας και σε άλλα θέματα; (π.χ. να κάνετε ένα τηλεφώνημα, να συμπληρώσετε μία αίτηση)	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
13. Σας εξήγησε ο διερμηνέας κρίσιμα ζητήματα που αφορούσαν τη διαδικασία;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
14. Είχατε την αίσθηση πως ο διερμηνέας ήταν ουδέτερος;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
15. Εάν ΟΧΙ , ο διερμηνέας ήταν υπέρ ή κατά σας;	ΥΠΕΡ	<input type="checkbox"/>	ΚΑΤΑ	<input type="checkbox"/>
16. Είσαστε γενικά ικανοποιημένος από τη διερμηνεία; (Από 1: πολύ δυσαρεστημένος μέχρι 5: πολύ ικανοποιημένος)	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
	5	<input type="checkbox"/>		
17. Θα ζητούσατε τον ίδιο διερμηνέα σε άλλη περίπτωση;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
18. Πως θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του διερμηνέα; (Από 1: πολύ κακές μέχρι 5: πολύ καλές)	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>
	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>
	5	<input type="checkbox"/>		

Σελίδα 3 από 3

Εικόνα 3: Ερωτηματολόγιο Αλλοδαπών Ελληνικά σ. 3/3



Κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα (CiGreece) EOX GR07 / 3681
Χρηματοδοτικός Μηχανισμός EOX 2009-2014
Ακαδημαϊκή Έρευνα στους Τομείς Προτεραιότητας/GR07
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και του Χρηματοδοτικού Μηχανισμού EOX 2009-2014.

Community Interpreting in Greece

The purpose of this survey is to establish the communicative needs of non-Greek speakers contacting Greek authorities. The data collected will be used only for research. We would like to thank you for your invaluable contribution.

The project *Community Interpreting in Greece* is funded by an EEA Grant (<http://eeagrants.gr/el/>).

Questionnaire

A.

Sex:

Male ☐ Female ☐

Age:

(Please write your age in years e.g. 28)

Place of origin

(Please write the city/town and the country your family originates from)

Place of birth

(Please write the city/town and the country you were born)

Main spoken language at home

(Please write the main language you use to communicate with the members of your family)

Other spoken languages at home

(Please indicate if you use at home any other languages)

Level of education (please mark with an X):

- Primary school ☐
- Secondary school ☐
- Technical or vocational training ☐
- Further education college ☐
- University ☐

Please specify below: e.g. Bachelor in Economics or Master of Science

Religion or belief

If you were not born in Greece, when was the first time you came here?

Under what conditions do you stay in Greece?

(Please mark with an X the one that matches more your case)

- Asylum seeker ☐
- Residence permit holder ☐
- In the process to move to another European country ☐
- Temporary visitor e.g. tourist ☐
- Student ☐
- Other (please specify): ☐

Σελίδα 1 από 3

Εικόνα 4: Ερωτηματολόγιο Αλλοδαπών Αγγλικά σ. 1/3



B.

1. Have you ever visited Greek public services

☐ YES ☐ NO

2. If the answer is "YES" please select from the list below those that match your case
(Please select as many as you visited)

Type of service

- Health services (Health centers, First Aid stations, Hospitals, other medical or paramedical services)
- Municipal services (Public records, Registries, etc)
- Citizens' Service Centre (KEP / ΚΕΠ)
- Social Security Service (IKA)
- Tax offices
- Schools and educational establishments
- Banks
- Other public services (Electricity, Telecommunications, Water etc)

☐ YES ☐ NO

☐ YES ☐ NO

☐ YES ☐ NO

☐ YES ☐ NO

☐ YES ☐ NO

☐ YES ☐ NO

☐ YES ☐ NO












































☐ YES ☐ NO

3. When you have to visit a public service how do you usually communicate?
(Choose more than one possible answer)

- By a compatriot who speaks Greek? ☐
- By a member of family who speaks Greek? ☐
- By a Greek friend of yours? ☐
- By a member of an NGO? ☐
- By an interpreter? ☐

Σελίδα 2 από 3

Εικόνα 5: Ερωτηματολόγιο Αλλοδαπών Αγγλικά σ. 2/3

  		ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΗΠΕΙΡΟΥ <small>TECHNOLOGICAL EDUCATIONAL INSTITUTE OF EPIRUS</small>
C.		
1. Have you ever thought of asking for an interpreter?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
2. If 'YES', did you manage to get an interpreter?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
3. Did you choose the interpreter?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
4. Did the interpreter speak your mother tongue?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
5. If NOT , which language did the interpreter speak?	
6. Did you understand the interpreter?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
7. Did the interpreter keep notes?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
8. Did the Greek civil servant address you during the procedure?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
9. If NOT , did the Greek civil servant address the interpreter?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
10. Did the interpreter tell you everything that was said?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
11. Did the interpreter explain you cultural issues?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
12. Apart from interpreting did the interpreter help you with other issues? (e.g. to make a phone call, or to fill an application)	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
13. Did the interpreter explain critical issues of the procedure?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
14. Did you feel that the interpreter was neutral?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
15. If NOT , was the interpreter in favour or against you?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
16. Are you overall satisfied with the interpreting? (Please choose from 1: very disappointed to 5: very satisfied)	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	
17. Would you like to have the same interpreter again?	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
18. How would you evaluate the services of the interpreter? (Please choose from 1: very bad to 5: very good)	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	

Σελίδα 3 από 3

Εικόνα 6: Ερωτηματολόγιο Αλλοδαπών Αγγλικά σ. 3/3



Κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα (CiGreece) EOX GR07 / 3681
Χρηματοδοτικός Μηχανισμός EOX 2009-2014
Ακαδημαϊκή Έρευνα στους Τομείς Προτεραιότητας/GR07
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και του Χρηματοδοτικού Μηχανισμού EOX 2009-2014.

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ

ΦΥΛΟ: ΑΝΤΡΑΣ ☐ ΓΥΝΑΙΚΑ ☐

ΤΟΠΟΣ:

ΗΛΙΚΙΑ:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ:

ΙΔΙΟΤΗΤΑ:

1. Υπάρχει διερμηνέας ή άλλο άτομο με γνώση γλωσσομάθειας στην υπηρεσία σας σε μόνιμη ή έκτακτη βάση;

ΝΑΙ ☐ **ΟΧΙ** ☐

1.1 Εάν ναι σημειώστε τον αριθμό των διερμηνέων που απασχολούνται:

1.2 Και τις γλώσσες:

2. Γνωρίζετε τα τυπικά προσόντα του διερμηνέα/των διερμηνέων που χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας;

ΝΑΙ ☐ **ΟΧΙ** ☐

3. Έχετε συνεργαστεί με διερμηνέα στο πλαίσιο των καθηκόντων σας;

ΝΑΙ ☐ **ΟΧΙ** ☐

3.1 Κατά τη γνώμη σας απαιτείται η συνεργασία με διερμηνείς στην υπηρεσία σας;

ΚΑΘΟΛΟΥ ☐ ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ ☐ ΠΟΛΛΕΣ ΦΟΡΕΣ ☐ ΠΑΝΤΑ ☐

Αν δεν έχετε συνεργαστεί με διερμηνέα πηγαίνετε στην ερώτηση 7

4. Κατά προσέγγιση σε πόσες αντίστοιχες περιπτώσεις εργαστήκατε με διερμηνέα;

(Παρακαλώ αναφέρατε το πλήθος των περιπτώσεων σημειώνοντας τον αριθμό στο κενό πεδίο δεξιά)

5. Πως κρίνετε εν γένει την ποιότητα της διερμηνείας που προσφέρεται από τους διερμηνείς που χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας;

Απόλυτα Απογοητευτική	Μάλλον Απογοητευτική	Ουδέτερη	Σχετικά Ικανοποιητική	Απόλυτα Ικανοποιητική
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



6. Παρακαλώ αναφέρατε το πλήθος των περιπτώσεων σημειώνοντας τον αριθμό στο κενό πεδίο δεξιά

6.1 Σε πόσες περιπτώσεις σχηματίσατε την εντύπωση ότι ο διερμηνέας δεν κατανούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού;	<input type="text"/>
6.2 Σε πόσες περιπτώσεις είχατε την αίσθηση ότι οι διερμηνείς δεν αποδίδουν πλήρως το νόημα των λεγομένων του αλλοδαπού στα Ελληνικά;	<input type="text"/>
6.3 Σε πόσες περιπτώσεις εκτιμήσατε ότι ο αλλοδαπός είχε τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη συνολική διαδικασία;	<input type="text"/>
6.3.1 Πιστεύετε ότι όποτε αυτό συνέβη οφείλετο στις γνώσεις ελληνικών του αλλοδαπού;	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
6.4 Πως θα χαρακτηρίζατε το βαθμό ικανοποίησης του αλλοδαπού από τη παρεχόμενη διερμηνεία;	
ΕΛΑΧΙΣΤΟ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ	
6.5 Σε πόσες περιπτώσεις είχατε τη βεβαιότητα ότι ο διερμηνέας είχε ενημερωθεί εκ των προτέρων για την υπόθεση του αλλοδαπού και ήταν προετοιμασμένος;	<input type="text"/>
6.6 Σε πόσες περιπτώσεις απέδιδε ο διερμηνέας στην ξένη γλώσσα όσα έλεγαν οι λοιποί παρευρισκόμενοι (ΑΝ ΥΠΗΡΧΑΝ) σχετικά με την υπόθεση;	<input type="text"/>
6.7 Πόσες περιπτώσεις συναντήσατε στις οποίες ο διερμηνέας μιλούσε σε τρίτο πρόσωπο, π.χ. «ο κ. Σμιθ είπε ότι δεν έχει συγγενικά πρόσωπα στην Ελλάδα»;	<input type="text"/>
6.8 Πόσες περιπτώσεις συναντήσατε στις οποίες ο διερμηνέας μιλούσε σε πρώτο πρόσωπο, π.χ. «Δεν έχω συγγενικά πρόσωπα στην Ελλάδα»;	<input type="text"/>
6.9 Σε πόσες περιπτώσεις υπήρχε διερμηνέας του διερμηνέα από μια λιγότερη ομιλούμενη γλώσσα σε μια πιο διαδεδομένη (δηλ. παρουσία δύο (2) διερμηνέων);	<input type="text"/>
6.10 Σε πόσες περιπτώσεις λήφθηκε υπόψη η κόπωση του διερμηνέα και ρωτήθηκε εάν είχε κουραστεί;	<input type="text"/>
6.11 Σε πόσες περιπτώσεις ο διερμηνέας συμβουλευτηκε λεξικά ή κάποια άλλη πηγή;	<input type="text"/>
6.12 Σε πόσες περιπτώσεις ο διερμηνέας συνεργάστηκε π.χ. για τη συμπλήρωση κάποιου εντύπου με τον αλλοδαπό;	<input type="text"/>

2 από 4

Εικόνα 8: Ερωτηματολόγιο Αρχών σ. 2/4



7. Πιστεύετε ότι ο διερμηνέας θα πρέπει να συνεργάζεται με την υπηρεσία (π.χ. βοηθώντας στη συμπλήρωση μιας αίτησης, κλπ); **ΝΑΙ** ☐ **ΟΧΙ** ☐

8. Θεωρείτε σκόπιμο ο διερμηνέας να παρέχει διευκρινίσεις ως εμπειρογνώμονας σε θέματα αλλοδαπού πολιτισμού και να συμβουλεύει τις αρχές σχετικά με κάποιον αλλοδαπό θεσμό; **ΝΑΙ** ☐ **ΟΧΙ** ☐

9. Θεωρείτε σκόπιμο ο διερμηνέας να αποδίδει κατά λέξη τα λεγόμενα ή πιστεύετε ότι πρέπει να αποδίδει με ισοδύναμες έννοιες όταν συναντά πολιτισμικές διαφορές;

ΚΑΤΑ ΛΕΞΗ

☐

ΜΕ ΙΣΟΔΥΝΑΜΕΣ
ΕΝΝΟΙΕΣ

☐

ΜΙΚΤΑ, ΚΑΤΑ
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ

☐

10. Θεωρείτε ότι η αμοιβή του διερμηνέα είναι ικανοποιητική;

ΝΑΙ

☐

ΟΧΙ

☐

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

☐

11. Θεωρείτε ότι πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση διερμηνέων και πιστοποίηση αυτών;

ΝΑΙ

☐

ΟΧΙ

☐

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

☐

12. Πιστεύετε ότι το σύστημα επιλογής διερμηνέα που ισχύει σήμερα είναι ικανοποιητικό;

ΝΑΙ

☐

ΟΧΙ

☐

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

☐

13. Σε ποιες γλώσσες πιστεύετε υπάρχει μεγαλύτερη ζήτηση διερμηνέων;
(Σημειώστε πέντε (5) κατά φθίνουσα σειρά)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Εάν έχετε χρόνο, σας παρακαλώ να σημειώσετε στη σελίδα που ακολουθεί κάποιες σκέψεις σχετικά με τη διερμηνεία (π.χ. προσωπική εμπειρία, σκέψεις για καλύτερη οργάνωση του συστήματος, παρατηρήσεις για το ερωτηματολόγιο)

Σας ευχαριστώ πολύ!

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

4 από 4

Εικόνα 10: Ερωτηματολόγιο Αρχών σ. 4/4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΘΕΜΕΛΙΩΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

4.1 Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα: Σχεδιάζοντας τον οδικό χάρτη

Από την βιβλιογραφική ανασκόπηση στο δεύτερο κεφάλαιο συμπεραίνουμε ότι παρά τη πληθώρα αναφορών και ερευνών πάνω στον ορισμό του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα, υπάρχει ακόμα μεγάλη απόκλιση απόψεων όσον αφορά τα όρια του ρόλου. Οι κοινοτικοί διερμηνείς έχουν χαρακτηριστεί κατά καιρούς ως ‘δίαυλοι’ που απλά μεταφέρουν λέξεις έως και βοηθοί και συνήγοροι που βοηθούν την επίτευξη κατανόησης ή και την αποφυγή παρεξηγήσεων. Αυτή η ανακολουθία ορισμού, δημιουργεί τεράστια προβλήματα στη κατανόηση των προκλήσεων που μπορεί να αντιμετωπίζουν οι κοινοτικοί διερμηνείς στους χώρους εργασίας τους όπως επίσης και στον ορισμό ικανοτήτων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για το επάγγελμα. Λόγω των παραπάνω, είναι δύσκολη η κατάρτιση προγραμμάτων κοινοτικής διερμηνείας, όχι μόνο λόγω του ευρέος φάσματος εργασίας και άρα συνθηκών των επαγγελματιών αυτών, αλλά και λόγω της ανακολουθίας απόψεων του τι καλείται να παρέχει ο διερμηνέας σε αυτό το εργασιακό περιβάλλον.

Επίσης, καθώς οι κοινωνίες εξελίσσονται, το ίδιο *εξελίσσεται και το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα*. Οι διερμηνείς με τη βοήθεια των πανεπιστημίων, των φορέων αλλά και των επαγγελματικών τους συλλόγων, θα πρέπει να ενημερώνονται συνεχώς για τις εξελίξεις και να είναι έτοιμοι για τις νέες προκλήσεις του χώρου. Η εκπαίδευση των κοινοτικών διερμηνέων θα πρέπει να είναι ποικιλόμορφη και το εκπαιδευτικό τους υλικό να προέρχεται από το ίδιο το επαγγελματικό περιβάλλον καθώς και από την τρέχουσα ακαδημαϊκή έρευνα. Θα πρέπει να δημιουργηθούν συνέργειες μεταξύ των φορέων, των πανεπιστημίων και των ερευνητών, ώστε οι νέοι επαγγελματίες να είναι ενήμεροι, με επικαιροποιημένες και σχετικές για το έργο γνώσεις. Θα πρέπει να λειτουργούν όλοι συμπληρωματικά και συνδυαστικά στην επίτευξη της βέλτιστης επικοινωνίας.

Στο προηγούμενο κεφάλαιο απεικονίστηκε η κατάσταση που επικρατεί στο χώρο των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών όσον αφορά στις υπηρεσίες διερμηνείας. Κυρίως η νομική ανυπαρξία του διερμηνέα αλλά και η κακή ποιότητα διερμηνείας που αναδύθηκε μέσα από την στατιστική ανάλυση κάνουν επιτακτική τη λήψη μέτρων. Προτείνουμε το σχεδιασμό οδικού χάρτη πάνω στους εξής άξονες:

- Θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας.
- Αυστηρή διαφοροποίηση διερμηνείας και διαμεσολάβησης.
- Ενημέρωση των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την κοινοτική διερμηνεία.
- Εκπαίδευση και πιστοποίηση του κοινοτικού διερμηνέα.
- Καθιέρωση κώδικα δεοντολογίας και αξιολόγηση.
- Θεσμοθέτηση κατηγορίας ξενόγλωσσων υπαλλήλων.

4.1.1 Θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας

Αφετηρία μας είναι η διαπίστωση πως, η επικοινωνία με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες ενός προσώπου που αγνοεί την ελληνική γλώσσα ουσιαστικά επαφίεται στην βούληση των μερών (συναλλασσόμενου και υπαλλήλου) καλόπιστα να φέρουν σε πέρας την αποστολή τους (ενότητα 2.1. κεφαλαίου Β). Ο υπάλληλος δεν δικαιούται βασιζόμενος σε κάποιο νομοθετικό πλαίσιο να επικοινωνήσει σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα πλην της ελληνικής. Και τούτο συμβαίνει μολονότι μπορεί να έχει διοριστεί διαθέτοντας ως τυπικό προσόν διορισμού την επάρκεια μιας ή και περισσότερων ξένων γλωσσών. Η κλήση διερμηνέα στις πλείστες των περιπτώσεων επαφίεται στη δυνατότητα και την πρόνοια του συναλλασσόμενου να ζητήσει ο ίδιος τη συνδρομή του, η οποία συνήθως γίνεται από τρίτο πρόσωπο. *Ο διερμηνέας είναι ανύπαρκτος νομικά*, δεν δεσμεύεται και συνεπώς δύναται να αυθαιρετήσει. Το νομοθετικό πλαίσιο που προτείνεται στην παρούσα μελέτη, θα πρέπει να βρίσκεται σε συνέχεια του κανονιστικού πλαισίου της υφισταμένης Δικαστηριακής Διερμηνείας και των όποιων μελλοντικών τροποποιήσεων που αυτή θα έχει. Η αντιμετώπιση του διερμηνέα ως μεταφραστή παρά τα εγγενή προβλήματα είναι στην παρούσα φάση μια λύση ανάγκης εξαιτίας των ουσιαστικών ελλείψεων.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνεται η σημασία της κοινοτικής διερμηνείας και καθίσταται προφανής η αναγκαιότητα ύπαρξης επαγγελματία διερμηνέα στις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες, δεδομένου ότι:

- στο 46,2% των περιπτώσεων αναφέρονται μέχρι 10 φορές κατά τις οποίες ο υπάλληλος συνεργάστηκε με διερμηνέα. Από εκεί και πάνω παρατηρείται μια αύξηση μάλλον εντυπωσιακή: το 65,4 των ερωτηθέντων συνεργάστηκε έως 20 φορές με διερμηνέα, ενώ το λοιπό 34,5% παρουσιάζει περιπτώσεις συνεργασίας μεταξύ 30 και 500.
- Η ζήτηση διερμηνέα επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου των αλλοδαπών, τα οποία δείχνουν ότι γενικώς δεν υπάρχει δισταγμός στην αναζήτηση διερμηνέα, καθώς το 53% των αλλοδαπών ζήτησαν και επίσης ένα ποσοστό 74,8% (από το σύνολο των αλλοδαπών, είτε ζήτησαν είτε όχι) έλαβε διερμηνέα κατά την επικοινωνία του με δημόσια υπηρεσία, παρά το γεγονός πως η επιλογή του διερμηνέα σε συντριπτική πλειοψηφία (87,4%) δεν έγινε από τους ίδιους. Από την άλλη πλευρά, προκύπτει επίσης σαφώς η ανάγκη διασφάλισης υψηλού επιπέδου υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας, με βάση τα παρακάτω στοιχεία που αναφέρονται στην ποιότητα του παρασχεθέντος έργου.
- Από τις απαντήσεις των υπαλλήλων συνάγεται ότι το 27,7% διαπιστώνουν μεταξύ απόλυτης δυσaréσκειας και ουδετερότητας ως προς το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αντίθετα, το 47,3%, ήτοι σχεδόν ένας στους 2 ισχυρίζεται ότι οι υπηρεσίες είναι σχετικά ικανοποιητικές και ένα 25% τις παρουσιάζει ως απόλυτα ικανοποιητικές. Ωστόσο, εντύπωση προξενεί το 57% των ερωτηθέντων που δεν σημείωσαν καμία απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση – γεγονός που θα μπορούσε ίσως να αποδοθεί σε επιφυλακτικότητα των υπαλλήλων ως προς την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Μόλις το 10% διατυπώνει την άποψη ότι ο διερμηνέας απέδιδε με πληρότητα το νόημα, ενώ για τις λοιπές περιπτώσεις σημειώνονται στατιστικώς σημαντικά ποσοστά. Προκύπτει επομένως το σαφές συμπέρασμα ότι οι αυτόκλητοι

διερμηνείς παρουσιάζουν σημαντικές ελλείψεις στη μεταφορά των λεγομένων από τη μία γλώσσα στην άλλη. Επιπρόσθετα, ως σημειωθεί ότι στην πλειοψηφία τους οι υπάλληλοι απάντησαν ότι κατά τη γνώμη τους ο αλλοδαπός είχε τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη διαδικασία χάρη στις περιορισμένες -έστω- γνώσεις ελληνικών που είχε.

- Παρομοίως, το 56,5% των αλλοδαπών απάντησε ότι ο διερμηνέας δεν μετέφερε στον αλλοδαπό όλα όσα λεγόταν κατά τη διαδικασία, γεγονός που καταδεικνύει την έλλειψη επαγγελματικής πρακτικής εκ μέρους του διερμηνέα.
- Ως προς το ερώτημα που αφορά την εντύπωση των υπαλλήλων για το βαθμό ικανοποίησης του αλλοδαπού από την παρεχόμενη διερμηνεία, είναι εντυπωσιακό το ποσοστό 60,2% των υπαλλήλων που δεν ανταποκρίθηκαν στην ερώτηση αυτή, ενώ ένα αθροιστικό ποσοστό 21,2% των Υ απάντησαν από ελάχιστο έως μέτριο. Σε αδρές γραμμές, αποτυπώνεται η εντύπωση των υπαλλήλων ότι 1 στους 5 αλλοδαπούς μένει με μια αίσθηση μη ικανοποίησης, αν όχι αδικίας για την έλλειψη επικοινωνίας, η οποία σαφώς επηρεάζει τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του/της.
- Τέλος, στο 38,5% των απαντήσεων, οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν απέδιδε όλα όσα έλεγαν οι παρευρισκόμενοι, δημιουργώντας πιθανόν, **κενά** στην πληροφόρηση του αλλοδαπού. Επίσης, τα ποσοστά των καταγραφών σε έως και 20 περιπτώσεις ανέρχονται στο 83,5%, ποσοστό αρκετά υψηλό για να μπορούμε να το αγνοήσουμε.

Από την ανάγνωση των αποτελεσμάτων που αφορούν τις απαντήσεις των αλλοδαπών, συνάγεται ότι ο αλλοδαπός σε υψηλά ποσοστά καταλάβαινε μόνον μερικώς τον διερμηνέα (47,1%)⁵, πράγμα που σημαίνει μη επιτυχή παρέμβαση, ή ενδεχομένως και αποτυχία σε καίριες δραστηριότητες στη δημόσια ζωή του αλλοδαπού, καθώς μόνον το 46,3% του δείγματος δήλωσε ότι κατανοούσε (πιθανόν στην πληρότητά του) τα όσα έλεγε ο διερμηνέας. Η συγκεκριμένη παρατήρηση διαμορφώνει εν μέρει την εικόνα της κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα. Επίσης, το σημαντικό ποσοστό εκείνων που δεν καταλάβαιναν τον διερμηνέα (6,6%) επισημαίνει το πρόβλημα των αυτόκλητων διερμηνέων στην ουσία του.

Η «ουδετερότητα» του διερμηνέα διαπιστώθηκε από το 64,8% του συνόλου (64,5% των αντρών και 65,2% των γυναικών), ενώ οι λοιποί διατύπωσαν αρνητική στάση. Ακόμη και στις περιπτώσεις όπου ο διερμηνέας τήρησε μια σχετική ουδετερότητα (67,8% των περιπτώσεων), εν τούτοις ο αλλοδαπός σε ποσοστά 20,3% δεν θα επέλεγε τον ίδιο. Το ότι εκείνοι οι ερωτώμενοι που αξιολόγησαν το διερμηνέα ως μη ουδέτερο (32%) αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «πολύ κακές» (12,3%) και «κακές» (7,4%) είναι προσδοκώμενο. Αντίθετα, εκείνοι που θεώρησαν ότι ο διερμηνέας ήταν ουδέτερος (68% του συνόλου) αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «πολύ κακές» (11,5%) και «κακές» (1,6%), γεγονός που σημαίνει ότι μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε στην ποιότητα των υπηρεσιών, παρά στη μεροληψία. Το γεγονός ότι το 5,7% και το 4,1% που έκριναν ότι ο διερμηνέας δεν ήταν ουδέτερος και παρά ταύτα αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «καλές» και «πολύ καλές», αντίστοιχα, συσχετίζεται με το ότι ο διερμηνέας τήρησε μεροληπτική στάση υπέρ αυτών κατά τη διαδικασία.

⁵ Ήτοι, 22 άντρες (18,2% του συνόλου) και 35 γυναίκες (28,9% του συνόλου) καταλάβαιναν μόνο μερικώς το διερμηνέα. Είναι προφανές ότι η κοινή γλώσσα δεν μπόρεσε να καλύψει τα κενά επικοινωνίας.

Τα παραπάνω στοιχεία καταδεικνύουν σε σημαντικό βαθμό τις ελλείψεις και την ανάγκη συστηματοποίησης του θεσμού, με διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, ώστε να κατοχυρώνεται το δικαίωμα των αλλοδαπών στην επικοινωνία και ίση μεταχείριση, με σκοπό την εξυπηρέτησή τους και τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους κατά την παραμονή τους στην Ελλάδα.

Αξίζει τέλος να σχολιαστεί το γεγονός ότι οι αλλοδαποί προτιμούν τους οικείους, είτε είναι συμπατριώτες τους είτε Έλληνες, καθώς θέτει το ζήτημα της κοινοτικής διερμηνείας στη βάση της εμπιστοσύνης και των διαπροσωπικών σχέσεων. Το σημαντικό, ωστόσο, είναι ότι μόλις 5 άντρες (1,8% επί του συνόλου) και μόλις 3 γυναίκες (1,1% επί του συνόλου) επέλεξαν διερμηνέα -- οι γυναίκες, μάλιστα, σε μεγάλη πλειοψηφία συνοδεύονται από συγγενικό πρόσωπο (ίσως και λόγω πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων) που μιλά ελληνικά. Αυτό σχετίζεται με δύο ζητήματα: α) τη γνώση γύρω από το συγκεκριμένο επάγγελμα, καθώς η σχετική πληροφόρηση προκύπτει ότι είναι περιορισμένη τόσο για τους αλλοδαπούς όσο και για τους υπαλλήλους και β) την απαιτούμενη θεσμοθέτηση του επαγγέλματος, η οποία θα διασφαλίζει τις ίσες δυνατότητες πρόσβασης και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τις υπηρεσίες του ελληνικού κράτους.

Σύμφωνα με τα δεδομένα που έχουν καταγραφεί ως αποτέλεσμα της διερεύνησης του νομικού πλαισίου (B.2.1), η ΕΕΔΑ (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Δικαιωμάτων του Ανθρώπου) συνιστά την αναδιαμόρφωση του συνολικού θεσμικού πλαισίου που διέπει το σύστημα μεταφραστών και διερμηνέων στην Ελλάδα με σκοπό την εμπέδωση των μεταφραστών και διερμηνέων ως θεσμικών εγγυητών μιας ορθής επικοινωνίας.

Απαιτείται:

- Θέσπιση εθνικού μητρώου μεταφραστών και εθνικού μητρώου διερμηνέων, ικανών να διασυνδέονται με τα αντίστοιχα μητρώα ανά την ΕΕ και να εγγυώνται την προστασία των προσωπικών δεδομένων που περιέχουν.
- Θεσμοθέτηση συστήματος διαπίστευσης των μεταφραστών και διερμηνέων, με τη συμμετοχή τόσο επαγγελματιών του χώρου όσο και δικαστικών και πανεπιστημιακών.
- Εξασφάλιση επίσημης κατάρτισης από την Πολιτεία και διαρκούς εκπαίδευσης των μεταφραστών και διερμηνέων (ενδεχομένως από κοινού με τους τελικούς χρήστες των διερμηνέων, δηλαδή δημόσιους λειτουργούς).
- Διασφάλιση ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών αφενός μέσω της εποπτείας του επίπεδου γλωσσικών γνώσεων και γνώσεων τομέα (π.χ. ιατρική, νομική, τεχνολογία, διοίκηση, μετανάστευση, άσυλο) και ικανότητας πολιτισμικής διαμεσολάβησης του μεταφραστή και διερμηνέα, αφετέρου μέσω της αναθεώρησης των μεταφράσεων/ελέγχου της διερμηνείας.

4.1.2 Αυστηρή διαφοροποίηση διερμηνείας και διαμεσολάβησης

Δεύτερος άξονας αποτελεί ο αυστηρός διαχωρισμός μεταξύ διερμηνείας και άλλων υπηρεσιών (δια-)μεσολάβησης. Η βιβλιογραφική επισκόπηση ανέδειξε την πολλαπλότητα της ορολογίας που χρησιμοποιείται για να δηλώσει αυτό που στα ελληνικά φαίνεται να καλείται *κοινοτική διερμηνεία*, με βασική δυσχέρεια την οριοθέτηση διερμηνείας και (δια)μεσολάβησης και ένα μεγάλο ερωτηματικό για το εύρος του ρόλου του διερμηνέα.

Αφενός αναδύονται τόσο μέσα από τη μελέτη της βιβλιογραφίας όσο και από τα δεδομένα μας τα εξής: Σύμφωνα με την εξέταση του ζητήματος από νομικής πλευράς (βλ. 3.1), ένα νομοθέτημα που θα διέπει την κατάρτιση και επιλογή κοινοτικών διερμηνέων δεν θα έπρεπε να αποκλείει την προτίμηση διερμηνέων που διαθέτουν, πέραν της απαιτούμενης κατάρτισης η οποία ασφαλώς πρέπει να είναι πολύ ευρύτερη από την «ικανοποιητική γνώση δύο γλωσσών» (Αποστόλου 2015: 66), και προσόντα πολιτισμικού διαμεσολαβητή να είναι, δηλαδή, επιπλέον σε θέση να επιτελούν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες (Αποστόλου 2015: 61) αποστολές:

- να λειτουργούν ως δεσμοί επικοινωνίας μεταξύ (δημοσίων/ιδιωτικών) υπηρεσιών και της κοινότητας των μεταναστών
- να διευκολύνουν, μέσω της παροχής πληροφοριών, την πρόσβαση σε πάσης φύσεως υπηρεσίες
- να παρέχουν υποστήριξη και ενθάρρυνση, ούτως ώστε οι αλλοδαποί να μπορούν να προωθούν τις δικές τους ανάγκες και ενδιαφέροντα
- να παράγουν υλικό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο από τις δημόσιες υπηρεσίες όσο και από την μειονοτική/μεταναστευτική κοινότητα για την προώθηση της διαπολιτισμικής συνειδητότητας.

Παράλληλα, η διερεύνηση της διεθνούς εμπειρίας⁶ δείχνει ότι σε ορισμένες περιπτώσεις – όπως, εν προκειμένω, στα σχολεία της Νορβηγίας – πολλές φορές ο διερμηνέας παρέχει πληροφορίες σχετικά με το πολιτισμικό υπόβαθρο και τις διαδικασίες εκπαίδευσης, αλλά αυτά είναι μέσα στις προσδοκίες των υπαλλήλων των σχολείων αυτών. Οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι αυτή η πιο ενεργή συμμετοχή του διερμηνέα βοηθά τη διαδικασία επικοινωνίας. Επίσης, οι ερωτηθέντες θεώρησαν καλό και αποδεκτό ο διερμηνέας να κάνει περίληψη των λεγομένων στους γονείς στο τέλος της συνάντησης.

Αν εξετάσει κανείς προσεκτικά τις απαντήσεις των ερωτώμενων υπαλλήλων των υπηρεσιών (βλ. 3.4) οι οποίοι ανταποκρίθηκαν στην έρευνα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο, διαπιστώνει τα εξής:

- Επί των απαντήσεων που λήφθηκαν, τεκμαίρεται ότι σε γενικές γραμμές οι διερμηνείς δεν περιορίζονται στο ρόλο τους, αλλά επεκτείνονται και σε παράπλευρα καθήκοντα, όπως η παροχή βοήθειας προς τον αλλοδαπό, λ.χ. για τη συμπλήρωση μιας αίτησης. Σε ποσοστό 22,8% των έγκυρων περιπτώσεων δηλώθηκε ότι ο διερμηνέας παρέμεινε στα όρια του ρόλου του, ενώ για το 92,4% των περιπτώσεων οι διερμηνείς «παρέβησαν» τα όρια σε αρκετές περιπτώσεις, που φτάνουν μέχρι και τις 500. Η διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνεται και από την πλευρά των αλλοδαπών, καθώς ένα ποσοστό 72,4% (περίπου ο 1 στους 3) απάντησε ότι ο διερμηνέας «βοηθούσε και σε άλλα ζητήματα».
- Παρατηρείται επίσης ότι η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων (80,82% των έγκυρων απαντήσεων) δηλώνουν ότι θέλουν το διερμηνέα να μην περιορίζεται αυστηρά στο ρόλο του, αλλά να λειτουργεί και ως εμπειρογνώμων.

⁶ Βλ. www.cigreecce.gr (12.07.2016).

- Ανάλογες είναι οι απαντήσεις στο ερώτημα: «Πιστεύετε ότι ο διερμηνέας θα πρέπει να συνεργάζεται με την υπηρεσία (π.χ. βοηθώντας στη συμπλήρωση μιας αίτησης, κλπ);». Οι θετικές απαντήσεις σε ποσοστό 92,5% δίνουν περίπου την ίδια εικόνα ως προς την αντίληψη των υπαλλήλων πάνω σ' αυτό το ζήτημα.

Συνεπώς, και από πλευράς των («εκπροσώπων» των) ελληνικών υπηρεσιών διαπιστώνεται μια σαφής προτίμηση προς έναν συνδυασμό διερμηνείας και επιπρόσθετης βοήθειας.

Είμαστε, ωστόσο, της άποψης πως τα παραπάνω στοιχεία αφενός καταδεικνύουν (και επιβεβαιώνουν) την έλλειψη επαγγελματικού προφίλ και σαφών «ορίων», ενώ καθιστούν επίσης επιτακτικό τον καθορισμό διακριτών αρμοδιοτήτων που θα καλύπτουν τις ποικίλες ανάγκες των διαφόρων υπηρεσιών και φορέων μέσα από τη δυνατότητα επιλογής διερμηνέα κατάλληλης βαθμίδας (στα πρότυπα, π.χ. της Αυστραλίας ή της Νορβηγίας) από πλευράς του φορέα.

Το ζήτημα αυτό προϋποθέτει την διαμόρφωση και οριοθέτηση του προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα, λαμβάνοντας ωστόσο υπόψη ότι σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα (όπως προκύπτει από τα δεδομένα της διεθνούς έρευνας που διενεργήθηκε), είναι διαφορετικός ο ρόλος του διερμηνέα (αναλόγως βεβαίως και του χώρου στον οποίο καλείται να προσφέρει τις υπηρεσίες του) από εκείνον του (δια-)μεσολαβητή⁷ ή οιαδήποτε άλλου «βοηθού» που δύναται να συνοδεύει τον αλλοδαπό.

Η άποψη αυτή, καίτοι δεν συμβαδίζει με τις καταγραφείσες απόψεις που προηγήθηκαν, διασφαλίζει το επίπεδο των γλωσσικών υπηρεσιών, χωρίς να αποκλείει τη δυνατότητα παροχής και συνεργασίας και συνοδού του αλλοδαπού, με σκοπό την εξυπηρέτηση άλλων αναγκών – οι οποίες, ωστόσο, δεν αποτελούν, σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, το αντικείμενο απασχόλησης του επαγγελματία διερμηνέα. Συμπερασματικά, παραμένει ερωτηματικό αν δύναται ο επαγγελματίας διερμηνέας να θεωρήσει πιο «διασταλτικά» τον ρόλο του. Επομένως, θα πρέπει ο κοινοτικός διερμηνέας να θεωρηθεί υπό ένα διαφορετικό πρίσμα, δεδομένου ότι ο πρώτος όρος (κοινοτικός) διαμορφώνει διαφορετικές απαιτήσεις.

4.1.3 Ενημέρωση των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την κοινοτική διερμηνεία

Η πολιτεία οφείλει να ενημερώσει και να ευαισθητοποιήσει κατά προτεραιότητα τις υπηρεσίες που έρχονται σε επαφή με αλλόφωνους, ώστε να διευκολύνεται η επικοινωνία και η ικανοποίηση των αιτημάτων τους. Με αυτές τις διαδικασίες, θα ενισχυθεί η θέση του κοινοτικού διερμηνέα και θα βελτιωθεί η πρόσβαση των αλλοφώνων σε παροχές και υπηρεσίες επί ίσοις όροις με τους φυσικούς ομιλητές της γλώσσας της χώρας υποδοχής, κάτι που αποτελεί βασική υποχρέωση κάθε πολιτείας. Ας σημειωθεί ωστόσο, ότι σύμφωνα με την έρευνα της διεθνούς εμπειρίας (χωρίς αυτό φυσικά να αποτελεί «δικαιολογία» για την ελληνική πραγματικότητα) δεν υπάρχουν σχεδόν καθόλου κανονισμοί για την κλήση κοινοτικών διερμηνέων ακόμη και σε ευρωπαϊκές χώρες όπως η Γερμανία, που φιλοξενεί μεγάλο αριθμό αλλοδαπών. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η κλήση διερμηνέων στα νοσοκομεία, δαπάνη που

⁷ Όπως προκύπτει από την έρευνα της διεθνούς εμπειρίας, η θεσμοθέτηση της Κοινοτικής Διερμηνείας στον Καναδά ανάγεται στο 2007 (βλ. www.cigreecce.gr). Για πάνω από 20 χρόνια προγενέστερα λειτουργούσε άτυπα ο θεσμός των “cultural interpreters” (πολιτισμικών διερμηνέων). Οι πολιτισμικοί διερμηνείς στην ουσία παρείχαν πληροφορίες στο πλαίσιο μιας διαπολιτισμικής και διαγλωσσικής διαμεσολάβησης.

περιλαμβάνεται στο κόστος ημερήσιας νοσηλείας, πράγμα που σημαίνει ότι δεν καλύπτεται επιπροσθέτως από τα ασφαλιστικά ταμεία (Barkowski 2005:8 κ.α.). Το γεγονός αυτό, δείχνει ασφαλώς την έλλειψη σαφούς πλαισίου για τις υπηρεσίες κοινοτικής διερμηνείας ακόμη και σε περιπτώσεις χωρών με πιο εδραιωμένες αντιλήψεις και διαδικασίες ως προς το ζήτημα της ενσωμάτωσης μεταναστών. Από την άλλη πλευρά, η έρευνα διαπιστώνει ότι χώρες με σαφέστερο νομικό πλαίσιο, όπως η Αυστραλία, ο Καναδάς, οι ΗΠΑ, το ΗΒ, κλπ., έχουν διανύσει αρκετό δρόμο ως προς την οργάνωση της κοινοτικής διερμηνείας, η οποία βρίσκεται σε υψηλό σημείο προτεραιότητας για τις υπηρεσίες πρόνοιας, αν και υπολείπεται σε σύγκριση με τη δικαστηριακή διερμηνεία.

Όσον αφορά την Ελλάδα, από την ανάλυση των ερωτηματολογίων (βλ. 3.3 και 3.4) επιβεβαιώνεται η άγνοια των υπηρεσιών και φορέων ως προς διάφορες πτυχές του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα. Συγκεκριμένα:

- Το 79,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν το σύστημα επιλογής διερμηνέα. Ένα 14,2% θεωρεί ότι δεν είναι ικανοποιητικό, ενώ το 2,6% πιστεύει ότι το σύστημα είναι ικανοποιητικό.
- Είναι προφανής η άγνοια των υπαλλήλων ως προς το ζήτημα της αμοιβής του διερμηνέα. Το 4,7% δηλώνει ότι δεν τη θεωρεί ικανοποιητική, το 1,7% δηλώνει ότι είναι ικανοποιητική, ενώ το 89,8% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει. Προσθέτοντας και το 3,8% που δεν απάντησε, πιθανόν η άγνοια να φτάνει σε ποσοστό συντριπτικά υψηλό.
- Από την άλλη πλευρά (ΠΕ2), διαπιστώνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία των 296 αλλοδαπών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο έχουν επισκεφθεί τις περισσότερες από τις υπηρεσίες που συνδέονται με τους χώρους όπου διαπιστώνεται η ανάγκη ύπαρξης κοινοτικών διερμηνέων, ήτοι: Υπηρεσίες Υγείας (217), Υπηρεσίες του Δήμου (144), Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (183), Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (160), Εφορία (158), Σχολικούς θεσμούς (149), Τράπεζες (208) και Άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες (207).
- Από τους 296 ερωτώμενους μόνον 8 (ποσοστό 2,9%) απάντησαν ότι επέλεξαν διερμηνέα στην επαφή τους με δημόσια υπηρεσία. Απεναντίας, οι πλείστοι επέλεξαν είτε συμπατριώτη που μιλά ελληνικά (87) είτε φιλικό (95) ή συγγενικό (79) πρόσωπο, ενώ μόλις 7 επέλεξαν Μέλος ΜΚΟ που ενήργησε ως διερμηνέας. Στην επιλογή «άλλο» οι απαντήσεις που δόθηκαν αφορούν αστυνομικό (1 Υ), δικηγόρο (4 Υ), «μόνος» (29 Υ), ενώ ένας απάντησε ότι μιλούσε αγγλικά.
- Τα μάλλον απογοητευτικά αποτελέσματα όσον αφορά την παρουσία διερμηνέα, μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι είτε δεν είναι εύκολη υπόθεση η εξεύρεση διερμηνέα από πλευράς του αλλοδαπού, είτε προτιμάται το φιλικό ή συγγενικό πρόσωπο (για λόγους εμπιστοσύνης κυρίως, όπως συμβαίνει και σε άλλες χώρες – π.χ. Ηνωμένο Βασίλειο, σύμφωνα με την έρευνα της διεθνούς εμπειρίας). Στην περίπτωση αυτή όμως δεν διασφαλίζεται η επάρκεια και αξιοπιστία της επικοινωνίας, όπως επίσης προκύπτει από την απάντηση στο σχετικό ερώτημα.
- Αν το στοιχείο αυτό συνδυαστεί με τη νομική πλευρά του θέματος, δεδομένου ότι αποτελεί δικαίωμα του αλλοδαπού (και υποχρέωση της πολιτείας) να εξυπηρετηθεί στη γλώσσα του (ενώ ταυτόχρονα η νομοθεσία προβλέπει η

συνεννόηση από πλευράς του υπαλλήλου να γίνεται στην ελληνική γλώσσα), τότε καθίσταται επιτακτική η ανάγκη ύπαρξης κοινοτικών διερμηνέων σε δημόσιες υπηρεσίες, όπως οι ανωτέρω, ώστε να διασφαλίζεται από πλευράς της επίσημης πολιτείας η κάλυψη αφενός των αναγκών των αλλοδαπών και, αφετέρου, η αξιοπιστία της επικοινωνίας.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι, όσον αφορά το ζήτημα της απευθείας επικοινωνίας υπαλλήλων με γνώση ξένης γλώσσας (με ή χωρίς πιστοποιητικό γλωσσομάθειας), η χρήση της ξένης γλώσσας από τον υπάλληλο υπόκειται στους περιορισμούς της απορρέουσας ευθύνης σε περίπτωση εσφαλμένης συνεννόησης με τον αλλοδαπό, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που περιλαμβάνουν επικοινωνία για ζητήματα ιδιαίτερης φύσεως και αυξημένης βαρύτητας, όπως π.χ. η συνεννόηση σε ένα νοσοκομείο ή για θέματα χορήγησης ουσιωδών εγγράφων ή επιδομάτων, κλπ. Συνεπώς, το ζήτημα αυτό θα πρέπει να συσχετιστεί με την προτεινόμενη από τη διεθνή εμπειρία δυνατότητα επιμόρφωσης και των δίγλωσσων υπαλλήλων σε καίρια ζητήματα που αφορούν την επικοινωνία με τους αλλοδαπούς και, ενδεχομένως, πιστοποίησης του επιπέδου της επικοινωνιακής τους ικανότητας (βλ. π.χ. LTC, Ουάσιγκτον, περί «αδειοδοτημένου προσωπικού»). Ταυτόχρονα, προϋπόθεση θα αποτελούσε βεβαίως να προβλεφθεί η απευθείας επικοινωνία των υπαλλήλων με τους αλλοδαπούς στην ξένη γλώσσα, διότι σύμφωνα με τα προαναφερθέντα η πρακτική αυτή επί του παρόντος αντιβαίνει στις ισχύουσες διατάξεις.

Προφανώς, δεν είναι εύκολο να εξασφαλιστούν διερμηνείς για όλες τις ανάγκες και ιδιαίτερα στη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην οποία βρίσκεται η Ελλάδα⁸. Για το λόγο αυτό, θα μπορούσε να υιοθετηθεί ένα σύστημα επιλογής και κλήσης διερμηνέα στα πρότυπα που έχουν καθιερωθεί και εφαρμόζονται με επιτυχία σε άλλες χώρες (π.χ. Αυστραλία), όπως προέκυψε από την έρευνα της διεθνούς εμπειρίας στο χώρο της κοινοτικής διερμηνείας. Σημαντικός θεωρείται, επομένως, ο ρόλος της τεχνολογίας, καθώς με τις σημερινές δυνατότητες αλλά και την ιδιομορφία της ελληνικής επικράτειας, τόσο οι απομακρυσμένες περιοχές της ηπειρωτικής όσο και της νησιωτικής Ελλάδας θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν με την εξ' αποστάσεως σύνδεση, είτε μέσω τηλεφώνου είτε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, ώστε να παρέχονται με αξιόπιστο τρόπο οι απαιτούμενες υπηρεσίες κοινοτικής διερμηνείας όταν και όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του διερμηνέα.

4.1.4 Εκπαίδευση και πιστοποίηση του κοινοτικού διερμηνέα

Προφανώς θα πρέπει, με πρωτοβουλία της πολιτείας, να δημιουργηθούν τα κατάλληλα προγράμματα σπουδών και τα συστήματα πιστοποίησης που θα παράσχουν μια καλή βάση για σοβαρή κατάρτιση διερμηνέων (ανά ειδικευση), οι οποίοι θα αποκτήσουν έτσι σαφή επίγνωση των απαιτούμενων δεξιοτήτων και των καθηκόντων

⁸ Όσον αφορά το δικαίωμα στη διερμηνεία πολιτών τρίτων χωρών που κρατούνται στην Ελλάδα ως παράνομοι μετανάστες ή ως υποψήφιοι για χορήγηση καθεστώτος ασύλου, σε σχέση με την ιατροφαρμακευτική τους περίθαλψη, έκθεση των Γιατρών Χωρίς Σύνορα (2015: 2) αναφέρει ότι στα κέντρα κράτησης δεν υπάρχει πρόβλεψη για την κάλυψη των αναγκών ευάλωτων ομάδων (ασυνόδευτοι ανήλικοι, νήπια, έγκυες γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες), ενώ απουσιάζει υποστηρικτικό προσωπικό και διερμηνείς. Ωστόσο, η έλλειψη υπηρεσιών διερμηνείας στα κέντρα κράτησης εμποδίζει ή και αποκλείει την παροχή περίθαλψης σε ευάλωτες ομάδες όπως είναι τα παιδιά, οι έγκυοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

τους και θα μπορούν να παρέχουν αποτελεσματικότερες υπηρεσίες. Η ίδρυση σωματείων κοινοτικών διερμηνέων θα προωθήσει την εμπέδωση του ρόλου του διερμηνέα σε κοινωνικό επίπεδο ανάλογα με την ειδίκευση, χάρη στην έκδοση κωδίκων δεοντολογίας κατά περίπτωση, στοιχείο που θα βοηθήσει επίσης τους πολίτες να κατανοήσουν τον ρόλο του διερμηνέα και την αναγκαιότητα συνεργασίας με επαγγελματίες διερμηνείς.

Στο συγκεκριμένο ζήτημα υφίσταται σύμπτωση με τις προτάσεις των υπηρεσιών, καθώς σύμφωνα με τα δεδομένα που προέκυψαν από τα στατιστικά δεδομένα στο προηγούμενο κεφάλαιο:

- 259 υπάλληλοι απάντησαν ότι η εκπαίδευση και η πιστοποίηση είναι αναγκαία (75,3%), ενώ το 0,9% (3Υ) δήλωσαν ότι δεν είναι αναγκαία. Αντίθετα, το 20,3% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν γνωρίζει αν θα πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση και πιστοποίηση διερμηνέων. Είναι σημαντικό ότι η επικρατούσα άποψη σχετικά με την εκπαίδευση και πιστοποίηση είναι θετική, κάτι που προέρχεται από την εμπειρία της επικοινωνίας τους με αλλοδαπούς.
- Ως προς τις γλωσσικές ανάγκες, παρατηρούμε ότι οι ευρωπαϊκές γλώσσες καλύπτουν ένα σημαντικό ποσοστό. Συγκεκριμένα, ως προς τον συνολικό αριθμό των απαντήσεων τα Αγγλικά εμφανίζονται σε ποσοστό 9,7%, τα Γαλλικά 6,6%, τα Γερμανικά 7,8%, τα Ισπανικά 3%, με σύνολο 27,1%. Αναλόγως, οι «παραδοσιακές» μεταναστευτικές γλώσσες στην Ελλάδα (Αλβανικά 8,5%, Βουλγαρικά 4%, Ρωσικά 8,6% και Σλαβικές γλώσσες 0,1%) συμποούνται σε 21,2%. Όλες οι άλλες γλώσσες σχετίζονται (κατά πλειοψηφία) με το πρόσφατο κύμα προσφύγων και μεταναστών, γεγονός που επισημαίνει νέες επικοινωνιακές ανάγκες.
- Παρομοίως, από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου των αλλοδαπών βλέπουμε ότι η πλειονότητα των διερμηνέων έκαναν χρήση της Αγγλικής γλώσσας, της Γαλλικής και της Γερμανικής και σε μικρότερο βαθμό ακολουθούν τα Ιταλικά και τα Ρωσικά. Ήτοι, γλώσσες γενικής καλλιέργειας και όχι γλώσσες επικοινωνίας που καλύπτουν τις ανάγκες των αλλοδαπών. Από τους ερωτηθέντες, 86 (65,2%) δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν μιλούσε τη μητρική τους γλώσσα. Επομένως, ένα ερώτημα που προκύπτει είναι η γλωσσική επάρκεια του διερμηνέα, καθώς διαπιστώνεται αδυναμία εύρεσης διερμηνέων για κάλυψη όλων των αναγκών των αλλοδαπών. Τέλος, ως σημειωθεί ότι τα διαθέσιμα στοιχεία αποτελούν μια πρώτη ένδειξη για το πώς διαμορφώνονται οι γλωσσικές ανάγκες, σε μια προοπτική σχεδιασμού της κοινοτικής διερμηνείας που θα απαιτεί και τη διερεύνηση της ζήτησης των ζευγών γλωσσών στα οποία θα είναι δυνατή η παροχή εκπαίδευσης.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί η διαπίστωση που προκύπτει από τη διερεύνηση του νομικού πλαισίου, σύμφωνα με την οποία η ΕΕΔΑ συνιστά την παροχή επίσημης εκπαίδευσης από την Πολιτεία στους νέους μετανάστες που ήδη χρησιμοποιούνται από ΜΚΟ στον τομέα της διερμηνείας και μετάφρασης, ώστε να καλύπτονται επαρκώς οι ανάγκες μετάφρασης και διερμηνείας στις άλλοτε ελάχιστα γνωστές γλώσσες.

Βεβαίως, οι ανωτέρω θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα εισαγωγικό επίπεδο πιστοποιημένων κοινοτικών διερμηνέων (ή «πολιτισμικών διαμεσολαβητών», όπως συχνά αποκαλούνται από τις ΜΚΟ) -- δεδομένου ότι σε χώρες με μεγαλύτερη εμπειρία

στα ζητήματα της διερμηνείας, όπως π.χ. οι ΗΠΑ, υπάρχουν ακόμη και προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών στην κοινοτική διερμηνεία, οι κάτοχοι των οποίων θα μπορούσαν, αναμφίβολα, να πιστοποιηθούν στο ανώτατο επίπεδο κοινοτικών διερμηνέων. Στα ενδιάμεσα επίπεδα, περιλαμβάνονται πάροχοι υπηρεσιών οι οποίοι θα είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν διαφορετικές ανάγκες και δύνανται να καλούνται από τις υπηρεσίες και τους φορείς αναλόγως των απαιτήσεων που θα παρουσιάζει η εκάστοτε επικοινωνιακή κατάσταση, ενώ την κρίση και τελική επιλογή ενός πιστοποιημένου διερμηνέα με το κατάλληλο προφίλ θα έχει ο αρμόδιος υπάλληλος.

Από την εξέταση του εκπαιδευτικού επιπέδου των αλλοδαπών που συμμετείχαν στην έρευνα, προκύπτει ότι ένα μεγάλο ποσοστό (28%) είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ επίσης, ένα ποσοστό 22,3% είναι κάτοχοι πτυχίου πανεπιστημίου (σημειωτέον, το μεγαλύτερο ποσοστό επί του συνόλου κατάγεται από την Αλβανία (15,5%), με δεύτερο τόπο καταγωγής τη Συρία σε ποσοστό 11,1%, και τρίτο το Αφγανιστάν, με 7,1%). Κατά συνέπεια, υφίσταται η δυνατότητα επιλογής μελών των κοινοτήτων που θα μπορούσαν να ανταποκριθούν σε ένα βαθμό στις απαιτήσεις εκπαίδευσης και πιστοποίησης, είτε ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές μιας εισαγωγικής βαθμίδας (αναλόγως των αναγκών) είτε και ως κοινοτικοί διερμηνείς ανώτερης βαθμίδας, σε ένα σύστημα κατάταξης που θα ακολουθούσε διεθνή πρότυπα, κατατείνοντας προς την επαγγελματικοποίηση του θεσμού, όπως προαναφέρθηκε.

4.1.5 Καθιέρωση κώδικα δεοντολογίας και αξιολόγησης

Όσον αφορά τις επιπτώσεις της διαπιστωθείσας έλλειψης στον τομέα της κοινοτικής διερμηνείας, μια ακόμη παράμετρος θα πρέπει να προστεθεί: η οργανωμένη αξιολόγηση της παροχής της υπηρεσίας. Όπως καταδεικνύεται από την έρευνα της διεθνούς εμπειρίας, σε αρκετές χώρες (με προεξάρχουσες τη Νορβηγία, τις ΗΠΑ και την Αυστραλία) υφίσταται πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας της διερμηνείας. Αυτό λειτουργεί θετικά ως προς τη διαρκή βελτίωση της διαδικασίας και αποτελεί ένα στοιχείο που θα πρέπει ασφαλώς να ληφθεί υπόψη, δεδομένου ότι οι διαπιστώσεις των ερωτώμενων σχετικά με την ουδετερότητα ή μη του διερμηνέα θα πρέπει να βασίζονται σε όσο το δυνατόν περισσότερο αντικειμενικά κριτήρια. Τα συγκεκριμένα κριτήρια θα προκύπτουν από την τήρηση ή μη των διαδικασιών που θα προβλέπονται σε ένα σαφές *πλαίσιο λειτουργίας* που θα υποστηρίζεται, ταυτόχρονα, από έναν επίσημα εγκεκριμένο και ολοκληρωμένο *κώδικα δεοντολογίας*, με ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων μερών (υπηρεσιών/φορέων και των υπαλλήλων τους, διερμηνέων, αλλοδαπών). Πιστεύουμε πως οι Κώδικες Δεοντολογίας των επαγγελματικών συλλόγων, που έχουν ως κύριο σκοπό και στόχο να κρατήσουν ψηλά το κύρος του επαγγέλματος και να βοηθήσουν στην πραγμάτωση του ρόλου του διερμηνέα, δεν θα πρέπει να λειτουργούν αφοριστικά ή ως οδηγίες που δεν πρέπει να παραβεί ο επαγγελματίας διερμηνέας. Θα πρέπει να αποτελούν οδηγό για τους διερμηνείς και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτών, ώστε να υπάρχει μια κοινή βάση κατανόησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, *οι διερμηνείς έχοντας έναν οδηγό θα μπορούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους πιο ελεύθερα, παίρνοντας αποφάσεις με βάση ένα τελεολογικό μοντέλο που απαντά στις συνθήκες της κάθε εργασίας*.

Είναι σημαντικό επίσης, να τονιστεί ότι η διασφάλιση της ποιότητας στην κοινοτική διερμηνεία θα πρέπει να ξεκινά με την πιστοποίηση και να συνεχίζεται με τη συνεχή

επιμόρφωση των διερμηνέων⁹ αλλά και των υπαλλήλων που κάνουν χρήση υπηρεσιών διερμηνείας, καταλήγοντας στην τελική αποτίμηση (και δίνοντας επίσης έμφαση στην αυτο-αξιολόγηση), αφότου θα έχει παρασχεθεί η υπηρεσία, όπως συμβαίνει σε αρκετές χώρες του εξωτερικού (π.χ. Νορβηγία), με τη συμπλήρωση ειδικά σχεδιασμένου ερωτηματολογίου και την εξέτασή του από αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος θα αξιολογεί την αποτελεσματικότητα ή μη της παρασχεθείσας υπηρεσίας, με βάση αντικειμενικά και μετρήσιμα στοιχεία, κατά τα διεθνή πρότυπα.

Η δε αξιολόγηση πρέπει να συνδέεται με την συνέχιση της συνεργασίας του διερμηνέα και (ενδεχομένως) την εξέλιξή του σε άλλο βαθμολογικό/μισθολογικό κλιμάκιο.

4.1.6 Θεσμοθέτηση κατηγορίας ξενόγλωσσων υπαλλήλων

Τέλος, τίθεται το ερώτημα αν ο κοινοτικός διερμηνέας θα πρέπει να λειτουργεί με βάση διεθνώς αναγνωρισμένες αξίες που προάγονται και αναλύονται σε αντίστοιχους κώδικες δεοντολογίας, προσδιορίζοντας τα όρια του ρόλου του, ενώ, αντίθετα, λοιπές ανάγκες (μεσολάβησης, επίλυσης διαφορών, κλπ.) θα πρέπει να αφορούν υποστηρικτικό προσωπικό, το οποίο δύναται να συνεπικουρεί τους κοινοτικούς διερμηνείς όταν και όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο από την αντίστοιχη δημόσια υπηρεσία. Σε διαφορετική περίπτωση, θα πρέπει να διαφοροποιηθεί ο ρόλος του κοινοτικού μεσολαβητή από εκείνον του «ανώτερου» διερμηνέα. Δεδομένων ωστόσο των διαφορετικών απαιτήσεων σε κάθε περίπτωση (π.χ. δημόσια υπηρεσία, νοσοκομείο, σχολείο, κλπ.) δεν είναι εύκολη υπόθεση ο «ενιαίος» ορισμός και θα απαιτηθούν, πιθανότατα, υπο-διακρίσεις (όπως εξάλλου συμβαίνει και στις ΗΠΑ κατά τη διαδικασία της πιστοποίησης).

Με βάση την έρευνα στα πλαίσια του έργου CIGreece, η κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα απέχει από το να θεωρείται οργανωμένη ή έστω επαρκής, καθώς προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αλλοδαπών δεν είχαν συνεργαστεί με διερμηνέα κατά την επικοινωνία τους με δημόσιες υπηρεσίες. Τα συμπεράσματα καταδεικνύουν την ανάγκη οριοθέτησης του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα, λαμβάνοντας υπόψη τόσο την ελληνική πραγματικότητα όσο και διεθνώς αποδεκτά κριτήρια.

Ανακύπτει, βέβαια, ως επιτακτική ανάγκη η καθιέρωση κατηγορίας προσωπικού με γνώσεις ξένων γλωσσών που μπορούν να στηρίζουν τους αλλοδαπούς σε άλλες υπηρεσίες πλην της διερμηνείας. Τονίστηκε πως σήμερα στην Ελλάδα οι διερμηνείς που λειτουργούν στο χώρο των δημόσιων υπηρεσιών αναλαμβάνουν και άλλες εργασίες για λογαριασμό των αλλοδαπών.

⁹ Σύμφωνα με τα διεθνή δεδομένα (www.cigreecce.gr) και, πιο συγκεκριμένα, την περίπτωση των ιατρικών διερμηνέων στις ΗΠΑ, οι διερμηνείς οφείλουν να είναι πολιτισμικά, καθώς και γλωσσικά, καταρτισμένοι. Ο διερμηνέας πρέπει να κατανοεί τις πολιτισμικές διαφορές σε σχέση με την υγεία / ασθένεια και τις πιθανές επιπτώσεις τους στην άποψη του ασθενούς, τις εκφράσεις του κινδύνου, τις προσδοκίες της συνάντησης, καθώς και την κατανόηση του ρόλου και του σκοπού του παρόχου. Η πρόκληση για τον διερμηνέα είναι να προσέχει ώστε να μην κάνει γενικεύσεις, αποφεύγοντας έτσι τη διαιώνιση των στερεοτύπων. Για το λόγο αυτό, η συνεχής επαγγελματική εξέλιξη στη διαπολιτισμική επικοινωνία είναι σημαντική για τους διερμηνείς.

4.1.7 Η επαγγελματικοποίηση του θεσμού: Προτεινόμενα βήματα για τη δημιουργία του προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα

Όπως αναφέρουν οι Skaaden & Feldberg (2012: 8-9), ένα σύστημα πιστοποίησης διερμηνέων, το οποίο θα πρέπει να οργανωθεί ως μια ανεξάρτητη εξέταση, αποτελεί το πρώτο βήμα προς την επαγγελματικοποίηση της διερμηνείας διότι: α) προστατεύει τον επαγγελματικό τίτλο του διερμηνέα και β) παρέχει στον διερμηνέα μια άδεια αλλά ταυτόχρονα και μια εντολή (*licence and a mandate*). Οι δυσκολίες του εγχειρήματος σχετίζονται αφενός με τον αριθμό των γλωσσικών συνδυασμών που πρέπει να καλυφθούν, σε μια αγορά που διαρκώς μεταβάλλονται οι ανάγκες της και, αφετέρου, με τις περιορισμένες ευκαιρίες καριέρας του κοινοτικού διερμηνέα σε μια, κατά κανόνα, αγορά περιορισμένης έκτασης και απαιτήσεων. Το σημείο αυτό καταδεικνύεται και από το γεγονός ότι στην Αυστραλία, για παράδειγμα, δεν υπάρχει διαφοροποίηση του κοινοτικού διερμηνέα από τον διερμηνέα συνεδρίων σε αρκετές περιπτώσεις (όπως στον κώδικα δεοντολογίας¹⁰) και παρόλο που η χώρα αυτή είναι μια σαφώς μεγαλύτερη αγορά για τις υπηρεσίες διερμηνείας.

Η δε πιστοποίηση των κοινοτικών διερμηνέων θα πρέπει να συνοδεύεται και από την παροχή εκπαίδευσης – πανεπιστημιακού επιπέδου, κατά προτίμηση (κάτι που παραπέμπει και στην ανάγκη συνεργασίας με τα ΑΕΙ της χώρας) ή κατ' ελάχιστον επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας κατάρτισης. Παράλληλα, η δημιουργία ενός εθνικού *Μητρώου Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών* (ΜΗΔΔΥ) θα επιτρέψει την οργάνωση και ρύθμιση της αγοράς, σε συνδυασμό με τη δημιουργία μιας εθνικής Αρχής που θα διερευνά και θα συντονίζει την κάλυψη των αναγκών των δημοσίων υπηρεσιών, σε συνεργασία με τους παρόχους υπηρεσιών διερμηνείας, με διαδικασίες αξιολόγησης-διασφάλισης ποιότητας και ενθάρρυνση πρωτοβουλιών για τη διαρκή επιμόρφωση τόσο των διερμηνέων όσο και των υπαλλήλων των υπηρεσιών που θα συνεργάζονται μαζί τους.

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε, στις χώρες με παράδοση στην υποδοχή μεταναστών (ΗΠΑ, ΗΒ, Αυστραλία και Καναδάς) όσο και στη Νορβηγία και γενικότερα στη Σκανδιναβία, η εκπαίδευση ποικίλλει, καθώς προσφέρονται προγράμματα σπουδών σε Πανεπιστήμια, κολέγια ή κέντρα εκπαίδευσης ενηλίκων, επαγγελματικές ενώσεις κλπ., ακόμη και με τη μορφή της εξ' αποστάσεως διδασκαλίας. Η ύπαρξη διαφορετικών επιλογών σαφώς και συμβάλλει στην επαγγελματικοποίηση της σημαντικής αυτής κοινωνικής λειτουργίας (Skaaden & Feldberg 2012: 11). Από την άλλη πλευρά, εφόσον διαπιστώνεται από τα συμπεράσματα της έρευνας ότι υφίστανται διαφορετικές ανάγκες, κατά περίπτωση, η προτεινόμενη δράση για την ελληνική πραγματικότητα είναι η δημιουργία συστήματος πιστοποίησης διαφορετικών επιπέδων ή βαθμίδων (3, 4 ή 5), κατά τα πρότυπα π.χ. της Αυστραλίας ή της Νορβηγίας. Το σύστημα αυτό έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

Α) επιτρέπει στην κάθε υπηρεσία να επιλέξει τον κατάλληλο διερμηνέα – από «διαμεσολαβητή»¹¹, ή 'paraprofessional' εισαγωγικής βαθμίδας (βλ. ΝΑΑΤΙ, Αυστραλία¹²), ως τον επαγγελματία διερμηνέα επιπέδου 1, ο οποίος θα είναι κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών στη διερμηνεία ή/και συναφούς μεταπτυχιακού. Οι

¹⁰ AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct, November 2012, http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf, προσπελάστηκε στις 28-6-2016.

¹¹ Δεδομένου ότι τόσο η έρευνα της διεθνούς εμπειρίας όσο και η ανάλυση αναγκών στον ελληνικό χώρο δείχνουν ότι χρειάζεται και (δια)μεσολάβηση σε ορισμένες περιπτώσεις.

¹² https://www.naati.com.au/media/1109/outline_naati_credentials.pdf, προσπελάστηκε στις 30-6-2016.

ανωτέρω θα αποτελούν μέλη του εθνικού Μητρώου Διερμηνέων και το προφίλ τους θα είναι διαθέσιμο, μέσα από μια βάση δεδομένων που θα είναι προσβάσιμη από σχετικό ιστοχώρο.

Β) Η ύπαρξη διαφορετικών επιπέδων, με τη δυνατότητα κινητικότητας-αναβάθμισης (και *κλιμακούμενο* σύστημα αμοιβών) θα λειτουργήσει επίσης ως κίνητρο για τους διερμηνείς να βελτιώσουν τα προσόντα τους προκειμένου να ενταχθούν σε ανώτερη βαθμίδα.

Οι προϋποθέσεις για την επιτυχία του θεσμού θα είναι:

α) η υποχρεωτική επιλογή διερμηνέων από το εθνικό μητρώο, καθώς αυτό θα λειτουργήσει ως κίνητρο για τους ανεξάρτητους διερμηνείς, αλλά και για τους παρόχους, ώστε να εγγραφούν στο Μητρώο (αφού πιστοποιηθούν, αναλόγως επιπέδου, μέσω συμμετοχής στις εξετάσεις) και

β) η έκδοση οδηγιών, ανά υπηρεσία, με σκοπό την ενημέρωση του προσωπικού για το πλαίσιο της συνεργασίας με διερμηνέα, ώστε αφενός να είναι ρεαλιστικές οι προσδοκίες τους και αφετέρου να εδραιώνονται τα βήματα προς τη συστηματοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών διερμηνείας.

Περαιτέρω στοιχεία και απαιτούμενες δράσεις αφορούν στη δημιουργία και παραμετροποίηση ενός κατάλληλου Πληροφοριακού Συστήματος που θα φιλοξενεί το εθνικό Μητρώο Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών (ΜΗΔΔΥ), ώστε να εμφανίζει κατά προτεραιότητα τους διερμηνείς ανώτερης βαθμίδας (όπως συμβαίνει στη Νορβηγία¹³) ή να δίνει τη δυνατότητα σε κάθε υπηρεσία να επιλέγει εισάγοντας τα δικά της κριτήρια, κοκ.

Όπως προαναφέρθηκε, ο ελάχιστος προτεινόμενος αριθμός βαθμίδων/κατηγοριών πιστοποίησης για την Ελλάδα είναι 3 (μέγιστος: 5), με στόχο τη δημιουργία ισχυρότερων κινήτρων κινητικότητας αλλά και την αναβάθμιση του υφιστάμενου καθεστώτος, με την καθιέρωση απασχόλησης διερμηνέων με τα υψηλότερα δυνατά προσόντα, σε μια προσπάθεια επαγγελματικοποίησης του θεσμού, όπως έχει συχνά επισημανθεί στα πλαίσια της έρευνας «Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα».

Κατηγορία 1 (ανώτατο): Ανώτερος διερμηνέας – πτυχιούχος

Κατοχή πτυχίου διερμηνείας¹⁴ (ή/και συναφούς μεταπτυχιακού) και διετής, τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία¹⁵ στην κοινοτική διερμηνεία), με προαιρετική την εξέταση για τη λήψη πιστοποίησης-ένταξη στο Μητρώο, εφόσον ο διερμηνέας έχει ήδη πιστοποιηθεί από άλλο φορέα ως κοινοτικός διερμηνέας.

Κατηγορία 2 (ενδιάμεση): Επαγγελματίας διερμηνέας

¹³ <https://www.tolkeportalen.no/no/systemsider/the-norwegian-national-register-of-interpreters/> , προσπελάστηκε στις 30-6-2016.

¹⁴ Το βέλτιστο επιθυμητό προσόν είναι η κατοχή πτυχίου στην κοινοτική διερμηνεία (Hlavac 2014), κάτι το οποίο ωστόσο δεν υποστηρίζεται από το υφιστάμενο πλαίσιο στα ΑΕΙ της Ελλάδας.

¹⁵ Βλ. και International Standards Organization. (2014). Interpreting: Guidelines for community interpreting (ISO 13611:2014). Ανάκτηση από http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=54082 (στο Hlavac 2015: 31-35), όπου προτείνεται η κατοχή (ISO: 8) δύο ετών επαγγελματικής εμπειρίας για τους κατόχους οποιουδήποτε πτυχίου και πέντε ετών για τους μη πτυχιούχους (μεταξύ άλλων, εναλλακτικών, ελαχίστων κριτηρίων, όπως η μετα-δευτεροβάθμια κατάρτιση, η πιστοποίηση από άλλο αναγνωρισμένο φορέα, η ιδιότητα του εγγραμμένου μέλους σε (άλλο) εθνικό μητρώο διερμηνέων, κλπ.

α) Κατοχή πτυχίου/μεταπτυχιακού (όχι διερμηνείας) και διετής τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία στη διερμηνεία, καθώς και επιτυχής εξέταση / πιστοποίηση επιπέδου 1 για ένταξη στο Μητρώο ή

β) κατοχή πιστοποίησης άλλου φορέα/εγγραφή σε άλλο εθνικό μητρώο ή πενταετής επαγγελματική εμπειρία στην κοινοτική διερμηνεία, με απαραίτητη την κατοχή τουλάχιστον απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ή πιστοποιητικό παρακολούθησης προγράμματος μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην κοινοτική διερμηνεία (ISO 2014: 8, στο Hlavac 2014: 35), καθώς και παράλληλη επιτυχή εξέταση-πιστοποίηση επιπέδου 1 για ένταξη στο Μητρώο.

Κατηγορία 3 (κατώτερη): “Paraprofessional” / Πολιτισμικός διαμεσολαβητής

Απαραίτητο προσόν είναι να κατέχει τουλάχιστον απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (το επίπεδο αυτό θεωρείται το ελάχιστο απαραίτητο για τη δυνατότητα γνώσης και κατανόησης βασικών θεμάτων και διαδικασιών, που μπορεί να απαιτηθεί κατά περίπτωση). Στην κατηγορία αυτή θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν και μέλη της εκάστοτε κοινότητας των μεταναστών-αλλοδαπών, οι οποίοι θα πρέπει να εξεταστούν επιτυχώς στο επίπεδο πιστοποίησης 2 (εισαγωγικό τεστ), ενώ επίσης θα μπορούν να λειτουργούν ως συνοδοί/βοηθοί των αλλοδαπών, με ή χωρίς τη συνεργασία με πιο έμπειρο διερμηνέα, ακόμη και με τη δυνατότητα διερμηνείας *relai* (relay). Η βαθμίδα αυτή αφορά διερμηνεία σε επίπεδο γενικών (όχι εξειδικευμένων¹⁶) διαλόγων, ενώ η εξέταση θα πρέπει να συνδυάζεται με την παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, πριν ή / και μετά την εξέταση.

Προτείνεται η δημιουργία τουλάχιστον 2 επιπέδων πιστοποίησης, με την παράλληλη δημιουργία συστήματος εκπαίδευσης / κατάρτισης, που θα λειτουργεί υποστηρικτικά προς το σύστημα πιστοποίησης:

1: για διερμηνείς κατηγορίας 2 (ή και 1, προαιρετικά)

2: για διερμηνείς κατηγορίας 3 (εισαγωγικό επίπεδο).

Η κατοχή εξειδικευμένων τίτλων ή πιστοποιήσεων (όπως π.χ. εκπαίδευσης/κατάρτισης στην ιατρική διερμηνεία) εκτιμάται θετικά και αποτελεί κριτήριο για ένταξη στο μητρώο, με συνεκτίμηση και των λοιπών προσόντων του υποψηφίου, όπως η κατοχή επάρκειας στις γλώσσες εργασίας. Σε δεύτερη φάση, η κάθε υπηρεσία δύναται να εισηγηθεί την παραμετροποίηση του συστήματος πιστοποίησης, με την εισαγωγή εξειδικευμένης εξέτασης ανά περίπτωση (όπως, π.χ. συμβαίνει στις ΗΠΑ, με διαφορετικά τεστ ανά περίπτωση, για ιατρικούς, εκπαιδευτικούς διερμηνείς, κλπ.) (βλ. και Hlavac 2015 ‘Formalizing Community Interpreter Standards’). Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα εισαγωγής και ‘τεστ αποκλεισμού’ (*‘elimination test’*, κατά τα πρότυπα της νορβηγικής υπηρεσίας IMDI), για τη δημιουργία τέταρτης, κατώτατης κατηγορίας πιστοποίησης σε συνδυασμό με ταχύρρυθμο πρόγραμμα κατάρτισης, για περιπτώσεις όπου υφίσταται δυσκολία ανεύρεσης πιο έμπειρων διερμηνέων (πάντοτε με τη δυνατότητα κινητικότητας και ένταξης σε ανώτερη κατηγορία, όταν υπάρξουν οι απαιτούμενες προϋποθέσεις).

¹⁶ Για τους δικαστηριακούς διερμηνείς, ειδικά, προτείνεται η δυνατότητα ένταξης μόνο στις βαθμίδες 1 και 2.

4.1.8 Διαμορφώνοντας το επιθυμητό προφίλ του Έλληνα κοινοτικού Διερμηνέα

4.1.8.1 Γενικά χαρακτηριστικά - διαδικασίες

Ο κοινοτικός διερμηνέας – ή διερμηνέας δημοσίων υπηρεσιών – διαφοροποιείται από τον δικαστηριακό διερμηνέα, καθώς ο τελευταίος υποχρεούται να λειτουργεί σε πιο αυστηρά οριοθετημένα πλαίσια. Οι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη δημιουργία ενός αξιόπιστου πλαισίου λειτουργίας και συνεργασίας είναι οι εξής:

- Ο κοινοτικός διερμηνέας θα πρέπει να λειτουργεί με βάση την επαγγελματική δεοντολογία που διέπει την ιδιότητα του διερμηνέα και να είναι, φυσικά, πλήρως ενημερωμένος για τους ηθικούς κανόνες που τη διέπουν. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να σημαίνει ότι ίσως και να υποχρεωθεί να αρνηθεί να αναλάβει μια υπόθεση αν κρίνει ότι για διάφορους λόγους δεν θα μπορέσει να ανταποκριθεί.
- Η πολιτεία οφείλει, όπως προαναφέρθηκε, να προβεί τάχιστα στη δημιουργία Μητρώου Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών (ΜΗΔΔΥ) με διαφορετικά επίπεδα ικανοτήτων και δεξιοτήτων, διότι η ύπαρξη διαφορετικών επιπέδων θα επιτρέψει αφενός την απασχόληση διερμηνέων με βασικές γνώσεις (και ανάλογες απολαβές) για λιγότερο απαιτητικές υποθέσεις, ενώ παράλληλα θα δώσει το κίνητρο για κινητικότητα στις διαφορετικές κατηγορίες - βαθμίδες, προκειμένου να κατακτήσει κανείς το 1^ο και το 2^ο επίπεδο, που θα αποτελούν τα επιθυμητά εχέγγυα για την απασχόληση ενός διερμηνέα σε πιο υπεύθυνες και απαιτητικές αναθέσεις, όπως π.χ. σε ένα νοσοκομείο ή σε μια υπηρεσία χορήγησης ασύλου, κλπ. Για τα επίπεδα αυτά θα μπορούσε να απαιτείται η παρακολούθηση μαθημάτων που θα αντιστοιχούν σε συγκεκριμένο επίπεδο πιστωτικών μονάδων ή και η ολοκλήρωση ενός προπτυχιακού κύκλου σπουδών, τουλάχιστον (με επιθυμητό προσόν την κατοχή μεταπτυχιακού) για την κατηγορία 1. Για την υλοποίηση της δράσης αυτής προτείνεται η συνεργασία των υπηρεσιών/φορέων με επιστήμονες ή/ και ΑΕΙ που θα διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία, προκειμένου να διασφαλιστεί η αρτιότητα τόσο κατά τον σχεδιασμό, όσο και κατά την υλοποίηση του συστήματος.
- Οι υπηρεσίες/φορείς: Αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία του θεσμού του κοινοτικού διερμηνέα η *αποδοχή* και *απόλυτη κατανόηση* από πλευράς των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων ότι είναι προς όφελός τους η συνεργασία (και η επιδίωξη της συνεργασίας) με διερμηνέα κατά την επικοινωνία τους με αλλοδαπούς, προκειμένου να διασφαλίζεται η σαφήνεια, ορθή αντίληψη και σωστή δράση, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για κρίσιμα ζητήματα, όπως στην περίπτωση της ιατρικής διερμηνείας, για παράδειγμα, όπου μια λάθος απόδοση του νοήματος ή ενός όρου μπορεί να κοστίσει ακριβά τόσο στον ασθενή όσο και στον γιατρό ή νοσηλεύτη (ανάλογες περιπτώσεις έχουν καταγραφεί, σε διεθνές επίπεδο).

4.1.8.1.1 Εξετάσεις πιστοποίησης

Στις υπό ζήτηση γλώσσες – όπως Αραβικά, Ούρντου, Αλβανικά, κλπ. – πέραν των κύριων ευρωπαϊκών γλωσσών για τις οποίες υφίστανται οι προϋποθέσεις εύρεσης πιστοποιημένου διερμηνέα, θα πρέπει να διαμορφωθεί το κατάλληλο γραπτό και

ηχογραφημένο υλικό, ώστε να είναι προσβάσιμο από όσους γνωρίζουν τις γλώσσες αυτές και επιθυμούν περαιτέρω εξάσκηση (και με τη μέθοδο της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης), με την προοπτική να πιστοποιηθούν, δεδομένου ότι οι κύριες γλώσσες δεν είναι δυνατόν να καλύπτουν εξ' ολοκλήρου τις ανάγκες των αλλοδαπών που διαμένουν στη χώρα (όπως εξάλλου καταγράφηκε στα πλαίσια της έρευνας – βλ. προηγούμενο κεφάλαιο).

Η πιστοποίηση του κοινοτικού διερμηνέα δύναται να ξεκινά με την απονομή «Πιστοποιητικού Κοινοτικού Διερμηνέα» επιπέδου 2, μετά από μια επιτυχή εξέταση (η οποία θα μπορούσε να γίνει και σε περιβάλλον Η/Υ) διάρκειας 2-2,5 ωρών, με απαντήσεις σε 100-120 τουλάχιστον ερωτήματα, που θα εξετάζουν τις απαιτούμενες δεξιότητες (βλ. CILISAT, Καναδάς). Η εξέταση θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) ευθεία και αντίστροφη διερμηνεία (διαλόγου) και
- β) ευθεία και αντίστροφη μετάφραση όψεως (κειμένου) – “sight translation”.

Τα κριτήρια αξιολόγησης θα εξετάζουν:

- α) γενικό λεξιλόγιο,
- β) τεχνική ορολογία,
- γ) γραμματική, ιδίωμα,
- δ) ακρίβεια,
- ε) προφορά.

Οι κατ' ελάχιστον γνώσεις και δεξιότητες που θα πρέπει να κατέχει ο δραστηριοποιούμενος στο χώρο της κοινοτικής διερμηνείας περιλαμβάνουν τα εξής αντικείμενα:

- Α. Εισαγωγή στην Κοινοτική Διερμηνεία (ορισμοί, εννοιολογική οριοθέτηση).
- Β. Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογία Επαγγέλματος του Κοινοτικού Διερμηνέα.
- Γ. Ρόλοι, όρια και βασικές αρχές και πρακτικές του Κοινοτικού Διερμηνέα.
- Δ. Θεωρία διερμηνείας και ενίσχυση μνήμης.
- Ε. Δεξιότητες γεφύρωσης πολιτισμικών διαφορών.
- Στ. Επικοινωνιακές δεξιότητες και διερμηνεία.
- Ζ. Μετάφραση όψεως και λήψη σημειώσεων.
- Η. Διαχείριση της διερμηνεύσης/διαδικασίας διερμηνείας.
- Θ. Εξάσκηση – Η πρακτική της διερμηνείας.

Στο επόμενο επίπεδο (1), μετά από αυτή την εισαγωγική πιστοποίηση, δύναται να ακολουθεί πρόγραμμα πιο εντατικής εκπαίδευσης, με διδασκαλία επίσης ορολογίας και τελική εξέταση με αντίστοιχες απαιτήσεις και εξειδίκευση, ενδεχομένως (π.χ. στην ιατρική ορολογία).

Επιπρόσθετα, τα βήματα για την εκπαίδευση σε ανώτερο επίπεδο, δύνανται να περιλαμβάνουν:

- Ταυτόχρονη διερμηνεία
- Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες
- Ειδικές γλώσσες / γλώσσες για ειδικούς σκοπούς
- Επαγγελματική δεοντολογία / κώδικας ηθικής (υποχρεωτική για όλες τις βαθμίδες κοινοτικών διερμηνέων)

- Ενίσχυση-Ανάπτυξη των ικανοτήτων/δεξιοτήτων διερμηνείας.

Οι ανωτέρω πτυχές προσιδιάζουν και στην περίπτωση του «πολιτισμικού διαμεσολαβητή», ο οποίος κατόπιν παρακολούθησης σχετικού προγράμματος εκπαίδευσης και επιτυχούς εξέτασης στο επίπεδο 2, θα εντάσσεται στην κατηγορία 3 (με δυνατότητα μεταγενέστερης κινητικότητας/πιστοποίησης στο επίπεδο 1), ενώ επίσης δύναται να επιλέγεται είτε ανεξάρτητα είτε συμπληρωματικά προς τον επαγγελματία ή ανώτερο διερμηνέα, ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες της υπηρεσίας ή του φορέα, που θα έχει και την υποχρέωση να τον/την καλεί.

4.1.8.1.2 Γενικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο κοινοτικός διερμηνέας

Συμπερασματικά, προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητα ενός κοινοτικού διερμηνέα, απαιτούνται τα εξής χαρακτηριστικά, προκειμένου να πιστοποιούνται οι γνώσεις και δεξιότητες των υποψηφίων:

Α. Άριστη γνώση του γραπτού και προφορικού λόγου της γλώσσας-πηγή και της γλώσσας-στόχος.

Β. Εξοικείωση με τα πολιτισμικά στοιχεία των χωρών των δύο μερών, δεδομένου ότι η γνώση της κουλτούρας είναι ιδιαίτερα σημαντική για την αποφυγή παρερμηνειών.

Γ. Ικανότητα όσον αφορά τη χρήση τεχνικών διερμηνείας, δεδομένου ότι ο διερμηνέας θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται στα εξής (μεταφράζοντας από και προς την ξένη γλώσσα):

- διαδοχική διερμηνεία
- ταυτόχρονη (ψιθυριστή) διερμηνεία
- προφορική μετάφραση («όψεως») / περίληψη (βασικό νόημα) κειμένου

Δ. Ικανότητα να λειτουργεί με επαγγελματισμό, ακόμη και σε δύσκολα περιβάλλοντα.

Ε. Τήρηση του κώδικα δεοντολογίας - στα πλαίσια που αναλύθηκαν στη βιβλιογραφική ανασκόπηση.

ΣΤ. Γνώση της δομής, των διαδικασιών και της ορολογίας στους χώρους (π.χ. νοσοκομεία, δημόσιες υπηρεσίες, σχολεία, δημοτικές αρχές, κλπ.) όπου θα παρασχεθούν οι υπηρεσίες διερμηνείας.

Τα ανωτέρω αποτελούν, σύμφωνα με διεθνείς καλές πρακτικές και προτάσεις, τα απολύτως απαραίτητα στοιχεία, τα οποία μέσω κατάλληλης εξεταστικής διαδικασίας θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι διαθέτουν οι υποψήφιοι κοινοτικοί διερμηνείς. Συνεπώς, η εκπαίδευση των διερμηνέων θα πρέπει να εστιάζει στη μετάδοση των θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων που ανταποκρίνονται στις ανωτέρω απαιτήσεις, με τη χρήση προσομοιώσεων (interpreting simulations), εξάσκηση σε επίπεδο workshops, κλπ.

Η κοινοτική διερμηνεία είναι ένα περίπλοκο και απαιτητικό επάγγελμα - λειτουργήμα. Οι διερμηνείς λειτουργούν ως μια γέφυρα μεταξύ λαών και πολιτισμών και, επομένως, θα πρέπει τα θεμέλια που στηρίζουν τη γέφυρα αυτή να είναι στέρεα.

Για τον κοινοτικό διερμηνέα, το ρόλο του υπόβαθρου παίζει η σε βάθος κατανόηση της θεωρίας και πρακτικής της διερμηνείας.

4.2 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Hlavac, J. (2015). Formalizing community interpreting standards: a cross-national comparison of testing systems, certification conventions and recent ISO guidelines. *International Journal of Interpreter Education*, 7(2), 21-38.

International Standards Organization. (2014). *Interpreting: Guidelines for community interpreting (ISO 13611:2014)*. Ανάκτηση από http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=54082 (15.11.2015)

Skaaden, H. & Feldberg-Radanovic (2012). *Nordic Seminar on Interpreter Training and Testing*. Høgskolen i Oslo og Akershus.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Οι γραμμές που ακολουθούν θα κλείσουν τον ανά χείρας τόμο. Δεν θα τις θεωρήσουμε σε καμία περίπτωση επίλογο. Εξάλλου δεν μπορεί να γραφτεί επίλογος σε μια ερευνητική προσπάθεια που χαρτογράφησε για πρώτη φορά ένα ζωτικό τμήμα της και που προτείνει μέτρα εν είδει οδικού χάρτη για την οργάνωση και λειτουργία του.

Αντικείμενο της έρευνάς μας ήταν η κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα, δηλαδή η διερμηνεία ενώπιον δημοσίων υπηρεσιών. Με λίγα λόγια, η έρευνα μας έδειξε πως δεν υφίσταται κοινοτική διερμηνεία στη χώρα μας. Εάν εξαιρέσουμε τις υπηρεσίες χορήγησης ασύλου και το χώρο της δικαιοσύνης, όπου, απλά, προβλέπεται η χρήση διερμηνέα, χωρίς να παρέχονται περαιτέρω ρυθμίσεις, σε κανέναν άλλον τομέα της δημόσιας διοίκησης δεν έχουν αξιολογηθεί οι ανάγκες επικοινωνίας υπηρεσιών και αλλοδαπών.

Η ελληνική κοινωνία είναι διαρκώς σε επαφή με άλλες, διαφορετικές γλωσσικές κοινότητες. Αφενός, η Ελλάδα είναι πόλος έλξης εκατομμυρίων παραθεριστών και αλλοδαπών που επιθυμούν να ζήσουν, να εργαστούν ή και να επενδύσουν στη χώρα μας. Αφετέρου, σε μία εποχή που οι πληθυσμιακές ροές διογκώνονται εξαιτίας της οικονομικής μετανάστευσης, των φυσικών καταστροφών καθώς και των πολιτικών αναταραχών στο εσωτερικό τρίτων χωρών ή ενόπλων συρράξεων, η πατρίδα μας έγινε σημαντική πύλη εισόδου στη Δύση και δέχεται (και τολμούμε την πρόβλεψη πως θα συνεχίσει να δέχεται) μεγάλο αριθμό μεταναστών και προσφύγων.

Διαπιστώσαμε πως η κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα δεν λειτουργεί. Τα δεδομένα μας έδειξαν πως η τυχαία χρησιμοποίηση γλωσσομαθών από τις υπηρεσίες ή η προσπάθεια να υπάρξει απευθείας συνεννόηση με τον αλλοδαπό μπορεί να έχει σοβαρές συνέπειες που να θίγουν τόσο τα συμφέροντα του αλλοδαπού όσο και της δημόσιας διοίκησης. Η ανάγκη εισαγωγής ενός «ελληνικού» συστήματος κοινοτικής διερμηνείας διαγράφεται ξεκάθαρα μέσα από τα όσα έχουν καταγραφεί. Η Ελλάδα έχει τις δικές της ξεχωριστές ανάγκες. Δεν μπορούμε αβίαστα να εισάγουμε συστήματα που έχουν δομηθεί και ωριμάσει σε άλλες χώρες. Μπορούμε – και οφείλουμε να το κάνουμε – να μάθουμε από αυτές τις προσπάθειες και να αποφύγουμε λάθη που έχουν επισημανθεί.

Γενικότερα, αυτό που απαιτείται για να δημιουργηθεί το σύστημα της Ελληνικής κοινοτικής διερμηνείας είναι τα ακόλουθα βήματα:

- Υποχρέωση – η θέσπιση δια νόμου – των δημοσίων υπηρεσιών να συνεργάζονται με διερμηνέα. Αντίστοιχα, θα πρέπει να προβλέπεται κονδύλι στον προϋπολογισμό των υπηρεσιών για την αμοιβή των διερμηνέων που θα καλούνται να παράσχουν έργο, αφού κληθούν (υποχρεωτικά) μέσω του πληροφοριακού συστήματος του εθνικού Μητρώου Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών, το οποίο θα δημιουργηθεί και θα λειτουργεί παρέχοντας δυνατότητα άμεσης πληροφόρησης στις ελληνικές υπηρεσίες για τις δυνατότητες και τους διαθέσιμους πιστοποιημένους διερμηνείς.
- Συνεχής ενημέρωση και (μετ)εκπαίδευση τόσο των διερμηνέων όσο και των υπαλλήλων των φορέων που θα συνεργάζονται μαζί τους.

- Πιστοποίηση διερμηνέων. Ο κοινοτικός διερμηνέας πρέπει να είναι τουλάχιστον κάτοχος του κατώτατου επιπέδου πιστοποίησης για να είναι δυνατή η ένταξή του στο μητρώο και να θεωρείται ικανός για τη διερμηνέα διαλόγων τουλάχιστον γενικού επιπέδου.
- Δημιουργία κώδικα δεοντολογίας. Η διερμηνεία θα πρέπει να διεξάγεται σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες δεοντολογίας.
- Καθιέρωση ξεχωριστής κατηγορίας ξενόγλωσσων υπαλλήλων που θα παρέχουν άλλες υπηρεσίες, εκτός της διερμηνείας, στους αλλοδαπούς.

Η Ελλάδα διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό να δομήσει το δικό της σύστημα κοινοτικής διερμηνείας, το οποίο θα είναι αφενός λειτουργικό και αφετέρου δυναμικό για να ανταποκρίνεται σε νέες προκλήσεις: Η οργάνωση ενός αξιόπιστου συστήματος παροχής υπηρεσιών διερμηνείας που θα στηρίζει το δημόσιο τομέα προϋποθέτει τη διαρκή συνεργασία των ενώσεων μεταφραστών και διερμηνέων, των ΑΕΙ της χώρας, αλλά και των χρηστών, των δημόσιων λειτουργιών.

COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE (CiGreece)¹⁷

The state of affairs and a roadmap to the future

1. Proposal overview

Greece is at crossroads. People from innumerable countries come together in to Greece either as tourists or permanent residents or illegal immigrants. Foreigners, legal and illegal, are contacting Greek authorities, the health system, police, coast guard, refugee camps without having the necessary knowledge of Greek. The project *Community Interpreting in Greece (CiGreece)* deals with the neglected issue of community interpreting in Greece, i.e. interpreting before authorities between non-Greek speakers and public servants. In Greece this topic has become very pressing. There is no formal training or assessment for individuals functioning as community interpreters in Greece; in the majority of the cases where a trained interpreter would be needed, authorities either go ahead without or use untrained individuals at hand declaring to be speakers of the language in question. It has been the objective of the proposed project a) to map, for the first time, the situation in Greece concerning the provision of community interpreting services, b) to highlight the shortcomings in the provision of interpreting services in delicate environments such as the authorities, refugee camps, hospitals, educational settings and police in Greece and c) to increase awareness and to provide the stakeholders with the necessary information to take the measures that will improve the situation in Greece.

Community interpreting is seen as a procedure where the underprivileged (non-native) is facing the privileged individual (native authority) for the settlement of personal vital issues. When a foreigner does not speak the language and ignores the culture of the host country or the native authority ignores the linguistic and cultural background of a foreigner trying to communicate with the host country authorities, his/her interests are prejudiced, as in many cases the communication between the foreigner and the administration will not be fulfilled. The non-professional interpreting services provided to foreigners, when their vital personal interests are at risk, as at the police station, in court or at the hospital, engender significant inequality against them; foreign nationals are thus deprived of their right to equal treatment before the law. On the other hand, the lack of professionals is not a problem for foreigners alone. Public administration may also be affected by the lack of suitably trained professionals. In Greece, for example, the police, port authorities or even hospitals often urgently search for someone speaking a specific foreign language who could serve as interpreter so that the procedure can continue; Greek authorities often accept as interpreters, people who declare to be speakers of the language in question, without being able to assess their appropriateness to meet a minimum of requirements.

The project is aimed at investigating the reality in communication of foreigners, both EU and non-EU citizens with the authorities in Greece, at casting light onto the problems created due to the lack of properly provided interpreting services as well as at working out a set of proposals that will improve the quality of interpreting services.

¹⁷ “The research leading to these results has received funding from the [EEA] Mechanism 2009-2014 under Project Contract n° 3681.

It is also our ambition to open up new ways of research in the areas of translation and interpreting studies. So far most research in the field is conducted on a descriptive basis of the actual performance output. Research both into the target audience satisfaction and into the degree communicative needs of the underprivileged social groups are met, or have been neglected. We would expect our research to trigger higher interest in areas like interpreting and translation in social work, in medical settings, in ethno-psychiatry, etc.

The project is not researching into interpreting before justice authorities. The issue of legal interpreting has been studied in an earlier project¹⁸. However, we firmly believe that the issues of interpreting before public authorities should be treated in an integrated way.

The project has been structured into the following workpackages (WP):

WP1: Community interpreting in Greece: on the face and under the surface of it

In this initial stage of the project the complexity of the term *community interpreting* is addressed. Community interpreting is defined and described for the purposes of this project. Secondly, legal issues regarding community interpreting are presented and an overview of the situation internationally is provided.

WP 2: Communicating with Greek authorities: the perspective of the non-Greek speaker

This second step of the project provides grounded data through the interviews/questionnaires from foreigners. A questionnaire worked out especially for this purpose has been distributed to non-Greek speakers and/ or to civil servants in administration, health care, schools, police, etc. having worked with non-Greek speakers in order to record their opinion on the quality of the interpreting services they have received. This step yields invaluable information on shortcomings from the foreigners' side.

WP 3: Communicating with non-Greek speakers: The perspective of the Greek authorities

At this stage the data from the questionnaires administered to Greek public services are presented.

WP 4: The bird's eye: Consolidation on the Greek, on the international experience and on the data collected through the questionnaires.

In this workpackage, which is also a milestone of the project, the international expertise and data concerning the national data collected in workpackages 1, 2 and 3 are consolidated.

W.P.5: The profile of the Greek community interpreter

The data collected in the former stages of the project will provide the backbone of the profile in terms of skills and knowledge of the interpreter the Greek authorities need. In particular, his/her linguistic/cultural knowledge, interpreting and translation skills, legal knowledge, psychological training, etc.

¹⁸ See further Vlachopoulos, S. et al (2016) *Foreigners before Themis: Legal Interpreting in Greece*. In: Théophile Munyangayo and Nathalie Thorne & Graham Webb (eds.), *Challenges and Opportunities in Public Service Interpreting*, London: Palgrave Macmillan.

W.P.6: A guide to good practice

In the framework of this workpackage a guide to good practice for everybody involved in the process of legal interpreting will be elaborated. The guide is meant for users of the interpreting services and its purpose is to inform them on how to prepare for a setting with an interpreter involved, how to treat the interpreter, how to behave and what to expect.

W.P. 7: Publicity

The last WP of the project is dedicated to dissemination and publicity. As part of this WP a website (www.cigreece.gr) has been created, a collective volume dedicated to national and international experiences and this research report have been published. In July 2016 the two-day event *Community Interpreting in Greece: An International Roundtable* took place at the Department of Business Administration of the Technological Educational Institute of Epirus. At this event the project results were presented to external experts.

2. Summaries of workpackages

2.1 Summary of Workpackage 1 (WP1)

2.1.1 Community interpreting: conceptual, linguistic and communicative approach to the interpreting process

2.1.1.1 Definition and types of community interpreting

According to the literature review, interpreting is distinguished into several categories, depending on the social context of interaction and the communication needs in each case. The following are considered to be within the spectrum of community interpreting: Community or public service interpreting, Medical interpreting, Educational interpreting, Telephone Interpreting. Apart from conference interpreting, all other types are generally considered as branches of community interpreting.

2.1.1.2 Community Interpreting

a. European Union and Immigration. Multilingualism and the right to interpreting

In the nineteenth century and the first half of the twentieth century, migration was observed mainly from Europe to other continents, including America (Tulekian Azeredo Lopez, 2012). As far as refugees are concerned, a recent study on the macroeconomic impact of the unprecedented wave of asylum seekers in Europe reflects global developments where the number of people displaced by war, conflict or persecution has reached almost 60 million in 2014, according to the United Nations High Commissioner for Refugees.

As for languages, very important findings were brought to light by the report prepared by the Special Interest group on translation and interpreting for public services¹⁹ which was created in 2010 by the European Language Council in order to study the situation of translation and interpreting services in public bodies in Europe. One of them concerns the percentage of non-citizens, i.e. persons who are not citizens

¹⁹ http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/sigtips_en_final_2011.pdf

of their countries of residence, amounting in all 27 EU countries in 2010 to about 32.4 million, not including illegal immigrants.

As stated in the Report of the Special Interest Group on Translation and Interpretation in Public Services, the regional or minority languages and their speakers are protected in accordance with the provisions contained in instruments such as the European Charter for Regional or Minority Languages²⁰ (Charte sociale Européenne). On the contrary, languages of migrants are not even mentioned in international documents. With the exception of the Directive 2010/64 /EU on the right to interpretation and translation in criminal proceedings and the UNESCO Universal Declaration of Linguistic Rights²¹, which in Article 3.2 states that "the collective rights of language groups may include [...] the right to receive attention in their own language from government bodies and in socioeconomic relations", there seems to be no legal mechanism guaranteeing the right to translation and interpreting when in contact with public services.

We will agree with Buendía (2010) that community interpreting is a complex intercultural communication with bidirectional character between stakeholders and with clear social and institutional components, since the relationship with the authorities and administration is a key factor, as we will analyze below. External factors such as the immigration policy of a government, the provision of translation and interpreting services or the opinion of society regarding the provision of interpreting services may have a repercussion as well as the evaluation criteria. Based on the literature review, we study the parameters of community interpreting.

b. Definitions and terms of community interpreting

More than two decades ago Gonzalez et al. (1991: 29) wrote: "Community interpreting refers to any interpretation provided by non-professional interpreters. Amateur interpreters provide services in hospitals, public meetings, medical offices, stores, social service agencies, schools, churches, parent organizations, police departments, real estate offices and a legion of other agencies both public and private. Their dedication and interest is to be commended, but often the standard for interpretation is set by their linguistic limitations rather than by the language needs of the client".

Some years later, Wadensjö (1998b: 33-37) explained that community interpreting takes place in the public service sphere to facilitate communication between officials and lay people: at police departments, immigration departments, social welfare centres, medical and mental health offices, schools and similar institutions. It allows those who are not fluent in the majority languages to have full and equal access to public services. Community interpreting is often referred to as dialogue interpreting - a term used by Mason (2001: iii), among other researchers, to emphasize the particularities of this type of communication - or public service interpreting, especially in the UK where the term community interpreting has never been fully used. Another synonymous term is contact interpreting, proposed by Niska (2002: 135), who wants to focus on communication. It is usually bidirectional, carried out consecutively, and covers both face-to-face interpreting and telephone interpreting, which is probably the most common form worldwide.

²⁰ <http://www.coe.int/fr/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/163>

²¹ <http://www.unesco.org/most/lnngo11.htm>

Jiang (2007), Furmanek (2010) and (Bancroft, 2015: 218) record various English terms which have been put forward as more or less equivalent to or branches of community interpreting according to the aspect emphasised: dialogue / bilateral / triad / triangle / discourse / liaison / court / public service(s) / medical / health care / business / ad hoc / telephone / TV / media interpreting or even cultural / intercultural / language mediation, while as early as 1962 Van Hoof (in Pöchhacker, 2004: 14) proposed liaison interpreting as a term proper to commercial negotiations. In Canada, community interpreting is usually referred to as cultural interpreting while the French term is 'interprétation en milieu social' (Fiola, 2004: 115-116).

Whatever term used, community interpreting is becoming an institutionalised intra-social tripartite sort of communication as, apart from the interpreter, public service providers and clients (lay people) are involved. The establishment of a relationship between the state and the immigrant or refugee is obvious (Pöchhacker, 1999: 127; Boss-Prieto, 2014: 64; Van de Mierop et al., 2012: 24; Jiménez-Salcedo, 2014a: 5).

c. The role of the community interpreter

All scholars clearly indicate the high level of training to be taken by the community interpreter (Pöchhacker, 2004: 22; Moody, 2011: 37-38), even if in practice, even today, much of community interpreting is performed by merely bilingual, non-qualified, people such as members of the family or friends (Harris, 1976; Niska, 2002: 136). According to Edwards et al. (2005), minority members consider moral standards and confidence as basic qualifications of the good interpreter, even more important than language proficiency and accuracy. Vargas Urpi (2012) explains that the way interpreting is conducted is affected by different settings and expectations of both parts from the interpreter, while Prunč (2012: 3) wonders about ethics among lay interpreters.

The multi-level process of community interpreting always includes simultaneous mobilization of hearing and eyesight, discourse analysis, oral production and self-monitoring, as well as an ongoing renegotiation of the role of the interpreter, the management of alternating participants and the general supervision of the tripartite communication. The interpreter, as a full member of this communication, is subject to pressure from both sides, official and lay person, which means, it is not easy to resist and remain impartial and professionally detached. In practice, the community interpreter is at the same time considered as both advocate of the immigrant and instrument of the administration, as well as a potential deserter because of the two opposing views s/he has to conciliate (Wadensjö, 1998b: 34). As the interpreting act is inherently an act of decisions as to what each utterance may mean to the speaker him/herself, the listener and the interpreter, Moody (2011: 44) concludes that neutrality is rather unfeasible. That is why it is extremely difficult to establish criteria of professionalism.

As far as the institutionalisation is concerned, community interpreting has not evolved in the same way in all western countries because of political, institutional and demographic particularities of each country. Australia, Sweden or the USA, countries with large numbers of immigrants in the 1960s, or other heterolingual communities, as in Canada, encouraged the professionalisation of community interpreting quite early. In countries like Switzerland, community interpreting is rather recent and appeared as medical interpreting.

d. Aspects of the role of the community interpreter

Niska (2002: 134) distinguishes the following aspects of interpreting in general:

Sociocultural

- situation: setting, status of participants, purpose of encounter, societal norms and rules regarding interpreter behaviour
- professional ethics, norms of interpreting

Linguistic

- language skills
- knowledge of genres, texts/discourse types

Cognitive

- knowledge of topic, situation, participants
- interpreting technique
- meta-communicative competence: knowing what to do and why.

As far as community interpreting is concerned, according to Niska (2002: 138) it could be seen as an activity embracing several approaches, depending on the situation, a concept that can be represented as a four-level pyramid. The greater part of the interpreting is performed on the basic “conduit”, which means that “just interpreting” takes place. The next level is that of the “clarifier”, meaning the interpreter, who is confronted with technical or cultural terms, must provide explanations. The two upper levels are considered particularly controversial as accuracy is not the main characteristic. More precisely, the third level is that of “cultural broker”, who provides information on the cultural context in order for the message to be better understood. Finally, the highest level, that of an advocate, corresponds to when the interpreter takes action in case of systemic barriers, otherwise the customer's needs will not be met.

More or less on the same wavelength, in an effort to categorise community interpreting interventions, Jalbert (1998) puts forward five levels: 1) Translator (Traducteur), 2) Cultural informer (Informateur culturel), 3) Mediator (Médiateur), 4) Advocate (Avocat), and 5) Bilingual worker (Travailleur bilingue).

Vargas-Urpi (2011: 48) explains that regardless of the above models, community interpreting seems to be a “discourse in a triadic interaction”, which means that the final message is structured thanks to interactivity. As for training, Angelelli (2006), Furmanek (2010) and Niska (2002) consider cognitive processing, interpersonal behaviour, ethics, setting and socio-cultural awareness as indispensable elements in all curricula.

f. Interdisciplinarity of community interpreting

Even if the first really scientific texts were published in early 1990s (Grbić & Pöllabauer, 2006: 250; Pöllabauer, 2006: 231), scientists from various disciplines, mainly sociology, social anthropology and psychology had begun to observe the community interpreting interaction twenty years earlier, focusing on types of interlingual communication (Angelelli, 2014: 1; Pöllabauer, 2006: 240; Vargas-Urpi, 2011: 47). This gradually led to a clear sociological turn of translation and interpreting studies as experts in sociology of language, sociolinguistics, communication sciences, historiography and other humanities and social sciences studied language in

conjunction with major social developments such as migration and international relations.

Vermeiren (2006) maintains that community interpreting is an interdisciplinary field based on sociology, thus profiting more from communication sciences than from linguistics, even if there is unquestionable convergence between these two disciplines. However, this emphasis on the social dimension of community interpreting seems to be responsible for the blurred boundaries between interpreting and mediation, a fact which raises serious ethical issues (Pöchhacker, 2009: 134; Jiménez-Salcedo, 2014a: 6).

g. Codes of Conduct for community interpreting

Either explicitly defining community interpreting or not, most Codes of Conduct / Ethics in European countries, Canada, USA or Australia enumerate all forms of interpreting that correspond to community interpreting, explaining that they take place, among others, in public services, hospitals, police departments, schools, post offices, banks between a representative of a most usually public entity and a client who is allophone. Apart from the pragmatic parameter, they most often put emphasis on the need for accuracy, impartiality and confidentiality.

h. Case studies

Two surveys on the way community interpreting is used, one in Ireland in all areas of public life and another in Italy, Spain, the United Kingdom, Germany and Greece in the field of cross-border healthcare will allow us to have an idea of the extent of integration of community interpreting on state level.

A) According to Phelan (2007), Ireland has been using for some years now, either formally or informally, community interpreting in various public services treating with respect the communication with immigrants and applying a policy of social integration.

B) Angelelli's survey (2015b) reveals that no fair or effective, if any, interpreting or translation services are provided to cross-border patients, which is a drawback to access to high quality healthcare.

i. Interpreting and mediation

Pöchhacker (2008: 9-10; 2009: 130-134) states that the conceptual issues on the basis of which interpreting is considered mediation are largely responsible for the controversy concerning the role of community interpreter. The researcher also points out that term instability and conceptual complexity have prevented any international consensus.

1. Interpreting as interaction

There are two models that can describe interpreting in general and could apply to community interpreting as well: the transfer model or conduit model and the interactionistic model (Wadensjö 1995: 113-114).

The first model is a monological one while the second considers interpreting as social activity in which meaning is conceptualized as constantly co-constructed between speaker and hearer(s) in interaction (Wadensjö, 1995: 113-114), which means that the physical presence of the interpreter is recognised as well as the interaction among all three parties.

Thus, according to Wadensjö (1998a: 75) and Davidson (2000: 381), interpreting means coordination of interactions rather than simple translation of utterances coming from and destined to two parties. Interpreters do not act as neutral recoders of messages; they omit passages, change the style of the utterings, shorten the utterances, summarize instead of rendering everything that is said, do not indicate verbal feedback-reactions and generally proceed to a lot of editing.

2. Interpreting as linguistic and cultural mediation

But what is the relation between interpreting and mediation? Baraldi (2014: 20) states that the interactive dimension of interpreting can be approached by means of linguistic and cultural aspects of mediation while Wadensjö (1998a: 277-278) defines interpreting as cultural mediation.

The term mediation puts emphasis on the effort made by a third party to reconcile the persons involved in a conflict. The mediator should get to know both parties in order to intervene in an effective way but s/he still needs an interpreter who will bridge the linguistic gap between people speaking different languages (Pöchhacker, 2008: 10; Yuste Frías, 2014b: 80-82). Interpreting is first of all linguistic mediation – and at the same time cognitive mediation as any interpreter uses their knowledge – and, as language reflects culture, linguistic mediation introduces cultural mediation, which means that during interpreting new cultural data can be inserted in the communication. Therefore, it can be said that interpreting undoubtedly consists of both linguistic and cultural mediation. It should however be noted that in interpreting there is normally no other conflict than that of the non-equivalence between languages. Moreover, the interpreter must not get involved in a personal way in this kind of communication; otherwise there is no mediation as described above as accuracy and impartiality are not observed.

Finally, it must be underlined that the various terms comprising the word mediation used in different countries might be misleading and the related concept should therefore be investigated as to what it exactly represents.

3. Linguistic mediation and cultural mediation vs intercultural mediation: converging or diverging notions?

Pöchhacker (2008: 14-23) maintains a clear distinction between cognitive and linguistic / cultural mediation on the one hand and contractual or conflict mediation on the other. The former is performed by interpreters, while the latter by intercultural mediators. The intercultural mediator can a) smoothen immigrants' relations with a given social context by removing language and cultural barriers, as well as ensuring access to public services and b) assist organizations in their efforts to make their services accessible to foreigners.

Furthermore, an intercultural mediator must have four skills:

1. understanding of the different needs of immigrants and knowledge of dialogue types
2. linguistic mediation: interpreting and translation
3. intercultural mediation: appropriate cultural communication
4. coordination of relations between foreigners and services

Pöchhacker (2008: 21-24) also remarks that each country seems to follow a more or less different strategy from others as to translation and interpreting services provided to foreigners, while Apostolou (2014: 35-52) focuses on the terminological imbroglio in the EU, which reflects the policies followed by European countries. Scandinavian countries seem to stick to the rigorous principles put forward by Pöchhacker while one could say that most European countries tend to follow patterns comprising elements, in various degrees, of both interpreting and intercultural mediation. This is corroborated by numerous studies concerning interpreting services in Italy, Spain, France, Switzerland, Belgium and Ireland among others. It must be underlined that, among all types of community interpreting, healthcare interpreting is the one that glides more often to intercultural mediation.

3.1 Linguistic mediation, intercultural mediation and management of power relations

Many studies indicate that interpreting involves management of power relations which can be more or less successful, depending on the interpreter's attitude. Language mediation produces narratives and contextual assumptions to empower interlocutors, enhancing equal opportunities for active participation. But does this involve managing power relations? According to Baraldi (2015: 29) it is misleading to confuse empowerment, which refers to facilitation, and power, which is related to advocacy or gatekeeping. The dialogic language mediation aims at facilitating participation rather than managing power relations. However, it must be pointed out that despite the fact that linguistic mediation deals with situations quite different from those that conflict mediation copes with, both kinds of mediation work towards facilitating communication between stakeholders. Most scholars maintain that if power relations are related, for example, to some kind of hierarchy dependence or the refusal of access to public services, they cannot be treated through interpreting or intercultural mediation.

2.1.1.3 Conclusion

The literature review discussed the multiplicity of terminology as the great number of terms reflects a complicated situation, the most important difficulty being that of distinguishing interpreting from mediation. Moreover, the plural pragmatic components, the great variety of interpreters' profiles as well as the different way of development of community interpreting in each country have a negative impact on both theoretical and practical levels as professionalization and codes of ethics have not yet been established in many countries.

It depends on each state on the one hand to follow a policy of provision of interpreting services to allophones so that all citizens, immigrants and refugees have equal access to all public services and on the other to raise linguistic rights awareness in society.

2.1.2 The legal framework

Having as a starting point the Greek and international literature, as well as other sources on interpreting rights of citizens of other EU member states or third country nationals upon their arrival and stay at the Hellenic Republic, this study aims at exposing the current, primary or secondary, legal framework governing the provision of interpreting services to the categories of persons mentioned above. In particular, the domains covered here are: 1) the right to interpreting services for third country nationals arriving as refugees at first reception centres (KEPY) of Greece; 2) the right to interpreting

services for persons who are EU member state citizens or third country nationals who are in Greece for any reason (visitors, tourists, immigrants, asylum-seekers/refugees) and: a) need to be served by public authorities; b) seek healthcare in public or private institutions and health service providers; and c) are in need of such services during their studying in public schools or professional training centres. After discussing the current legal framework governing the provision of interpreting services within each of the above-mentioned domains, a draft law is proposed in order to collectively address the relevant issues.

Particular reference is made to human rights in the European Union and the current European law framework, while a comparison is made of the different European approaches. The public sector in the Hellenic Republic should deal with the relevant issues in an all-inclusive manner rather than on a case-by-case basis.

The study starts with a brief description of the overall community interpreting needs in the Hellenic Republic, with special reference to the current situation, taking into account Article 5 of the Presidential Decree n. 131/2006 on “Harmonization of the Hellenic legislation with Council Directive 2003/86/EC of 22 September 2003 on the right to family reunification, as well as Law n. 4251/2014 “Immigration Code - Acceptance of third country nationals for the purposes of family reunification”. After briefly exposing the results of immigration and family reunification policy, a definition is given of the concept designated by the compound term ‘community interpreting’.

A discussion follows, focusing on the interpreting services for foreign nationals before the Hellenic public authorities. Special attention is paid to asylum-seekers, while reports by international organizations are presented that depict the current situation. During this discussion, legal texts such as Directive 2011/24/EU of the European Parliament and of the Council of 9 March 2011 on the application of patients’ rights in cross-border healthcare which govern other domains with respect to interpreting services are taken into account.

Then the absence of a legal framework in the Hellenic Republic is stated, taking into account relevant international and EU law texts.

The next chapter discusses foreign nationals’ right to interpreting services in the domain of primary and secondary education. Important issues such as the parents’ participation and the language of publicly accessible information material are addressed. International reports are taken into account during the discussion of the above-mentioned issues. Again, following the presentation of actions taken by the Hellenic Ministry of Education, the practical absence of relevant national legislation is documented. Furthermore, we address international and European legislation signed by the Hellenic Republic ruling the rights of foreign nationals to education, hence also to an education in a language they can understand.

Thereafter the domain of health services is addressed. It seems that, in this domain, the data available are more numerous in comparison with the other two domains mentioned above. Such data come mainly from reports of international organizations as well as of political institutions such as the European Commission. In this context, legal texts such as Directives, Criminal Code, Criminal Procedure Code, Ministry Decisions etc., aim to cover the complete lack of a particular translation law made for Community Interpreting.

2.1.3 International experience

The information has been collected by the members of the research team, concerning certification and selection processes, education, working conditions, remuneration, and codes of ethics adopted by the countries examined in relation to Community / Public Service Interpreting. The reader is referred to the project website (www.cigreece.gr) for the data concerning the international experience.

2.2 Workpackage 2: Research results of the questionnaires completed by foreigners

The research took place between November 2015 and March 2016. The members of the research team distributed the questionnaires at the same time in all selected places. In total 1000 questionnaires were distributed, while 358 were returned completed. It is important to state here that a considerable number of questionnaires were completed in a wrong way or presented major lags to the extent that were not appropriate for statistical analysis. Thus, after the final control just 291 were incorporated in the research and became subject to further elaboration. The areas where the research took place covered the major urban centres of Greece, i.e. Athens and Thessaloniki, as well as areas where the presence of foreigners in vast numbers has been spotted, i.e. the region of Thrace, in North-East Greece; and the islands of the East Aegean Sea. In general terms that particular phase of the research is considered successful, for the replies covered the whole of the range concerning the demographic characteristics as well as the number of individuals that replied to the questionnaire form a statistically useful sample.

The population of the research was foreigners residing in Greece with limited or no knowledge of the Greek language. These individuals fall in the population of the research, if they have visited at least once a Greek public service and asked for interpreting. Given the fact that the hypothesis of the research covers the delicate issue of community interpreting and in particular the way foreigners have been treated in the premises of the Greek services as far as interpreting is concerned. The research team took into account that several reasons may intrude in the formation of this treatment. For instance, the social status of the individuals, their national origin, a possible prejudice, etc., may form the ground upon which the response of the service will be formed. In that sense, it has been taken into serious consideration, in order to include as many as possible cases of all demographic characteristics (age, gender, national origin, race, language) so as to monitor accurately the reaction of the Greek clerks and interpreters. Among the major problems that the research team faced, was the fact that foreigners are not geographically located in Greece. Hence, this brought along a major problem to find specific categories. For instance, middle-aged women of low educational and economic status were rather difficult to be found. In order to overcome this problem, the team decided to change the sampling method. Instead of random selection, it was chosen the ‘snowball sampling method’, in which an existing participant guides the researcher to the next one and so forth. This category included large numbers of individuals coming from the countries of the former Soviet Union or from other non-EU East European countries. The ‘snowball sampling method’ in this case was successful for it provided the research with sufficient number of responses. Among the positive effects of ‘snowball’ was the fact that it reduced the loss of questionnaires: the researchers were welcomed by the participants, no hesitation or suspicion existed and the responses were more frank and spontaneous.

The tool of the research has been a questionnaire. In its design the team took into account a possible hesitation of the potential participants and the possible difficulty to read the questions in either Greek or English and respond to these. Due to this, apart from some basic demographic data (age, gender, nationality, major spoken language at home) that were asked through open questions, the rest were either dichotomous (yes-no) or the responses were given through a selection in Likert scale. The research team acknowledges that the language in which the questionnaires were written (Greek and English) posed an obstacle and this is among the major causes for the lost questionnaires. However, the variety of the spoken languages in Greece was so extended that it was impossible neither to translate it in all the languages met in Greece nor to standardize the quality of the translation. This is a major obstacle met in all multilingual-multicultural societies and it is hard to be overtaken.

As it is explained above, 291 questionnaires were finally selected for further elaboration. The sample is composed by 145 men (49.8%) and 145 women (49.8%), while the remaining percentage did not declare gender. As far as ages are concerned they vary between 17 year old (yo) minimum and 82 yo maximum ($M = 38.23$ yo, $SD = 12.77$). The majority of the participants belonged to the 26-35 age group (32.3%) and 36-45 age group (23.02%). Lesser percentages are met in all other age groups. Another important independent variable is the origin of the participants. The top nationality is Albanian (15.8%), followed by Syrians (11.2%), Afghanis (7.2%), Bulgarians (6.5%), Iraqis (6.2%), Polish (5.2%), Russians (4.8%) with all the 33 remaining nationalities in percentages less than 4% each. If this is to be compared with the estimations of the Greek Migration Authorities, one may see that the sample is representative and covers the vast majority of the nationalities residing in Greece (under any status) as well as the percentages are more or less similar as far as ethnic composition is concerned. A significant variety is noted on the level of educational attainment of the participants. From the “illiterate” individuals (0.7%) to the University degree holders (22.0%), 17.5% of those who participated in the research held a compulsory education leaving certificate; 27.8% were secondary education leaving certificate holders; 14.4% had a Technical and Vocational education leaving certificate and, finally, 13.1% were college degree holders. This is on average the distribution of the educational qualifications among the general population of migrants/refugees in Greece.

The status under which the individual stays in Greece is another important independent variable. 6.5% of the participants were asylum seekers; 49.5% holders of residence permit; 20.3% temporary residents in the process to move to another EU country; 2.7% visitors (tourists); 2.4% students and “Other” 17.5% (a quality not defined by the participants).

The service the foreigner visited was the final demographic question. Nearly all of the participants declared that they visited more than one service and a significant proportion replied that they visited all types of services: municipal services; health care; IRS; educational establishments; insurance and social security; financial institutes (banks etc.). The replies provided the research team with the chance to investigate the whole range of the Greek public services and reveal the problems arising with the visit of a non-Greek speaker.

Participants were also asked who accompanies them in their visit to the Greek public services. The main replies are as follows: ‘a compatriot who speaks Greek’ 31.5%; ‘a member of family who speaks Greek’ 28.6%; ‘a Greek friend’ 34.4%; ‘an NGO member’ 2.5%; ‘an interpreter’ 2.9%. The majority of women prefers a member of the

family, while men are accompanied by friends or Greek friends. The participants were asked if during their visits at the Greek public services they were in the need of an interpreter and they all replied positively. Next, the questionnaire asked if they were given an interpreter and 43.9% replied positively, while 56.1% negatively. The latter category specified that one of the clerks undertook the role of the interpreter; something quite expected, as the profession of the interpreter is not established in the Greek public sector.

From those who worked with an interpreter 43.2% replied that the interpreter spoke their mother tongue, while 56.8% did not. The participants specified that 13.7% used English as the intermediate language; 2.4% English and French; 0.7% English and Italian; 0.3% English and Russian; 1.0% Arabic; 0.3% French; 0.3% German; 1.4% Italian; and the remaining Dari, Farsi, Punjabi and "Persian". The replies give the picture that interpreters use languages of general communication (widely spoken or international languages) and only a tiny percentage used least spoken languages, that cover the real needs of people coming in vast numbers in Greece.

In the questionnaire a set of question concerned the conditions under which interpreting took place. Question No 10 asked the participants whether the interpreter kept notes. 40.2% replied Yes and 59.8% No. Q No 8 asked whether the clerk was addressed to the foreigner or the interpreter. 39.5% answered Yes and 60.5% No. In Q No 10 the participants are asked if the interpreter conveyed all discussions in the room. 39.9% replied Yes and 60.1% said that the interpreter talked to the clerk without any transfer to the foreigner. Meanwhile, 43.8% of participants admitted that the interpreter explained cultural differences and 56.3% refused it. Also, 72.4% declared that the interpreter helped the foreigner perform other tasks (e.g. to complete an application) and 27.6% refused it. Finally, 56.8% admitted that the interpreter explained the procedure to the foreigner, while in 43.2% of the cases did not.

A critical question was "Did you have the feeling that the interpreter was neutral?". 35.2% replied 'No' and 64.8% 'Yes'. In the next question the participants were asked if the interpreter was not neutral was s/he in favour or against the foreigner. The results show an equal split: 51.9% admitted that the interpreter was in favour of the foreigner and 48.1% against. The results per se do not provide adequate information, thus the next step was correlation between the variables 'No' and 'Origin' as well as 'No' and 'Gender'. Correlating gender and attitude (positive-negative) of the interpreter results did not show any statistical significance. However, there has been significant variation in the correlation between 'attitude' and 'national origin'. It is remarkable that the vast majority of the participants who admitted that the interpreter was against them originate either from Third World countries or from former Eastern Block countries (e.g. Bulgaria, Albania, Poland). In general, 'Westerners' (e.g. British, Danes, Germans) did not face any sort of negative discrimination during the interpreting phase. In addition to the above, the participants who replied that the interpreter was neutral declared by 30% that they would not ask for the same interpreter in a different occasion. Adding the percentages, one may see that a significant majority either is not satisfied by the negative attitude of the interpreter or they would not ask for the same interpreter.

In an overall estimation of the situation, the participants admitted that they are very dissatisfied by 9.8%; dissatisfied by 15.6%; neutral by 12.3%; satisfied by 30.3%; and very satisfied by 32.0%. As a conclusion, it should be stated that the domain of community interpreting is an unknown field in the Greek public service. The opinions

of foreigners who participated in the research are valuable and will compose the basis upon which CI will be established.

2.3 Workpackage 3: Research results of the questionnaires completed by public servants

The research was focused on the personnel of the Greek civil service of local authorities as well as of public services. The aim of the research was on the one hand to evaluate the degree to which employees are aware of the principles of community interpreting and on the other, to monitor their opinion on the degree of satisfaction foreigners feel when they interact with the abovementioned services. Thus, the aim was twofold hence it was not an easy task to gather thoroughly and carefully completed questionnaires. The research team distributed 1000 questionnaires and received back just 344. There has been a significant loss the causes of which are located on the unwillingness of the Greek public servants to “touch” a sensitive issue: that of verbal communication with non-Greek speakers.

The questionnaires completed were given by 38.7 % men ($N=133$) and 59.3 % women ($N=204$), while 2 individuals did not reply to the question concerning the gender. The age range varied between 18 and 68 years ($M=40.6$, $SD=9.75$). Particular attention was given to the nature of the public service, e.g. health services, municipal services, educational establishments etc. In the initial schedule of the research the nature of the service has been considered as important independent variable due to the number of foreigners each type of service attracts, as well as the variety of reasons people are driven to the service. In that way, our aim was to define the exact needs foreigners cover in each type of service. Additionally, it was of vital importance, as it had to be used as an indicator on the code of good practice for community interpreters.

On that direction it was quite important to spot the number of clerks speaking a foreign language that a public service employs on average. The purpose of this measurement was on the one hand, to see whether foreign language speakers serve in the Greek public services and on the other hand, to record the languages used by these people. For the majority of services, the average number of clerks who may be used as interpreters was between 1 and 4, while in some specific cases we have noticed that as many as 20 or more clerks used fluently a foreign language, hence they may operate as interpreters when in need. As it was expected, the vast majority of foreign language users in the Greek public service were fluent in English (30.3%); French (13.5%); German (10.2%); and Italian (6.6%). From other major European languages only Spanish was met in the tiny 1.6%. Also, a considerable 3.3% admitted that they were fluent in Albanian, something rather expected due to the presence of Albanians in vast numbers in Greece as well as due to the fact that many Albanian members of the Greek minority have been hired in the Greek public service. What was unexpected had to do with languages least spoken and rather rare among the general population. For instance, 12.7% speak Arabic; 8.6% of the participants speak Farsi; 4.5% Turkish; and 2.9% Urdu. The rather high percentages in these languages, as well as the fact that “new” languages appear in the linguistic “map” of Greece is an encouraging feature, indicating the degree of adaptability of Greek public services.

The above details provide the general demographic characteristics of the participants. Given the fact that a main aim of the research was to monitor the provision of interpreting services, the participants were asked to indicate (roughly) the number of cases in which they cooperated with an interpreter during the term of their duties. The

results were remarkable: per clerk there is an average of 42.08 cases of cooperation with an interpreter. Of those, 46.2% of all participants declared that they have cooperated up to 10 times. Cumulatively, 65.4% of the participants worked up to 20 times with an interpreter; the remaining 34.5% worked between 30 and 500 cases with an interpreter. The numbers are strict: the presence of an interpreter is imperative in the Greek public services.

However, what is important to be stressed here is the overall impression of the employees as far as the quality of the interpreting is concerned. The responses of the participants show that 27.7% are either totally dissatisfied or neutral, while 25% admit that they are very satisfied with the quality of interpreting. The interesting point is the high percentage of abstention, as 57% of the participants refused to answer this question. Another striking feature has to do with the impression given to the clerks on the efficiency of the interpreters. A high proportion (exceeding 50% in all questions) admitted that there have been several lacks, while conveying meaning from one language to the other and if the foreigner had the capability to follow the process this was due to the knowledge (even basic) the foreigner had of the Greek language. Also, in approximately 20% of all cases the clerks had the impression that the foreigner was dissatisfied with the overall process. Though the data provided was not sufficient in order to arrive to a safe conclusion, we may assume that the dissatisfaction may be due to the unawareness of the interpreter on the nature of the case. It has been monitored that in 54.7% of all cases the interpreter has not been informed on the case in advance in order to be prepared. Hence, there might have been some sort of improvisation, something that was not difficult to be spotted by the foreigner. Also, the fact that the interpreter did not make use of dictionaries or other means (print or electronic) was something that the clerks indicated at 82.7%.

The issue of the role of the interpreter as a cultural mediator has been investigated too. In just 7.6% of all cases it was recorded that the interpreter remained within the frame of her/his duties and was not involved in other side-activities as like to make a phone call for the foreigner or to assist her/him to fill in an application. Actually, this is a concept widely accepted by the clerks too. In the question concerning clerks' notions on the interpreter's role, 74.7% of the participants replied that they would like the interpreter to facilitate foreigners' contact with Greek services, while a further 80.2% agreed that the interpreter should act as an expert on cultural issues. This widely accepted notion indicates the ignorance on behalf of Greek clerks as regards conceptualising the role of the interpreter, an indication that has been reinforced by another set of replies: the participants ignore the basic principles of interpreting, hence in the question on interpreting style the answers given are divided into three parts: 27.0% believe that the interpreter should convey word-by-word from one language to the other; 27.6% believe that the interpreter should use equivalent meanings; 41.3% think that the interpreter should use mixed techniques, involving both of the above and 4.1% did not give an answer. Surely, this is an indication of ignorance on the interpreting style, showing that there exists a minimalistic view on both the operation and the dimensions of interpreting.

Another dependent variable was the awareness of the clerks on the working conditions of the interpreter. Question B10 asked the participants whether they believed that the fee of the interpreter was satisfactory. The results show that 4.7% believe that it is not at all satisfactory, 1.7% think that it is satisfactory and 89.8% declare ignorance, if this is added to the 3.8% who did not reply, it means that 93.6% ignore the figures

around this profession. Question B12 asked the participants if they consider the system within which interpreters are hired satisfactory. The replies show that 14.2% think that the system is not satisfactory, 2.6% thinks that it is satisfactory and 79.7% declares ignorance, while 3.5% did not reply. To the same extent as in the previous question, more than 80% of the participants ignore basic facts concerning interpreter's profession. However, 75.3% stated that it is necessary to have a certified training course for interpreters, though 20.3% replied that they do are unaware of the necessity of such a course.

A final question investigated the languages in need in the Greek public services. As it was rather expected, 22.1% of the replies was in favour of English; 20.6% on Arabic; 13.7% on Albanian; 4.9% on Turkish; 4.1% on Syrian (the researchers accepted "Syrian" as an indicator of ignorance); 3.8% on Chinese; 3.8% on Spanish; and 3.8% on Bulgarian. The remaining percentages concerned a wide variety of languages like "Afghan", "Africanic" (not Africaans); Urdu; "Pakistanian"; "Middle Eastern language"; and Slavic languages. The multiplicity of the replies and the peculiarity on the description of some languages like the mentioned "Africanic" show a significant ignorance and a cognitive and cultural "distance" on this issue. If this will be correlated to the replies received on questions concerning the professional conditions or settings on interpreting, one may easily conclude that the issue of community interpreting is *terra incognita* in the Greek public services. Hence, in a sense, our research is ascribed further significance because it reveals a multidimensional issue not touched so far by academic research or administrative practice.

2.4. Workpackage 4: Synthesis of the main findings from WP 1-3, focusing on prospects for organizing community interpreting in Greece

This section aims to bring together the research results from WP 1,2,3, indicating the constraints and possibilities with regard to community interpreting. The synthesis of the main findings from WP 1-3 focuses on prospects for organizing community interpreting in Greece.

2.4.1 On interpreting and mediation

Literature review has pinpointed the difficulty in defining the roles of 'interpreter' and 'mediator' in most countries. From a legal perspective, community interpreting could involve mediation skills, as in some cases (e.g. in schools), interpreters need to provide or *summarize* information (regarding the educational system, cultural differences, etc.).

On the other hand, the survey results reveal that interpreters in Greece move out of the 'limits' of their role, undertaking extra 'duties'; e.g. filling in a form on behalf of the foreigner. This happened in 92.4% of the cases, according to employees' responses, while foreigners have also reported similar 'assistance' by the interpreter at a percentage reaching 72.4% (about 1 out of 3). Significantly, the vast majority of personnel in Greek public services (80.82% of valid responses) would like the interpreter to act also as a cultural expert, moving out of the 'traditional' role of an interpreter. Similarly, 92.5% of employees believe that the interpreter should also collaborate with the service, helping in tasks that the foreigner is not capable of fulfilling him/herself (such as filling in an application form, as was previously mentioned).

Therefore, on the part of Greek public servants there is a clear preference towards a combination of interpreting and ‘additional assistance’. This proves the lack of a professional profile and pre-set ‘limits’, implying therefore the need for discrete roles that may cover the needs of different public services. Thus, a selection system (as that adopted by Australia or Norway), allowing public services to select a community interpreter from a variety of profiles / different levels, would be desirable. This of course is related to the Greek community interpreter’s profile and the different roles he/she needs to fulfil. It should also be taken seriously into account that according to most international standards, interpreting *per se* differs from mediating; therefore, the role of a professional interpreter (with a view to professionalizing community interpreting, as well) needs to be approached as distinct from that of the mediator or assistant. That, of course, would not exclude the possibility of cooperation between the two, if need arises. Given, however, that most professional interpreters are bound by codes of conduct, the term “community” often creates different expectations which need to be taken into account as well.

2.4.2 Knowledge and information on community interpreting

One of the proposals of WP1 is that the state should inform and sensitize services that come into contact with non-native speakers in order to facilitate communication. With these processes, the position of community interpreters will be strengthened and the access of non-native speakers to benefits and services will be improved, which is a fundamental obligation of each country. It should be noted, however, that according to the review of international experience there are virtually no regulations on community interpreters even in European countries like Germany, which hosts a large number of foreigners; the only exception is interpreters in hospitals. This suggests, of course, the lack of a clear framework for EU interpreting services even in cases of countries with more established concepts and procedures on the issue of immigrant integration. On the other hand, the survey finds that countries with a clearer legal framework, such as Australia, Canada, the US, the UK, etc., have come a long way as regards the organization of community interpreting.

In Greece, the questionnaire survey reveals the ignorance on the part of public service personnel in relation to the various aspects of community interpreting. More specifically:

79.7% of employees surveyed did not know the interpreter selection system. 14.2% consider it unsatisfactory, vs. 2.6% who find it satisfactory.

Employees are generally not informed about interpreters’ remuneration. 4.7% find it unsatisfactory, 1.7% believe it is adequate, while 89.8% are uninformed about it.

On the other hand (WP2), most of the 296 foreigners who responded to the survey have visited an array of public services where community interpreting is usually necessary, such as: Hospitals-medical centres (217), Municipalities (144), Citizen Service Centres (KEP) (183), Social Security Services (160), Tax Offices (158), Schools (149), Banks (208) and Other Public Services (207).

Out of 296 foreigners, only 8 (2.9%) replied that they had selected an interpreter during their visit to the public service. In contrast, most of them selected either a co-patriot speaking Greek (87), or friendly person (95) or a relative (79), while just 7 selected a NGO member, who acted as an interpreter.

This leads to the conclusion that either finding an interpreter is not easy on the part of foreigners, or friends and relatives are preferred for reasons of trust and confidence (as is the case with other countries, as UK, for instance). This, however, does not ensure the adequacy and consistency of communication with public services.

From a legal perspective, it is imperative to guarantee the availability of interpreters for two reasons: firstly, foreigners have a right to be addressed in their native language when they have a limited knowledge of Greek; secondly, Greek public servants are only allowed to communicate with foreigners in Greek, according to the legislation. Obviously, a community interpreter is needed in order to bridge the gap between the two sides, as employees who directly communicate with foreigners in a foreign language (e.g. English) do so at their own risk, while credibility and consistency of outcomes cannot be guaranteed. In addition, this could entail legal responsibilities arising from possible miscommunication on essential and critical issues (such as medical cases, granting a benefit, etc.). This could be correlated with the international experience pointing out the ability to train bilingual employees (as in Washington, for instance), provided though that the Greek legal framework would be amended in order to permit direct communication of public servants with foreigners in a foreign language.

Given the current economic crisis, benefiting from technology (as in the case of Australia, or Canada, for instance, and adopting similar systems of interpreter selection and call) could prove beneficial for Greece. Remote interpreting would, therefore, provide solutions in the case of Greece, which has several remote islands and other places that could use telephone interpreting services or via the internet, when and where necessary, guaranteeing reliable communication.

2.4.3 Training and certification of community interpreters

According to WP1, the state needs to provide for suitable training programs and certification systems, which should form the basis for educating community interpreters in different fields (e.g. medical, educational, etc.), while also providing them with knowledge of codes of conduct. Generally, a movement towards professionalization of community interpreting should start immediately, given the exigencies of the current situation in Greece, with the influx of refugees from the Middle East.

Public servants agree with this view, as according to the survey:

259 employees (75.3%) responded that interpreter training is necessary, vs. 0.9% (3) who expressed the opposite view, and 20.3% who did not express an opinion. Importantly, employees' view is significant, as it emanates from their experience while communicating with foreigners.

Regarding language needs, *European* languages cover a big percentage, namely: English (9.7%), French (6.6%), German (7.8%), Spanish (3%), in a total amounting to 27.1%. Meanwhile, 'traditional' immigrants' languages in Greece represent single-digit percentages: Albanian (8.5%), Bulgarian (4%), Russian (8.6%) and Slavonic languages (0.1%), all amounting to 21.2%. The rest of the languages are mainly related to the recent influx of refugees and immigrants and point to new communication needs.

The results show a lack of interpreters for special language pairs, as general languages (English, French, German, etc.) were used: 65.2% of those asked replied that the interpreter did not speak their mother tongue. This is why it is suggested that training should be provided to interpreters already used by NGOs, in order to cover the needs in rare language pairs.

This means that the above-mentioned individuals could be certified at an introductory level – given that, at an international level, a Bachelor's or even a Master's degree is a requirement for certification at the highest rank, which proves that standards have reached a high level. Regarding the educational level of the foreigners who took part in the survey, 22.3% hold a Bachelor's degree, while 28% are secondary education graduates. There is, therefore, a large 'pool' that could form the basis of introductory-level certified community interpreters.

2.4.4 Institutionalization of community interpreting

Professionalization and institutionalization of community interpreting is necessary in order to secure that public services will be able to meet foreigners' needs in all possible circumstances. In some western countries, community interpreting has evolved into a profession with specializations in order to respond to migration at international level and the consequent linguistic heterogeneity. Supporting the professional nature of community interpreting reflects the interest of the authorities to perform their duty towards people who do not have the ability to communicate in the official language. The professionalization of community interpreting reflects the official government interest in the legal and social situation of minorities, immigrants and refugees, and involves: the creation and improvement of training programs, the development of certification systems, and the establishment of professional associations.

The survey results confirm the importance of community interpreting and the cooperation of interpreters with public services, given that 65.4% of respondents worked up to 20 times with an interpreter, while the other 34.5% more than 30 times.

The interpreter demand is confirmed by the results of the questionnaire of foreigners, which shows that 74.8% of foreigners received an interpreter (whether they had requested one or not) when communicating with a public service, despite the fact that the choice of the interpreter in an overwhelming majority (87.4%) was not made by them. On the other hand, it also shows clearly the need to ensure a high level of community interpreting, based on the following data:

- The responses of employees show that 27.7% are either dissatisfied or absolutely neutral in relation to the level of interpreters' service. In contrast, 47.3%, or nearly one in two claims that the service is relatively good, while 25% presents it as entirely satisfactory. However, 57% of respondents have not given any response to this question - which could perhaps be attributed to employees' reluctance to evaluate the service offered.

- Only 10% expressed the view that the interpreter fully rendered the dialogues, which suggests that the 'self-appointed' (*ad hoc*) interpreters show significant deficiencies in interpreting from one language to another. Additionally, it should be noted that the majority of employees responded that in their opinion the foreigner was able to follow the process thanks to their limited knowledge of Greek. Similarly, 56.5% of foreigners replied that the interpreter did not interpret everything that was said during the procedure, which demonstrates the lack of professional conduct on the part of the interpreter. It is worth also noting the employees' impression that 1 out of 5 foreigners left with a sense of dissatisfaction, if not injustice, regarding the lack of communication which may affects the processing of his / her case. The results concerning the responses of foreigners show that 47.1% only partially understood the interpreter, while only 46.3% of the sample said that they understood (possibly in full) what the interpreter

said. This observation depicts the situation regarding community interpreting in Greece. Also, a significant proportion of those who did not understand the interpreter (6.6%) highlights the problem of ad hoc interpreters. These data demonstrate the shortcomings and the need to systematize community interpreting, with quality assurance procedures, in order to guarantee the right of foreigners to communication and equal treatment.

It is worth commenting on the fact that foreigners prefer their compatriots or Greeks, as this raises the question of community interpreting from the viewpoint of trust and personal relationships. The important thing however, is that only 5 men (1.8% of total) and only 3 women (1.1% of the total) chose an interpreter. This is related to two issues: a) knowledge about this particular option, since the relevant information is limited, both for foreigners and for employees and b) the required institutionalization of the profession, which will ensure equal accessibility and effective communication with the Greek public services.

According to the data recorded, as a result of investigation of the legal framework (WP1), the NCHR (European Commission of Human Rights) recommends reshaping the overall institutional framework for translators and interpreters in Greece.

It is therefore proposed to:

- Adopt a national register of translators and interpreters, taking into account the respective registers across the EU and guaranteeing the protection of personal data contained therein.
- Establish an accreditation system for translators and interpreters, involving professionals, experts, and academics.
- Ensure formal training by the state and ongoing training of translators and interpreters.
- Provide for quality assurance of interpreting services both by monitoring the level of language knowledge and domain knowledge (e.g. medical, legal, technology, management, migration, asylum), as well as the cultural mediation capacity of translators and interpreters, and secondly by reviewing the translations / evaluating the interpreting process.

An organized framework for evaluation is necessary; it is essential that conclusions drawn about interpreters' performance should be based on criteria related to adherence to the code of ethics and the approved framework of procedures and standards, which all sides should be aware of. Quality assurance should begin with interpreters' certification, followed by continuing training – including employees' training in cooperating with interpreters – and ending with a final evaluation (and self-evaluation), e.g. by filling in a questionnaire, etc. This will contribute towards a more objective evaluation of an interpreter's ability to respond to the requirements of specific contexts.

Given the differing exigencies community interpreters are called upon to cover in varying circumstances (hospitals, schools, social security services, municipalities, etc.), a 'uniform' definition or 'profile' is not an easy task. This is why proposing ascending levels of competency would provide sufficient options for services to select the professional – or even 'paraprofessional', as in the case of Australia (NAATI) – community interpreter, based on his/her skills and experience, as presented in an official register of PSI, available to all public services via an appropriately built MIS/website. In this way, different demands and contexts will be matched to an

appropriate interpreter, based on certain selection criteria determined by the employee specially designated for this purpose by each public service.

2.5. Workpackage 5: The profile of the Greek community interpreter: towards proposing a framework

This WP provides the proposals for establishing a system of community interpreting in Greece that allows a ‘Greek’ community interpreter to meet the needs of the reality in the Hellenic Republic. After a literature review and taking into consideration the findings of the project as consolidated in WP4 we propose the following:

2.5.1. Professionalization through certification

- A) Need for professionalization equals need for an accreditation system, which adds credibility, giving the interpreter “a license and mandate” (Skaaden & Feldberg 2012:8).
- B) Certification requirements, in accordance with international standards and proposals by Greek associations:
- A university degree (in interpreting or another field).
 - Min. 2 – max. 5 years (ISO13611:2014, in Hlavac 2015) of professional experience in community interpreting.
 - Certification test (at least 2 levels).
- C) Other certificates / post-secondary training.
- Ideally, testing should be preceded by training.
 - Min 3 – max. 5 categories/ranks of certified interpreters.

2.5.1.1 Proposed levels/categories of certification:

Category 1. Senior interpreter:

- A university degree in interpreting / community interpreting (taking into account constraints of the Greek HEIs).
- At least two years of professional experience as a community/public services interpreter.
- Certification test level 1 (optional if the interpreter already holds a certification in community interpreting).

Category 2. Professional interpreter:

- A university degree in a field other than interpreting and at least two years of professional experience.
- Alternatively, if the interpreter holds no academic degree, he/she should be at least a secondary education graduate and either have a certification by another professional body or membership in an “existing nationwide register of interpreters” (Hlavac, 2014, p. 35), or “a minimum of five years of continuous experience in community interpreting”, or, finally, a “certificate of attendance to further vocational training modules (ISO, 2014, p. 8)”.
- Certification test level 1.

Category 3. Paraprofessional interpreter / ‘cultural mediator’:

- Candidate should be at least a secondary education graduate (so as to guarantee understanding of basic issues and procedures).
- Ability to interpret general (not specialized) dialogues.
- Certification test level 2 and attendance of training programs, before or/and after the exam. This category could also involve members of immigrants’ communities (in accordance with ECHR proposals), who could:
 - A) Provide assistance to a foreigner/ immigrant (e.g. a patient)
 - B) Co-operate with a more experienced interpreter (category 2 or 1) (even using relay interpreting), if necessary – e.g. in cases of specialized dialogues (in hospitals, schools, etc.).

A possible 4th category:

“Elimination test” (as in the Norwegian system-IMDi), combined with an intensive training program (for cases of rare languages). Survey results show it would be possible to recruit at least secondary education graduates. Ability to ascend to category 3, after fulfilling the requirements.

2.5.1.2 Proposed actions

- Creation of a national Register of Certified Interpreters for Public Services (taking into account reliable systems, as for instance in Norway and Australia).

Legislation requesting public servants to communicate with foreigners via a community interpreter, called through the national register – Management Information System, providing full access to certified interpreters’ qualification and possible specialization (e.g. medical, education).

- Training /Continuing education

Available training programs

Online material (videos, simulations, exercises, codes of ethics, etc.), in order to: provide interpreters with additional skills-building activities and opportunities and help employees familiarize themselves with procedures required when co-operating with an interpreter (see also: Perez & Wilson, 2007).

- Accreditation system - categories

Community/PS interpreters will be certified according to their qualifications at different ranks (categories), before becoming members of the national Register.

All certified interpreters should follow the code of ethics (general or more specific – e.g. in medical interpreting).

Lower-rank interpreters should have the ability to be certified at a higher category; fees should be relatively higher in the first two categories.

2.5.2. Forming the general characteristics / community interpreter's 'profile' – according to best practices

Interpreters who are members of the national register should have a broader knowledge, beyond language. Therefore, they should:

- a) Have an excellent command of the source and target language, at the level required, as well as meta-knowledge (Moser – Mercer 2008).
- b) Be familiar with cultural differences and pragmatic elements in order to help avoid misunderstandings.
- c) Possess the necessary skills and abilities, such as:
 - Consecutive Interpreting (primarily) or even
 - Simultaneous interpreting - “chuchotage” (though more common in court interpreting).
 - Telephone or screen interpreting (esp. important for the Greek reality).
 - Sight translation (interpreting a text orally) or summarizing a text.
- d) Adhere to ethical rules, taking into account different circumstances and challenges – which, presupposes developing sound skills (Moser -Mercer, 2008).
- e) Familiarize themselves with procedures and terminology, as well as factual knowledge necessary for working in public services such as:
 - local administration
 - government services (e.g. immigration offices)
 - welfare / social security services
 - hospitals and medical centres
 - schools
 - NGOs
 - Certification tests

The creation of a reliable accreditation system requires the cooperation of academics and specialists, government officials, etc., taking into account well-established tests (cf. CILISAT/ Canada, NAATI/Australia, IMDi/Norway) in order to provide the tools necessary for selecting the candidates with the knowledge and skills required.

2.6 Workpackage 6: A guide of good practices for public servants

In this WP a guide of good practices has been elaborated. This guide is addressed to public servants who work with interpreters. The guide has been designed with the situation in Greece in mind. The guide does not refer to a future situation but to the present reality. The guide has been designed as a tool both for guiding the users in working (more) correctly with interpreters in the present situation and for leveraging the expectations of interpreting services. Awareness and high(-er) expectations are considered to be the key for improving the quality of interpreting services in Greece.

3. Community interpreting in Greece: The road map

The basic conclusions as far as community interpreting in Greece is concerned are:

- Poor performance in community interpreting settings in Greece.
- The community interpreter is legally absent (apart from legal and asylum settings).

- Community interpreting is a demanding profession, associated with different contexts and requirements. Therefore, sensitizing all interested parties is important in order to prevent the social impact of miscommunication.
- International best practices necessitate the creation of a reliable accreditation system in Greece, leading to forming a national Register of Certified Interpreters for Public Services.
- Knowledge of the theory and practice of interpreting, as well as ethical rules and procedures provides the necessary background for success in bridging the gap between the Greek reality and other cultures, in years marked by increasing immigration waves towards Europe.

We propose the following roadmap that should lead to a system of community interpreting in Greece:

- Institutionalisation of community interpreting by means of legislation.
- Differentiation of interpreting and (any other kind) of mediation.
- Awareness raising and information of public servants.
- Training and certification of community interpreters.
- Introduction of code of ethics for community interpreters.
- Institutionalisation of multilingual public servants providing other services to foreigners.

4. Literature

- Angelelli, C. V. (2015a). Justice for All? Issues Faced by Linguistic Minorities and Border Patrol Agents during Interpreted Arraignment Interviews. In M. J. Blasco Mayor, & M. del Pozo Triviño (eds.) *Legal Interpreting at a Turning Point -MonTI 7*, 181-205. Retrieved 22/10/2015 from <http://dx.doi.org/10.6035/MonTI>.
- Angelelli, C. V. (2015b). Study on Public Service Translation in Cross-border Healthcare, Final Report for the European Commission. Directorate-General for Translation, Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved 22/11/2015 from http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/public_service_translation_health_care_eu_en.pdf.
- Angelelli, C. V. (2008). The role of the interpreter in the healthcare setting. In C. Valero-Garcés & A. Martin (eds) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas* (pp. 147-164). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Angelelli, C. V. (2006). Validating professional standards and codes. Challenges and opportunities. *Interpreting* 8(2), 175-193.
- Bancroft, M. A. (2015). Community Interpreting: A profession rooted in social justice. In H. Mikkelsen & R. Jourdenais (eds) *The Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 217-235). London and New York: Routledge.
- Bancroft, M. A., Bendana, L., Bruggeman, J. & Feuerle, L. (2013). Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect. *Translation & Interpreting* 5(1), 94-113. Retrieved 24/11/2015 from <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/238/107>
- Baraldi, C. (2014). An Interactional Perspective on Interpreting as Mediation. *Languages, cultures, mediation* 1(1-2). Retrieved 27/11/2015 from <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/724>
- Furmanek, O. (2010). "Applied Interpreting Studies at the core of teaching the instructors: a proposal of solutions", *The Journal of Specialised Translation* 14. Retrieved 12/11/2015 from http://www.jostrans.org/issue14/art_furmanek.php
- Hale, S. B. (2007). *Community Interpreting*, Basingstoke / New York: Palgrave Macmillan.
- Harris, B. (1976). The Importance of Natural Translation. In *Working Papers in Bilingualism*, 12, 96-114.
- Hlavac, J. (2015). Formalizing community interpreting standards: a cross-national comparison of testing systems, certification conventions and recent ISO guidelines. *International Journal of Interpreter Education*, 7(2), 21-38.
- Jalbert, M. (1998). Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique. *P.R.I.S.M.E.*, 8 (3), 94-111.
- Jiménez-Salcedo, J. (2014a). Pour un discours francophone autour de l'interprétation en milieu social. *Çédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 5-8. Retrieved 15/10/2015 from <http://cedille.webs.ull.es/M4/01jimenez.pdf>
- Jiménez-Salcedo, J. (2014b) Politiques linguistiques et interprétation en milieu social au Canada: des droits linguistiques aux droits d'accès aux services publics. *Çédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 131-147. Retrieved 13/10/2015 from <https://cedille.webs.ull.es/M4/09jimenez.pdf>
- Mikkelsen, H. (2012). Garbage In, Garbage Out: The Court Interpreter's Lament. In C. J. Kellett Bidoli (a cura di) *Interpreting across Genres: Multiple Research Perspectives* (pp.

- 201-218). Trieste: EUT Edizioni Università di Trieste. Retrieved 19/10/2015 from <http://hdl.handle.net/10077/7380>
- Mikkelsen, H. (1999). Interpreting is interpreting – or is it? Retrieved 22/11/2015 from <http://aiic.net/page/3356/interpreting-is-interpreting-or-is-it>.
- Mikkelsen, H. (1996a). The professionalization of community interpreting. In *Global Vision: Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association* (pp. 77-89). Alexandria, Virginia: American Translators Association.
- Mikkelsen, H. (1996b). Community Interpreting: An Emerging Profession. *Interpreting* 1(1), 125-129.
- Moody, B. (2011). What is a Faithful Interpretation?. *Journal of Interpretation*, 21(1). Retrieved 27/10/2015 from <http://digitalcommons.unf.edu/joi/vol21/iss1/4>.
- Moser-Mercer, B. (2008). Skill Acquisition in Interpreting. *The Interpreter and Translator Trainer*, 2(1), 1-28.
- Niska, H. (2002). Community interpreter training: Past, present, future. In G. Garzone & M. Viezzi (eds) *Interpreting in the 21st century: Challenges and Opportunities* (pp. 133-144). Amsterdam /Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Perez, I., & Wilson, Ch. (2007). Interpreter-mediated police interviews: Working as a professional team. In C. Wadensjö, B. E. Dimitrova & A. Nilsson (Eds.). *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins, 79-93.
- Phelan, M. (2001). *The interpreter's resource*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Phelan, M. (2007). National Consultative Committee on Racism and Interculturalism. Interpreting, Translation and Public Bodies in Ireland: The Need for Policy and Training, Advocacy Paper Number 5. Retrieved 06/11/2015 from http://doras.dcu.ie/16924/1/Interpreting_Translation_and_Public_Bodies_in_Ireland_the_need_for_policy_and_training.pdf.
- Pöchhacker, F. (2008). Interpreting as Mediation. In C. Valero-Garcés & A. Martin, A. (eds) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas* (pp. 9-26). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. London / New York: Routledge.
- Pöchhacker, F. (1999). 'Getting Organized': The Evolution of Community Interpreting. In I. Kurz & M. Bowen (eds) *Interpreting*, 4(1), 125-140. John Benjamins.
- Pöllabauer, S. (2006). 'During the interview, the interpreter will provide a faithful translation'. The potentials and pitfalls of researching interpreting in immigration, asylum, and police settings: methodology and research paradigms. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies* (LANS – TTS), 5, 229-244.
- Ra, S. & Napier J. (2013). Community interpreting: Asian language interpreters' perspectives. *Translation & Interpreting* 5(2), 45-61. Retrieved 19/11/2015 from <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/199/126>.
- Skaaden, H. and Felberg, T. (2012). *Nordic seminar on interpreter training and testing*. HiOA Rapport, No 12.
- Van De Mierop, D., Bevilacqua, G. & Van Hove, L. (2012). Negotiating Discursive Norms: Community Interpreting in a Belgian rest home. *Interpreting* 14 (1), 23-54.
- Vargas-Urpi, M. (2012). State of the art in Community Interpreting research. Mapping the main research topics. *Babel*, 58: 1, 50–72.

- Vargas-Urpi, M. (2011). The Interdisciplinary Approach in Community Interpreting Research. *New Voices in Translation Studies*, 7, 47-65. Retrieved 02/12/2015 from https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/23754/Vargas_new_inte.pdf?sequence=1.
- Vargas-Urpi, M. (2014). Public service interpreting for chinese immigrants in Catalonia: a study based on interpreters', coordinators' and users' view. *Language and intercultural communication*, 14 (4), 475-499.
- Vermeiren H. (2006). L'interprétation sociale, une interdiscipline face à ses théories. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies (LANS – TTS)* 5, 43-55.
- Wadensjö C. (1998a). *Interpreting as Interaction*. London: Longman.
- Wadensjö, C. (1998b). Community Interpreting. In M. Baker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* (pp. 33-37). London/New York: Routledge.
- Wadensjö, C. (1995). Dialogue Interpreting and the Distribution of Responsibility. *Hermes, Journal of Linguistics*, 14, 111-129.
- Yuste Frías, J. (2014a). Interculturalité, multiculturalité et transculturalité dans la Traduction et l'Interprétation en Milieu Social. *Çédille revista de estudios franceses*, Monografías 4, 77-89. Retrieved 02/12/2015 from <http://cedille.webs.ull.es/M4/07yuste.pdf>
- Yuste Frías, J. (2014b). Aux seuils de la traduction et de l'interprétation en milieu social. In J.-M. Benayoun & E. Navarro (éds) *Interprétation et médiation, deux objets pour un concept pluriel* 1, , (pp. 80-100). Paris: Michel Houdiard éditeur.

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ

Ξενόγλωσσα ονόματα και όροι

1

139491/2006 κοινή υπουργική απόφαση
(ΦΕΚ 1747/τ. Β΄) 41

4

4251/2014 «Κώδικας Μετανάστευσης -
Εισδοχή πολιτών τρίτων χωρών για
οικογενειακή επανένωση» 32

A

accompagnateur interculturel
(διαπολιτισμικός συνοδός) 22
Angelelli 17, 18, 19, 27, 39, 40, 41, 42, 109,
150, 151, 169
Archibald 20, 27, 29
AUSIT 18, 26, 134

B

Bancroft 13, 20, 27, 149, 169
Baraldi 21, 24, 27, 152, 153, 169
Boss-Prieto 14, 27, 149
Bowen 13, 26, 29, 170
Braun 26, 27

C

Carr 13
Chiarenza 21
Cokely 25

D

Driesen 26

E

Edwards 14, 28, 149
Eurydice network 35, 36, 109

F

Frishberg 13
Furmanek 17, 28, 149, 150, 169

G

Garzone 20, 27, 29, 170
Gerver 25, 26, 28
Glasgow Violence Against Women Partnership
..... 109
Gonzalez 25, 148

H

Hale 10, 26, 28, 169

Hamernik 32
Harris 14, 28, 149, 169
Heh 14

I

IMDi 166, 167
IMDI 136
informateur culturel (πολιτισμικός
πληροφορητής) 23
Inghilleri 24
intercultural mediator 21, 22, 152
interprète en milieu social (κοινωνικός
διερμηνέας) 22
interprète interculturel (διαπολιτισμικός
διερμηνέας) 22
Irish Translators' and Interpreters' Association
..... 109
ISO 13611 135, 141

J

Jalbert 16, 28, 150, 169
Jiménez-Salcedo 14, 17, 28, 149, 151, 169

K

Kim 21

L

Leanza 109
Lederer 25, 29
LTC 130

M

Martin 27, 28, 29, 169, 170
Martinsen 32, 109
Mason 24, 28, 148
Massachussets Medical Interpreters
Association και California Healthcare
Interpreters Association 15
Mateo Alcalá 15
médiateur (μεσολαβητής) 22
médiateur interculturel (διαπολιτισμικός
μεσολαβητής) 22
Medical Interpreting Standards of Practice .. 15
Mikkelsen 13, 14, 27, 28, 29, 169, 170
Moody 14, 15, 17, 29, 149, 170

N

Napier 17, 29, 170
Nilssen 109
Niska 14, 16, 17, 29, 148, 149, 150, 170

O

Ozolins 13, 29

P

paraprofessional..... 134, 164

Phelan 13, 14, 16, 23, 28, 29, 151, 170

Pöchhacker ... 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 24, 25,
29, 149, 151, 152, 170

Pöllabauer.....13, 26, 29, 150, 170

Q

Qian 14

R

Ren..... 24, 28

Roberts 13

Rudvin..... 23, 29

S

Seleskovitch 25, 29

*Special Interest group on translation and
interpreting for public services* 18, 147

Spinzi 23, 29

T

Taylor..... 26, 27

Ting-Toomey..... 22

travailleur bilingue (δίγλωσσος εργαζόμενος)
..... 22

U

UNESCO 109, 148

Universal Declaration of Linguistic Rights . 109,
148

V

Van de Mierop..... 14, 149

Vargas Urpi 13, 149

Vermeiren.....17, 30, 151, 171

Vlachopoulos 25, 30, 146

W

Wadensjö.. 15, 26, 30, 148, 149, 151, 152, 170,
171

Ελληνικά ονόματα και όροι

A

ΑΜΚΑ..... 42

Αποστόλου 22, 30, 33, 34, 42, 43, 110, 127

B

Βλαχόπουλος..... 9, 12, 30

Βυζάς 30, 110

Γ

Γιατροί Χωρίς Σύνορα 33, 34, 38, 39, 110

γλωσσική/πολιτισμική μεσολάβηση 20

γνωστική μεσολάβηση 20, 26

Δ

διαδοχική διερμηνεία 139

Δίγλωσσος εργαζόμενος (Travailleur bilingue)
..... 16

διερμηνεία τηλεδιάσκεψης (VCI)..... 26

διευκρινιστής 16

Δογορίτη 9, 30, 110

Ε

Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του

Ανθρώπου 110

Εθνικό Σημείο Επαφής (ΕΣΕ) 42

Ειδικό Ευρωβαρόμετρο 37, 38

*εκπαιδευτική διερμηνεία (educational
interpreting)* 13

εξ αποστάσεως διερμηνεία (RI) 14, 26

ΕΟΠΥΥ 42

επάλληλη διερμηνεία (liaison interpreting).. 13

Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Υγείας..... 42

Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των
Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των

Θεμελιωδών Ελευθεριών (ΕΣΔΑ) . 34, 37, 41

Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης..... 43

Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης (ΕΚΧ) 36

Θ

θεσμοθετημένη (institutionalized)

διακοινωνική διερμηνεία 14

θεσμοθετημένη ενδοκοινωνική διερμηνεία . 14

Ι

ιατρική διερμηνεία (medical interpreting) .. 13,
22, 23, 136

Ιωαννίδης..... 13, 26, 30, 43, 110

Κ

Κανονισμός 833/2004..... 18

Κεντρική Υπηρεσία Πρώτης Υποδοχής 34

Κεντρωτής 25, 30

κώδικας δεοντολογίας 17

Μ

Μεσολαβητής (Médiateur) 16

Μεταφραστής (Traducteur) 16

ΜΚΟ 19, 53, 67, 69, 70, 71, 72, 129, 131

Ο

Οδηγία 2003/86/ΕΚ σχετικά με το δικαίωμα
οικογενειακής επανένωσης 32

Οδηγία 2010/64/ΕΕ σχετικά με το δικαίωμα σε διερμηνεία και μετάφραση κατά την ποινική διαδικασία.....	33, 40, 43
Οδηγία 2011/24/ΕΕ περί εφαρμογής των δικαιωμάτων των ασθενών στο πλαίσιο της διασυννοριακής υγειονομικής περίθαλψης	33, 40, 41, 42
Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.....	37, 43
Ομάδα Ειδικού Ενδιαφέροντος για τη Μετάφραση και τη Διερμηνεία στις Δημόσιες Υπηρεσίες	32
Π	
πολιτισμικός διαμεσολαβητής (<i>cultural broker</i>)	22
Πολιτισμικός πληροφορητής / διευκρινιστής (<i>Informateur culturel</i>)	16
P	
ρελαί (<i>relay</i>).....	136
Ρέστα	43, 110

Σ	
συμβατική (<i>contractual</i>) μεσολάβηση	20
Συνήγορος (<i>Avocat</i>).....	16
T	
ταυτόχρονη (ψιθυριστή) διερμηνεία.....	139
Τηλεφωνική διερμηνεία (<i>Telephone Interpreting</i>)	14
Υ	
Υ4α/ΓΠ/οικ.48985 (ΦΕΚ 1465/Β/2014)	41
Φ	
φυσική διερμηνεία (<i>lay ή natural interpreting</i>)	14
Χ	
Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης	18
Ψ	
ψυχιατρική διερμηνεία	13

Ο τόμος αποτελεί την επιτομή του έργου που παρήγαγε η ομάδα του *CiGreece*. Η δράση *Community Interpreting in Greece (CiGreece)* έχει ως αντικείμενο την *κοινοτική διερμηνεία (community interpreting)* στην Ελλάδα, δηλαδή τη διερμηνεία μεταξύ αλλοδαπού και δημόσιου λειτουργού στους τομείς της υγείας, της πρόνοιας, της εκπαίδευσης, της χορήγησης ασύλου, κτλ. Η δράση χρηματοδοτήθηκε στα πλαίσια του προγράμματος *Διαφορετικότητα, Ανισότητες και Κοινωνική Ενσωμάτωση - Ακαδημαϊκή Έρευνα στους τομείς προτεραιότητας ΧΜ ΕΟΧ περιόδου 2009-2014*.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει τυπική μορφή εκπαίδευσης για κοινοτικούς διερμηνείς ούτε κάποια αξιολόγηση για τα άτομα που αξιοποιούνται στον χώρο αυτό από τις δημόσιες υπηρεσίες. Στην πλειονότητα των υποθέσεων όπου θα χρειαζόταν ένα καταρτισμένο στέλεχος οι ελληνικές αρχές λειτουργούν χωρίς διερμηνέα ή χρησιμοποιούν ανεκπαίδευτο - πολλές φορές ακόμα και διπλή - ημίγλωσσο πρόσωπο με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται ή και να αποτρέπεται η επικοινωνία με αλλοδαπούς σε ζωτικής σημασίας θέματα.

Σκοπός της δράσης είναι να καταγράψει για πρώτη φορά στην Ελλάδα την κατάσταση όσον αφορά στην παροχή κοινοτικής διερμηνείας, φωτίζοντας τις ελλείψεις στην παροχή υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας σε περιβάλλοντα όπως των ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών, στα κέντρα υποδοχής, στα νοσοκομεία και κέντρα υγείας, στις εκπαιδευτικές δομές και στην αστυνομία και να ευαισθητοποιήσει τα αρμόδια κέντρα λήψης αποφάσεων. Ο αναγνώστης εισάγεται στην έννοια και τη λειτουργία της κοινοτικής διερμηνείας, αποκτά εικόνα της κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα μέσα από την ανάδειξη των αδυναμιών της ελληνικής νομοθεσίας και της αποτύπωσης της προβληματικής επικοινωνιακής καθημερινότητας στον ευρύτερο ελληνικό δημόσιο τομέα όπως προκύπτει μέσα από τα στοιχεία που συνέλεξε η ερευνητική ομάδα. Ο τόμος κλείνει με το προφίλ του κοινοτικού διερμηνέα που χρειάζεται η ελληνική δημόσια διοίκηση καθώς και με έναν οδικό χάρτη για την καθιέρωση της κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα.

