



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΗΠΕΙΡΟΥ
TECHNOLOGICAL EDUCATIONAL INSTITUTE OF EPIRUS

Κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα (CiGreece) ΕΟΧ GR07 / 3681

Χρηματοδοτικός Μηχανισμός ΕΟΧ 2009-2014

Ακαδημαϊκή Έρευνα στους Τομείς Προτεραιότητας GR07

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5

Ηγουμενίτσα 2016

Community Interpreting in Greece (CiGreece) EEA GR 07/3681

Financial Mechanism EEA 2009-2014

Academic Research in Priority Areas GR 07

COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE

WP 5

Igoumenitsa 2016

Το προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα

The profile of the Greek community interpreter

ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΣ (Stefanos Vlachopoulos)

ΤΑΓΚΑΣ ΠΕΡΙΚΛΗΣ (Pericles Tagkas)

ΓΚΟΓΚΑΣ ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗΣ (Themistoklis Gogas)

ΔΟΓΟΡΙΤΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ (Eleftheria Dogoriti)

ΒΥΖΑΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ (Theodoros Vyzas)

ΚΑΡΑΝΑΣΙΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ (Panayiota Karanasiou)

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

Περιεχόμενα

Executive Summary

1. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας – διεθνείς καλές πρακτικές	7
1.1 Ιστορική ανασκόπηση του ρόλου του διερμηνέα	13
1.2 Ασυμφωνία ορισμού όρου και του ρόλου.....	16
1.3 Προϋποθέσεις επίτευξης βέλτιστης επικοινωνίας.....	17
1.4 Επίλογος.....	20
2. Συμπεράσματα από τη σύνθεση της διεθνούς και ελληνικής εμπειρίας	21
2.1 Περί διερμηνείας και διαμεσολάβησης.....	21
2.2 Γνώση και πληροφόρηση ως προς την κοινοτική διερμηνεία	23
2.3 Εκπαίδευση και πιστοποίηση του κοινοτικού διερμηνέα	25
2.4 Θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας.....	27
2.5 Συμπεράσματα – αξιολόγηση	31
3. Η επαγγελματικοποίηση του θεσμού: Προτεινόμενα βήματα για τη δημιουργία του προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα	33
4. Διαμορφώνοντας το επιθυμητό προφίλ του Έλληνα κοινοτικού Διερμηνέα	39
4.1 Γενικά χαρακτηριστικά - διαδικασίες	39
4.2 Εξετάσεις πιστοποίησης.....	40
4.3 Γενικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο κοινοτικός διερμηνέας....	42
Βιβλιογραφία.....	44

Παράρτημα 1:

«Ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εκπαίδευσης» (Hale 2007 από Αποστόλου 2015)

Παράρτημα 2:

Ανάγκες που καταγράφηκαν κατά την επικοινωνία με ελληνικές ΜΚΟ

Executive Summary

The profile of the Greek community interpreter: towards proposing a framework

WP5 aims to set the parameters within which the Greek community interpreter's profile should be officially designated. Based on: a) literature review and international best practices, b) the extensive research carried out in the framework of the project "CIGreece", involving foreigners' and public services' needs analysis, and c) the constraints (from a legal, economic, and social perspective) related to the current situation in Greece, the suggestions made reflect the deficiency analysis and depict the realistic objectives stemming from the research conducted. The proposed framework aspires to upgrade the provision of public service interpreting in Greece, in times marked by enhanced exigencies mainly due to geopolitical and economic reasons.

1. Literature review

-The multi-dimensional role of community interpreters: something 'additional' to interpreting? (cf. CIGreece -- employees' survey responses)

-Is "cultural mediation" necessary in all public services (as it may be in schools)?

-Can (or should) interpreters also function as 'advocates' of foreigners?

-The interpreter's degree of "involvement" (from various aspects).

Community interpreters face challenges often conflicting with "codes of conduct", due to the complexity of their role and contexts (Hale, 2007). Given the sensitivity of the issues they often face, developing appropriate skills and stance is of utmost importance. Community interpreters should be trained well and prepare thoroughly (Perez & Wilson, 2007), in order to be able to make difficult decisions, often involving dilemmas and psychological pressure.

2. Findings of the survey

1. Lack of availability of interpreting in public services – mainly, though, due to lack of information (either on the part of foreigners or of employees).

2. Inadequate service by ad hoc interpreters.

3. (Consequently,) lack of professional conduct.

4. Communication often depends on the employee's willingness to 'bend the rules'.

5. Lack of a reliable system of standard procedures to be followed at all times, esp. in hospitals, but also in schools and other public services. What happens, for instance, when a foreigner arrives accompanied by a relative or compatriot assuming the role of ad hoc interpreter?

6. Lack of interpreters in minority languages: Communication may be jeopardized due to foreigners limited knowledge of a main foreign language -- e.g. English or German, etc.

3. Professionalization through certification

A. Need for professionalization equals need for an accreditation system, which adds credibility, giving the interpreter "a license and mandate" (Skaaden and Felberg, 2012, p. 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).

Other certificates / post-secondary training.

Ideally, testing should be preceded by training.

Min 3 – max. 5 categories/ranks of certified interpreters.

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.

C. 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.

4. 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 (Apostolou 2015, p. 66), 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.

Level 2 ('paraprofessional' / 'cultural mediator') and

Level 1 ('professional' and 'senior' interpreter).

Conclusions

-Community interpreting is a demanding profession, associated with different contexts and requirements. Therefore, sensitizing all interested parties (Hale, 2007) 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.

1. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας – διεθνείς καλές πρακτικές

Σύμφωνα με το σύγγραμμα των Martin & Valero-Garcés (2008) η κοινοτική διερμηνεία διεξάγεται μεταξύ δημοσίων υπαλλήλων και πολιτών, συνήθως σε έναν δημόσιο φορέα, όταν αυτοί δεν μιλούν την ίδια γλώσσα. Οι διερμηνείες στους χώρους αυτούς καλούνται να δουλέψουν και προς τις δύο γλωσσικές κατευθύνσεις. Αυτό το είδος διερμηνείας, αποτελεί μια γνωστική δραστηριότητα με διακριτό επαγγελματικό προφίλ και με ανάγκη συγκεκριμένης κατάρτισης. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, για να εξετάσουμε το διακριτό επαγγελματικό προφίλ των κοινοτικών διερμηνέων, έτσι ώστε να καταρτιστούν αυτόνομα και συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για τη βέλτιστη εκπαίδευση των επαγγελματιών αυτών, θα πρέπει πρώτα να κατανοήσουμε ποιος είναι ο ρόλος των διερμηνέων σε αυτά τα εργασιακά περιβάλλοντα που καλούνται να παρέχουν τις υπηρεσίες τους.

Ο ορισμός του όρου και του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα έχει μελετηθεί εκτενώς στη διεθνή βιβλιογραφία. Πολλοί θεωρητικοί, αλλά και πρακτικοί της κοινοτικής διερμηνείας, διαφωνούν ως προς τον ορισμό του ρόλου, την εγγύτητα του διερμηνέα με τους ομιλητές και τις προκλήσεις του ρόλου. Στην παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση, θα προσεγγίσουμε το ρόλο του κοινοτικού διερμηνέα όπως αυτός γίνεται αντιληπτός και όπως εφαρμόζεται στην πράξη, εξετάζοντας το επαγγελματικό του προφίλ, καθώς και τις ανάγκες κατάρτισης των διερμηνέων αυτού του χώρου.

1.1 Ιστορική ανασκόπηση του ρόλου του διερμηνέα

Σε συνέχεια των όσων έχουν καταγραφεί και στα πλαίσια του ΠΕ1 της έρευνας, στην αρχή της ακαδημαϊκής ενασχόλησης με τη διερμηνεία, οι θεωρητικοί πίστευαν ότι η διερμηνεία αποτελεί έναν κλάδο της μετάφρασης. Ως εκ τούτου, δανειζόταν θεωρίες από το χώρο της μετάφρασης (Gile, 2009) θεωρώντας ότι ο ρόλος του διερμηνέα είναι παρόμοιος ή παράλληλος αυτού του μεταφραστή. Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τα πρώτα βιβλιογραφικά δεδομένα, ο διερμηνέας έπρεπε να είναι ουδέτερος ή αόρατος (Seleskovitch & Lederer, 1986) στο διερμηνευόμενο επικοινωνιακό συμβάν (Interpreter Communicative Event –ICE) και να μην εμπλέκεται έμμεσα ή άμεσα στην επικοινωνία των μερών, πέραν από του να μεταφέρει τα λεγόμενα των ομιλητών. Ο ρόλος του ήταν μηχανικός και έπρεπε να μεταφέρει τα νοήματα των

εκφωνημάτων όπως ακριβώς τα άκουσε, χωρίς να αφαιρεί ή να προσθέτει τίποτα σε αυτά.

Κατά την πρώιμη αυτή περίοδο της διερμηνείας, η θεωρία του ‘διαύλου’ που υποστήριξε ο Reddy (1979) ήταν καταλυτική στην ισχυροποίηση του προαναφερόμενου ρόλου. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, ο διερμηνέας θα πρέπει να λειτουργεί ως ‘διάυλος’ μεταφέροντας άκριτα λέξεις και προτάσεις από τη μία γλώσσα στην άλλη. Με βάση αυτή την αντίληψη, ο διερμηνέας δεν νοείται ως ενεργό μέρος της αλληλεπίδρασης και απλά πρέπει να ακούει και να αναδομεί τα μηνύματα στη γλώσσα-στόχο. Η άποψη αυτή επικράτησε για μεγάλο χρονικό διάστημα και έγινε αποδεκτή σε μεγάλο βαθμό τόσο από τους διερμηνείς όσο και από τις επαγγελματικές ενώσεις διερμηνέων (Angelelli, 2007 & 2009).

Με την εξέλιξη των μεταφραστικών σπουδών και θεωριών, όλο και περισσότεροι θεωρητικοί διαφόρων χώρων άρχισαν να προβληματίζονται πάνω και στο ρόλο του διερμηνέα, όπως ο φιλόσοφος Hans-Georg Gadamer, ο οποίος ξεκίνησε τον ακαδημαϊκό διάλογο σχετικά με το ρόλο των διερμηνέων και η άποψή του βοήθησε στην αποδόμηση του ρόλου όπως τον γνωρίζουμε σήμερα. Ο Gadamer (1960) επέκτεινε την ιδέα της φιλοσοφικής ερμηνευτικής του Heidegger. Μέσα από το έργο του, ισχυρίζεται ότι η ανάγνωση ενός κειμένου αποτελεί από μόνη της, μετάφραση. Η μετάφραση περιλαμβάνει σύντηξη οριζόντων, δηλαδή του ορίζοντα κατανόησης του συγγραφέα, του αναγνώστη και του ίδιου του κειμένου. Όταν πρόκειται για προφορικό λόγο, τότε προστίθεται ένας ακόμα ορίζοντας, αυτός του διερμηνέα, ο οποίος αντιλαμβάνεται τα εκφωνήματα σύμφωνα με τα δικά του κριτήρια και βάσει του δικού του κοινωνικο-πολιτικού υποβάθρου. Αυτό δηλαδή που υποστήριξε ο Gadamer, είναι ότι ο διερμηνέας δεν μπορεί να είναι αμέτοχος στην επικοινωνία καθώς το δικό του εκφώνημα αποτελεί δική του ερμηνεία των λεχθέντων, βάσει της δικής του αντίληψης.

Σπουδαία μελέτη για την εξέλιξη του ρόλου, ήταν αυτή της Cecilia Wadensjö (1998), που αμφισβήτησε την έννοια της ‘ουδετερότητας’ και της ‘αφάνειας’ του διερμηνέα, διχτομώντας την επικοινωνία σε δύο τύπους, την μονολογική και τη διαλογική. Η Wadensjö υποστήριξε ότι όλες οι πράξεις λόγου (speech acts), είναι διαλογικές και όχι μονολογικές δραστηριότητες. Ως εκ τούτου, επειδή η κοινοτική διερμηνεία απαιτείται όταν περισσότερα από ένα άτομα συμμετέχουν στην επικοινωνία, η διαμόρφωση και κατανόηση λόγου και εννοιών, εξαρτάται από όλους τους συμμετέχοντες στην επικοινωνία αυτή. Ακόμα και ο διερμηνέας κατανοεί,

ερμηνεύει και μεταφέρει τα νοήματα και τα εκφωνήματα εκ μέρους τρίτου, και συνεπώς η δική του αντίληψη, το δικό του κοινωνικο-πολιτικό υπόβαθρο, ο ψυχισμός του και οι γνώσεις του μπορούν να τον οδηγήσουν να κατανοήσει κάποια νοήματα διαφορετικά από όπως τα εκφέρει ο ομιλητής ή όπως ίσως θα τα καταλάβαινε μόνος του αν ήξερε την γλώσσα-πηγή, ο ακροατής. Το υπόβαθρο του κάθε ανθρώπου, βοηθά και εξελίσσει την επικοινωνία με διαφορετικό τρόπο. Το ίδιο συμβαίνει και με τους διερμηνείς, που δεν μπορούν να αποκλείσουν τεχνητά τον εαυτό τους από την επεξεργασία του κάθε εκφωνήματος ή και την απόδοσή του.

Σύμφωνα με την Wadensjö (1998), ο ρόλος του διερμηνέα ως ένα ουδέτερο κανάλι ή ως διάυλος που μεταφέρει εκφωνήματα από τη μία γλώσσα στην άλλη, δεν μπορεί να υπάρχει, καθώς αυτό μπορεί να συμβεί μόνο στο μονολογικό θεωρητικό πλαίσιο, όπου δεν απαιτείται καμία διαδικασία κατανόησης ή επεξεργασίας της γλώσσας. Επιπλέον, σύμφωνα με τη Wadensjö (1998), κάθε διαλογική αλληλεπίδραση δεν θα πρέπει να εξετάζεται σε απομόνωση από τους άλλους συμμετέχοντες στην επικοινωνία, καθώς και από άλλους κοινωνικο-οικονομικούς ή όποιους παράγοντες, καθώς όλα αυτά τα στοιχεία συντελούν στην κατασκευή του τελικού προϊόντος της επικοινωνίας.

Η Claudia Angelleli (2001) χαρακτήρισε την 'πιστότητα' καθώς και την 'ουδετερότητα' του κοινοτικού διερμηνέα ως 'μύθο', που δεν αντανάκλα την πραγματικότητα του επαγγέλματος. Η Angelelli, αμφισβήτησε το ρόλο του «αόρατου» διερμηνέα και προσπάθησε να ξεδιπλώσει το ρόλο, όπως αυτός βιώνεται στην πράξη. Πιο συγκεκριμένα, διεξήγαγε μια μελέτη (Angelelli, 2001), προκειμένου να εξετάσει το πώς αντιλαμβάνονται τον ρόλο τους οι κοινοτικοί διερμηνείς. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι στην πλειονότητα των περιπτώσεων, οι διερμηνείς αντιλαμβάνονται τον ρόλο τους ως ορατά μέλη του διερμηνευμένου επικοινωνιακού συμβάντος. Το 2004 (a & b), η Angelelli διεξήγαγε ακόμη μια μελέτη με στόχο να διερευνήσει την αντίληψη του ρόλου που έχουν οι διερμηνείς και επικεντρώθηκε μόνο στη διερμηνεία στην υγειονομική περίθαλψη. Όπως και η προηγούμενη μελέτη της, έτσι και αυτή απέδειξε ότι οι διερμηνείς είναι ενεργοί και ουσιαστικοί συμμετέχοντες στο κάθε διερμηνευμένο συμβάν και μπορούν να επηρεάσουν ποικιλοτρόπως την αλληλεπίδραση.

Ο 'ορατός' ρόλος του διερμηνέα τεκμηριώθηκε και από άλλες μελέτες όπως των Metzger (1999), Roy (2000), Wadensjö, (1995 & 1998), Mason, (2001). Άλλες μελέτες, υποστήριξαν ότι οι διερμηνείς ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του κάθε

εργασιακού πεδίου και άρα ο ρόλος τους είναι μεταβλητός. Μερικές από αυτές τις μελέτες είναι του Turner (2005), και των Dean και Pollard (2001, 2004). Οι Dean και Pollard (2001, 2004, 2006) υποστήριξαν με διάφορες μελέτες τους και συγγράμματα, ότι ο διερμηνέας δεν πρέπει να ακολουθεί απλά το δεοντολογικό κώδικα, αλλά θα πρέπει να ακολουθεί έναν τελεολογικό κώδικα, έτσι ώστε να ρυθμίζει το ρόλο του βάσει των απαιτήσεων της δουλειάς. Υποστήριξαν ότι αυτό είναι το βέλτιστο μοντέλο λήψης αποφάσεων, όταν υπάρχουν συγκρούσεις μεταξύ του κώδικα δεοντολογίας και του ζητούμενου από τον πελάτη, καθώς η δουλειά του κοινοτικού διερμηνέα αφορά παροχή υπηρεσιών και ως εκ τούτου η παροχή αυτή θα πρέπει να διαμορφώνεται σύμφωνα με τα δεδομένα της κάθε εργασίας ξεχωριστά.

1.2 Ασυμφωνία ορισμού όρου και του ρόλου

Ο ρόλος των διερμηνέων έχει περιγραφεί στο παρελθόν με διάφορα επίθετα, και πιο συγκεκριμένα ως διάυλος, γλωσσικός διαμεσολαβητής, βοηθός, συνήγορος, συν-κατασκευαστής εννοιών και ούτω καθεξής (Röchhacker, 2004). Η πληθώρα επιθέτων πιστοποιεί το τεράστιο φάσμα αντιλήψεων σχετικά με το ρόλο των διερμηνέων, το οποίο και δημιουργεί ποικίλες και διαφορετικές προσδοκίες από τους εμπλεκόμενους. Όπως αναφέρει και η Witter-Merithew (2005, σ. 54), «η απουσία συγκεκριμένης και συμφωνηθείσας βέλτιστης πρακτικής όσον αφορά το πολύπλοκο και εξελισσόμενο ρόλο των διερμηνέων, θέτει σε κίνδυνο τόσο τους καταναλωτές όσο και τους επαγγελματίες». Ο κίνδυνος αυτός αναφέρεται κυρίως στη λάθος πληροφόρηση των εμπλεκόμενων φορέων και ως εκ τούτου σε διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες. Ως εκ τούτου αν οι προσδοκίες των πελατών ή των χρηστών των υπηρεσιών που παρέχουν οι διερμηνείς είναι διαφορετικές από αυτές που προσφέρουν οι διερμηνείς, τότε λογικό είναι να μην έχουμε καλά αποτελέσματα επικοινωνίας.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, μεγάλο ρόλο στη σύγχυση του ορισμού του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα παίζουν οι Κώδικες Δεοντολογίας που έχουν καταρτίσει κατά καιρούς διάφοροι επαγγελματικοί σύλλογοι. Οι κώδικες αυτοί, προσπαθώντας να προασπίσουν τη διαφορετικότητα και την ελευθερία λόγου του κάθε πελάτη - χρήστη, καθώς και να διασφαλίσουν την επαγγελματική προστασία του διερμηνέα, πολλές φορές ορίζουν και περιγράφουν τον ρόλο του κοινοτικού διερμηνέα ως αόρατου διαύλου. Αυτός ο ορισμός όμως έρχεται πολλές φορές σε σύγκρουση με την πράξη και πρακτική των κοινοτικών διερμηνέων, καθώς καλούνται να τελέσουν πολύ περισσότερες υπηρεσίες από αυτή της μεταφοράς λέξεων.

Ο ρόλος του διερμηνέα είναι να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ δύο αλλόγλωσσων μερών ώστε να μπορούν να εκφράζονται μέσα από διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια. Κατά τη μεταφορά μηνυμάτων, οι διερμηνείς λαμβάνουν γλωσσικές και πολιτισμικές πληροφορίες και μεταφέροντας το μήνυμα αυτό, σε άλλη γλώσσα, θα πρέπει να δημιουργήσουν στον ακροατή, την ίδια επίδραση με αυτή που θα είχε το αρχικό μήνυμα (Mikkelsen, 1995, Napier et al, 2010). Ορισμένες φορές, εκτός από τη μεταφορά μηνυμάτων, οι διερμηνείς παρεμβαίνουν για να αποτρέψουν παρανοήσεις και συντονίζουν την συνομιλία έτσι ώστε η επικοινωνιακή διαδικασία να κυλήσει ομαλά (Mikkelsen 1995, Roy 2000 Wadensjö 1998, 2002).

Οι Swabey et al. (2008, σ. 69) ανέφεραν ότι για πολλά χρόνια, οι διερμηνείς κρύβονται πίσω από τον μανδύα της ουδετερότητας, αποφεύγοντας να αναλάβουν περισσότερες ευθύνες και νομίζοντας ότι ο ρόλος τους είναι όντως αυτός του διαύλου. Αποφεύγουν να κατανοήσουν ότι πολλές φορές η μη ανάληψη δράσης ως αόρατα μέλη της επικοινωνίας μπορεί να είναι τόσο επιβλαβής και επιζήμια όσο και η λάθος μεταφορά αυτών που διερμηνεύουν. Η ανάπτυξη βέλτιστων πρακτικών που σχετίζονται με το ρόλο, θα γίνει μόνο όταν οι διερμηνείς αναγνωρίζουν και αποδεχτούν την ευθύνη για τη δύναμη που έχουν ως συμμετέχοντες και συν-κατασκευαστές του νοήματος. Οι Tate και Turner (2001) ονόμασαν την διαφορά αυτή ως 'συνωμοσία σιωπής' των επαγγελματιών διερμηνέων που προσπαθούν να φαίνονται εντάξει στους Επαγγελματικούς τους Συλλόγους, αλλά στην πραγματικότητα ο τρόπος που χειρίζονται το ρόλο τους στο επαγγελματικό τους περιβάλλον είναι διαφορετικός.

Η Claudia Monacelli (2005) ανέφερε ότι αν οι κοινοτικοί διερμηνείς θέλουν να επιβιώσουν ως επαγγελματίες, τότε δεν είναι δυνατό να ακολουθήσουν άκριτα τους Κώδικες Δεοντολογίας των επαγγελματιών συλλόγων. Θα πρέπει να αναλάβουν περισσότερες ευθύνες και ρόλους μέσα στο επικοινωνιακό συμβάν. Άλλωστε δεδομένης της προσωπικής (υποκειμενικής) γνωστικής μεσολάβησης είτε συνειδητά είτε ασυνειδητά, οι διερμηνείς δεν μπορούν να ξεφύγουν από την υποκειμενική τους διερμηνευση των λεχθέντων. Το κοινωνικό, πολιτικό, οικονομικό και πολιτισμικό υπόβαθρο του διερμηνέα επηρεάζει τη κρίση και την κατανόηση του εκφωνήματος καθώς και την απόδοση αυτού, στην άλλη γλώσσα.

1.3 Προϋποθέσεις επίτευξης βέλτιστης επικοινωνίας

«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 κοινοικοί εμπιστευτικών πληροφοριών που δεν θα τους κοινοποιούνταν ποτέ αν δεν διέθεταν την ιδιότητα του διερμηνέα.» (Hale, 2007, σσ. 25-26)

Με την παραπάνω αναφορά της Sandra Hale, γίνεται έκδηλη η πληθώρα των χώρων που καλείται να εργαστεί ο κοινοτικός διερμηνέας καθώς και η βαρύτητα του έργου του. Λόγω της ποικιλομορφίας και της ιδιαιτερότητας των χώρων, της ορολογίας που χρησιμοποιεί κάθε χώρος καθώς και τα συγκεκριμένα κοινωνικο-πολιτισμικά δεδομένα που εμπεριέχει αυτός, η εκπαίδευση του κοινοτικού διερμηνέα εμπεριέχει πολλές προκλήσεις. Επιπρόσθετα, η εγγύτητα εργασίας των διερμηνέων στους χώρους αυτούς, αποτελεί ακόμα μια πρόκληση καθώς πολλές φορές φέρνει τον διερμηνέα σε θέση ισχύος ή και σε δύσκολη θέση, όπου θα πρέπει να λάβει αποφάσεις που συχνά υπερβαίνουν τον ρόλο του όπως αυτός αναγράφεται στους Κώδικες Δεοντολογίας. Δηλαδή, πολλές φορές ο διερμηνέας στους χώρους αυτούς, θεωρεί ότι πρέπει να παρέμβει είτε για να εξηγήσει κάποια ζητήματα πολιτιστικού, κοινωνικού ή γλωσσολογικού περιεχομένου προς διευκόλυνση της κατανόησης και αποφυγή παρεξηγήσεων ή καλείται πολλές φορές να πάρει μέρος στην επικοινωνία εκφέροντας γνώμη και άποψη.

Παρά τους αμφιλεγόμενους και συχνά αντιτιθέμενους ορισμούς του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα, υπάρχει αρκετή διεθνής βιβλιογραφία πάνω στο θέμα της κατάρτισης και των ικανοτήτων που θα πρέπει να έχουν οι κοινοτικοί διερμηνείς. Οι ικανότητες αυτές αναφέρονται σε soft skills, σε hard skills καθώς και σε ψυχικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τη μάθηση. Αναφέρονται για παράδειγμα στη μετάγνωση και τη μεταγνωστική ικανότητα καθώς και στα πολλαπλά περιβάλλοντα που θα πρέπει να εκπαιδευτεί ο διερμηνέας, έτσι ώστε να είναι ικανός να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις του επαγγέλματος (Moser - Mercer, 2008).

Εδώ, θα παρουσιάσουμε συνοπτικά, δύο μελέτες που χαρτογραφούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τους διερμηνείς. Η μια είναι η μελέτη της Sandra Beatriz Hale (2007, στο: Αποστόλου, 2015), που η ίδια ονόμασε ως ‘Πλαίσιο ολοκληρωμένης κατάρτισης’ (Integrated training framework) και που παρουσιάζει ενδεικτικά το περιεχόμενο ενός εκπαιδευτικού προγράμματος (βλ. παράρτημα 1, Αποστόλου, 2015). Το πρόγραμμα αυτό δεν είναι πλήρες, αλλά παρέχει ένα δείγμα των βασικών και απαραίτητων κατά τη συγγραφέα θεωριών και ασκήσεων, για την εκπαίδευση των διερμηνέων, ώστε να αναπτύξουν διαφορετικές δεξιότητες.

Η Hale διαχώρισε τη διαδικασία της διερμηνείας σε τρεις πτυχές, δηλ. α) κατανόηση, β) μετατροπή και γ) απόδοση. Σε κάθε μία από αυτές τις πτυχές παρουσιάζει ένα δείγμα θεωρητικού υλικού που πρέπει να καλυφθεί, ένα δείγμα πρακτικών ασκήσεων και τέλος παρουσιάζει ένα πίνακα με γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που πρέπει να αποκτηθούν με τη χρήση αυτών των ασκήσεων και γνώσεων. Η δεύτερη μελέτη, είναι των Isabelle Perez και Christine Wilson (2007), που παρουσίασαν στο άρθρο τους «Interpreter-mediated police interviews: Working as a professional team». Η έρευνά τους λαμβάνει χώρα στη Σκωτία και επικεντρώνεται στο ρόλο και την κατάρτιση των κοινοτικών διερμηνέων που εργάζονται στα αστυνομικά τμήματα. Προτείνουν το μοντέλο P.R.I.C.E. για την δομημένη προσέγγιση κατά την ανακριτική διαδικασία. Τα αρχικά του μοντέλου σημαίνουν:

Planning and preparation – σχεδιασμός και προετοιμασία

Rapport building – οικοδόμηση εμπιστοσύνης

Information gathering - συγκέντρωση πληροφοριών

Clarifying, confirming and closing – διασαφήνιση, επιβεβαίωση και κλείσιμο

Evaluation – αξιολόγηση

Αυτό που προτείνουν με την έρευνά τους οι Perez & Wilson, είναι ότι πέραν της εκπαίδευσης των διερμηνέων, που θα πρέπει να είναι ολοκληρωμένη και επικαιροποιημένη, θα πρέπει και οι φορείς που χρησιμοποιούν διερμηνείς να είναι εκπαιδευμένοι καταλλήλως ώστε να ξέρουν να δουλέψουν μαζί με διερμηνείς. Διερμηνέας και φορέας θα πρέπει να είναι κοινωνοί του ίδιου μηνύματος και άρα απαιτείται μια προεργασία πριν την όποια ανάκριση ή εργασία με τον διερμηνέα. Αν οι αστυνομικοί και οι διερμηνείς δουλέψουν μαζί, τότε το έργο του διερμηνέα μπορεί να έχει την ελάχιστη δυνατή αρνητική επίδραση στη ανάκριση, διασφαλίζοντας έτσι

τη δίκαιη αντιμετώπιση τόσο προς τον κατηγορούμενο όσο και προς την κοινωνία γενικότερα (2007, σ. 93).

Επελέγησαν αυτά τα δύο μοντέλα για να απεικονιστεί το ευρύ φάσμα προσέγγισης στο θέμα της εκπαίδευσης των κοινοτικών διερμηνέων. Η εκπαίδευση είναι απαραίτητη για τους κοινοτικούς διερμηνείς, καθώς βελτιώνει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της διερμηνείας τους. Σίγουρα στην εκπαίδευση αυτή, όπως και στην εκπαίδευση κάθε επαγγελματία, θα πρέπει να παρέχονται και να βελτιστοποιούνται διάφορες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες. Παρ' όλα αυτά, αυτό δεν επαρκεί για την ομαλή και αποτελεσματική διερμηνεία. Όπως αναφέρει και η Hale (2007), θα πρέπει να υπάρξει ευαισθητοποίηση όλων των εμπλεκομένων σε σχέση με την πολυπλοκότητα της διαδικασίας και τις κοινωνικές επιπτώσεις που απορρέουν από την ανεπαρκή διερμηνεία. Το θέμα της εκπαίδευσης, δεν αφορά μόνο τους διερμηνείς, αλλά όλους τους φορείς και ιδιώτες που εμπλέκονται στη διαδικασία της κοινοτικής διερμηνείας. Αυτό καλύπτουν με την έρευνά τους οι Perez & Wilson, τονίζοντας ουσιαστικά, ότι η εκπαίδευση ή η ετοιμασία του διερμηνέα δεν είναι αρκετή για να επέλθει το κατάλληλο ή επιθυμητό αποτέλεσμα. Θα πρέπει και οι ίδιοι οι φορείς να είναι ενήμεροι και εκπαιδευμένοι στο να εργάζονται μαζί με διερμηνείς για την επίτευξη του βέλτιστου αποτελέσματος επικοινωνίας.

1.4 Επίλογος

Από την παραπάνω βιβλιογραφική ανασκόπηση 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.

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.*

Καθώς οι κοινωνίες εξελίσσονται, το ίδιο εξελίσσεται και το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα. Οι διερμηνείς με τη βοήθεια των πανεπιστημίων, των φορέων αλλά 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.

2. Συμπεράσματα από τη σύνθεση της διεθνούς και ελληνικής εμπειρίας

Στο ΠΕ4 επιχειρήσαμε τη σύνθεση των δεδομένων της έρευνας, ποιοτικής και ποσοτικής, ώστε να καταστούν εμφανείς οι ενδεικνυόμενες κατευθύνσεις και τα συμπεράσματα που προκύπτουν, με στόχο τη διατύπωση προτάσεων επί του θέματος της παροχής υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα.

2.1 Περί διερμηνείας και διαμεσολάβησης

Η βιβλιογραφική επισκόπηση (και στα πλαίσια του ΠΕ1) ανέδειξε την πολλαπλότητα της ορολογίας, με βασική δυσχέρεια την **οριοθέτηση διερμηνείας** και **(δια)μεσολάβησης** και ένα ερωτηματικό για το εύρος του ρόλου του διερμηνέα.

Σύμφωνα με την εξέταση του ζητήματος από νομικής πλευράς, 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.

Παράλληλα, η διερεύνηση της διεθνούς εμπειρίας (ΠΕ1) 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. 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.

Από την άλλη πλευρά, αν εξετάσει κανείς προσεκτικά τις απαντήσεις των ερωτώμενων υπαλλήλων των υπηρεσιών (ΠΕ3) οι οποίοι ανταποκρίθηκαν στην έρευνα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο, διαπιστώνει μια σαφή προτίμηση προς έναν συνδυασμό διερμηνείας και επιπρόσθετης βοήθειας. Το στοιχείο αυτό αφενός καταδεικνύει (και επιβεβαιώνει) την **έλλειψη επαγγελματικού προφίλ** και σαφών «ορίων», ενώ καθιστά επίσης επιτακτική την ανάγκη **καθορισμού 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 μεσολαβητή¹ ή οιαδήποτε άλλου «βοηθού» που δύναται να συνοδεύει τον αλλοδαπό. Η άποψη αυτή διασφαλίζει το επίπεδο των γλωσσικών υπηρεσιών, χωρίς να αποκλείει τη δυνατότητα παρουσίας και συνεργασίας και συνοδού του αλλοδαπού, με σκοπό την

¹ Όπως προκύπτει από την έρευνα της διεθνούς εμπειρίας, η θεσμοθέτηση της Κοινοτικής Διερμηνείας στον Καναδά ανάγεται στο 2007. 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**.

εξυπηρέτηση άλλων αναγκών – οι οποίες, ωστόσο, δεν αποτελούν, σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, το αντικείμενο απασχόλησης του επαγγελματία διερμηνέα.

2.2 Γνώση και πληροφόρηση ως προς την κοινοτική διερμηνεία

Μια από τις προτάσεις του ΠΕ1 είναι ότι 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 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 (ΠΕ3) επιβεβαιώνεται η άγνοια των υπηρεσιών και φορέων ως προς διάφορες πτυχές του ρόλου του κοινοτικού διερμηνέα. 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). Ωστόσο, 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 υπαλλήλων² 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

² Η έρευνα (ΠΕ3) έδειξε ότι περίπου ο 1 στους 4 υπαλλήλους διαθέτει επαρκή γλωσσομάθεια.

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 Ελλάδα³. 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.

2.3 Εκπαίδευση και πιστοποίηση του κοινοτικού διερμηνέα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας στα πλαίσια του ΠΕ1 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 προσόντων και των καθηκόντων τους και θα μπορούν να παρέχουν αποτελεσματικότερες υπηρεσίες. Η ίδρυση σωματείων θα προωθήσει την εμπέδωση του ρόλου του διερμηνέα σε κοινωνικό επίπεδο ανάλογα με την

³ Σύμφωνα με τη διερεύνηση του νομικού πλαισίου (ΠΕ1), 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.

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 σύμπνοια με τις προτάσεις των υπηρεσιών, καθώς σύμφωνα με τα δεδομένα των ΠΕ2 και ΠΕ3, 259 υπάλληλοι 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 της επικοινωνίας τους με αλλοδαπούς.

Ως προς τις γλωσσικές ανάγκες, παρατηρούμε ότι **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. 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, αξ 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 περίσταση, 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.

2.4 Θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας

Από τη βιβλιογραφική επισκόπηση στο ΠΕ1 διαπιστώνεται ότι 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 στον επαγγελματικό χαρακτήρα 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 βλάπτει μόνο τον πελάτη αλλά καταστρατηγεί και τα κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας της διερμηνείας. Στις χώρες αυτές η επαγγελματικοποίηση της κοινοτικής διερμηνείας, που αντικατοπτρίζει το επίσημο κρατικό ενδιαφέρον για τη νομική και κοινωνική κατάσταση των μειονοτήτων, των μεταναστών και των προσφύγων εξελίσσεται σε τρία επίπεδα: α) δημιουργία και βελτίωση προγραμμάτων κατάρτισης, β) ανάπτυξη συστημάτων πιστοποίησης και γ) σύσταση επαγγελματικών ενώσεων.

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. Παράλληλα, 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 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 – 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%)⁴**, πράγμα που σημαίνει μη επιτυχή παρέμβαση, ή

⁴ 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.

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 όπου 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.

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 συγκριμένο 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 (ΠΕ1), 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.

- **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.

Όλα τα ανωτέρω ζητήματα θα ληφθούν υπόψη για τη διαμόρφωση του προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα, **στα πλαίσια του ΠΕ5 της έρευνας**.

2.5 Συμπεράσματα – αξιολόγηση

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 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).

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 διερμηνέων⁵, αλλά και των υπαλλήλων, 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, που θα αξιολογεί την αποτελεσματικότητα ή μη της παρασχεθείσας υπηρεσίας, με βάση αντικειμενικά και μετρήσιμα στοιχεία, κατά τα διεθνή πρότυπα.

Εν προκειμένω, όσον αφορά τη διατύπωση γνώμης από πλευράς των υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα, διαπιστώνουμε ότι η κρίση τους βασίζεται κυρίως σε υποκειμενικά κριτήρια και στην «αίσθηση» που αποκόμισαν κατά την επικοινωνία τους με τους αλλοδαπούς με μεσολάβηση διερμηνέα. Παρόλ' αυτά, διατυπώνονται

⁵ Σύμφωνα με τα διεθνή δεδομένα (ΠΕ1) 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.

επίσης απόψεις σχετικά με το αν ο διερμηνέας κρατούσε σημειώσεις ή όχι, αν μετέφερε επακριβώς τα λεγόμενα του αλλοδαπού, κλπ., σε μια προσπάθεια προσέγγισης των προτύπων, καθιερωμένων διαδικασιών, χωρίς ωστόσο να μπορεί να διαμορφωθεί αξιόπιστη άποψη σχετικά με την «επαγγελματική» ή μη συμπεριφορά του διερμηνέα.

Συμπερασματικά, 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.

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

Όπως αναφέρουν οι Skaaden και Felberg (2012, σσ. 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. 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 δεοντολογίας⁶) και παρόλο που η χώρα αυτή είναι μια σαφώς μεγαλύτερη αγορά για τις υπηρεσίες διερμηνείας.

Όπως επισημαίνεται στα πλαίσια του ΠΕ4 της έρευνας, η 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 και Felberg 2012, σ. 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:

⁶ 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.

A) επιτρέπει στην κάθε υπηρεσία να επιλέξει τον κατάλληλο διερμηνέα – από «διαμεσολαβητή»⁷, ή ‘paraprofessional’ εισαγωγικής βαθμίδας (βλ. NAATI, Αυστραλία⁸), ως τον επαγγελματία διερμηνέα επιπέδου 1, ο οποίος θα είναι κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών στη διερμηνεία ή/και συναφούς μεταπτυχιακού. Οι 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.

B) 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 Νορβηγία⁹) 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

⁷ 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.

⁸ https://www.naati.com.au/media/1109/outline_naati_credentials.pdf, προσπελάστηκε στις 30-6-2016.

⁹ <https://www.tolkeportalen.no/no/systemsider/the-norwegian-national-register-of-interpreters/>, προσπελάστηκε στις 30-6-2016.

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 διερμηνείας¹⁰ (ή/και συναφούς μεταπτυχιακού) και διετής, τουλάχιστον, επαγγελματική εμπειρία¹¹ στην κοινοτική διερμηνεία, με προαιρετική την εξέταση για τη λήψη πιστοποίησης-ένταξης στο Μητρώο εφόσον ο διερμηνέας έχει ήδη πιστοποιηθεί από άλλο φορέα ως κοινοτικός διερμηνέας.

Κατηγορία 2 (ενδιάμεση): Επαγγελματίας διερμηνέας

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, σ. 8, στο Hlavac, 2014, σ. 35), καθώς και παράλληλη επιτυχής εξέταση-πιστοποίηση επιπέδου 1 για ένταξη στο Μητρώο.

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

Απαραίτητο προσόν είναι να κατέχει τουλάχιστον απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (το επίπεδο αυτό θεωρείται το ελάχιστο απαραίτητο για τη δυνατότητα

¹⁰ 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.

¹¹ 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, σσ, 31-35), όπου προτείνεται η κατοχή (ISO, σ. 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.

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 «ρελαί» (relay). Η βαθμίδα αυτή αφορά διερμηνεία σε επίπεδο γενικών (όχι εξειδικευμένων¹²) 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. εκπαίδευση/κατάρτιση 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).

¹² Για τους δικαστηριακούς διερμηνείς, ειδικά, προτείνεται η δυνατότητα ένταξης μόνο στις βαθμίδες 1 και 2.

Προτάσεις – βήματα προς άμεση υλοποίηση

Οι παρακάτω προτάσεις προκύπτουν από τη συνολική έρευνα που διενεργήθηκε και θα συμβάλουν στην εδραίωση του θεσμού της κοινοτικής διερμηνείας στις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες:

- 1) Υποχρέωση – θέσπιση δια νόμου – των δημοσίων υπηρεσιών να συνεργάζονται με διερμηνέα. Αντίστοιχο κονδύλι θα πρέπει να προβλέπεται στον προϋπολογισμό τους 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.
- 2) Συνεχής ενημέρωση και (μετ)εκπαίδευση τόσο των διερμηνέων όσο και των υπαλλήλων των φορέων που θα συνεργάζονται μαζί τους. Απαιτείται, επομένως, η παρακολούθηση Προγραμμάτων Προετοιμασίας, τα οποία θα περιλαμβάνουν ένα μείγμα ακαδημαϊκού περιεχομένου, με ακουστικό υλικό, παρουσιάσεις βίντεο / επιδείξεις-προσομοιώσεις και ασκήσεις, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να αναπτύξουν τις δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να λειτουργούν ως επιτυχημένοι κοινοτικοί διερμηνείς, αφενός, και αφετέρου οι υπάλληλοι – όπως επισημαίνουν και οι Perez & Wilson (2007) – να εξοικειωθούν με το περιβάλλον επικοινωνίας μέσω διερμηνέα.
- 3) 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.
- 4) Η διερμηνεία θα πρέπει να διεξάγεται σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες δεοντολογίας. Διαφοροποιήσεις υφίστανται την περίπτωση των ιατρικών διερμηνέων, αλλά γενικά, η διερμηνεία προβλέπει αυστηρά όρια λειτουργίας. Επομένως, η «διαμεσολάβηση» θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως διακριτή περίπτωση, με τη δυνατότητα δημιουργίας ξεχωριστής βαθμίδας (αντί, π.χ., της εισαγωγικής, επιπέδου 3) και την πρόβλεψη συνεργασίας με πιο έμπειρο, ανώτερο διερμηνέα.

4. Διαμορφώνοντας το επιθυμητό προφίλ του Έλληνα κοινοτικού Διερμηνέα

4.1 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 νοσηλευτή (ανάλογες περιπτώσεις έχουν καταγραφεί, σε διεθνές επίπεδο).

4.2 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. ΠΕ2).

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:

A. Εισαγωγή στην Κοινοτική Διερμηνεία (ορισμοί, εννοιολογική οριοθέτηση).

B. 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.

E. Δεξιότητες γεφύρωσης πολιτισμικών διαφορών.

Στ. Επικοινωνιακές δεξιότητες και διερμηνεία.

Z. Μετάφραση όψεως και λήψη σημειώσεων.

H. Διαχείριση της διερμηνείας/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, δύναται 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.

4.3 Γενικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο κοινοτικός διερμηνέας

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

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

B. 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.

E. 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 - λειτούργημα. 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.

Βιβλιογραφία

- Αποστόλου, Φ. (2015). Η μετάφραση και η διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα. *Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα*, ΣΕΑΒ.
- Angelelli, C. V. (2007). Assessing medical interpreters. *The Translator*, 13(1), σσ. 63-82.
- Angelelli, C. V. (2009). Using a rubric to assess translation ability: Defining the construct, in *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies*. John Benjamins Publishing Company, σσ. 13-47.
- Angelelli, C. V. (2004a). Questioning invisibility. *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*, σσ. 7-14.
- Angelelli, C. V. (2004b). Finding visibility. *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. Cambridge University Press, σσ. 73-104.
- Dean, R. K., & Pollard, R. Q. (2001). Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 6(1), σσ.1-14.
- Dean, R. K., & Pollard, R. Q. (2006). From Best Practice to Best Practice Process: Shifting Ethical Thinking and Teaching. *A New Chapter in Interpreter Education: Accreditation, Research and Technology*, σσ.119-131.
- Dean, R. K., Pollard Jr, R. Q., Davis, J., Griffin, M., LaCava, C., Morrison, B., & Suback, L. (2004). The Demand-Control Schema: Effective Curricular Implementation. *CIT: Still Shining After*, 25, σσ. 145-161.
- Gadamer, H. G. (1989). *Truth and method* (2nd rev. ed.) (J. Weisheimer & D. Marshall, Trans.). New York: Continuum. (Original work published 1960).
- Gile, D. (2009) *Basic concepts and models for interpreter and translator training*. Philadelphia, PA: Benjamins, John Publishing Company
- Hale, S. B. (2007). *Community Interpreting*. New York: Palgrave Macmillan.
- 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
- Martin, A., & Valero-Garcés, C. (2008). Introduction. In C. Valero-Garcés & A. Martin (Eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas* (σσ. 1-7). Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.

- Mason, I. (Ed) (2001). *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*. Northampton, MA: Saint Jerome Publications.
- Metzger, M. (1999). *Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality*. Gallaudet University Press.
- Mikkelsen, H. (1995). *The Interpreter's Edge: Practical Exercises in Court Interpreting*. 3rd Spreckels, CA .
- Monacelli, C. (2005). *Surviving the Role: A corpus-based study of self-regulation in simultaneous interpreting as perceived through participation framework and interactional politeness*. PhD dissertation, School of Management and Languages, Heriot-Watt University, Edinburgh.
- Moser-Mercer, B. (2008). Skill Acquisition in Interpreting. *The Interpreter and Translator Trainer*, 2(1), σσ. 1-28.
- Napier, J., McKee, R., & Goswell, D. (2010). *Sign language interpreting: Theory and practice in Australia and New Zealand*. Sydney: Federation Press.
- 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* (σσ. 79-93). Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Pochhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. New York: Routledge.
- Roy, C. B. (2000). *Interpreting as a discourse process*. 1st edn. New York: Oxford University Press.
- Seleskovitch, D., Lederer, M. (1986). *Interpéter pour traduire*. Paris: Didier Erudition.
- Tate, G., & Turner, G. (2001). The code and the culture: Sign language interpreting-in search of the new breed's ethics. In F.J. Harrington & G. H. Turner (Eds.), *Interpreting Interpreting: Studies and Reflections on Sign Language Interpreting*. Gloucestershire: Douglas McLean, σσ. 53-66.
- Turner, G. H. (2005). Toward Real Interpreting. *Sign Language Interpreting and Interpreter Education*, σσ. 29-56.
- Wadensjö, C. (1998) *Interpreting as interaction*. New York: Routledge.
- Wadensjö, C. (1995). Dialogue interpreting and the distribution of responsibility. *Hermes, Journal of Linguistics*, 14, σσ. 111-129.

Παράρτημα 1

Sandra Beatriz Hale *Community Interpreting*

Πίνακας 6.3 Ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εκπαίδευσης (2007: 186-192)

Πτυχές της διαδικασίας διεργεινείας που θα μπορούσαν να αφεληθούν από την εκπαίδευση	Δείγμα θεωρητικού περιεχομένου που καλύφθηκε	Δείγμα πρακτικών ασκήσεων	Δείγμα γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν
1. Κατανόηση	<p>Γ ενικές πλνρηφορίες των διαφορετικών δομών (π.χ. νομικό σύστημα, συστήματα πρόνοιας, εκπαιδευτικά συστήματα κ.λπ.) και διαφορετικοί τύποι απασχόλησης στις δομές αυτές</p> <p>Θεωρίες πραγματολογία, διαπολιτισμική πραγματολογία, ανάλυση συζήτησης, ανάλυση λόγου και κριτική ανάλυση λόγου</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ζητήτε από τους φοιτητές να ερευνήσουν και να περιγράψουν αυτές τις δομές και να τις παρουσιάσουν στην τάξη με τη μορφή προφορικών παρουσιάσεων για συζήτηση • Ζητήτε από τους φοιτητές να βρουν jargon και φράσεις που χρησιμοποιούνται στις δομές αυτές και να δημιουργήσουν τα δικά τους γλωσσάρια • Αναλύετε μια πλειάδα κειμένων στην τάξη, εστιάζοντας στα διαφορετικά θεωρητικά μοντέλα • Ζητήτε από τους φοιτητές να καταγράψουν διαδράσεις και να τις αναλύσουν από την οπτική της ανάλυσης συζήτησης • Ζητήτήστε τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται η συζήτηση στις διαφορετικές γλώσσες και κοιιτούρες • Ζητήτε από τους φοιτητές να αναλύσουν σχετικά κείμενα από την οπτική ανάλυσης λόγου 	<ul style="list-style-type: none"> • Έργαλεία που είναι απαραίτητα για την ανάλυση λόγου από αρκετές διαφορετικές οπτικές • Κατανόηση του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί η γλώσσα (θεωρία πράξεων λόγου) • Κατανόηση της διάδρασης μεταξύ γενικού πλαισίου (context), κατάστασης και συμπεριχόντων στην κατανόηση του επιδιωκόμενου νοήματος • Κατανόηση ορισμένων κανόνων του λόγου που συνδέονται με την

139

Παράρτημα 1

«Ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εκπαίδευσης» (Hale 2007 από Αποστόλου 2015)

	<p>Ερευνητικά αποτελέσματα στην κοινωνική ψυχολογία και την κοινωνιολογία (π.χ. αντιμετώπιση και αξιολόγηση του όφους λόγου, των διαλέκτων, της έννοιας της δεκτικότητας (receptivity), της γλώσσας και της ταυτότητας.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ζητήστε από τους φοιτητές να αναλύσουν σχετικά κείμενα από την οπτική κριτικής ανάλυσης λόγου 	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανόηση του τρόπου με τον οποίο εκφράζεται η ευγένεια στις σχετικές γλώσσες και κουλτούρες • Κατανόηση του τρόπου με τον οποίο επηρεάζονται η επικοινωνία μέσω μιας ηλικιάδους στρατηγικών λόγου • Κατανόηση της πραγματολογικής σημασίας διαφόρων στοιχείων του λόγου • Κατανόηση των κανόνων και συμβάσεων της συζήτησης σε διαφορετικές γλώσσες και κουλτούρες • Κατανόηση των κοινωνικά και πολιτισμικά κατάλληλων πρακτικών λόγου • Κατανόηση της υποκειμενής συνεκτικότητας διαφορετικών κειμένων • Κατανόηση των εκφράσεων δόνησης μέσω του λόγου διαφορετικών συμμετεχόντων • Κατανόηση των τρόπων που επηρεάζονται θεσμικοί στόχοι και σκοποί μέσω διαφορετικών πρακτικών λόγου των συμμετεχόντων
--	--	---	---

<p>2. Μεταφραση</p>	<p>Μεταφραστικές θεωρίες</p>	<p>Θεωρίες διεκμηνείας: Η σημασία της ακρίβειας ανάλογα με τις διαφορετικές δομές. Απόψεις για τους ρόλους του διεκμηνεία. Κώδικες δεοντολογίας, διάηματα και προβληματισμοί ανάλογα με τη δομή</p>	<p>χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και άλλες πτυχές όπως η ικανότητα και η αξιοπιστία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ζητήστε από τους φοιτητές να ερευνήσουν και να παρουσιάσουν περιληπτικά τις διαφορετικές μεταφραστικές θεωρίες • Εφαρμόστε τις διαφορετικές προσεγγίσεις προς τη μετάφραση σε διαφορετικά κείμενα • Συζητήστε τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει κανείς στην προσπάθειά του να μεταφράσει στη γλώσσα στόχο • Ζητήστε από τους φοιτητές να παίξουν διαφορετικές καταστάσεις σε προσομοίωση. Συζητήστε τις επιλογές των φοιτητών στην εφαρμογή των θεωριών που έχουν μάθει • Καταγράψτε την απόδοση των φοιτητών, ζητήστε τους να μεταγράψουν τη διάδραση και να την αναλύσουν χρησιμοποιώντας ανάλογο λόγο και ανάλογο συζητήσης. Κατόπιν, ζητήστε από τους φοιτητές να παρουσιάσουν τα ευρήματά τους στην τάξη και συζητήστε • Κάντε προσομοίωση καταστάσεων με επικαλυπτόμενη ομιλία, προσβλητική γλώσσα, χρήση τρίτου προσώπου και άλλων δυσκολών καταστάσεων και ζητήστε από τους φοιτητές να συζητήσουν πώς θα αντιμετωπίσουν τέτοιες καταστάσεις, εφαρμόζοντας πάντα τις γνώσεις τους από τη θεωρία και τα ερευνητικά αποτελέσματα 	<ul style="list-style-type: none"> • Δεξιότητες μεταφοράς • Δεξιότητες μετάφρασης όπως • Τεχνικές διεκμηνείας διάλογου • Ικανότητα αξιολόγησης της καταλληλότητας των επιλογών στη διεκμηνεία • Ικανότητα ανάλυσης της δικής τους απόδοσης • Ικανότητα αιτιολόγησης και εξήγησης των επιλογών διεκμηνείας • Ικανότητα αντιμετώπισης των δεοντολογικών διλημάτων • Ικανότητα διαχείρισης, συντονισμού και έλεγχου των καταστάσεων διεκμηνείας όταν οι άλλοι συμμετέχοντες δεν ακολουθούν τα τυπικά πρωτόκολλα • Ικανότητα εφαρμογής του κώδικα δεοντολογίας σε διαφορετικές καταστάσεις
---------------------	------------------------------	---	---	---

<p>3. Απόδοση</p>	<p>Φωνολογία και των δύο γλωσσών (τεμαχιακά και υπερτεμαχιακά χαρακτηριστικά, στοιχειά τονισμού, τυπική προφορά)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Παρουσιάστε διαφορετικά ηθικά διλήμματα και συζητήστε λύσεις, με αναφορά στον κώδικα δεοντολογίας • Ζητήστε από την τάξη να ακούσει τους διαφορετικούς τονισμούς των ίδιων εκφωνημάτων και δείτε πώς αλλάζει το νόημα • Συζητήστε τις διαφορετικές χρήσεις έμφρασης • Δείτε βίντεο διαφορετικών διαδράσεων και ζητήστε από τους φοιτητές να αναλύσουν τα υπερτεμαχιακά χαρακτηριστικά • Εαναδείτε τα φωνήματα που πιθανόν να είναι προβληματικά σε ομιλητές του σχετικού γλωσσικού συνδυασμού (π.χ. ελάχιστα ζεύγη /v/ and /b/ για τους ισπανόφωνους) 	<ul style="list-style-type: none"> • Κατάλληλες γραμματικές δομές στις γλώσσες των φοιτητών
	<p>Γραμματικές δομές και των δύο γλωσσών</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συγκρίνετε και αντιπαραβάλλετε τις διαφορετικές γραμματικές δομές και τις λειτουργίες τους (π.χ. επιβεβαιωτικές ερωτήσεις (tag questions), δομή εντολών, αιτημάτων, κλπ. στις διαφορετικές γλώσσες) • Χρησιμοποιώντας τους διαφορετικούς ορισμούς για το επίπεδο ύψους που ήδη μελετήθηκε, παρουσιάστε παραδείγματα του κάθε ορισμού και ζητήστε από τους φοιτητές να τα αναγνωρίσουν • Δώστε στους φοιτητές ένα κείμενο και ζητήστε τους να το αναπαράγουν σε διαφορετικά επίπεδα ύψους 	<ul style="list-style-type: none"> • Επίτευξη υψηλού επιπέδου στην ακρίβεια τήπου καθώς και περιεχομένου • Έλεγχος διαφορετικών επιπέδων ύψους και στις δύο γλώσσες • Αντίληψη των σημαντικών υφολογικών χαρακτηριστικών που επιδρούν στις ιδέες που διαμορφώνονται από τους
	<p>Υφολογικά χαρακτηριστικά (επίπεδα ύψους, ύψος λόγου, ποικιλίες λόγου, διάλεκτοι)</p>		

	<p>Δημόσιος λόγος (άρθρωση, φωνή προβολή φωνής, ένταση, ρυθμός, δυναμική)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ζητήστε από τους φοιτητές να αναλύσουν προφορικό λόγο σε σχέση με το ύφος του ομιλήτη, εντοπίζοντας τα χαρακτηριστικά που εξετάζονται στην ερευνητική βιβλιογραφία • Ζητήστε από τους φοιτητές να κάνουν διαημερία με διαφορετικό ύφος και επηρεάστε τους προς τη γλώσσα στόχο • Ζητήστε από τους φοιτητές να εξασκηθούν στη λήψη σημειώσεων σημειώνοντας το ύφος και όχι το περιεχόμενο • Ζητήστε από τους φοιτητές να αντιληφθούν τις δικές τους υφολογικές τάσεις καταγράφοντας την απόδοσή τους και αναλύοντας τον δικό τους λόγο • Εκπαιδεύστε τους φοιτητές να ελέγχουν τη δική τους χρήση χαρακτηριστικών όπως διαστημοί και φιλίτσα 	<ul style="list-style-type: none"> • ακροατές • Μάθετε να μεταφέρετε τον ελλεκτικό δείκτη και την ισχύ των εκφωνημάτων, επιχειρώντας να επιτύχετε μια παρόμοια απολεκτική πράξη
<p>Διαδραστική διαχείριση</p>	<p>Δημόσιος λόγος (άρθρωση, φωνή προβολή φωνής, ένταση, ρυθμός, δυναμική)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Χρησιμοποιείτε τυπικές ασκήσεις δημόσιου λόγου για να βελτιώσετε την άρθρωση, προβολή φωνής κλπ. των φοιτητών • Ζητήστε από τους φοιτητές να εξασκηθούν σε ειρωνική δική, όπου η ακουστική είναι κακή για να τους αναγκάσετε να προβάλουν τη φωνή τους ώστε να ακουστούν καθαρά • Εξασκηθείτε στη στάση και τη θέση του σώματος 	<ul style="list-style-type: none"> • Ικανότητα να μιλούν δημόσια καθαρά και δυνατά, προβάλλοντας μια επαγγελματική εικόνα

Εκπαίδευση στην κοινοτική διαημερία και μετάφραση

		<p>διακρίτουν την ακρόαση ή τη συνέντευξη για να διακρίνουν ένα σημείο, να εξηγήσουν μια πολιτισμική διαφορά, να ζητήσουν επανάληψη, να ελέγξουν τη συζήτηση, να δείξουν στους συμμετέχοντες πώς να μιλάουν μέσω διαημερία. (Βλέπε Metzger, 2000, για περισσότερες ιδέες.)</p>	<p>στις διάφορες δομές</p> <ul style="list-style-type: none">• Αποκτούν αυτοπεποίθηση στο να ακούγεται η φωνή τους ως διαημερίες όταν χρειάζεται
--	--	--	--

Παράρτημα 2: Συνθήκες εργασίας - προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κοινοτικοί διερμηνείς στην Ελλάδα

ΑΝΑΓΚΕΣ που καταγράφηκαν κατά την έρευνα και επικοινωνία με ελληνικές ΜΚΟ (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, Actionaid, Ύπατη Αρμοστεία, κλπ.):

- Ιατρική / ψυχική υγεία: μεγάλες ανάγκες και σημαντική δυσκολία λόγω απαιτήσεων και δύσκολου περιβάλλοντος/ευθύνης. Έλλειψη ψυχολογικής στήριξης των διερμηνέων (οι οποίοι συχνά ταυτίζονται με τη δυσχερή θέση του ασθενούς, μπορεί να βλέπουν εφιάλτες, να υποφέρουν, κλπ.).
- Έλλειψη ασφάλειας του διερμηνέα απέναντι σε απειλές ή και επιθέσεις (λεκτικές ή σωματικές) από άτομα των οποίων τα αιτήματα ίσως να έχουν απορριφθεί και θεωρούν τον διερμηνέα υπαίτιο.
- Εκπαίδευση: Απασχολούνται αρκετά μέλη των κοινοτήτων (με ελάχιστο προσόν την κατοχή απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης), των οποίων οι γνώσεις, οι δεξιότητες και η αποτελεσματικότητα αξιολογούνται στην πράξη από τους έμπειρους διερμηνείς.
- Θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στους ασκούμενους να ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ διερμηνείας, ώστε να βελτιώσουν την αντίληψή τους σχετικά με τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες, αφενός, αλλά και τις δυσκολίες, ιδιαιτερότητες και τη γενικότερη φύση της παροχής γλωσσικών υπηρεσιών.
- Συνήθως, ο κοινοτικός διερμηνέας αναλαμβάνει και ρόλο μεσολαβητή στην επίλυση συγκρούσεων (και συνεπώς υφίσταται, εκ των πραγμάτων, η ασάφεια ως προς τον καθορισμό της έννοιας του «κοινοτικού διερμηνέα», η οποία δύναται να συμπεριλάβει ένα ευρύτερο φάσμα δραστηριοτήτων, όχι απαραίτητα περιοριζόμενων στον στενά εννοούμενο τομέα της παροχής γλωσσικών, αποκλειστικά, υπηρεσιών).
- Υπάρχουν ευαίσθητα θέματα σχετιζόμενα με το φύλο, ηλικία, κλπ. των αλλοδαπών, τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με την επιλογή του κατάλληλου διερμηνέα, ανάλογα με την περίπτωση. Συχνά γίνεται επιλογή ad hoc διερμηνέα αν δεν υπάρχει εναλλακτική λύση. Απαιτείται ωστόσο στενή παρακολούθηση και προκαταρκτική αξιολόγηση των γνώσεων, των

δυνατοτήτων αλλά και του χαρακτήρα του (όσον αφορά την τήρηση, π.χ. εχεμύθειας, που είναι πολύ σημαντική, αλλά και λοιπών στοιχείων του κώδικα δεοντολογίας).