

Κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα: έρευνα, ευρήματα και προτάσεις

Στέφανος Βλαχόπουλος
T.E.I. Ηπείρου

Περικλής Τάγκας
T.E.I. Ηπείρου

Θεμιστοκλής Γκόγκας
T.E.I. Ηπείρου

Ελευθερία Δογορίτη
T.E.I. Ηπείρου

Θεόδωρος Βυζάς
T.E.I. Ηπείρου

Γεώργιος Ίσερης
T.E.I. Ηπείρου

Περίληψη

Community interpreting is of crucial importance to both immigrants and public services, as it is a means of communication and thus integration of allophones in host countries. This article presents the data obtained through a research project conducted by means of questionnaires aiming at investigating: a) the degree of satisfaction of foreigners from the interpreting services provided in order to give them access to Greek public services, and b) the Greek civil servants' perceptions of interpreting procedures. In the first place, the theoretical background of community interpreting as a profession is analyzed and the role of the community interpreter as well as the ethical issues arising from the interpreter's choices are examined. The results of the research are then interpreted on the basis of the theoretical framework and a general assessment of the Greek data is provided. Finally, proposals based on the international experience are put forward in order to help the Greek state to provide high standard interpreting services.

Λέξεις-κλειδιά: community interpreting, allophones, public services, code of ethics, linguistic / cultural mediator, certification, professionalization

1. Γενικά

Την τελευταία εικοσαετία οι δυτικές κοινωνίες που υποδέχονται μετανάστες και πρόσφυγες χαρακτηρίζονται από υπερ-διαφορετικότητα (super-diversity), καθώς αλλάζουν ραγδαία οι συσχετισμοί μέσα στις κοινωνίες υποδοχής σε επίπεδο όχι μόνο φυλετικό αλλά κυρίως οικονομικό, εργασιακό, δημογραφικό, χωροταξικό και γλωσσικό (Vertovec 2007, Blommaert 2010: 6-9). Όσον αφορά το παρόν άρθρο, τα τελευταία χρόνια και η Ελλάδα έχει δεχθεί μεγάλο αριθμό μεταναστών τους οποίους καλείται να διαχειριστεί μεταξύ άλλων και σε επίπεδο επικοινωνίας, όπου ο ρόλος του διερμηνέα

είναι κυρίαρχος. Οι Norberg et al. (2015: 36) εξηγούν πως η κοινωνιολογική στροφή στις μεταφραστικές σπουδές στις αρχές της δεκαετίας του 2000 έχει φέρει στο προσκήνιο τον κοινωνικό ρόλο και την επαγγελματική θέση του κοινοτικού διερμηνέα, ο οποίος διερωτάται για τον ρόλο του στην κοινότητα που εξυπηρετεί. Λίγο νωρίτερα, η Vermeiren (2006) υποστήριξε ότι η κοινοτική διερμηνεία είναι μια διεπιστήμη με σαφή κοινωνιολογική βάση και συμβολή περισσότερο από τις επιστήμες της επικοινωνίας και λιγότερο από τη γλωσσολογία με αδιαμφισβήτητη όμως σύγκλιση μεταξύ τους, θέση με την οποία συμφωνούν και οι Roels et al. (2015) και η Corsellis (2006: 343), οι οποίοι εξηγούν πως είναι θέμα αφενός πολιτικής για ένταξη των μεταναστών και αφετέρου γλωσσικής πολιτικής.

Το ερευνητικό πρόγραμμα που εκπονήθηκε το 2015-16, συγχρηματοδοτούμενο από τη ΓΠΕΤ και τον ΕΟΧ, μελέτησε δυο πληθυσμιακές κατηγορίες: α) η πρώτη αφορούσε αλλοδαπούς, χωρίς επαρκή γνώση ελληνικών, που επισκέφθηκαν δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς με σκοπό τη διεκπεραίωση υπόθεσής τους, και βρέθηκαν στην ανάγκη αναζήτησης υπηρεσιών διερμηνείας, οι οποίες τους παρασχέθηκαν επιτοπίως και φυσικά εκ των ενόντων, β) η δεύτερη αφορούσε τους υπαλλήλους αυτών των υπηρεσιών, δεδομένου ότι οι ίδιοι αποτέλεσαν ένα μέρος του προβλήματος ή της λύσης του. Η κοινοτική διερμηνεία αφορούσε αποκλειστικά υπηρεσίες διερμηνείας που παρέχονται σε αλλοδαπούς, προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε φορείς και υπηρεσίες της Ελλάδας. Το ζητούμενο ήταν να αποτυπωθεί ο βαθμός ικανοποίησης ή μη των αλλοδαπών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες διερμηνείας, καθώς και να καταγραφούν οι αντιλήψεις των Ελλήνων υπαλλήλων σχετικά με τις διαδικασίες. Ήδη, από τη διατύπωση της υπόθεσης, διαφαίνεται η υποψία ότι η άγνοια εκ μέρους των ελληνικών αρχών όσον αφορά τους κανόνες της κοινοτικής διερμηνείας θα μας προσέφερε επαρκή δεδομένα για σχολιασμό.

Στο παρόν άρθρο θα εξετάσουμε την κοινοτική διερμηνεία ως αυτόνομο τύπο διερμηνείας που εξυπηρετεί τους αλλόφωνους στη χώρα υποδοχής, θα περιγράψουμε και θα αναλύσουμε τα δεδομένα που προέκυψαν από την έρευνα και τέλος θα προβούμε σε προτάσεις δίνοντας βαρύτητα στον ρόλο του διερμηνέα όπως διαφαίνεται από τις απαντήσεις τόσο των αλλοδαπών όσο και των υπαλλήλων στα ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν και προτείνοντας κάποιες βέλτιστες πρακτικές.

2. Θεωρητικό πλαίσιο

Η Wadensjö (1998: 33-37) εξηγεί ότι η κοινοτική διερμηνεία λαμβάνει χώρα στη σφαίρα των δημόσιων υπηρεσιών με σκοπό τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ αξιωματούχων και απλών ανθρώπων σε αστυνομικά τμήματα, υπηρεσίες μετανάστευσης, κέντρα κοινωνικής πρόνοιας, ιατρικές και ψυχιατρικές υπηρεσίες, σχολεία και άλλους ανάλογους φορείς. Δίνει τη δυνατότητα σε όσους δεν έχουν ευχέρεια και καλή γνώση των πλειονοτικών γλωσσών και πολιτισμών να έχουν πλήρη και ισότιμη πρόσβαση στις παροχές των δημόσιων φορέων. Από την άλλη πλευρά, η κοινωνική αναγνώριση της διερμηνείας ως επαγγέλματος έχει καθυστερήσει λόγω και των λαϊκών αντιλήψεων ότι η διγλωσσία συνδέεται με την ικανότητα για μετάφραση και ότι η μετάφραση είναι κατά βάση προέκταση της μονόγλωσσης γλωσσικής και επικοινωνιακής ικανότητας (Muñoz Martín 2011: 35, Mikkelsen 2004). Το αποτέλεσμα είναι να ασκούν συχνά τη διερμηνεία ημι-δίγλωσσα άτομα χωρίς καμία επιστημονική ή επαγγελματική κατάρτιση, κάτι που φαίνεται να ισχύει παγκοσμίως, καθώς όπως διαπιστώνει η Skaaden (2016: 56) ελάχιστες χώρες παρέχουν κατάρτιση διερμηνέων ειδικά για τον δημόσιο τομέα. Σε εκτενή βιβλιογραφική επισκόπηση ο Angermeyer (2009: 4) επισημαίνει ότι ειδικά σε θεσμικά περιβάλλοντα, όπως δημόσια διοίκηση, νοσοκομεία, σχολεία, η ποιότητα της διερμηνείας επηρεάζει τη φύση της διάδρασης ενώ δεν τηρείται ούτε η

επιβεβλημένη εχεμύθεια (Gentile 1997: 113). Αυτά έχουν άμεση επίπτωση όχι μόνο στο επαγγελματικό στάτους της κοινοτικής διερμηνείας αλλά ακόμη και στην επαγγελματική ακεραιότητα εδραιωμένων επαγγελάτων, όταν ο διερμηνέας αναλαμβάνει ανοίκειες πρωτοβουλίες όπως στην ιατρική διερμηνεία (Felberg & Skaaden 2012: 108). Αυτό που απαιτείται είναι λοιπόν η επαγγελματοποίηση.

Σε επίπεδο επαγγελματοποίησης η Skaaden (2016: 57-62), επιχειρηματολογώντας – βασιζόμενη στα θεωρητικά μοντέλα των Parsons (1968, 1978) και Molander & Terum (2008) – εξηγεί ότι ως προς τη διαδικασία (*performative aspect*), η διερμηνεία είναι σαφώς επαγγελματική δραστηριότητα, διότι ο διερμηνέας προσφέρει υπηρεσία αποδίδοντας και συντονίζοντας τα λεγόμενα κάποιου σε μια άλλη γλώσσα, απευθυνόμενος σε πελάτες, εν προκειμένω ομιλητή και ακροατή, οι οποίοι αμφότεροι βασίζονται στις ειδικές δεξιότητες του διερμηνέα για να επιλυθεί το πρόβλημα της προφορικής επικοινωνίας τους, εφαρμόζοντας αυτές τις δεξιότητές του σε μοναδικές καταστάσεις, κάνοντας χρήση της διακριτικής του ευχέρειας, δηλαδή ενεργεί κρίνοντας και αποφασίζοντας διαρκώς. Ως προς την οργάνωση της επαγγελματοποίησης, η ερευνήτρια επισημαίνει ότι αυτή ισοδυναμεί με τα μέτρα που λαμβάνει η κοινωνία αφενός για την πιστοποίηση και αδειοδότηση ατόμων στα οποία εμπιστεύεται ένα κοινωνικό καθήκον και αφετέρου για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.

Η Rudvin (2007: 48) εξηγεί πως η δεοντολογία, ως απαραίτητη συνιστώσα του επαγγελματισμού στην κοινοτική διερμηνεία, αφορά τον τρόπο με τον οποίο μια επαγγελματική ομάδα συνδέεται με την ευρύτερη κοινότητα και τις τρέχουσες ηθικές αρχές οι οποίες προφανώς υπαγορεύονται από τις κοινωνικο-πολιτικές και πολιτισμικές καταστάσεις. Ταυτόχρονα, οι Prunč (2012), Goodwin (2010) και Le και άλλοι. (2009) επισημαίνουν πως η δεοντολογία δεν μπορεί να είναι εξωγενής προς τη μετάφραση και τη διερμηνεία, οι οποίες είναι δραστηριότητες εγγενώς δεοντολογικές και όχι απλώς τεχνικές, δεδομένου του κεντρικού ρόλου του διερμηνέα κατά την επικοινωνιακή περίπτωση, ο πρώτος μάλιστα ερευνητής συνδέει τη δεοντολογία με το σύστημα πιστοποίησης των διερμηνέων. Προς επίρρωσιν, οι Baker & Maier (2011: 3) επισημαίνουν ότι μια λέξη κλειδί σε όλα τα επαγγέλματα σήμερα είναι η υπευθυνότητα (*accountability*), κάτι που βεβαίως ισχύει και για τους διερμηνείς. Αυτό σημαίνει ότι θεωρούνται υπεύθυνοι για τις συνέπειες της συμπεριφοράς τους και επομένως πρέπει να μελετούν προσεκτικά πώς οι αποφάσεις και επιλογές τους επηρεάζουν τη ζωή των πελατών τους, με άλλα λόγια κάθε διερμηνέας, κινούμενος διαρκώς μεταξύ ουδετερότητας και συνηγορίας (*advocacy*) (Prunč 2012: 1) πρέπει να αιτιολογεί ηθικά κάθε επιλογή του τόσο στον εαυτό του όσο και σε οποιονδήποτε την αμφισβητήσει. Με άλλα λόγια, μια δεοντολογική λύση σε ένα πρόβλημα είναι αυτή για την οποία ο διερμηνέας μπορεί να αναλάβει πλήρη ευθύνη (Kalina 2015: 66). Οι Baker & Maier (2011: 3) δίνουν έμφαση στο παράδοξο ότι, ακριβώς επειδή οι κώδικες δεοντολογίας επιτάσσουν την ουδετερότητα του διερμηνέα, πολλοί διερμηνείς θεωρούν ότι τηρώντας ουδετερότητα δεν φέρουν καμία ευθύνη για τα αποτελέσματα της διερμηνείας τους. Πάντως, όπως ορθά κατά τη γνώμη μας επισημαίνουν η Kalina (2015: 69) και η Vargas-Urpi (2012), προσήλωση στις δεοντολογικές αρχές όσον αφορά τη διερμηνεία σημαίνει ότι ο διερμηνευόμενος λόγος εξαρτάται πάντα από το κείμενο πηγή, τον χώρο διεξαγωγής, την επικοινωνιακή περίπτωση και τα άτομα που συμμετέχουν σε αυτήν ενώ ο διερμηνέας θα πρέπει να έχει πάντα κατά νου ότι οφείλει, με βασικό προσόν την άριστη γλωσσική επάρκεια να ενεργεί με ουδετερότητα, αμεροληψία και εχεμύθεια προς το συμφέρον του δέκτη των λεγομένων, άρα και των δύο πόλων της διερμηνείας (Roels et al. 2015: 158, Zimányi, 2015: 2).

Στην πράξη, ο κοινοτικός διερμηνέας αντιμετωπίζει πρόβλημα σχετικά με τις λεξιλογικές επιλογές του καθώς και το πρόβλημα του διχασμού, αφού ταυτόχρονα θεωρείται συνήγορος του μετανάστη και εργαλείο του αξιωματούχου εξαιτίας των δύο αντιτιθέμενων απόψεων. Το δίλημά του ως μεσολαβητή επιτείνεται εξαιτίας κοινωνικού ανταγωνισμού, εθνοτικών εντάσεων και φυλετικών διακρίσεων σε πολλές χώρες. Ήδη κατά τη δεκαετία του 1990 οι θεωρητικοί έκριναν πως η πολιτισμική διάσταση της γλώσσας αφορά άμεσα και το μεταφραστικό φαινόμενο, και από τη στιγμή εκείνη η μετάφραση και η διερμηνεία θεωρούνται ως γλωσσική και ταυτόχρονα πολιτισμική μεσολάβηση (Archibald & Garzone 2014: 14-15, Rudvin & Spinzi 2014: 71-72, Ra & Napier 2013: 55, Felberg & Skaaden 2012: 108) με στόχο την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ αλλοφώνων. Οι Ra & Napier (2013: 55) επισημαίνουν μάλιστα ότι ο διερμηνέας λειτουργεί ως πολιτισμικός μεσολαβητής έστω και αν, όπως υποστηρίζει η Maier (2007: 255), είναι αναπόφευκτα σταθερά προσδεδεμένος σε μία κουλτούρα, οι δε αστοχίες του σε πολιτισμικά ζητήματα, οι οποίες προφανώς οφείλονται στην προσήλωση στη μητρική γλώσσα και κουλτούρα, μπορεί να αποδειχθούν αντιδεοντολογικές.

Όσον αφορά την παρούσα έρευνα, στην ελληνική πραγματικότητα οφείλουμε να επισημάνουμε ότι σύμφωνα με τις Μπατσαλιά & Σελλά (2016: 31-33) ο όρος *διαμεσολαβητής* αφορά μόνο εκείνον τον γλωσσομαθή ο οποίος συνδράμει την επικοινωνία προσφύγων/μεταναστών με αλλόγλωσσους, διότι ιδιαίτερα σε αυτήν την επικοινωνιακή περίσταση είναι ζωτικής σημασίας η ικανότητα διαμεσολάβησης μεταξύ τυχόν κοινωνικο-πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων ή/και ετεροτήτων.

3. Ερευνητικό πλαίσιο

Η κατανομή του πληθυσμού σε δύο ομάδες επέτρεψε την πληρέστερη συλλογή δεδομένων και τη διασταύρωση στοιχείων, καθώς έτσι αποτυπώνονταν και οι δύο τάσεις: α) Οι αλλοδαποί αποτελούσαν μια πληθυσμιακή ομάδα που δεν ήταν γεωγραφικά εντοπισμένη. Ναι μεν παρατηρείται μια μεγαλύτερη πυκνότητα στα μεγάλα αστικά κέντρα (Αττική και Θεσσαλονίκη) αλλά είναι δυνατόν να συναντήσει κανείς συγκεντρώσεις αλλοδαπών και σε μικρότερα μέρη. Είναι γνωστό ότι σε συγκεκριμένα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου και κυρίως της Δωδεκανήσου απαντώνται εγκατεστημένοι αλλοδαποί από χρόνια. Ομοίως, σε μικρά αστικά κέντρα της Θράκης ενδέχεται να συναντήσει κανείς επαναπατρισθέντες ή παλινοστούντες κυρίως από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης και της Ανατολικής Ευρώπης. Η διασπορά ενός μεγάλου πλήθους ατόμων σε μια εκτενή γεωγραφική έκταση, χωρίς να είναι καταγεγραμμένος, ανάγκασε τα μέλη της ερευνητικής ομάδας να επιλέξουν την τυχαία βολική δειγματοληψία, προκειμένου να συγκεντρωθεί το αναγκαίο πλήθος απαντήσεων. Ωστόσο, για να επιτευχθεί μεγαλύτερη αντιπροσωπευτικότητα, σε ορισμένες περιπτώσεις επιλέχθηκε η δειγματοληψία-χιονοστιβάδα. β) Δεδομένου ότι οι ερευνητές κάλυψαν ένα σημαντικό τμήμα της γεωγραφικής έκτασης της Ελλάδας στα ίδια μέρη διένειμαν και τα ερωτηματολόγια προς τα στελέχη υπηρεσιών και φορέων. Εδώ τα πράγματα ήταν περισσότερο σαφή, διότι οι ελληνικές υπηρεσίες είναι γνωστές, καταγεγραμμένες, εμφανείς και εντοπίσιμες. Ως εκ τούτου, τα μέλη της ερευνητικής ομάδας επισκέφθηκαν τις δημόσιες, περιφερειακές και δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και υπηρεσίες κοινής ωφελείας και διένειμαν ερωτηματολόγια στους υπαλλήλους. Και στην περίπτωση αυτή επιλέχθηκε η τυχαία βολική δειγματοληψία, ενώ για λίγες περιπτώσεις επελέγη η δειγματοληψία-χιονοστιβάδα. Αναφορικά με τα αίτια επιλογής, πρέπει να διατυπωθούν τα εξής: στον τομέα των δημοσίων υπηρεσιών παρατηρείται μια ανισομέρεια όσον αφορά τα τυπικά προσόντα των εργαζομένων. Επί παραδείγματι, στις εκπαιδευτικές μονάδες συναντά κανείς αποκλειστικά πτυχιούχους τριτοβάθμιας

εκπαίδευσης και τουλάχιστον 2-3 άτομα ανά σχολείο με πιστοποιημένη γνώση μιας τουλάχιστον ξένης γλώσσας. Είναι αυτονόητο ότι ένα άτομο μη ελληνικής καταγωγής που προσέρχεται σε ένα σχολείο θα βρει σίγουρα κάποιον με επαρκείς γνώσεις λ.χ. αγγλικών και πιθανόν να υπάρξει ένας κοινός τόπος επικοινωνίας. Απεναντίας, σε μια ΔΕΚΟ, με προσωπικό μεγάλης ηλικίας, από το οποίο ελλείπουν οι πτυχιούχοι και γλωσσομαθείς υπάλληλοι, παρουσιάζεται μεγαλύτερη δυσκαμψία στην επικοινωνία. Προκειμένου δε να συμπληρωθεί η καταγραφή, επιδιώξαμε μέσω της δειγματοληψίας-χιονοστιβάδας τη συμπλήρωση του δείγματος σε υπηρεσίες ιδιαίτερου προφίλ, όπως π.χ. τα νοσηλευτικά ιδρύματα.

Ως εργαλείο συγκέντρωσης δεδομένων επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο στα ελληνικά, με παράλληλη μετάφρασή του προς τα αγγλικά, καθώς η διατύπωσή του σε όλο το φάσμα των απαντώμενων γλωσσών θα αντιμετώπιζε πρόβλημα με την πιστότητα των μεταφράσεων προς τις λιγότερο συχνές γλώσσες.

Στην κατασκευή του λήφθηκαν υπόψη παράγοντες όπως ο σχετικός δισταγμός των αλλοδαπών να το συμπληρώσουν. Για τον λόγο αυτόν, εκτός από τα χαρακτηριστικά του δημογραφικού προφίλ (φύλο, ηλικία, εθνικότητα, κύρια ομιλούμενη γλώσσα) που διατυπώθηκαν μέσω ανοιχτών ερωτήσεων, οι υπόλοιπες ήταν κλειστού τύπου είτε διχοτομημένες, είτε με προσφερόμενες απαντήσεις στην κλίμακα Likert.

3.1. Όσον αφορά το ερωτηματολόγιο των αλλοδαπών

Από το σύνολο των 296 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, διαπιστώνεται ότι το δείγμα αποτελείται από 149 άντρες (ποσοστό 50,5 %) και 146 γυναίκες (ποσοστό 49,5%), ενώ ένα άτομο δεν δήλωσε φύλο. Διαπιστώνεται δε ότι από τα 296 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια τα 44 ανήκουν σε μετανάστες δεύτερης γενιάς ενώ 247 φαίνεται να γεννήθηκαν στις χώρες τους. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό επί του συνόλου κατάγεται από την Αλβανία (15,5%), με δεύτερο τόπο καταγωγής τη Συρία (11,1%) και τρίτο το Αφγανιστάν (7,1%). Διαπιστώνεται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων προέρχεται από την κατηγορία κατόχων άδειας παραμονής (49,8%) με δεύτερη σε μέγεθος κατηγορία τους προσωρινά διαμένοντες (20,1%) ενώ από το συνδυασμό του έτους άφιξης στην Ελλάδα διαπιστώνεται ότι μάλλον η χρήση της ελληνικής γλώσσας περιορίζεται σε βασικές λέξεις που δεν ταυτίζονται με έννοιες που ενυπάρχουν στη μητρική των γλώσσα.

Όσον αφορά την παρουσία διερμηνέα σε επίσκεψη των αλλοδαπών σε δημόσια υπηρεσία, από τους 296 ερωτώμενους μόνον 8 απάντησαν ότι επέλεξαν διερμηνέα στην επαφή τους με τη δημόσια υπηρεσία. Απεναντίας, οι πλείστοι επέλεξαν φιλικό ή συγγενικό πρόσωπο, ενώ μόλις 7 επέλεξαν μέλος ΜΚΟ που ενήργησε ως διερμηνέας. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι γενικώς δεν υπάρχει δισταγμός στην αναζήτηση διερμηνέα, καθώς το 53% των αλλοδαπών ζήτησαν και επίσης ένα 74,8% (από το σύνολο των αλλοδαπών είτε ζήτησαν είτε όχι) έλαβε διερμηνέα, παρά το γεγονός πως η επιλογή του διερμηνέα σε συντριπτική πλειοψηφία 87,4% δεν έγινε από τους ίδιους. Ωστόσο, αυτό που πρέπει να σχολιαστεί είναι η γλωσσική επάρκεια του διερμηνέα. Από τους ερωτηθέντες, 86 (65,2%) δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν μιλούσε τη μητρική τους γλώσσα.

Η πλειονότητα των διερμηνέων έκαναν χρήση της αγγλικής γλώσσας (9,7%), της γαλλικής (6,6%), της γερμανικής (7,8%) και της ισπανικής (3%) με σύνολο 27,1%, ήτοι γλώσσες γενικής καλλιέργειας και όχι γλώσσες επικοινωνίας που καλύπτουν τις ανάγκες των αλλοδαπών. 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

**Πρακτικά της 6^{ης} Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων
Τομέας Μετάφρασης του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.
25-27 Μαΐου 2017, Θεσσαλονίκη**

πρόσφατο κύμα προσφύγων και μεταναστών, γεγονός που σημαίνει νέες επικοινωνιακές ανάγκες. Από τους ερωτηθέντες, 86 (65,2%) δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν μιλούσε τη μητρική τους γλώσσα. Συνάγεται ότι ο αλλοδαπός σε συντριπτικά ποσοστά καταλάβαινε μόνον μερικώς τον διερμηνέα, πράγμα που σημαίνει μη επιτυχή παρέμβαση ή ενδεχομένως και αποτυχία σε κρίσιμες δραστηριότητες στη δημόσια ζωή του αλλοδαπού, επισημαίνοντας έτσι το πρόβλημα των αυτόκλητων διερμηνέων στην ουσία του. Επομένως, ένα ερώτημα που προκύπτει είναι η γλωσσική επάρκεια του διερμηνέα, καθώς διαπιστώνεται αδυναμία εύρεσης διερμηνέων για κάλυψη όλων των αναγκών των αλλοδαπών.

Τα ποσοστά που αφορούν αρνητικές απαντήσεις πείθουν ότι η ακολουθηθείσα διαδικασία απείχε της κανονικής. Επισημαίνουμε το 85,4% που αφορά την περίπτωση διερμηνέα που δεν κρατούσε σημειώσεις, καθώς και το 56,5% που απάντησε ότι ο διερμηνέας δεν μετέφερε στον αλλοδαπό όλα όσα λέγονταν κατά τη διαδικασία και που υπογραμμίζουν την έλλειψη επαγγελματικής πρακτικής εκ μέρους του διερμηνέα. Όσον αφορά την ουδετερότητα του διερμηνέα, παρόλο το μεγάλο ποσοστό 56,8% επί του συνόλου των υποκειμένων που δεν απάντησαν στην ερώτηση, από τις απαντήσεις δεν διακρίνεται μια μεροληψία (15,2% απάντησαν αρνητικά και 28,0% καταφατικά), η οποία όμως είναι εμφανής μόνο έπειτα από τους συσχετισμούς μεταξύ των μεταβλητών, τις οποίες θα συζητήσουμε παρακάτω. Το ίδιο συμβαίνει και με το ερώτημα αν θα ζητούσαν τον ίδιο διερμηνέα σε άλλη περίπτωση. Οι απαντήσεις είναι 67 ΝΑΙ (54,9%) και 55 ΟΧΙ (45,1%) με το ίδιο μεγάλο ποσοστό 58,8% επί του συνόλου που αποφεύγουν να απαντήσουν στην ερώτηση. Τέλος, ακολουθούν δύο ακόμη απαντήσεις (στην πεντάβαθμη κλίμακα Likert) αλλά και με αξιοσημείωτη την αποφυγή αξιολογικής κρίσης εκ μέρους των υποκειμένων της έρευνας, σε ποσοστό 58,8% και 58,4% για τις ερωτήσεις που σχετίζονται με το επίπεδο ικανοποίησης από την πράξη της διερμηνείας. Οι αλλοδαποί δηλώνουν κατά 32,0% πολύ ικανοποιημένοι, κατά 30,3% ικανοποιημένοι και κατά 9,8% πολύ δυσαρεστημένοι από τη διερμηνεία, αξιολογώντας κατά 24,4% ως πολύ κακές τις υπηρεσίες του διερμηνέα έναντι 26,8% ως πολύ καλές και 27,6% ως καλές.

Σε μελέτη συσχετισμών προκύπτει, ανάμεσα σε άλλα, η διαφοροποίηση μεταξύ των φύλων στην αναζήτηση διερμηνέα με το 59,4% των αντρών να δείχνει ότι αναζήτησε διερμηνέα και το 40,6% να διστάζει, ενώ στις γυναίκες τα ποσοστά είναι αντεστραμμένα: το 52% διστάζει και το 48% ζητά διερμηνέα. Όσον αφορά τον συσχετισμό μεταξύ ηλικίας και συνοδού παρατηρούμε ότι το 34,4% προτιμά να συνοδεύεται από φιλικό πρόσωπο ελληνικής καταγωγής, αλλά αυτό δεν παρατηρείται σε όλο το εύρος ηλικιών. Στις νεαρές ηλικίες (17-30) οι προτιμήσεις ισοκατανέμονται μεταξύ συμπατριωτών, μελών της οικογένειας ή φιλικών προσώπων και μόνο στην ηλικιακή ομάδα 51-70 παρατηρείται η προτίμηση σε φιλικό πρόσωπο ελληνικής καταγωγής. Εμφανής είναι η διαφοροποίηση μεταξύ των δύο φύλων στην επίσκεψή τους σε ελληνική δημόσια υπηρεσία. Ενώ στους άντρες είναι κυρίαρχη η επιλογή συμπατριώτη (39,1%) ή προσώπου ελληνικής καταγωγής (39,1%) που τους συνοδεύει, οι γυναίκες σε μεγάλη πλειοψηφία συνοδεύονται από συγγενικό πρόσωπο που μιλά ελληνικά (40,8%). Μία προφανής εξήγηση έχει να κάνει με τη «μεταναστευτική κουλτούρα» όπου συνήθως προηγείται ο άντρας της οικογένειας και μετά από καιρό, χρόνια ίσως, ακολουθούν η σύζυγος ή τα τέκνα. Στο διάστημα αυτό της μονήρους παραμονής, οι άντρες έχουν τον καιρό να εξοικειωθούν κάπως με τη γλώσσα, συνεπώς αυτονόητο είναι ότι ως κατά τι εμπειρότεροι αναλαμβάνουν να συνοδεύσουν τις συζύγους, κόρες ή άλλα θήλεα μέλη της οικογένειας στον δημόσιο χώρο. Επίσης, οι εθνικές κουλτούρες των χωρών προέλευσης των μεταναστών κατά έναν τρόπο επιβάλλουν τη συνοδεία των θηλέων μελών της οικογένειας από συγγενικό πρόσωπο σε κάθε έξοδο από το οικογενειακό περιβάλλον.

**Πρακτικά της 6^{ης} Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων
Τομέας Μετάφρασης του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.
25-27 Μαΐου 2017, Θεσσαλονίκη**

Και για τα δύο, τα δεδομένα επιβεβαιώνουν τις υποθέσεις. Επίσης, η παρουσία μελών ΜΚΟ εμφανίζεται μάλλον ισχνή: 5 άντρες και 2 γυναίκες επέλεξαν μέλος ΜΚΟ να τους/τις συνοδεύσει, καίτοι οι υπηρεσίες παρέχονται αφιλοκερδώς και κυρίως σε ένα πλαίσιο αλληλεγγύης και κατανόησης. Οι αλλοδαποί προτιμούν τους οικείους, είτε είναι συμπατριώτες τους είτε Έλληνες, γεγονός που θέτει το ζήτημα της κοινοτικής διερμηνείας στη βάση της εμπιστοσύνης και των διαπροσωπικών σχέσεων. Το σημαντικό ωστόσο, είναι ότι μόλις 5 άντρες (1,8% επί του συνόλου) και μόλις 3 γυναίκες (1,1% επί του συνόλου) επέλεξαν διερμηνέα. Αυτό δείχνει δύο τινά: το πρώτο έχει να κάνει με τη γνώση γύρω από το συγκεκριμένο επάγγελμα καθαυτό και η δεύτερη με τη θεσμοθέτηση του επαγγέλματος.

Σχετικά με την πρακτική της διερμηνείας, στην ερώτηση: «Ο υπάλληλος απευθυνόταν σε σας;», σε σχέση προς το φύλο των ερωτηθέντων το 80% των αντρών (39,3% επί του συνόλου) και το 71,0% των γυναικών (36,1% επί του συνόλου) απάντησαν αρνητικά. Σε μόλις το 24,6% του συνόλου των ερωτηθέντων ο υπάλληλος απευθυνόταν στους ίδιους και όχι στον διερμηνέα. Όσον αφορά στην «ουδετερότητα» του διερμηνέα, αυτή διαπιστώθηκε από το 64,8% του συνόλου (64,5% των αντρών και 65,2% των γυναικών), ενώ οι λοιποί διατύπωσαν αρνητική στάση. Μένει να δούμε πρώτον κατά πόσον η μη ουδετερότητα σημαίνει υπέρ ή εναντίον του αλλοδαπού και δεύτερον την εθνική σύνθεση εκείνων που πιστεύουν ότι ο διερμηνέας είναι υπέρ τους, όπως και το αντίθετο. Περίπου ένας στους δύο αλλοδαπούς, ανεξαρτήτως φύλου θεωρεί ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον του. Αυτό που είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε αφορά τον συσχετισμό της στάσης του διερμηνέα ως προς την εθνική προέλευση. Η κατανομή δεν επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων παρεκτός της περίπτωσης κατόχων άδειας παραμονής, όπου σε 21 περιπτώσεις από τις 34 (40,4%) διατυπώνεται η άποψη ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον του αλλοδαπού. Πάντως, σε γενικές γραμμές πρέπει να επισημάνουμε ότι ακόμη και σε περιπτώσεις τουριστών διατυπώνεται η άποψη ότι το άτομο που εκτέλεσε χρέη διερμηνέα ήταν εναντίον τους.

Το πρώτο πράγμα που παρατηρείται είναι οι χώρες προέλευσης εκείνων που θεωρούν ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον τους. Παρά το γεγονός ότι στο δείγμα υπάρχουν αρκετές ακόμη εθνότητες (λ.χ. Βρετανοί, Δανοί κλπ.) κυρίως από τις χώρες του δυτικού κόσμου, μόνον εκείνοι που προέρχονται από τον τρίτο κόσμο ή από τις πρώην Ανατολικές χώρες (π.χ. Πολωνία ή Ρουμανία) εκφράζουν την άποψη ότι ο διερμηνέας ήταν εναντίον τους. Το στοιχείο αυτό τονίζει την έλλειψη επαγγελματικού προφίλ του αυτόκλητου διερμηνέα. Ένας ακόμη συσχετισμός δεδομένων μας δίνει σημαντικές πληροφορίες: ο συσχετισμός μεταξύ της ουδετερότητας του διερμηνέα και του βαθμού ικανοποίησης του αλλοδαπού. Διαπιστώνεται ότι ακόμη και στις περιπτώσεις όπου ο διερμηνέας τήρησε μια σχετική ουδετερότητα (67,8% των περιπτώσεων), εν τούτοις ο αλλοδαπός σε ποσοστό 20,3% δεν θα επέλεγε τον ίδιο. Στην αξιολόγηση των υπηρεσιών του διερμηνέα, συσχετίζοντας τη μεταβλητή «ουδετερότητα» με τη μεταβλητή «αξιολόγηση» λαμβάνουμε τα παρακάτω: 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%) σημαίνει ότι μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε στην ποιότητα των υπηρεσιών, παρά στη μεροληψία. Το γεγονός ότι το 5,7% και το 4,1% που έκριναν ότι ο διερμηνέας δεν ήταν ουδέτερος και παρά ταύτα αξιολογούν τις υπηρεσίες του ως «καλές» και «πολύ καλές» αντίστοιχα συσχετίζεται με το ότι ο διερμηνέας τήρησε μεροληπτική στάση υπέρ αυτών κατά τη διαδικασία.

3.2. Ερωτηματολόγιο υπαλλήλων

Στους υπαλλήλους ελληνικών υπηρεσιών και φορέων διανεμήθηκαν 1000 ερωτηματολόγια, απ' όπου η ομάδα των ερευνητών πήρε πίσω συμπληρωμένα τα 344. Από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια φαίνεται ότι το 38,7 % είναι άντρες (N=133) και 59,3 % γυναίκες (N=204), ενώ 2 άτομα δεν απάντησαν στην ερώτηση που αφορά το φύλο. Σε μια πρώτη περιγραφή των περιγραφικών στατιστικών στοιχείων που συγκεντρώσαμε κατά τη διάρκεια της έρευνας, διαπιστώθηκε ότι ο αριθμός των γλωσσομαθών υπαλλήλων (εν δυνάμει διερμηνέων) που απασχολούνται ανά υπηρεσία/φορέα κυμαίνεται μεταξύ 0 και 25. Ο μέσος όρος εν δυνάμει διερμηνέων ανά υπηρεσία είναι 4,35, αριθμός αρκετά υψηλός που εγγυάται έναν βασικό βαθμό γλωσσομάθειας ανά υπηρεσία και τις συνεπαγόμενες υπηρεσίες διερμηνείας.

Δεδομένου ότι το ζητούμενο της έρευνας είναι, μεταξύ άλλων, η διερεύνηση των απόψεων των Ελλήνων υπαλλήλων σχετικά με το επίπεδο της παρεχόμενης διερμηνείας, μία από τις πλέον σημαντικές ερωτήσεις αφορούσε την ποσοτικοποίηση της εμπειρίας τους. Έτσι, η ερώτηση διατυπώθηκε ως εξής: «Κατά προσέγγιση, σε πόσες αντίστοιχες περιπτώσεις συνεργαστήκατε με διερμηνέα;». Αποκαλύπτεται ότι στο 31,5% των υπαλλήλων η εμπειρία υπερβαίνει τις 30 περιπτώσεις συνεργασίας. Το στοιχείο αυτό σε συνδυασμό με το μέσο όρο περιπτώσεων ανά υπάλληλο να είναι 42,08 καταδεικνύει τουλάχιστον ένα μέρος του προβλήματος.

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

Μία άλλη σημαντική μεταβλητή αποτελεί η προσωπική αίσθηση του υπαλλήλου όσον αφορά το επιτυχές του εγχειρήματος. Από τις απαντήσεις συνάγεται ότι το 27,7% διαπιστώνουν μεταξύ απόλυτης δυσαρέσκειας και ουδετερότητας ως προς το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αντίθετα, το 47,3%, ήτοι σχεδόν ένας στους 2 ισχυρίζεται ότι οι υπηρεσίες είναι σχετικά ικανοποιητικές και ένα 25% τις παρουσιάζει ως απόλυτα ικανοποιητικές. Ωστόσο, εντύπωση προξενεί το 57% των ερωτηθέντων που δεν σημείωσαν καμία απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση.

Μόνο το 10,8% των ερωτηθέντων απάντησε πως ο διερμηνέας κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού, και γενικά τα αποτελέσματα δείχνουν ότι υφίσταται κάποια επιφύλαξη όσον αφορά τον βαθμό κατανόησης των λεγομένων του αλλοδαπού από τον διερμηνέα. Επί των εγκύρων στο 55,9% παρατηρείται ότι σε έως 5 περιπτώσεις οι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι ο διερμηνέας δεν κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού. Επίσης, το 16,1% των ερωτηθέντων απάντησε ότι σε πάνω από 20 περιπτώσεις ο διερμηνέας δεν κατανοούσε το σύνολο των λεγομένων του αλλοδαπού. Διαπιστώνεται ένας πολύ υψηλός βαθμός απώλειας δεδομένων κατά τη μεταφορά τους από τη μία γλώσσα στην άλλη, ο οποίος αποβαίνει σε γενικές γραμμές εις βάρος του αλλοδαπού. Ταυτόχρονα, μόλις το 10,2% από τους ερωτηθέντες (30,2% επί των εγκύρων) διατυπώνει την άποψη ότι ο διερμηνέας απέδιδε με πληρότητα το νόημα, αποκαλύπτοντας με σαφήνεια ότι οι αυτόκλητοι διερμηνείς παρουσιάζουν σημαντικές ελλείψεις στη μεταφορά των λεγομένων από τη μία γλώσσα στην άλλη. Από την άλλη, διαπιστώνεται ότι ο αλλοδαπός φαίνεται ότι δεν μπορεί να παρακολουθήσει τη συνολική διαδικασία (μέχρι 6 περιπτώσεις καλύπτουν τον 51,3% των απαντήσεων) και όσες φορές το κατάφερε αυτό οφειλόταν στη δυνατότητα να παρακολουθεί τη διαδικασία χάρη στις περιορισμένες γνώσεις ελληνικών που είχε. Ως προς τον βαθμό ικανοποίησης του

**Πρακτικά της 6^{ης} Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων
Τομέας Μετάφρασης του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.
25-27 Μαΐου 2017, Θεσσαλονίκη**

αλλοδαπού ως προς την παρεχόμενη διερμηνεία ένα εντυπωσιακό ποσοστό των υπαλλήλων (60,2%) δεν ανταποκρίθηκε στην ερώτηση αυτή ενώ ένα 21,2% απάντησε από ελάχιστο έως μέτριο. Σε αδρές γραμμές, ένας στους 5 αλλοδαπούς μένουν με μια αίσθηση μη ικανοποίησης, αν όχι αδικίας για την έλλειψη επικοινωνίας και κατ'επέκταση τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους. Ωστόσο, πρέπει να τονιστεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό υπαλλήλων θεωρεί ότι ο βαθμός ικανοποίησης του αλλοδαπού είναι καλός ή εξαιρετικός.

Αναφορικά με την ενημέρωση και την προετοιμασία του διερμηνέα, παρά τα υψηλά ποσοστά υπαλλήλων που δεν απάντησαν στην ερώτηση (66,0%), σε ένα σημαντικό ποσοστό (54,7%) περιπτώσεων ο διερμηνέας δεν είχε ενημέρωση εκ των προτέρων όπου εξυπακούεται ότι δεν μπορεί να υπάρξει προετοιμασία. Σχετικά με τη διαδικασία, η γνώμη των υπαλλήλων για το πλήθος των περιπτώσεων στις οποίες απέδιδε ο διερμηνέας στην ξένη γλώσσα όσα έλεγαν οι λοιποί παρευρισκόμενοι σχετικά με την υπόθεση, 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, παρατηρούμε ότι το 82,9% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ο διερμηνέας δεν χρησιμοποίησε κανενός είδους βοηθήματα. Απεναντίας, για το υπόλοιπο 17,1% αναφέρθηκε ότι οι διερμηνείς χρησιμοποίησαν βοηθήματα από 1 έως και 50 περιπτώσεις.

Μία σημαντική παράμετρος που καθορίζει τα όρια της διερμηνείας αφορά τον ρόλο του διερμηνέα ως διαμεσολαβητή. Επί των απαντήσεων που λήφθηκαν, διαπιστώνουμε ότι σε γενικές γραμμές οι διερμηνείς δεν περιορίζονται στον ρόλο τους, αλλά επεκτείνονται και σε παράπλευρα καθήκοντα, όπως η παροχή βοήθειας προς τον αλλοδαπό λ.χ. για τη συμπλήρωση μιας αίτησης. Στο 22,8% των έγκυρων περιπτώσεων δηλώθηκε ότι ο διερμηνέας παρέμεινε στα όρια του ρόλου του, ενώ για το 92,4% των περιπτώσεων οι διερμηνείς «παρέβησαν» τα όρια σε αρκετές περιπτώσεις, που φτάνουν μέχρι και τις 500 παρέχοντας κάποια βοήθεια στον αλλοδαπό ως προς τη συμπλήρωση λ.χ. ενός εντύπου. Ως προς την αντίληψη των υπαλλήλων για τον ρόλο του διερμηνέα, παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων (74,7% επί του συνόλου) δηλώνουν ότι θέλουν τον διερμηνέα να μην περιορίζεται αυστηρά στον ρόλο του, αλλά να λειτουργεί και ως εμπειρογνώμονας, ενώ το 80,82% των έγκυρων απαντήσεων θεωρούν ότι ο διερμηνέας μπορεί να λειτουργεί και ως εμπειρογνώμονας. Στη σκοπιμότητα να αποδίδει ο διερμηνέας κατά λέξη τα λεγόμενα ή με ισοδύναμες έννοιες όταν συναντά πολιτισμικές διαφορές, το 27% των ερωτηθέντων (επί του συνόλου) αποκρίθηκε ότι πιστεύει πως ο διερμηνέας πρέπει να αποδίδει κατά λέξη το νόημα, ενώ ένα αντίστοιχο ποσοστό (27,6%) πιστεύει πως η απόδοση πρέπει να γίνεται με ισοδύναμες έννοιες.

Τέλος, όσον αφορά τις γνώσεις των υπαλλήλων σχετικά με το επάγγελμα του διερμηνέα, το 20,3% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν γνωρίζει αν θα πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση και πιστοποίηση διερμηνέων, το 75,3% απαντά ότι η εκπαίδευση και η πιστοποίηση είναι αναγκαία, ενώ το 0,9% δηλώνει ότι δεν είναι αναγκαία. Αναφορικά με το σύστημα επιλογής διερμηνέα, το 79,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν το γνωρίζουν, ένα 14,2% θεωρεί ότι δεν είναι ικανοποιητικό, ενώ το 2,6% πιστεύει ότι το σύστημα είναι ικανοποιητικό.

4. Συμπεράσματα – Προτάσεις

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, προκύπτει θετική αποτίμηση των υπηρεσιών διερμηνείας, τόσο από την πλευρά των αλλοδαπών όσο και από την πλευρά των υπαλλήλων. Ωστόσο, διαπιστώνεται έλλειψη επαγγελματισμού από τον διερμηνέα, καθώς δεν τηρούνται ούτε

**Πρακτικά της 6^{ης} Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων
Τομέας Μετάφρασης του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.
25-27 Μαΐου 2017, Θεσσαλονίκη**

ουδετερότητα ούτε οι καλές πρακτικές που ακολουθούνται από πραγματικούς επαγγελματίες διερμηνείς (όπως λήψη σημειώσεων, χρήση βοηθημάτων, κλπ). Όλος παραδόξως, αξιολογείται θετικά η συμβολή του διερμηνέα στην επικοινωνία με τις υπηρεσίες, χωρίς ωστόσο να είναι σαφή τα πλαίσια παρέμβασης του ατόμου που ασκεί χρέη διερμηνέα σε επίπεδο γλωσσικής και πολιτισμικής μεσολάβησης.

Είναι σημαντικό λοιπόν 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 διερμηνέων, αλλά οπωσδήποτε 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 που θα αξιολογεί την αποτελεσματικότητα ή μη της παρασχεθείσας υπηρεσίας.

Τίθεται λοιπόν 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 (διαμεσολάβησης, 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. Στη δεύτερη περίπτωση, είναι διαφορετικός ο ρόλος του διαμεσολαβητή από εκείνον του πιστοποιημένου και διαπιστευμένου 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 επαγγελματία 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. Βάσει αυτών των συμπερασμάτων, η ερευνητική ομάδα προσπάθησε να θέσει τις παραμέτρους εντός των οποίων το προφίλ του Έλληνα κοινοτικού διερμηνέα θα πρέπει να οριστεί επίσημα, με στόχο τη δημιουργία ενός Μητρώου διαπιστευμένων διερμηνέων, προτείνοντας τα παρακάτω επίπεδα και κατηγορίες διαπίστευσης με τα αντίστοιχα προσόντα και έχοντας εντυφώσει στη σχετική βιβλιογραφία και τις διεθνείς καλές πρακτικές: Η 1^η κατηγορία θα είναι αυτή του *ανώτερου διερμηνέα*, ο οποίος θα διαθέτει πτυχίο διερμηνείας αλλά όχι απαραίτητα εξειδίκευσης στην κοινοτική διερμηνεία (ή διερμηνεία δημόσιων υπηρεσιών), δύο τουλάχιστον έτη επαγγελματικής εμπειρίας ως κοινοτικός διερμηνέας ή διερμηνέας δημοσίων υπηρεσιών και πιστοποίηση επιπέδου 1 (*προαιρετικό* αν ο διερμηνέας κατέχει ήδη σχετικό επαγγελματικό πιστοποιητικό). Στη 2^η κατηγορία ανήκει ο *επαγγελματίας διερμηνέας*, που θα πρέπει να είναι πτυχιούχος πανεπιστημίου (όχι Τμήματος Διερμηνείας) και να διαθέτει τουλάχιστον 2 έτη επαγγελματική εμπειρία στη διερμηνεία. Εναλλακτικά, αν ο διερμηνέας δεν είναι κάτοχος πτυχίου, θα πρέπει να διαθέτει απολυτήριο λυκείου και είτε πιστοποιητικό άλλου φορέα / επαγγελματικής ένωσης, είτε την ιδιότητα του εγγεγραμμένου μέλους ενός υπάρχοντος «εθνικού μητρώου διερμηνέων» (Hlavac 2015: 35), ή «τουλάχιστον πενταετή προϋπηρεσία στη διερμηνεία», ή, τέλος, «πιστοποιητικό παρακολούθησης θεματικών ενοτήτων στη διερμηνεία, επιπέδου μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης» (ISO, 2014: 8). Τέλος, θα πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση επιπέδου 1. Η 3^η κατηγορία αντιστοιχεί στον *κατώτερο διερμηνέα / πολιτισμικό διαμεσολαβητή*, ο οποίος θα πρέπει να

είναι τουλάχιστον κάτοχος πιστοποιητικού αποφοίτησης επιπέδου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητα κατανόησης βασικών θεμάτων και διαδικασιών), να έχει ικανότητα διερμηνείας σε επίπεδο γενικών (όχι εξειδικευμένων) διαλόγων, να διαθέτει πιστοποίηση επιπέδου 2 και να έχει παρακολουθήσει εκπαιδευτικά προγράμματα, πριν ή/και μετά την εξέταση πιστοποίησης. Στην ίδια κατηγορία θα πρέπει επίσης να εντάσσονται τα μέλη των κοινοτήτων των μεταναστών, σύμφωνα με τις προτάσεις του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ (ECHR), τα οποία θα δύνανται: α) να παρέχουν βοήθεια-υποστήριξη σε έναν αλλοδαπό / μετανάστη (π.χ. έναν ασθενή) και β) να συνεργάζονται με πιο έμπειρους διερμηνείς (κατηγορίας 2 ή 1) (ακόμη και με διερμηνεία «ρελαί») αν είναι απαραίτητο, π.χ. σε περιπτώσεις εξειδικευμένων διαλόγων (σε νοσοκομεία, σχολεία, κλπ.). Τέλος, θα μπορούσε να υπάρχει και μια 4^η κατηγορία στην οποία θα ανήκουν άτομα που έχουν συμμετάσχει στο *τεστ αποκλεισμού* (όπως στο νορβηγικό σύστημα-IMDi), σε συνδυασμό με ένα ταχύρρυθμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (για περιπτώσεις σπάνιων γλωσσών). Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν τη δυνατότητα πρόσληψης τουλάχιστον αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τις σπάνιες γλώσσες ενώ θα υπάρχει δυνατότητα ανέλιξης στην κατηγορία 3, κατόπιν εκπλήρωσης των απαιτούμενων προϋποθέσεων.

Πέρα από την παραπάνω κατηγοριοποίηση, προτείνουμε τις εξής δράσεις σε εθνικό επίπεδο: α) δημιουργία ενός εθνικού Μητρώου Διαπιστευμένων Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών (λαμβάνοντας υπόψη αξιόπιστα συστήματα, όπως π.χ. της Νορβηγίας και της Αυστραλίας) και β) νομοθετικές ρυθμίσεις που θα ορίζουν ότι η επικοινωνία των δημοσίων υπαλλήλων με αλλοδαπούς θα γίνεται μέσω διερμηνέα, ο οποίος θα επιλέγεται από το εθνικό Μητρώο μέσω Πληροφοριακού Συστήματος, που θα παρέχει πλήρη πρόσβαση στο προφίλ, τα προσόντα και την πιθανή εξειδίκευση (δικαστηριακή, ιατρική, κλπ.) του κάθε διερμηνέα.

Τέλος, είναι αυτονόητο ότι όλοι οι διαπιστευμένοι διερμηνείς θα πρέπει να ακολουθούν τον κώδικα δεοντολογίας (είτε πρόκειται για τον γενικό κώδικα, είτε για πιο εξειδικευμένο, π.χ. ιατρική διερμηνεία). Επιπλέον, οι διερμηνείς των κατώτερων βαθμίδων θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εξετασθούν και πιστοποιηθούν σε ανώτερη κατηγορία ενώ η αμοιβή του διερμηνέα θα πρέπει να κλιμακώνεται αναλόγως, με σχετική αύξηση για τις δύο πρώτες κατηγορίες, ώστε να δημιουργούνται κίνητρα για τη συμμετοχή έμπειρων διερμηνέων στο Μητρώο.

Εν κατακλείδι, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η κοινοτική διερμηνεία είναι ένα απαιτητικό επάγγελμα-λειτουργήμα, καθώς σχετίζεται με διαφορετικά περιβάλλοντα εργασίας και ποικίλες απαιτήσεις και στοχεύει στην πρόληψη του κοινωνικού αντίκτυπου της εσφαλμένης επικοινωνίας. Οι διεθνείς καλές πρακτικές υπαγορεύουν τη δημιουργία ενός αξιόπιστου συστήματος διαπίστευσης και στην Ελλάδα, με απώτερο στόχο τη δημιουργία ενός εθνικού Μητρώου Διαπιστευμένων Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών, το οποίο θα παράσχει τα εχέγγυα ώστε να γεφυρωθεί το χάσμα ανάμεσα στην ελληνική πραγματικότητα και τους άλλους λαούς και πολιτισμούς, σε μια περίοδο με αυξημένες μεταναστευτικές ροές προς την Ευρώπη.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Angermeyer P. S. (2009). "Translation style and participant roles in court interpreting". In *Journal of Sociolinguistics* 13:1, 3-28.
- Archibald J. και Garzone G. (2014). "Conceptualising Linguistic and Cultural Mediation". In *Lingue Culture Mediazioni / Languages Cultures Mediation* 1:1-2, 7-16.
<http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/775>
- Baker M. και Maier C. (2011). "Ethics in Interpreter & Translator Training: Critical Perspectives". In *The Interpreter and Translator Trainer* 5:1, 1-14.

**Πρακτικά της 6^{ης} Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων
Τομέας Μετάφρασης του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.
25-27 Μαΐου 2017, Θεσσαλονίκη**

- Blommaert J. (2010). *The Sociolinguistics of Globalization*. New York: Cambridge University Press.
- Corsellis A. (2006). "Making sense of reality". In *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies (LANS – TTS)* 5, 341-350. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/168>
- Felberg T. R. και Skaaden H. (2012). "The (de)construction of culture in interpreter-mediated medical discourse". In *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies (LANS – TTS)* 11, 67-84. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/298/188>
- Gentile A. (1997). "Community Interpreting or Not? Practices, Standards and Accreditation". In S. E. Carr, R. P. Roberts, A. Dufour, D. Steyn (eds), *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 109-119.
- Goodwin P. (2010). "Ethical Problems in Translation: Why We Might Need Steiner After All". In *The Translator* 16:1, 19-42.
- Hlavac J. (2015). "Formalizing community interpreting standards: a cross-national comparison of testing systems, certification conventions and recent ISO guidelines". In *International Journal of Interpreter Education* 7:2, 21-38.
- International Standards Organization (2014). *Interpreting: Guidelines for community interpreting (ISO 13611: 2014)*. <https://www.iso.org/standard/54082.html>
- Kalina S. (2015). "Ethical challenges in different interpreting settings". In *MonTI Special Issue* 2, 63-86. DOI: 10.6035/MonTI.2015.ne2.2
- Le E., Ménard N. και Van Nhan N. (2009). "Interpreters' identities: an exploratory study of Vietnamese interpreters in Vietnam". In *Transcultural* 1:2, 93-116. <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/TC>
- Maier C. (2007). "The translator's visibility: the rights and responsibilities thereof". In M. Salama-Carr (ed.), *Translating and interpreting conflict*. Amsterdam & New York: Rodopi, 253-266.
- Mikkelsen H. (2004). "The professionalization of community interpreting". <https://aiic.net/page/1546/the-professionalization-of-community-interpreting/lang/1>
- Μπατσαλιά Φ. και Σελλά-Μάζη Ε. (2016). "Προσφυγικές/μεταναστευτικές ροές και διαμεσολαβητική χρήση της γλώσσας". In Ε. Δογορίτη, Θ. Βυζάς (επιμ.) *Η κοινοτική διερμηνεία σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο*. ΤΕΙ Ηπείρου, *IJLTIC*, 5, 30-41.
- Muñoz Martín R. (2011). "Nomen mihi Legio est – A Cognitive Approach to Natural Translation". In M. J. Blasco Mayor, M. A. Jiménez Ivars (eds), *Interpreting Naturally: A Tribute to Brian Harris*. Bern: Peter Lang, 35-66.
- Norberg U., Stachl-Peier U. και Tiittula L. (2015). "Speech-to-text interpreting in Finland, Sweden and Austria". In *The International Journal for Translation & Interpreting Research* 7:3, 36-49. <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/418/211>
- Prunč E. (2012). "Rights, realities and responsibilities in community interpreting". In *The Interpreters' Newsletter*, 17, EUT Edizioni Università di Trieste, 1-12.
- Ra S. και Napier J. (2013). "Community interpreting: Asian language interpreters' perspectives". In *Translation & Interpreting* 5:2, 45-61. <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/199/126>
- Roels B., Seghers M., De Bisschop B., Van Avermaet P., Van Herreweghe M. και Slembrouck S. (2015). "Equal access to community interpreting in Flanders: a matter of self-reflective decision making?". In *The International Journal for Translation & Interpreting Research* 7:3, 149-165. <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/366/219>
- Rudvin M. (2007). "Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individualist versus collective group identity". In *Interpreting: International journal of research and practice in interpreting* 9:1, 47-69.
- Rudvin M. και Spinzi C. (2014). "Negotiating the Terminological Borders of 'Language Mediation' in English and Italian: A Discussion on the Repercussions of Terminology on the Practice, Self-Perception and Role of Language Mediators in Italy". In G. Garzone, J. Archibald (eds), *Lingue Culture Mediazioni / Languages Cultures Mediation*, 1:1-2, 57-79. <http://www.ledonline.it/index.php/LCM-Journal/article/view/748/646>
- Skaaden H. (2016). "Professionalization and trust in public sector interpreting". In Ε. Δογορίτη, Θ. Βυζάς (επιμ.) *Η κοινοτική διερμηνεία σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο*. ΤΕΙ Ηπείρου: *IJLTIC* 5, 56-66.
- Vargas-Urpi M. (2012). "State of the art in Community Interpreting research. Mapping the main research topics". In *Babel*, 58:1, 50-72.
- Vermeiren H. (2006). "L'interprétation sociale, une interdiscipline face à ses théories". In *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies (LANS – TTS)* 5, 43-55. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/151>

**Πρακτικά της 6^{ης} Συνάντησης Ελληνόφωνων Μεταφρασεολόγων
Τομέας Μετάφρασης του Τμήματος Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.
25-27 Μαΐου 2017, Θεσσαλονίκη**

- Vertovec S. (2007). "Super-diversity and its implications". In *Ethnic and Racial Studies* 30:6, 1024-1054. <http://dx.doi.org/10.1080/01419870701599465>
- Wadensjö C. (1998). "Community Interpreting". In M. Baker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. London & New York: Routledge, 33-37.
- Zimányi K. (2015). "Reflections on interpreting settings and ethics in view of visual representations of *la Malinche*". *The International Journal for Translation & Interpreting Research* 7/2, 1-16. DOI: 10.12807/ti.107202.2015.a01