



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΩΗΝ ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ

Χαραμψίδου Χαραλαμπία Σουμέλα

Θεμιστοκλής Γκόγκας

Θεσσαλονίκη, (Αύγουστος 2020)



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΩΗΝ ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ

Χαραμψίδου Χαραλαμπία Σουμέλα

Θεμιστοκλής Γκόγκας

Θεσσαλονίκη, 2020

COMMUNITY INTERPRETING

© Χαραμψίδου, Χαραλαμπία Σουμέλα, 2020.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Allrightsreserved.

Δήλωση μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι εξ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Χαραμψίδου, Χαραλαμπία Σουμέλα

Υπογραφή

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ τον επιβλέπων καθηγητή μου κ. Θεμιστοκλή Γκόγκα για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με ένα τόσο ενδιαφέρον θέμα, τις πληροφορίες αλλά και τις σημαντικές συμβουλές που μου έδωσε, καθώς και τους υπόλοιπους καθηγητές του τμήματος που με στήριξαν όλα αυτά τα χρόνια. Ακόμα θέλω να ευχαριστήσω τους υπαλλήλους του Γ.Ν.Θ «ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ» για την βοήθεια τους καθώς και την αδελφή μου που ανήκει στο προσωπικό του νοσοκομείου, και πάνω από όλα την οικογένεια και τους δικούς μου ανθρώπους για την στήριξη.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σε μια εποχή που κυριαρχεί η πολυπολιτισμικότητα , ο εκπατρισμός, η μετανάστευση και οι διεθνείς εμπορευματικές συναλλαγές ένα είναι σίγουρο , χωρίς την διερμηνεία ο κόσμος μετατρέπεται σε μια μεγάλη Βαβυλώνα. Αν υποθέσουμε ότι αυτό είναι εύκολο να λυθεί μέσω των πιο διαδεδομένων γλωσσών τότε γεννάται άλλο ένα πρόβλημα, αυτό των διαφορετικών πολιτισμικών στοιχείων. Κάθε λαός έχει διαφορετική κουλτούρα , ήθη, έθιμα, συνήθειες, έχει άλλο τρόπο επικοινωνίας και πάνω στον λόγο πολλές είναι οι εκφράσεις που μεταφράζονται διαφορετικά από τόπο σε τόπο. Αυτό συμβαίνει λόγω της διαφορετικότητας ανάμεσα στις συνήθειες του κάθε λαού για παράδειγμα οι εκφράσεις μέσω παροιμιών. Η διερμηνεία επομένως είναι το επάγγελμα που θα έπρεπε να κυριαρχεί.

Στην έρευνα μου με θέμα «Κοινοτική Διερμηνεία» βασίστηκα σε ένα τμήμα της διερμηνείας που χρησιμοποιείται στις δημόσιες υπηρεσίες , την Κοινοτική Διερμηνεία. Δουλειά του κοινοτικού διερμηνέα είναι να φέρει την ισορροπία σε μια επικοινωνία ανάμεσα σε έναν αλλοδαπό και έναν δημόσιο υπάλληλο. Το θέμα είναι πως στην Ελλάδα δεν υπάρχει νομοθετημένο το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα και καμία δημόσια υπηρεσία δεν προσλαμβάνει μόνιμους διερμηνείς.

Στην εργασία αυτή κατέγραψα τους ορισμούς και τις έννοιες της Κοινοτικής Διερμηνείας σύμφωνα με ερευνητές , και τις έρευνες που έχουν γίνει στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό και τέλος συγκέντρωσα προτάσεις για βελτίωση συνθηκών παροχής κοινοτικής διερμηνείας.

Λέξεις-κλειδιά: Κοινοτική διερμηνεία, Ελλάδα , δημόσιες υπηρεσίες , κοινοτικός διερμηνέας , επικοινωνία

ABSTRACT

In an age dominated by multiculturalism, expatriation, immigration and international commodity trading one is certain, without interpreting the world becomes a great Babylon. Assuming this is easy to solve through the most common languages then another problem arises, that of different cultural elements. Every people has different cultures, habits, customs, different ways of communicating and many are the expressions that are translated with different ways from place to place. This is because of the differences between the habits of each people, for example expressions through proverbs. Therefore interpreting the profession that should dominate.

My research on "Community Interpreting" is based on one part of the interpreting used in public services, Community Interpreting. The job of the Community Interpreter is to strike a balance in a communication between a foreigner and a civil servant. The point is that the profession of Community Interpreter is not regulated in Greece and no public service employs permanent interpreters. In this paper I have written the definitions and concepts of Community Interpreting according to researchers and researches done both in Greece and abroad and finally I have come up with suggestions for improving the conditions for providing Community Interpreting.

Keywords: Community Interpreting, Greece, Public Services, Community Interpreter, Communication

Πίνακας περιεχομένων

Πίνακας περιεχομένων

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ABSTRACT	2
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	3
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	4
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ	7
1.1 ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ (ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ).....	7
1.2 CIGREECE (COMMUNITY INTERPRETING IN GREECE).....	8
1.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ;	10
1.4 ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΔΙΕΡΜΗΝΕΑ;	15
1.5 ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ- ΠΟΙΟΣ ΗΤΑΝ Ο ΔΡΑΓΟΥΜΑΝΟΣ	17
2 ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	18
2.1 ΈΡΕΥΝΑ Ζ.ΡΕΣΤΑ - Α.ΙΩΑΝΝΙΔΗ ‘Η ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ’	18
2.2 ΈΡΕΥΝΑ ΤΗΣ V.ANGELELLI ΣΕ ΠΕΝΤΕ ΚΡΑΤΗ-ΜΕΛΗ.....	21
2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ‘ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ’ ..	22
2.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ.....	30
3 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	33

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Βρισκόμαστε στην Ελλάδα σε μια εποχή που τα τελευταία χρόνια πάνω από 2,5 εκατ. μετανάστες έφτασαν στην χώρα μας. Το μεγαλύτερο ποσοστό ζει ακόμα στην Ελλάδα. Η ZeitOnline αναφέρεται αναλυτικά τα νέα στοιχεία που έδωσε στη δημοσιότητα ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (ΔΟΜ) για τις αφίξεις προσφύγων και μεταναστών στην Ελλάδα το 2019 μέχρι και τον Σεπτέμβριο. Παρατηρήθηκε μάλιστα αύξηση προσφύγων κατά 50% μέσα σε έναν χρόνο. Σύμφωνα με τον ΔΟΜ μέχρι τις 18 Σεπτεμβρίου 2019 έφτασαν 32.767 μετανάστες. Το 2018 ο αριθμός αυτός ανερχόταν στις 22.261 και πιο συγκεκριμένα τον Αύγουστο παρέμεναν στην Ελλάδα 24.000 άνθρωποι, το 40% των οποίων ήταν, κατά βάση στοιχείων του ΟΗΕ ανήλικοι, μια κατηγορία ατόμων που έχουν μεγαλύτερες ανάγκες. Σύμφωνα με δημοσίευμα της WELT, το 2019 οι αφιχθέντες πρόσφυγες από την Τουρκία στα ελληνικά νησιά ήταν περίπου 68.000. Για το 2020, όπως επισημαίνει σε συνέντευξη του στα μέσα του γερμανικού δημοσιογραφικού ομίλου Funke, ο ειδικός γραμματέας πρώτης Απόδοσης Μάνος Λογοθέτης, οι εκτιμήσεις ανεβάζουν τον αριθμό στις 100.000. Όπως αναφέρει ο Κώστας Συμεωνίδης, στο άρθρο του με τίτλο '100.000 νέοι πρόσφυγες στην Ελλάδα το 2020

‘Σύμφωνα με το ρεπορτάζ των γερμανικών μέσων που συνοδεύει τις δηλώσεις Λογοθέτη, η Γερμανία απέστειλε φέτος στα νησιά λιγότερους ειδικούς σε θέματα ασύλου από ότι τις προηγούμενες χρονιές. Ενώ το 2018 η γερμανική αρωγή αριθμούσε 124 ειδικούς και το 2017 130, φέτος δεν ξεπέρασε τους 80’

Να σημειωθεί εδώ πως καμία αναφορά δεν έγινε σε προσωπικό διερμηνείας.

Από την άλλη ο τουρισμός της χώρας φτάνει τα 30 εκ. ετησίως, καθιστώντας την Ελλάδα ως μια από τις πιο επισκέψιμες χώρες στην Ευρώπη και τον κόσμο. Σύμφωνα με τα μέχρι στιγμής στοιχεία οι αφίξεις των τουριστών φτάνουν τα 31 εκατ. τουριστών από 30,1 εκατ. πέρυσι, χωρίς να υπολογίζεται η κρουαζιέρα. Άλλο ένα νέο ρεκόρ στο 2019 για τον ελληνικό τουρισμό.

Οι αλλοδαποί αυτοί όσο βρίσκονται στην Ελλάδα έχουν πρώτα από όλα την βασική ανάγκη της επικοινωνίας. Από τον πρόσφυγα που χρειάζεται βοήθεια μέχρι τον

τουρίστα που προσπαθεί να ενημερωθεί, όλοι χρειάζονται την επικοινωνία πρώτα από όλα για ζητήματα επιβίωσης. Πολλοί άνθρωποι δεν καταλαβαίνουν γιατί αυτό να είναι τόσο δύσκολο εφόσον πιστεύουν πως με λίγα αγγλικά που “συνήθως” όλοι γνωρίζουν να λυθούν όλα τα προβλήματα επικοινωνίας. Τι γίνεται όμως όταν η επικοινωνία πρέπει να είναι απόλυτα κατανοητή για να υπάρξει αρμονία σε τομείς όπως είναι τα νοσοκομεία , η αστυνομία , τα δικαστήρια , κέντρα υποδοχής και χορήγησης ασύλου ή πρόνοιας; Με άλλα λόγια τι συμβαίνει όταν ο Βούλγαρος τουρίστας δεν μπορεί να ενημερωθεί σωστά σχετικά με το ποσό των νοσηλίων του ή όταν ο Σύριος δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί στο κέντρο υποδοχής του για τον απλό λόγο έλλειψης διερμηνέων. Στις περιπτώσεις αυτές θα πρέπει να υπάρξει άρτια επικοινωνία για την ομαλή λειτουργία της κάθε ανάγκης. Δυστυχώς όμως μέχρι και σήμερα μια εποχή που το κάθε τι γίνεται επάγγελμα , που ακόμα και η ασχολία με τα social media παρέχει χρήματα ως ένα είδος εργασίας , το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα, που είναι τόσο χρήσιμο, ουσιαστικά δεν υπάρχει.

Η πρακτική μου άσκηση στο γενικό νοσοκομείο Θεσσαλονίκης ‘ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ’ με έφερε κοντά σε τέτοιες περιπτώσεις και πολλές φορές αντιμετώπιζε με κάποιον μετανάστη που δεν κατάφερα να τον βοηθήσω σε αυτό που χρειαζόταν, κάτι το οποίο με έκανε να νιώσω πόσο απαίσιο είναι να βρίσκεσαι σε μια ξένη χώρα και να μην μπορείς να γίνεις κατανοητός με αποτέλεσμα μόνο να δυσκολέψεις το πρόβλημα σου.

Αναρωτήθηκα λοιπόν γιατί να μην υπάρχει το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα το οποίο είναι απαραίτητο σε τέτοιες χώρες , όπως είναι η Ελλάδα, αλλά και γενικότερα σε μια εποχή που η προσφυγική κρίση είναι ένα από τα μεγαλύτερα ζητήματα μιας χώρας. Με αφορμή το γεγονός αυτό αποφάσισα να ασχοληθώ και να ερευνήσω τι πραγματικά συμβαίνει στη χώρα μας αλλά και στο εξωτερικό. Πιο συγκεκριμένα να αναλύσω ποιά είναι κατά βάση η έννοια της κοινοτικής διερμηνείας και παράλληλα του κοινοτικού διερμηνέα. Κάτι που λίγοι γνωρίζουν, πράγμα το οποίο είναι μόνο αρνητικό καθώς ο τομέας της κοινοτικής διερμηνείας αντιμετωπίζει δυσκολίες και από την πλευρά του αλλοδαπού όταν έρχεται σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες και από την πλευρά του διερμηνέα, ο οποίος πρέπει να είναι ένα κατάλληλα καταρτιζόμενο άτομο ώστε να φέρει εις πέρας την άρτια επικοινωνία.

Η κοινοτική διερμηνεία είναι ένα είδος διερμηνείας που μόνο τα τελευταία χρόνια αναγνωρίστηκε η ανάγκη παροχής της μέσω ενός οργανωμένου πλαισίου με σκοπό την εξυπηρέτηση επικοινωνιακών αναγκών. Η καθυστέρηση στην αναγνώριση του προβλήματος οφείλεται σε αρκετούς παράγοντες. Οι αντιλήψεις περί καθαρότητας του έθνους και κατ’ επέκταση της γλώσσας , οι περιορισμένοι πόροι που μια οργανωμένη πολιτεία διαθέτει για κάτι ελάχιστα χρηστικό είναι μερικοί από αυτούς αλλά και αντικειμενικοί λόγοι όπως για παράδειγμα η αδυναμία εξεύρεσης κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού. Η καθιέρωση της κοινοτικής διερμηνείας παρουσιάζει όλο το εύρος των πιθανοτήτων : από τις οργανωμένες υπηρεσίες των Σκανδιναβικών χωρών μέχρι το απόλυτο μηδέν. Σε μια εποχή που πλημμυρίζει από

προσφυγικές και μεταναστευτικές ροές πολλές είναι οι ευρωπαϊκές χώρες με ανύπαρκτες πρόνοιες ως προς την παροχή υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας.

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ

Το κεφάλαιο αυτό είναι μια εισαγωγή στην Κοινοτική Διερμηνεία. Αφού ξεκαθαρίσουμε τη έννοια της μετάφρασης και την έννοια της διερμηνείας θα αναλύσουμε τους όρους ‘Κοινοτική Διερμηνεία’ και ‘Κοινοτικός Διερμηνέας’ αλλά και τον ρόλο τους σύμφωνα με τις απόψεις μελετητών και των ερευνών που έχουν γίνει. Τέλος θα κάνουμε μια μικρή αναδρομή στο παρελθόν.

1.1 Μετάφραση και Διερμηνεία (Διαφορές και προβλήματα κατά την διερμηνεία)

Δυο διαφορετικοί όροι ‘Μετάφραση’ και ‘Διερμηνεία’ και όμως πολλοί είναι αυτοί που πιστεύουν πως έχουν την ίδια έννοια. Η αλήθεια είναι πως είναι δύο διαδικασίες που βρίσκονται πάρα πολύ κοντά, αυτός είναι μάλιστα ο λόγος που οι γερμανοί χρησιμοποιούν τον όρο *Translation* για να χαρακτηρίσουν ενιαία τη μετάφραση και τη διερμηνεία. Παρόλα αυτά έχουν ουσιαστικές διαφορές. Η κύρια διαφορά τους είναι ότι η μετάφραση αφορά τον γραπτό λόγο ενώ η διερμηνεία τον προφορικό λόγο. Μέσα από το βιβλίο της Φωτεινής Αποστόλου θα κρατήσουμε τους δυο ορισμούς.

« η διερμηνεία είναι μια μορφή Μετάφρασης στην οποία μια πρώτη και τελική απόδοση σε μια άλλη γλώσσα παράγεται στη βάση μιας μοναδικής παρουσίας ενός εκφωνήματος σε μια γλώσσα-πηγή.»

«η διαδικασία της μετάφρασης μεταξύ των δυο διαφορετικών γραπτών γλωσσών περιλαμβάνει την αλλαγή ενός πρωτότυπου γραπτού κειμένου (το κείμενο-πηγή ή ΚΠ) στην πρωτότυπη λεκτική γλώσσα (τη γλώσσα-πηγή ή ΓΠ) σε γραπτό κείμενο (το κείμενο –στόχο ή ΚΣ)σε μια διαφορετική λεκτική γλώσσα (τη γλώσσα στόχο ή ΓΣ)»

Franz Röchhacker, *Introducing Interpreting Studies*, στο *Μετάφραση και Διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα*, Φωτεινή Αποστόλου 2015 : 18’

Στον προφορικό λόγο συναντώνται περισσότερες δυσκολίες εφόσον χρησιμοποιείται κατά τον διάλογο , δηλαδή σε πραγματικό χρόνο και συχνά χωρίς προετοιμασία . Επομένως ο διερμηνέας είναι χρονικά περιορισμένος σε αντίθεση με τον μεταφραστή ο οποίος έχει την ανάλογη προετοιμασία και το περιθώριο διόρθωσης καθώς πραγματοποιείται σε γραπτό κείμενο στον χώρο του με το πλεονέκτημα της απόστασης μεταξύ του συντάκτη κειμένου και του αποδέκτη. Αυτό στην περίπτωση του διερμηνέα δεν μπορεί να συμβεί διότι η διερμηνεία απαιτεί συνήθως κοινωνική συνεύρεση , εκτός της περίπτωσης της τηλεφωνικής διερμηνείας. Μια ακόμα δυσκολία που κλείνεται να αντιμετωπίσει ένας διερμηνέας , κυρίως τα τελευταία χρόνια , λόγω των μαζικών ροών μεταναστών και προσφύγων, είναι ότι οι περισσότεροι αλλοδαποί δεν μιλούν την επίσημη γλώσσα της χώρας και γνωρίζουν μόνο την γλώσσα τους ή γλώσσες των γύρω χωρών. Οι μετανάστες συνήθως είναι από πολλές διαφορετικές χώρες προέλευσης επομένως και οι γλώσσες είναι πολλές

και διαφορετικές και συνήθως παρόμοιες ή με διαφορετικά ιδιώματα. Το γεγονός αυτό κάνει τη διερμηνεία αδύνατη πόσο μάλλον την κοινοτική διερμηνεία εφόσον δεν μπορούν να βρεθούν διερμηνείς σε αυτές τις περιπτώσεις.

Το θετικό της διερμηνείας είναι ότι στον προφορικό λόγο λειτουργεί η γλώσσα του σώματος όπου είναι πιθανό να υπάρχουν νεύματα και επιφωνήματα που βοηθούν στην καλύτερη επικοινωνία.

Είναι λυπηρό το γεγονός ότι η διερμηνεία και πιο συγκεκριμένα στον χώρο της δικαιοσύνης, της υγείας, της εκπαίδευσης, των κοινωνικών υπηρεσιών και γενικότερα των δημόσιων υπηρεσιών, στις περισσότερες χώρες, δεν υποστηρίζεται από το δημόσιο. Οι περισσότεροι φορείς 'βολεύονται' με διπλά ημίγλωσσο προσωπικό ή διερμηνείς από μη κυβερνητικές οργανώσεις.

Η Valero Garces αναφέρει το παράδειγμα της Ισπανίας (Valero Garces 2008: 166 στο 'Δικαστηριακή Διερμηνεία σε Ελληνικό και Διεθνές Επίπεδο – Εξελίξεις και Προοπτικές';37, Ε, Δογορίτη – Θ, Βυζάς)

« ένα υψηλό ποσοστό διαγλωσσικής επικοινωνίας [...] διεξάγεται από εθελοντές που γνωρίζουν τις γλώσσες και τις κουλτούρες καλύτερα από τους συνομιλητές τους αλλά που δεν έχουν καμία κατάρτιση και πολύ συχνά ούτε καν γνωρίζουν ότι η διερμηνεία είναι επάγγελμα. Αυτοί οι διαμεσολαβητές αναμένεται να διεκπεραιώνουν έναν ευρύτερο ρόλο στον οποίο οι δραστηριότητες της διερμηνείας και της μεσολάβησης συγχέονται, χωρίς σαφή όρια, με την έννοια ότι δεν βλέπουν την ανάγκη να μεταφράσουν τα πάντα και μπορεί να παραλείψουν ή να προσθέσουν πληροφορίες.»

1.2 CiGreece (Community Interpreting in Greece)

Στην προσπάθεια μου να γνωρίσω καλύτερα την έννοια της κοινοτικής διερμηνείας βασίστηκα κατά ένα μεγάλο ποσοστό στο ερευνητικό πρόγραμμα με τίτλο 'Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα (Community Interpreting in Greece) με το ακρωνύμιο (CIGREECE), που υλοποιήθηκε το 2016 από την ερευνητική ομάδα που αποτελούνταν από τους Π.Τάγκα (ΤΕΙ Ηπείρου), Ε.Δογορίτη (ΤΕΙ Ηπείρου), Φ. Μπρατσαλιά (ΕΚΠΑ), Θ.Βυζά (ΤΕΙ Ηπείρου), Π. Κρίμπα (Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης), Κ. Φλώρου (ΤΕΙ Ηπείρου), Α. Χήτα (ΤΕΙ Ηπείρου), Π. Καρανάσιου (Heriot -Watt University), Γ. Ίσερης (ΤΕΙ Ηπείρου), ΣΠ. Δραγομάνοβιτς (ανεξάρτητος ερευνητής) και Λ.Ρούμπο (ανεξάρτητος ερευνητής) και είχε ως στόχο την ανάδειξη των ελλείψεων παροχής διερμηνείας σε δημόσιες υπηρεσίες όπως αναφέρει ο Στέφανος Βλαχόπουλος στο 'Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, 2016'.

Το χρηματοδοτούμενο αυτό πρόγραμμα βοήθησε τόσο στην διεξαγωγή έρευνας της δικαστηριακής διερμηνείας όσο και της διερμηνείας γενικότερα στις δημόσιες

υπηρεσίες στην Ελλάδα και διεθνώς. Στόχος του προγράμματος ήταν , μετά από συλλογή στοιχείων σε δημόσιες υπηρεσίες (αλλά όχι στον τομέα της δικαστηριακής διερμηνείας), να συνεισφέρει ιδιαίτερα στην καταγραφή των ελλείψεων και στη βελτίωση της κατάστασης. Με άλλα λόγια σκοπός του CiGreece ήταν η ανάδειξη προβλημάτων επικοινωνίας μεταξύ αλλοδαπών (είτε μεταναστών είτε τουριστών) και υπαλλήλου στο δημόσιο τομέα (νοσοκομείο, αστυνομία, σχολείο, δημόσιες υπηρεσίες, κτλ). αλλά και προτάσεις βελτίωσης του προβλήματος αυτού.

Αρχικά η έρευνα κάνει λόγο για το τί είναι Κοινοτική Διερμηνεία και για το πως ορίζεται κυρίως σε διεθνή εμπειρία. Σαν πρώτη φάση της έρευνας η διεθνής εμπειρία της Κοινοτικής Διερμηνείας εμφανίζεται ως ‘δοκιμασμένη πρώτη ύλη’ όπως την χαρακτηρίζει ο κ. Βλαχόπουλος. Ύστερα από καταγραφή δεδομένων μέσω συνεντεύξεων και ερωτηματολογίων από αλλοδαπούς αλλά και αντίστοιχα τις απόψεις δημοσίων υπαλλήλων για την ποιότητα της επικοινωνίας και σε σύγκριση με τις χώρες του εξωτερικού αναδείχθηκαν οι αδυναμίες παροχής κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα. Παράλληλα περιγράφονται οι δεξιότητες που πρέπει να έχει ένας σωστός διερμηνέας και κατά πόσο αυτό είναι δυνατό.

Από την έρευνα δεν θα μπορούσαν να λείπουν οι αναφορές σε χώρες της Ευρώπης αλλά και διεθνώς. Περιγράφεται αναλυτικά και σύμφωνα με στατιστικά τι συμβαίνει στις χώρες του εξωτερικού σχετικά με τον συγκεκριμένο τομέα διερμηνείας. Ο κάθε ερευνητής έχει αναλάβει δύο με τρεις χώρες παρουσιάζοντας την κατάσταση της κοινοτικής διερμηνείας στην κάθε χώρα με αποτέλεσμα την σύγκριση των χωρών με την κατάσταση της Ελλάδας.

Σημαντική στάθηκε η έρευνα στη Γερμανία που πραγμάτωσε η Άννα Χήτα. Η Γερμανία είναι μια χώρα που παρατηρείται μεγάλη προσπάθεια επίλυσης προβλημάτων στην επικοινωνία με αλλοδαπούς σε πολλούς και διάφορους τομείς. Για τους γερμανούς αντί για τον όρο ‘κοινοτικός διερμηνέας’ κατέληξε να χρησιμοποιείται ο όρος “Sprach-Intergrationsmittler” (SprInt) που σημαίνει διαμεσολαβητής γλώσσας και ενσωμάτωσης. Μέσω εξειδικευμένης διερμηνείας , εφαρμόζοντας δηλαδή τεχνικές διαμεσολάβησης και διαθέτοντας εξειδικευμένο λεξιλόγιο στην εκπαίδευση την κοινωνία και την υγεία, ξεπερνούν τα γλωσσικά εμπόδια. Οι τομείς που δραστηριοποιούνται οι διαμεσολαβητές αυτοί είναι συνήθως υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας, κλινικές, σχολεία και υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας. Άξιο να σημειωθεί είναι η εκπαίδευση των διαμεσολαβητών. Διαχωρίζονται σε διερμηνείς πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και σε διαμεσολαβητές επαγγελματικής κατάρτισης όπως προανέφερα (SprInt). Από το 2002 ξεκίνησε η εκπαίδευση τους και μάλιστα από το εκκλησιαστικό ίδρυμα Diakonie Wuppertal. Το πρόγραμμα κατάρτισης έχει διάρκεια 18 μηνών και αποτελείται από περίπου 2.000 ώρες διδασκαλίας , θεωρητικές και πρακτικές. Στόχος της εκπαίδευσης είναι να καταστήσουν ικανούς τους υποψήφιους έτσι ώστε να ανταπεξέλθουν στις επαγγελματικές απαιτήσεις κατακτώντας γνώσεις στο κομμάτι της υγείας, της παιδείας και της πρόνοιας. Σημαντική επίσης είναι η εκπαίδευση βάσει της πρωτοποριακής διδακτικής μεθόδου της «προσομοίωσης σεμιναρίων διερμηνείας»

αλλά και η ασχολία με την κοινωνιολογία της μετανάστευσης. Παρότι η πιστοποίηση είναι αναγνωρισμένη σε όλη την Ομοσπονδιακή Δημοκρατία της Γερμανίας και θεωρείται η ύψιστη πιστοποίηση στην επαγγελματική μετεκπαίδευση στον τομέα της πολιτισμικο-ευαισθητοποιημένης διερμηνείας όπως τονίζει και η κ. Χήτα , υπάρχουν σημαντικά μειονεκτήματα. Όπως για παράδειγμα δεν υπάρχουν σχεδόν καθόλου κανονισμοί για την κλήση κοινοτικών διερμηνέων στη Γερμανία. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η κλήση διερμηνέων στα νοσοκομεία με ημερήσιο κόστος νοσηλείας.

Μετά την τελική ανάλυση της έρευνας καταγράφεται και αξιολογείται η κατάσταση στην Ελλάδα διατυπώνοντας προτάσεις για ένα αξιόπιστο σύστημα παροχής διερμηνείας. Συμπεραίνεται ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχει σύστημα κοινοτικής διερμηνείας και πρέπει να δημιουργηθεί ένα ξεχωριστό, αξιόπιστο σύστημα κοινοτικής διερμηνείας και όχι να χτιστεί ένα σύμφωνα με τις προδιαγραφές κάποιου που έχει δομηθεί και καρποφορήσει σε άλλες χώρες. Πιο συγκεκριμένα, για να ολοκληρωθεί ένα σωστό σύστημα κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα χρειάζεται πρώτα από όλα να θεσπιστεί νόμος ο οποίος να ορίζει την συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών με πιστοποιημένους διερμηνείς οι οποίοι να αμείβονται για το έργο τους. Εννοείται η συνεχείς εκπαίδευση και των διερμηνέων αλλά και των υπαλλήλων. Τέλος οι διερμηνείς επιβάλλεται να είναι πιστοποιημένοι έτσι ώστε να είναι ικανοί. Υπό αυτές τις συνθήκες, σύμφωνα με τον Σ. Βλαχόπουλο, η σωστή οργάνωση ενός αξιόπιστου συστήματος παροχής κοινοτικής διερμηνείας στον δημόσιο τομέα θα βελτιώσει κατά πολύ το πρόβλημα αυτό.

Μέσα από την έρευνα του CiGreece και το βιβλίο του κ. Στέφανου Βλαχόπουλου ‘Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα’ έλαβα τις περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αναζήτηση μου στο κομμάτι της κοινοτικής διερμηνείας.

1.3 Τί είναι Κοινοτική διερμηνεία;

Δεν υπάρχει συγκεκριμένος ορισμός για τον όρο Κοινοτική Διερμηνεία. Είναι ένας όρος για τον οποίο υπάρχουν πολλές διαφορετικές ερμηνείες και εκτιμήσεις. Όπως αναφέρει και η Φωτεινή Αποστόλου στο ‘Μετάφραση και Διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα 2015 : 21’

«Στα ελληνικά, οι όροι αυτοί είναι σχεδόν ανύπαρκτοι και εμφανίζονται σχεδόν αποκλειστικά στο έργο ατόμων που ασχολούνται ερευνητικά με τον χώρο της μετάφρασης και της διερμηνείας»

Σύμφωνα με τον ορισμό που διατυπώθηκε στο πρώτο διεθνές συνέδριο για την διερμηνεία

«βοηθάει όσους δεν μιλούν καλά την επίσημη γλώσσα της χώρας να επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε να έχουν πλήρη και ισότιμη πρόσβαση σε νομικές, ιατρικές, εκπαιδευτικές, διοικητικές και κοινωνικές παροχές»

(Mikkelsen στο Σ, Βλαχόπουλος, Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα 2016, σελ 13)

Η Sandra Hale (2007 : 32) συγκρίνει την κοινοτική διερμηνεία με την διερμηνεία συνεδρίων και παρουσιάζει το ύφος της πρώτης να κυμαίνεται από πολύ επίσημο μέχρι πολύ ανεπίσημο αλλά με την απαίτηση υψηλού επιπέδου ακρίβειας παρόλο που υπάρχουν υψηλές επιπτώσεις ανακριβούς απόδοσης. Τέλος στην σύγκριση αυτή διαφοροποιεί την κοινοτική από την διερμηνεία συνεδρίων κάνοντας λόγο για έναν μόνο διερμηνέα στην κοινοτική ο οποίος μάλιστα επιτρέπει στους ομιλητές να εμπλέκονται περισσότερο στη διάδραση, κάτι που δεν μπορεί να συμβεί στην διερμηνεία συνεδρίων

Κατά τον Σ. Βλαχόπουλο, η κοινοτική διερμηνεία χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες. Πρώτη είναι η Ιατρική Διερμηνεία, η οποία με απασχόλησε ιδιαίτερα και μου έδωσε την αφορμή να ασχοληθώ με την κοινοτική διερμηνεία γενικότερα. Όπως αναφέρει η Ε.Δογορίτη, στο 'Η κοινοτική Διερμηνεία σε ελληνικό και διεθνές πλαίσιο, σελ,42'

«Από έρευνες που έχουν γίνει σε ευρωπαϊκές χώρες ... θα διαπιστωθεί ότι η έλλειψη καταρτισμένων ιατρικών διερμηνειών ισορροπείται από άτομα του οικείου περιβάλλοντος των αλλοδαπών ασθενών τα οποία λειτουργούν ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές, ενώ οι επαγγελματίες στο χώρο υγείας αγνοούν βασικές αρχές ιατρικής διερμηνείας και προσπαθούν να ανταποκριθούν στα καθήκοντα τους στηριζόμενοι στη διαπολιτισμική μεσολάβηση των διερμηνέων.»

Ουσιαστικά η ιατρική διερμηνεία είναι η επικοινωνία μεταξύ του νοσηλευτικού προσωπικού και του ασθενούς, αλλά και της οικογένειας του. Η διαδικασία αυτή διευκολύνεται από έναν διερμηνέα που 'πρέπει' να είναι επισήμως μορφωμένος και καταρτισμένος για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών διερμηνείας.

Δεύτερη ακολουθεί η εκπαιδευτική διερμηνεία

«Περιλαμβάνει διερμηνεία στην τάξη για μαθητές που δεν καταλαβαίνουν τη γλώσσα διδασκαλίας καθώς και διερμηνεία μεταξύ διδασκόντων και γονέων σε συναντήσεις σχολικών επιτροπών και πειθαρχικές ακροάσεις»

(Mikkelsen 2012, στο Σ.Βλαχόπουλος, Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα 2016, σελ. 13).

Λόγω έλλειψης κοινοτικής διερμηνείας δεν συνηθίζεται η εκπαιδευτική διερμηνεία, παρόλο που είναι ιδιαίτερα σημαντική. Κατά την γνώμη μου στον τομέα της υγείας

και της εκπαίδευσης η διερμηνεία θα έπρεπε να είναι απαραίτητη και αλάνθαστη. Οι δύο αυτοί τομείς ορίζουν κατά κύριο λόγο το μέλλον μιας χώρας και πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία.

Τρίτη κατηγορία είναι η τηλεφωνική διερμηνεία όπου παρέχονται υπηρεσίες διερμηνείας εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου ή βιντεοκλήσης. Η τηλεφωνική διερμηνεία συνηθίζεται σε πολλούς τομείς όπως νομικές και ιατρικές υποθέσεις.

Κατά την άποψη μου η νοηματική διερμηνεία θα μπορούσε να είναι μια υποκατηγορία της τηλεφωνικής διερμηνείας. Όπως η τηλεφωνική έτσι και η διερμηνεία μέσω βίντεο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε καταστάσεις στις οποίες δεν είναι διαθέσιμοι οι επί τόπου διερμηνείς με το πλεονέκτημα της δεύτερης ότι υπάρχει η εικόνα. Και οι δυο πλευρές μπορούν να δουν ο ένας τον άλλον κάτι που ευνοεί την νοηματική διερμηνεία. Η νοηματική θεωρείται επίσημη γλώσσα και το άτομο το οποίο μεταφέρει την νοηματική σε γλωσσική πραγματοποιεί ένα είδος διερμηνείας. Σημαντική πληροφορία είναι ότι η νοηματική γλώσσα δεν είναι μόνο μια. Κάθε χώρα έχει τη δική της. Αυτό περιπλέκει τα πράγματα όταν χρειάζεται να γίνει διερμηνεία μεταξύ ενός κωφάλαλου ατόμου και ενός ακουών άλλης όμως εθνικότητας. Μόνο σε αυτή την περίπτωση θα μπορούσαμε να εντάξουμε τη νοηματική διερμηνεία στα πλαίσια της κοινοτικής διερμηνείας.

Ένας τόσο αμφιλεγόμενος όρος, η κοινοτική διερμηνεία έχει παρουσιαστεί με διάφορους όρους. Στην προσπάθεια της έρευνας να γίνει πιο κατανοητός ο όρος της Κοινοτικής Διερμηνείας παρουσιάζει απόψεις ερευνητών. Ο Röchhacker (2014, στο Σ, Βλαχόπουλος, Η Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, κτίζοντας το μέλλον, 2016: 25) για παράδειγμα, τονίζει ότι:

«η διερμηνεία είναι μια μορφή μετάφρασης στην οποία η πρώτη και τελική απόδοση σε μια γλώσσα πηγή πρέπει να προσεγγίζεται μέσα σε ένα συνεκτικό εννοιολογικό πλαίσιο, που συνδυάζει (δια)δράση σε συγκεκριμένο χώρο και ...συνοψίζει την πολυπλοκότητα της λειτουργίας της διερμηνείας.»

Ενώ ο Seleskovitch και Lederer (2001 στο Σ, Βλαχόπουλος, Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, κτίζοντας το μέλλον, 2016: 25) θεωρούν ότι:

«η διερμηνεία δεν υλοποιείται στο επίπεδο της γλώσσας αλλά στο επίπεδο της ομιλίας καθώς το αντικείμενο δεν είναι η μετάφραση λέξεων ή φράσεων αλλά η απόδοση νοημάτων»

Ο Σ.Βλαχόπουλος καταλήγει στο συμπέρασμα ότι :

«...Η Κοινοτική διερμηνεία λειτουργεί ως γέφυρα επικοινωνίας σε σύνθετο κοινωνικο-γλωσσικό πλαίσιο και διασφαλίζει το ισοζύγιο εξουσίας μεταξύ αλλοδαπού και δημοσίου λειτουργού.»

Μελετώντας τις ερμηνείες που δίνει κάθε ερευνητής για την κοινοτική διερμηνεία παρατηρούμε ότι ο καθένας την αντιλαμβάνεται και την παρουσιάζει με τον δικό του τρόπο. Για παράδειγμα οι Seleskovitch και Lederer θεωρούν ότι :

«...Η διερμηνεία δεν υλοποιείται στο επίπεδο της γλώσσας αλλά στο επίπεδο της ομιλίας , καθώς το αντικείμενο της δεν είναι η μεταφορά λέξεων ή φράσεων αλλά η απόδοση νοημάτων.»

Seleskovitch και Lederer (2001,στο Σ, Βλαχόπουλος, Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον, 2016: 25)

Σε αντίθεση με τους Pöchhacker , Gonzalezκαι Cokely οι οποίοι πιστεύουν ότι:

«Η διαδικασία της διερμηνείας είναι μια ολοκληρωμένη διαδικασία όπου οι επικοινωνιακές παράμετροι αλληλεπιδρούν με τον φυσικό χώρο και τις λειτουργίες γνωστικής επεξεργασίας»

Σ, Βλαχόπουλος, Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον, 2016: 25)

Κάνοντας λόγο για πολυπλοκότητα της λειτουργίας της διερμηνείας προσεγγίζοντας την διερμηνεία σε ένα εννοιολογικό πλαίσιο που συνδυάζει την διάδραση και τις νοητικές λειτουργίες.

Η Tolendo Bleudia (2010) υπερασπίζεται ότι :

«Η κοινοτική διερμηνεία είναι μια πολύπλοκη διαπολιτισμική επικοινωνία με αμφίδρομο χαρακτήρα μεταξύ των εμπλεκόμενων και με σαφή κοινωνική και θεσμική συνιστώσα»

Tolendo Bleudia (2010, στο CIGREECE)

Θα συμφωνήσουμε με αυτή την άποψη όπως και με την άποψη του Wadensjo, ο οποίος ισχυρίζεται ότι η κοινοτική διερμηνεία δίνει την δυνατότητα πλήρους και ισότιμης πρόσβασης στις παροχές των δημόσιων φορέων σε άτομα που δεν έχουν ευχέρεια και καλή γνώση πλειονοτικών γλωσσών αλλά και πολιτισμών. Wadensjo (1998, στο CIGREECE 2014: 30-31) Εφόσον πέρα από την γνώση της γλώσσας η άρτια επικοινωνία έχει ανάγκη και τις πολιτισμικές γνώσεις. Ο κάθε ερευνητής δίνει μια διαφορετική ονομασία στην κοινοτική διερμηνεία . ContactInterpretingείναι ο όρος που χρησιμοποιεί η Niska (2002) και διαλογική διερμηνεία την ονομάζει ο Mason (2001) γι να δοθεί έμφαση στις ιδιαιτερότητες της συνδιαλλαγής αυτού του τύπου. Ο VanHoof (1962) στο Pöchhacker, 2004:14) προτείνει τον όρο *laisson interpreting* – που δίνει έμφαση στη διασύνδεση των ατόμων μεταξύ τους.

(CIGREECE, 2014: 31) Τέλος θα κλείσω με την άποψη του Jimorez Salcedo, ο οποίος υποστηρίζει πως

«... σύμφωνα με την καναδική νομοθεσία η κοινοτική διερμηνεία είναι πολιτικό δικαίωμα απολύτως απαραίτητο για την ευημερία της χώρας.»

Jimorez Salcedo(2014, στοCIGREECE 2014 : 33)

Αυτοί ήταν μερικοί ορισμοί που αποδόθηκαν από την προσπάθεια ερευνητών και μελετητών να δώσουν έναν ορισμό για την έννοια της κοινοτικής διερμηνείας. Αν όμως αναλύσουμε την έννοια της κοινοτικής διερμηνείας είναι πολλά παραπάνω.

Η κοινοτική διερμηνεία είναι ένα είδος διερμηνείας που μόνο τα τελευταία χρόνια αναγνωρίστηκε η ανάγκη παροχής της μέσω ενός οργανωμένου πλαισίου με σκοπό την εξυπηρέτηση επικοινωνιακών αναγκών. Η καθυστέρηση στην αναγνώριση του προβλήματος οφείλεται σε αρκετούς παράγοντες. Οι αντιλήψεις περί καθαρότητας του έθνους και κατ'επέκταση της γλώσσας , οι περιορισμένοι πόροι που μια οργανωμένη πολιτεία διαθέτει για κάτι ελάχιστα χρηστικό είναι μερικοί από αυτούς αλλά και αντικειμενικοί λόγοι όπως για παράδειγμα η αδυναμία εξεύρεσης κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού. Η καθιέρωση της κοινοτικής διερμηνείας σήμερα παρουσιάζει όλο το εύρος των πιθανοτήτων: από τις οργανωμένες υπηρεσίες των σκανδιναβικών χωρών μέχρι το απόλυτο μηδέν. Σε μια εποχή που πλημμυρίζει προσφυγικές και μεταναστευτικές ροές, πολλές είναι οι ευρωπαϊκές χώρες με ανύπαρκτες πρόνοιες ως προς την παροχή υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας.

Αναμφισβήτητα , η κοινοτική διερμηνεία αποτελεί έναν από τους πυλώνες που στηρίζονται στη βάση αποδοχής των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρω ότι η κοινοτική διερμηνεία βασίζεται στον επαγγελματισμό και ηθικοποιείται καθώς εφαρμόζει τις θεμελιώδεις αρχές του ανθρωπισμού/ουμανισμού. Το ζήτημα του ανθρωπισμού έμμεσα έχει αναφερθεί και στο ερευνητικό πρόγραμμα CiGreece-Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα μέσω του ζητήματος της επαγγελματικής επάρκειας.

Όσον αφορά τον τομέα της υγείας αποτυπώνει ένα ενημερωτικό κείμενο που παρά το ότι είναι γραμμένο σε υπηρεσιακό ύφος, εν τούτοις αποδίδει με σαφήνεια την ουσία των αρχών του ανθρωπισμού \ ουμανισμού.

«Σήμερα ζουν στην Ελβετία περίπου 200.000 άνθρωποι που δεν κατανοούν καμία από τις εθνικές γλώσσες ή τα Αγγλικά. Επιπρόσθετα, ο αριθμός των μεταναστών που είναι σε θέση να διαχειριστούν μια καθημερινή συζήτηση αλλά που χρειάζονται βοήθεια στην κατανόηση περίπλοκων εξηγήσεων που σχετίζονται με θέματα υγείας, δεν πρέπει να υποτιμάται. Διαφορετικά, τα προβλήματα επικοινωνίας ενδέχεται να εμποδίσουν την ιατρική φροντίδα, ακόμη και να καταστήσουν αδύνατη τη θεραπεία. Για το λόγο αυτό, η διαπολιτισμική μετάφραση/διερμηνεία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο το εθνικού προγράμματος “Μετανάστευση και Δημόσια Υγεία”» (Swiss Federal Office of Public Health, 2014).

Το κείμενο είναι εξαιρετικά σαφές και εστιάζει σε έναν από τους πλέον ευαίσθητους τομείς του δημόσιου βίου, την υγεία. Η βραχεία επεξήγηση ότι εξαιτίας δυσχερειών στην επικοινωνία μπορεί να προκληθούν προβλήματα στην υγεία των ατόμων, αποτελεί και το κίνητρο της συγκρότησης μιας υπηρεσίας κοινοτικής διερμηνείας. Πράγματι, η Ελβετική Συνομοσπονδία από τη συγκρότησή της το 1291 και χάρη στο σύστημα των Καντονίων, διαμόρφωσε έναν εξωτερικά πλουραλιστικό χαρακτήρα: μία χώρα με τέσσερις ομιλούμενες γλώσσες. Έτσι, η Γερμανική, η Γαλλική, η Ιταλική και η Ραιτορωμανική αποτελούν τις εθνικές επίσημες γλώσσες της Συνομοσπονδίας. Στο ίδιο κείμενο αναγράφεται ότι προκειμένου να βελτιωθεί η υγεία του πληθυσμού θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην υγεία των μεταναστευτικών ομάδων, για τις οποίες έχει διαπιστωθεί ότι τόσο η υγεία, όσο και η διανοητική τους ισορροπία (sic) υστερούν έναντι των γηγενών (SwissFederal Office ofPublicHealth, 2014).

Παρά το γεγονός ότι οι Erl & Pollabauer (2010 : 165) θεωρούν ότι από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα δεν έχουν αλλάξει πολλά , οι αλλαγές φαίνεται να είναι σημαντικές. Για παράδειγμα στην Ολλανδία , τον Μάιο του 2011 , έπειτα από υπουργική απόφαση παύει μετά από 35 χρόνια η κρατική χρηματοδότηση της νοσοκομειακής διερμηνείας για λόγους περιστολής των δημοσίων εξόδων.

Αν αναλογιστούμε την κατάσταση που επικρατεί στην χώρα μας τη σημερινή εποχή (παγκοσμιοποίηση, μετανάστευση, κινητικότητα ανθρώπινου δυναμικού κ.α) θα λέγαμε ότι η κοινοτική διερμηνεία αποτελεί ένδειξη της εύρυθμης δημοκρατικής οργάνωσης μιας χώρας. Επομένως δεν είναι απλώς σημαντική αλλά απαραίτητη.

1.4 Ποίος είναι ο ρόλος του κοινοτικού διερμηνέα;

Αφού αναλύσαμε τη σημασία της κοινοτικής διερμηνείας ας περάσουμε στο πρόσωπο το οποίο φέρνει εις πέρας την υπηρεσία αυτή, ένας ακόμα αμφιλεγόμενος όρος από τους ερευνητές. Οι μελετητές συνήθως διαβαθμίζουν τον ρόλο του σε επίπεδα. Για παράδειγμα η Jalbert (1998 στο Σ, Βλαχόπουλος , Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα , κτίζοντας το μέλλον2016 :16) προτείνει πέντε επίπεδα :

A) ΜΕΤΑΦΡΑΣΤΗΣ : Διευκολύνει την επικοινωνία χωρίς να παρεμβαίνει στο νόημα των λεγόμενων.

B) ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΗΣ : Ενεργεί ως πολιτισμικός σύμβουλος (βοηθάει στην επικοινωνία χάρη στις πολιτισμικές του γνώσεις από την πλευρά του αλλοδαπού)

Γ) ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ : Εδώ ο διερμηνέας παίρνει θέση υπέρ του αλλοδαπού σε κατάσταση σύγκρουσης αξιών

Δ) ΔΙΓΛΩΣΣΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ : Στην περίπτωση αυτή ο διερμηνέας είναι ένας δίγλωσσος υπάλληλος χωρίς κάποια εκπαίδευση και ακρίβεια κατά την διερμηνεία.

Ο μελετητής Moody (2011) θεωρεί ότι ο διερμηνέας πρέπει να είναι σύμμαχος και των δύο, ενώ η Vermeiren (2006) από την άλλη πλευρά κατατάσσει την κοινοτική διερμηνεία στις επιστήμες επικοινωνίας και όχι στην γλωσσολογία

Ο αμφιλεγόμενος όρος του κοινοτικού διερμηνέα καλείται και ως πολιτισμικός διαμεσολαβητής ή πολιτισμικός διερμηνέας. Στον Καναδά η έννοια του πολιτισμικού διερμηνέα διαφέρει από αυτή του κοινοτικού διερμηνέα, καθώς θεωρείται πως ο κοινοτικός διερμηνέας δεν έχει την κατάλληλη κατάρτιση και πιστοποίηση. Κατά τον Röchhacker (2008, στο Σ, Βλαχόπουλος, Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016: 20)

«ο κάθε διερμηνέας είναι μεσολαβητής (μεταξύ γλωσσών και πολιτισμών), αλλά κάθε μεσολαβητής δεν είναι διερμηνέας»

Θέλοντας να τονίσει ότι οι μεσολαβητές αναλαμβάνουν ευρύτερο ρόλο από αυτό των διερμηνέων. Ενδιαφέρον διαχωρισμός πολιτισμικού μεσολαβητή και διερμηνέα αναφέρουν οι Rudvin και Spinzi. Διαπιστώνουν ότι οι πολιτισμικοί μεσολαβητές είναι αυτοί που βοηθούν τους μετανάστες να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες, ενώ αντίστοιχα οι διερμηνείς εκτελούν μόνο το καθήκον του διερμηνέα καθώς δεν πρέπει να εμπλέκονται στα υπόλοιπα ζητήματα.

Κάνοντας μια μικρή έρευνα σε φορείς και υπηρεσίες διερμηνείας στην Ελλάδα παρατήρησα το προσωπικό κοινοτικών διερμηνέων που διαθέτουν αλλά και που αναζητούν εφόσον λίγοι είναι εκείνοι οι οποίοι πληρούν τις προϋποθέσεις ενός σωστού κοινοτικού διερμηνέα.

Ο κοινοτικός διερμηνέας υπάρχει για να εξισορροπήσει την ανισότητα, διασφαλίζοντας τα δικαιώματα των πολιτών φροντίζοντας να ακουστούν τα αιτήματα και οι ανησυχίες τους στον κρατικό λειτουργό. Για τον λόγο αυτό το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα έχει ακουστεί και με τον όρο διαμεσολαβητής ή πολιτιστικός διαμεσολαβητής. Αυτό βέβαια ανοίγει ένα τεράστιο κεφάλαιο για την ονομασία του επαγγέλματος όπως ανέφερα και στην έννοια της κοινοτικής διερμηνείας.

Δεδομένης της κρισιμότητας της κατάστασης, χωρίς καμία αμφιβολία η κοινοτική διερμηνεία απαιτεί επαγγελματισμό. Σύμφωνα με τις επαγγελματικές υπηρεσίες διερμηνείας και μετάφρασης ‘embassy translation’, ένας επαγγελματίας κοινοτικός διερμηνέας επιβάλλεται να έχει επαρκή γνώση των γλωσσών εργασίας και να μεταφέρει με ακρίβεια τις πληροφορίες. Η εχεμύθεια, η αμεροληψία και η συνέπεια σε δύσκολες και ευαίσθητες καταστάσεις είναι απαραίτητα προσόντα. Τέλος η σωστή ενημέρωση του κοινοτικού διερμηνέα σε εξειδικευμένα θέματα όπως π.χ ιατρικά ή νομικά ζητήματα αλλά και η χρήση ορολογίας σε ειδικές γλώσσες είναι ιδιαίτερα σημαντικό προσόν. Υπηρεσίες όπως το ελληνικό φόρουμ προσφύγων (ΕΦΠ) (Greek Forum of Refugees) αναζητούν άτομα με μητρική την γλώσσα που μιλούν πρόσφυγες

και αιτούντες άσυλο. Αυτές συνήθως είναι τα ορντού, φαρσίλνταρί, αραβικά, γαλλικά, κουρδικά, και άλλες. Κυρίως το τελευταίο διάστημα στην Ελλάδα η κοινοτική διερμηνεία είναι απαραίτητη μεταξύ προσφύγων\μεταναστών και διοικητικών υπαλλήλων. Γνωρίζοντας λοιπόν την σοβαρότητα της κατάστασης επιβάλλεται να υπάρχουν κοινοτικοί διερμηνείς με προσόντα όπως η εμπειρία και προϋπηρεσία στον χώρο, η ευελιξία στις γλώσσες, οι ικανότητες διαπροσωπικής και ομαδικής εργασίας, η υπομονή, η ευαισθησία στη διαφορετικότητα και πάνω από όλα η πολύ καλή γνώση ελληνικής πρώτα γλώσσας και των αντίστοιχων γλωσσών διερμηνείας.

Ένας σωστός κοινοτικός διερμηνέας αρμόζει να έχει πρώτα από όλα τις κατάλληλες γνώσεις. Αυτό σημαίνει πως πρέπει να είναι κάτοχος πιστοποίησης. Βέβαια δεν υπάρχει κάποια παγκόσμια εξέταση ή υπηρεσία πιστοποίησης για όλους τους τύπους διερμηνειών. Για την διερμηνεία διασκέψεων για παράδειγμα υπάρχει η Διεθνής Ένωση Διερμηνέων Συνεδριών. Επιβάλλεται όμως να έχει άριστη γνώση και των δύο γλωσσών (με κατοχή πτυχίων) που πραγματοποιεί τη διερμηνεία. Σχετικές σπουδές και σεμινάρια πάνω στο συγκεκριμένο κομμάτι της διερμηνείας αυξάνει την αποτελεσματικότητά του. Παράλληλα είναι απαραίτητες οι πολιτισμικές και πολιτιστικές του γνώσεις σχετικά με τις χώρες που μιλούν αυτές τις γλώσσες αλλά και ευρύτερες γνώσεις στο κομμάτι αυτό είναι πάντα χρήσιμες. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να φέρει εις πέρας την επικοινωνία με ψυχραιμία. Η διακριτικότητα και η εχεμύθεια είναι επίσης βασικά προσόντα. Ένας καλός κοινοτικός διερμηνέας αρμόζει να είναι ευαισθητοποιημένος απέναντι στην ψυχική υγεία του αλλοδαπού κυρίως και να σταθεί αντικειμενικός και αμερόληπτος. Σε ορισμένες περιπτώσεις τείνει να τον υπερασπιστεί και να βοηθήσει όσο μπορεί στην ευγενική επικοινωνία μεταξύ των ομιλητών.

Τέλος πιστεύω πως πρέπει να σταθεί ικανός να διαχειριστεί ιδιαίτερα έντονη συναισθηματική φόρτιση και να είναι έτοιμος να διαχειριστεί τραυματικές εμπειρίες του αλλοδαπού καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που χρειάζονται την κοινοτική διερμηνεία είναι μετανάστες που προέρχονται από χώρα σε εμπόλεμη κατάσταση.

1.5 Αναδρομή στο παρελθόν- Ποίος ήταν ο Δραγουμάνος

Θέλοντας να ερευνήσω πως ξεκίνησε η κοινοτική διερμηνεία, έκανα μια μικρή αναδρομή στο παρελθόν. Όπως και σήμερα, από πάντα υπήρχε η ανάγκη της επικοινωνίας με αλλόγλωσσους πολιτισμούς. Με τη βοήθεια του Νίκου Σαραντάκου-2009 'Οι λέξεις έχουν τη δική τους ιστορία' θα κάνουμε μια στάση στην εποχή της Τουρκοκρατίας και της Ενετοκρατίας όπου σημαντικό υπήρχε το αξίωμα του Δραγουμάνου. Αν το θέμα μας ήταν η μετάφραση θα αναλύαμε την προέλευση της λέξης 'Δραγουμάνος' που φαίνεται να είναι πολύπλοκη καθώς μοιάζει με πολλές παρόμοιες λέξεις σε λατινικά, αραβικά, ενετικά και τούρκικα. Προφανώς η λέξη είναι δάνειο από άλλη γλώσσα. Όποια και αν είναι όμως η πηγή της, η λέξη 'Δραγουμάνος' σημαίνει διερμηνέας. Ο Δραγουμάνος ήταν το άτομο που έφερνε εις πέρας την άρτια επικοινωνία ανάμεσα σε δύο αλλόγλωσσους και πιθανώς διαφορετικών πολιτισμών άτομα, σε μια εποχή που η τεχνολογία δεν ήταν η εύκολη λύση και οι γλωσσομαθείς ήταν ελάχιστοι. Ο κάθε αξιωματούχος που είχε συναλλαγές με ξένους έπρεπε να έχει τον προσωπικό του διερμηνέα, ο οποίος τον συνόδευε παντού στις υποθέσεις του.

Σύμφωνα με την έρευνα (CiGreece, 2016: 31)

«..η επιχειρησιακή διερμηνεία είναι η πρώτη εκδοχή της κοινοτικής διερμηνείας ειδικότερα της διακοινωνικής που αναπτύχθηκε για εμπορικούς κυρίως λόγους»

Εδώ καταλαβαίνουμε ότι οι αρμοδιότητες του Δραγουμάνου δεν περιορίζονταν μόνο στην διερμηνεία. Ωστόσο όπως αναφέρει ο Νίκος Σαραντάκος,

«...ο Δραγουμάνος δεν είχε μόνο το καθήκον του διερμηνέα αλλά οι Δραγουμάνοι του Σουλτάνου είχαν και διπλωματικά καθήκοντα και πολλοί από αυτούς εμφανίστηκαν στην εξωτερική πολιτική του κράτους.»

Επομένως μπορούμε να συνδέσουμε το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα με αυτό του τότε Δραγουμάνου.

2 ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στο κεφάλαιο αυτό θα δούμε αποτελέσματα από έρευνες που έχουν γίνει στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό σχετικά με την παροχή κοινοτικής διερμηνείας σε δημόσιες υπηρεσίες. Μετά την ανάλυση των ερευνών ακολουθούν προτάσεις και λύσεις για καλύτερες συνθήκες παροχής κοινοτικής διερμηνείας στη χώρα μας.

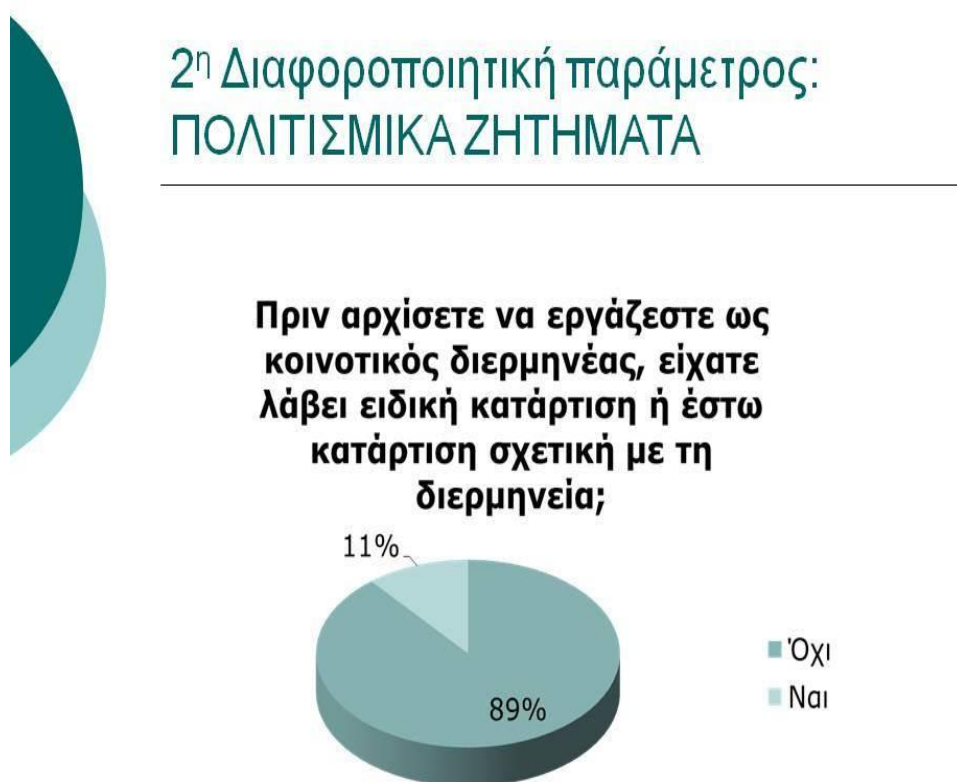
2.1 Έρευνα Ζ. Ρέστα - Α. Ιωαννίδη 'Η Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα: σημερινή κατάσταση και προοπτικές'

Σημαντική στάθηκε η έρευνα της Ζωής Ρέστα και του Αναστάσιου Ιωαννίδη με τίτλο 'Η Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα: σημερινή κατάσταση και προοπτικές' ,

που παρουσιάστηκε στο 1^ο Συνέδριο Επαγγελματιών Μετάφρασης και Διερμηνείας το οποίο διοργανώθηκε από την Πανελλήνια Ένωση Μεταφραστών και το Τμήμα Ξένων Γλωσσών Μετάφρασης και Διερμηνείας του Ιονίου Πανεπιστημίου και διεξήχθη στις 30 Σεπτεμβρίου και 1 Οκτωβρίου 2017. Κατά την έρευνα γίνεται μια σύγκριση Κοινοτικής Διερμηνείας και Διερμηνείας Συνεδρίων. Για το κομμάτι της Κοινοτικής Διερμηνείας η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια ερωτηματολογίων σε Κοινοτικούς Διερμηνείς στην Ελλάδα.

Η πρώτη πληροφορία που λαμβάνουμε από το ερωτηματολόγιο αφορά τα πολιτιστικά ζητήματα. Με διαφορά λίγων ποσοστών συμπεραίνεται πως υπάρχει χάσμα ανάμεσα στους κοινοτικούς διερμηνείς και στους αλλοδαπούς (στην προκειμένη περίπτωση μετανάστες – πρόσφυγες). Το χάσμα αυτό αποτελεί σύγκρουση πολιτισμού κυρίαρχης γλώσσας προσφύγων, όπως αναφέρει η Ζ. Ρέστα.

Εντυπωσιακά είναι τα ποσοστά των κοινοτικών διερμηνέων που δεν έχουν λάβει ειδική κατάρτιση ή κάποια σχετική κατάρτιση πριν εργαστούν ως κοινοτικοί διερμηνείς.



Σχήμα 2.1 'Κατάρτιση κοινοτικών διερμηνέων'

Το γεγονός αυτό δικαιολογείται εφόσον στην Ελλάδα υστερεί το κομμάτι της εκπαίδευσης στον τομέα αυτό της διερμηνείας. Σε κρατικό επίπεδο εκπαίδευσης γίνονται μερικά μαθήματα κοινοτικής διερμηνείας στην ειδικευση Διερμηνείας του τμήματος Ξένων Γλωσσών , Μετάφρασης και Διερμηνείας όπου αναφέρονται στην Κοινοτική Διερμηνεία. Σε ιδιωτικό επίπεδο υπάρχουν δράσεις και ΜΚΟ όπως η Μετάδραση και η The language Project και άλλες ιδιωτικές πρωτοβουλίες. Επομένως όταν δεν υπάρχει κατάλληλη εκπαίδευση η επαγγελματικοποίηση των Κοινοτικών Διερμηνέων στην Ελλάδα αντιμετωπίζει πολλές δυσκολίες. Ως πρώτο αποτέλεσμα έχουμε τους μη καταρτισμένους Κοινοτικούς Διερμηνείς. Προσλαμβάνονται δηλαδή άτομα χωρίς καμία – έστω στοιχειώδη – σχετική εκπαίδευση η αντίστοιχη προϋπηρεσία καθώς προσφέρονται ελάχιστα και πολύ σύντομα προγράμματα εκπαίδευσης κυρίως στο πλαίσιο ΜΚΟ. Άλλωστε μέχρι το 2016 δεν υπήρχε ένωση αναζήτησης κοινοτικών διερμηνέων. Πλέον υπάρχει η ΕΛΕΝΔΙΜΕΣΓ. Οι ΜΚΟ πλέον έχουν αναλάβει τον ρόλο του εργοδότη, προσλαμβάνουν δηλαδή κάποιους ως διερμηνείς και με δικά τους κριτήρια. Οι συμβάσεις συνήθως είναι εξάμηνες και ο μισθός δεν ξεπερνά τα 700 €, χωρίς να πληρώνονται οι υπερωρίες. Όπως τονίζει η ίδια η Ζ. Ρέστα ‘..οι αμοιβές δεν είναι θέμα κύρους απλά εκείνη την ώρα καίγεται το κεφάλι μας’. Καταλαβαίνουμε λοιπόν πως η δυσκολία είναι αρκετά μεγάλη και τα προβλήματα συνεχίζονται όταν στην πράξη ο Κοινοτικός Διερμηνέας αναγκάζεται να εκτελεί χρέη γραμματέα, οδηγού , μεταφορέα και πολλά άλλα καθόλου σχετικά με τη διερμηνεία.

Λόγω της προσφυγικής κρίσης ενώ στην χώρα μας απασχολούνταν περίπου 50-70 Κοινοτικοί Διερμηνείς πλέον ο αριθμός φτάνει τα 700-800 άτομα, πράγμα που μας κάνει να πιστεύουμε ότι παρέχονται στοιχειώδεις υπηρεσίες εξασφαλίζοντας την ομαλή επικοινωνία ενώ στην πραγματικότητα οι συνθήκες αυτές ευνοούν τον οποιονδήποτε να απασχολείται οπουδήποτε.

Μια ακόμα δυσκολία που αντιμετωπίζει ο Κοινοτικός Διερμηνέας είναι ότι δεν μπορεί να προετοιμαστεί κατάλληλα για την διερμηνεία διότι δεν δίνονται πληροφορίες για την υπόθεση συνήθως λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης στους διερμηνείς. Το μόνο θετικό ίσως στοιχείο είναι οι δυνατότητες διάδρασης και ελέγχου του διαλόγου, για παράδειγμα οι Κοινοτικοί Διερμηνείς μπορούν να παρέμβουν στην συνομιλία και να την καθορίσουν , είτε για να διευκρινίσουν , είτε για να προσθέσουν κάτι.

Η Ζ. Ρέστα κλείνει την έρευνα της προτείνοντας ιδέες για το πρόβλημα της Κοινοτικής Διερμηνείας στη χώρα μας. Κάποιες από αυτές είναι η αναγνώριση του επαγγέλματος και οι συντονισμένες υπηρεσίες κοινοτικής διερμηνείας σε κρατικό επίπεδο, η παροχή δηλαδή ολοκληρωμένων κρατικών προγραμμάτων σπουδών και κατάρτισης.

2.2 Έρευνα της V.Angelelli σε πέντε κράτη-μέλη

Η Angelelli πραγματοποίησε έρευνα σχετικά με την κινητικότητα των πολιτών στην Ε.Ε και την πρόσβαση τους στην υγειονομική περίθαλψη. Η έρευνα εκπονήθηκε για λογαριασμό της Ε.Ε και περιλάμβανε μελέτη πέντε κρατών-μελών.

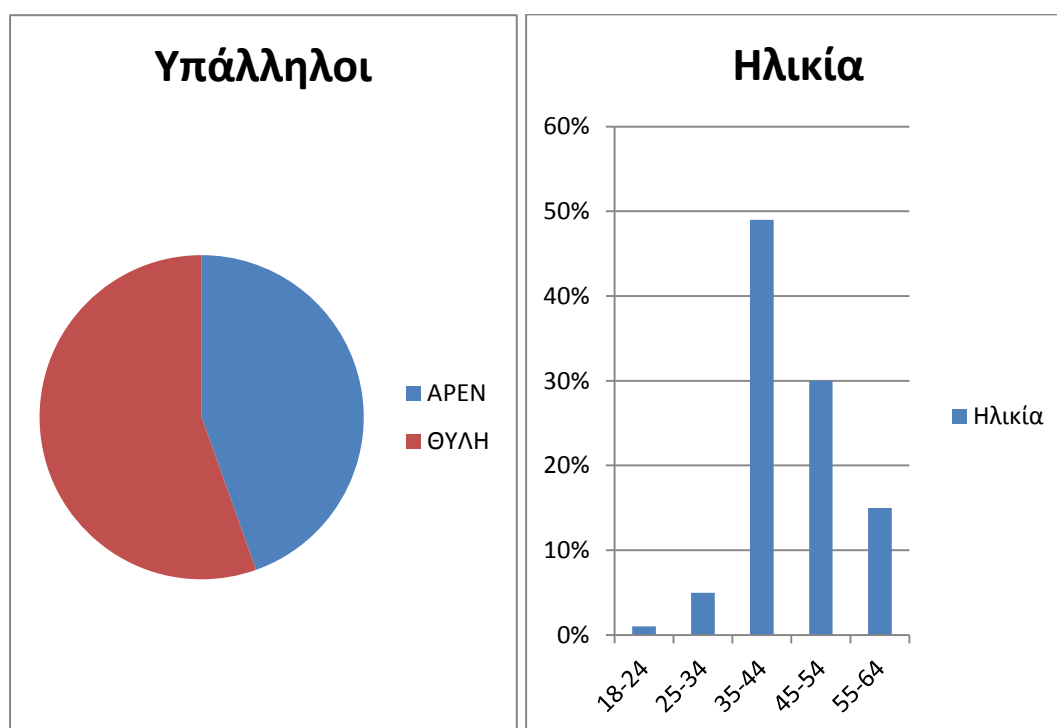
Η έρευνα σε Γερμανία και Ελλάδα, σε επίπεδο νομοθεσίας ανάδειξε πως δεν υπάρχει παροχή καμίας γλωσσικής υπηρεσίας σε ασθενείς που δεν μιλούν την γλώσσα. Μάλιστα στην Γερμανία η μόνη αναφορά στη γλώσσα αφορά τη λήψη συγκατάθεσης από τους ασθενείς σε μια γλώσσα που αυτοί κατανοούν. Αντίθετα στο Ηνωμένο Βασίλειο θεωρείται διάκριση η παροχή γλωσσικών υπηρεσιών και τα ιδρύματα είναι υποχρεωμένα να παρέχουν γλωσσικές υπηρεσίες για να έχουν όλοι οι ασθενείς πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη. Σε Ιταλία και Ισπανία ο νόμος προστατεύει τις περιφερειακές γλώσσες επομένως σε αυτές τις γλώσσες παρέχονται πληροφορίες.

Συμπέρασμα της έρευνας είναι πως δεν υπάρχει καμία ισχύουσα νομοθεσία σε επίπεδο Ε.Ε που να ορίζει την ευθύνη για το ποιός θα πρέπει να είναι ο πάροχος γλωσσικών υπηρεσιών. Στις περισσότερες περιπτώσεις δεν παρέχεται καν επαγγελματική γλωσσική υποστήριξη με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ασφαλή και υψηλής ποιότητας υγειονομική κάλυψη. Θεωρείται μάλιστα ότι η παροχή γλωσσικών υπηρεσιών είναι δαπανηρή και όχι πάντα απαραίτητα.

Έπειτα από όσα κατέγραψε η Angelelli διατυπώνει προτάσεις για καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών. Αρχικά κάνει λόγο για υπεύθυνη επαγγελματική γλωσσική υποστήριξη την οποία θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη η νομοθεσία. Τονίζει επίσης πως για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότερης πρόσβασης στις πληροφορίες, θεωρεί πως πρέπει οι πληροφορίες που παρέχονται στα εθνικά σημεία πρόσβασης να είναι διαθέσιμες σε όλες τουλάχιστον τις επίσημες γλώσσες της Ε.Ε. Τέλος προτείνει την παροχή κατάλληλων ευκαιριών και επαγγελματικής κατάρτισης στο δίγλωσσο προσωπικό που οι δεξιότητες του στην μετάφραση δεν μπορούν να ελεγχθούν.

2.3 Ανάλυση Ερωτηματολογίου ‘Δημόσιοι Υπάλληλοι στην Ελλάδα και Διερμηνεία’

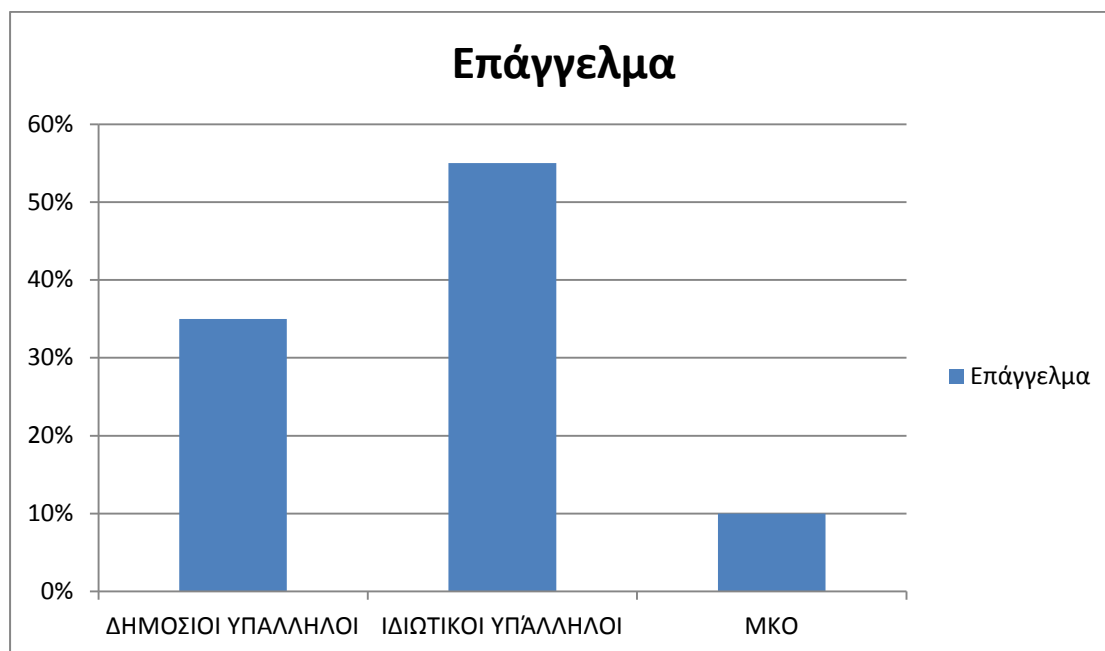
Μετά από έρευνα μέσω ερωτηματολογίου που μοίρασα σε υπαλλήλους δημόσιων αλλά και ιδιωτικών υπηρεσιών [σε σχολείο, νοσοκομείο, νοσοκομειακό φαρμακείο, ιδιωτική εταιρεία/τράπεζα αλλά και δημόσια υπηρεσία (ΚΕΠ)] αναδείχθηκαν σε ένα μικρό ποσοστό τα αποτελέσματα παροχής κοινοτικής διερμηνείας συγκεκριμένα για την Ελλάδα.



Σχήμα 2.2 ‘Φύλο εργαζομένων’

Σχήμα 2.3 ‘Ηλικίες Εργαζομένων’

Όπως βλέπουμε στους πίνακες 2.2 και 2.3 από τα 150 άτομα που απάντησαν το ερωτηματολόγιο το 49% είναι άντρες και το 51% γυναίκες. Ελάχιστο είναι το ποσοστό της ηλικίας των 18-24 ενώ οι περισσότεροι ανήκουν στην ηλικία 35-44. Οι ηλικίες των εργαζομένων παίζουν σημαντικό ρόλο στην αντίληψη του κάθε ατόμου αλλά και στην άποψη τους στις ερωτήσεις κρίσεως κυρίως ως προς τις προτάσεις τους για την βελτίωση παροχής κοινοτικής διερμηνείας.

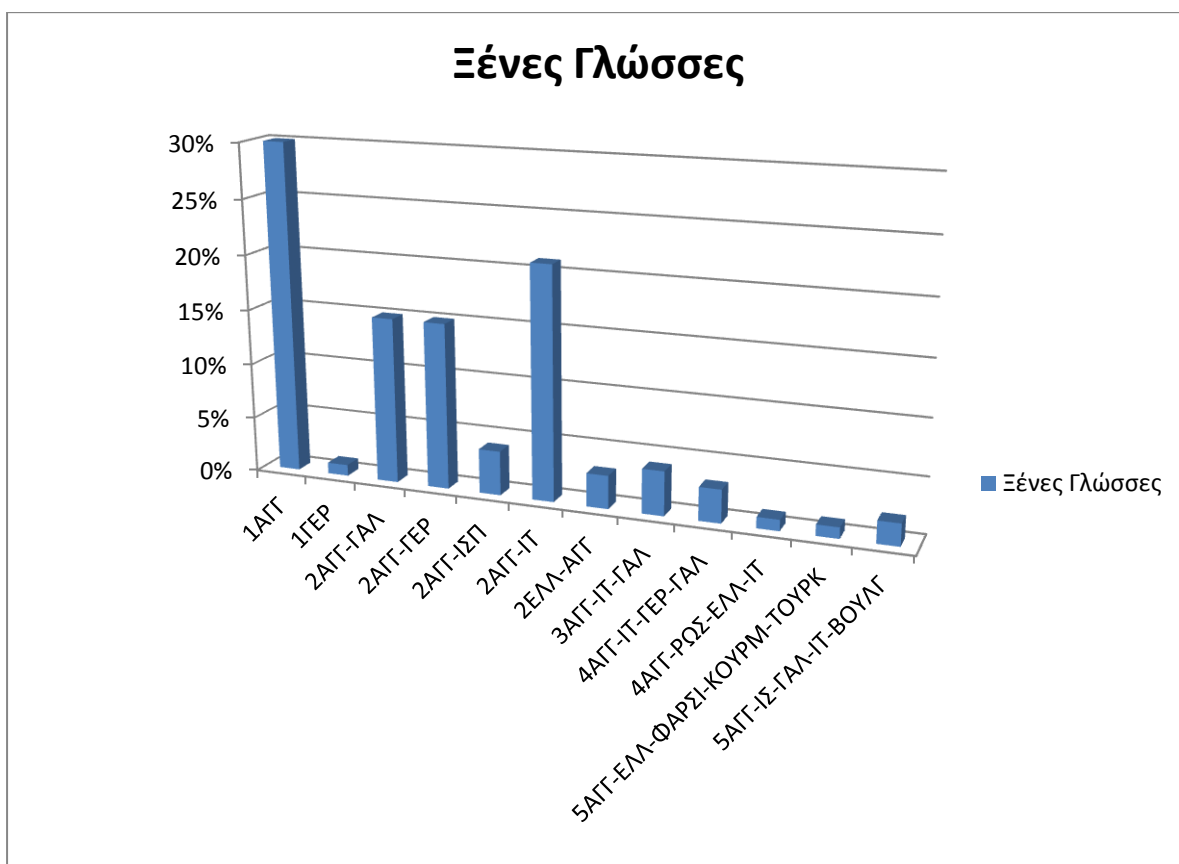


Σχήμα 2.4 'Επάγγελμα εργαζομένων'

Στο σχήμα 2.4 παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι που απάντησαν το ερωτηματολόγιο είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και μόλις το 35% είναι δημόσιοι υπάλληλοι. Ανάμεσα στο 55% των ιδιωτικών υπαλλήλων το 20% είναι τραπεζικοί υπάλληλοι και το 10% γυμναστές στον ιδιωτικό τομέα. Από τους ιδιωτικούς υπάλληλους οι περισσότεροι ανήκουν στο διοικητικό προσωπικό (25%) και στο φαρμακείο δημόσιου νοσοκομείου (31%). Στο 15% ανήκουν διερμηνείς σε ΜΚΟ ενώ το υπόλοιπο 31% είναι εργαζόμενοι σε σχολείο (καθηγητές, γραμματεία).

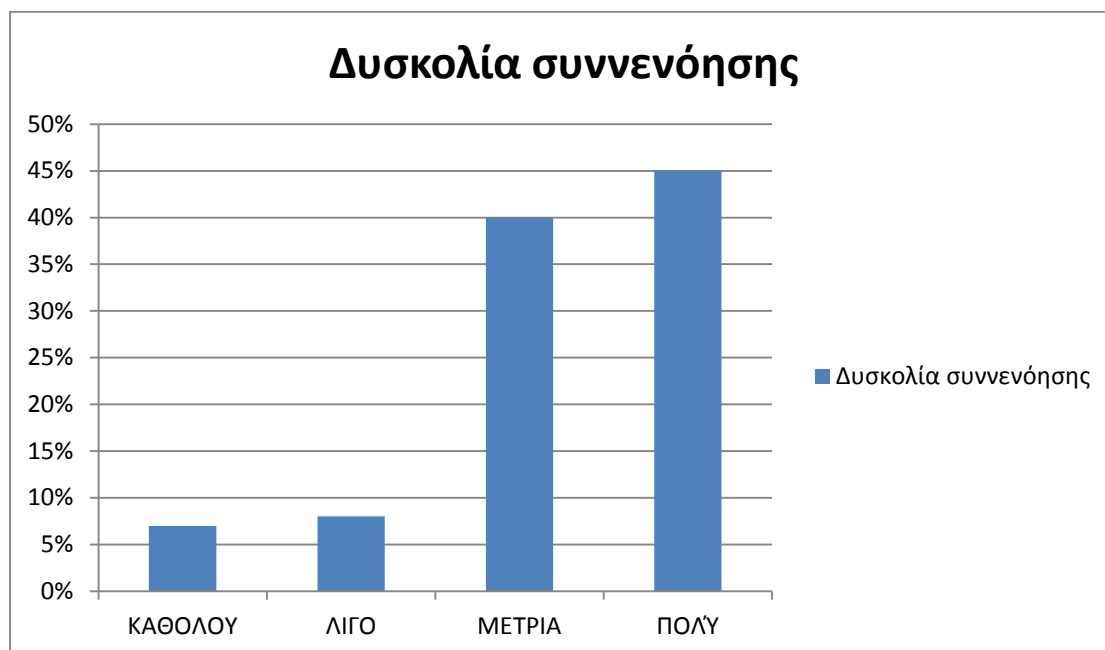


Σχήμα 2.5 ‘Μητρική γλώσσα εργαζομένων’



Σχήμα 2.6 ‘Πόσες ξένες γλώσσες γνωρίζουν οι εργαζόμενοι’

Από τα σχήματα 2.5 και 2.6 συμπεραίνουμε ότι υπάρχουν και αλλοδαποί εργαζόμενοι αλλά και έλληνες που γνωρίζουν αρκετές ξένες γλώσσες. Τα αγγλικά καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό και πολλοί είναι εκείνοι που γνωρίζουν δυο τουλάχιστον γλώσσες. Τα άτομα τα οποία γνωρίζουν πάνω από τρεις γλώσσες συνήθως ανήκουν στους διερμηνείς.



2.7 'Δυσκολία συνεννόησης εργαζομένων-αλλοδαπών'

Το 74% των εργαζομένων δήλωσε πως συναναστρέφεται καθημερινά με αλλοδαπούς εν ώρα εργασίας ενώ το 26% εκτελούν εργασία που δεν έρχονται σε άμεση επαφή με κόσμο, και πιο συγκεκριμένα αλλοδαπούς. Παρόλα αυτά στην ερώτηση αν υπάρχει διερμηνεία στον χώρο εργασίας το 50% απάντησε πως υπάρχει, το 45% πως δεν υπάρχει και το υπόλοιπο 5% δεν γνωρίζει!

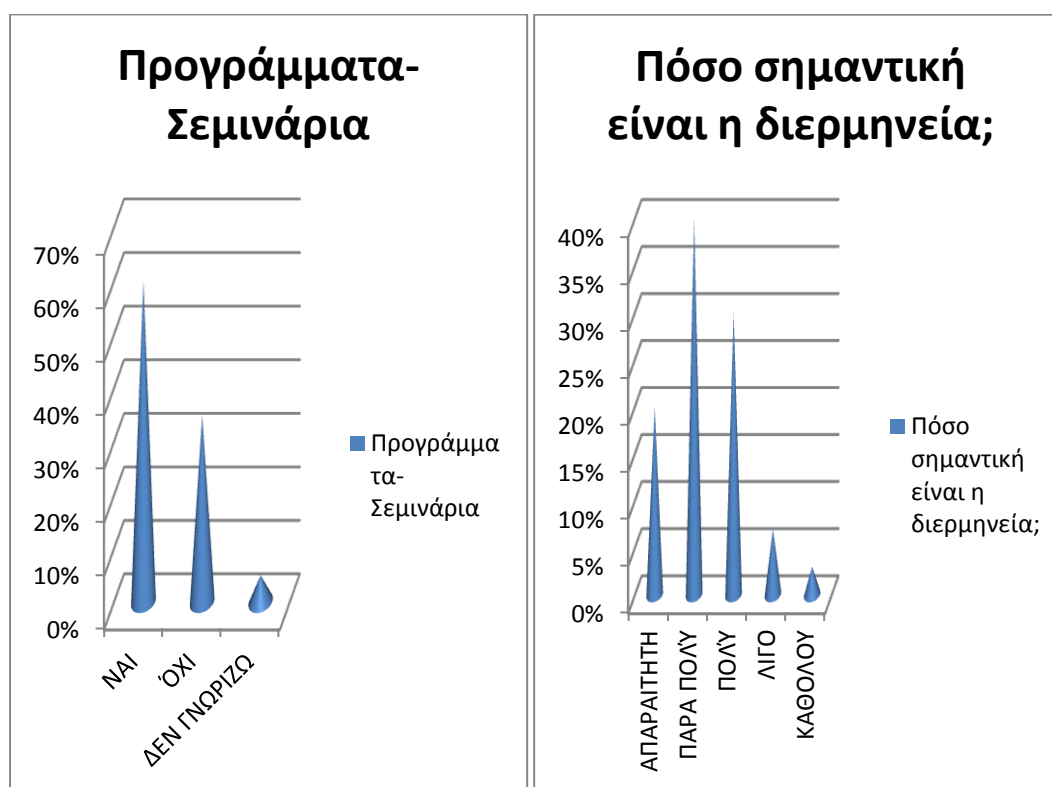


Σχήμα 2.8 ‘Εργαζόμενα άτομα άλλης εθνικότητας’ Σχήμα 2.9 ‘Φορείς Διερμηνείας’

Στην ερώτηση ‘Υπάρχει διερμηνεία στον χώρο εργασίας σας;’ η απάντηση ήταν 50-50 καθώς οι μισοί απάντησαν ΝΑΙ και οι άλλοι μισοί ΟΧΙ κάτι που δεν αρμόζει με τις επόμενες απαντήσεις. Αυτό σημαίνει πως μάλλον αρκετοί δεν γνωρίζουν αν πραγματικά υπάρχει διερμηνεία στον χώρο όπως επίσης δεν γνωρίζουν και τον φορέα που παρέχει διερμηνεία. Πολλοί είναι αυτοί που απάντησαν ΜΚΟ χωρίς να γνωρίζουν ποια συγκεκριμένα. Η ΜΕΤΑΔΡΑΣΗ καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό τοις εκατό ως φορέας διερμηνείας. Πέραν από τους φορείς σίγουρα υπάρχουν και εργαζόμενα άτομα άλλης εθνικότητας (δίγλωσσα) τα οποία βοηθούν στην επικοινωνία μεταξύ αλλοδαπών όπως παρατηρούμε και στο σχήμα 2.8



Σχήμα 2.10 ' Πόσο σωστά γίνεται η διερμηνεία;'



Σχήμα 2.11 'Πόσο σημαντική είναι η διερμηνεία;'

Σχήμα 2.12 'Προγράμματα- Σεμινάρια'

Οι εργαζόμενοι που γνωρίζουν πως υπάρχει διερμηνεία στον χώρο τους απάντησαν πως η διερμηνεία δεν γίνεται απόλυτα σωστά καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό σημείωσε μέτριο τον τρόπο διερμηνείας. Προφανώς όμως η πλειοψηφία δήλωσε πως είναι πάρα πολύ σημαντική η διερμηνεία και πρέπει να υπάρχει. Παρηγορούμαστε με το γεγονός ότι το 60% συμφωνεί πως υπάρχουν επιδοτούμενα προγράμματα και σεμινάρια επιμόρφωσης ξένων γλωσσών στον χώρο εργασίας τους (δημόσιος τομέας) για τους ίδιους τους εργαζόμενους. Αυτό είναι μεγάλο θετικό για τον δημόσιο τομέα και ένα βήμα μπροστά για την βελτίωση της παροχής κοινοτικής διερμηνείας.

Έπειτα από ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν οι υπάλληλοι οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο στην ερώτηση 'Αναφέρετε συνοπτικά τι προτείνετε για την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ υπαλλήλων και αλλοδαπών στην Ελλάδα.', προκύπτουν πολλές προτάσεις και ιδέες σχετικά με την καλύτερη εξέλιξη της Κοινοτικής Διερμηνείας στον δημόσιο αλλά και στον ιδιωτικό τομέα. Το 70% των υπαλλήλων πρότεινε ιδέες ως προς το καλύτερο ενώ το υπόλοιπο 30% δεν απάντησε στην συγκεκριμένη κατηγορία. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως πολλοί έδωσαν ως καλύτερη λύση την νομιμοποίηση του επαγγέλματος, ειδικότερα την ύπαρξη διερμηνέων σε δήμους, δομές και υπηρεσίες καθώς και ως συνοδεία αλλοδαπών. Εφόσον αυτό δεν είναι δυνατό η αμέσως επόμενη πρόταση είναι η ύπαρξη διερμηνέων όλο το 24ωρο σε υπηρεσίες που είναι αναγκαίο, ακόμα και αν αυτοί είναι από ΜΚΟ, δηλώνουν υποχρεωτική την παρουσία τους στον χώρο. Μια συνηθισμένη πρόταση για βελτίωση αυτού του έργου είναι η εκπαίδευση των υπαλλήλων. Είτε με σεμινάρια, είτε με επιδοτούμενα προγράμματα σε υπαλλήλους που εξυπηρετούν συχνότερα αλλοδαπούς. Μια πρόταση, που για να μην πω στις περισσότερες, σε πολλές υπηρεσίες δεν υπάρχει και θα είναι καλό βήμα εξέλιξης, είναι οι προτυπωμένες φόρμες- έγγραφα καταχώρησης στοιχείων αλλά και πιστοποιητικά μεταφρασμένα σε πολλές διαφορετικές γλώσσες, καθώς και χρήση τεχνολογίας για αυτόματη διερμηνεία σε περιπτώσεις δύσκολης ορολογίας, για παράδειγμα ιατρικοί και επιστημονικοί όροι. Θα λέγαμε πως είναι εύστοχή η ιδέα αυτή της τυποποίησης των διοικητικών διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό ελαχιστοποιείται η επικοινωνία μεταξύ

υπαλλήλου και αλλοδαπού, Λίγοι είναι οι υπάλληλοι που πρότειναν την καλύτερη σήμανση στο χώρο ως μια βοηθητική λύση . Σίγουρα η σήμανση στο χώρο με εικόνες αλλά και μεταφρασμένες ταμπέλες είναι μια μορφή βοήθειας στον αλλοδαπό να καταλάβει τουλάχιστον που πρέπει να απευθυνθεί.

Τέλος γίνεται μια κατηγοριοποίηση των αλλοδαπών σε τουρίστες, κατοίκους και μετανάστες-πρόσφυγες. Στην περίπτωση αυτή προστάσεις για τους τουρίστες υπάρχουν μόνο οι αναμενόμενες του τύπου «ο τουρίστας πρέπει να γνωρίζει το λιγότερο μια βασική ξένη γλώσσα εφόσον θέλει να ταξιδέψει στο εξωτερικό.» σχετικά με τους αλλοδαπούς κατοίκους που μένουν στη χώρα μας η σωστή εκμάθηση της γλώσσας είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την άρτια επικοινωνία τους και κανόνας επιβίωσης. Στην περίπτωση όμως των μεταναστών –προσφύγων από αρκετούς υπαλλήλους παρατηρείται μια ρατσιστική θα έλεγα αντίδραση ή καλύτερα μια έκφραση παραπόνων σχετικά με την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών γενικότερα, καθώς παρατηρούμε σχόλια όπως «να περιμένουν στη σειρά τους όπως όλοι οι ασθενείς και να μην απαιτούν άλλη αντιμετώπιση από το προσωπικό δημιουργώντας δυσάρεστες καταστάσεις και εντάσεις». Η αντίδραση αυτή προέρχεται προφανώς από εντάσεις που πιθανόν άθελα τους δημιουργούν οι ίδιοι οι πρόσφυγες-μετανάστες στην προσπάθεια τους να εξυπηρετηθούν χωρίς καμία συνεννόηση και τις περισσότερες φορές χωρίς διερμηνέα. Δεν γνωρίζουν που θα απευθυνθούν ούτε και πως θα ζητήσουν αυτό που χρειάζονται.

Εν κατακλείδι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων που απάντησαν στην κατηγορία του ερωτηματολογίου με θέμα «Αναφέρετε συνοπτικά τι προτείνετε για την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ υπαλλήλων και αλλοδαπών στην Ελλάδα» έδωσε ιδέες και προτάσεις που είχαν σωστές βάσεις και ευελπιστούν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι όπως και όλοι μας να πραγματοποιηθούν.

2.4 Προτάσεις για βελτίωση συνθηκών παροχής Κοινοτικής Διερμηνείας

Αναλύοντας λοιπόν την έννοια της Κοινοτικής Διερμηνείας αλλά και του Κοινοτικού Διερμηνέα διαπιστώνουμε ότι κάνουμε λόγο για ένα επάγγελμα που είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την κοινωνία μας, και όπως είδαμε όχι μόνο για τη χώρα μας αλλά και για τον υπόλοιπο κόσμο. Ένα επάγγελμα που όσο είναι ανενεργό ή χρησιμοποιείται με λανθασμένο τρόπο, μόνο πίσω μας πηγαίνει και σοβαρά προβλήματα δεν αντιμετωπίζονται σωστά. Κατά κύριο λόγο στον τομέα της υγείας και ύστερα σε όλες τις άλλες διοικητικές υπηρεσίες η διερμηνεία ορίζεται ως απαραίτητη για την καλύτερη λειτουργία των υπηρεσιών και εξυπηρέτηση των αλλόγλωσσων ατόμων. Να θυμηθούμε εδώ και τα λόγια του Jimenez Salcedo (2014 στο Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα 2016 : 33)

‘...υποστηρίζει πως σύμφωνα με την καναδική νομοθεσία η κοινοτική διερμηνεία είναι πολιτικό δικαίωμα απολύτως απαραίτητο για την ευημερία της χώρας’

Και αφού ξεχωρίσαμε την Κοινοτική Διερμηνεία ως τμήμα της Διερμηνείας και τη διαχωρίσαμε από την δικαστηριακή παρατηρούμε ύστερα από έρευνες την σοβαρότητα του προβλήματος που επικρατεί στην χώρα μας. Το μόνο σίγουρο είναι πως η κατάσταση αυτή πρέπει να αλλάξει και να ληφθούν μέτρα για την βελτίωση συνθηκών παροχής κοινοτικής διερμηνείας.

Όπως είδαμε και από την έρευνα του Ιωαννίδη στη χώρα μας δεν υπάρχουν προγράμματα εκπαίδευσης σε επίσημους φορείς παρά μόνο ελάχιστα προγράμματα στο πλαίσιο των ΜΚΟ. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα όπως αναφέραμε και νωρίτερα οι κοινοτικοί διερμηνείς να μην είναι εξειδικευμένα καταρτισμένοι. Στους περισσότερους φορείς η διερμηνεία γίνεται όπως είδαμε με διπλά ημίγλωσσο θα έλεγα προσωπικό, για παράδειγμα κάποιον δημόσιο υπάλληλο που κατάγεται από άλλη χώρα αλλά ζει και στην Ελλάδα και γνωρίζει και τις δυο γλώσσες. Το άτομο αυτό συνήθως βοηθάει στην επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων και των αλλοδαπών που μιλούν την μητρική του γλώσσα. Το πρόβλημα είναι ότι σε αυτές τις περιπτώσεις, οι μη καταρτισμένοι υπάλληλοι που εκτελούν τη διερμηνεία είναι πιθανό να μην γνωρίζουν βασική ορολογία επί του θέματος αλλά και να μην τους ενδιαφέρει ιδιαίτερα η διαδικασία με αποτέλεσμα να μην γίνεται σωστά η διερμηνεία. Στο διεθνές ακαδημαϊκό συνέδριο του 2016 της Ευρωπαϊκής Εταιρείας Μεταφρασιολογίας (Euroean Society for translationstudies) ένα από τα κεντρικά

θέματα συζητήσεων ήταν οι λεγόμενοι non-professional interpreters, ειδικότερα το καθεστώς, οι ρόλοι τους και το πώς θα ήταν θεμιτό να ονομάζονται.

Προσπαθώντας λοιπόν να παραδειγματιστούμε σαν χώρα από κάποια άλλη που το σύστημα της στον τομέα της κοινοτικής διερμηνείας είναι περισσότερο αναπτυγμένο πρέπει να εφαρμόσουμε κανόνες και νόμους για το κομμάτι αυτό. Το βασικότερο όλων είναι η αρχή, και η αρχή ξεκινάει από την εκπαίδευση. Όπως είδαμε και στην έρευνα μέσω των ερωτηματολογίων, οι ίδιοι οι υπάλληλοι προτείνουν την εκπαίδευση ως βασική λύση του προβλήματος αυτού που ονομάζεται 'έλλειψη κοινοτικής διερμηνείας στην Ελλάδα'. Η εκπαίδευση πρώτα των ατόμων που είναι η επιθυμία να γίνουν διερμηνείς είναι πολύ σημαντικό να γίνεται σωστά και με τις κατάλληλες προδιαγραφές, και ύστερα η εκπαίδευση του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με αλλόγλωσσα άτομα.

Συνιστάται λοιπόν κάθε χώρα που προσπαθεί για το καλύτερο μέλλον της κοινωνίας της να δημιουργήσει νομοθετημένες εκπαιδευτικές σχολές ή τμήματα τα οποία να καλλιεργούν άτομα για αυτόν τον σκοπό. Σίγουρα η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι συνεχής και εννοώ ότι καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του ένας διερμηνέας είναι καλό να εκπαιδεύεται με σεμινάρια πέραν της αποφοίτησης του διότι η διερμηνεία είναι ένας τομέας συνεχώς εξελισσόμενος. Επομένως το κράτος πρέπει να δεχθεί τη διερμηνεία και τους τομείς της ως ένα σημαντικό κλάδο και να σταματήσει να τον παραμελεί νομίζοντας πως δεν είναι σημαντικό κομμάτι χορήγησης χρημάτων. Οι μόνιμοι εργαζόμενοι ως διερμηνείς σε δημόσιες υπηρεσίες και υπηρεσίες ασύλου είναι ότι πιο σημαντικό θα έχει μια χώρα σε μια εποχή που όπως ανέφερα είναι πλέον πολυπολιτισμική και η μετανάστευση αλλά και ο τουρισμός παίζουν μεγάλο ρόλο στην οικονομία της.

Πέραν από την εκπαίδευση και την μονιμοποίηση του επαγγέλματος, θα μπορούσαμε να ξεκινήσουμε με πολλές μικρές αλλαγές κυρίως σε δημόσιες υπηρεσίες που θα βελτίωναν ιδιαίτερα την επικοινωνία. Βρισκόμαστε στο 2020 και η τεχνολογία κινείται με ασύλληπτους ρυθμούς. Τις περισσότερες φορές που αναζητούμε τη λύση ενός προβλήματος η απλώς την διευκόλυνση μας «χαϊδεύουμε» μια οθόνη. Αυτό που θέλω να προτείνω είναι πολύ απλό, σε κέντρα υποδοχής, νοσοκομεία, διοικητικές υπηρεσίες, δομές αλλά και οπουδήποτε αλλού μπορεί να είναι χρήσιμο, είναι καλό να τοποθετηθούν πίνακες touch screen που να μπορεί ο αλλοδαπός να βρει πληροφορίες και τηλέφωνα διερμηνέων αλλά και όχι μόνο. Ένας τέτοιος πίνακας που να περιέχει πληροφορίες σε πολλές διαφορετικές γλώσσες μπορεί να εξυπηρετήσει οποιονδήποτε έτσι ώστε να βρεθεί εύκολα στο γραφείο η στον χώρο που θέλει χωρίς να προσπαθεί να ρωτάει τον καθένα με νοηματική και λίγα αγγλικά. Εφόσον ανέφερα τη λέξη νοηματική να τονίσω ότι ένας τέτοιος πίνακας θα μπορεί να βοηθήσει κωφάλαλα άτομα να εξυπηρετηθούν καλύτερα. Ο πίνακας αυτός είναι απλώς ένα παράδειγμα που έδωσα ως μια αλλαγή προς το καλύτερο. Από μικρές αλλαγές μπορούμε να ξεκινήσουμε και να φτάσουμε σε μεγάλα έργα που θα κάνουν την σημερινή Βαβέλ σε μια πιο λειτουργική και εξυπηρετική καθημερινότητα.

Εύχομαι οι απόψεις μου αυτές να γίνουν ιδέες που θα ακουστούν, και οι ιδέες να γίνουν έργα. Σε μια κοινωνία που τρέχει με γρήγορους ρυθμούς και έχει απάντηση για όλα , σε μια κοινωνία με τόσο αναπτυγμένη τεχνολογία, και εννοώ ότι ο καθένας πλέον γνωρίζει από τεχνολογία που πότε πριν δεν φανταζόταν, ένας τόσο σημαντικός τομέας που ενώνει τους ανθρώπους, η διερμηνεία, δεν θα έπρεπε να λείπει από την καθημερινότητα μας.

3 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α)Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

- 1) Συμεωνίδης ,Κ. (2019). 100.000 νέοι πρόσφυγες στην Ελλάδα το 2020, DW (Deutsche Welle) Ανακτήθηκε από <https://www.dw.com/el/100000-%CE%BD%CE%AD%CE%BF%CE%B9-%CF%80%CF%81%CF%8C%CF%83%CF%86%CF%85%CE%B3%CE%B5%CF%82-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1-%CF%84%CE%BF-2020/a-51720538>
- 2) Καραγεώργου , Λ. (2019). Με νέα ρεκόρ κλείνει το 2019 η ελληνική τουριστική αγορά, Naftemporiki, δημοσιεύτηκε από <https://m.naftemporiki.gr/story/1546808/me-nea-rekor-kleinei-to-2019-i-elliniki-touristiki-agora>
- 3) Αποστόλου, Φ. (2016). *Η μετάφραση και η διερμηνείας τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα*. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα. Ανακτήθηκε από <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/962>
- 4) Röchhacker, F. Introducing Interpreting Studies, στο Μετάφραση και Διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα, Φωτεινή Αποστόλου 2015 : 18
- 5) Seleskovitch και Ledener (2001) στο Βλαχόπουλος, Σ. Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016: 25
- 6) Röchhacker, F. Introducing Interpreting Studies, στο Βλαχόπουλος, Σ. Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016 : 25
- 7) Hale, S. (2007) στο Βλαχόπουλος, Σ. Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016: 32
- 8) Δογορίτη, Ε. ‘Η Κοινοτική Διερμηνεία σε ελληνικό και διεθνές πλαίσιο’ 2016 :42
- 9) Mikkelsen 2012,στο Βλαχόπουλος, Σ. Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016: 13
- 10) Σαραντάκος, Ν. 2009 ‘Οι λέξεις έχουν τη δική τους ιστορία’
- 11) Έρευνα Ζ. Ρέστα - Α. Ιωαννίδη ‘Η Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα : σημερινή κατάσταση και προοπτικές’ 2017
- 12) Έρευνα Angelelli σε πέντε κράτη μέλη ‘Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα’(CiGreece) 2016
- 13) Erl & Pollabauer 2010,στο Βλαχόπουλος, Σ. Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016:109
- 14) Jalbert 1998, ,στο Βλαχόπουλος, Σ. Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα, Κτίζοντας το μέλλον 2016:16

Β) Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- 1) Talendo Bleudia, C (2010). Interpreting: breaking with the ‘norm’ through normalization. *The Journal of Specialized Translation*, 14,11-25. Retrieved from http://www.jostrans.org/issue14/art_toledano.pdf
- 2) Moody,B.(2011) What is a Faithfoul Interpretation?.*Journal of Interpretation*, 21(1). Retrieved from <http://digitalcommons.unf.edu/joi/vol21/iss1/4>

Γ) Ιστοσελίδες

- 1) UNHCR (The UN Refugee Agency) .Στατιστικά στοιχεία ένταξης προσφύγων στην Ελλάδα.Ανακτήθηκε19/01/2020 από<https://www.unhcr.org/gr/%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC>
- 2) Greek Forum of Refugees. Ανακτήθηκε από<https://refugees.gr/el/front-page/>
- 3) Swiss Federal Office of Public Health, 2014

[Οπισθόφυλλο. Κενή σελίδα]