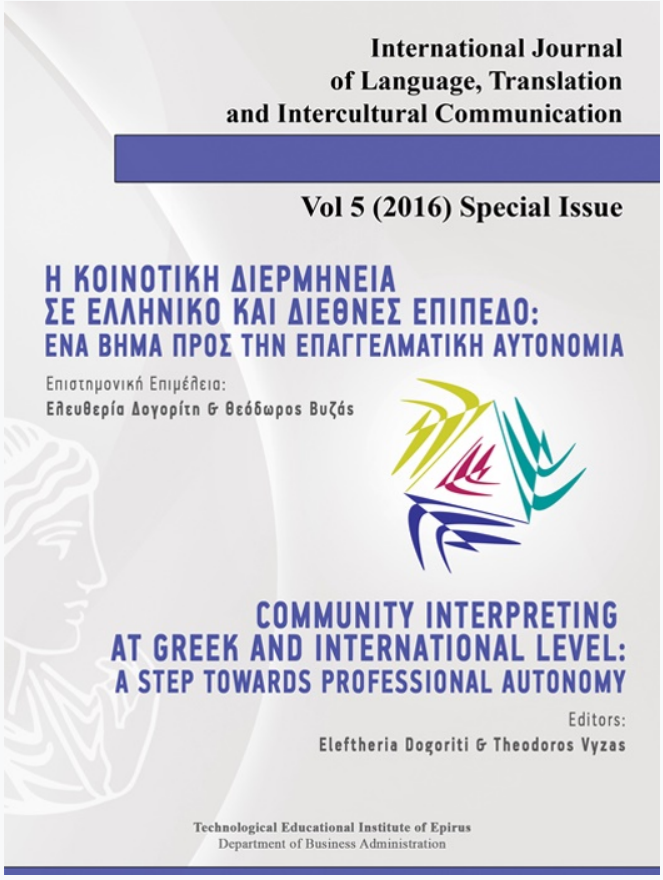
ePublishing

International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication

Vol 5 (2016)

Community Interpreting at Greek and International Level: A Step Towards Professional Autonomy



Η Αξιολόγηση της Ποιότητας στην Κοινοτική Διερμηνεία: η περίπτωση των κύριων αγγλόφωνων χωρών.

Periklis Tagkas

doi: 10.12681/ijltic.10661

Copyright © 2016, Periklis Tagkas

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0.

To cite this article:

Tagkas, P. (2016). Η Αξιολόγηση της Ποιότητας στην Κοινοτική Διερμηνεία: η περίπτωση των κύριων αγγλόφωνων χωρών. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, *5*, 127–139. https://doi.org/10.12681/ijltic.10661

https://epublishing.ekt.gr | **e-Publisher:** EKT | **Downloaded at:** 27/02/2026 15:45:22

Η Αξιολόγηση της Ποιότητας στην Κοινοτική Διερμηνεία: η περίπτωση των κύριων αγγλόφωνων χωρών.

Περικλής Τάγκας
ΤΕΙ Ηπείρου
ptagkas@teiep.gr

Περίληψη

Η παρούσα εργασία στοχεύει στη διερεύνηση των δεδομένων που αφορούν στη διασφάλιση ποιότητας κατά την παροχή των υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας στον «στενό πυρήνα» των αγγλόφωνων χωρών, στον οποίο περιλαμβάνονται: το Ηνωμένο Βασίλειο, οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, η Αυστραλία και ο Καναδάς. Η μελέτη επικεντρώνεται στην παρουσίαση των διαδικασιών πιστοποίησης και αξιολόγησης, καθώς και των κανόνων δεοντολογίας που διέπουν το λειτούργημα του κοινοτικού διερμηνέα. Παράλληλα, εξετάζονται ζητήματα που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση και συστηματοποίηση του θεσμού, με στόχο τη μεταφορά τεχνογνωσίας στην Ελλάδα και την αναβάθμιση των υπηρεσιών κοινοτικής διερμηνείας.

***Λέξεις-κλειδιά**: Κοινοτική διερμηνεία, πιστοποίηση, αξιολόγηση, κανόνες δεοντολογίας.*

Εισαγωγή

Η κοινοτική διερμηνεία αφορά χώρους όπως οι δημόσιες υπηρεσίες (υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης, κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών, Δήμοι, κλπ.), τα γραφεία χορήγησης ασύλου, τα νοσοκομεία και κέντρα υγείας, οι σχολικές μονάδες, κ.ά., ενώ θεωρείται ως ξεχωριστή ειδικότητα, πέρα από τη δικαστηριακή διερμηνεία (Downing & Tillery, 1992: 2) και διεξάγεται συνήθως ως μια μορφή διαλόγου (διαδοχική διερμηνεία) μεταξύ των ομιλητών λιγότερο ομιλούμενων γλωσσών και των παρόχων δημοσίων υπηρεσιών. Οι διερμηνείς που εργάζονται σε αυτούς τους χώρους, συνήθως εργάζονται από και προς τις γλώσσες εργασίας τους[1].

Οι υπό εξέταση χώρες έχουν διανύσει σημαντικά βήματα στην οργάνωση του θεσμού. Τόσο οι ΗΠΑ και το ΗΒ, όσο και η Αυστραλία και ο Καναδάς, θέτουν σε υψηλή θέση την κοινοτική διερμηνεία όσον αφορά την κοινωνική τους πρόνοια, γεγονός που αντικατοπτρίζεται και στις σχετικές διατάξεις και κανονισμούς. Έχει ενδιαφέρον επομένως η τεχνογνωσία που διαθέτουν (έχοντας λειτουργήσει ως προορισμοί μεγάλου αριθμού μεταναστών), δεδομένου ότι η Ελλάδα υπολείπεται ως προς το σύστημα διερμηνείας (και δη «κοινοτικής»), με αποτέλεσμα να διαπιστώνονται δυσχέρειες ως προς τη σημαντική αυτή πλευρά της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών – και μάλιστα σε μια εποχή που χαρακτηρίζεται από διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες σε επίπεδο διαπολιτισμικής επικοινωνίας, λόγω της προσέλευσης ολοένα και περισσότερων αλλοδαπών στη χώρα μας, είτε με νόμιμο είτε με μη νόμιμο τρόπο.

Με βάση τα ανωτέρω, θα παρουσιαστούν οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στις αγγλόφωνες χώρες του «στενού πυρήνα», που διαθέτουν αξιόλογο επίπεδο οργάνωσης του

[1] National Standard Guide for Community Interpreting Services, Toronto, Canada: Healthcare Interpretation Network, 2007, σ. 4.

θεσμού της κοινοτικής διερμηνείας, ώστε να καταστούν σαφή τα διεθνή δεδομένα που θα μπορούσαν να αποτελέσουν σημείο αναφοράς για τη χώρα μας.

1. Διαδικασίες πιστοποίησης των κοινοτικών διερμηνέων

1.1 Πιστοποίηση κοινοτικών διερμηνέων στο Ηνωμένο Βασίλειο και στις ΗΠΑ

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, σύμφωνα με την D'Hayer (2012: 238) ο όρος «κοινοτική διερμηνεία» συχνά αντιμετωπίζεται ως όρος που παραπέμπει σε παροχές υπηρεσιών διερμηνείας με μικρότερο κύρος, ακόμη και με διαφορετικές προσδοκίες από τους φορείς παροχής υπηρεσιών (π.χ. πολύ ασαφές όριο μεταξύ υποστήριξης και διερμηνείας - λιγότερες προσδοκίες ως προς τη γλωσσική ειδίκευση, που αντικατοπτρίζονται επίσης στην ωριαία αμοιβή για τις υπηρεσίες διερμηνείας). Αντίθετα, στη Σκωτία, όπως αναφέρει η de Pedro Ricoy (2014: 1), οι διερμηνείς δημοσίων υπηρεσιών ή αλλιώς κοινοτικοί διερμηνείς εργάζονται σε δημόσιους χώρους όπως νοσοκομεία, αίθουσες δικαστηρίων, χώροι συνέντευξης ή αστυνομικά τμήματα και οι δύο ανωτέρω έννοιες είναι, ουσιαστικά, ισοδύναμες.

Το διαθέσιμο πιστοποιητικό που χορηγείται στο Ηνωμένο Βασίλειο είναι το Δίπλωμα διερμηνείας δημόσιας υπηρεσίας (DPSI). Η εξέταση παρέχεται από το «Chartered Institute of Linguists» και οδηγεί στην απόκτηση ενός γενικού πιστοποιητικού, που αναπτύχθηκε στα πλαίσια του έργου «Κοινοτική Διερμηνεία» το 1983 και πιστοποιεί επαγγελματικού επιπέδου δεξιότητες διερμηνείας σε δημόσιες υπηρεσίες, φορείς υγειονομικής περίθαλψης, κλπ.[2] Επιπρόσθετα, αντιμετωπίζεται θετικά η κατοχή πιστοποιήσεων όπως: Chartered Institute of Linguists Certificate in Community Interpreting, και Certificate in Community Interpretation (CCI)[3].

Οι προϋποθέσεις για να ενταχθεί ένας διερμηνέας στο μητρώο του Υπουργείου Εσωτερικών της κυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου είναι: α) το Δίπλωμα στη Διερμηνεία Δημοσίων Υπηρεσιών (DPSI - Νομικά) ή β) μια Συστατική Επιστολή για το προφορικό μέρος (Νομικά) ή γ) η εγγραφή του ως πλήρους μέλους του Εθνικού Μητρώου Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών (NRPSI). Επίσης, γίνονται δεκτοί οι υποψήφιοι που έχουν αξιολογηθεί από την Εξεταστική Επιτροπή Ασύλου και Μετανάστευσης, ή από τη Μητροπολιτική Αστυνομία. Πέραν τούτων, οι ενδιαφερόμενοι απαιτείται να διαμένουν στο ΗΒ τα τρία τελευταία έτη, να είναι υπήκοοι χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή να έχουν απεριόριστη άδεια παραμονής στο ΗΒ, και να ομιλούν την Αγγλική και μία επιπλέον γλώσσα άπταιστα[4].

Στις ΗΠΑ (Hlavac, 2013: 55) η πιστοποίηση της διερμηνείας γίνεται από διάφορες κυβερνητικές αρχές, μερικές φορές με περαιτέρω υπο-διακρίσεις με βάση το πεδίο της διερμηνείας (π.χ. υγειονομική περίθαλψη) ή τη λειτουργία (π.χ. νοηματική διερμηνεία). Η διαδικασία της πιστοποίησης περιλαμβάνει αφενός την πιστοποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων των υποψηφίων διερμηνέων (μέσω π.χ. εξετάσεων) και αφετέρου την δια νόμου κατοχύρωση της δυνατότητάς τους να παρέχουν υπηρεσίες διερμηνείας.

---

[2]https://www.ciol.org.uk/index.php?option=com_content&view=article&layout=coil:norelated&id=206&Itemid=673, προσπελάστηκε στις 29-12-2015.

[3] http://www.uklinguisticservices.co.uk/jobs/urdu/urdu-interpreters-translation-jobs-luton.aspx, προσπελάστηκε στις 17-1-2016.

[4] https://www.gov.uk/government/publications/guidance-for-interpreters/guidance-for-interpreters , προσπελάστηκε στις 4-1-2016.

Πέρα, ωστόσο, από τα τυπικά προσόντα που θα πρέπει να διαθέτει ο κοινοτικός διερμηνέας, τα ουσιαστικά προσόντα, ιδιαίτερα στο χώρο της υγειονομικής περίθαλψης, είναι εξίσου σημαντικά. Γενικά, οι φορείς προτείνεται να λαμβάνουν υπόψη τα εξής κριτήρια: α) το επίπεδο γλωσσομάθειας στην πρώτη και τις δευτερεύουσες ξένες γλώσσες, β) τις τεχνικές επίλυσης προβλημάτων, γ) τις διαπροσωπικές δεξιότητες (συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας εξυπηρέτησης πελατών), δ) τη γνώση του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης και την κουλτούρα και πολιτική του οργανισμού υγειονομικής περίθαλψης ε) την αξιολόγηση της ποιότητας των δεξιοτήτων διερμηνείας, και στ) την (δια)πολιτισμική ικανότητα[5].

Οι υπάρχοντες φορείς διακρίνονται σε κατηγορίες που χαρακτηρίζονται ανάλογα με το χώρο εργασίας του κοινοτικού διερμηνέα. Έτσι, θα αναφερθούμε καταρχάς στους δύο κύριους φορείς πιστοποίησης ιατρικών διερμηνέων, που είναι οι εξής:

- Το Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Ιατρικών Διερμηνέων (National Board of Certified Medical Interpreters - NBCMI) το οποίο κατόπιν επιτυχούς εξέτασης, απονέμει τον τίτλο «Πιστοποιημένος Ιατρικός Διερμηνέας» (CMI)[6].
- Η Επιτροπή Πιστοποίησης Διερμηνέων Υγειονομικών Υπηρεσιών (Certification Commission for Healthcare Interpreters - CCHI), η οποία κατόπιν επιτυχούς εξέτασης απονέμει τον τίτλο «Πιστοποιημένος Διερμηνέας Υγειονομικής Περίθαλψης» (CHI)[7].

Σε πολιτειακό επίπεδο, το 1991, το Υπουργείο Κοινωνικών και Υγειονομικών Υπηρεσιών (DSHS) στην πολιτεία της Ουάσινγκτον εγκαινίασε μια προσπάθεια πιστοποίησης του δίγλωσσου προσωπικού του, των κοινωνικών υπηρεσιών και των ιατρικών διερμηνέων, καθώς και των μεταφραστών που εργάζονται για το Υπουργείο Κοινωνικών και Υγειονομικών Υπηρεσιών, στα πολυποίκιλα τμήματα και προγράμματά του[8]. Το Πρόγραμμα Γλωσσικής Εξέτασης και Πιστοποίησης (LTC) παρέχει δίγλωσση πιστοποίηση και υπηρεσίες εξετάσεων για να διασφαλίσει την ποιοτική παροχή υπηρεσιών του Υπουργείου Κοινωνικών και Υγειονομικών Υπηρεσιών (DSHS) σε ομιλητές λιγότερο ομιλούμενων γλωσσών.

Ενδεικτικά, αναφέρουμε επίσης ότι στο Νιού Χάμσαϊρ απαιτείται εθνική (όχι πολιτειακή) πιστοποίηση τόσο στις δημόσιες υπηρεσίες όσο και στον υγειονομικό τομέα, ενώ στα σχολεία του Νιού Τζέρσυ (όπως και του Όρεγκον) απαιτείται πολιτειακή πιστοποίηση για εκπαιδευτικούς διερμηνείς (επιπέδου 3.0 ή περισσότερο στην εξέταση «EIPA for Educational Interpreters»[9]). Το ίδιο ισχύει για τα σχολεία και στις πολιτείες του Νιού Μέξικο, της Β. Καρολίνας, της Οκλαχόμα και της Πενσυλβάνια[10], ενώ για την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας στις δημόσιες υπηρεσίες απαιτείται εθνική πιστοποίηση.

[5] "What's in a Word? A Guide to Understanding Interpreting and Translation in Health Care". Los Angeles: National Health Law Program, 2010, σσ. 13-14.
[6] http://www.ncihc.org/faq, προσπελάστηκε στις 18-1-2016.
[7] http://www.ncihc.org/faq, προσπελάστηκε στις 18-1-2016.
[8] http://www.thecommunityinterpreter.com/certifications.html, προσπελάστηκε στις 13-1-2016.
[9] Σχετικά με το Τεστ Απόδοσης Εκπαιδευτικών Διερμηνέων – EIPA – βλ.: http://www.classroominterpreting.org/EIPA/performance/index.asp , προσπελάστηκε στις 21-1-2016.
[10] Αντίθετα, στα σχολεία του Οχάιο απαιτείται εθνική πιστοποίηση.

1.2 Πιστοποίηση κοινοτικών διερμηνέων στην Αυστραλία και στον Καναδά[11]

Η Αυστραλία πρωτοπορεί στο χώρο της κοινοτικής διερμηνείας, καθότι ο όρος καθαυτός δημιουργήθηκε εκεί[12], ενώ ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του '50 εμφανίστηκαν οι πρώτοι διερμηνείς που παρείχαν τις υπηρεσίες τους σε αλλόγλωσσους. Ενώ κατά τη μεταπολεμική περίοδο η κοινοτική διερμηνεία στην Αυστραλία διενεργείτο εκ των ενόντων, με αρκετές αδυναμίες, το 1973 η κατάσταση αλλάζει άρδην, καθώς δημιουργείται η πρώτη τηλεφωνική υπηρεσία παροχής διερμηνείας. Η έναρξη λειτουργίας της συγκεκριμένης υπηρεσίας αποτέλεσε και το έναυσμα για τη δημιουργία σχολών και κέντρων εκπαίδευσης διερμηνέων. Ένας δεύτερος σταθμός στην ιστορία της Κοινοτικής Διερμηνείας στην Αυστραλία αποτέλεσε η θεσμοθέτηση το 1997 του εθνικού συστήματος πιστοποίησης μεταφραστών και διερμηνέων (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd, NAATI[13]). Μια ιδιαιτερότητα του NAATI είναι πως, αναλόγως του βαθμού δυσκολίας και της εν γένει επίδοσης των υποψηφίων η πιστοποίηση κατηγοριοποιείται σε βαθμίδες όπως:

- Paraprofessional Interpreter / Translator)
- Professional Interpreter / Translator
- Conference Interpreter – Advanced Translator
- Senior Conference Interpreter – Senior Advanced Translator

Ήτοι, για κάθε βαθμίδα απαιτείται διαφορετικό επίπεδο εκπαίδευσης ενώ ζητούνται επίσης διαφορετικά αντικείμενα από τους εξεταζόμενους[14].

Η NAATI παρακολουθεί την ποιότητα των εξετάσεων πιστοποίησης και προβαίνει σε αναθεωρήσεις της διαδικασίας όταν κρίνεται αναγκαίο, ενώ διασφαλίζει επίσης την ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών κύκλων. Οι υποψήφιοι προς πιστοποίηση πρέπει να πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια ανά βαθμίδα και υποβάλλονται σε μια σειρά δοκιμασιών. Συγκεκριμένα, για τη βαθμίδα του επιπέδου «Paraprofessional» πρέπει να έχουν ολοκληρώσει τουλάχιστον 4 έτη σε Αυστραλιανό δευτεροβάθμιο εκπαιδευτικό ίδρυμα και να είναι επαρκείς γνώστες και των δύο γλωσσών εργασίας. Στο επίπεδο «Professional» πρέπει να διαθέτουν πτυχίο ανώτατης σχολής, επάρκεια και στις δύο γλώσσες και να έχουν πιστοποιηθεί ως Paraprofessional στο παρελθόν.

Όπως και στην περίπτωση της Αυστραλίας, ο Καναδάς διαθέτει επίσης υψηλού επιπέδου υπηρεσίες κοινοτικής διερμηνείας, τόσο στις αγγλόφωνες όσο και στις γαλλόφωνες περιοχές. Στον Καναδά, ωστόσο, δεν υπάρχει ενοποιημένος εθνικός φορέας πιστοποίησης, παρά μόνον περιφερειακές δομές πιστοποίησης (όπως: Society of Translators and Interpreters of British Columbia Corpus[15]), που αποτελούν το Καναδικό Συμβούλιο Μεταφραστών, Ορολογίας και

---

[11] Ευχαριστίες στον Αν. Καθ. του Τμ. Δ/σης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Ηπείρου, Θ. Γκόγκα, ο οποίος μου υπέδειξε τα σχετικά στοιχεία, τα οποία διερεύνησε ενδελεχώς στα πλαίσια του έργου «Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα» (πιο αναλυτικά δεδομένα στην ιστοσελίδα του έργου: http://www.cigreece.gr/).

[12] Interpreting for the Community, A brief History of Interpreting, http://lrc.wfu.edu/community_interpreting/pages/history.htm , προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

[13] https://www.naati.com.au/ .

[14] Βλ. σχ. «Community interpreter program addresses ACT shortage of paraprofessional interpreters», http://www.ausit.org/ausit/documents/In_Touch_Summer_141124.pdf , προσπελάστηκε στις 23-12-2015.

[15] National Standard Guide for Community Interpreting Services (εφεξής: NSGCIS), σ. 32. Βλ. σχ. Bancroft, M. A., Bendana, L. & Bruggeman, J., Feuerle, L. (2013) 'Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect', Translation and Interpreting, 5(1), σ. 105.

Διερμηνέων (Canadian Translators, Terminologists and Interpreters Council, CTTIC). Το Συμβούλιο μεριμνά για τη διεξαγωγή των εξετάσεων πιστοποίησης των υποψηφίων διερμηνέων και δείχνει ιδιαίτερη μέριμνα όσον αφορά την αξιοπιστία της διαδικασίας.

Αναφορικά με τη διαδικασία πιστοποίησης, θα αναφερθούμε στο «Πρόγραμμα Πιστοποίησης Κοινοτικών Διερμηνέων» (Community Interpreters Certification Programme), το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Ιούλιο του 1993 ως αποτέλεσμα των προσπαθειών της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης CISOC (Υπηρεσίες Πολιτισμικών Διερμηνέων για τις Κοινότητές μας - Cultural Interpreters Services for our Communities)[16], που έχει σκοπό την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας σε μη αγγλόφωνους και μη γαλλόφωνους πολίτες. Επί του παρόντος παρέχει υπηρεσίες σε 60 γλώσσες επί 24ώρου βάσεως και διευθύνεται από μια ομάδα εθελοντών. Η CISOC, ανταποκρινόμενη σε αίτημα του Υπουργείου Πολιτικής Κατάστασης, Πολιτισμού και Ευημερίας της επαρχίας του Οντάριο εκπόνησε το τεστ CILISAT[17] δια του οποίου παρέχεται η πιστοποίηση για οιαδήποτε από τις πλέον ζητούμενες γλώσσες (πάνω από 50) στην επαρχία του Οντάριο, καθώς και σε επιλεγμένα κέντρα στις επαρχίες της Αλμπέρτα, της Βρετανικής Κολούμπια, του Κεμπέκ, της Μανιτόμπα και της Νέας Σκωτίας. Από το 2009 μάλιστα, η CISOC άρχισε να επεξεργάζεται τη δημιουργία online τεστ πιστοποίησης, κάτι που έθεσε σε εφαρμογή τον Ιούνιο του 2010. Η οργάνωση ενός τεστ πιστοποίησης δεξιοτήτων διερμηνείας με τη χρήση νέων τεχνολογιών, αποτέλεσε σημαντική καινοτομία, καθώς έδωσε τη δυνατότητα σε πολλά άτομα να συμμετάσχουν, έχοντας ως αποτέλεσμα την αύξηση του αριθμού των διερμηνέων. Όσον αφορά την επιλογή, στον Καναδά ακολουθείται το μοντέλο της σύνταξης καταλόγων εγγεγραμμένων διερμηνέων σε κάθε υπηρεσία ή φορέα (σε αντίθεση π.χ. με το Εθνικό Μητρώο που ισχύει στο ΗΒ), που θέτει ιδιαίτερες απαιτήσεις προς τους ενδιαφερόμενους να εγγραφούν, ενώ επιτρέπεται η εγγραφή ενός διερμηνέα σε πάνω από έναν καταλόγους υπηρεσιών.

Οι σημαντικότεροι κατάλογοι πανεθνικής εμβέλειας είναι οι εξής:

α) Translation Bureau (Γραφείο Μεταφράσεων). Πρόκειται για εθνικό φορέα παροχής κοινοτικής διερμηνείας, που χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο μισθωτούς διερμηνείς, ενώ είναι ο αποκλειστικός πάροχος του Κοινοβουλίου.

β) Immigration and Refugee Board Interpreters Unit (Μονάδα Διερμηνέων Μετανάστευσης και Προσφύγων). Ο κατάλογος της συγκεκριμένης υπηρεσίας περιλαμβάνει περί τους 1200 διερμηνείς, με δυνατότητες που ξεπερνούν τις 260 γλώσσες και διαλέκτους. Προκειμένου ένας διερμηνέας να εγγραφεί στο συγκεκριμένο κατάλογο πρέπει να αποκτήσει την πιστοποίηση επαγγελματικής δεξιότητας του IRB[18] , να είναι εν τάξει όσον αφορά τον έλεγχο ασφάλειας και να είναι Καναδός πολίτης ή να διαθέτει άδεια παραμονής.

γ) Service Canada[19] (Καναδική Υπηρεσία Υπηρεσιών Διερμηνείας): ο συγκεκριμένος φορέας εξειδικεύεται κυρίως σε τηλεφωνική διερμηνεία πανεθνικής εμβέλειας.

Πέραν αυτών, το πλήθος των λοιπών καταλόγων αφορά φορείς που επιζητούν τις αντίστοιχες υπηρεσίες σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Γενικά, δεν θα πρέπει να θεωρηθεί ως αρνητικό το γεγονός της εξειδικευμένης προσέγγισης στο ζήτημα της σύνταξης

[16] CISOC, http://www.cisoc.net/en/interpretation
[17] Community Interpreters Language and Interpreting Assessment Tool (βλ. CISOC).
[18] Βλ. σχ. http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/BoaCom/pubs/Pages/Interpret.aspx , προσπελάστηκε στις 20-12-2015.
[19] http://www.servicecanada.gc.ca/eng/home.shtml

καταλόγων διερμηνέων, δεδομένου ότι αυτό ίσως να αποτελεί και τη λύση εάν οι ανάγκες το επιβάλλουν. Ωστόσο, θα μπορούσε η ύπαρξη ενός κεντρικού μητρώου (ή «εθνικού», όπως στο ΗΒ και την Αυστραλία) να διευκολύνει τις σχετικές διαδικασίες επιλογής, δεδομένου ότι στη σύγχρονη εποχή οι δυνατότητες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα δύνανται να άρουν τις οποιεσδήποτε δυσχέρειες.

2. Αξιολόγηση ποιότητας της διερμηνείας

2.1 Αξιολόγηση στο Ηνωμένο Βασίλειο και στις ΗΠΑ

Γενικά, το Εθνικό Μητρώο Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών (NRPSI), το οποίο συγκροτήθηκε ως ανεξάρτητο σώμα το 2011 (Justice Committee 2013: 16), θεωρείται ένας αρχικός μηχανισμός αξιολόγησης κατά τη διαδικασία εγγραφής μελών.

Με βάση μια έρευνα καταγραφής απόψεων των χρηστών υπηρεσιών διερμηνείας (Claire et al, 2004), σημαντικό ρόλο στην «αξιολόγηση» ενός διερμηνέα παίζει το αίσθημα εμπιστοσύνης που εμπνέει στο μέλος της κοινότητας -- με δεδομένη την αδιαμφισβήτητη «σχέση εξουσίας» που υφίσταται, όπως επισημαίνουν οι Mason & Ren (2012). Αφετέρου, η έκβαση των αιτημάτων προς τη δημόσια υπηρεσία (π.χ. για χορήγηση ασύλου, εύρεση εργασίας, κλπ.) πολλές φορές συσχετίζεται αυθαίρετα με τη θετική ή μη αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρείχε ο διερμηνέας.

Ωστόσο, όπως αναφέρουν επίσης οι Corsellis (1998) και Shackman (1985), υφίσταται σημαντική διαφορά στην απόδοση και, συνεπακόλουθα, την αξιολόγηση ενός επαγγελματία διερμηνέα σε σχέση με τον μη εκπαιδευμένο, ο οποίος δεν διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες (Mason & Ren, 2012). Συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες διερμηνείς διαθέτουν γνώση των στόχων, δομών και διαδικασιών του συστήματος, γνώση του γραπτού και προφορικού λόγου και ιδιαίτερα της σχετικής ορολογίας, καθώς και ικανότητες ταυτόχρονης και διαδοχικής διερμηνείας. Επιπλέον, παρακολουθούν τις εξελίξεις στο χώρο και τηρούν τον κώδικα και τους κανόνες δεοντολογίας, σε αντίθεση με τους μη εκπαιδευμένους διερμηνείς, οι οποίοι συχνά ταυτίζονται υπερβολικά με τον πελάτη και δεν τηρούν την εχεμύθεια.

Το συμπέρασμα στο οποίο καταλήγουν οι συγγραφείς (Mason & Ren, 2012) είναι ότι απαιτείται συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των μελών των τοπικών κοινοτήτων, καθώς και των παρόχων υπηρεσιών διερμηνείας, με στόχο την εξοικείωση όλων των μερών με τις διαφορετικές κουλτούρες, διαδικασίες, αιτήματα, κλπ. Επιπλέον, δεδομένου ότι η διερμηνεία παρέχεται συχνά και από συγγενικά ή φιλικά πρόσωπα, τα άτομα αυτά θα μπορούσαν με ταχύρρυθμα σεμινάρια να λάβουν την απαραίτητη κατάρτιση όσον αφορά τα προαναφερθέντα ζητήματα. Τέλος, σημειώνεται ότι η ανάγκη για υπηρεσίες διερμηνείας θα εξακολουθεί να υφίσταται, καθώς συνεχώς εμφανίζονται άτομα που δεν γνωρίζουν αγγλικά σε επαρκή βαθμό ώστε να μπορούν να συνεννοηθούν και να επιλύσουν τα θέματά τους κατά την επικοινωνία τους με δημόσιες υπηρεσίες, σχολεία, νοσοκομεία, χώρους εργασίας, κλπ. Προφανώς, το συμπέρασμα αυτό ισχύει και για τις υπόλοιπες χώρες που εξετάζονται στην παρούσα μελέτη και, φυσικά, και για την Ελλάδα, καταδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό την ανάγκη να υπάρξει σοβαρή αντιμετώπιση του ζητήματος.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, όσον αφορά τη διαδικασία της αξιολόγησης είναι αποδεκτή η πρακτική του «εξωτερικού παρατηρητή», όπως και στο ΗΒ. Ωστόσο, όπως παρατηρεί ο Wadensjö (1998: 287), οι μορφές που μπορεί να λάβει η διερμηνεία στα διάφορα περιβάλλοντα εφαρμογής της καθιστούν δυσχερές το έργο της οριοθέτησης συγκεκριμένων

κριτηρίων με βάση τα οποία μπορεί να θεωρηθεί «καλή». Υπάρχει, ωστόσο, κοινό έδαφος, το οποίο εστιάζει στις έννοιες της ακρίβειας, σαφήνειας και πιστότητας της απόδοσης, με στόχο την κατανόηση από πλευράς του ακροατή (Gile 1991, Jones 1998 στο Wadensjö, 1998).

Σύμφωνα με τον οδηγό του νομικού προγράμματος εθνικής υγείας του Λος Άντζελες[20], ένας τρόπος για την αξιολόγηση της ποιότητας διερμηνείας είναι η παρακολούθηση συνεδριών ('shadowing'), η οποία συνεπάγεται την παρουσία δεύτερου διερμηνέα σε συνεδρίες διερμηνείας και την παροχή ανατροφοδότησης στους διερμηνείς για το έργο τους. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να γίνεται από κάποιον που ο οργανισμός έχει ορίσει ως «ανώτερο διερμηνέα» λόγω της εμπειρίας και της τεχνογνωσίας του ή κάποιον που έχει αξιολογηθεί για την ευχέρειά του και στις δύο γλώσσες, καταλαβαίνει πολύ καλά τις διάφορες λειτουργίες ενός διερμηνέα, και έχει τα προσόντα για να κρίνει το έργο του.

Επιπρόσθετα, για να γίνεται σωστή αξιολόγηση των προσόντων ενός υποψηφίου διερμηνέα, είναι σημαντικό να αναζητούνται εργαλεία που θα ελέγξουν τη γλωσσική του/της επάρκεια, όπως για παράδειγμα ο Οδηγός NCIHC. Ο οδηγός, που είναι διαθέσιμος σε οργανισμούς όπως τα νοσοκομεία και οι κλινικές, περιγράφει μια προτεινόμενη στρατηγική για την αξιολόγηση και παρέχει τη δομή μιας ολοκληρωμένης αξιολόγησης, η οποία μπορεί να προσαρμοστεί στις εκάστοτε συνθήκες και σκοπούς. Εκτός από την ακρίβεια της απόδοσης, ο παρατηρητής μπορεί να αξιολογήσει την ικανότητα του διερμηνέα να διαχειρίζεται τη ροή της συζήτησης και να διατηρεί έναν άνετο ρυθμό για όλους τους συμμετέχοντες. Ο παρατηρητής αξιολογεί επίσης πώς ο διερμηνέας υποστηρίζει τη σχέση μεταξύ του ασθενούς και του παρόχου και υποβάλλει έκθεση σχετικά με το πώς συμπεριφέρθηκε ο διερμηνέας και αν παρέμεινε εντός των κατάλληλων ορίων.

Οι οργανισμοί και η διοίκησή τους θα πρέπει, τέλος, να διασφαλίζουν ότι οι διερμηνείς εξελίσσονται επαγγελματικά και αποκτούν νέες δεξιότητες, με την ανάπτυξη της διά βίου εκπαίδευσης για το προσωπικό τους (όπως θα ήταν, για παράδειγμα, τα εργαστήρια ορολογίας ή σεμινάρια για θέματα υγειονομικής περίθαλψης).

2.2 Αξιολόγηση στην Αυστραλία και στον Καναδά

Σύμφωνα με το Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών της Αυστραλίας παρέχονται δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας σε Αυστραλούς πολίτες ή μόνιμους κατοίκους της Αυστραλίας στην επικοινωνία τους με φορείς ή υπηρεσίες δημοσίου συμφέροντος (κρατικές, περιφερειακές, δημοτικές). Συγκεκριμένα, η δωρεάν υπηρεσία παρέχεται σε κάθε μη αγγλόφωνο που επισκέπτεται: α) ιδιώτες ιατρούς καθώς και ιδιωτικά ιατρικά εργαστήρια τα οποία είναι καταχωρημένα στον σχετικό κατάλογο του Υπουργείου, β) νοσοκομεία και κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας (δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα), γ) μη κυβερνητικές μη κερδοσκοπικές οργανώσεις σε επείγουσες περιπτώσεις (θεομηνίες, φυσικές καταστροφές κ.τ.ό.), δ) μέλη του Κοινοβουλίου προς άσκηση κοινοβουλευτικού έργου ή παροχή πληροφοριών και ενημέρωση, ε) συνδικαλιστικές οργανώσεις και σωματεία και στ) δημοτικές και κοινοτικές υπηρεσίες.

Σε μια χώρα που πρωτοπορεί στον τομέα των εργασιακών δικαιωμάτων είναι αυτονόητο πως θα λαμβάνεται ειδική μέριμνα για τη διασφάλιση της ποιότητας του έργου των κοινοτικών διερμηνέων. Πέραν της αρχικής πιστοποίησης και την ανά τριετία ανανέωση της

[20] "What's in a Word? A Guide to Understanding Interpreting and Translation in Health Care". Los Angeles: National Health Law Program, 2010, 13-14.

πιστοποίησης μέσω της NAATI, οι ποικίλες επαγγελματικές ενώσεις ή τα σωματεία μεριμνούν για την επικαιροποίηση των γνώσεων των μελών τους μέσω εκδόσεων, σεμιναρίων ή συνεδρίων. Από εκεί και πέρα και οι διάφορες εταιρείες που παρέχουν κοινοτική διερμηνεία μεριμνούν ώστε οι υπάλληλοί τους να βρίσκονται σε διαρκή ενημερότητα. Μέσα από το πολλαπλό αυτό σύστημα επικαιροποίησης των δεξιοτήτων και επανελέγχου, διασφαλίζεται – κατά το δυνατόν – η αξιοπιστία και η ακρίβεια του έργου του κοινοτικού διερμηνέα.

Επιπρόσθετα, οι λεπτομερείς οδηγίες της NAATI επί της διαδικασίας αναφέρουν ρητώς ότι η κλήση διερμηνέα γίνεται από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο – υπάλληλο του δημόσιου φορέα. Η εταιρεία ή ο διερμηνέας που θα ανταποκριθεί στην κλήση καλείται βάσει ενός αριθμού κράτησης, σύμφωνα με τον οποίο εγγράφεται η συγκεκριμένη διαδικασία στο μητρώο πληρωμών (απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο διερμηνέας που θα κληθεί να είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα της κυβέρνησης).

Στον Καναδά[21], από την άλλη πλευρά, η ποιότητα της κοινοτικής διερμηνείας διασφαλίζεται στα εξής στάδια: α) το πεδίο της πιστοποίησης και β) το πεδίο της επιλογής των διερμηνέων. Για το πρώτο η εγγραφή στα επαγγελματικά σωματεία και η συμμόρφωση με τους κανόνες που αυτά θέτουν, διασφαλίζει ότι ο προθάλαμος της εισόδου στο επάγγελμα ελέγχεται. Στον ενδιάμεσο χώρο βρίσκονται τα τεστ πιστοποίησης (ILSAT και CILISAT) και τέλος οι υπηρεσιακοί κατάλογοι, στους οποίους εγγράφονται οι πιστοποιημένοι διερμηνείς και αποτελούν τις δεξαμενές άντλησης για κάθε ανάλογη περίπτωση. Θα πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα η αίσθηση επαγγελματικής ευθύνης, που είναι υψηλή στον Καναδά, κατά τα αγγλοσαξονικά πρότυπα. Αυτό εξάλλου ερμηνεύει την πολυμέρεια των φορέων εκπαίδευσης και των επαγγελματικών ενώσεων, οι οποίες βασίζονται στην επιστημονική και επαγγελματική ευσυνειδησία, χωρίς να απαιτείται (αλλά ούτε ωστόσο και να αποκλείεται) η παρέμβαση των ελεγκτικών μηχανισμών του κράτους.

3. Κώδικες δεοντολογίας

3.1 Το θεσμικό πλαίσιο στο Ηνωμένο Βασίλειο και στις ΗΠΑ

Σύμφωνα με τον κώδικα δεοντολογίας των διερμηνέων δημοσίων υπηρεσιών του Ηνωμένου Βασιλείου (2011)[22], ο διερμηνέας εργάζεται σε χώρους όπου ασκούνται νομικά επαγγέλματα ή παρέχονται υγειονομικές υπηρεσίες και άλλες υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης, όπως στέγαση, εκπαίδευση, πρόνοια, περιβαλλοντική υγιεινή και κοινωνικές υπηρεσίες. Πέραν τούτου, ο κώδικας δεοντολογίας[23] των συνεργαζόμενων διερμηνέων του Υπουργείου Εσωτερικών ορίζει τα πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς που πρέπει να τηρούνται προκειμένου να διατηρείται η ακεραιότητα του επαγγέλματος και να παρέχονται εγγυήσεις επαγγελματικών προτύπων για τους χρήστες των γλωσσικών υπηρεσιών και το ευρύ κοινό. Επιπλέον, ο κώδικας υποστηρίζεται από οδηγούς ορθής πρακτικής και κατευθυντήριες γραμμές λειτουργίας, που εκδίδονται τακτικά από το NRPSI.

[21] Θα πρέπει να τονιστεί ότι δεδομένης της διγλωσσίας σε επίσημο επίπεδο δεν παρατηρείται ανάγκη διερμηνείας μεταξύ αγγλικής και γαλλικής γλώσσας και αυτό αποδίδεται στο ότι οι δημόσιοι και δημοτικοί ή περιφερειακοί υπάλληλοι είναι γνώστες και των δύο αυτών γλωσσών.
[22] http://www.nrpsi.org.uk/downloads/NRPSI_Code_of_Professional_Conduct_22.01.16.pdf
[23] http://www.nrpsi.org.uk/for-clients-of-interpreters/code-of-professional-conduct.html

Θεμελιώδεις αρχές:

α. Οι διερμηνείς δεν πρέπει να φέρουν την ιδιότητα του Διερμηνέα του Εθνικού Μητρώου Δημοσίων Υπηρεσιών ή το επάγγελμα, γενικά, σε ανυποληψία, β. Οι επαγγελματίες που θα βρεθούν ένοχοι μιας σχετικής αξιόποινης πράξης μπορεί να θεωρηθεί ότι παραβιάζουν την ανωτέρω αρχή, γ. Οι διερμηνείς δεν πρέπει εν γνώσει τους ή εξ αμελείας να ενεργούν με τρόπο που πιθανόν να είναι επιζήμιος για το επάγγελμα του γλωσσολόγου, για το ίδιο το NRPSI ή για την ιδιότητα του εγγεγραμμένου στο Εθνικό Μητρώο Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών, ή για τους αξιωματούχους του, δ. Εκτός από την εκπλήρωση των καθορισμένων επαγγελματικών καθηκόντων τους ή όπου υπάρχει σαφές δημόσιο συμφέρον, οι διερμηνείς δεν πρέπει εν γνώσει τους και εκ προθέσεως να ενεργούν με τρόπο που είναι πιθανό να βλάψει τη φήμη του εγγεγραμμένου στο Εθνικό Μητρώο Διερμηνέων Δημοσίων Υπηρεσιών ή ενός αξιωματούχου του, ε. Οι ασκούμενοι δεν πρέπει να δέχονται ή να εκτελούν εργασίες που πιστεύουν ότι μπορεί να τους καταστήσουν υποκείμενους σε ποινική δίωξη για εγκληματική συμπεριφορά, η οποία μπορεί να υπέχει αστική ευθύνη ή έρχεται σε αντίθεση με την Οικουμενική Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, στ. Οι διερμηνείς δεν πρέπει να δεχθούν οποιαδήποτε εργασία η οποία, άμεσα ή έμμεσα, θα παραβιάζει τον Κώδικα, ζ. Οι διερμηνείς θα δέχονται μόνο έργο που πιστεύουν ότι έχουν την αρμοδιότητα, τόσο γλωσσικά όσο και από την άποψη των ειδικών γνώσεων ή δεξιοτήτων, να φέρουν εις πέρας στο επίπεδο που απαιτείται από τον πελάτη. Στη συνέχεια ο κώδικας αναφέρεται σε θέματα που σχετίζονται με τη γνώση των πολιτισμικών διαφορών, την εμπιστευτικότητα, την εχεμύθεια, την αμεροληψία, κλπ., καθώς και σχετικά ζητήματα που αφορούν τη διαδικασία της διερμηνείας.

Τέλος, στη Σκωτία υπάρχει σχετική νομοθεσία (Mental Health, Care and Treatment, Scotland, Act 2003) που διέπει την απασχόληση διερμηνέων, ιδιαίτερα σε ευαίσθητους χώρους, όπως τα ιδρύματα ψυχικής υγείας, παρέχοντας τις απαραίτητες οδηγίες για τη συνεργασία διερμηνέων και δημοσίων αρχών, με στόχο τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων των ασθενών και τη βέλτιστη παροχή υπηρεσιών[24].

Στις ΗΠΑ, η παροχή γλωσσικής υποστήριξης αποτελεί υποχρέωση των δημοσίων υπηρεσιών (όπως π.χ. των υγειονομικών, σύμφωνα με τα National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health Care of the Federal Office of Minority Health), χωρίς ωστόσο αυτό να συνεπάγεται την ύπαρξη συγκεκριμένων κανονισμών σε σχέση με το επάγγελμα του κοινοτικού διερμηνέα και τις υπηρεσίες που οφείλει να παρέχει.

Πριν τη δημιουργία του «Εθνικού Συμβουλίου για τη Διερμηνεία στην Υγειονομική Περίθαλψη» (NCIHC)[25], το οποίο εξέδωσε το 2004 τον «Εθνικό Κώδικα Δεοντολογίας για Διερμηνείς στην Υγειονομική Περίθαλψη» με χρηματοδότηση του Ομοσπονδιακού Γραφείου Υγείας Μειονοτήτων, λειτουργούσαν οι εξής ενώσεις: International Medical Interpreters Association (1986)[26] και California Healthcare Interpreters Association (1996)[27].

Αν εξετάσει κανείς τον κώδικα «Community Interpreter's Code of Ethics» του Οχάιο[28] διαπιστώνει ότι η κοινοτική διερμηνεία αφορά συνήθως τους τομείς της υγείας, της

[24]http://www.mwcscot.org.uk/media/127976/interpreter_toolkit_for_practitioners_and_interpreters_march_2013.pdf, προσπελάστηκε στις 28-1-2016.
[25] http://www.ncihc.org
[26] http://www.imiaweb.org
[27] http://www.chiaonline.org
[28] http://www.ccio.org/docs/CCIO-CommunityEthics.pdf

εκπαίδευσης, των νομικών και των κοινωνικών υπηρεσιών. Οι πάροχοι υπηρεσιών είναι συνήθως επαγγελματίες που δεν γνωρίζουν τη γλώσσα και τον πολιτισμό των πελατών τους οι οποίοι έχουν χαμηλό επίπεδο αγγλικής γλώσσας. Τα άτομα αυτά είναι από γλωσσικές μειονότητες ή μετανάστες που μπορεί να αγνοούν τον ρόλο και τις πρακτικές του παρόχου. Κατά συνέπεια, υπάρχει ενδεχόμενο για αρνητικές συνέπειες αν η επικοινωνία παρουσιάζει χάσματα. Ο συγκεκριμένος κώδικας επισημαίνει πως οποιοδήποτε άτομο παρέχει υπηρεσίες ως κοινοτικός διερμηνέας πρέπει να γνωρίζει τον κώδικα δεοντολογίας καθώς και τις επαγγελματικές υποχρεώσεις του. Ο ρόλος του κοινοτικού διερμηνέα είναι να διασφαλίζει ακριβή και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκομένων. Ο διερμηνέας δεν επιτρέπεται να δώσει συμβουλή ή να εκφράσει προσωπική γνώμη εκτός του πεδίου της ειδικότητάς του ενώ πρέπει να έχει επίγνωση των ορίων της πολιτισμικής ικανότητάς του, καθώς είναι ειδικός σε γλωσσικά και όχι πολιτισμικά ζητήματα. Ο διερμηνέας πρέπει πάντα να ενεργεί με γνώμονα το συμφέρον των εμπλεκομένων και να προστατεύει την ιδιωτικότητά του.

Από μια άλλη άποψη, ο Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Διερμηνέων, Μεταφραστών και αδειοδοτημένου Προσωπικού[29] (που αποτελεί μέρος του Διοικητικού Κώδικα) της Ουάσινγκτον, αναφέρεται στα εξής σημεία: α. ακρίβεια, β. πολιτισμική ευαισθησία-ευγένεια, γ. εμπιστευτικότητα, δ. επάρκεια, ε. αποζημίωση, στ. αποφυγή διακρίσεων, ζ. αυτοπαρουσίαση (οι διερμηνείς να παρουσιάζουν τις πιστοποιήσεις, την εκπαίδευση και την εμπειρία τους), η. αμεροληψία - σύγκρουση συμφερόντων, θ. επαγγελματική συμπεριφορά, ι. πεδίο εφαρμογής της άσκησης της διερμηνείας, ια. αναφορά εμποδίων στην άσκηση των καθηκόντων, ιβ. επαγγελματική εξέλιξη.

3.2 Το θεσμικό πλαίσιο στην Αυστραλία και στον Καναδά

Όπως έχει προαναφερθεί, η Αυστραλία βρίσκεται στην κορυφή των χωρών όσον αφορά την κοινοτική διερμηνεία, με υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν προκειμένου να διασφαλιστεί ο ουμανιστικός χαρακτήρας του κράτους καθώς και η πολυπολιτισμική σύνθεση του πληθυσμού. Μετά τη θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας στην Πολιτεία της Βικτώρια, ιδρύθηκε το 1980 η Victorian Central Health Interpreting Service (VCHIS), με σκοπό την παροχή υπηρεσιών νοσοκομειακής διερμηνείας μέσω μιας ομάδας από μόνιμους και συμβασιούχους διερμηνείς. Το 1991 ακολούθησε η Victoria Interpreting and Translating Service – VITS, με σκοπούς ανάλογους της VCHIS. Δεδομένης της NAATI σε λειτουργία ήδη από το 1977, το επόμενο βήμα ήταν η οργάνωση του Αυστραλιανού Ινστιτούτου Μεταφραστών και Διερμηνέων (Australian Institute of Translators and Interpreters – AITI, 1987), το οποίο σε συνεργασία με την VCHIS εξέδωσε τον οδηγό καλής πρακτικής[30].

Αναμφίβολα, στην Αυστραλία έχει παγιωθεί η αντίληψη ότι η επικοινωνία που αφορά ευαίσθητα θέματα, όπως π.χ. υγείας, πρόνοιας ή ακόμη και ενδοοικογενειακής βίας, απαιτεί ακρίβεια και λεπτομέρεια. Ο διερμηνέας, ως γλωσσικός και πολιτισμικός μεσολαβητής δύναται να άρει τους επικοινωνιακούς φραγμούς και να επιτρέψει στον αλλόγλωσσο να επιτύχει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Παρόλ' αυτά, ένα από τα κείμενα που ασκούν κριτική όσον αφορά το διαρκώς ογκούμενο κόστος της Κοινοτικής Διερμηνείας είναι και το άρθρο

[29] https://www.dshs.wa.gov/fsa/language-testing-and-certification-program/code-ethics, προσπελάστηκε στις 13-1-2016.
[30] CHIS Interpreters' Competency Profile, Melbourne, Victoria, Central Health Interpreting Service.

του Yui Ibuki[31]. Ένα δεύτερο στοιχείο στη μελέτη του ιδίου, που βασίζεται εν μέρει σε προγενέστερη έρευνα του Ozolins[32], εστιάζεται στη βαθμιαία ταύτιση μεταξύ κοινοτικής διερμηνείας και επιχειρηματικής διερμηνείας. Αυτή η «ταύτιση» εντοπίζεται στο ότι στον κώδικα δεοντολογίας[33] δεν γίνεται διάκριση μεταξύ «κοινοτικής» και άλλων μορφών διερμηνείας (κάτι που, εξάλλου, παρατηρείται και στη Σκωτία). Τονίζει μάλιστα ότι στην τελευταία αναθεώρηση (2012) του Code of Ethics δεν εμφανίζεται καν ο όρος "community". Θα πρέπει να τονιστεί, ωστόσο, ότι η δεοντολογία του διερμηνέα αφορά ηθικά και επιστημονικά ζητήματα που εγκύπτουν σε κάθε μορφή διερμηνείας.

Συμπερασματικά, η κοινοτική διερμηνεία στην Αυστραλία βρίσκεται σε ένα υψηλό επίπεδο, που ικανοποιεί τις ανάγκες της κοινωνίας. Καθώς μάλιστα συμπληρώνεται και με την τηλεφωνική διερμηνεία, οι ανάγκες γλωσσικής επικοινωνίας μεταξύ της αγγλικής και οποιασδήποτε άλλης γλώσσας καλύπτονται εύκολα. Αν στις δυνατότητες αυτές του συστήματος προστεθούν η διασφάλιση της ποιότητας και ο δωρεάν κοινωνικός χαρακτήρας της υπηρεσίας, καταλήγει κανείς σε μια πολύ επαινετική αξιολόγηση.

Όσον αφορά τον Καναδά, η θεσμοθέτηση της κοινοτικής διερμηνείας ανάγεται στο 2007, αν και προγενέστερα λειτουργούσε άτυπα ο θεσμός των πολιτισμικών διερμηνέων ("cultural interpreters"), οι οποίοι στην ουσία παρείχαν πληροφορίες στο πλαίσιο μιας διαπολιτισμικής και διαγλωσσικής διαμεσολάβησης. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκαν κάποιες επαγγελματικές ενώσεις, όπως η Language Industry Association (AILIA), η Association of Canadian Corporations in Translation and Interpretation (ACCTI), η Critical Link (CLI) και η Healthcare Interpretation Network ((Εθνικό δίκτυο διερμηνέων υγείας - HIN). Η πολυμέρεια των φορέων αποδεικνύει το εύρος των δραστηριοτήτων στο δημόσιο βίο στον οποίο εμπλέκονται οι διερμηνείς. Αυτό οδήγησε στο σχηματισμό μιας ομοσπονδίας, που σύντομα υιοθέτησε ένα γενικό πλαίσιο εκπαίδευσης καθώς και συγκεκριμένες βασικές αρχές λειτουργίας. Έτσι, ανεξαρτήτως αν οι υπηρεσίες διερμηνείας παρέχονται σε νοσοκομεία, σχολεία, δικαστήρια ή κοινωνικές υπηρεσίες, οι διερμηνείς υποχρεούνται να τηρούν τις λεγόμενες «εθνικές προδιαγραφές»[34] (Bancroft *et.al*. 2013: 105), που αποτελούν έναν κώδικα καλής πρακτικής και συντάχθηκαν με τη συνέργεια όλων των προαναφερθέντων φορέων.

Επίλογος

Όπως αναφέρει η Katharine Allen[35], η κοινοτική διερμηνεία αρχίζει να έρχεται στο προσκήνιο και να παρουσιάζει μια δυναμική. Στις χώρες που εξετάστηκαν στην παρούσα μελέτη, οι υπηρεσίες κοινοτικής διερμηνείας – είτε αναφέρονται επίσης ως «διερμηνεία δημοσίων υπηρεσιών» ή έχουν (δια)πολιτισμικό χαρακτήρα – παραμένουν σε υψηλό επίπεδο, ενώ αποτελούν υποχρέωση που έχει αναλάβει και καλύπτει η πολιτεία, χωρίς ο αλλοδαπός να επωμίζεται την αγωνία ή το κόστος της εύρεσης διερμηνέα προκειμένου να εξυπηρετηθεί. Το

[31] Ibuki, Y. Community Interpreting in Australia. Language rights and language resources, http://sc62f1aacd976fa3c.jimcontent.com/download/version/1427131622/module/11502929892/name/14ibuki.pdf, προσπελάστηκε στις 18-12-2015.
[32] Ozolins, U. (2004) Survey of Interpreting Practitioners: Report. *VITS Language Link good corporate citizenship program.* Melbourne: VITS Language Link.
[33] AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct, November 2012, http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf, προσπελάστηκε στις 18-12-2015.
[34] National Standard Guide for Community Interpreting Services (NSGCIS).
[35] http://www.interpretamerica.com/interpret-america-blog/community-interpreting-training-begins-to-come-of-age, προσπελάστηκε στις 19-1-2016.

σημείο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό ως προς την αξιολόγηση της αξιοπιστίας του συστήματος.

Παρόμοιες πρακτικές θα μπορούσαν, αναμφίβολα, να εφαρμοστούν και στο χώρο των ελληνικών υπηρεσιών και φορέων, δεδομένων των αναγκών, σε συνδυασμό με τη συνεργασία με ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα για την εκπαίδευση και πιστοποίηση των κοινοτικών διερμηνέων, καθώς και τη γενικότερη συστηματοποίηση της παροχής των υπηρεσιών διερμηνείας στην Ελλάδα. Οι στοχευμένες παρεμβάσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν τη συνεργασία διερμηνέων, φορέων, δίγλωσσων εργαζομένων (οι οποίοι συχνά αναλαμβάνουν την επικοινωνία, χωρίς ωστόσο να υπάρχει αδειοδότηση στο ζήτημα αυτό, όπως αντιθέτως ισχύει στις ΗΠΑ), καθώς και αλλοδαπών και λοιπών πολιτών. Αυτό θα επιτρέψει τη διαμόρφωση των απαιτούμενων ελάχιστων συνθηκών, με τήρηση των κανόνων δεοντολογίας, για την επιτυχή γεφύρωση του χάσματος μεταξύ των υπηρεσιών και των ατόμων με χαμηλό επίπεδο γλωσσομάθειας.

Δεδομένης, τέλος, της ιδιαιτερότητας της ελληνικής επικράτειας, με πλήθος νησιών και απομακρυσμένων περιοχών, η εξ αποστάσεως διερμηνεία θα μπορούσε να αποτελέσει μια σημαντική διέξοδο, με χαμηλό κόστος και υψηλή αξιοπιστία και ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, κάτι το οποίο σαφέστατα είναι δυνατόν να διασφαλιστεί με αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων. Αναμφίβολα, καλές πρακτικές όπως η προαναφερθείσα, που εφαρμόζεται ήδη με επιτυχία στην Αυστραλία, θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη λύση, παρέχοντας επίσης τη δυνατότητα έμμεσης και αποδεκτής ανταπόκρισης στις απαιτήσεις της ΕΕΔΑ, με την κάλυψη των αναγκών των αλλοδαπών μέσω της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct, November 2012, http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf , προσπελάστηκε την 18-12-2015.

Bancroft, M. A., Bendana, L. & Bruggeman, J. & Feuerle, L. (2013). Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect. *Translation and Interpreting*, 5(1), 94-112.

CHIS Interpreters' Competency Profile, Melbourne, Victoria, Central Health Interpreting Service.

Claire, A., Edwards, R. & Temple, B. (2004). *Access to Services with Interpreters: User Views*. London: Southbank University.

Corsellis, A. (1998). *Working across Language and Culture: Reports and Recommendations*. Birmingham: West Midlands Probation Service.

De Pedro Ricoy, R., Perez, I. A. & Wilson, C. (2014). *Interpreting and Translating in Public Service Settings: Policy, Practice, Pedagogy*. Routledge.

D'Hayer, D. (2012). Public Service Interpreting and Translation: Moving Towards a (Virtual) Community of Practice. *Meta: Journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal*, 57(1), 235-247.

Downing, B. & Tillery, K. H. (1992). *Professional Training for Community Interpreters*. Minneapolis, MN: Center for Urban and Regional Affairs.

Hlavac, J. (2013). A Cross-National Overview of Translator and Interpreter Certification Procedures. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 5(1), 32-65.

House of Commons, Justice Committee (2013). Interpreting and Translation Services and the Applied Language Solutions Contract: Sixth Report of Session 2012-13, Vol. 1: *Report, Together with Formal Minutes, Oral and Written Evidence*. London: The Stationery Office Ltd.

Ibuki, Y. Community Interpreting in Australia. Language rights and language resources, ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2015 από http://sc62f1aacd976fa3c.jimcontent.com/download/version/1427131622/module/11502929892/name/14ibuki.pdf.

Mason, I. & Ren, W (2012). Power in Face-to-Face Interpreting Events. Special issue. *Translation and Interpreting Studies* 7(2), 234-53.

National Standard Guide for Community Interpreting Services. Toronto, Canada: Healthcare Interpretation Network, 2007.

Ozolins, U. (2004). Survey of Interpreting Practitioners: Report. *VITS Language Link good corporate citizenship program.* Melbourne: VITS Language Link.

Shackman, J. (1985). *The Right to be Understood: A Handbook on Working with, Employing and Training Community Interpreters*. Cambridge: National Extension College.

Wadensjö C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London: Longman.

What's in a Word? A Guide to Understanding Interpreting and Translation in Health Care. Los Angeles: National Health Law Program, 2010.

Ιστοσελίδες

https://www.ciol.org.uk/index.php?option=com_content&view=article&layout=coil:norelated&id=206&Itemid=673, προσπελάστηκε στις 29-12-2015

http://www.uklinguisticservices.co.uk/jobs/urdu/urdu-interpreters-translation-jobs-luton.aspx, προσπελάστηκε στις 17-1-2016

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/454473/Code_of_conduct_17_08_15.pdf, προσπελάστηκε στις 15-1-2016

http://www.interpretamerica.com/interpret-america-blog/community-interpreting-training-begins-to-come-of-age, προσπελάστηκε στις 19-1-2016

http://www.ncihc.org/, προσπελάστηκε στις 19-1-2016.

http://www.mwcscot.org.uk/media/127976/interpreter_toolkit_for_practitioners_and_interpreters_march_2013.pdf, προσπελάστηκε στις 28-1-2016

http://www.nrpsi.org.uk/downloads/NRPSI_Code_of_Professional_Conduct_22.01.16.pdf, προσπελάστηκε στις 24-1-2016

http://www.ccio.org/docs/CCIO-CommunityEthics.pdf, προσπελάστηκε στις 24-1-2016.

http://lrc.wfu.edu/community_interpreting/pages/history.htm, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

http://www.ausit.org/ausit/documents/In_Touch_Summer_141124.pdf, προσπελάστηκε στις 15-12-2015.

http://www.irb-cisr.gc.ca/Eng/BoaCom/pubs/Pages/Interpret.aspx, προσπελάστηκε στις 20-12-2015.

http://www.cisoc.net/en/interpretation, προσπελάστηκε στις 28-1-2016.

https://www.naati.com.au/, προσπελάστηκε στις 30-1-2016.