

Smjernice za prevoditelje u kriznim situacijama

Priručnik struke
komunikacijskog posrednika

Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog
jezika za gluhe

Naziv projekta: Udruge Gluhih – centri znanja i diseminacije pravovremenih i razumljivih informacija (UP.04.2.1.11.0170)

Nositelj: Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika za gluhe

Partneri:

Udruga gluhih i nagluhих Osječko-baranjske županije

Udruga gluhih i nagluhих grada Siska

Udruga osoba oštećenog sluha Bjelovarsko-bilogorske županije

Savez gluhih i nagluhих grada Zagreba

Udruga gluhih i nagluhих Primorsko-goranske županije

Udruga gluhih i nagluhих osoba grada Splita i Županije dalmatinsko-splitske

Projekt je sufinanciran iz Europskog socijalnog fonda (85% = 321,437.14 kuna) i Državnog proračuna s pozicija Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske (15% = 56,724.20 kuna)

Smjernice za prevoditelje u kriznim situacijama

Digitalni priručnik

Izdavač: Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika za gluhe

Za izdavača: Mirjana Juriša, prof. def.

Autorica teksta: Dorijana Kavčić, prof. češ. i dipl. lingv.

Recenzentica: Dijana Vinček

Zagreb, siječanj 2023.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Projekt je sufinancirao Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske

Sadržaj priručnika isključiva je odgovornost Društva prevoditelja znakovnog jezika za gluhe

Za više o EU fondovima: www.esf.hr i www.strukturnifondovi.hr



SADRŽAJ

1. Uvod.....	4
2. Analiza izazova	5
2.1. Uvod u prevođenje	5
2.1.1. Manualni oblici komunikacije	5
2.1.2. Tipovi i modeli prevođenja	11
2.1.3. Komunikacijsko posredovanje	11
2.1.4. Proces prevođenja	12
2.2. Karakteristike radnog mjesta	17
2.2.1. Prevoditelj u školi.....	19
2.2.2. Uloga komunikacijskog posrednika u životu Gluhih	21
3. Mapiranje potreba	22
3.1. Rezultati upitnika	29
4. Revidiran Etički kodeks	41
5. Postupanje u kriznim situacijama	47
6. Mentorski program	49
6.1. Savjeti za očuvanje psiho-fizičkog zdravlja	50
7. Prilozi.....	53

1. UVOD

Priručnik Smjernice za prevoditelje u kriznim situacijama napisan je u sklopu projekta *Udruga Gluhih – centri znanja i diseminacija pravovremenih i razumljivih informacija*, sufinanciran iz Europskog socijalnog fonda (85%) i Vlade RH (15%).

Ovim se priručnikom osiguravaju temeljne informacije za one koji su trenutno zaposleni na mjestu komunikacijskog posrednika hrvatskog znakovnog jezika, za one koji to žele postati, za one koji rade s komunikacijskim posrednicima, korisnici usluga i poslodavci, te za stručnu javnost kako bismo ih upoznali s izazovima posla koji je sličan tolikim drugim poslovima, a toliko različit od svih njih.

U priručniku se ponajprije analiziraju izazovi s kojima se prevoditelji ovog jezika susreću prilikom obavljanja svog posla na način da su opisani tipovi i modeli prevođenja, tipovi komunikacijskog posredovanja te detaljno objašnjen proces prevođenja s obzirom na sve faktore koji su trajno prisutni. Zatim su opisane karakteristike samog radnog mjesta te opisana važnost tog posla u zajednici, kako samih Gluhih tako i u onoj široj. Nakon toga slijedi mapiranje potreba što uključuje prikaz i analizu rezultata provedenog upitnika o izazovima i preprekama rada na terenu, revidirani Etički kodeks i smjernice profesionalnog ponašanja. Postupanje u kriznim situacijama obuhvaća opis kriznih situacija te osnovne smjernice za postupanje u zaštitu zdravlja i života kako nas samih tako i onih u našoj okolini. Zadnje poglavlje uključuje prijedloge mentorskog programa koji će osigurati kontinuiranu visoku kvalitetu usluge komunikacijskog posredovanja na način da se promovira izvrsnost, ali bez zanemarivanja psiho-fizičkog zdravlja zaposlenika.

Komunikacijsko je posredovanje za Gluhe relativno mlada struka, u Hrvatskoj još nepriznata, za koju ne postoji formalno obrazovanje i počesto se zaposlenici na tom radnom mjestu smatraju pomoćnim osobljem ne priznajući da postoje posebna znanja i vještine koje čine ovo radno mjesto, smatrajući da to može raditi svatko. Ovo je prva analiza postojećeg stanja struke tumača i prevoditelja Republike Hrvatske, detaljno opisana kompleksnost radnog mjesta te su tu savjeti i prijedlozi za postizanje i održavanje kvalitete uz istovremenu brigu za zdravlje.

Prvenstveno je bio zamišljen kao savjeti za ponašanje u kriznim situacijama, no izrastao je u jedan sveobuhvatni priručnik za tumače i prevoditelje čiji opis radnog mjesta uključuje terenski rad te postaje vrijednim edukativnim materijalom neformalnog obrazovanja.

2. ANALIZA IZAZOVA

Za potrebe ovog priručnika provedena je analiza izazova koje struka posredovanja u komunikaciji nosi sa sobom. A kako bi se u potpunosti moglo razumjeti izazove komunikacijskih posrednika potrebno je ponajprije opisati posao, opisati radno mjesto te znanja i vještine koje su potrebne za rad.

Posredovanje u komunikaciji između Gluhih i čujućih djelovanje je pojedinaca koje u svojoj osnovi uključuje – prijenos informacija i prisutno je u zajednicama oduvijek, no kao struka tek odnedavno. U pojedinim zemljama struka je uređena sredinom dvadesetog stoljeća, dok se u drugim zemljama to tek provodi ili je prisutna tek ideja o tome. Uređenje struke znači da je pravno uređena, drugim riječima da je priznata od države, a to uključuje sljedeće: opis radnog mjesta (odgovornosti, dužnosti, zadaci), opis i propis znanja i vještina i u konačnici da se proveo formalni upis u Registar zanimanja.

Povijest struke uključivala je transformaciju iz onoga tko *pomaže* zajednici Gluhih do profesionalaca koji se za to zanimanje obrazuju te koji za to bivaju adekvatno financijski nagrađeni. Wilcox i Shaffer (2005)¹ tako opisuju tipove prevoditeljske struke kao: *pomagač*, *provodnik* i *dvojezični/dvokulturalni posrednik*. Pomagač tako predstavlja osobu koja posreduje u komunikaciji između čujućih i gluhih osoba, no za to nije plaćena. Isto su tako tu prvi prevoditelji, pomagači često slobodno iznosili svoja mišljenja ili čak upućivati gluhe osobe na odluke za koje su smatrali da su bolje. Iako jesu bili oni prvi posrednici između gluhih i čujućih, nažalost svojim su ponašanjem doprinijeli stvaranju predrasuda o gluhim da ne razumiju ono što se događa i da su nesposobni samostalno odlučivati.

Profesionalizacijom struke – osnivanjem prvih udruženja i pokretanjem prvih obrazovnih programa – definiraju se zadaci, odgovornosti i očekivanja te se postavlja izričita zabrana uplitanja komunikacijskog posrednika u interakciju onih čiju komunikaciju posreduje. Taj je pak drugi ekstrem doveo do toga da su komunikacijski posrednici bili svedeni na robotizam, nedopuštajući ni najmanju komunikaciju između tumača i gluhih ili čujućih sudionika, već s izričitim zahtjevom da se – isključivo i samo prenosi ono što se izgovara i što se može čuti iz okoline. Budući da je lišen bilo kakvog konteksta ovaj je tip posredovanja neminovno vodio do krivih interpretacija i izrazito netočnih prijevoda.

Napredak struke i znanosti dovodi do konačnog oblikovanja komunikacijskih posrednika kao dvojezičnih i dvokulturalnih. Uzimajući u obzir sve jezične i kulturološke specifičnosti traži se upoznavanje s kontekstom te osigurava vrijeme za pripremu. Usredotočenost sa pojedinca pomiče se na znanost o jeziku, komunikaciji, prisutnim kognitivnim procesima, prijenos potpune informacije i prevoditeljskim tehnikama.

U Sjedinjenim Američkim Državama prva se tako agencija osnovala 1964. godine, a ovaj rad pokazuje kakva je trenutna situacija u Republici Hrvatskoj u razumijevanju, prihvaćanju i priznanju struke, kako od zajednice (i čujuće i gluhe) tako i od samih izravnih dionika ove triadne komunikacije: Gluhi – komunikacijski posrednik – čujući.

2.1. UVOD U PREVOĐENJE

2.1.1. Manualni oblici komunikacije

Uronjeni u govorni jezik čujuće većine pred gluhe i nagluhe pojedince postavljaju se očekivanja za što sličnijim ponašanjem te iste većinske okoline. Očekivanja su da se pojedinac oslanja na ostatke sluha,

¹ Wilcox, S. i B. Shaffer (2005). Towards a cognitive model of interpreting. U: *Topics in Signed Language Interpreting*. T. Janzen (ur.). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 27-50.

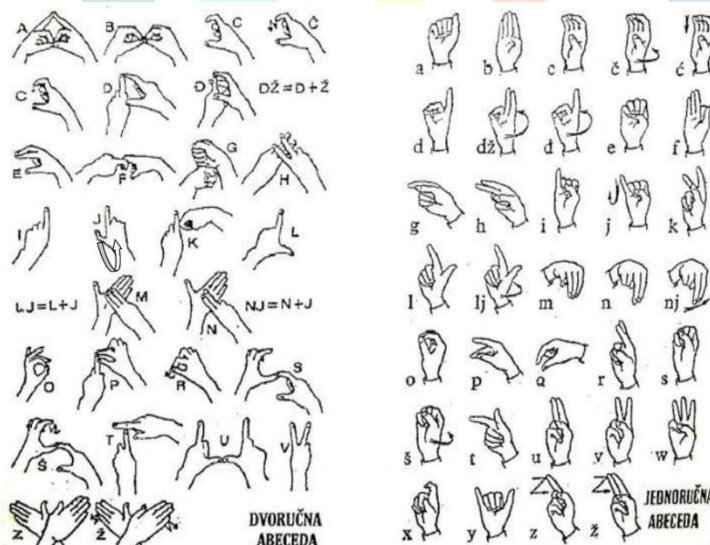
koristi metodu „čitanja s usana“ te izgovara ono što bi želio iskomunicirati. Ta je vrsta komunikacije za osobu koja je izgubila osjet sluha izuzetno naporna i neprirodna. Gluhi i nagluhi stoga su prirodnim putem, kroz prirodnu interakciju i međusobnu komunikaciju stvorili svoje komunikacijske alate – manualne oblike komunikacije. Budući da se u svojoj komunikaciji gluhe i nagluhe oslanjaju primarno i prvenstveno na vid manualni su komunikacijski sustavi vizualno prilagođeni te omogućavaju efikasno i potpuno razumijevanje. To su: ručne abecede, simultana glasovno-znakovna komunikacija te znakovni jezik.

Ručne abecede i simultana glasovno-znakovna komunikacija vizualizacija je govornog jezika čujuće okoline, dok je znakovni jezik potpuni i jedinstveni sustav gramatike i vokabulara, posebni jezik kojim je moguće ostvariti komunikaciju bez poznavanja govornog jezika čujuće okoline.

Znakovni jezik predstavlja temelj za sociološko-kulturološki pristup gluhoći i shvaćanje zajednice Gluhih kao kulturološke i jezične manjine.

→ Jednoručna i dvoručna abeceda

Ručne abecede manualna artikulacija slova govornog jezika čujuće većine. U Hrvatskoj su to slova hrvatskog pisma. U hrvatskom znakovnom jeziku postoje i koriste se dvije vrste ručnih abeceda: dvoručna i jednoručna.



Ručne se abecede koriste za sricanje imena, naziva ili kakve visoko stručne specifične terminologije.

Obje su abecede jednakovrijedne, no moglo bi se komentirati da je dvoručna raširenija u korištenju. Isto tako može se primijetiti da mlađe generacije koriste više jednoručnu.

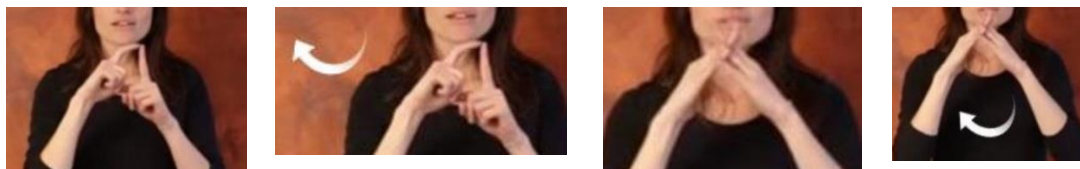
Kako svaki jezik ima svoje fonološke i fonetske specifičnosti, tako su i ručne abecede koje koriste nacionalne zajednice Gluhih različite. Tako na primjer u češkom jeziku postoje slova koja ne postoje u hrvatskome, poput ř, ť ili d' te prema tome u češkoj ručnoj abecedi postoje i ta slova, dok ih u hrvatskoj nema. Isto tako, slova ili glasovi koji su isti i u češkom i u hrvatskome, poput š, č, ž različito se pokazuju u ručnim abecedama.

D

Đ

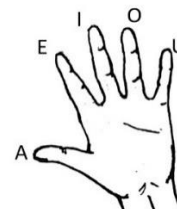
R

Ř



Izvor: Spread the Sign

Samoglasnici u hrvatskoj, češkoj i mnogim drugim jezicima imaju svoj ručni oblik, dok se u britanskom znakovnom jeziku samoglasnici pokazuju sasvim drugačije. Oni su obilježeni mjestom na prstima.



Mađarska abeceda je bogata specifičnim slovima, pa je prema tome i ručna abeceda bogatija.



Vincze, Tamás (1992). Basic communication course
Budapest, National Association for the Hearing Impaired

Različnost ručnih abeceda u znakovnim jezicima svijeta isto je tako očiti dokaz kako je sam jezik nastao prirodnim putem, unutar zajednice Gluhih iz prirodne potrebe za komunikacijom. Ručne su abecede jedina direktna poveznica s govornim jezikom čujuće okoline. Da ne postoje govorni jezici ne bi postojale niti ručne abecede.

→ Simultana znakovno-govorna komunikacija

Simultana znakovno-govorna komunikacija je onaj oblik komunikacije u kojem se oslanjamo na znanje govornog jezika, koristimo ga u komunikaciji, a istovremeno se znakuju pojedini znakovi iz znakovnog jezika. U toj je situaciji fokus na „čitanju s usana“, a znakovi koji se produciraju rukama pomoć su u očitavanju riječi i rečenica s usana. Znakovi koji se koriste su obično imenice, pridjevi i glagoli izgovorene rečenice i znakuju se gramatički, morfo-sintaktički neobilježeno. Prema tome, znakovi koji su artikulirani ne predstavljaju gramatički ispravnu rečenicu u hrvatskome znakovnom jeziku. Pojedinačni znakovi koji se odznakuju uz istovremeno izgovaranje rečenica samo su pomoć u

razumijevanju onoga što se izgovara, a rečenice koje se izgovaraju gramatički su ispravne prema strukturi govornog jezika.

Za primjer možemo dati glagole. U hrvatskom jeziku na samom glagolu označen je vršitelj radnje te nije potrebno stavljati zamjenicu prije glagola kako bi se označio vršitelj radnje – radim, radiš, radi, radimo, radite, rade. Hrvatski znakovni jezik je poput engleskoga, koji na glagolu nema oznaku vršitelja radnje, već je glagol uvijek u istom obliku. Potrebno je uvijek ispred glagola postaviti zamjenicu kako bi se znalo tko vrši tu radnju. Tako je gramatički ispravno znakovati JA RADITI, u značenju radim. U simultanoj znakovno-govornoj komunikaciji znakuje se samo RADITI, a vršitelj radnje iščitava se s usana. Nakon što se vizualno percipira znak RADITI na usnama se čeka kraj izgovorene riječi kako bi se iščitao nastavak i prema tome znalo tko zapravo radi. Bez izgovorene informacije znak je beznačajan, morfo-sintaktički neispravan i ne predstavlja gramatičku strukturu hrvatskoga znakovnog jezika.

U literaturi se ona definira još i kao simultana govorno-znakovna komunikacija, simultana znakovno-oralna komunikacija ili simultana znakovno-glasovna komunikacija. Razgovorno se koristi i termin „znakovani hrvatski“, za razliku od hrvatskog znakovnog jezika.

Upotreba simultana znakovno-govorne komunikacije

Simultana znakovno-govorna komunikacija koristi se onda kada korisnik to zatraži. Ako je korisnik taj koji se oslanja na znanje i korištenje govornog jezika, on na to ima potpuno pravo. Govorni jezik mu je primarni kanal, dok si pojedinačnim znakovima pomaže u potpunom razumijevanju s obzirom na to da postoje glasovi u govornom jeziku koji nisu dobro vidljivi. Osobito su to suglasnici poput *h*, *g*, *k*.

→ Hrvatski znakovni jezik

Hrvatski znakovni jezik je zajednice Gluhih u Hrvatskoj. To je vizualni trodimenzionalni jezik koji je gramatički u potpunosti neovisan od govornog jezika. To znači da ima drugačija gramatička pravila, drugačiju strukturu i drugačije zakonitosti.

Kao i svaki manjinski jezik i hrvatski je znakovni jezika prošao svoj put prema zakonskom priznanju. Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije gluhih osoba u Republici Hrvatskoj omogućava temelj za ostvarivanje društvenog i znanstvenog priznanja. Kako bi se prihvatio kao zasebni jezik potrebno je opisati sve njegove zakonitosti. Hrvatski znakovni jezik nije u potpunosti opisan. Provode se lingvistička istraživanja i dokumentira sva raznolikost, osobito na leksičkom planu. No, da bi se u potpunosti opisao potrebno je još vremena. Nakon toga slijede zaključci o otme postoje li možda kakvi dijalekti i po čemu se razlikuje u području Slavonije, Istre ili na kojim otocima.

Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim oblicima komunikacije iz 2015. godine pravno je priznanje jezika te prava Gluhih da koriste HZJ, dobivaju informacije na HZJ te da im se omogući obrazovanje na HZJ.

Navest ćemo osnovne odredbe Zakona:

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Zakonom propisuje se pravo gluhih i gluhoslijepih osoba te drugih osoba s komunikacijskim teškoćama na korištenje, informiranje i obrazovanje na hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije koji odgovaraju njihovim individualnim potrebama, a u svrhu izjednačavanja mogućnosti pristupa socijalnom, ekonomskom i kulturnom okruženju te omogućavanju ravnopravnog ostvarivanja svih ljudskih prava i temeljnih sloboda.

(2) Ovim Zakonom određuju se i korisnici prava na korištenje, informiranje i obrazovanje na hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba.

Članak 2.

Korisnici prema ovom Zakonu imaju pravo izabrati onaj sustav komunikacije koji odgovara njihovim potrebama.

KORISNICI PRAVA

Članak 3.

(1) Korisnici u smislu ovoga Zakona su osobe koje se služe hrvatskim znakovnim jezikom i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba.

(2) Korisnicima u smislu ovoga Zakona smatraju se:

- gluhe osobe
- gluhoslijepa osobe i
- druge osobe s komunikacijskim teškoćama kod kojih je zbog funkcionalnih oštećenja komunikacija govorom otežana ili ne postoji.

SUSTAVI KOMUNIKACIJE

Članak 4.

Sustave komunikacije za gluhe i gluhoslijepa osobe čine hrvatski znakovni jezik i ostali sustavi komunikacije koji se temelje na hrvatskom jeziku.

Članak 5.

(1) Hrvatski znakovni jezik je izvorni jezik zajednice gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj, samosvojan je jezični sustav s vlastitim gramatičkim pravilima, potpuno neovisan o jeziku čujućih osoba.

(2) Znakovi, odnosno riječi u znakovnom jeziku nastaju istodobnim emitiranjem lingvističkih informacija s više izvora, odnosno djelovanjem šaka, ruku, trupa, glave i lica, a tako producirani jezični signali prilagođeni su vizuospcijalnom modalitetu komunikacije.

(3) Prilagođenim hrvatskim znakovnim jezikom služe se gluhoslijepa osobe, i to:

- hrvatskim znakovnim jezikom u okviru vidnog polja prilagođenim osobama koje imaju suženo vidno polje ili ispade vidnog polja
- taktilnim hrvatskim znakovnim jezikom prilagođenim praktično gluhoslijepim osobama koje su kasnije izgubile vid
- vođenim hrvatskim znakovnim jezikom ovisno o ostacima sluha i vida prilagođenim gluhoslijepim osobama koje imaju male ostatke vida ili imaju specifične teškoće s vidom koje im otežavaju percipiranje znakova.

Članak 6.

Ostali sustavi komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba koji se temelje na hrvatskom jeziku su:

- simultana znakovno-govorna komunikacija
- ručne abecede
- titlovanje ili daktilografija
- očitavanje govora s lica i usana
- pisanje po dlanu
- tehnička pomagala.

Zakonom se komunikacijski posrednik definira kao *osoba koja ima odgovarajuće vještine, znanja i sposobnosti u korištenju hrvatskog znakovnog jezika, odnosno korištenju ostalih sustava komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba koji se temelje na hrvatskom jeziku.*

S obzirom na postojeće definirane i opisane sustave, odnosno oblike komunikacije na samom radnom mjestu odvija se ili:

- Tumačenje
- Prijevod

- Vizualizacija izgovorene riječi



2.1.2. Tipovi i modeli prevođenja

U općoj teoriji prevođenja razlikujemo prvenstveno pismeno i usmeno prevođenje.

Pismeno prevođenje omogućava prevoditelju konzultiranje s rječnicima i drugom literaturom, ima vremena razmisliti o najprikladnijem prijevodnom ekvivalentu, ima vremena za usavršavanje prijevoda te se prijevod provjerava kod još barem jedne osobe – lektora.

Usmeno prevođenje dijeli se na konsekutivno i simultano. U oba slučaja prevoditelj je ograničenog vremena, u samoj prijevodnoj situaciji, bez mogućnosti popravka ili poboljšanja prijevoda. Pretpostavlja izrazito visoku razinu koncentracije te fluentnosti u oba jezika.

Konsekutivno prevođenje je usmeno prevođenje koje se odvija nakon nekoliko izgovorenih rečenica. Govornik zastaje, a prevoditelj prevede izgovorene rečenice. Zatim govornik nastavlja sa sljedećih nekoliko rečenica, opet zastaje kako bi ih prevoditelj preveo.

Simultano prevođenje najzahtjevniji je oblik prevođenja u kojoj se istovremeno sluša, odnosno prima informacija na jednom jeziku te produciraju informacije, rečenice prevedene na drugom jeziku. Prijevod se odvija istovremeno i prevedene rečenice slijede izvorne u razmaku od nekoliko sekundi. Nema popravka i nema konzultiranja rječnika ili literature.

Što se tiče istovremenosti slušanja i izgovaranja prevedenih rečenica neki su prevoditelji mišljenja kako je simultani prijevod kada se radi o znakovnom i govornom jeziku ipak lakše izvesti iz jednostavnog razloga što su znakovi i govorni jezik u drugim modalitetima te se ne događa da se isprepliću glasovi, pa se prema tome osigurava jasnoća čujnih i artikuliranih rečenica. No, zahtjev za točnim prijevodom s nekoliko sekundi pomaka od izvornih rečenica je i dalje tu, pa je prema tome i ovaj simultani prijevod najteži oblik prijevoda.

2.1.3. Komunikacijsko posredovanje

Komunikacijski posrednik naveden u Zakonu radno je mjesto koje kao svoj primarni zadatak ima prijenos informacije između čujuće i gluhe osobe. Bez obzira na to koji komunikacijski oblik preferira gluha osoba, ona ima pravo na uslugu komunikacijskog posrednika.

Oblici komunikacije su tako definirani kao:



Ako se gluhi korisnik usluge oslanja na znanje govornog jezika komunikacijski posrednik je tu da mu izgovorenu riječ prezentira na odgovarajući način. To uključuje a)omogućavanje „čitanja s usana“, b)simultanu oralno-znakovnu komunikaciju te ručne abecede i c) pisanje izgovorene riječi.

→ Omogućavanje „čitanja s usana“ znači ponavljanje izrečenog, no uz poznavanje psihologije i pravila čitanja s usana te na taj način olakšava korisniku iščitavanje riječi i rečenica s usana.

→ Simultana oralno-znakovna komunikacija znači ponavljanje izgovorene riječi koje omogućava „čitanje s usana“ te istovremeno znakovanje ili sricanje ključnih nositelja informacije – imenice, glagola, naziva, imena.

→ Pisanje izgovorene riječi podrazumijeva ispisivanje govora koje se najčešće odvija uz korištenje prijenosnog računala ili tableta.

Korisnici usluge koji se oslanjaju na hrvatski znakovni jezik oni traže tumača ili prevoditelja. Tumači i prevoditelji su izvršni poznavatelji oba jezika u kojima rade i informaciju s jednog jezika prevode u drugi jezik. Pri tome uzimaju u obzir sve zakonitosti dvaju jezika kao i kulturu tih dvaju jezika. Tumač pri tome uključuje i sve nejezične informacije, dok je prevoditelj fokusiran isključivo na jezičnu informaciju, dakle izgovorenu riječ.

→ Tumačenje i prevođenje

Osnovna razlika između tumača i prevoditelja je u tome prenose li se izvan jezične informacije ili ne. Ako se prenosi informacija o tome tko izgovara određenu rečenicu ili se prenosi informacija o tome da se čuje tramvaj koji prolazi, ili informacija o bilo kojim drugim zvukovima iz okoline, ili ako se radi o tonu glasa kojim je izgovorena rečenica, sve je to nejezična informacija koju je potrebno prenijeti Gluhom korisniku i to čini tumača. Prevoditelj je fokusiran isključivo na jezičnu informaciju i prevodi isključivo ono što je izgovoreno. Po tome je prevoditelj znakovnog jezika u istoj kategoriji kao prevoditelj bilo kojeg drugog stranog jezika – izgovorena informacija iz jednog jezika prenosi se u drugi jezik. No, tumač je onaj koji obraća pozornost i na sve druge nejezične, neizgovorene informacije, a koje utječu na značenje određene izgovorne rečenice. Na primjer, ako se u trenutku kakvog predavanja čuje kakav zvuk izvan predavaonice, poput krika ili trube automobila predavač izgovara rečenicu poput „evo, ovo je dokaz bombastičnosti moje teorije“, odgovornost je tumača znakovnog jezika da prenese Gluhom korisniku u tom trenutku i informaciju da se upravo vani čuo krik ili truba automobila kako bi ta rečenica „evo, ovo je dokaz bombastičnosti moje teorije“ imala značenje koje je i sam predavač i htio da ima. Prevoditelj ni jednog govornog jezika nema tu odgovornost prijenosa „zvukova iz okoline“ kako bi rečenice koje prevodi imale potpuni smisao i značenje. Prevoditelj znakovnog jezika je onaj koji prenosi i koji je fokusiran isključivo na izgovorenu riječ, prema tome to su situacije poput konferencija ili prevođenje televizijskih emisija gdje je u svakom kadru eksplicitno jasan kontekst izgovorenih rečenica.

2.1.4. Proces prevođenja

Pojam „prevođenje“ ima različite interpretacije i različite detaljne znanstvene definicije s obzirom na lingvističko i kulturološko-književno stajalište. No, sve se teorije i definicije slažu u jednome – radi se o jednoj informaciji na dva različita jezika. Isto tako sve moderne teorije naglašavaju da se ne može raditi prijevod tako da se samo zamijene riječi iz jednog jezika s riječima u drugom jeziku.

Postoji podosta dostupnih definicija što je to prijevod i što uključuje, no rijetke su one koje uključuju „riječ“, već su fokusirane na izraz veći od samo jedne riječi. Tako se u definicijama pronalaze „tekst“, „izraz“, „poruka“ koji se oblikuju unutar zakonitosti i duha ciljnog jezika.

Catford tako 1965. definira prijevod kao „*proces zamjene teksta iz jednog jezika u drugi*“². Užarević u svojoj definiciji upućuje na kompleksnost samog procesa koji se odvija u jednom i svakom prijevodu te daje sljedeću definiciju: „Prevođenje je takav jezični čin (govorni ili pisani) kojim se postiže semantičko oblikovna (sadržajno-izrazna) ekvivalentnost ili adekvatnost jednoga teksta (izraza, jezičnog oblika) u jednome jeziku drugomu tekstu (izrazu, jezičnomu obliku) u drugome jeziku“³. Eco 2006. naglašava koliko je važno razumjeti „unutarnji sustav nekog teksta“, ali i „kod recipijenta proizvesti slične učinke, i na sintaktičkom i na stilskom, metričkom i fono-simboličkom planu“⁴. Eco, kako sam naslov njegovog djela o tematici prevođenja kaže, smatra da prijevod donosi „otprilike isto“ unutar dva jezika.

Larson u svom radu u području teorije prevođenja opisuje prijevod kao proces koji se sastoji od „analize leksika, gramatičke strukture, komunikacijske situacije i kulturološkog konteksta rečenica izvorišnog jezika, određivanja značenja tih rečenica, a zatim rekonstruiranja tog istog značenja koristeći leksik i gramatičku strukturu koji su odgovarajući ciljnom jeziku te koji su odgovarajući kulturološkom kontekstu toga ciljnog jezika“⁵.

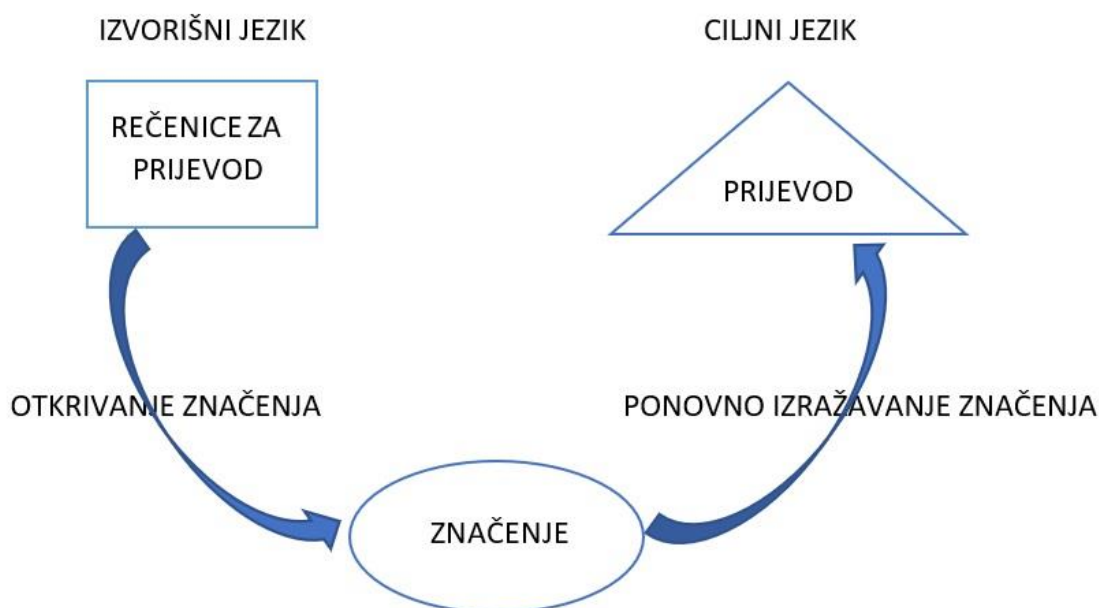
² Catford, John Cunnison (1965). *A linguistic theory of translation*, Oxford University Press, Oxford

³ Užarević, Josip (1994). *Prema teoriji pjesničkoga prevođenja*, Književna smotra, god.26, br. 91, str. 90-97

⁴ Eco, Umberto (2006). *Otprilike isto*, Algoritam, Zagreb

⁵ Larson, Mildred L. (1998). *Meaning-based translation: A Guide to Cross-Language Equivalence*. University Press of America, New York, Oxford

PRIKAZ ZADAĆE SVAKOG PRIJEVODA



Larson (1998: 4), *Overview of the translation task*
prev. Dorijana Kavčić

Prijevod je još kompleksniji i teži u onim prijevodnim situacijama u kojima je jezik i jezični diskurs sklon specifičnim izrazima, konkretnoj stručnoj terminologiji ili s druge strane vrlo vjerojatnim prenesenim značenjima. To su: sudski i policijski diskursa, stručna izlaganja, predavanja na visokoškolskim i stručnim ustanovama ili s druge strane prijevodi pjesama ili kazališnih predstava.

Primjeri:

Sudski izraz „*uputa o pravnom lijeku*“ ne pretpostavlja nikakav lijek niti uputstvo za korištenje kakvog lijeka. On se nikako ne može prevoditi nizom znakova UPUTA PRAVO LIJEK, već se prevodi izrazom „*imate pravo na žalbu*“.

Fraze su najbolji dokaz kako se riječ za riječ ne može i ne bi trebalo smatrati adekvatnim prijevodom. Kada bi se engleski izraz „*it's pouring cats and dogs*“ preveo tako da se zamijene riječi iz jednog jezika s riječima u drugom jeziku u hrvatskom bi taj izraz glasio „*ono toči mačke i pse*“. Prijevod tog izraza hrvatski je izraz koji se koristi za jaki pljusak ili jako kišu – „*lijeva kao iz kabla*“. Tada se može reći da se radi o prijevodu. Značenje, poruka izraza u duhu jednog jezika prevela se u duhu drugoga jezika.

Osnovno što je potrebno naglasiti jest to da se **prevođenje** događa **samo onda kada su u pitanju dva jezika. Dva različita jezika.** dakle, kada se koristi hrvatski govorni jezik i hrvatski znakovni jezik posredovanje između ta dva jezika jest prevođenje. Kada se koristi simultana glasovno-znakovna komunikacija od korisnika se očekuje poznavanje hrvatskoga govornog jezika te se posredovanje u takvoj situaciji ne može nazivati prevođenjem. To se naziva vizualizacijom izgovorene riječi.

Prevođenje pretpostavlja poznavanje sljedećeg:

- a) Tematika
 - Pretpostavlja sadržajno poznavanje izgovorenih rečenica

b) Diskurs

- Pretpostavlja izvrsno vladanje visokom razinom vokabulara oba jezika, te se prema tome daje veliki prostor manevriranja između mogućih prijevodnih opcija
- To je pogotovo vidljivo kod fraza gdje ako ne postoji jezični ekvivalent, fraza istog značenja u ciljnom jeziku prevoditelj poseže za rečeničnim i stilskim izborom koji najbliže dočarava izgovorenu informaciju

Na primjer, engleski izraz „*it's pouring cats and dogs*“ ima jezični ekvivalent u frazi „*lijeva kao iz kabla*“. Za hrvatski izraz „*O tom, potom*“ odgovara izraz koji je u obliku proširene rečenice „*We'll cross that bridge when we come to it*“. No, postoje izrazi za koje se ne nalazi jezični ekvivalent jer su kulturološki specifični, te se za njih traži interpretacija. Poput...

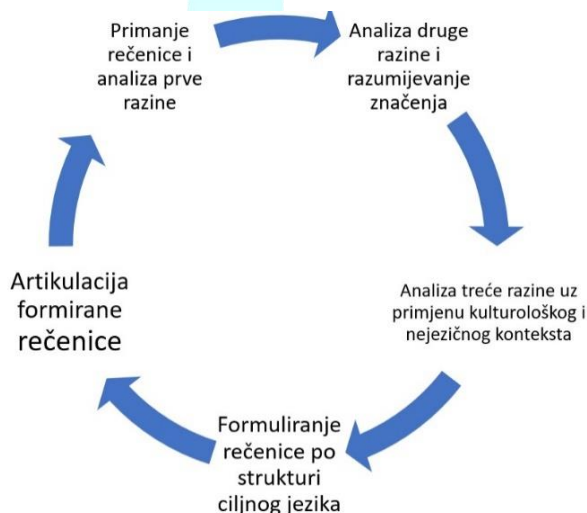
Za hrvatski izraz za dvoje ljudi da su „*poput psa i mačke*“ u engleskom postoji ekvivalent da se za dvoje ljudi kaže da su poput „*oil and water*“ (ulje i voda), što je još jedan u nizu pokazatelja da prijevod ne znači zamjena riječi za riječ, već se gleda cijela rečenica te značenje rečenice u širem kulturološkom kontekstu.

c) Učinak prijevoda, odnosno osnovna namjera izgovorene informacije

- Pretpostavlja uzimanje u obzir i nejezične informacije koje utječu na značenje izgovorenih rečenica te prilagodbu stila izražavanja
-

Sam prijevodni čin pretpostavlja nekoliko koraka.

1. Korak: primanje rečenice na izvornom jeziku i analiza rečeničnih sastavnica.
2. Korak: dubinska analiza i identifikacija značenja.
3. Korak: primjena konteksta i drugih nejezičnih elemenata i definiranje potpunog značenja i razumijevanja primljene rečenice.
4. Korak: formuliranje rečenice na ciljnom jeziku
5. Korak: artikuliranje rečenice na ciljnom jeziku.



Oni se odvijaju velikom brzinom u našim misaonim procesima i što je prevoditelj fluentniji s jezicima i više upoznat s kulturom i duhom jezika to su brži misaoni procesi.

Koliko je prevoditeljska struka kompleksna može nam dati uvid sljedeći popis tema i područja koja se polažu na visokoškolskoj obrazovnoj ustanovi. Studij jezika traje pet godina dok se za prevoditeljski smjer studenti odlučuju nakon treće godine.

<p>UVOD – TEORIJA/TEORIJE PREVOĐENJA I ZNANOST O PREVOĐENJU ŠTO JE PREVOĐENJE / TKO JE PREVODITELJ VRSTE I OBLICI PREVOĐENJA PREVODITELJEVA POMAGALA I RESURSI TERMINOLOGIJA I JEZICI STRUKA NEPREKLAPANJA IZMEĐU IZVORNOG I CILJNOG JEZIKA - kontrastivna analiza, kontrastivna stilistika EKVIVALENCIJA 'POMACI' I STRATEGIJE OD RIJEČI DO TEKSTA - prevođenje i analiza diskursa, pragmalingvistika, tekstualna lingvistika</p>	<p>KOMUNIKACIJSKI I FUNKCIONALISTIČKI PRISTUPI PREVOĐENJU - teorija skoposa (Skopostheorie) NORME I PREVOĐENJE - <i>Descriptive Translation Studies</i> i proučavanje normi KULTURA I PREVOĐENJE - teorija polisustava, <i>cultural studies, deconstruction, gender studies</i> i feminističke teorije prevođenja PREVODITELJSKA ETIKA KNJIŽEVNO PREVOĐENJE (ROMANI I KAZALIŠNI KOMADI) PREVOĐENJE ZA AUDIOVIZUALNE MEDIJE I WEBSTRANICE USMENO PREVOĐENJE</p>
--	--



2.2. KARAKTERISTIKE RADNOG MJESTA

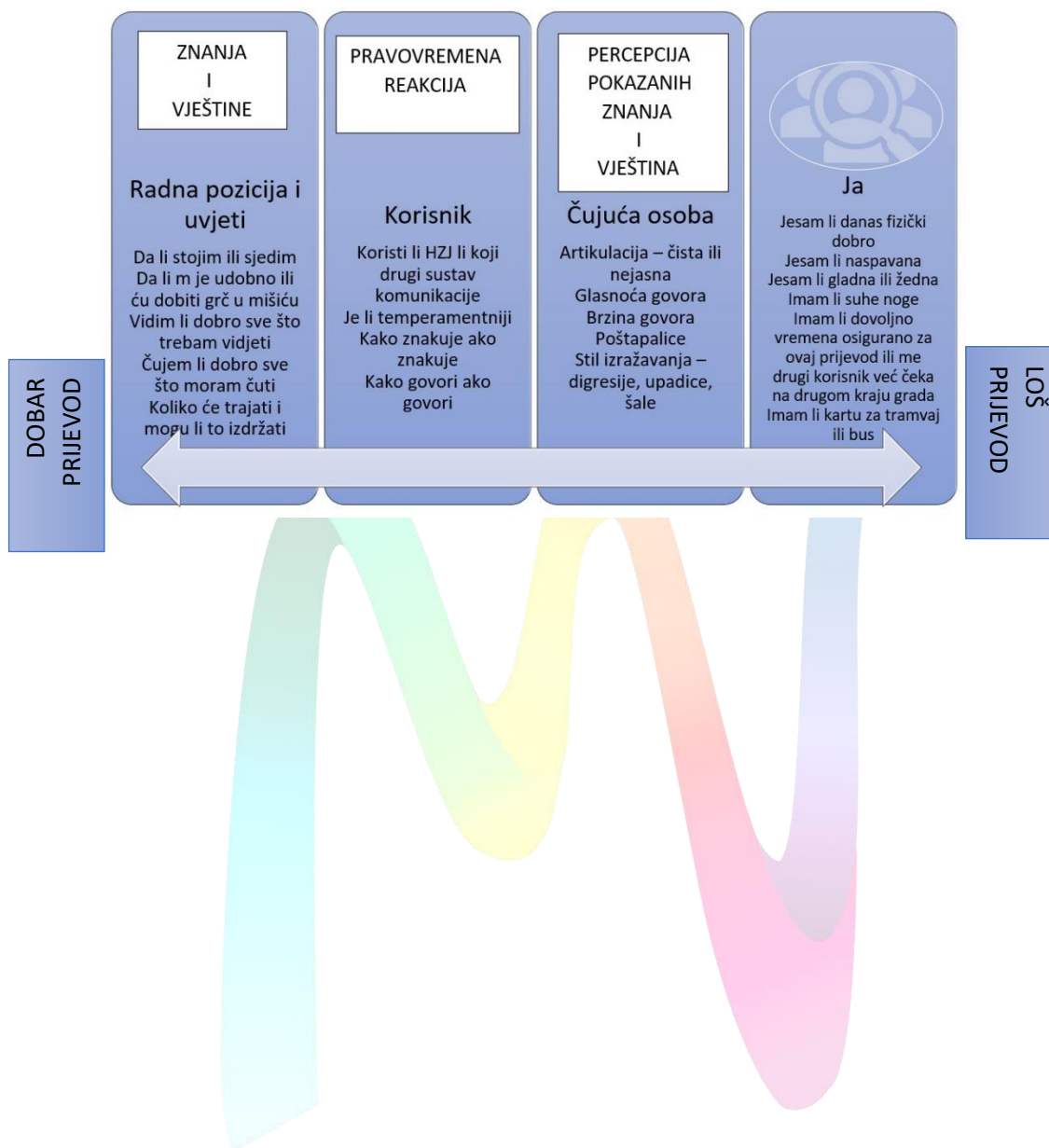
Radno mjesto komunikacijskog posrednika izrazito je dinamično, zahtjevno i specifično. Ono uključuje nekoliko elemenata. Uključuje specifičnosti samog radnog okruženja, specifičnosti sustava komunikacije i specifičnosti nejezičnih faktora koji utječu na značenje izgovorenih rečenica (kontekst izgovorenih rečenica). U svakoj se komunikacijskoj situaciji rade tri ključne procjene koje omogućavaju odabir i prilagodbu strategije te model prijenosa informacije, odnosno poruke:

- a) Procjena oblika komunikacije
 - Potrebno je ustanoviti koji oblik komunikacije gluhi ili nagluhi korisnik usluge koristi i preferira, radi li se o hrvatskome znakovnom jeziku ili o kojem drugom sustavu komunikacije
- b) Procjena diskursa
 - Radi se procjena koji će diskurs biti korišten, radi li se o stručno-znanstvenoj terminologiji koja će se koristiti, radi li se o kakvom društveno-političkom diskursu ili umjetničkom izražavanju
 - Osim prilagodbe i odabira adekvatnog diskursa prevoditelj može očekivati i promjenjivu dinamiku stila izražavanja, pa se prema tome može očekivati i razgovorni stil iako se radi o stručno-znanstvenom izlaganju
- c) Procjena i prijenos nejezičnih informacija
 - Radi se procjena čimbenika koji utječu na percepciju i interpretaciju izgovorenog sadržaja
 - Radno mjesto – koje su specifičnosti prostorije, a koje utječu percepciju izgovorenog sadržaja te koliko sam vidljiv korisniku moje usluge
 - Specifičnosti izričaja – obuhvaćaju nejezične informacije koje utječu na značenje izgovorene jezične informacije, intonacijom promijenjeno značenje izgovorenih riječi
 - Sarkazam
 - Ironija
 - Retoričko pitanje
 - Obraćanje nekome drugome ili osobi koja nije prisutna
 - Poštalice – koje ne mijenjaju nužno značenje, no rade poremećaj u ustaljenoj rečeničnoj harmonici i dinamici te mogu za posljedicu imati promjenu u razumijevanju izgovorene riječi
 - Zvukovi iz okoline
 - S obzirom na to da je izgovorena informacija prioritet te s obzirom na to da je fizički nemoguće interpretirati istovremeno dvije informacije (izgovorena i zvuk koji se čuje u okolini) komunikacijski posrednik radi procjenu o slijedu informacija
 - Nemoguće je istovremeno interpretirati dvije informacije, koje su uz to potpuno različite, dakle jezična rečenica i zvuk prolaska tramvaja, na primjer, te je potrebno razraditi strategiju kada i kako interpretirati zvuk tramvaja koji prolazi
 - Ako se izgovorena rečenica i informacija odnosi upravo na zvuk iz okoline koji se čuje, onda je posebno bitno interpretirati tak zvuk pravovremeno

Svaka je prijevodna situacija drugačija: drugačija je radna pozicija, drugi je korisnik, drugi je sustav komunikacije, ali drugačiji je i sam komunikacijski posrednik. Drugačija je tema prijevodne situacije, drugačiji je kontekst u kojem se odvija. Veliki je broj faktora koji su uključeni i svaki je u svakoj novoj prijevodnoj situaciji barem malo drugačiji što čini ovu struku izuzetno zahtjevnom i dinamičnom. Komunikacijski je posrednik zato stabilna osoba koja voli izazove i dinamiku radnog mjesta. Voli rad s

ljudima i rad na sebi. Voli jezik, kulturu i različite mogućnosti izražavanja. Isto tako, Etički kodeks osigurava samom komunikacijskom posredniku brigu za svoje vlastito mentalno i tjelesno zdravlje.

Faktori prisutni u svakoj prijevodnoj situaciji



2.2.1. Prevoditelj u školi

Obrazovni uvjeti pretpostavljaju angažman komunikacijskog posrednika na svim obrazovnim razinama. Od ustanova predškolskog odgoja do fakulteta, specijalističkih i poslijediplomskih studija. Iako su to sve obrazovni uvjeti svaki od njih nose svoje specifičnosti. Faktori koji ovdje igraju ulogu su: dob korisnika, opseg klasičnog učenja i nastavnog gradiva i jezična razina koja se koristi, kako na samoj nastavi tako i u interpersonalnoj komunikaciji.

Komunikacijski posrednik modificira svoje ponašanje te je svjestan moguće dinamike unutar radnog vremena. Bez obzira na dinamičnost i specifičnost ovih radnih uvjeta osnovna načela profesionalnog izvršavanja komunikacijskog posredovanja bez iznimke se poštuju. I dalje je komunikacijski posrednik diskretna i gotovo nevidljiva spona koja omogućava što je moguće više direktni kontakt i direktnu komunikaciju između učenika (studenta) i profesora.

Predškolski odgoj

U vrtiću se radi o manjem opsegu klasičnog učenja, sve je orijentirano na igru i socijalizaciju. Dinamika radnog mjesta, konkretno radne pozicije i komunikacije je izrazito velika i raznovrsna. Unutar jednog dana provedenog u vrtiću s djetetom komunikacijski će posrednik biti u svakom kutku svake prostorije, sjedit će, stajati i klečati te boraviti na otvorenom prostoru. Vrijeme tišine i minimalne okolinske buke te direktne komunikacije učitelja s djetetom bez prekidanja svedeno je na minimum. Jezična razina sama po sebi nije visoka, rečenice su kraće, jednostavne i koriste se konkretni pojmovi. No, stil izražavanja koji se koristi za vrijeme boravka u vrtiću je specifičan. Pogotovo ako se radi o djetetu korisniku hrvatskoga znakovnog jezika prevoditelj se treba pripremiti za zahtjevnije prijevode. Pjesmice koje se pjevaju, priče koje se pričaju i igre koje se igraju svakako su materijali za pripremu prevoditelja.

U ovom radnom okruženju postoji mogućnost da se komunikacijski posrednik previše involvira u odnos s djetetom, što nije dobro za samo dijete. Vrtić je prva ustanova u kojoj se dijete uči socijalizaciji s drugom djecom. Utjecaj odraslih osoba sveden je na minimum i to samo kao korektiv nedoličnog ponašanja ili usmjeravanje ka postizanju najboljeg rezultata. Postoji mogućnost da se djeca uz odgajatelja vežu i za „tetu prevoditeljicu“. Potrebno je obratiti pozornost ako se takva situacija događa i intervenirati na vrijeme.

Osnovna škola

U osnovnoj školi razlikujemo niže i više razrede. U nižim je razredima i dalje socijalizacija visoko u fokusu, kao i stvaranje radnih navika. U višim se razredima taj fokus seli na nastavno gradivo. Prema tome je su zahtjevi koji se postavljaju pred komunikacijskog posrednika drugačiji. Okolinska buka je sada svedena na minimum, komunikacija se odvija direktno između učitelja i svakog djeteta. Komunikacijski posrednik sjedi uvijek na istom mjestu budući da i učenik sjedi na svome mjestu. U nižim je razredima osnovne škole jezična razina i dalje niža, no rečenice postaju duže i kompleksnije. Učitelj iz razreda u razred koristi sve duže narative. U višim razrednima srednje škole pred komunikacijskog se posrednika stavlja zahtjev za simultani prijenos informacije. U višim je razrednima osnovne škole specifična situacija i s nastavom hrvatskoga jezika. Tu se pojavljuju apstraktni pojmovi o samome jeziku koji gluhi i nagluhi učenik nije u potpunosti svladao, te se može očekivati otežano razumijevanje. Ovdje isto tako postoji mogućnost da se učenik počne obraćati svom prevoditelju za pomoć. S obzirom na specifičnost radnog okruženja, u dogovoru između svih dionika: roditelja, nastavnika, organizacije iz koje dolazi komunikacijski posrednik i samog komunikacijskog posrednika,

moguće je dogovoriti da se u pojedinim slučajevima komunikacijski posrednik malo više uključuje u nastavni proces. Ta je mogućnost **isključivo prema dogovoru i isključivo individualna**.

Srednja škola

U srednjoj školi učenici su usmjereni isključivo na nastavni plan i program i obrazovni sadržaj. Radna pozicija je stalna s obzirom na to da učenik uvijek sjedi na svome mjestu. Jezična razina je višeg stupnja, narativi su duži, pojavljuje se bogata terminologija. Osobito kada se radi o strukovnim srednjim školama. U ovoj se situaciji očekuje simultani prijenos informacije i veća priprema komunikacijskog posrednika. Postojanje udžbenika po kojem se radi olakšava pripremu.

Visokoškolsko obrazovanje

U ovim se prijevodnim situacijama radi o odraslim osobama i specifičnim nastavnim uvjetima. Nastavni su uvjeti prije svega – različiti. Predavanja se odvijaju u predavaonicama različitog tipa, od predavaonica koje su poput učionica s klupama jednom iza druge, do učionica u kojima su klupe postavljene kružno, do predavaonica u obliku amfiteatra. Isto tako, predavaonice su različitih veličina i s obzirom na to da se predavanja održavaju u različitim predavaonicama za komunikacijskog je posrednika prvi zadatak procjena svoje radne pozicije s obzirom na udaljenost od predavača i poziciju korisnika u odnosu na projicirane prezentacije. Česta je situacija da predavač ugasi ili smanji svjetlo s obzirom na planirano projiciranje prezentacija, što onemogućava korisniku praćenje nastave.

Jezična razina je visoka uz izrazito specifičnu terminologiju. Narativ je izrazito dug, moguće i do 80 ili 60 minuta u komadu. Predavači su vrlo različitog profila i nema udžbenika koja bi omogućila komunikacijskom posredniku lakšu pripremu i upoznavanje s terminologijom. Studenti ili stručnjaci koji korisnici usluge komunikacijskog posrednika u svojem izražavanju koriste usko specijalizirane izraze te se pred komunikacijskog posrednika postavlja poseban zahtjev za stručnim i adekvatnim prijevodom na hrvatski govorni jezik.

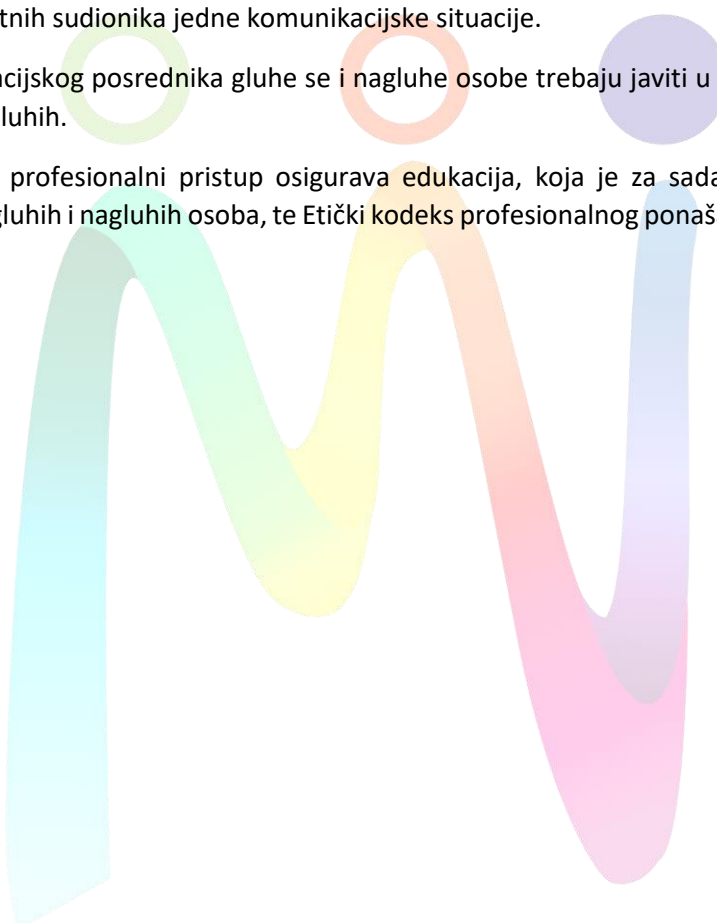
2.2.2. Uloga komunikacijskog posrednika u životu Gluhih

Temeljna ljudska prava su pravo na izražavanje i informaciju, pravo na obrazovanje, pravo na rad, pravo na jednakost pred zakonom, pravo na integraciju u društvo, što uključuje neovisnost te potpunu društvenu i profesionalnu uključenost. Sve je to moguće uz osiguravanje usluge komunikacijskog posrednika. Gluhim i nagluhim osobama u Republici Hrvatskoj zakonom je osigurano pravo na komunikacijsko posredovanje u svim situacijama za koje korisnik procijeni da mu je potrebno. Komunikacijski posrednik prenosi informaciju koja je izgovorena, ili druge zvučne informacije, u komunikaciji između gluhih i čujućih osoba i time osigurava istovremenost dobivanja pune informacije te osigurava ravnopravnost unutar grupe.

Komunikacijski posrednik je suptilan i diskretan te omogućava što je moguće više komunikaciju između korisnika usluge koja je što manje ometajuća, što prirodnija i što vjerodostojnija. Poput one između ravnopravnih, direktnih sudionika jedne komunikacijske situacije.

Za uslugu komunikacijskog posrednika gluhe se i nagluhe osobe trebaju javiti u svoju lokalnu udrugu ili savez gluhih i nagluh.

Trajno ujednačen i profesionalni pristup osigurava edukacija, koja je za sada omogućena unutar lokalnih udruženja gluhih i nagluh osoba, te Etički kodeks profesionalnog ponašanja komunikacijskog posrednika.



3. MAPIRANJE POTREBA

Pa mapiranje potreba prikupljeni su podaci o trenutnom stanju potreba i izazova zaposlenih prevoditelja. Prikupljeni su podaci o prijevodnim situacijama, s posebnom pozornošću na one koji su predstavljali poseban izazov svim sudionicima prijevodne situacije (gluhi korisnik, čujuć korisnik i prevoditelj). Podaci su prikupljeni provedbom upitnika preko platforme SurveyMonkey, a ispitanici su zamoljeni da u svoja razmatranja uključe sve faktore prisutni u sve tri faze rada: prije, za vrijeme i poslije prijevodnog zadatka. Prije prijevodnog zadatka ključni su elementi: na koji način gluhi ili čujuć korisnik naručuje uslugu prevođenja, na koji način prevoditelj dobiva prijevodni zadatak, u kojem trenutku (odmah po zaprimanju narudžbe ili s odmakom) i s kojim informacijama, koji su načini i mogućnosti pripreme, dolazak na mjesto prijevodnog zadatka, položaj svih uključenih sudionika, trajanje te procjena prostornih uvjeta. Za vrijeme prijevodnog zadatka ključni su elementi: vidljivost i čujnost sudionika, dostupnost čujnih i vidljivih informacija s obzirom na promjene koje se događaju, promjena prostornih uvjeta, jezični izazovi – regionalni govor, stručni diskurs, fizičke predispozicije govornika, dinamika prijevoda, mogućnost odmora. Poslije prijevoda ključni su elementi: odlazak s mjesta prijevoda, mogućnost dobivanja opće stručne podrške, mogućnost obraćanja u slučaju pojave neugodnih ili dubioznih situacija. Isto tako ispitanici su upućeni na samoprocjenu poznavanja Etičkog kodeksa struke.

Smjernice za prevoditelje za postupanje u kriznim situacijama – dostupne online i tiskane u svakoj udruzi poslodavcu tumača/prevoditelja – osiguravaju razvoj struke i usluge u samim udrugama te predstavljaju temelj za izradu daljnjih edukativnih aktivnosti.

Upitnik se sastojao od 42 pitanja grupiranih unutar tri poglavlja: 1. O tumaču/prevoditelju; 2. Na Vašem radnom mjestu; 3. O situacijama ugroze. Odgovori su bili birani iz padajućih izbornika, ocjenjivani skalom od *uopće se ne slažem* do *u potpunosti se slažem*, redani od *najčešće* do *najrjeđe* ili su bili slobodne pisane forme. Odgovori su bili anonimni.

Upitnik se provodio od 24. svibnja 2022. do 8. lipnja 2022. i sveukupni broj odgovora je 27.

Upitnik:

P1 O tumaču/prevoditelju

1. Spol

Muški Ženski

2. Kojoj dobnoj skupini pripadate

18-25

26-35

36-45

45-55

55-više

3. Koja ste stručna sprema i kojeg usmjerenja?

4. Koliko dugo radite kao profesionalni tumač/prevoditelj (što znači da za svoj rad dobivate novčanu naknadu)?
5. Koristite li HZJ ili druge sustave komunikacije gluhih osoba?
6. Ako da, koje? Odaberite, moguće više odgovora

HZJ

Simultana glasovno-znakovna komunikacija (znakovani hrvatski – u isto vrijeme govorim i znakujem)

Pišem

Samo govorim, čitaju mi s usana

7. Zna li koji su sustavi komunikacije gluhih osoba?

Slobodni odgovor

8. Koje je oblike bila Vaša edukacija HZJ?

Roditelji

Rodbina

Tečaj u udruzi

Fakultet –

9. Ako fakultet, koji?

Nešto drugo – navedite

10. U organizaciji, osim kao tumač/prevoditelj zaposlen/a sam i na drugom radnom mjestu

11. Ako da, koje?

12. Koje je oblike bila Vaša edukacija za radno mjesto tumač/prevoditelj?

Upute prilikom zapošljavanja od predstavnika organizacije

Upute prilikom zapošljavanja od kolegice/kolege na istom radnom mjestu unutar organizacije

Upute od kolegice/kolege na drugom radnom mjestu unutar organizacije

Upute od korisnika usluge na samom mjestu prijevoda

Literatura osigurana od organizacije

Literatura koju sam sama/sam pribavila

Stručna edukacija organizirana od poslodavca

Stručna edukacija organizirana od drugih udruga i organizacija iste struke

Stručna edukacija organizirana od drugih udruga i organizacija drugih struka

Stručna edukacija organizirana od stranih udruga i organizacija iste struke

Stručna edukacija organizirana od stranih udruga i organizacija drugih struka

13. U trajanju od koliko?

14. Na kojem jeziku

15. Gdje radite?

ZAGREBAČKA ŽUPANIJA

KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA

SISAČKO-MOSLAVAČKA ŽUPANIJA

KARLOVAČKA ŽUPANIJA

VARAŽDINSKA ŽUPANIJA

KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKA ŽUPANIJA

BELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA

PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

LIČKO-SENJSKA ŽUPANIJA

VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA

POŽEŠKO-SLAVONSKA ŽUPANIJA

BRODSKO-POSAVSKA ŽUPANIJA

ZADARSKA ŽUPANIJA

OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA

ŠIBENSKO-KNINSKA ŽUPANIJA

VUKOVARSKO-SRIJEMSKA ŽUPANIJA

SPLITSKO-DALMATINSKA ŽUPANIJA

ISTARSKA ŽUPANIJA

DUBROVAČKO-NERETVANSKA ŽUPANIJA

MEĐIMURSKA ŽUPANIJA

GRAD ZAGREB ŽUPANIJA

16. Jeste li zaposleni na ugovor o radi ili ugovor o djelu.

17. Vaši izvori prihoda:

Imam jedan izvor prihoda u primarnoj organizaciji (ugovor o radu).

Imam više izvora prihoda u primarnoj organizaciji (ugovor o radu i ugovor/i o djelu).

Imam više izvora prihoda izvan primarne organizacije.

18. Koliko iznosi prosjek zadnja tri mjeseca Vaših primanja?

Ispod 1 500

1 500 – 3 500

3 500 – 5 000

5 000 – 7 000

7 000 – 9 000

9 000 – 11 000

Više od 11 000

19. Smatrate li da ste za svoj rad adekvatno plaćeni?

20. Ako ne, kolika smatrate da bi trebala biti plaća za Vaše radno mjesto?

21. Obavljate li i druge poslove u organizaciji poslodavcu osim prijevoda?

22. Ako da, jeste li za to posebno novčano nagrađeni?

23. Koji su najveći problemi s kojima se susrećete na Vašem radnom mjestu?

Slobodni odgovor

P2 Na Vašem radnom mjestu, u Vašoj organizaciji predstavljaju li sljedeći elementi problem:

Odnos s korisnicima usluge

24. Gluhi korisnici od mene traže više od samog prijevoda

Da ili ne

25. Ako da, što konkretno traže od Vas, a da Vam je problem

Da se izborim za pravo za koje smatraju da ih imaju

Da uđem preko reda

Da im pridržim stvari

Da im nosim stvari

Da odnesem dokumentaciju na drugo mjesto

Da sastavim dopis na kompjuteru i isprintam ga

Slobodni komentar

26. Što Vam predstavlja problem? Moguće više odgovora.

Korisnici mi usred prijevoda ispravljaju sa znakovima koje oni smatraju ispravnima

Među korisnicima ne postoji suglasnost oko toga što je HZJ a što znakovani hrvatski

Korisnici govore neistine o meni – da bi povrijedili i umanjili moju vrijednost

Korisnici govore neistine o meni – da bi me veličali i precijenili moju vrijednost

Korisnici mi poklanjaju čokolade i druge stvari

Korisnici me pitaju osobne stvari

Korisnici me pitaju kolika mi je plaća

Odnos s poslodavcem i kolegama

27. Što Vam predstavlja problem? Moguće više odgovora

Organizacija/poslodavac od mene traži da obavljam poslove koji nisu u opisu radnog mjesta tumač/prevoditelj

Kolege od mene traže da obavljam poslove koji nisu u opisu radnog mjesta tumač/prevoditelj

Organizacija nema sredstva za isplatu plaće

Nisu mi regulirani slobodni dani

Nemam pravo iskoristiti godišnji odmor koliko mi je osigurano zakonom

Nije mi omogućeno korištenje ostatka godišnjeg odmora (stari godišnji)

Kada putujem izvan mjesta u kojem radim nisu mi pokriveni putni troškovi, put plaćam iz vlastitih sredstava

Moje znanje i moje vještine se ne cijene

Moja znanja i vještine su precijenjene

Ne postoji mogućnost napredovanja

Nemam mogućnost stručnog usavršavanja

Nemam mogućnost komunikacije s kolegama

Kolege na drugim radnim mjestima u organizaciji me ne cijene

Kolege na drugim radnim mjestima u organizaciji omalovažavaju moj rad

Kolege iskorištavaju moja znanja i vještine

Poslodavac me ne cijeni

Poslodavac omalovažava moj rad

Kolege s kojima radim smatraju da znaju više i bolje samo zato što su u dobrom odnosu s poslodavcem

Među kolegama ne postoji suglasnost što je HZJ a što znakovani hrvatski

28. Idem sam/sama na prijevode za koje se unaprijed zna da će trajati više od dva sata

Ako da, odaberi razlog:

Bez obrazloženja

Nema drugih prevoditelja

Na terenu

29. Što Vam predstavlja problem? Moguće više odgovora

Čujućii ne razumiju moj posao - ispituju me o meni i mom poslu za vrijeme prijevoda.

Čujućii ne razumiju moj posao - ispituju me o korisniku s napomenom – nemojte to prevoditi.

Čujućii ne razumiju moj posao - ostavljaju me iza vrata uz objašnjenje da će se oni sami sporazumjeti s gluhima.

Nije mi dopušteno samoj/samom odrediti mjesto stajanja/sjedenja.

Od mene se traži više od prijevoda – čujućí traže dodatne informacije o korisniku.

Od mene se traži više od prijevoda - da podučavam znakove iz HZJ.

Poklanjaju mi čokolade i druge stvari.

Osjećaj vrijednosti, sigurnosti i zaštite

30. Što Vam predstavlja problem? Moguće više odgovora

Nemam mogućnost žalbe na ponašanje kolegica i kolega.

Nemam mogućnost žalbe na ponašanje poslodavca.

Nema mogućnosti stalnog zaposlenja.

Nema mogućnosti povećanja plaće.

Radim posao za koji sam prekvalificiran/a.

Nemam mogućnost odbiti prijevod.

Nitko ne uzima u obzir niti uvažava Etički kodeks.

Neujednačenost postupanja (svatko radi prema vlastitom nahođenju).

Nemam podršku niti zaštitu.

Nemam se kome obratiti za pomoć.

Moja karijera ovisi o dobroj volji pojedinaca.

Moj se rad procjenjuje isključivo u usporedbi s drugima.

Ne postoji objektivna i neutralna evaluacija mog rada, mojih znanja i vještina.

Za pogreške ne postoje sankcije.

P3 O situacijama ugroze.

31. Poslodavac me uputio kako postupati u slučaju elementarnih i drugih nepogoda.

Da.

Ne, ali nisam o tome uopće razmišljao/la.

Ne, pa to nitko ne zna.

Ne i smatram da bi trebali.

32. Kolege su me uputile kako postupati u slučaju elementarnih i drugih nepogoda.

Da.

Ne, ali nisam o tome uopće razmišljao/la.

Ne, pa to nitko ne zna.

Ne i smatram da bi trebali.

P4 Na samom radnom mjestu

33. Za koje ste sve prijevodne situacije angažirani. Poredajte od najčešće do najrjeđe.

Zdravstvo

Policija

Sud

Banka

Obrazovanje

Mediji

Telekomunikacije

Administrativni poslovi

Radim u školi kao SKP

Ostalo (navedite)

34. Koji su izazovi s kojima se susrećete na svom radnom mjestu.

35. Stručni pojmovi.

36. Zakonske regulative.

37. Prenošnje kulturnih značajki s jednog jezika na drugi jezik.

38. Svestranost.

39. Odgovornost.

Ostalo (navedite)

40. Za koju edukaciju i/ili usavršavanje smatrate da bi vam bila od najveće koristi.

Noviteti u jezičnom području

Etički kodeks

Informiranje javnosti

Nešto drugo (navedite)

P5 Općenito zadovoljstvo radnim mjestom tumač/prevoditelj.

41. Koliko ste zadovoljni svojim radnim mjestom?

Uopće nisam zadovoljan/na, ali nemam drugog izbora.

Nezadovoljan/na sam, samo mi neke stvari odgovaraju.

Zadovoljan/na sam, samo mi neke stvari ne odgovaraju.

Jako volim ovaj posao, ali mi neke stvari ne odgovaraju.

U potpunosti sam zadovoljan/na i sve mi odgovara.

42. Što mislite da bi najviše pridonijelo Vašem zadovoljstvu u struci?

Formalno obrazovanje.

Sigurno i stalno zaposlenje, a ne zaposlenje preko projekata.

Veća plaća.

Priznanje okoline.

3.1. REZULTATI UPITNIKA

Rezultati su upitnika pokazali poražavajuću razinu postojećih stručnih edukacija, poražavajući osjećaj nepoštovanja i nepriznanja iskustva te vještina stečenih tim iskustvom, izrazito male plaće, opće nezadovoljstvo financijskom nadoknadom, prevagu žena u poslu, opću težnju za edukacijom i formalnim obrazovanjem te da je *ljubav prema poslu* glavni motiv ostanka u takvim, izrazito nepovoljnim radnim uvjetima.

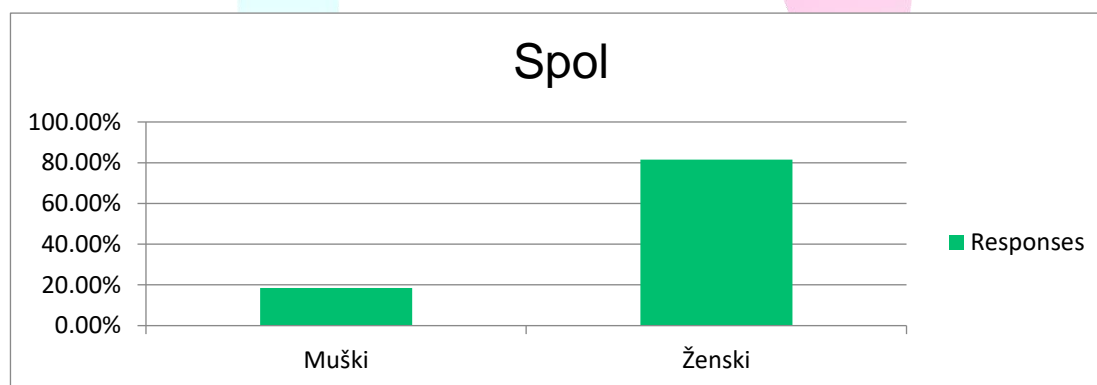
Što se tiče ugroza uslijed elementarnih i drugih nepogoda, određeni postotak tumača i prevoditelja jest dobilo osnovnu uputu o postupanju, no većinski nisu i smatraju da su svojim radom na terenu izloženi vremenskim neprilikama, te bi im se rad trebao cijeniti upravo kao onaj „terenski“.

O zaposlenicima

Mapiranje izazova i potreba zaposlenih tumača/prevoditelja

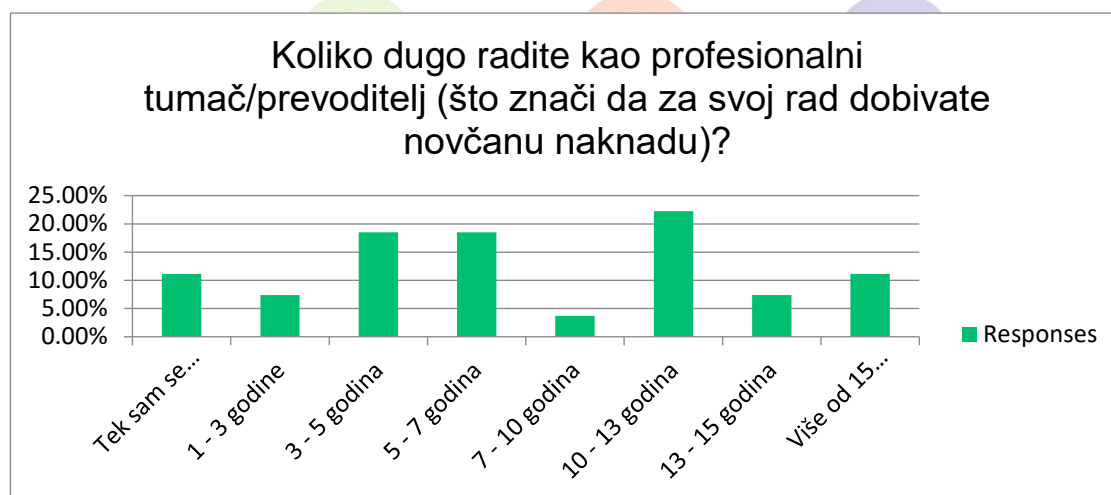
Spol

	Answer Choices	Responses
Muški		18.52% 5
Ženski		81.48% 22
		Answered 27



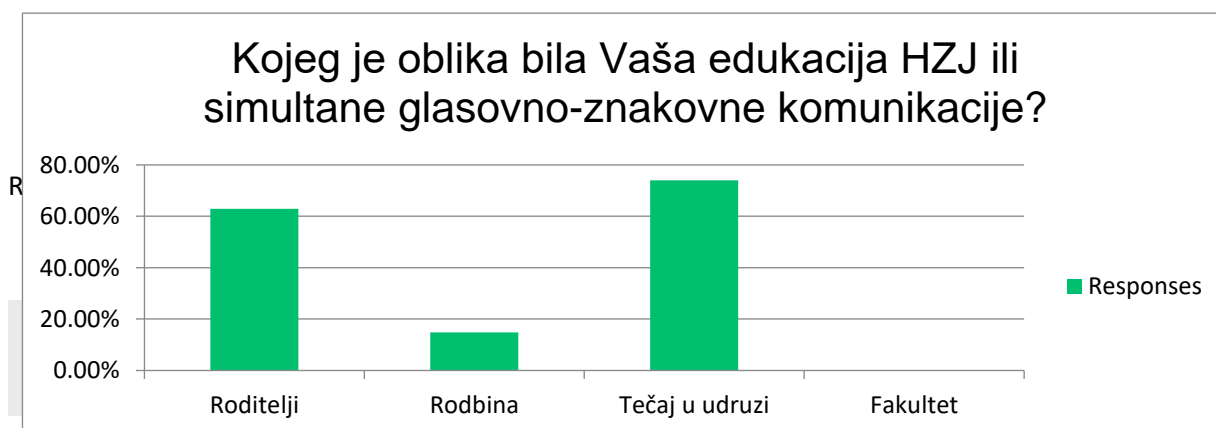
Koliko dugo radite kao profesionalni tumač/prevoditelj (što znači da za svoj rad dobivate novčanu naknadu)?

Answer Choices	Responses
Tek sam se zaposlila/o - nekoliko mjeseci	11.11% 3
1 - 3 godine	7.41% 2
3 - 5 godina	18.52% 5
5 - 7 godina	18.52% 5
7 - 10 godina	3.70% 1
10 - 13 godina	22.22% 6
13 - 15 godina	7.41% 2
Više od 15 godina	11.11% 3
Answered	27



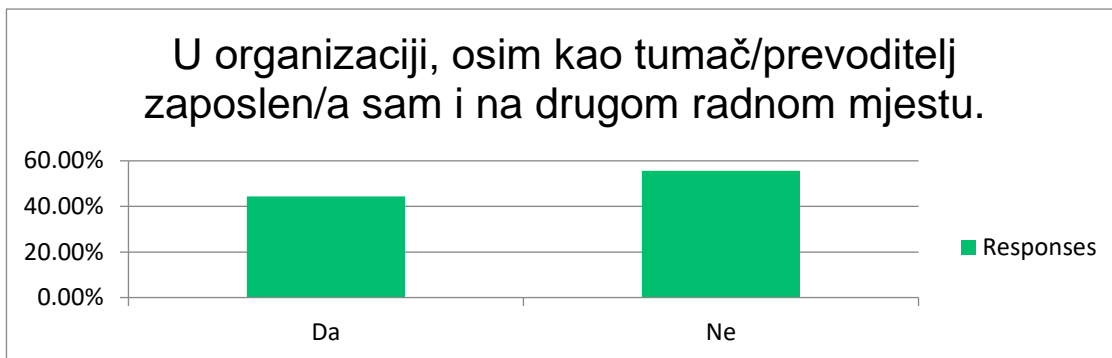
Kojeg je oblika bila Vaša edukacija HZJ ili simultane glasovno-znakovne komunikacije?

Answer Choices	Responses
Roditelji	62.96% 17
Rodbina	14.81% 4
Tečaj u udruzi	74.07% 20
Fakultet	0.00% 0
Nešto drugo. Navedite što.	7
Answered	27



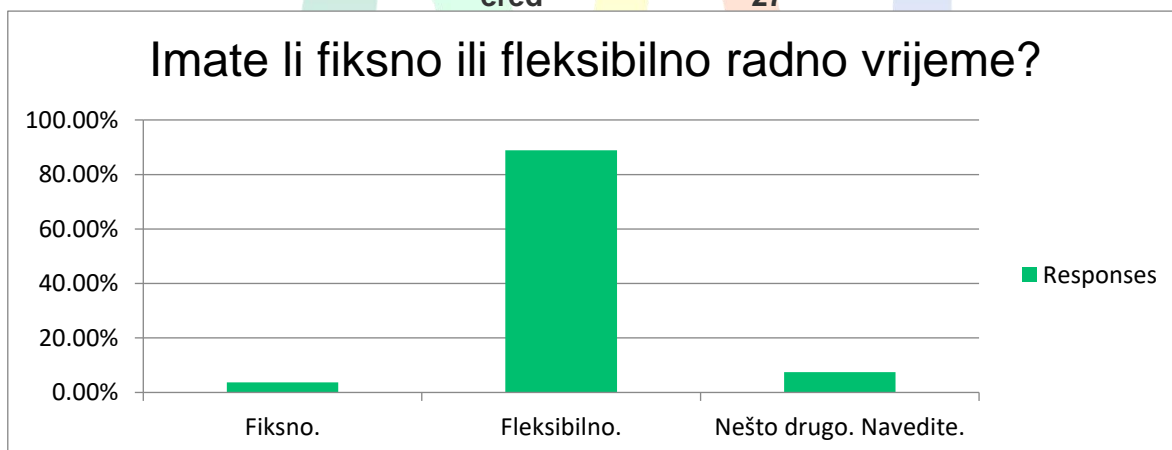
Answers
d

27



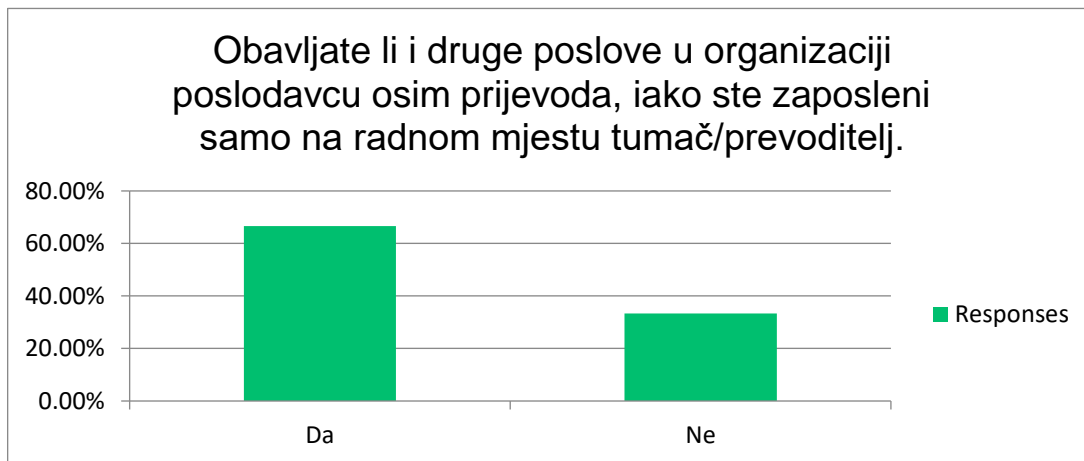
Imate li fiksno ili fleksibilno radno vrijeme?

Answer Choices	Responses
Fiksno.	3.70% 1
Fleksibilno.	88.89% 24
Nešto drugo. Navedite.	7.41% 2
Answered	27



Obavljate li i druge poslove u organizaciji poslodavcu osim prijevoda, iako ste zaposleni samo na radnom mjestu tumač/prevoditelj.

Answer Choices	Responses	
Da	66.67%	18
Ne	33.33%	9
Answered		27
Skipped		0



Ako da, jeste li za to posebno novčano nagrađeni?

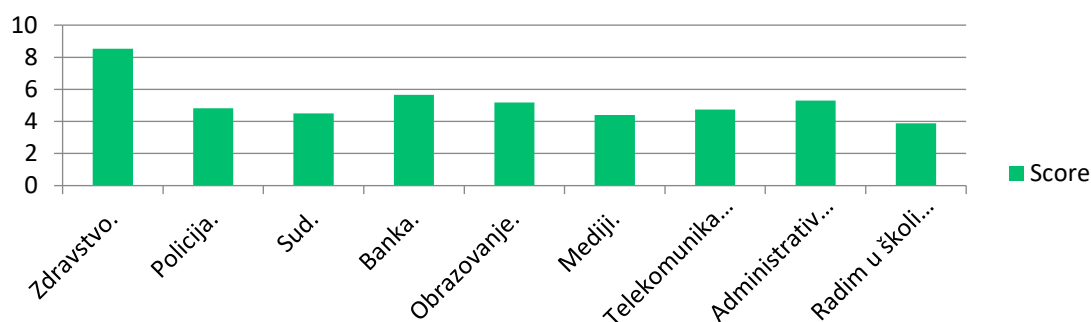
Answer Choices	Responses	
Da	12.50%	3
Ne	87.50%	21
Answered		24



Poredajte po učestalosti prijevoda. Na prvo mjesto stavite najčešće prijevode.

	1	2		
Zdravstvo.	60.00%	15	32.00%	8
Policija.	0.00%	0	9.52%	2
Sud.	5.00%	1	10.00%	2
Banka.	0.00%	0	13.04%	3
Obrazovanje.	4.55%	1	13.64%	3
Mediji.	4.55%	1	4.55%	1
Telekomunikacije.	0.00%	0	17.39%	4
Administrativni poslovi.	8.33%	2	8.33%	2
Radim u školi kao SKP.	27.78%	5	0.00%	0

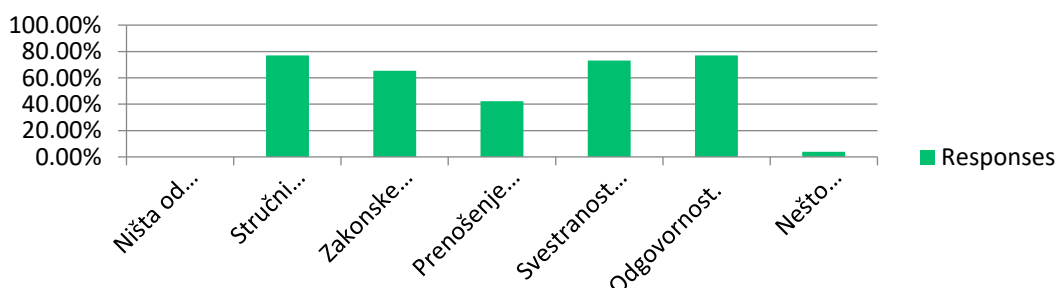
Poredajte po učestalosti prijevoda. Na prvo mjesto stavite najčešće prijevode.



Koji su izazovi s kojima se susrećete na svom radnom mjestu. Moguće je više odgovora.

Answer Choices	Responses	
Ništa od navedenog.	0.00%	0
Stručni pojmovi.	76.92%	20
Zakonske regulative.	65.38%	17
Prenošenje kulturnih značajki s jednog jezika na drugi jezik.	42.31%	11
Svestranost posla.	73.08%	19
Odgovornost.	76.92%	20
Nešto drugo. Navedite.	3.85%	1
Answered		26

Koji su izazovi s kojima se susrećete na svom radnom mjestu. Moguće je više odgovora.

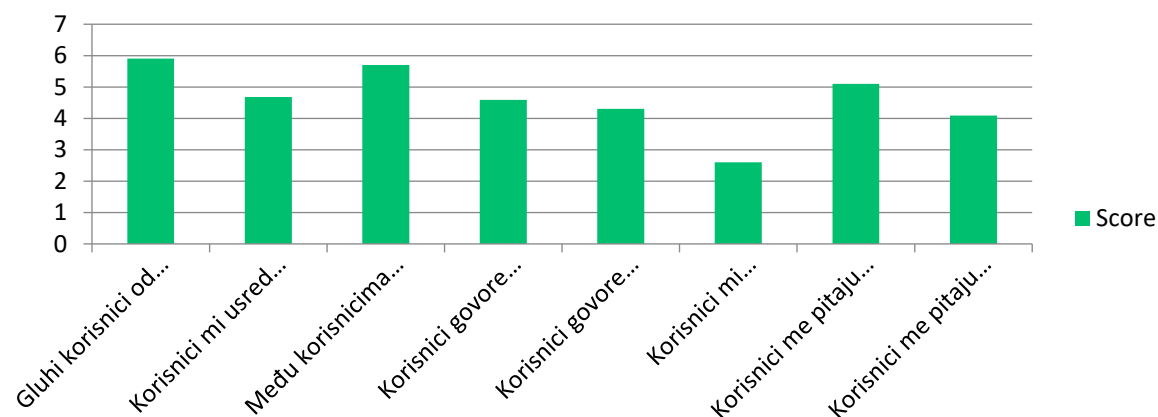


Odnos s Gluhim korisnicima

Poredajte sljedeće elemente ovisno o intenzitetu koliko Vas smetaju. Na prvo mjesto stavite ono što Vas najviše smeta.

	1	
Gluhi korisnici od mene traže više od samog prijevoda.	36.36%	8
Korisnici mi usred prijevoda ispravljaju sa znakovima koje oni smatraju ispravnima.	10.53%	2
Među korisnicima ne postoji suglasnost oko toga što je HZJ a što znakovani hrvatski.	35.00%	7
Korisnici govore neistine o meni – da bi povrijedili i umanjili moju vrijednost.	9.09%	2
Korisnici govore neistine o meni – da bi me veličali i precijenili moju vrijednost.	0.00%	0
Korisnici mi poklanjaju čokolade i druge stvari.	0.00%	0
Korisnici me pitaju osobne stvari.	14.29%	3
Korisnici me pitaju kolika mi je plaća.	4.55%	1

Poredajte sljedeće elemente ovisno o intenzitetu koliko Vas smetaju. Na prvo mjesto stavite ono što Vas najviše smeta.



Odnos s čujućim korisnicima

Poredajte sljedeće elemente ovisno o intenzitetu koliko Vas smetaju. Na prvo mjesto stavite ono što Vas najviše smeta.

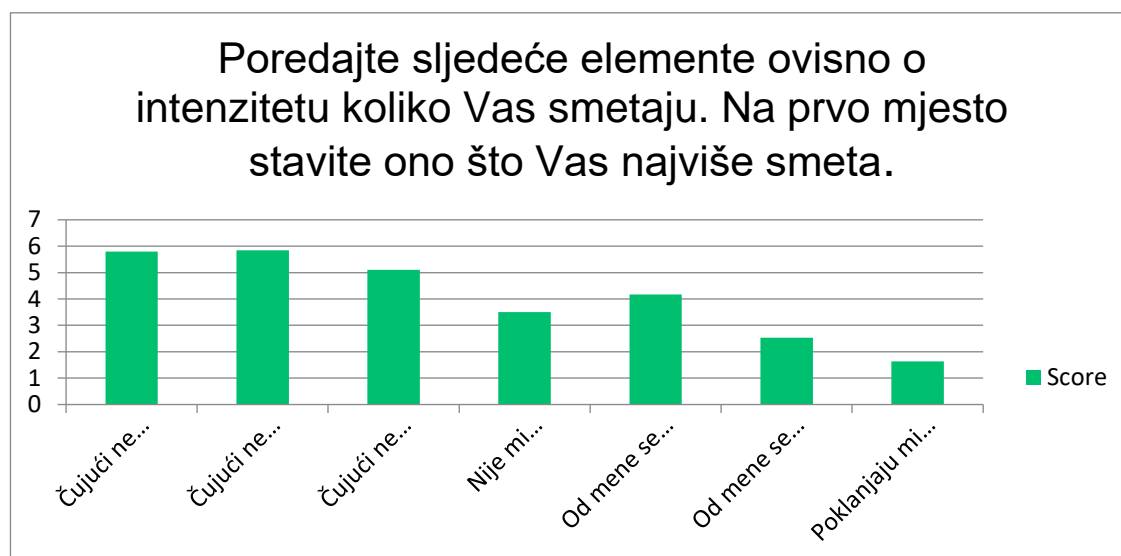
	1	
Čujući ne razumiju moj posao - ispituju me o meni i mom poslu za vrijeme prijevoda.	47.37%	9
Čujući ne razumiju moj posao - ispituju me o korisniku s napomenom – nemojte to prevoditi.	35.00%	7
Čujući ne razumiju moj posao - ostavljaju me iza vrata uz objašnjenje da će se oni sami sporazumjeti s gluhima.	10.53%	2
Nije mi dopušteno samoj/samom odrediti mjesto stajanja/sjedenja.	6.25%	1
Od mene se traži više od prijevoda – čujući traže dodatne informacije o korisniku.	11.11%	2

Od mene se traži više od prijevoda - da podučavam znakove iz HZJ.

0.00% 0

Poklanjaju mi čokolade i druge stvari.

0.00% 0



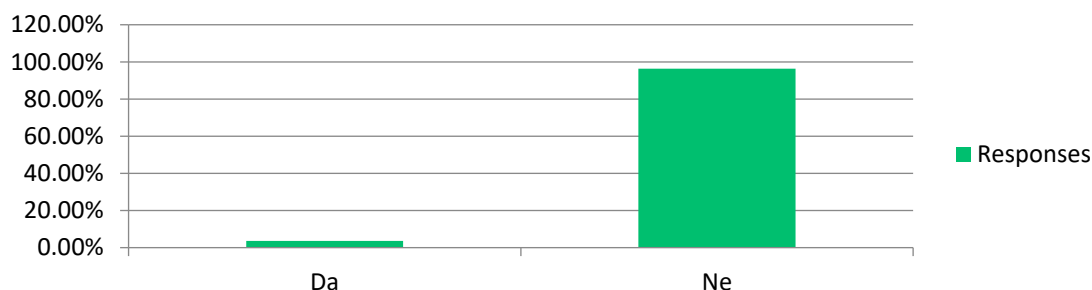
Primanja

Koliko iznosi prosjek zadnja tri mjeseca Vaših osobnih sveukupnih primanja?

Answer Choices	Responses
Ispod 1 500 kn	0.00% 0
1 500 – 3 500 kn	7.41% 2
3 500 – 5 000 kn	51.85% 14
5 000 – 7 000 kn	11.11% 3
7 000 – 9 000 kn	14.81% 4
9 000 – 11 000 kn	7.41% 2
Više od 11 000 kn	7.41% 2
Answered	27



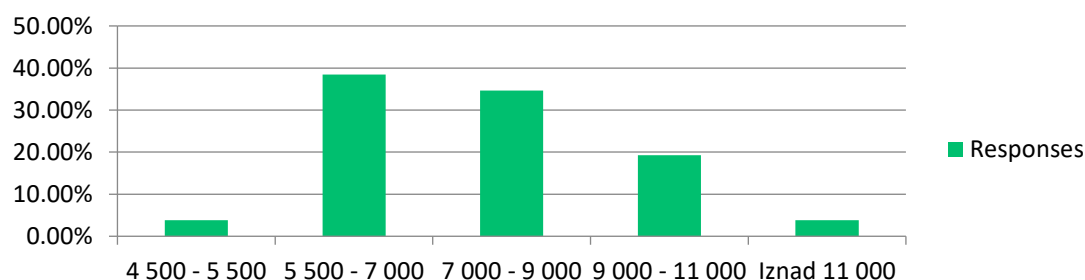
Smatrate li da ste za svoj rad adekvatno plaćeni? Za one s više izvora prihoda pitanje se odnosi samo na osnovni rad u primarnoj organizaciji.



Ako ne, kolika smatrate da bi trebala biti plaća za Vaše radno mjesto?

Answer Choices	Responses	Count
4 500 - 5 500	3.85%	1
5 500 - 7 000	38.46%	10
7 000 - 9 000	34.62%	9
9 000 - 11 000	19.23%	5
Iznad 11 000	3.85%	1
Dodatni komentar.		6
Answered		26

Ako ne, kolika smatrate da bi trebala biti plaća za Vaše radno mjesto?



Obrazloženja:

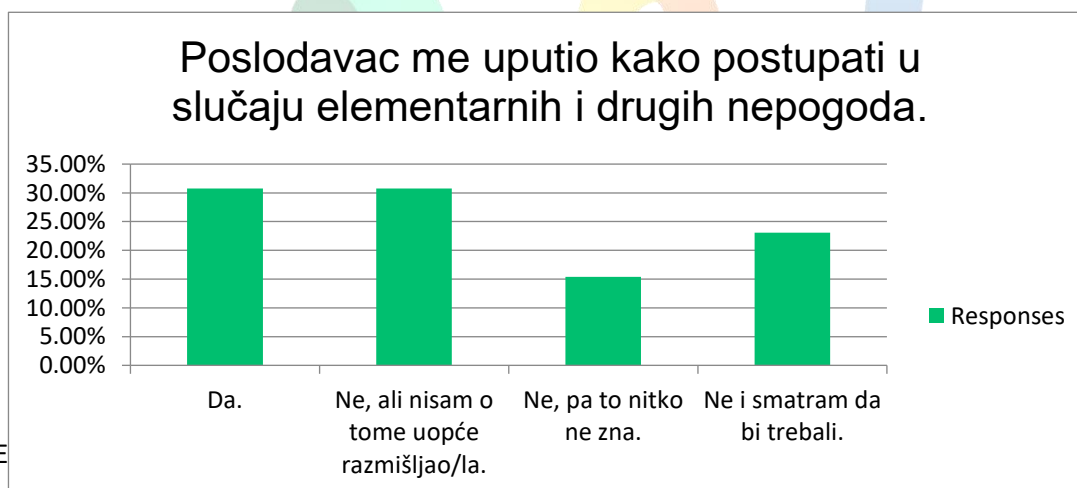
- Radi se o posebnim znanjima i vještinama.
- Trebalo bi se uzimati u obzir i stupanj obrazovanja ili da se barem uzima u obzir edukacija u koju tumač sam ulaže – radionice Društva prevoditelja, konferencije efslija (Europska organizacija prevoditelja znakovnih jezika).
- Uz odabrani odgovor za redovni rad radnim danom po danu dodatno bi se trebao vrednovati rad vikendima, praznicima i po noći kao i rad s teško pokretnim korisnicima gdje se očekuje dodatni fizički angažman.

- S obzirom na VSS, edukaciju i kontinuirano usavršavanje potrebno za ovo radno mjesto, smatram da je minimum 6000kn
- Od 2006. od kada sam na ovom radnom mjestu iznos bruto plaće nije se povisio niti jedne lipe, dok plaće ostalima rastu, pa je čak i minimalna plaća blizu iznosa moje sadašnje pla
- U vrijeme odobravanja zapošljavanja tumača HZJ državni prosjek je iznosio 1600 kn dok je danas taj prosjek 3500 kn a plaća je ostala ista kao i na prosjeku od 1600 kn.

Postupanje u slučaju elementarnih i drugih nepogoda

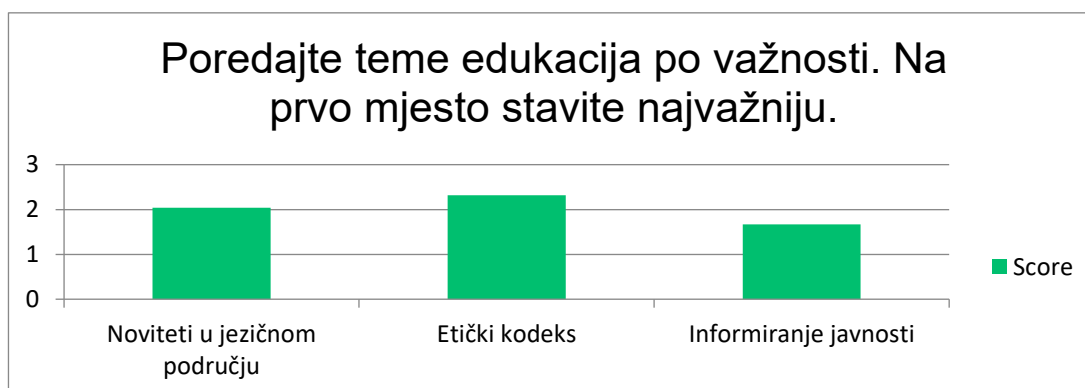
Poslodavac me uputio kako postupati u slučaju elementarnih i drugih nepogoda.

Answer Choices	Responses
Da.	30.77% 8
Ne, ali nisam o tome uopće razmišljao/la.	30.77% 8
Ne, pa to nitko ne zna.	15.38% 4
Ne i smatram da bi trebali.	23.08% 6
Answered	26



Poredajte teme edukacija po važnosti. Na prvo mjesto stavite najvažniju.

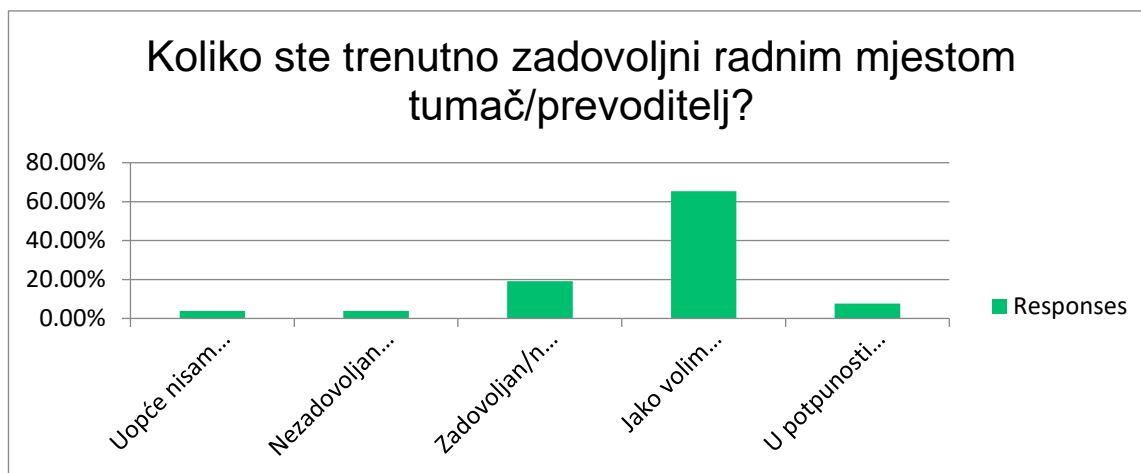
	1	2
Noviteti u jezičnom području	37.50% 9	29.17% 7
Etički kodeks	44.00% 11	44.00% 11
Informiranje javnosti	20.83% 5	25.00% 6



Sveopće zadovoljstvo i motiv za rad

Koliko ste trenutno zadovoljni radnim mjestom tumač/prevoditelj?

Answer Choices	Responses
Uopće nisam zadovoljan/na, ali nemam drugog izbora.	3.85% 1
Nezadovoljan/na sam, samo mi neke stvari odgovaraju.	3.85% 1
Zadovoljan/na sam, samo mi neke stvari ne odgovaraju.	19.23% 5
Jako volim ovaj posao, ali mi neke stvari ne odgovaraju.	65.38% 17
U potpunosti sam zadovoljan/na i sve mi odgovara.	7.69% 2
Answered	26



Zaključak

Trenutni profil tumača/prevoditelja hrvatskog znakovnog jezika je sljedeći:

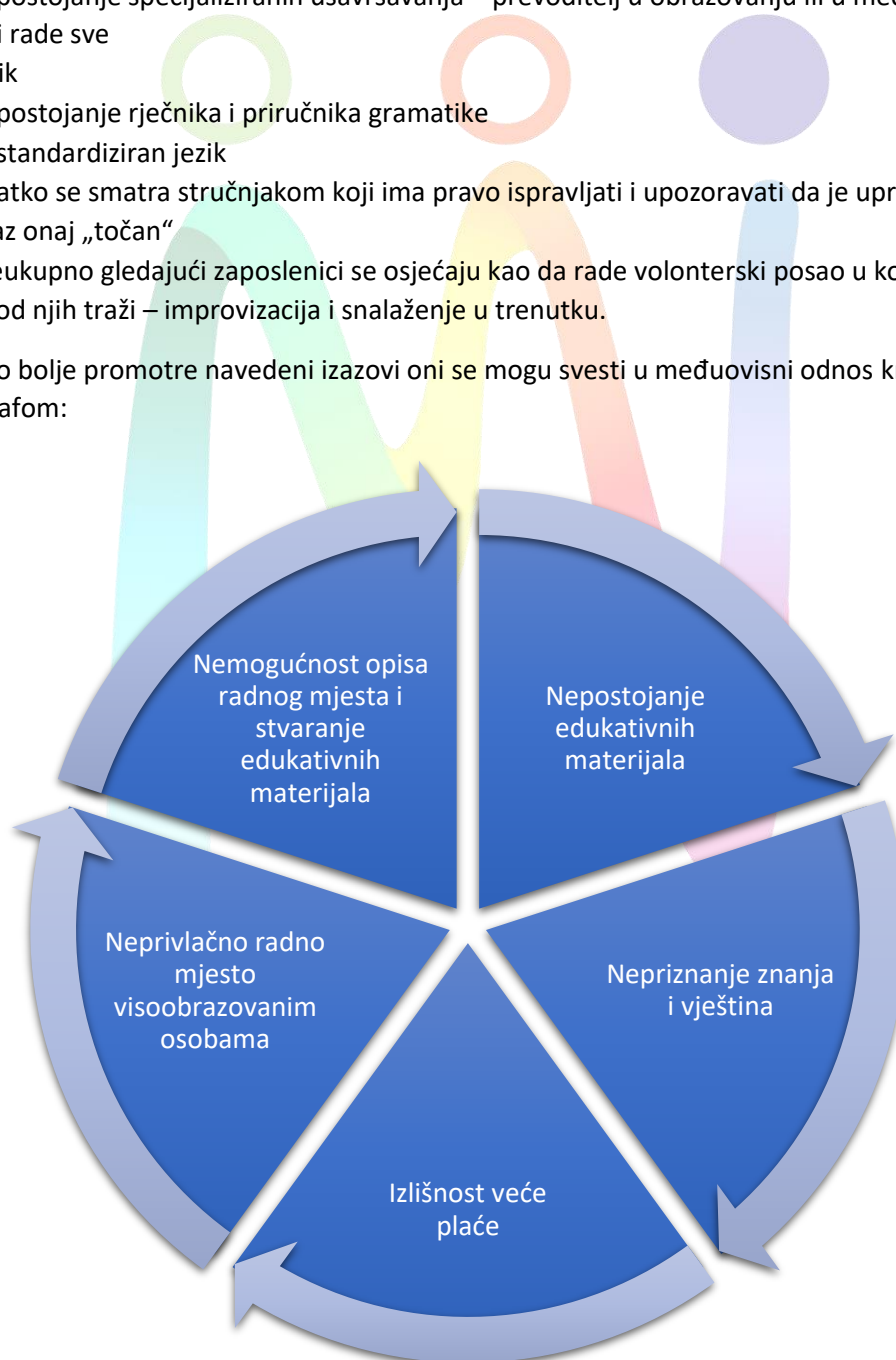
Žena, prosječne dobi od 45 godina srednjoškolskog obrazovanja, zaposlena u udruzi, uz ugovor na određeno i fleksibilno radno vrijeme, na plaću od 4600 kuna i radi u Zagrebu. U udruzi radi i niz drugih poslova koji nisu tumačenje i prevođenje. Hrvatski znakovni jezik naučila je ili od svojih roditelja ili na tečaju u udruzi, a posao tumača/prevoditelja joj je objašnjen od strane kolega ili drugih zaposlenika u udruzi.

Osnovni izazovi koje možemo izlučiti iz 27 odgovora pripadaju u četiri kategorije: *plaća, rad, edukacija, znanje i vještine* – *priznanje struke i jezik*. Oni su kako slijede:

1. Plaća
 - Premala i neprimjerena
 - prema tome je i teže naći visokoobrazovanu, kompetentnu i kvalitetnu osobu za rad
 - prema tome se zapošljavaju oni koji nemaju ne samo visoko obrazovanje, već nemaju ni osnovna znanja i vještine
2. Rad
 - Nepostojanje evaluacije rada niti nadziranja
 - Nepostojanje opisa radnog mjesta
 - Općenito nerazumijevanje zajednice – kako čujućih tako i gluhih korisnika
 - Nedostatak sustavne podrške i savjetovanja
 - Iskorištavanje fleksibilnosti radnog vremena
 - Nemogućnost napredovanja
 - Nemogućnost stalnog zaposlenja

- rad od projekta do projekta
- Omalovažavanje rada tumača/prevoditelja od strane drugih zaposlenika udruge
- 3. Edukacija, znanja i vještine – priznanje struke
- Nepostojanje formalnog obrazovanja
- Nepostojanje opisa radnog mjesta - Nepostojanje upisa u registar zanimanja
- Prepušteni sami sebi u potrazi za edukacijama
- nepostojanje tuzemskih pa su primorani ići van zemlje
- prikupljene potvrde s neformalnih edukacija nikome ne vrijede
- Nepostojanje certificiranja
- bez obzira na profil zaposlenih tumača/prevoditelja bilo koja udruga može prijaviti projekt u kojem se zapošljava „prevoditelj znakovnog jezika“, no kvalifikacije nisu nigdje propisane
- Nepostojanje specijaliziranih usavršavanja – prevoditelj u obrazovanju ili u medicine
- svi rade sve
- 4. Jezik
- Nepostojanje rječnika i priručnika gramatike
- Nestandardiziran jezik
- svatko se smatra stručnjakom koji ima pravo ispravljati i upozoravati da je upravo njegov izraz onaj „točan“
- Sveukupno gledajući zaposlenici se osjećaju kao da rade volonterski posao u kojem je sve što se od njih traži – improvizacija i snalaženje u trenutku.

Ako se malo bolje promotre navedeni izazovi oni se mogu svesti u međuovisni odnos kružnog oblika prikazan grafom:



Zbog nepostojanja opisa radnog mjesta niti priznate struke ne može se imati formalno obrazovanje čak niti jače neformalno, zbog nepostojanja formalnog ili barem jačeg neformalnog obrazovanja ne može se očekivati visokoobrazovani i stručni kadar, budući da ne postoji visokoobrazovani i stručni kadar ne može se tražiti veća plaća, a bez veće plaće ne može se očekivati visokoobrazovni stručni kadar. Za opis radnog mjesta potrebne su jasno definirani zadaci i očekivanja, a koja se temelje na znanjima i vještinama, a koje se temelje na znanju jezika i prevoditeljskih alata. Bez mogućnosti učenja jezika i prevoditeljskih alata ne može se ništa od toga ostvariti.

Visokoobrazovani i stručni kadar izravno utječe na razvoj opisa radnog mjesta i posljedično formiranje struke, koji može utjecati na razvoj jezika i jezičnih materijala, što posljedično omogućava formalno obrazovanje i osiguravanje daljnjeg visokoobrazovanog i stručnog kadra.

Predložena rješenja kako ih vide ljudi iz prakse su sljedeća:

1. Financiranje

- Ojačati samofinancirajuće aktivnosti kako bi osigurala veće prihode s kojima bi mogli osigurati motivirajuće plaće za ključna radna mjesta potrebna za djelovanje. S time bi se mogla napraviti održiva sistematizacija radnih mjesta te ona više ne bi ovisila o odobrenim/neodobrenim projektima.
- Uređenje sustavnog financiranja na način da se usluga tumača/prevoditelja smatra državnom, da je država ta koja osigurava zajednici Gluhih njihovo pravo na korištenje HZJ i dobivanje informacija na HZJ.
- Napraviti pritisak na Ministarstvo za povećanje plaće i zahtjev za razvojem sustava kvalitete.

2. Organizacija

- Bolja organizacija poslovanja unutar udruge – što uključuje jasna zaduženja i odgovornosti te nadzor istih.
- Reguliranje struke, odnosno njezina profesionalizacija. Upis u registar zanimanja, propisivanje minimalne stručne spreme te priznanje posebnih znanja i vještina.

-specijalizacija struke koja priznaje posebne karakteristike rada u posebnim okruženjima poput obrazovanja, sudovi i policija te medicina

- Okupljanje prevoditelja pod jedan krov – u jednu organizaciju koja se bavi isključivo tumačenjem i prevođenjem, te koja im osigurava kontinuirano usavršavanje.
- Veća razina informiranosti – putem letaka ili brošura – za sve korisnike usluge, ali i za druge zaposlene u udruzi, a u kojima će biti jasno određeni zadaci i odgovornosti radnog mjesta tumač/prevoditelj.
- Organiziranjem sindikata prevoditelja HZJ.
- Potreban je sustav podrške u kontinuiranom radu – organiziranje radionica i sastanaka tumača/prevoditelja.

-pomoć i podrška zbog mogućnosti izgaranja na poslu (*burn-out*) i svakodnevnog stresa zbog

3. Jezik i edukacija

- Potrebno je formalno obrazovanje tumača i prevoditelja. No, prvenstveno formalno priznanje znanja za one koji su trenutno zaposleni, s višegodišnjim iskustvom i kontinuiranim ulaganjem u sebe. Oni postaju edukatori, provoditelji formalne obrazovanja budućih prevoditelja.
- Potrebno je standardizirati HZJ.

4. REVIDIRAN ETIČKI KODEKS

Od samog početka formiranja usluge tumača/prevoditelja 2008. godine bilo je potrebno imati Etički kodeks struke. On je posebno važan za struke koje rade s čovjekom, a osobito za one koje ulaze u intimnu i privatnu sferu njihovih života. A takva je struka upravo naša.

Etički kodeks osigurava smjernice za primjerene reakcije samih komunikacijskih posrednika, ali i upute za korisnike u smislu što sve mogu očekivati od komunikacijskog posrednika. Kao što je već rečeno, svaka je prijevodna situacija drugačija. Drugačija je radna pozicija, drugi je korisnik, drugi je sustav komunikacije, ali drugačiji je i sam komunikacijski posrednik. Drugačija je tema prijevodne situacije te drugačiji kontekst u kojem se odvija. Veliki je broj faktora koji su uključeni i svaki je svaki put barem jedan barem malo drugačiji što čini ovu struku izuzetno zahtjevnom i dinamičnom.

Etički kodeks struke sadrži načela koja osiguravaju poštivanje svih dionika u prijevodnoj situaciji, poštivanje i razumijevanje tajnosti i privatnosti svake od prijevodnih situacija te osiguravaju ujednačen i profesionalni pristup struci svih dionika prijevodne situacije. Sadrži skup načela koji osiguravaju svim dionicima znanje i razumijevanje odgovornosti, obveza i očekivanja. S obzirom na to da je svaka prijevodna situacija drugačija, Etički kodeks mora biti do neke mjere fleksibilan. Ne može sadržavati samo i isključivo pravila ili zakone kojih se svi moraju pridržavati, već sadrži načela koja su vodilje za adekvatno ponašanje na korist svih i na štetu nikoga.

Primjeri etičkih kodeksa zemalja s dugom povijesti struke, koji imaju formalno obrazovanje i verificirane tumače/prevoditelje mogu se naći u prilogu ovih Smjernica.

Prvi je tako kodeks Strukovne etike tumača/prevodite za gluhe osobe nastao 2009. godine, no dolaskom Zakona o HZJ i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba u RH 2015., mijenja termin „tumač/prevoditelj“ u „stručni komunikacijski posrednik“, a udruga Hrvatsko društvo tumača/prevoditelja preimenuje se u Hrvatsko društvo stručnih komunikacijskih posrednika. Ovaj je etički kodeks jedini koji je postojao i njime su se vodili svi tumači i prevoditelji zaposleni u udrugama Gluhih. On je tako glasio ovako:

Kodeks Strukovne etike stručnih komunikacijskih posrednika za gluhe osobe

Članak 1.

Stručni komunikacijski posrednik za znakovni jezik je punoljetna osoba upisana u registar stručnih komunikacijskih posrednika znakovnog jezika kojoj je izdan certifikat prema propisima o kvalifikaciji važećim na nacionalnoj razini. Stručni komunikacijski posrednici su u svom radu dužni poštovati kodeks strukovne etike za stručne komunikacijske posrednike. Stručni komunikacijski posrednici moraju biti emocionalno zrele osobe i imati moralne kvalitete kao što su poštenje, savjesnost, samokritičnost, objektivnost i stručnost, te moraju biti osobe vrijedne povjerenja.

Članak 2.

Stručni komunikacijski posrednici su u obavljanju svog stručnog rada dužni djelovati u skladu s općim društvenim normama, načelima i propisima za to područje.

Članak 3.

Stručni komunikacijski posrednici su u pogledu podataka koje saznaju prilikom prijevodnih situacija vezani šutnjom, naročito pak ako se radi o tajnama ili pitanjima iz intimnog (individualnog) djelokruga pojedine osobe. Sve informacije koje sazna pri tumačenju, naročito one povjerljive, mora držati za

sebe i ne smije ih širiti. Obveze šutnje Stručni komunikacijski posrednici su oslobođeni samo u slučaju ako moraju o pojedinim podacima dati izjavu na pismeni zahtjev državnoga ili pravosudnog organa.

Članak 4.

Stručni komunikacijski posrednici su dužni svoj posao obavljati profesionalno i diskretno te se prema svim sudionicima, koji su nazočni pri tumačenju, odnositi kao jednako vrijednima, korektno i s poštovanjem. Moraju poznavati i biti svjesni svojih sposobnosti i stručne osposobljenosti te znati ocijeniti kada im je potrebna pomoć ili sudjelovanje i drugih stručnih komunikacijskih posrednika.

Članak 5.

Prijenos informacije je obveza stručnih komunikacijskih posrednika, naročito u slučajevima kad su određeni po poslovniku udruge stručnih komunikacijskih posrednika znakovnog jezika. Neopravdano ili neutemeljeno propuštanje ili odbijanje obavljanja pružanja usluge predstavlja ponašanje koje je u suprotnosti s ovim kodeksom i drugim dokumentima Udruge stručnih komunikacijskih posrednika.

Članak 6.

Uloga stručnog komunikacijskog posrednika je uspostavljanje posredne komunikacije između gluhe osobe i ostalih sudionika komunikacije. Rezultat uspješne komunikacije je situacija kada stvarno stanje u cijelosti postane jasno svim sudionicima. Dok situacija nije u cijelosti jasna i razumljiva svakom pojedinom sudioniku, stručni komunikacijski posrednik mora svojim radom stručno pomagati tako dugo, dok se u cijelosti ne postigne jasnoća i razumljivost. U slučaju nesuglasja između stručnog komunikacijskog posrednika i sudionika problem je potrebno riješiti tako da se za njegovo rješavanje suglasno odredi kao pomoć i treću osobu.

Članak 7.

Stručni komunikacijski posrednik u svom radu rabi hrvatski znakovni jezik iz priručnika "Uvodni seminar o komunikaciji s gluhim osobama". Pri prijenosu informacije sa hrvatskog u znakovni jezik rabi onu komunikaciju koja je gluhoj osobi najrazumljivija (znakovni jezik gluhih, simultana komunikacija, ručna abeceda, pisanje, crtanje, prepričavanje drugim, razumljivijim riječima).

Članak 8.

Stručni komunikacijski posrednik uvijek nastupa u ulozi neutralnog posrednika, čiji je zadatak uspostavljanje dijaloga među sudionicima. Njegova je dužnost samo to da osigura pravilan prijevod, odnosno sporazumijevanje, pri čemu se ne smije upuštati u sadržaj niti što oduzimati ili dodavati. Pri tom mora zaboraviti na svoje osjećaje, primisli, rješenja, stajališta, mišljenja i slično. Prenositi mora točno i nepristrano, u cijelosti sve što je bilo rečeno, s tim što nije odgovoran za sadržaj, već samo za točno tumačenje. Pri tom mora smetnuti s uma svaki osjećaj nelagode, koji bi mogao proizaći iz sadržaja koji se tumači. Stručni komunikacijski posrednik se pri svom radu ne smije uključivati ni pristrano angažirati, jer on ne smije biti zainteresiran za rezultat do kojega će doći u pojedinom pitanju po okončanju postupka prijevoda. Posebno pak ne smije nikada odlučivati umjesto gluhe osobe, makar i osjećao naklonost prema njoj. On prevodi i tumači vjerodostojno i po svojem najboljem znanju, pri čemu prenosi volju, smisao, nakanu i raspoloženje sudionika. Ništa ne smije ispustiti niti dodati, niti se na bilo koji način uključiti u nešto čime bi mogao postati suodgovoran za ishod. U postupku pred sudom ili upravnim tijelima stručni komunikacijski posrednik je u pojedinim slučajevima po potrebi dužan informirati sudionike kako doslovan prijevod nije moguć pa je potrebno kazati drugim riječima, parafrazirati, sve što je rečeno gluhoj osobi, ili što je gluha osoba izjavila.

Članak 9.

Stručni komunikacijski posrednik je dužan sam procijeniti svoju sposobnost, ovisno o zahtjevnosti situacije, u kojoj je tumačenje potrebno. Ako je predložen da bude stručni komunikacijski posrednik, ali smatra da prijevod ili tumačenje u nekoj konkretnoj stvari ili u cjelini ne bi mogao uspješno obaviti, dužan je prije postupka to naglasiti. Samo u krajnjem slučaju može se po svojoj savjesti odlučiti o prihvaćanju zadatka, iako za njega nije u cijelosti dovoljno osposobljen, ako je tumačenje nužno i hitno potrebno.

Članak 10.

Stručni komunikacijski posrednik se isključuje iz postupka tumačenja u slučajevima ako je s nekim sudionikom u srodstvu u vertikalnoj liniji, bez obzira u kojem koljenu, ili u bračnom srodstvu, bez obzira da li je brak razvrgnut. Također je dužan odbiti tumačenje, ako u konkretnom postupku ima posebne svoje interese, ili ako je s pojedinim sudionikom u posebnom prijateljstvu ili neprijateljstvu, ili ako postoje druge okolnosti koje ukazuju na to da bi pri tumačenju prekoračio svoju točno određenu ulogu pa zadatak obavio na pristran način.

Članak 11.

Stručni komunikacijski posrednik koji u dogovoreno vrijeme ne može obaviti svoj stručni posao, dužan je pravovremeno o tome obavijestiti sudionike kao i odgovornu osobu iz Hrvatskog društva stručnih komunikacijskih posrednika za gluhe osobe, koja je obvezna osigurati drugog stručnog komunikacijskog posrednika.

Članak 12.

Stručni komunikacijski posrednik za gluhe osobe za svoj rad je plaćen po tarifi za stručne komunikacijske posrednike koju je na prijedlog Hrvatskog saveza gluhih i Hrvatskog društva stručnih komunikacijskih posrednika za gluhe osobe, prihvatilo Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti.

Članak 13.

Stručni komunikacijski posrednik je dužan prilikom tumačenja svojim vladanjem i profesionalnošću brinuti se o svom ugledu, ugledu udruge stručnih komunikacijskih posrednika, pa se u vezi s tim s poštovanjem odnositi prema znakovnom jeziku. Isto tako se od stručnih komunikacijskih posrednika očekuje da educiranjem prosvjetljuje javno mnijenje o gluhim i gluhoći radi izbjegavanja neželjenih nesporazuma, koji nastaju u komunikaciji s gluhim osobama.

Članak 14.

Stručni komunikacijski posrednik je dužan proširivati svoje poznavanje znakovnog jezika. S tim u vezi prihvaća novosti i napredak s tog područja proučavanjem literature, razmjenom iskustava s drugim stručnim komunikacijskim posrednicima, sudjelovanjem u profesionalnim strukovnim susretima i obrazovnim programima, te na druge načine dopunjuje svoje znanje, koje je u skladu s dokumentima Hrvatskog društva stručnih komunikacijskih posrednika za gluhe osobe. Stručni komunikacijski posrednik mora poznavati različite sustave komunikacije, te učiti i prihvaćati nove znakove, naročito ako su korisni ili potrebni za bolje razumijevanje znakovnog jezika.

Članak 15.

Postupci stručnog komunikacijskog posrednika koja su u suprotnosti s odredbama ovog kodeksa predstavljaju njegovo kršenje. Odluku o utemeljenosti i intenzitetu kršenju Kodeksa donosi Izvršni

odbor Hrvatskog društva stručnih komunikacijskih posrednika za gluhe osobe, koja izriče odgovarajuće kaznene mjere.

Članak 16.

Od stručnog komunikacijskog posrednika se očekuje da bude prikladno odjeven tako da njegova odjeća bude u kontrastu s rukama i njihovim pokretima.

Članak 17.

Ovaj kodeks obvezatno dobivaju svi stručni komunikacijski posrednici, koji svojim potpisom taj primitak potvrđuju i obvezuju ga se pridržavati.

Prateći dostignuća struke te izazove i potrebe na terenu Hrvatsko društvo prevoditelja izrađuje novi Etički kodeks i smjernice profesionalnog ponašanja, koji je rezultat zajedničkog rada dugogodišnjih komunikacijskih posrednika. Etički je kodeks moderniziran i prilagođen na način da se veća pozornost data općim načelima i vrijednostima koja moraju biti prisutna u obavljanju tog posla. Novi je tako etički kodeks struke kako slijedi.

Etički kodeks i smjernice profesionalnog ponašanja

Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika za gluhe očekuje od svojih članova profesionalan pristup radu i struci. Članovi se moraju pridržavati etičkog kodeksa i svih njegovih smjernica za profesionalno djelovanje kao uvjeta za članstvo u Društvu.

Ovaj dokument služi kao vodič za sve članove Hrvatskog društva prevoditelja znakovnog jezika za gluhe i opisuje etička načela, vrijednosti i standarde ponašanja članova u njihovom profesionalnom djelovanju.

Članovi i članice Društva djeluju prema osnovnim načelima:

- A. iskazuju poštovanje prema svim dionicima,
- B. svjesni su mogućih kulturnih razlika između sudionika u komunikacijskoj situaciji,
- C. promiču kvalitetu,
- D. ne diskriminiraju,
- E. preuzimaju profesionalnu odgovornost,
- F. svjesni su svojih profesionalnih kompetencija,
- G. svjesni su komunikacijskih potreba klijenata,
- H. prevode isključivo kada su za to mentalno i fizički sposobni.

Uvijek vode brigu o:

- *točnosti prijevoda,*

- *preciznosti prijevoda,*
- *cjelovitosti prijevoda,*
- *povjerljivosti informacija.*

U svom radu:

1. profesionalno pristupaju svojim jezicima:

- (a) rade jezike s kojih i na koje mogu kvalitetno prevoditi,
- (b) stručno se i trajno usavršavaju u svim radnim jezicima,
- (c) trajno prikupljaju građu za pripremu vokabulara u različitim tematskim područjima,
- (d) prate aktualna događanja u zemlji i svijetu,
- (e) prevode u duhu jezika;

2. profesionalno pristupaju poslovnim zadacima:

- (a) prihvaćaju samo one poslovne zadatke u kojima razumno mogu pretpostaviti da će pružiti kvalitetnu uslugu s obzirom na svoje znanje i iskustvo,
- (b) pažljivo se pripremaju za jezične, situacijske, komunikacijske i druge pretpostavljene aspekte prihvaćenog zadatka,
- (c) na svakom zadatku poštuju i promiču pravila struke,
- (d) prevode svim klijentima bez iznošenja vlastitog mišljenja o tematici,
- (e) neutralno prevode i gluhim i čujućim osobama, bez diskriminiranja, odnosno zauzimanja strana,
- (f) prevode sve informacije, nepristrano,
- (g) odabiru primjeren registar,
- (h) vode računa o primjerenim radnim uvjetima (posebno o vidljivosti i o tome da mogu dobro čuti),
- (i) svjesni su svog utjecaja na komunikacijsku situaciju i trude se smanjiti taj utjecaj,
- (j) pažljivo promišljaju o svakoj fazi, prije, za vrijeme i nakon zadatka,
- (k) o spriječenosti da prevode na prihvaćenom zadatku obavještavaju sve relevantne dionike što je ranije moguće;

3. profesionalno pristupaju klijentima:

- (a) pristojno komuniciraju,

- (b) prema svim sudionicima prijevodne situacije odnose se s jednakim poštovanjem i profesionalnošću,
- (c) na zadatke dolaze u odjeći primjerenoj situaciji u kojoj prevode, čisti i uredni,
- (d) dolaze na zadatak na vrijeme, uvijek prije početka,
- (e) prilagođavaju se komunikacijskim potrebama klijenata,
- (f) prednost u prilagodbi komunikacijskim potrebama stavljaju na potrebe onog klijenta koji je u nepovoljnijem položaju u komunikacijskoj situaciji,
- (g) čuvaju povjerljivost informacija o klijentima i poslovnim zadacima,
- (h) uvijek odrađuju prihvaćen posao osim u slučaju više sile,
- (i) vode brigu o svome fizičkom i psihičkom zdravlju;

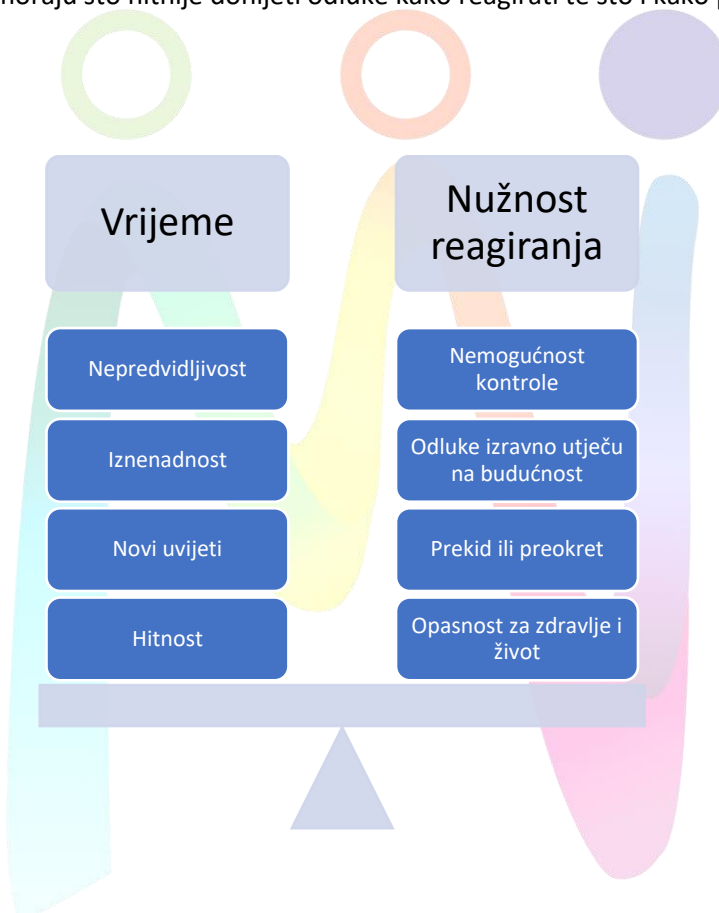
4. profesionalno se odnose prema struci i kolegama:

- (a) pridonose unapređivanju struke kroz angažman u strukovnim udruženjima,
- (b) redovito sudjeluju u edukacijama i vježbama prevođenja,
- (c) pridonose unapređivanju struke kroz podršku novim kolegama,
- (d) ne ogovaraju kolege ili struku, a osobito ne na javnim mjestima/mrežama kada je posljedica nepravedan gubitak ugleda,
- (e) spremni su na pružanje podrške svim sudionicima prevoditeljskog tima,
- (f) surađuju s drugim stručnjacima (npr. učiteljima, nastavnicima i profesorima u školama, liječnicima i medicinskim osobljem u zdravstvenim ustanovama i sl.),
- (g) pridržavaju se etičkog kodeksa i smjernica profesionalnog ponašanja,
- (h) jasno, svugdje i uvijek promiču pravila struke, kako u komunikaciji sa svim dionicima, tako i svojim ponašanjem i radom.

5. POSTUPANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Krizna i krizna situacija predstavlja svaki poremećaj ustaljenog oblika života i djelovanja, izaziva njegov prekid ili značajnu promjenu. Dva temeljna faktora kriznih situacija su vrijeme i nužnost odluke. To znači da je karakteristično za kriznu situaciju da se događaj odvija iznenadno, naglo i brzo te zahtijeva hitnu odluku o djelovanju koja izravno utječe na budućnost pojedinca, grupe ili cijele zajednice. U vremenski komprimiranom prostoru poremećene rutine djelovanja bez dostatne količine informacija pojedinac ili grupa moraju što hitnije donijeti odluke kako reagirati te što i kako poduzeti.

Dimenzije su krize⁶:



Karakteristike su kriznih situacija⁷:

- Pojava negativnog događaja može biti toliko značajna da može ugroziti opstanak organizacije,
- postoje osjećaji hitnosti, iznenađenja i velike opasnosti, ostavljajući malo vremena za odluke,
- kontinuirani osjećaj nemogućnosti suočavanja s kriznom situacijom
- presudne promjene su opasne i mogu imati pozitivne, ali i negativne posljedice
- krizne situacije su dinamične, tečne i nestabilne

⁶ Osmanagić Bedenik, N. (2010): *Krizni menadžment: Teorija i praksa*, Zbornik Ekonomskog Fakulteta u Zagrebu, god. 8, br. 1, str. 101-118, dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/57783>

⁷ https://hr.wikipedia.org/wiki/Upravljanje_u_kriznim_situacijama

Ovim su se projektom osigurale edukacije zaposlenika partnerskih udruga za postupanje u kriznim situacijama prvenstveno uslijed elementarnih i drugih nepogoda. No, s obzirom na prirodu posla i s obzirom na odgovore koje smo dobili provedbom upitnika osim kriznih situacija elementarnih i drugih nepogoda, uslijed kojih postoji ugroza života ovim ćemo priručnikom obuhvatiti i krizne situacije manjeg opsega, koje su izgledne u svakodnevnom obavljanju posla komunikacijskog posrednika, a kojima je prvenstveno ugroženo psihičko i mentalno zdravlje zaposlenika. Tako ćemo se u ovom poglavlju dati savjete o postupanju u kriznim situacijama uslijed elementarnih i drugih nepogoda Ravnateljstva civilne zaštite, a u drugom ćemo se poglavlju baviti mentalnim zdravljem.

Elementarne i druge nepogode o kojima Ravnateljstvo civilne zaštite kontinuirano i intenzivno informira građane su: potresi, požari, poplave, klizišta, suša, epidemije i pandemije, snijeg i led, nuklearne i radiološke nesreće, bolesti bilja, industrijske nesreće, onečišćenje mora, ekstremne temperature te općenite upute kako smanjiti rizik od katastrofa.

Informacije su sažete u 13 brošura, koje su dostupne na mrežnim stranicama Ravnateljstva⁸, a ovim projektom Hrvatsko je društvo prevoditelja osiguralo prijevod i prilagodbu brošura na HZJ te su isto tako trajno dostupne na mrežnim stranicama Društva⁹.

Savjeti se tako mogu podijeliti u kategorije:

- ❖ Što mogu napraviti za prevenciju ili umanjeње krizne situacije
- ❖ Što napraviti uslijed krizne situacije
- ❖ Što nakon krizne situacije
- ❖ Zakonodavni okviri koji definiraju prava i obveze te odgovornosti države, lokalne samouprave i samih građana

Osnovno postupanje u kriznim situacijama bilo koje vrste je:

1. Kontinuirana informiranost

- Trajno se informirati o događajima u svojoj bližoj i široj okolini
- Razmjenjivati saznanja i informacije s ljudima u svojoj bližoj okolini
- Pohađati edukacije Ravnateljstva civilne zaštite kad god se za to pruži prilika
- Poštivati pravila brižnog odnošenja prema prirodi i zbrinjavanju otpada
- Pratiti pravila strukture građevina i poštivati naloge građevinskih stručnjaka

2. Spremnost za evakuaciju

- Pripremiti ruksak s preporučenim osnovnim stvarima
- Sastaviti popis važnih brojeva telefona i držati ga na vidljivom mjestu
- Dogovoriti sa svojim ukućanima mjesto sastanka u slučaju razdvajanja

3. Ne paničariti, ostati priseban i smiren!

- Obratiti pozornost na ljude oko sebe i pokušati pomoći
- Osigurajte uvjete u svom najbližem okruženju da imate zraka i pokretljivost
- **Na žurni broj 112 moguće je zvati ali i poslati SMS poruku**
 - Informacije koje trebate napisati su: što se dogodilo, gdje ste, ima li ozlijeđenih, kakve su ozlijeđe, kakvu pomoć trebate i tko zove

⁸ <https://zeos.mup.hr/portal/apps/MapJournal/index.html?appid=b2a4a2e18877401f97891ee8010b1a52>

⁹ <https://www.prevoditeljhzj.eu/brosure/>

6. MENTORSKI PROGRAM

Program mentoriranja dio je sustava podrške za zaposlene komunikacijske posrednike. Kako se može iščitati iz analize izazova i potreba sustav podrške uključuje sljedeće:

1. Edukacija
2. Stručno usavršavanje
3. Jasne upute o zadacima i odgovornostima
4. Evaluacija rada
5. Program mentoriranja
 - a. Razmjena znanja
 - b. Psihološka podrška

Program mentoriranja treba biti omogućen svakom novom zaposlenom komunikacijskom posredniku, kao i svakom komunikacijskom posredniku koji ulazi u novo prijevodno okruženje. To znači, primjerice, za komunikacijskog posrednika koji je zaposlen za rad u obrazovanju, kada prelazi na rad u medicini ili na policiji, potrebno je određeno vrijeme da se prilagodi novim zahtjevima prijevodnih situacija. Budući da su drugi faktori uključeni u prijevodnom procesu, potrebno je vrijeme za kontrolu ponašanja i prilagodbu ponašanja na zahtjeve tih okruženja. Primjerice, u obrazovanju, osobito u predškolskom obrazovanju, poželjno je i uputno za komunikacijskog posrednika da djetetu dodatno pojasni određene riječi i pojmove koji se koriste u komunikaciji učitelja s djecom te se izravno uključuje u komunikaciju, dok takvo ponašanje nije uputno pri posredovanju s odraslim osobama. Tako je sam program mentoriranja individualan prema potrebama i temeljnim znanjima i vještinama, kao i karakteristikama samog komunikacijskog posrednika.

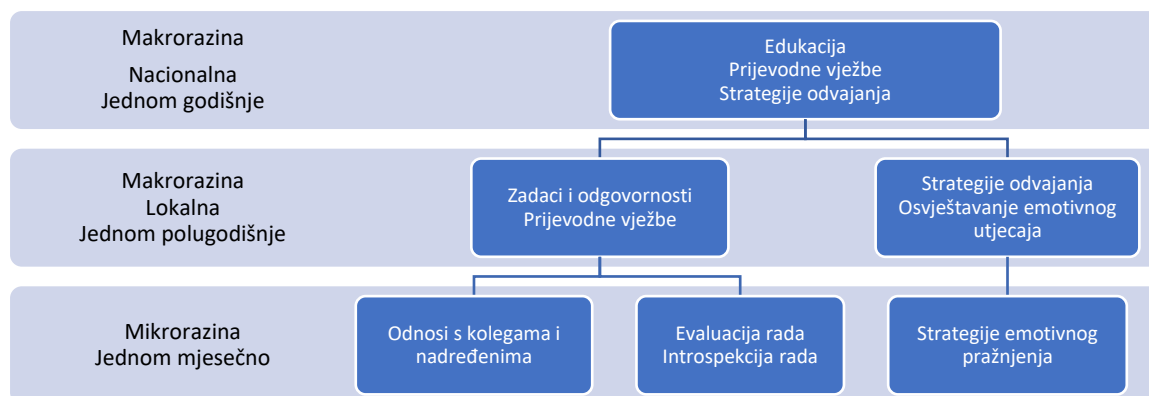
Osnovna načela koja program mentoriranja mora obuhvaćati su tako: *individualni pristup, sigurno okruženje bez osuđivanja i predrasuda, pristup svim dostupnim informacijama i znanju.*

Mentori su kolege koji imaju dugogodišnje iskustvo rada, koji su u svojem radu pozitivno ocijenjeni, koji imaju povjerenje svih dionika struke te koji su prošli dodatno usavršavanja u području prevoditeljske struke, ali i ljudskih resursa te organizacije poslovanja. Uz to osnovne karakteristike mentora su: dostupnost, vještina aktivnog slušanja i analitičnost.

Važno je napomenuti da program mentoriranja nije davanje uputa kako se treba ponašati, već vođenje komunikacijskog posrednika kroz njegovo novo iskustvo, na način da sam uvidi koje su postavke nove prevoditeljske situacije kako bi se potaknula introspekcija ponašanja i prema tome ponašanje reguliralo prema znanjima i vještinama struke te etičkom kodeksu. Posredniku se daje na raspolaganje literatura, kao i uvid u vlastita znanja i iskustva samog mentora.

Program mentoriranja uključuje mikro i makro razinu. Mikrorazina odnosi se na pojedinačni rad mentora s komunikacijskim posrednikom dok se makrorazina odnosi na grupni rad. Makrorazina se nadalje dijeli na lokalnu i nacionalnu razinu, što znači da se organizira na razini organizacije poslodavca – grupni rad s kolegama, te na nacionalnoj razini – grupni rad svih komunikacijskih posrednika u RH.

Učestalost i moduli mentoriranja:



Moduli koje program mentoriranja uključuju su edukativne i savjetodavne prirode. Edukativni tako moduli uključuju iščitavanje postojeće literature te razmjenu stručnog znanja, dok savjetodavni moduli uključuju razmjenu osobnog iskustva u svrhu postizanja osjećaja pripadnosti i podrške, mogućnost učenja po uzoru te vlastitog razvoja i usavršavanja. Tako edukativni moduli mogu biti na različite teme poput u tablici spomenutih prijevodnih vježbi, a mogu bit i povijest struke, tipovi prevođenja, karakteristike različitih radnih okruženja, zakonodavni okviri, struktura organizacija i slično, ali i psihološke grane poput spomenute strategije odvajanja, o kojoj je više riječi u sljedećem potpoglavlju. Savjetodavni moduli su tako zadaci i odgovornosti unutar organizacije poslodavca, odnosi s kolegama i nadređenima, evaluacija rada, introspekcija rada te osvještavanje emotivnog utjecaja i strategije emotivnog pražnjenja.

Edukativno-savjetodavnog karaktera su, primjerice – radionice, na kojima se mogu obrađivati kako literatura tako konkretni primjeri iz prakse te pitanja koja se tiču etičkog kodeksa ili postupanja u kriznim situacijama.

Učestalost navedena u tablici je minimalna. Tako se mentoriranje na makro nacionalnoj razini održava najmanje jednom godišnje, makro lokalnoj razini najmanje jednom u šest mjeseci, a individualno najmanje jednom mjesečno.

Ove Smjernice za prevoditelje u kriznim situacijama predstavljaju tako temeljni dokument na kojemu je moguće razvijati sustav mentoriranja prilagođen lokalnim potrebama budući da sadrži sve temeljne postavke struke komunikacijskog posrednika, uvid u kompleksnost i dinamičnost radnih zadataka, upućuje na izazove i potrebe s kojima se suočavaju aktivni komunikacijski posrednici te daje osnovne postavke strukture koja omogućava nadogradnju njihovih znanja i vještina.

Ako se radi o kriznim situacijama, u slučajevima izvanrednih događaja, kada se komunikacijski posrednik našao u neposrednoj psihofizičkoj opasnosti, tada je uz samu razmjenu znanja potrebna i psihološka podrška.

6.1. SAVJETI ZA OČUVANJE PSIHO-FIZIČKOG ZDRAVLJA

U kratkom pregledu povijesti struke u poglavlju Analiza izazova napomenuta je pomak u razmišljanju kada se radi o komunikacijskim posrednicima – od toga da su samo provodnici riječi i misli prema tome da se ipak radi o ljudskim bićima koja nisu i ne mogu biti lišena svojih misli i emocija. Tako se paralelno

s razvojem znanja i vještina, prevoditeljskih strategija provode i istraživanja utjecaja emotivno teških prijevodnih situacija na same komunikacijske posrednike. Sva su redom istraživanja pokazala da oni najbolji prevoditelji stradavaju najviše. Kako bi prenijeli točnu informaciju, kako bi prijevod jezično, kulturološki i sadržajno bio točan oni se u potpunosti *uživljavaju* u informaciju koju prevode, u njezinu bit i smisao, te na taj način bivaju pod njezinim izravnim utjecajem. Sva istraživanja isto tako savjetuju da nakon svakog takvog emotivnog punjenja obavezno slijedi emotivno pražnjenje, kako bi se održala psihička ravnoteža i kako bi se nakon prijevodnog zadatka, tako reći, prevoditelj vratio samom sebi. Jedno od recentnih istraživanja je i rad autorice Rebekah Knodel (2018)¹⁰.

Taktike koje se pojavljuju u istraživanjima, te koje koriste komunikacijski posrednici u zemljama s dugom povijesti struke temelje se na nekoliko principa. Prvi i osnovni je osvještavanje utjecaja prijevodne situacije na naše vlastito psihičko, mentalno i emotivno stanje. Zatim je tu princip kontrole reakcija te završni princip nužnosti odabira i primjene odgovarajuće taktike emotivnog pražnjenja.

Naglašavanje potrebe osvještavanja uopće utjecaja prijevodnih situacija na naše osobno stanje pojavljuje se kod mladih struka – koje su u svojim začecima, poput hrvatske – te kod novozaposlenih komunikacijskih posrednika. To je važno stoga što se često događa da komunikacijski posrednik uopće nije svjestan da je pod utjecajem svog posla – najčešće zbog empatije ili unutarnjeg osjećaja pravde, a sve temeljeno na ljudskoj prirodi da o svemu što ga okružuje stvara mišljenja i emotivnu (ne)privrženost. Nakon što se ponovi veći broj emotivno nabijenih prijevodnih situacija, a komunikacijski posrednik ne osvijesti njihov utjecaj na sebe očekivana je psihološka reakcija pomaknutog objekta – gdje se emotivno pražnjenje događa nekontrolirano i na osobe koje nikako nisu ni sa čim povezane s izvorom frustracije poput, primjerice, kolega koji nisu bili prisutni u datim prijevodnim situacijama ili članovi naše obitelji. Kod emotivno stabilnijih osoba, koje mogu tolerirati velike količine emotivnih oscilacija to neosvještavanje utjecaja može trajati i godinama, uslijed čega konačna reakcija može biti intenzivnija. Stoga potrebno osvještavanje utjecaja prijevodnih situacija na komunikacijske posrednike mora postati dio svakog kurikulumu edukacije struke komunikacijskog posredovanja.

Među strategijama očuvanja psihičkog zdravlja na prvom mjestu nalazi se strategija odvajanja. Ona se odnosi na to da sami u sebi pokušamo u što je moguće većoj mjeri odvojiti ono poslovno od privatnoga. Poslovni život i događaji unutar radnog vremena trebaju biti odvojeni od privatnog života i slobodnog vremena. I u ovom upitniku dokazana priroda ovog posla – fleksibilno radno vrijeme – uvelike otežava taj zahtjev, no on je nužan jer se u protivnom događaju neželjene posljedice.

Taktike koje se pojavljuju u istraživanjima, te koje koriste komunikacijski posrednici u zemljama s dugom povijesti struke se temelje na nekoliko principa. Prvi i osnovni je osvještavanje utjecaja prijevodne situacije na naše vlastito psihičko, mentalno i emotivno stanje. Zatim je tu princip kontrole reakcija te završni princip nužnosti odabira i primjene odgovarajuće taktike emotivnog pražnjenja.

Naglašavanje potrebe osvještavanja uopće utjecaja prijevodnih situacija na naše osobno stanje pojavljuje se kod mladih struka – koje su u svojim začecima, poput hrvatske – te kod novozaposlenih komunikacijskih posrednika. To je važno stoga što se često događa da komunikacijski posrednik uopće nije svjestan da je pod utjecajem svog posla – najčešće zbog empatije ili unutarnjeg osjećaja pravde, a sve temeljeno na ljudskoj prirodi da o svemu što ga okružuje stvara mišljenja i emotivnu (ne)privrženost. Nakon što se ponovi veći broj emotivno nabijenih prijevodnih situacija, a

¹⁰ Knodel, Rebekah K. (2018) "Coping with Vicarious Trauma in Mental Health Interpreting," Journal of Interpretation: Vol. 26: Iss. 1, Article 2. Dostupno na: <https://digitalcommons.unf.edu/joi/vol26/iss1/2>

komunikacijski posrednik ne osvijesti njihov utjecaj na sebe očekivana je psihološka reakcija pomaknutog objekta – gdje se emitivno pražnjenje događa nekontrolirano i na osobe koje nikako nisu ni sa čim povezane s izvorom frustracije. Kod emotivno stabilnijih osoba, koje mogu tolerirati velike količine emotivnih oscilacija to neosvještavanje utjecaja može trajati i godinama, uslijed čega konačna reakcija može biti intenzivnija. Stoga potrebno osvještavanje utjecaja prijevodnih situacija na komunikacijske posrednike mora postati dio svakog kurikuluma edukacije struke komunikacijskog posredovanja.

Taktike koje se pojavljuju u literaturi razvijene su u zemljama s dugogodišnjom praksom, definiranom strukom i raširenim raznovrsnim formalnim obrazovnim programima.

Strategije koje nam olakšavaju i omogućavaju nošenje sa stresnim situacijama te teško emotivno nabijenim prijevodnim situacijama te onima koje od nas zahtijevaju više nego smo pripremljeni i spremni dati su sljedeće:

- Obogaćivanje radnog mjesta drugim sadržajima, poput istraživačkog rada, sudjelovanja u edukacijama ili savjetodavnim aktivnostima.
- Ograničavanje radnog vremena tako da se ne dovedemo do izgorijevanja na poslu (burn-out). U slučajevima obveznog rada vikendima posao bi se trebao ravnomjerno rasporediti na sve zaposlene u organizaciji tako da je svaki vikend netko drugi dežuran.
- Upoznavanje vlastitih mogućnosti i ograničenja te određivanje vlastitih očekivanja u skladu s tim.
- Koliko je moguće unaprijed se pripremiti za sve što se može dogoditi na prijevodu – biti upoznat s kontekstom, s dionicima komunikacije, o tipu prijevoda, koliko će trajati prijevod, kakvi su uvjeti osigurani – temperatura, mogućnost sjedenja, mogućnost osvježenja i slično.
- Uključivanje u aktivnosti kojima doprinosimo promjenama u društvu, kojima se punimo nadom i optimizmom.
- Osiguravanje redovitog odmora.
- Briga o zdravoj prehrani i fizičkoj aktivnosti.
- Razgovor, razgovor, razgovor – dijeljenje svojih iskustava te osobito o emotivnim stanjima u kojima smo se nalazili te na koji smo se način snalazili.
- Prevođenje u trećem licu.
- Meditacija, molitva, plakanje.

Svakome odgovara nešto drugo i potrebno je vrijeme da otkrijemo koja nam od strategija najviše odgovara i koliko njih nam odgovara. No, važno je ponajprije osvijestiti i naučiti da smo emotivna bića i da svaka prijevodna situacija utječe na naše unutarnje emotivno i mentalno stanje, zatim je važno dati si vremena kako bismo pronašli optimalnu strategiju očuvanja zdravlja.

7. PRILOZI





**Udruge Gluhih
– centri znanja
i diseminacije
pravovremenih
i razumljivih
informacija**



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Projekt je sufinancirao Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske

Sadržaj priručnika isključiva je odgovornost Društva prevoditelja znakovnog jezika za gluhe

Za više o EU fondovima: www.esf.hr i www.strukturfondovi.hr