



ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΕΤΑΚΙΝΟΥΜΕΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ ΑΝΔΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΩΝ

ΑΘΗΝΑ 2024





ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΕΤΑΚΙΝΟΥΜΕΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ ΑΝΔΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΩΝ

ΑΘΗΝΑ 2024



Συγγραφή και Επιμέλεια¹

Παναγιώτης Δαμάσκος
Κοινωνιολόγος Υγείας (Μ.Α., ΜΡΗ)
Τμήμα Μετακινουμένων Πληθυσμών

Συμβουλευτική επιτροπή:

Κουλιεράκης Γεώργιος
Ψυχολόγος Υγείας, Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας
Υγείας, Σχολή Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Φούσκας Θεόδωρος
Κοινωνιολόγος, Επίκουρος Καθηγητής Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας Σχολής
Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Στάμου Μάρω
Κοινωνική Ψυχολόγος, Ph.D, M.Sc.
Προϊσταμένη Διεύθυνσης Ετοιμότητας & Απόκρισης, Εθνικός Οργανισμός
Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ)

Μήτρου Κωνσταντίνος
R.N., M.Sc.,
Προϊστάμενος Τμήματος Μετακινούμενων Πληθυσμών,
Διεύθυνση Ετοιμότητας & Απόκρισης, Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ)

Κριτική ανάγνωση

Πουλακίδα Ελένη
Διεθνολόγος MSc Διεθνείς Σχέσεις και Στρατηγικές Σπουδές
Τμήμα Μετακινουμένων Πληθυσμών

Βενετσάνου Μαρία
Κοινωνική Λειτουργός
Τμήμα Μετακινουμένων Πληθυσμών
Πρόγραμμα ΕΟΔΥ / Philos

¹ Κατά την επιμέλεια του παρόντος πρωτοκόλλου έχουν ακολουθηθεί οι συστάσεις του «Οδηγός χρήσης μη σεξιστικής γλώσσας στα διοικητικά έγγραφα» σύμφωνα με την εγκύκλιο με αρ. πρωτ. ΔΙΑΔΙΠΥΔ/ΤΣΠΕΑΔ/Φ.18/οικ. 5748/25/02/2016 του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Μεταρρύθμισης και της Γραμματείας Ισότητας Φύλων με θέμα «Υπέρβαση του "γλωσσικού σεξισμού" και ένταξη της διάστασης του φύλου στα διοικητικά έγγραφα».

**Ξένους ξένιζε
καί σύ γάρ
ξένος γ' ἔση**

Μένανδρος

Αρχαίος Έλληνας ποιητής
(4^{ος} αιώνας π.Χ.)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	9
ΜΕΡΟΣ Α΄. Εισαγωγή	11
1. Πολιτισμικές αντιλήψεις για την υγεία και την ασθένεια	13
2. Πολιτισμική επάρκεια και υγεία	15
3. Η σημασία της επικοινωνίας στην παροχή υπηρεσιών υγείας	17
4. Σκοπός και στόχοι του πρωτοκόλλου	19
ΜΕΡΟΣ Β΄. Διερμνεσία και διαπολιτισμική μεσολάβηση στις δομές προσφύγων και μεταναστών	21
5. Προς αναζήτηση μιας ταυτότητας	23
5.1. Διερμνεσία ή μετάφραση;	23
5.2. Κοινοτική διερμνεσία	25
5.3. Ανθρωπιστική διερμνεσία	26
5.4. Διαπολιτισμική μεσολάβηση	28
5.5. Διερμνεσία versus διαπολιτισμική μεσολάβηση	30
5.6. Η διερμνεσία σε Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές (ΚΕΔ) και Ανοικτές Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας (ΑΔΠΦ)	32
6. Κοινοτική ανθρωπιστική διερμνεσία στις δομές προσφύγων - μεταναστών	34
6.1. Ο ρόλος των κοινοτικών διερμνέων ανδρών και γυναικών	34
6.2. Βασικές αρχές δεοντολογίας	35
6.2.α. Αμεροληψία και ουδετερότητα	35
6.2.β. Εχεμύθεια και τήρηση απορρήτου	35
6.3.γ. Ακεραιότητα και επαγγελματισμός	36
7. Πρακτικές προς αποφυγή (τα δεν)	38
ΜΕΡΟΣ Γ΄. Η συνεργασία επαγγελματιών υγείας και διερμνέων ανδρών και γυναικών	39
8. Η σημασία της συνεργασίας	41
9. Διαπροσωπική δυναμική και διαχείριση	42
10. Οι θέσεις έχουν σημασία	44
11. Καλές πρακτικές συνεργασίας	46
12. Θέματα απορρήτου και εμπιστευτικότητας	48
13. Ένα πρότυπο συνεργασίας	49
13.1. Πριν την συνάντηση	49
13.2. Κατά τη διάρκεια	49
13.3. Μετά τη συνάντηση	49

14. Υπενθυμίσεις	50
15. Δυσκολίες στην συνεργασία με διερμνείς άνδρες και γυναίκες	51
16. Διαχείριση αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς.....	53
ΜΕΡΟΣ Δ΄. Ειδικά Θέματα	55
17. Τηλεφωνική ή εξ αποστάσεως διερμνεία.....	57
17.1. Ο διερμνέας άνδρας γυναίκα κατά την τηλεφωνική διερμνεία.....	58
17.2. Ο επαγγελματίας υγείας άνδρας γυναίκα κατά την τηλεφωνική διερμνεία	60
18. Διερμνεία κατά τη διαχείριση περιστατικών έμφυλης βίας.....	62
18.1. Ανασταλτικοί – διευκολυντικοί παράγοντες	63
18.1.α. Το φύλο	63
18.1.β. Προσωπικά βιώματα	64
19. Συνέργειες και συνεργασίες	65
ΜΕΡΟΣ Ε΄. Μελέτη Περιπτώσεων.....	67
20. Μελέτη περιπτώσεων.....	69
ΜΕΡΟΣ ΣΤ΄. Βιβλιογραφία.....	73
21. Ελληνόγλωσση.....	75
22. Ξενόγλωσση	77

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το Τμήμα Μετακινουμένων Πληθυσμών της Διεύθυνσης Ετοιμότητας και Απόκρισης του ΕΟΔΥ, ανταποκρινόμενο στις ανάγκες της προσφυγικής κρίσης υποδοχής², όπως αυτή προέκυψε την τελευταία δεκαετία λόγω των συνεχών ροών πολιτών τρίτων χωρών από εμπόλεμες, αλλά και πληττόμενες από την φτώχεια περιοχές, υλοποιεί από το 2019 το πρόγραμμα «Ολοκληρωμένη Επείγουσα Παρέμβαση Υγείας για την Προσφυγική Κρίση-PHILOS»³, με σκοπό την κάλυψη των υγειονομικών και ψυχοκοινωνικών αναγκών των πληθυσμών που διαβιούν στις Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές (ΚΕΔ) και στις Ελεγχόμενες Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας Αιτούντων Άσυλο (ΕΔΠΦΑΑ) που βρίσκονται στην Ελληνική επικράτεια.

Το πρόγραμμα Philos ακολουθεί μια διεπιστημονική - διεπαγγελματική προσέγγιση, δηλαδή, άνδρες και γυναίκες επαγγελματίες υγείας, με διαφορετικό επαγγελματικό και επιστημονικό υπόβαθρο προσφέρουν υγειονομικές υπηρεσίες, σε εξυπηρετούμενους άνδρες και γυναίκες, παρέχοντας την υψηλότερη δυνατή ποιοτική ολιστική φροντίδα υγείας.

Βασικοί συντελεστές στην παροχή υπηρεσιών φροντίδας υγείας είναι οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες που αποτελούν τη «γέφυρα επικοινωνίας» των στελεχών του προγράμματος με τις εξυπηρετούμενες και τους εξυπηρετούμενους.

Οι άνδρες και γυναίκες διερμηνείς αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της ομάδας του προγράμματος Philos σε κάθε δομή υποδοχής, ταυτοποίησης και φιλοξενίας. Χωρίς τη συνεργασία μαζί τους, η παροχή υπηρεσιών όχι μόνο θα ήταν περιορισμένη ή αδύνατη αλλά, λόγω της έλλειψης επαρκούς επικοινωνίας θα μπορούσε να αποβεί ακόμα και επιβλαβής για τις εξυπηρετούμενες και τους εξυπηρετούμενους.

Το παρόν πρωτόκολλο εστιάζει ακριβώς σε αυτήν τη συνεργασία των επαγγελματιών υγείας με τους/τις διερμηνείς, αποτυπώνοντας την ταυτότητα και τον ρόλο των διερμηνέων ανδρών και γυναικών ενώ, παράλληλα, περιγράφει τις βέλτιστες πρακτικές και τον τρόπο συνεργασίας επαγγελματιών υγείας και διερμηνέων με σκοπό την επιτυχή έκβαση της διαχείρισης των περιστατικών. Κατ' αυτόν τον τρόπο λειτουργεί τόσο κατευθυντήρια, όσο και εκπαιδευτικά.

Ωστόσο, θα πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι ένα πρωτόκολλο δεν αποτελεί πανάκεια, αλλά την περιγραφή ενός πλαισίου εργασίας βάσει του οποίου μπορούν να μετριάσουν οι δυσκολίες και οι συγκρούσεις στις εργασιακές σχέσεις. Ένα πρωτόκολλο δίνει κατευθύνσεις, όμως η ευαισθησία και η ευελιξία των ίδιων των επαγγελματιών συμπληρώνει σε μέγιστο βαθμό την αποδοτικότητά του.

Αν και ο αρχικός πληθυσμός στόχος είναι τα στελέχη του προγράμματος Philos, το πρωτόκολλο είναι σχεδιασμένο ώστε να έχει εφαρμογή σε όλες τις περιπτώσεις συνεργασίας επαγγελματιών υγείας και διερμηνέων ανδρών και γυναικών που εργάζονται σε αντίστοιχες ανοιχτές ή κλειστές δομές.

² Για την έννοια «κρίση υποδοχής» βλέπε Rea et al (2019):13-30

³ Το Έργο «Ολοκληρωμένη Επείγουσα Παρέμβαση Υγείας για την Προσφυγική Κρίση-PHILOS» υλοποιείται από το Τμήμα Μετακινουμένων Πληθυσμών. Ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2019 σε συνέχεια του προγράμματος «PHILOS - Ολοκληρωμένη επείγουσα παρέμβαση υγείας για την προσφυγική κρίση», βάσει της σύμβασης χρηματοδότησης με αριθμό OME/2016/AMIF/AG/EMAS/0041 με διάρκεια από 02/02/2017 έως 19/08/2019 συμπεριλαμβανομένων και όλων των παρατάσεων, σε 34 Δομές Φιλοξενίας (Accommodation Facilities) και Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Reception and Identification Centers - RICs) στην ηπειρωτική χώρα και σε 5 νησιά-πύλες εισόδου αιτούντων άσυλο/ προσφύγων/μεταναστών, καθώς και σε 68 Δημόσιες Δομές Υγείας (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας). Συγχρηματοδοτείται από το Ταμείο Ασύλου Μετανάστευσης και Ένταξης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και Εθνικούς Πόρους.

Από την θέση αυτή θα ήθελα να ευχαριστήσω τη Διοίκηση του Οργανισμού καθώς και την οικεία Διεύθυνση για την στήριξη στο παρόν εγχείρημα, τα στελέχη του Τμήματος Μετακινουμένων Πληθυσμών που συνετέλεσαν στη δημιουργία αυτού του πρωτοκόλλου, τον Κοινωνιολόγο Υγείας κύριο Π. Δαμάσκο για την συγγραφή καθώς και στις κυρίες Ε. Πουλακίδα, Διεθνολόγο, και Μ. Βενετσάνου, Κοινωνική Λειτουργό, για την κριτική ανάγνωση.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες ανήκουν στα μέλη της συμβουλευτικής επιτροπής τον κύριο Γ. Κουλιεράκη, Ψυχολόγο Υγείας, Αναπληρωτή Καθηγητή Ψυχολογίας της Υγείας στο Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας, της Σχολής Δημόσιας Υγείας του Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, τον κύριο Θ. Φούσκα, Κοινωνιολόγο, Επίκουρο Καθηγητή στο Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας της Σχολής Δημόσιας Υγείας στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής καθώς και την κυρία Μ. Στάμου, Κοινωνική Ψυχολόγο, Ph.D, M.Sc., Προϊσταμένη Διεύθυνσης Ετοιμότητας & Απόκρισης του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) για την πολύτιμη παραγωγική συνεργασία και στήριξη.

Κωνσταντίνος Μήτρου

**Προϊστάμενος
Τμήματος Μετακινουμένων Πληθυσμών**

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΘΕΝΕΙΑ

Κάθε πολιτισμικό πλαίσιο χαρακτηρίζεται από διάφορα συστήματα πεποιθήσεων και δοξασιών με βάση τα οποία ερμηνεύονται οι στάσεις και οι αντιλήψεις των ατόμων, όσο αφορά την υγεία και την ασθένεια. Βασικές πεποιθήσεις είναι οι επιστημονικές (που βασίζονται σε επιστημονικά και ερευνητικά δεδομένα), οι θρησκευτικές (που βασίζονται στις θεολογικές δοξασίες) και οι ανιμιστικές - μαγικές (που βασίζονται στην ύπαρξη πνευμάτων που εμπυχώνουν κάθε μορφή και εκδήλωση του φυσικού κόσμου)⁴.

Οι αντιλήψεις για την ασθένεια και την υγεία διαφέρουν ανάμεσα στα πολιτισμικά πλαίσια. Κεντρικό ρόλο παίζουν:

- ▶ Ο τρόπος αντίληψης του σώματος.
- ▶ Ο τρόπος νοσηματοδότησης μιας ασθένειας ή ενός συμπτώματος.
- ▶ Ο τρόπος αντίληψης της ασθένειας και του ρόλου του ασθενούς (πότε κάποια ή κάποιος είναι άρρωστη ή άρρωστος).
- ▶ Ο τρόπος αντίληψης της σοβαρότητας της ασθένειας.
- ▶ Ο τρόπος αντίληψης του πόνου και της σημασίας του.
- ▶ Η σχέση με τους επαγγελματίες υγείας / θεραπευτές.
- ▶ Οι τελετουργίες και οι παραδόσεις σχετικά με την υγεία.

Οι πολιτισμικές διαφορές στις στάσεις και τη συμπεριφορά των ανθρώπων σχετικά με την ασθένεια, συχνά σχετίζονται με⁵:

- Την αγνόηση νοσογόνων καταστάσεων και την αποδοχή επιβλαβών ή δυσάρεστων περιστάσεων ως καλών για την υγεία του σώματος. Κάποια συμπτώματα μπορεί να θεωρούνται ευεργετικά, π.χ. τα εξανθήματα αντιπροσωπεύουν τον καθαρισμό του αίματος.
- Τον τρόπο περιγραφής των συμπτωμάτων π.χ. μπορεί να δίνεται η ακριβής θέση των συμπτωμάτων ή μια αόριστη περιγραφή, με επικέντρωση στο συναίσθημα ή στον πόνο.
- Τον τρόπο έκφρασης των συμπτωμάτων π.χ. η φράση «πονάει η καρδιά μου» μπορεί να υποδηλώνει θλίψη ή ακόμα και κατάθλιψη και όχι οπωσδήποτε καρδιαγγειακό νόσημα.
- Το γεγονός ότι κάποιες καταστάσεις ή συμπτώματα συνδέονται με εκδηλώσεις μιας ασθένειας, η οποία θεωρείται επαίσχυντη (ή ανήθικη) και δεν αναζητείται θεραπεία, π.χ. σύφιλη, hiv/aids, σχιζοφρένεια.
- Το γεγονός ότι οι ψυχικές ασθένειες συσχετίζονται συχνά με την μαγεία ή άλλες ανιμιστικές ή θρησκευτικές δοξασίες.

Ακόμα και η αντίδραση στην ασθένεια και στον πόνο διαφέρει ανάλογα με το πολιτισμικό υπόβαθρο. Ο πόνος περιλαμβάνει αυτή καθαυτή την αίσθηση του πόνου, αλλά και την ακούσια ή εκούσια αντίδραση σε αυτή την αίσθηση, η οποία έχει ονομαστεί «συμπεριφορά στον πόνο»⁶. Η μορφή που θα πάρει η συγκεκριμένη συμπεριφορά στον πόνο καθορίζεται από τη φύση και την ένταση του ερεθίσματος, αλλά και από τις πολιτισμικές επιδράσεις. Οι επιδράσεις αυτές άλλοτε διευκολύνουν

4 Damaskos, P. (2016)

5 Damaskos, P. (2016)

6 Visser EJ, Davies S. (2009)

την έκφραση των συναισθημάτων που προκαλεί ο πόνος και άλλοτε την περιορίζουν. Οι αντιδράσεις στην ασθένεια και στον πόνο συνδέονται με τα συνολικά συστήματα αξιών, τις πεποιθήσεις και τους τρόπους πολιτισμικής έκφρασης, που ωθούν τους ανθρώπους να συμπεριφέρονται με ιδιαίτερο και διαφορετικό τρόπο όταν εκτίθενται σε παρόμοιες ή ίδιες καταστάσεις.⁷

Είναι σημαντικό ως επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες⁸ να καταλαβαίνουμε πως προσλαμβάνει ο άλλος και η άλλη αυτό που του/της συμβαίνει. Για την κατανόηση του άλλου και της άλλης ρωτάμε⁹:

- Τι: Τι νομίζεις ότι προκαλεί αυτή την ασθένεια;
- Γιατί: Γιατί νομίζεις ότι συνέβη αυτή η ασθένεια σε σένα;
- Πώς: Πως νομίζεις ότι πρέπει να θεραπευθεί αυτή η ασθένεια; Πώς θέλεις να σε βοηθήσουμε;
- Ποιος/ποια: Σε ποιον/ποια απευθύνεσαι για βοήθεια; Ποιος/ποια νομίζεις ότι πρέπει να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων για το πρόβλημα υγείας σου;

Εκτός από τη διαπολιτισμική εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας που ασχολούνται με τους μεταναστευτικούς και προσφυγικούς πληθυσμούς σημαντικό ρόλο διαδραματίζει στις περιπτώσεις αυτές και ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής ή διερμηνέας άνδρας και γυναίκα που έχει τη γνώση και τη δεξιότητα να αναγνωρίσει και να επικοινωνήσει το πολιτισμικό υπόβαθρο της εξυπηρετούμενης και του εξυπηρετούμενου.

⁷ Damaskos, P. (2016)

⁸ Στο παρόν πρωτόκολλο ως επαγγελματίες υγείας θεωρούνται όλοι οι εξειδικευμένοι επαγγελματίες άνδρες και γυναίκες που ασχολούνται με την υγεία του ατόμου και σε όλα της τα στάδια, όπως αυτή ορίζεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας ως «κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι μόνο η απουσία ασθένειας ή αναπηρίας» (ΠΟΥ, 1946)

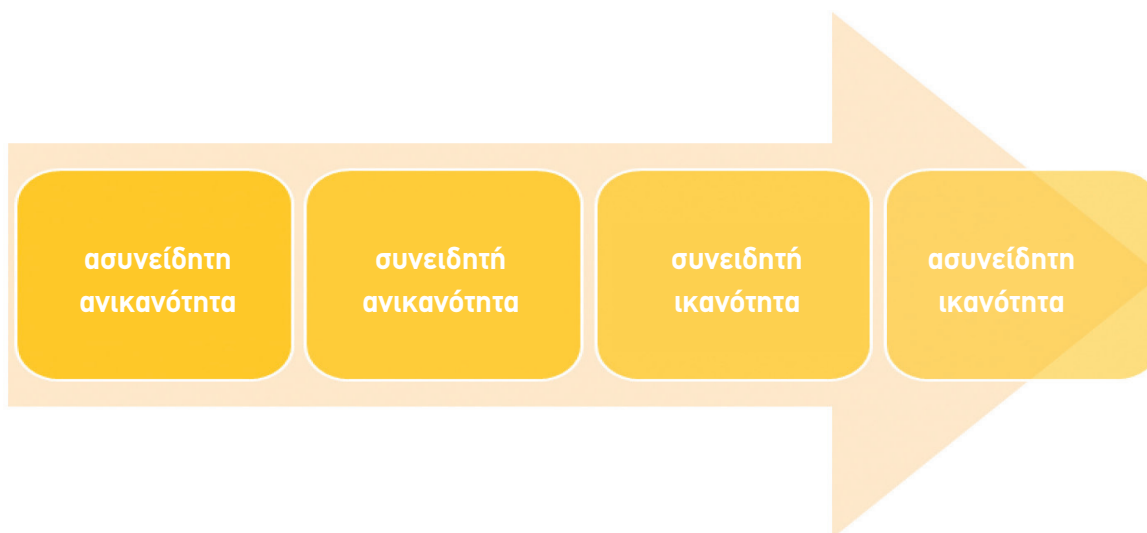
⁹ Δαμάσκος, Π., Santinho, C., Vacchiano, F. (2016)

2. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ

Η ραγδαία αύξηση της μετανάστευσης και οι συνεχιζόμενες προσφυγικές ροές των τελευταίων δεκαετιών ανάγκασαν τα κατά τόπους συστήματα υγείας να προσαρμόσουν ανάλογα όχι μόνο τις υπηρεσίες τους, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο αυτές προσφέρονται.

Η προσβασιμότητα και η ποιότητα της περίθαλψης για τους μετανάστες και πρόσφυγες άνδρες και γυναίκες επηρεάζεται έντονα από γλωσσικούς και κοινωνικο-πολιτιστικούς φραγμούς, διεθνικές εντάσεις, ξενοφοβία και διακρίσεις. Οι Φούσκας και Οικονόμου (2011) και Φούσκας κ.ά. (2014) συνοψίζουν τα κύρια εμπόδια για τους μετανάστες και τις εθνοτικές μειονότητες στην πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στα ακόλουθα σημεία: (α) το κόστος της φροντίδας, (β) την ελλιπή ενημέρωση σχετικά με την πρόσβαση στις υπηρεσίες, όπως στην υγεία, στην κοινωνική ασφάλιση και στο σύστημα κοινωνικής πρόνοιας (λ.χ. οι εμβολιασμοί και ο τρόπος των διαθέσιμων υπηρεσιών), (γ) τις γλωσσικές δυσκολίες στην επικοινωνία με τους επαγγελματίες υγείας και τους εργαζομένους στην κοινωνική μέριμνα, (δ) τις προκαταλήψεις και τα στερεότυπα προς αυτές τις ομάδες, (ε) το φόβο των ομάδων αυτών προς τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών¹⁰. Επίσης οι κοινωνικοί καθοριστές της υγείας συμβάλλουν στο να επηρεάζονται δυσανάλογα οι φυλετικές και εθνοτικές ομάδες. Αυτοί περιλαμβάνουν: α) περιβάλλον διαβίωσης, β) ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, γ) επαγγελματικές συνθήκες, δ) εισόδημα και ε) εκπαίδευση¹¹

Η ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ



Προκειμένου να εξασφαλισθεί ίση πρόσβαση και ποιότητα υγειονομικής περίθαλψης, είναι απαραίτητη η ελαχιστοποίηση αυτών των εμποδίων. Συνεπώς, οι επαγγελματίες υγείας άνδρες ή γυναίκες καλούνται να αναπτύξουν την ικανότητα να εργάζονται αποτελεσματικά, λαμβάνοντας υπόψη το πολιτισμικό πλαίσιο του ατόμου, της οικογένειας ή της κοινότητας, ενώ και οι υπηρεσίες υγείας οφείλουν να προσαρμόζονται ανάλογα. Ο Purnell (2005) ορίζει την ικανότητα αυτή ως πολιτισμική επάρκεια. Η πολιτισμική επάρκεια ή η διαπολιτισμική επάρκεια¹² είναι μια διαδικασία και όχι ένα τελικό σημείο, όπου το άτομο προχωράει από α) την ασυνείδητη ανικανότητα (δεν γνωρίζει

¹⁰ Φούσκας, Θ. και Οικονόμου, Χ. (2011), Φούσκας κ.ά. (2014).

¹¹ Φούσκας, Θ. (2023)

¹² Και οι δύο όροι αποτυπώνουν την ίδια έννοια.

ότι δεν έχει γνώσεις για έναν άλλο πολιτισμό), στη β) συνειδητή ανικανότητα (γνωρίζει ότι δεν έχει γνώσεις για άλλο πολιτισμό), στη γ) συνειδητή ικανότητα (μαθαίνει σχετικά με τον πολιτισμό της εξυπηρετούμενης και του εξυπηρετούμενου, αποσαφηνίζοντας και ερμηνεύοντας τις γενικεύσεις σχετικά με τον πολιτισμό της εξυπηρετούμενης και του εξυπηρετούμενου και την ανάγκη παροχής πολιτισμικά προσαρμοσμένων παρεμβάσεων) και τέλος δ) στην ασυνείδητη ικανότητα (παρέχει αυτόματα πολιτισμικά σύμφωνη φροντίδα σε ανθρώπους διαφορετικών πολιτισμών).¹³

Η εργασία με πληθυσμούς διαφορετικού πολιτισμικού πλαισίου, είναι μια δυναμική διαπολιτισμική διεργασία ενώ, ένα κεντρικό σημείο της αποτελεσματικής διαπολιτισμικής εργασίας είναι η επίγνωση των προσωπικών πολιτισμικών φίλτρων μας. Ειδικές πληροφορίες για κάθε πολιτισμική ομάδα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως σημείο εκκίνησης για να εξερευνήσουμε τις ατομικές αφηγήσεις και εμπειρίες. Παράλληλα, τα στερεότυπα είναι ένα αναπόφευκτο μέρος της ανθρώπινης αντίληψης, αλλά θα πρέπει να έχουμε επίγνωσή τους και να τα αμφισβητούμε.

Η πολιτισμική επάρκεια ενθαρρύνει την ανακάλυψη των διαφορών των ανθρώπων και εκφράζεται μέσα από¹⁴:

- Σχέσεις με ενσυναίσθηση.
- Επικοινωνία με επιδεξιότητα.
- Απόκτηση πολιτισμικών γνώσεων.
- Παροχή επαρκών δράσεων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του άλλου.

Βασικοί παράγοντες για την επίτευξη πολιτισμικής επάρκειας αποτελούν - σε οργανωτικό επίπεδο - η παροχή πολιτισμικά και γλωσσικά κατάλληλων υπηρεσιών, και - σε ατομικό επίπεδο - η ανάπτυξη δεξιοτήτων και η αξιοποίηση διερμνέων ανδρών και γυναικών (ακόμα και νοηματικής γλώσσας) για τους χρήστες και τις χρήστριες υπηρεσιών που δεν ομιλούν τη γλώσσα της χώρας υποδοχής¹⁵.

Όταν λειτουργούμε διαπολιτισμικά επαρκώς:

- Αποφεύγουμε τις προκαταλήψεις και σεβόμαστε τις διαφορές.
- Αναγνωρίζουμε ότι οι άλλοι πολιτισμοί είναι το ίδιο έγκυροι με τον δικό μας.
- Ενεργούμε έτσι ώστε οι πράξεις μας να μην αποτελούν επιπρόσθετο κίνδυνο για τους πολιτισμικά άλλους.
- Αναγνωρίζουμε την ανάγκη για μείωση των ανισοτήτων.

13 Purnell, L.D. (2005)

14 Δαμάσκος, Π., Santinho, C., Vacchiano, F. (2016)

15 Purnell, L.D. (2008)

3. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι απαραίτητη στην υγειονομική περίθαλψη και αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα στη διαμόρφωση της σχέσης επαγγελματία υγείας και ασθενή/εξυπηρετούμενου άνδρα ή γυναίκας. Οι επιπτώσεις της ανεπαρκούς επικοινωνίας στην υγειονομική περίθαλψη μπορεί να είναι εξαιρετικά σοβαρές. Η κακή επικοινωνία μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα λανθασμένες διαγνώσεις και άλλα σφάλματα που μπορούν εύκολα να οδηγήσουν σε παραμέληση της υγείας και σε επιπλοκές στην υγεία, οι οποίες θα μπορούσαν να αποφευχθούν, αλλά ακόμα και σε θάνατο ασθενών ανδρών ή γυναικών¹⁶.

Τέτοια διαγνωστικά ή θεραπευτικά λάθη μπορεί να είναι:¹⁷

- Να υπερεκτιμηθεί ή να μην εκτιμηθεί επαρκώς η σοβαρότητα μίας κατάστασης.
- Να μην γίνει σωστή διάγνωση.
- Να διαγνωστεί κάτι που δεν υπάρχει.

Η μη αποτελεσματική επικοινωνία έχει επίσης αρνητικές επιπτώσεις τόσο στην ικανοποίηση των ασθενών ανδρών και γυναικών, όσο και στην ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας ανδρών και γυναικών.

Ειδικότερα, στην περίπτωση της διαπολιτισμικής φροντίδας υγείας, μία ανεπαρκής επικοινωνία¹⁸ μπορεί να οδηγήσει την εξυπηρετούμενη και τον εξυπηρετούμενο σε περιορισμένη ή εσφαλμένη κατανόηση¹⁹:

- Του ρόλου της/ του επαγγελματία.
- Του ρόλου της υπηρεσίας.
- Της φύσης της ασθένειας ή του προβλήματος.
- Του σκοπού της θεραπείας ή της φαρμακευτικής αγωγής.
- Των παρενεργειών της φαρμακευτικής αγωγής.
- Των επιπτώσεων της μη-συμμόρφωσης με τις συστάσεις.

Οι επιπτώσεις της κακής επικοινωνίας στην υγειονομική περίθαλψη περιλαμβάνουν²⁰ :

- Τη μείωση της ποιότητας της περίθαλψης.
- Την κακή έκβαση της πορείας της υγείας των ασθενών ανδρών και γυναικών.
- Τη σπατάλη πόρων και το υψηλό κόστος υγειονομικής φροντίδας.

Αντίθετα, η αποτελεσματική επικοινωνία μπορεί να έχει θετικό αντίκτυπο στη δυναμική της σχέσης επαγγελματία υγείας και ασθενή/εξυπηρετούμενου άνδρα ή γυναίκας με πολλούς τρόπους:

- Μπορεί να επιτρέψει στους ασθενείς άνδρες και γυναίκες να εκπαιδεύονται καλύτερα στην διαχείριση της υγείας τους, ώστε να υιοθετήσουν προληπτικές στρατηγικές υγείας και ευεξίας.
- Μπορεί να βοηθήσει τους ασθενείς άνδρες και γυναίκες να κατανοήσουν πληρέστερα τις τρέχουσες στρατηγικές φροντίδας της υγείας τους, ειδικότερα όταν αυτές αφορούν επείγοντα

16 Nath, E.

17 Victorian Transcultural Psychiatry Unit VTPU (2006)

18 Η έλλειψη πληροφοριών για τους πολιτισμούς των ασιατικών και αφρικανικών κοινωνιών στην ελληνική γλώσσα καθιστά την ανάγκη για πολιτισμική ενημέρωση περισσότερο επιτακτική, ιδιαίτερα στην εποχή της αυξημένης μετακίνησης πληθυσμιακών ομάδων στην ΕΕ, εάν επιθυμούμε να επικοινωνήσουμε αποτελεσματικότερα διαμέσου των πολιτισμών (Fouskas, 2018, Fouskas et al., 2022).

19 Victorian Transcultural Psychiatry Unit VTPU (2006)

20 The HIPAA Journal

προβλήματα υγείας.

Επιπλέον, η αποτελεσματική επικοινωνία^{21,22,23}:

- Διευκολύνει την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας.
- Βελτιώνει την ποιότητα της περίθαλψης και τα αποτελέσματά της.
- Βελτιώνει την εμπειρία του ασθενούς άνδρα ή γυναίκας. Οι ασθενείς είναι πιο ικανοποιημένοι από την περίθαλψη και έχουν λιγότερο άγχος
- Μειώνει τις παρεξηγήσεις και τις παρερμηνείες. Οι ασθενείς μπορούν να κατανοήσουν καλύτερα τις πληροφορίες ή και να ανακαλέσουν στη μνήμη τους πληροφορίες και να τις αναφέρουν.
- Βοηθάει στην ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ εξυπηρετούμενης εξυπηρετούμενου και της / του επαγγελματία υγείας.
- Η εξέταση είναι πιο αποδοτική. Συλλέγονται πιο ακριβείς και περιεκτικές πληροφορίες, που βοηθούν στην ακριβή διάγνωση.
- Οι εξυπηρετούμενοι συμμετέχουν πιο ενεργά στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τη φροντίδα τους και είναι πιο ικανοποιημένοι από τις αποφάσεις.
- Συμβάλλει στη συμμόρφωση με τις οδηγίες των επαγγελματιών και τη θεραπεία.
- Αυξάνει τον βαθμό ικανοποίησης των ασθενών ανδρών και γυναικών.
- Μειώνει το κόστος της υγειονομικής περίθαλψης.
- Μειώνει το άγχος των επαγγελματιών υγείας και αποτρέπει την επαγγελματική εξουθένωση.

Κατά την επικοινωνία με άτομα από άλλους πολιτισμούς είναι σημαντικό η/ο επαγγελματίας υγείας:²⁴

- Να αντιλαμβάνεται την ταλαιπωρία των άλλων και να κατανοεί το κοινωνικό, πολιτισμικό και ιστορικό πλαίσιο (οι κοινωνικές συνθήκες που σχετίζονται με την μετανάστευση επηρεάζουν το άτομο με δραματικό τρόπο).
- Να βλέπει τον άλλον ή την άλλη στην ολότητα του/της ως άτομο και όχι ως περιστατικό ή σύμπτωμα, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στις «αφηγήσεις» του/της και τους τρόπους που παρουσιάζονται ο πόνος και η αγωνία.
- Να λαμβάνει υπόψη τις διαφορές μεταξύ των απόψεων των ασθενών/ εξυπηρετούμενων ανδρών και γυναικών για την υγεία και την ασθένεια και των βιοϊατρικών υποθέσεων, προκειμένου να διαπραγματευτεί τη θεραπεία με τον/ την ασθενή.

Ένα από τα βασικά εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας στον μεταναστευτικό και προσφυγικό πληθυσμό είναι οι πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές. Όταν η/ο επαγγελματίας υγείας και ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη δεν μοιράζονται την ίδια γλώσσα, η αλληλεπίδραση μεταξύ τους είναι όχι μόνο πολύ περιορισμένη αλλά και τεταμένη²⁵.

Στις περιπτώσεις αυτές, η συμμετοχή διερμηνέα άνδρα και γυναίκας ως τρίτο άτομο στη δυαδική σχέση επαγγελματία και εξυπηρετούμενου, εξυπηρετούμενης είναι όχι μόνο απαραίτητη αλλά και αναγκαία.

21 *The HIPAA Journal*

22 *Δαμάσκος, Π. (2021)*

23 *Loyd, M., Bor, R. and Noble, L. (2021)*

24 *Δαμάσκος, Π., Santinho, C., Vacchiano, F. (2016)*

25 *Plessis du, E., Jordaan EJ, Jali MN. (2010)*

4. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

Το παρόν πρωτόκολλο δημιουργήθηκε ως απόκριση στις καθημερινές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες άνδρες γυναίκες στην εργασία τους με άτομα με διαφορετικό φυλετικό, εθνοτικό, κοινωνικό και πολιτισμικό υπόβαθρο που διαβιούν σε Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές (ΚΕΔ) και στις Ελεγχόμενες Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας Αιτούντων Άσυλο (ΕΔΠΦΑΑ) ή σε άλλες αντίστοιχες δομές.

Έχει σχεδιαστεί ειδικά για να αποτελέσει έναν οδηγό συνεργασίας των επαγγελματιών υγείας με διερμηνείς και διαπολιτισμικούς μεσολαβητές άνδρες και γυναίκες, προάγοντας την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών στους πρόσφυγες και μετανάστες άνδρες γυναίκες που διαβιούν σε δομές και αναζητούν ιατρονοσηλευτικές ή και ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες.

Σκοπός του πρωτοκόλλου είναι να υποστηρίξει τις προσπάθειες των επαγγελματιών υγείας ανδρών και γυναικών στο πεδίο προσφέροντας επιπλέον γνώση, ώστε να διευκολυνθεί η επικοινωνία με τους εξυπηρετούμενους και τις εξυπηρετούμενες και να βελτιστοποιηθούν οι προσφερόμενες υπηρεσίες.

Οι προτάσεις και οι οδηγίες απευθύνονται σε όλους τους επαγγελματίες, όπως γιατρούς άνδρες και γυναίκες, μαίες, μαιευτές, νοσηλεύτριες, νοσηλευτές, διασώστριες, διασώστες, κοινωνικούς λειτουργούς άνδρες και γυναίκες, ψυχολόγους άνδρες και γυναίκες, διερμηνείς άνδρες και γυναίκες και συντονίστριες, συντονιστές ομάδων που εργάζονται σε προσφυγικές δομές.

Συνοπτικά, οι στόχοι του πρωτοκόλλου είναι:

- Να περιγράψει τις προκλήσεις της εργασίας στο πεδίο με μεταναστευτικούς, προσφυγικούς πληθυσμούς.
- Να διευκρινίσει και να περιγράψει τον ρόλο και τα χαρακτηριστικά του επαγγελματικού πλαισίου των διερμηνέων ανδρών και γυναικών.
- Να περιγράψει τον τρόπο συνεργασίας των επαγγελματιών υγείας με τους διερμηνείς άνδρες και γυναίκες.
- Να προτείνει πρακτικές βελτιστοποίησης της παραπάνω συνεργασίας.

ΜΕΡΟΣ Β΄

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ ΑΝΔΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΩΝ

5. ΠΡΟΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΜΙΑΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ

5.1. Διερμηνεία ή μετάφραση;

Η διερμηνεία βοηθά ανθρώπους που μιλούν διαφορετικές γλώσσες να επικοινωνήσουν μεταξύ τους. Σύμφωνα με το Συμβούλιο της Ευρώπης, η διερμηνεία αποτελεί μια μετάφραση σε προφορικό λόγο.²⁶ Ο Röchhacker, εστιάζοντας στη μοναδικότητα της διερμηνείας, εξηγεί ότι «η διερμηνεία είναι μια μορφή μετάφρασης, στην οποία η πρώτη και τελική απόδοση σε μια άλλη γλώσσα, παράγεται με βάση την άπαξ παρουσίαση ενός μηνύματος σε μια γλώσσα πηγή»²⁷.

Συχνά, οι άνθρωποι σκέφτονται τη διερμηνεία ως «λέξη προς λέξη» μετάφραση. Αυτό, στην πραγματικότητα, δεν ισχύει. Μια διερμηνεία είναι συχνά μια παραφρασμένη εκδοχή του πρωτοτύπου, με την βασική προϋπόθεση ότι δεν αλλάζει το νόημα του μηνύματος. Για τον λόγο αυτό, απαιτούνται επαγγελματικά προσόντα. Ο Ιωαννίδης αναγνωρίζοντας ότι «οι διερμηνείς είναι, όπως λέγεται συχνά, η φωνή ενός ομιλητή στην άλλη γλώσσα» εγείρει ερωτήματα όπως: «Πόσα γνωρίζουμε πραγματικά και πόσα όχι για το επάγγελμα του διερμηνέα; Είναι ο διερμηνέας ένα μηχανήμα απλής μεταφοράς λέξεων από τη μια γλώσσα στην άλλη ή κάτι περισσότερο από αυτό; Ποιος είναι ο ρόλος του; ... Είναι αρκετή η γνώση μιας ξένης γλώσσας ή χρειάζονται περισσότερες ικανότητες;»²⁸. Ο Aderson φέρνει στην επιφάνεια θέματα σχετικά με την λειτουργία του διερμηνέα άντρα και γυναίκας στην δίγλωσση επικοινωνία. Στις επιτόπιες έρευνες που διεξήγαγε κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η απόδοση του διερμηνέα άντρα και γυναίκας με βάση τα προτεινόμενα πρότυπα («ουδετερότητα» ή «πιστότητα») δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί με σαφήνεια στις πραγματικές κοινωνικές καταστάσεις «οι οποίες δείχνουν ότι ο ρόλος του διερμηνέα είναι πάντοτε εν μέρει απροσδιόριστος - δηλαδή, οι συνταγές ρόλων είναι αντικειμενικά ανεπαρκείς»²⁹. Ο ίδιος εστιάζοντας στις αυξημένες προσδοκίες σχετικά με την απόδοση των διερμηνέων ανδρών και γυναικών αναφέρει: «σπάνια είναι απολύτως σαφές αυτό που (ο διερμηνέας άνδρας, γυναίκα) πρέπει ή δεν πρέπει να κάνει, αλλά αναμένεται και να κάνει περισσότερα από ό, τι είναι αντικειμενικά δυνατό να κάνει»³⁰.

Η διαφορά της διερμηνείας με τη μετάφραση έγκειται στο ότι η μετάφραση αποτελεί την γραπτή απόδοση ενός κειμένου από μια γλώσσα σε μια άλλη. Οι διερμηνείς και οι μεταφραστές άνδρες και γυναίκες έχουν, ως επαγγελματίες, κοινά χαρακτηριστικά όπως³¹:

- Είναι και οι δύο γλωσσολόγοι.
- Και οι δύο μεταφέρουν ένα μήνυμα από τη μια γλώσσα στην άλλη.
- Έχουν άριστη γνώση των δύο γλωσσών με τις οποίες εργάζονται. Αυτό περιλαμβάνει ευχέρεια στη δομή προτάσεων, στη γραμματική, στους ιδιωτισμούς, στην αργκό κ.ά.
- Έχουν και οι δύο σε βάθος γνώση του πολιτισμικού πλαισίου, των εθίμων, των παραδόσεων κ.λπ. και για τις δύο γλώσσες με τις οποίες εργάζονται.
- Και για τις δύο εργασίες απαιτούνται επαγγελματικά προσόντα.
- Ούτε η διερμηνεία ούτε η γραπτή μετάφραση είναι λέξη προς λέξη μετάφραση.

²⁶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή

²⁷ Röchhacker F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London and New York: Routledge κατά Βλαχόπουλος, Σ. (2016): 25

²⁸ Ιωαννίδης, Α. (2016)

²⁹ Aderson, R.B. (1976)

³⁰ Aderson, R.B. (1976)

³¹ Köksal a O., Yürük N., (2020)

- Τόσο οι μεταφραστές όσο και οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες πρέπει να μεταφράζουν στη γλώσσα - στόχο χωρίς να αλλάζει το νόημα του μηνύματος.

Παράλληλα, έχουν και σημαντικές διαφορές:³²

- Η μεγαλύτερη διαφορά είναι ότι ο ρόλος της/ του διερμηνέα περιλαμβάνει εργασία με προφορική επικοινωνία, ενώ ο ρόλος του μεταφραστή και της μεταφράστριας περιλαμβάνει εργασία με συγγραφή.
- Η διερμηνεία έχει να κάνει με τη μετάφραση αυτού που λέγεται, ενώ η μετάφραση αφορά κάτι που είναι γραμμένο.
- Συχνά, η/ο διερμηνέας μεταφράζει από και προς μια συγκεκριμένη γλώσσα. Ωστόσο, οι μεταφραστές και οι μεταφράστριες συνήθως μεταφράζουν μόνο σε μια συγκεκριμένη γλώσσα και δεν χρειάζεται να μεταφράσουν από αυτή τη γλώσσα πίσω στην αρχική γλώσσα πηγής.
- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες υποχρεούνται να μεταφράζουν επιτόπου, σε συνέδρια, συναντήσεις, τηλεοπτική κάλυψη, για άτομα με προβλήματα ακοής, διπλωματικές διαμεσολαβήσεις μεταξύ εθνών, φωνή ή βιντεοκλήσεις κ.λπ. Πρέπει να ακούσουν πολύ προσεκτικά τι λέει το άτομο, να το διατηρήσουν και να το μεταφέρουν αμέσως στη γλώσσα-στόχο.
- Μια μετάφραση μπορεί να παραδοθεί πολύ μετά τη δημιουργία του κειμένου πηγής. Έτσι, ένας μεταφραστής ή μια μεταφράστρια έχει πολύ περισσότερο χρόνο για να εκτελέσει τη μετάφραση, ώστε να είναι πιο εμπεριστατωμένη και ακριβής, και να προσφέρει εργασία υψηλής ποιότητας.
- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες πρέπει να βασίζονται στη μάθηση, τη γνώση και την εμπειρία τους, γιατί η μετάφραση διενεργείται την ίδια στιγμή και δεν έχουν την δυνατότητα να ανατρέξουν σε βοηθητικό υλικό.
- Οι μεταφραστές και οι μεταφράστριες έχουν περισσότερο χρόνο για αναζήτηση στο διαδίκτυο, χρήση λεξικών, οδηγών στυλ, γλωσσάρια ή ακόμη και να λάβουν τη βοήθεια άλλων για να παραδώσουν μια ακριβή μετάφραση.
- Μια γραπτή μετάφραση συνήθως ελέγχεται από κάποιον συντάκτη ή κάποια συντάκτρια για την ακρίβειά της, ενώ στη διερμηνεία δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα.

Σε σχέση με την διερμηνεία στο προσφυγικό περιβάλλον θα πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι:

- Ο/η διερμηνέας μεταφράζει το νόημα όσων θα ειπωθούν σε μια συζήτηση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων.
- Ο μεταφραστής και η μεταφράστρια μεταφράζει έγγραφα.
- Ο/η διερμηνέας μπορεί να μην είναι και μεταφραστής ή μεταφράστρια και αντίστροφα.
- Αν ο/η επαγγελματίας υγείας χρειαστεί να εξηγήσει κάποιο γραπτό κείμενο, μπορεί να ζητήσει από τη/το διερμηνέα να το μεταφράσει προφορικά (δηλ. να το διαβάσει στη γλώσσα του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης).
- Η προφορική μετάφραση δεν είναι ίδια με τη γραπτή μετάφραση και μπορεί να μην αποδίδει με ακρίβεια το σωστό ύφος και τη σωστή μορφή και περιπλοκότητα ενός εγγράφου.³³

³² Köksal a O., Yürük N., (2020)

³³ Translators without borders (TWB) (2015)

5.2. Κοινωνική διερμνεΐα

Η συζήτηση για τα είδη διερμνεΐας άρχισε από την δεκαετία του 1960. Μέχρι τότε, η διερμνεΐα ταυτιζόταν κυρίως με την συνεδριακή διερμνεΐα. Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 και ενόψει της ολοένα διευρυνόμενης ανάγκης επικοινωνίας με τον μεταναστευτικό και τον προσφυγικό πληθυσμό που είχε αρχίσει να εισρέει στις χώρες της Ευρώπης, εμφανίζεται όλο και περισσότερο ο όρος κοινωνική διερμνεΐα.

Σύμφωνα με τον Röchhacker «*υπό την πλέον γενική έννοια, ως κοινωνική διερμνεΐα χαρακτηρίζεται η διερμνεΐα σε θεσμικές περιστάσεις μιας δεδομένης κοινωνίας στην οποία οι πάροχοι δημοσίων υπηρεσιών και οι εκάστοτε πελάτες δεν ομιλούν την ίδια γλώσσα*»³⁴.

Ομοίως, η Roberts ορίζει την κοινωνική διερμνεΐα ως «*το είδος της διερμνεΐας που χρησιμοποιείται για να βοηθήσει τους μετανάστες που δεν είναι φυσικοί ομιλητές της γλώσσας, προκειμένου να αποκτήσουν πλήρη και ισότιμη πρόσβαση σε θεσμοθετημένες υπηρεσίες (νομικές, υγείας, εκπαιδευτικές, τοπικές κυβερνητικές, κοινωνικές υπηρεσίες)*»³⁵. Παρόμοιος ορισμός της κοινωνικής διερμνεΐας δίνεται και από την Wadensjo ως «*η διερμνεΐα που πραγματοποιείται στις προσωπικές συναντήσεις μεταξύ των δημοσίων λειτουργών και των απλών πολιτών, οι οποίοι συναντώνται για έναν συγκεκριμένο σκοπό, στο πλαίσιο ενός δημόσιου φορέα*»³⁶. Κάποιες φορές, το είδος αυτό της διερμνεΐας αποκαλείται και διερμνεΐα διαμεσολάβησης, κάτι που παλιότερα πραγματοποιούνταν κυρίως από εθελοντές άνδρες και γυναίκες, δίγλωσσους, συγγενείς, ή ακόμα και παιδιά.

Επειδή η κοινωνική διερμνεΐα αποτελεί ένα νέο επάγγελμα που δεν έχει καθιερωθεί πλήρως, αυτό το είδος διερμνεΐας αναφέρεται με πολλά άλλα ονόματα, τα οποία κάθε φορά υπογραμμίζουν κάποιο διαφορετικό χαρακτηριστικό της ή το περιβάλλον στο οποίο συντελείται η διερμνεΐα, π.χ. ιατρική διερμνεΐα, διερμνεΐα δημόσιων υπηρεσιών κ.λπ.³⁷ Πολλές φορές, ο όρος κοινωνική διερμνεΐα συναντιέται παράλληλα με τον όρο διαπολιτισμική μεσολάβηση. Αν και τα τελευταία χρόνια ο όρος κοινωνική διερμνεΐα έχει αρχίσει να καθιερώνεται και σε θεσμικό επίπεδο, εξακολουθεί να υπάρχει σύγχυση με τον όρο διαπολιτισμική μεσολάβηση, αλλά και ως προς το επαγγελματικό περίγραμμά του.³⁸

Η γλωσσική και πολιτισμική μεσολάβηση μπορεί να θεωρηθεί αναπόσπαστο κομμάτι της μετάφρασης και της διερμνεΐας, αφού σε κάθε πλαίσιο διερμνεΐας υπάρχει μια εγγενής μεσολάβηση που αφορά τις κοινωνικές σχέσεις (συμβατική), τις εννοιολογικές σχέσεις (γνωσιακή), αλλά και τις διαπολιτισμικές σχέσεις (πολιτισμική/γλωσσική)^{39,40}.

34 Röchhacker, F. (1999). 'Getting organized': The evolution of community interpreting. *Interpreting*,4(1), pp. 125-140 κατά Krimpas, P. G. (2016):161

35 Roberts, R. P. (1997):8

36 Wadensjo, C. (1998):49

37 Ρέστα, Ζ. (2017)

38 Ρέστα, Ζ. (2017)

39 Röchhacker, F. (2008). *Interpreting as mediation. Crossing Borders* στο, Garcés, V., Martin C., Martin A. (eds.), *Community Interpreting: Definitions and dilemmas* pp. 9-26 κατά Ρέστα, Ζ. (2017):24

40 Η Ρέστα μας δίνει ένα τέτοιο παράδειγμα : «Σε μια ιατρική διερμνεΐα, ο γιατρός αναφέρει τον όρο μιας ασθένειας. Κατά τη διερμνεΐα προς τον αλλοδαπό ο διερμνεΐας αναφέρει τον όρο, επεξηγώντας τη σημασία του. Αυτό είναι διερμνεΐα και περιλαμβάνει στοιχεία διαμεσολάβησης εντός της ίδιας της διερμνεΐας. Αν ο διερμνεΐας, εκτός από τα παραπάνω, εξηγήσει στον αλλοδαπό πώς λειτουργεί το σύστημα υγείας της Ελλάδας και πού ενδεχομένως θα μπορούσε να λάβει πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες για τη συγκεκριμένη ασθένεια, ο διερμνεΐας λειτουργεί και ως σύμβουλος, προσφέροντας πληροφορίες όχι για να ολοκληρώσει με αποτέλεσμα την επικοινωνιακή διαδικασία μεταξύ γιατρού και ασθενούς, αλλά προκειμένου να βοηθήσει ο ίδιος ως άνθρωπος τον αλλοδαπό να προσανατολιστεί στη χώρα. Αυτή η πρακτική σίγουρα απομακρύνεται από τη

Η Jalbert⁴¹ προσπαθώντας να κατηγοριοποιήσει τον βαθμό εμπλοκής των κοινοτικών διερμνέων ανδρών και γυναικών στη διαδικασία της επικοινωνίας προτείνει πέντε επίπεδα:

1. **Μεταφραστής (Traducteur)**: Ο/η διερμνέας ελαχιστοποιεί την παρουσία του/της και απλώς διευκολύνει την επικοινωνία χωρίς να παρεμβαίνει στο νόημα των λεγομένων.
2. **Πολιτισμικός πληροφορητής / διευκρινιστής (Informateur culturel)**: Ο/η διερμνέας βοηθάει την/τον επαγγελματία να καταλάβει καλύτερα τον αλλοδαπό και την αλλοδαπή χάρη στις γνώσεις που διαθέτει για το πολιτισμικό του/της πλαίσιο. Κατά μια έννοια, ενεργεί ως πολιτισμικός σύμβουλος άνδρας και γυναίκα.
3. **Μεσολαβητής (Médiateur)**: Ο/η διερμνέας είναι πολιτισμικός πληροφορητής και πληροφορήτρια αλλά και μεσολαβητής / μεσολαβήτρια ανάμεσα σε δύο συγκρουόμενα συστήματα αξιών ή αναπαραστάσεων. Προσπαθεί να διευρύνει, να εξηγήσει ή να συνθέσει τις ερωτήσεις του επαγγελματία άνδρα και γυναίκας και τις απαντήσεις της αλλοδαπής και του αλλοδαπού προκειμένου να δομήσει ένα κοινό μοντέλο συμπεριφοράς και για τα δυο εμπλεκόμενα μέρη.
4. **Συνήγορος (Advocate)**: Σε μια κατάσταση σύγκρουσης αξιών, η/ ο διερμνέας αισθάνεται την αφοσίωσή του στον αλλοδαπό και την αλλοδαπή ή την κοινότητά του/της να ξεπερνά εκείνη που διατηρεί προς τον φορέα που υπηρετεί και παίρνει σαφή θέση υπέρ του αλλοδαπού ή της αλλοδαπής.
5. **Δίγλωσσος εργαζόμενος (Travailleur bilingue)**: Ο/η διερμνέας ταυτίζεται με τον/την επαγγελματία. Αυτός ή αυτή διεξάγει τη συνέντευξη στη γλώσσα του αλλοδαπού και της αλλοδαπής, είτε ως δίγλωσσος υπάλληλος άνδρας και γυναίκα, ανάλογα με την κατάρτισή του/ της, είτε χάρη στην εμπειρία του/της στη συγκεκριμένη θέση.

Σύμφωνα με τον Βλαχόπουλο⁴² ο/η διερμνέας, κατά τη διάδραση (οφείλει να) εξυπηρετεί τους στόχους των συνομιλητών ανδρών και γυναικών: α) βοηθώντας να αναδείξουν ο καθένας και η καθεμία την εικόνα του εαυτού του και της εαυτής της, επειδή πιστεύει ότι αυτό θα προωθήσει τις προθέσεις του/της με δεδομένους τους αντίστοιχους κοινωνικούς ρόλους, β) διαβιβάζοντας τις πληροφορίες που θα βοηθήσουν τον καθένα και την καθεμία να βολιδοσκοπήσει τις προθέσεις του άλλου και της άλλης, γ) συντονίζοντας την εναλλαγή των ομιλητών ανδρών και γυναικών και δ) απαλείφοντας εκφωνήματα που ενδέχεται να θίξουν κοινωνικούς ρόλους και προσδοκίες.

Επομένως, η/ο διερμνέας οφείλει να είναι πιστή και πιστός στους στόχους του κάθε συνομιλητή και κάθε συνομιλήτριας δομώντας μαζί του και μαζί της το εκάστοτε μήνυμα και μόνον τότε γίνεται εναλλάξ σύμμαχός τους και με αυτή την έννοια παραμένει ουδέτερος / ουδέτερη.

5.3. Ανθρωπιστική διερμνεία

Ο όρος ανθρωπιστική διερμνεία δηλώνει περισσότερο το πλαίσιο στο οποίο λαμβάνει χώρα μια διερμνεία, παρά ένα επαγγελματικό περίγραμμα⁴³. Ο όρος αυτός χρησιμοποιείται τα τελευταία χρόνια θέλοντας περισσότερο να αναδείξει τον ρόλο των φορέων που χρησιμοποιούν μια τέτοια διερμνεία, παρά τον επαγγελματικό ρόλο των ίδιων των διερμνέων. Γενικά, αφορά στην εργασία με δικαιούχους άνδρες και γυναίκες που προστατεύονται από το Διεθνές Ανθρωπιστικό Δίκαιο,

διερμνεία και πιθανόν θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως διαπολιτισμική μεσολάβηση» Ρέστα, Ζ. (2017):24-25

41 Jalbert, M. (1998). *Travailler avec un interprète en consultation psy-chiatrique*. P.R.I.S.M.E., 8 (3), 94-111.
Κατά Βλαχόπουλος, Σ. (2016) *κοινοτική διερμνεία στην Ελλάδα Κτίζοντας το μέλλον. International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication, Supplement 2016 σελ.16*

42 Βλαχόπουλος, Σ. (2016)

43 *European Commission: Humanitarian interpreting an overview*

συμπεριλαμβανομένων παιδιών, γυναικών, πολιτών, κρατουμένων, προσφύγων, εκτοπισμένων και τραυματιών ή ασθενών κ.α.

Επομένως η ανθρωπιστική διερμηνεία αφορά σε ερμηνευτικές πρακτικές που εμπίπτουν στο νομικό πλαίσιο του Διεθνούς Ανθρωπιστικού Δικαίου και του Διεθνούς Δικαίου για τους Πρόσφυγες, που στοχεύουν στο να επιτρέψουν στις ανθρωπιστικές οργανώσεις να επικοινωνούν με τις δημόσιες αρχές και τα προστατευόμενα άτομα/δικαιούχους, προκειμένου να διασφαλίσουν τα δικαιώματά τους⁴⁴. Σύμφωνα με το πρόγραμμα «InZone» του πανεπιστημίου της Γενεύης, «η ανθρωπιστική διερμηνεία είναι η πράξη που εκτελείται από διερμηνείς που εργάζονται για οργανισμούς με ανθρωπιστική εντολή, όπως η ICRC, η UNHCR, το WFP, οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα, η Save the Children»⁴⁵.

Η ανθρωπιστική διερμηνεία δεν έχει επαγγελματοποιηθεί όπως τα άλλα είδη διερμηνείας, ούτε έχει καθιερωθεί γι' αυτή κάποιος κώδικας επαγγελματικής δεοντολογίας. Συνήθως, κατά την άσκσή της, ακολουθείται ο κώδικας επαγγελματικής δεοντολογίας της διερμηνείας ή της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Οι ανθρωπιστικοί διερμηνείς άνδρες και γυναίκες μπορεί να είναι:⁴⁶

- Γλωσσολόγοι άνδρες και γυναίκες που σπούδασαν διερμηνεία και εργάζονται με πλήρη απασχόληση ως διερμηνείς άνδρες και γυναίκες σε ανθρωπιστικές οργανώσεις.
- Γλωσσολόγοι άνδρες και γυναίκες που ειδικεύονται στη διερμηνεία με διάφορα μέσα, διαθέτουν ανάλογη επαγγελματική εμπειρία ή περαιτέρω εκπαίδευση και εργάζονται με πλήρη απασχόληση ως διερμηνείς άνδρες και γυναίκες σε ανθρωπιστικές οργανώσεις.
- Ανεξάρτητοι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες, τυπικά εκπαιδευμένοι εκπαιδευμένες ή μη, που συνεργάζονται με ανθρωπιστικές οργανώσεις περιστασιακά.
- Εργαζόμενοι και εργαζόμενες ανθρωπιστικής βοήθειας (ημεδαποί και αλλοδαποί άνδρες και γυναίκες) που διερμηνεύουν για λογαριασμό των συναδέλφων τους ανδρών και γυναικών, λόγω των γλωσσικών τους δεξιοτήτων, αλλά έχουν άλλες τεχνικές ευθύνες. Μερικοί και μερικές μπορεί να είναι ακόμη και μεσολαβητές ή μεσολαβήτριες από μόνοι ή μόνες τους.
- Μέλη τοπικών κοινωνιών που προσλαμβάνονται από ανθρωπιστικούς φορείς διερμηνεία λόγω των γλωσσικών τους δεξιοτήτων.
- Μέλη τοπικών κοινοτήτων που προσφέρονται εθελοντικά για διερμηνεία, σε συνεργασία με ανθρωπιστικές οργανώσεις σε ad hoc βάση.

Οι προκλήσεις που συναντώνται στην πρακτική της ανθρωπιστικής διερμηνείας συνδέονται κυρίως με την εργασία σε εύθραυστα περιβάλλοντα, όπως περιβάλλοντα κατά την σύγκρουση και μετά την σύγκρουση, προσφυγικούς καταυλισμούς, αστικές προσφυγικές εγκαταστάσεις και άλλα πλαίσια όπου εφαρμόζεται το διεθνές ανθρωπιστικό δίκαιο, το δίκαιο των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το δίκαιο των προσφύγων ανδρών και γυναικών. Επίσης, περιβάλλοντα που σχετίζονται με τις επιδιώξεις των αποστολών ανθρωπιστικών οργανώσεων σε καταστάσεις ανθρώπινου πόνου, συμπεριλαμβανομένων επισκέψεων σε κέντρα κράτησης και νοσοκομεία πεδίου (π.χ. κινητές δομές παροχής υγείας). Τέλος, ανάλογες προκλήσεις συναντώνται κατά την διενέργεια συνεντεύξεων για τον καθορισμό του καθεστώτος του πρόσφυγα καθώς και συνεντεύξεων με θύματα συγκρούσεων⁴⁷.

⁴⁴ University of Geneva

⁴⁵ University of Geneva

⁴⁶ Centre of Competence on Humanitarian Negotiation (CCHN)

⁴⁷ University of Geneva

5.4. Διαπολιτισμική μεσολάβηση⁴⁸

Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου⁴⁹ προσπαθώντας να περιγράψει το επάγγελμα των διαπολιτισμικών μεσολαβητών και μεσολαβητριών αναφέρει ότι ο ρόλος τους είναι να μεσολαβούν ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσουν τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία και να διευκολύνουν τη διαπολιτισμική κατανόηση. Σύμφωνα με το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές άνδρες και γυναίκες είναι:⁵⁰

- Διευκολύνουν την επικοινωνία και τη συναλλαγή των πολιτών ανδρών και γυναικών τρίτων χωρών με τους φορείς του κράτους (π.χ. δημόσιες υπηρεσίες).
- Ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες άνδρες και γυναίκες τρίτων χωρών σχετικά με τα θέματα που τους/ τις αφορούν ή σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τις προϋποθέσεις χρήσης αυτών. Επισημαίνεται ότι στις περιπτώσεις που απαιτείται διαπιστευμένη μετάφραση ή διερμηνεία, ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής ή μεσολαβήτρια δεν δύναται να αντικαταστήσει την/ τον επαγγελματία μεταφραστή ή διερμηνέα.

Κατά την παροχή των υπηρεσιών τους, οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές άνδρες και γυναίκες οφείλουν⁵¹:

- Να σέβονται τα δικαιώματα όλων των ατόμων.
- Να τηρούν το απόρρητο.
- Να μην συνηγορούν υπέρ της μιας ή άλλης πλευράς.
- Να προσπαθούν να επιλύονται οι παρανοήσεις.

Υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης προσφέρονται⁵²:

- Στα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών.
- Σε επιλεγμένα Κέντρα Κοινότητας.
- Σε φορείς και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στο πλαίσιο προγραμμάτων υποδοχής και προστασίας αιτούντων άσυλο και δικαιούχων διεθνούς προστασίας.

Το Μάιο του 2021, το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου ανακοίνωσε την ολοκλήρωση του επαγγελματικού περιγράμματος των διαπολιτισμικών μεσολαβητών ανδρών και γυναικών από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ)⁵³.

⁴⁸ Διαπολιτισμική μεσολάβηση ή πολιτισμική διαμεσολάβηση ή διαπολιτισμική διαμεσολάβηση ο όρος εμφανίζεται στη βιβλιογραφία σε διάφορες εκφάνσεις. Πρόκειται για μετάφραση στα ελληνικά του αγγλικού όρου «intercultural mediation». Αντίστοιχοι όροι είναι «πολιτισμικός διαμεσολαβητής», «πολιτισμικός μεσολαβητής», ακόμα και «διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής. Στο παρόν πρωτόκολλο θεωρούμε τον όρο διαπολιτισμική μεσολάβηση και κατά συνέπεια διαπολιτισμικός μεσολαβητής τους πλέον κατάλληλους.

⁴⁹ Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου <https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/draseis-diapolitismikis-diamesolavisis>

⁵⁰ Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου <https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/draseis-diapolitismikis-diamesolavisis>

⁵¹ Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου <https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/draseis-diapolitismikis-diamesolavisis>

⁵² Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου <https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/draseis-diapolitismikis-diamesolavisis>

⁵³ Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2021)

Σύμφωνα με αυτό το περίγραμμα, «ως διαπολιτισμικός μεσολαβητής ορίζεται ο/η επαγγελματίας που μεσολαβεί ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσει τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή να απομακρύνει τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν. Στο πλαίσιο του παρόντος περιγράμματος χάριν οικονομίας του λόγου, τα μέρη ανάμεσα στα οποία καλείται να παρέχει τις υπηρεσίες του ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής αφορούν κάθε φορά μία εκ των κατηγοριών του «Μέρους Α» και μία εκ των κατηγοριών του «Μέρους Β».⁵⁴

Στη κατηγορία του Μέρους Α ανήκουν: i) οι νόμιμα διαμένοντες πολίτες τρίτης χώρας (τα φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν την ελληνική ιθαγένεια ούτε την ιθαγένεια άλλου κράτους - μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης) ή οι νόμιμα διαμένοντες Ανηθαγενείς, ii) οι Δικαιούχοι διεθνούς προστασίας, οι αιτούντες διεθνούς προστασίας και ασυνόδευτα ανήλικα, οι πολίτες τρίτης χώρας που δεν κατέχουν νομιμοποιητικά έγγραφα και οι οποίοι υπόκεινται σε διαδικασία επιστροφής, η οποία μπορεί να έχει ανασταλεί για πραγματικούς ή νομικούς λόγους, iii) οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οι Έλληνες πολίτες με διαφορετικές πολιτισμικές ταυτότητες σε σχέση με τον κυρίαρχο αριθμητικά πληθυσμό της χώρας (π.χ. Ρομά)⁵⁵.

Στην κατηγορία του Μέρους Β ανήκουν: i) ο Δημόσιος τομέας (Κεντρική και Αποκεντρωμένη Διοίκηση δημοσίου τομέα, Αυτοδιοίκηση Α' και Β' βαθμού και γενικά δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, ασφάλισης, εκπαίδευσης κ.λπ.), ii) οι ιδιωτικοί και άλλοι φορείς, Διεθνείς Οργανισμοί που κάνουν χρήση των υπηρεσιών του διαπολιτισμικού μεσολαβητή, iii) οι ιδιώτες, τοπική κοινωνία (π.χ. διάφοροι επαγγελματίες, εργοδότες, ιδιοκτήτες σπιτιών προς ενοικίαση, σύλλογοι κ.λπ).

Σημειώνεται ότι σε ορισμένες περιπτώσεις, η διαμεσολάβηση μπορεί να γίνεται και ανάμεσα σε κατηγορίες εντός του Μέρους Α (π.χ. ανάμεσα σε ομάδες μεταναστών ή προσφύγων)⁵⁶.

Αναφερόμενος στα προσόντα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή ο ΕΟΠΠΕΠ επισημαίνει:

«Οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές γνωρίζουν καλά δύο ή και περισσότερα πολιτισμικά πλαίσια, μπορεί να είναι μετανάστες που έχουν ενταχθεί εδώ και χρόνια στην ελληνική κοινωνία και έχουν σχετική εκπαίδευση στη διαπολιτισμική μεσολάβηση ή κατάλληλα εκπαιδευμένοι στη διαπολιτισμική μεσολάβηση Έλληνες πολίτες, που γνωρίζουν πολύ καλά μια άλλη γλώσσα και έναν άλλο πολιτισμό, λόγω καταγωγής ή λόγω σχετικής εκπαίδευσης. Καθώς το έργο των διαπολιτισμικών μεσολαβητών είναι απαραίτητο σε διάφορους κλάδους (εργασία, υγεία, εκπαίδευση κ.λπ.), αλλά και στον ιδιωτικό τομέα (π.χ. πρόσβαση στη στέγαση, στην εργασία), θα πρέπει να έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση, ώστε να γνωρίζουν αφενός την απαραίτητη ειδική ορολογία και αφετέρου τις διαδικασίες/πρακτικές που σχετίζονται με τον κλάδο απασχόλησής τους»⁵⁷.

Την ειδικότητα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή μπορεί να έχουν μετανάστες άνδρες και γυναίκες ενταγμένοι στην ελληνική κοινωνία και έχουν σχετική εκπαίδευση στη διαπολιτισμική μεσολάβηση. Επίσης, στην ειδικότητα μπορεί να συμπεριλαμβάνονται Έλληνες και Ελληνίδες πολίτες που γνωρίζουν πολύ καλά μια άλλη γλώσσα και έναν άλλο πολιτισμό, λόγω καταγωγής ή λόγω σχετικής εκπαίδευσης και έχουν εκπαιδευτεί σχετικά. Λαμβάνοντας υπόψη τι καλούνται να παρέχουν οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές και μεσολαβήτριες, θεωρείται απαραίτητη η εξειδικευμένη εκπαίδευση πάνω σε διάφορες θεματικές (εργασία, υγεία, εκπαίδευση, νομικές διαδικασίες κ.λπ), καθώς θα πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με την ειδική ορολογία, αλλά και τις διαδικασίες/πρακτικές που ακολουθούνται ανάλογα με τον κλάδο, που υποστηρίζουν (π.χ. νοσοκομεία, Υπηρεσία Ασύλου,

54 Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Επαγγελματικών προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2021)

55 Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Επαγγελματικών προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2021)

56 Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Επαγγελματικών προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2021)

57 Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Επαγγελματικών προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2021)

Κοινωνικές Υπηρεσίες ΟΤΑ κ.ά.).

Παρά την ολοκλήρωση του επαγγελματικού περιγράμματος και την ήδη απασχόληση διαπολιτισμικών μεσολαβητών ανδρών και γυναικών σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και δομές (π.χ. δομές φιλοξενίας προσφύγων), δεν υπάρχει ένα θεσμικό πλαίσιο που να καθορίζει θέματα σχετικά με το επάγγελμα του διαπολιτισμικού μεσολαβητή και μεσολαβήτριας στην Ελλάδα.

Το 2016, με τον νόμο 4368/2016, άρθρο 61 θεσμοθετείται το συναφές επάγγελμα των «Διαμεσολαβητών Υγείας». Ο νόμος ορίζει ότι οι Διαμεσολαβητές Υγείας άνδρες και γυναίκες έχουν ως αποστολή «την άρση των εμποδίων στην πρόσβαση των ευπαθών (ευάλωτων και ειδικών) ομάδων του πληθυσμού στις υπηρεσίες υγείας». Παράλληλα, τηρούνται Μητρώα «διερμηνέων και διαμεσολαβητών», τόσο στην Υπηρεσία Ασύλου (ν.3907/2011) όσο και στην Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Απόφαση 15.1/1292/9-10-12), τα οποία θέτουν τις προϋποθέσεις για την εγγραφή τους σε αυτά, ωστόσο, δεν προσδιορίζουν συγκεκριμένες λειτουργίες των εν λόγω επαγγελματιών.

5.5. Διερμνεΐα versus διαπολιτισμική μεσολάβηση

Πολλές φορές, ο ρόλος και η λειτουργία του/της διερμνεΐα συγχέεται με αυτόν του διαπολιτισμικού μεσολαβητή ή μεσολαβήτριας.

Σύμφωνα με την οργάνωση «Μεταφραστές Χωρίς Σύνορα», «ένας διερμνεΐας μεταφράζει προφορικά το προφορικό υλικό από μία γλώσσα (γλώσσα-πηγή) σε μια άλλη (γλώσσα προορισμού). Είναι φυσικά παρών παρούσα ή ερμηνεύει από απόσταση, για παράδειγμα, από το τηλέφωνο. Αυτό μπορεί να έχει τρεις κύριες μορφές:

- **Ταυτόχρονη διερμνεΐα**, που εκτελείται γενικά από έναν θάλαμο διερμνεΐας σε περιβάλλον συνεδρίων.
- **Διαδοχική διερμνεΐα**, όπου ο ομιλητής κάνει παύσεις και ο/η διερμνεΐας μεταδίδει την ομιλία ανά ενότητα κάθε φορά.
- **Διμερής διερμνεΐα**, η πιο κοινή στο ανθρωπιστικό πεδίο, όπου ο διερμνεΐας μεταδίδει και τις δύο (ή όλες) πλευρές μιας συνομιλίας μεταξύ των ομιλητών με διαφορετικές γλώσσες, που λειτουργούν τόσο εντός, όσο και εκτός της κύριας γλώσσας»⁵⁸.

Από την άλλη πλευρά, διαπολιτισμικός μεσολαβητής και μεσολαβήτρια είναι «αυτός που διευκολύνει την αμοιβαία συνεννόηση μεταξύ ενός ατόμου ή μιας ομάδας ατόμων (π.χ. του πληθυσμού των μεταναστών/ προσφύγων) και ενός φροντιστή (π.χ. ιατρού), παρέχοντας αμφίδρομη μετάφραση (διερμνεΐα) και βοηθώντας τους να ξεπεράσουν τα πολιτισμικά εμπόδια»⁵⁹.

Στην περίπτωση που ένας διερμνεΐας άνδρας γυναίκα λειτουργεί και ως διαμεσολαβητής ή μεσολαβήτρια ο ρόλος είναι αρκετά πολύπλοκος. «...όχι μόνο πρέπει να λειτουργεί συνεχώς μεταξύ δύο διαφορετικών γλωσσών, αλλά απαιτείται επίσης να κάνει διαχείριση ύφους δύο διαφορετικών λόγων, οι οποίοι περιλαμβάνουν διαφορετικές ιστορικές, θρησκευτικές, εκπαιδευτικές και πολιτιστικές καταβολές. Αυτό σημαίνει ότι ο διερμνεΐας οφείλει να ανταποκριθεί αντίστοιχα και ταυτόχρονα σε δυο διαφορετικές ιστορικές, θρησκευτικές, εκπαιδευτικές και πολιτιστικές ταυτοότητες αλλά και να βεβαιωθεί ότι και οι δύο λόγοι δεν διαχωρίστηκαν τόσο πολύ νοηματικά»⁶⁰.

58 *Translators without borders (TWB) (2015)*

59 *Translators without borders (TWB) (2015)*

60 *Knapp-Potthoff, A. and Knapp, K. (1986)*

Οι ομοιότητες και οι διαφορές αποτυπώνονται παρακάτω:

Ομοιότητες και διαφορές διερμνέων και πολιτισμικών μεσολαβητών		
	Ο/η διερμνέας	Ο/η μεσολαβητής/τρια
Γνωρίζει και την γλώσσα πηγής και την γλώσσα προορισμού.	√	√ (ίσως λιγότερο άπαιστα)
Μεταφέρει τις πληροφορίες με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια, παραμένοντας πιστός και πιστή στην πηγή.	√	√
Μεταφέρει μόνο το κυρίως μήνυμα.	X	√
Λειτουργεί ως γέφυρα μεταξύ δύο πολιτισμών.	√	√
Παρέχει πολιτισμικές συμβουλές εάν ερωτηθεί.	Μόνο αν είναι απαραίτητο για την κατανόηση.	√
Λειτουργεί ως σύνδεσμος ανάμεσα σε δυο κοινότητες, συλλέγει πληροφορίες και τις ανατροφοδοτεί και στα δύο μέρη.	X	Εξαρτάται από την περιγραφή των καθηκόντων.
Χρησιμοποιεί λεξικά και άλλα γλωσσικά βοηθήματα ή ψηφιακές εφαρμογές.	√	√
Αποδίδει λεκτικά γραπτές πληροφορίες.	X	X
Αποδίδει λεκτικά λεκτικές πληροφορίες.	√	√
Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των μερών.	√	√
Διαθέτει πολιτισμική επάρκεια και για τα δυο μέρη.	√	√
Παρέχει στήριξη επιπλέον της μεταφοράς πληροφοριών.	X	√
Παραμένει αμερόληπτος / αμερόληπτη και ουδέτερος / ουδέτερη σε κάθε κατάσταση.	√	√
Προσαρμόζει την γλώσσα ανάλογα το ακροατήριο.	√	√
Είναι ευαισθητοποιημένος/ ευαισθητοποιημένη και έχει επίγνωση της κατάστασης της ομάδας στόχο.	√	√

Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα, υπάρχουν πάρα πολλές ομοιότητες στους δύο ρόλους. Ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής και μεσολαβήτρια εμπλέκεται στην εκτέλεση και στην ανάλυση ερμηνειών τόσο εντός, όσο και μεταξύ των πολιτισμικών πλαισίων. Θα πρέπει να μπορεί να εξηγήσει τις σχετικές πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στους εμπλεκόμενους και στις εμπλεκόμενες, να προσαρμόσει το λεξιλόγιό του/της, ώστε να γίνει κατανοητό από τους αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες ή μετανάστες άνδρες γυναίκες και να συνηγορήσει υπέρ ή κατά μιας κατεύθυνσης, ανάλογα με την επιλογή, παραμένοντας ταυτόχρονα, ουδέτερος ή ουδέτερη και αμερόληπτος ή αμερόληπτη⁶¹.

Η ολοένα αναπτυσσόμενη συζήτηση αναφορικά με τον ρόλο που διαδραματίζουν οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές άνδρες και γυναίκες στην εργασία στο πεδίο με μεταναστευτικούς και προσφυγικούς πληθυσμούς έγκειται στο ότι η διαπολιτισμική μεσολάβηση πέρα από την γλωσσική διερμηνεία συμβάλει στο να έρθουν κοντά δυο διαφορετικοί πολιτισμοί και στην αναγνώριση των διαφορετικών αξιών και τρόπων ζωής, διευκολύνοντας την κοινωνική αλληλεπίδραση και συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο σε μια κοινωνία συμπερίληψης και σύγκλισης.

Όπως αναφέρει και η Αρβανίτη «Οι διαπολιτισμικοί διαμεσολαβητές λειτουργούν ως γέφυρα μεταξύ των συμμετεχόντων στη διαδικασία της διαμεσολάβησης και όλοι μαζί διαμορφώνουν νέα κοινωνικά εδάφη που βασίζονται στην αμοιβαία κατανόηση, τις σχέσεις αμοιβαιότητας και τα αποτελεσματικά πρότυπα επικοινωνίας. Πρόκειται για έναν νεοσύστατο διαπολιτισμικό κοινωνικό χώρο, ο οποίος κατασκευάζεται και ζει από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη με πολλαπλούς, περιεκτικούς και ελκυστικούς τρόπους»⁶².

5.6. Η διερμηνεία σε Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές (ΚΕΔ) και Ανοιχτές Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας (ΑΔΠΦ)

Η διασφάλιση της δημόσιας υγείας και η κάλυψη των υγειονομικών και ψυχοκοινωνικών αναγκών των αιτούντων άσυλο, των προσφύγων και των μεταναστών αποτελούν βασικό στόχο των προγραμμάτων που εφαρμόζονται σε δομές για πολίτες τρίτων χωρών. Η στελέχωση αυτών των προγραμμάτων με εξειδικευμένους επαγγελματίες άνδρες και γυναίκες μεταξύ αυτών και διερμηνείς είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση αυτού του στόχου. Ο ρόλος των διερμηνέων ανδρών και γυναικών είναι κομβικός, αφού χωρίς αυτούς η επικοινωνία με τον πληθυσμό στόχο θα ήταν σχεδόν αδύνατη.

Ο ρόλος και οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι διερμηνείς άνδρες γυναίκες ταυτίζονται απόλυτα με όσα περιγράφει το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου για τη διαπολιτισμική μεσολάβηση (βλέπε κεφάλαιο 5.4. παρόντος πρωτοκόλλου). Παρόλα αυτά, τα συγκεκριμένα στελέχη δεν μπορούν να οριστούν ως διαπολιτισμικοί μεσολαβητές ή μεσολαβήτριες διότι, επαγγελματικά, δεν πληρούν τις προϋποθέσεις όπως ορίζονται από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίηση Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) σχετικά με το επαγγελματικό περίγραμμα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης εκτός και εάν έχουν λάβει την αντίστοιχη πιστοποίηση από τον ΕΟΠΠΕΠ.

Ως εκ τούτου, σε συνέχεια της προηγούμενης ανάλυσης σχετικά με τα διάφορα είδη διερμηνείας και μεσολάβησης, και θέλοντας να αποδώσουμε μια επαγγελματική ταυτότητα των διερμηνέων αντίστοιχων προγραμμάτων όπως το πρόγραμμα «Ολοκληρωμένη επείγουσα παρέμβαση υγείας για την προσφυγική κρίση-PHILOS», θα λέγαμε ότι τα στελέχη αυτά λειτουργούν ως

⁶¹ Μουρούζη, Χ. (2002)

⁶² Arvanitis, E. (2014):103

κοινοτικοί διερμηνείς άνδρες και γυναίκες σε ανθρωπιστικό πλαίσιο. Κατά συνέπεια, μπορούν να χαρακτηρισθούν **ως κοινοτικοί ανθρωπιστικοί διερμηνείς.**

Στο πλαίσιο του παρόντος πρωτοκόλλου οι κοινοτικοί ανθρωπιστικοί διερμηνείς προσφέρουν υπηρεσίες διερμηνείας σε δικαιούχους άνδρες και γυναίκες που προστατεύονται από το διεθνές ανθρωπιστικό δίκαιο και δεν είναι φυσικοί ομιλητές της γλώσσας προκειμένου να αποκτήσουν πλήρη και ισότιμη πρόσβαση σε θεσμοθετημένες υπηρεσίες.

Στη συνέχεια περιγράφονται ο ρόλος, οι αρμοδιότητες αλλά και οι υποχρεώσεις των κοινοτικών ανθρωπιστικών διερμηνέων ανδρών και γυναικών, ενώ ειδική αναφορά θα γίνει στον κώδικα δεοντολογίας, που διέπει την εργασία τους καθώς και στον τρόπο συνεργασίας τους με τους επαγγελματίες υγείας.

6. ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ

6.1. Ο ρόλος των κοινοτικών ανθρωπιστικών διερμηνέων ανδρών και γυναικών

Ο βασικός ρόλος της/του διερμηνέα είναι να διευκολύνει και να ενεργοποιήσει την επικοινωνία μεταξύ μερών που δεν μιλούν την ίδια γλώσσα ούτε μοιράζονται το ίδιο πολιτισμικό υπόβαθρο.

Ως εκ τούτου:

- Μεταφράζει λεκτικά προφορικές πληροφορίες.
- Μεταφράζει λεκτικά γραπτές πληροφορίες. Δεν μεταφράζει γραπτές πληροφορίες σε γραπτό λόγο. Αυτό είναι δουλειά του μεταφραστή ή της μεταφράστριας.
- Παρέχει διμερή διαδοχική διερμηνεία με σκοπό την πλήρη και ακριβή μετάφραση των λεγομένων και των εννοιών όλων των πλευρών.
- Αναπαράγει πλήρως και με ακρίβεια το περιεχόμενο του κειμένου πηγής στη γλώσσα-στόχο.
- Μεταφράζει όσα έχουν ειπωθεί χωρίς να προσθέσει ή να παραλείψει οτιδήποτε ή να αλλάξει το περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένων προσβλητικών λέξεων, άσχημων λέξεων της καθομιλουμένης ή δυσάρεστων δηλώσεων. Φράσεις όπως «*σας το λέω αλλά μην το μεταφράσετε*» δεν είναι αποδεκτές. Ως εκ τούτου, δεν φέρει καμία ευθύνη για το περιεχόμενο των λεγομένων της κάθε πλευράς.
- Μεταφράζει επίσης τα λεγόμενα ενός εκ των δύο πλευρών τα οποία απευθύνονται στους ίδιους ή στις ίδιες, αλλά και σχόλια τα οποία δεν έχουν άμεση σχέση με τη συνάντηση.
- Χρησιμοποιεί το ίδιο γραμματικό πρόσωπο με τον ομιλητή και την ομιλήτρια (π.χ. «*Εγώ είχα ένα πρόβλημα στην χώρα μου*» και όχι «*Αυτός είχε ένα πρόβλημα στην χώρα του*»).
- Μιλάει με σαφή και κατανοητό τρόπο και προσαρμοζόμενη ταχύτητα, ώστε να γίνει κατανοητό το μήνυμα που μεταφέρει.
- Δίνει βαρύτητα στην απόδοση του μηνύματος όταν δεν είναι δυνατή η κατά λέξη μετάφραση. Το αρχικό μήνυμα μπορεί συνήθως να αναπαραχθεί στη γλώσσα-στόχο με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, χωρίς να πλήττεται η ορθότητα και η πληρότητα της μετάφρασης.
- Προσαρμόζει την γλώσσα ανάλογα με τον στόχο. Εάν είναι δύσκολο να μεταφράσει εξειδικευμένη ορολογία ζητά από την/τον επαγγελματία υγείας να το επαναδιατυπώσει σε πιο απλή γλώσσα ή να δώσει κάποια παραδείγματα. Εάν ο ίδιος ή η ίδια προβαίνει σε επαναδιατύπωση ή παράφραση συζητάει με την/τον επαγγελματία τον τρόπο που θα το αποδώσει και έχει βεβαιωθεί ότι αυτός ο τρόπος καλύπτει τις ανάγκες της μετάφρασης. Η συζήτηση αυτή είναι προτιμότερο να γίνεται πριν την συνάντηση.
- Εάν ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη μιλάει παράλληλα με την/τον επαγγελματία, ζητάει να διακόψει και να περιμένει πρώτα την απάντηση από την/τον επαγγελματία και αντίστροφα.
- Εάν δεν καταλαβαίνει τι εννοούν ακριβώς οι ομιλητές ή οι ομιλήτριες ζητάει διευκρινίσεις. Ενημερώνει την άλλη πλευρά τι ακριβώς κάνει.
- Όσο είναι δυνατό, προετοιμάζεται επαρκώς για την συνάντηση και ζητάει, πριν την συνάντηση, διευκρινίσεις από την/τον επαγγελματία υγείας που θα βοηθήσουν στην διερμηνεία.
- Μπορεί να κρατάει σημειώσεις κατά την εργασία της/του.
- Δίνει βαρύτητα στη μη λεκτική επικοινωνία και συμπεριφορά των συμμετεχόντων, ώστε να

κατανοήσει καλύτερα τις δηλώσεις τους. Μεταφέρει στον/στην επαγγελματία τα μηνύματα της μη λεκτικής επικοινωνίας που συμπληρώνουν ή διαμορφώνουν τις δηλώσεις του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης.

- Διαθέτει πολιτισμική επάρκεια και για τα δυο μέρη και διευκρινίζει τις έννοιες, τις στάσεις και τις πολιτισμικά διαμορφωμένες αντιλήψεις που υποδηλώνουν οι λέξεις στην κάθε γλώσσα.

6.2. Βασικές αρχές δεοντολογίας

Οι βασικές αρχές δεοντολογίας κατά την άσκηση της κοινοτικής διερμηνείας συνοψίζονται στις εξής:

- ▶ Αμεροληψία και ουδετερότητα.
- ▶ Εχεμύθεια και τήρηση απορρήτου.
- ▶ Ακεραιότητα και επαγγελματισμός.

Αναλυτικά:

6.2.α. Αμεροληψία και ουδετερότητα

Ως κοινοτικοί ανθρωπιστικοί διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες:

- ▶ Τηρούμε θέση πλήρους αντικειμενικότητας, ουδετερότητας και ανεξαρτησίας απέναντι και στις δύο πλευρές.
- ▶ Είμαστε αμερόληπτοι και αμερόληπτες όσον αφορά το φύλο, τη φυλή, τη θρησκεία, την εθνικότητα, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τη εκπαίδευση, την νομική κατάσταση και την κοινωνικοοικονομική θέση των ατόμων που συμμετέχουν στη συζήτηση.
- ▶ Δεν αποκρύπτουμε πληροφορίες κατά τη διερμηνεία.
- ▶ Δεν επιτρέπουμε στις προσωπικές μας απόψεις, γνώμες ή συναισθήματα να επηρεάζουν τη διαδικασία και δεν προσπαθούμε να επηρεάσουμε την συζήτηση με προσωπικές τοποθετήσεις.
- ▶ Δεν σχολιάζουμε τις απόψεις της μίας ή τις άλλης πλευράς. Οποιοδήποτε σχόλιο επιτρέπεται μόνο στις περιπτώσεις που αυτό σχετίζεται με το έργο της διερμηνείας.
- ▶ Μπορούμε να παρεμβαίνουμε στη συζήτηση μόνο για να ζητήσουμε διευκρινίσεις για κάτι που δεν είναι σαφές, για να αναφέρουμε ότι ένα από τα μέρη παρανόησε ή δεν κατάλαβε κάτι ή για να αναφέρουμε ότι δεν μπορούμε πλέον να λειτουργήσουμε σωστά ως διερμηνείς, για παράδειγμα, λόγω κόπωσης, ασθένειας ή υπερβολικά μεγάλων προτάσεων.
- ▶ Οφείλουμε να δηλώνουμε εάν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων (για παράδειγμα, εάν υπάρχει συγγενική ή άλλη σχέση με εξυπηρετούμενους και εξυπηρετούμενες ή εάν υπάρχει σύγκρουση μεταξύ μας και εξυπηρετούμενου, εξυπηρετούμενης). Στην περίπτωση αυτή, ο/η επαγγελματίας υγείας θα αποφασίσει αν θα συνεχιστεί η συνεργασία.

6.2.β. Εχεμύθεια και τήρηση απορρήτου

Ως κοινοτικοί ανθρωπιστικοί διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες:

- ▶ Σεβόμαστε τα προσωπικά δεδομένα των ατόμων με τα οποία συνεργαζόμαστε.
- ▶ Δεν αποκαλύπτουμε και δεν επαναλαμβάνουμε προφορικά ή γραπτά οποιαδήποτε πληροφορία αποκτήθηκε κατά τη διάρκεια της εργασίας μας.

- ▶ Δεν αποκαλύπτουμε σε τρίτους πληροφορίες σχετικά με την υπόθεση του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης.
- ▶ Η άρση απορρήτου μπορεί να μας επιβληθεί μόνο για νομικούς λόγους από τις αρμόδιες αρχές.
- ▶ Κατά τη διάρκεια της εργασίας μας μπορούμε να κρατήσουμε σημειώσεις, μόνο μετά την εξασφάλιση της άδειας όλων των πλευρών και μόνο για τη διευκόλυνση της διαδικασίας. Οι σημειώσεις αυτές καταστρέφονται (π.χ. σκίζονται και πετιόνται) στο τέλος της συνάντησης, παρουσία όλων των μελών.

Ο επαγγελματίας υγείας άνδρας και γυναίκα εγγυάται τη διατήρηση της ιδιωτικότητας της/ του διερμηνέα. Για τον λόγο αυτό δεν αποκαλύπτονται ποτέ στον εξυπηρετούμενο ή στην εξυπηρετούμενη προσωπικά δεδομένα που αφορούν την/τον διερμηνέα.

6.2.γ. Ακεραιότητα και επαγγελματισμός

Ως κοινοτικοί ανθρωπιστικοί διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες:

- ▶ Επιδεικνύουμε επαγγελματισμό αφοσίωση και ευαισθησία στο έργο που επιτελούμε.
- ▶ Ενημερώνουμε για οποιαδήποτε εργασία υπερβαίνει τις γλωσσικές μας δεξιότητες και γνώσεις ή για οποιαδήποτε εργασία για την οποία γνωρίζουμε ότι δεν είμαστε είναι κατάλληλοι ή κατάλληλες.
- ▶ Σε καμία περίπτωση δεν κάνουμε χρήση της θέσης μας για να λάβουμε δώρα, ανταλλάγματα, αμοιβές ή υπηρεσίες οποιουδήποτε είδους από τα εμπλεκόμενα μέρη.
- ▶ Σε περίπτωση που δεχτούμε απειλές ή απόπειρες δωροδοκίας ενημερώνουμε την/τον υπεύθυνό μας.
- ▶ Συμπεριφερόμαστε με σεβασμό, τόσο προς το προσωπικό, όσο και προς τον εξυπηρετούμενο και εξυπηρετούμενη και αποφεύγουμε οποιαδήποτε επικριτική στάση.
- ▶ Σε περίπτωση που συμβεί οτιδήποτε που μπορεί να επηρεάσει την εργασία μας και κυρίως την ακρίβεια της απόδοσης ενημερώνουμε τον υπεύθυνο ή υπεύθυνη ή την/τον επαγγελματία υγείας που συνεργαζόμαστε.
- ▶ Σε περίπτωση που αντιληφθούμε ότι κάναμε λάθος κατά τη διάρκεια της διερμηνείας δεν το αποκρύπτουμε, αλλά ενημερώνουμε και τις δύο πλευρές, ζητάμε διευκρινίσεις και επανορθώνουμε.
- ▶ Κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων μας, τηρούμε επαγγελματική απόσταση και επιδεικνύουμε σεβασμό και προς τις δύο πλευρές.
- ▶ Γνωρίζουμε τη διάκριση μεταξύ εργασίας και ιδιωτικής ζωής και τηρούμε τα όρια μεταξύ της επαγγελματικής ζωής και του ρόλου μας στην κοινότητα των μεταναστών των αιτούντων άσυλο και προσφύγων ανδρών και γυναικών.
- ▶ Αποφεύγουμε να δίνουμε συμβουλές ή να συζητάμε με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη εκτός πλαισίου θέματα που αναφέρθηκαν στη συνάντηση ή θέματα που τον/την απασχολούν. Αν δεχθούμε τέτοια αιτήματα, παραπέμπουμε στον κατάλληλο και στην κατάλληλη επαγγελματία.
- ▶ Σε περίπτωση που αποκτήσουμε, εκτός θεραπευτικού πλαισίου, πληροφορίες που αφορούν ευαίσθητα θέματα του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης, την/τον προτρέπει να μιλήσει με κάποιον επαγγελματία υγείας άνδρα ή γυναίκα ή αν αυτή ή αυτός διστάζει ή αρνείται, ζητάμε

την άδεια του/της να ενημερώσουμε εμείς την/τον επαγγελματία.

- ▶ Σε περίπτωση που κατά την παραμονή μας στον χώρο μίας δομής υποπέσει στην αντίληψη μας οτιδήποτε που μπορεί να χρειαστεί παρέμβαση από επαγγελματία, το συζητάμε με την υπεύθυνη ή τον υπεύθυνο μας ή το αντίστοιχο πρόσωπο αναφοράς.
- ▶ Κατά την άσκηση των καθηκόντων μας, φέρουμε κατάλληλη ενδυμασία (εάν είναι δυνατό με διακριτικά). Η εμφάνιση μας είναι αξιοπρεπής και προσαρμοσμένη στο περιβάλλον.

7. ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣ ΑΠΟΦΥΓΗ (ΤΑ ΔΕΝ)

Ως κοινοτικοί ανθρωπιστικοί διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες κατά την άσκηση των καθηκόντων μας:

- ▶ Δεν παρεμβαίνουμε στη ροή επικοινωνίας μεταξύ των μερών.
- ▶ Δεν παρεμβάλουμε προσωπικές απόψεις ή συμβουλές.
- ▶ Δεν αποκρύπτουμε πληροφορίες κατά τη διερμηνεία.
- ▶ Δεν δείχνουμε τα συναισθήματά μας και δεν εκφράζουμε προσωπική άποψη ή γνώμη. Είναι σημαντικό να παραμένουμε ουδέτεροι και ουδέτερες.
- ▶ Δεν ταυτιζόμαστε με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη ακόμα και αν έχουμε κοινά βιώματα. Ενώ η ενσυναίσθηση⁶³ μπορεί να αποτελεί προσόν, η συναισθηματική ταύτιση όχι μόνο είναι επιβαρυντική για εμάς του ίδιους, αλλά αποπροσανατολίζει και τους εξυπηρετούμενους και τις εξυπηρετούμενες σε σχέση με τον ρόλο του κάθε επαγγελματία άνδρα και γυναίκας.
- ▶ Δεν σχολιάζουμε αυτό που ερμηνεύουμε και δεν απαντάμε σε μια ερώτηση εκ μέρους ενός ή μιας από τους ομιλητές άνδρες και γυναίκες.
- ▶ Δεν πραγματοποιούμε ξεχωριστή συνομιλία με έναν ομιλητή ή μια ομιλήτρια χωρίς να ερμηνεύσουμε για τους υπόλοιπους και τις υπόλοιπες.
- ▶ Δεν αποδεχόμαστε εργασίες που απαιτούν γνώση ή άλλες δεξιότητες πέρα από τις αρμοδιότητές μας.
- ▶ Δεν αποκαλύπτουμε πληροφορίες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια της εργασίας μας.
- ▶ Δεν προσπαθούμε να εκμεταλλευτούμε τις πληροφορίες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια ή ως αποτέλεσμα της εργασίας μας.
- ▶ Δεν χρησιμοποιούμε τη θέση μας για να ασκήσουμε εξουσία ή επιρροή σε κάποιο από τα δύο μέρη.
- ▶ Δεν χρησιμοποιούμε τη θέση μας για να κερδίσουμε εύνοιες από κανένα από τα δύο μέρη.
- ▶ Δεν εμπλεκόμαστε σε οικογενειακά ή άλλα προσωπικά θέματα με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη μετά τη λήξη της συνάντησης.
- ▶ Δεν αναλαμβάνουμε εργασίες εάν υπάρχει ο κίνδυνος να μεροληπτήσουμε ή σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων (π.χ. μέλος της οικογένειας ή στενός φίλος).
- ▶ Δεν αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες εκ μέρους των εξυπηρετούμενων ανδρών και γυναικών εάν δεν έχουμε συζητήσει και λάβει την άδεια από την/τον επαγγελματία υγείας που συνεργαζόμαστε.
- ▶ Δεν απαντάμε σε τηλεφωνικές κλήσεις κατά την διάρκεια μιας συνάντησης. Οποιοσδήποτε προσωπικές κλήσεις θα πρέπει να πραγματοποιούνται μόνο κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων, ενώ σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης απάντησης σε μια κλήσης ενημερώνουμε και τα δύο μέρη και ζητάμε ολιγόλεπτη διακοπή.

⁶³ Ως ενσυναίσθηση ορίζεται η ικανότητα κατανόησης της συμπεριφοράς και των κινήτρων ενός άλλου ατόμου, χωρίς όμως να υπάρξει πλήρης συναισθηματική ταύτιση μεταξύ των δύο ατόμων

ΜΕΡΟΣ Γ΄
Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ
ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ ΑΝΔΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΩΝ

8. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η διερμνέας αποτελεί τον δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ των επαγγελματιών υγείας ανδρών γυναικών και των εξυπηρετούμενων ανδρών και γυναικών. Ο ρόλος τους είναι κομβικός και κρίσιμος για την εξέλιξη μιας συνεδρίας ή εξέτασης. Οι διερμνείς άνδρες και γυναίκες δεν έχουν μόνο την ικανότητα να επικοινωνήσουν σε δυο γλώσσες. Στην περίπτωση των κοινοτικών ανθρωπιστικών διερμνέων, στο μεταναστευτικό / προσφυγικό ανθρωπιστικό περιβάλλον, τα στελέχη αυτά μπορούν να προσφέρουν μια σειρά χρήσιμων πληροφοριών σχετικά με τη χώρα και το πολιτισμικό πλαίσιο από όπου προέρχεται ο εξυπηρετούμενος και η εξυπηρετούμενη.

Η διερμνεία είναι ένα βασικό εργαλείο για την επιτυχία της επικοινωνίας με τους εξυπηρετούμενους άνδρες και γυναίκες. Όμως, οι διερμνείς άνδρες γυναίκες δεν είναι απλώς «εργαλεία», αλλά επαγγελματίες συνεργάτες με ανεξάρτητη προσωπικότητα ο καθένας και η καθεμία, που η εργασία τους εμπλουτίζεται από τις προσωπικές τους δεξιότητες και εμπειρίες. Αποτελούν ισότιμα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας, που οφείλουν να συμμετέχουν σε όλες τις διεργασίες της, να ακούγεται η γνώμη τους και να λαμβάνεται υπόψη η επαγγελματική τους άποψη.

Ως εκ τούτου, οι επαγγελματίες υγείας άνδρες γυναίκες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους σε ένα προσφυγικό περιβάλλον **δεν χρησιμοποιούν** διερμνείς, αλλά **συνεργάζονται με** διερμνείς άνδρες ή γυναίκες. Αυτός ο τρόπος αντίληψης της συνεργασίας βελτιώνει, μεταξύ άλλων, και τις σχέσεις των επαγγελματιών υγείας ανδρών γυναικών με τους διερμνείς άνδρες γυναίκες προς όφελος των εξυπηρετούμενων.

Τριάλογος: Η επικοινωνία τριών πλευρών με τον/τη διερμνέα ως τρίτο μέρος να διευκολύνει την επικοινωνία:

Ο πρώτος παραλήπτης αποκωδικοποιεί το μήνυμα από τον πρώτο αποστολέα (επαγγελματία υγείας, πρόσφυγα ή μετανάστη)

Ο δεύτερος αποστολέας κωδικοποιεί το μήνυμα για τον δεύτερο παραλήπτη (επαγγελματία υγείας, πρόσφυγα ή μετανάστη)⁶⁴

⁶⁴ Women's Refugee Commission and UNICEF (2021): *The role of linguistic and cultural mediators. A guide with a focus on gender-based violence and sexual violence against men and boys. Module 3 The roles and responsibilities of linguistic and cultural mediators in supporting survivors. UNICEF*

9. ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η παρουσία τρίτου ατόμου στη διαπροσωπική σχέση επαγγελματία υγείας και εξυπηρετούμενου ή εξυπηρετούμενης αλλάζει εντελώς τη δυναμική αυτής της σχέσης.

Από την πλευρά του εξυπηρετούμενου / εξυπηρετούμενης:

- Ένας χρήστης ή μια χρήστρια της υπηρεσίας μπορεί να ανησυχεί εξαιτίας της ανάγκης να εξαρτάται από κάποιο άλλο πρόσωπο προκειμένου να λειτουργεί ως η φωνή της/του και να εξηγήει τα συναισθήματά της/του.
- Μπορεί, επίσης, να αισθάνεται ότι η διερμηνεία δεν ανταποκρίνεται σε αυτό που θέλει να πει.
- Μπορεί, τέλος, να φοβάται ότι ο/η διερμηνέας συνάπτει συμμαχίες με την/τον επαγγελματία υγείας, ειδικά επειδή ομιλούν την ίδια γλώσσα, αλλά και ότι βρίσκεται σε μια θέση εξουσίας, με αποτέλεσμα να την/τον αποκλείει και να μην αφοσιώνεται όσο θα ήθελε στις ανάγκες της/του.

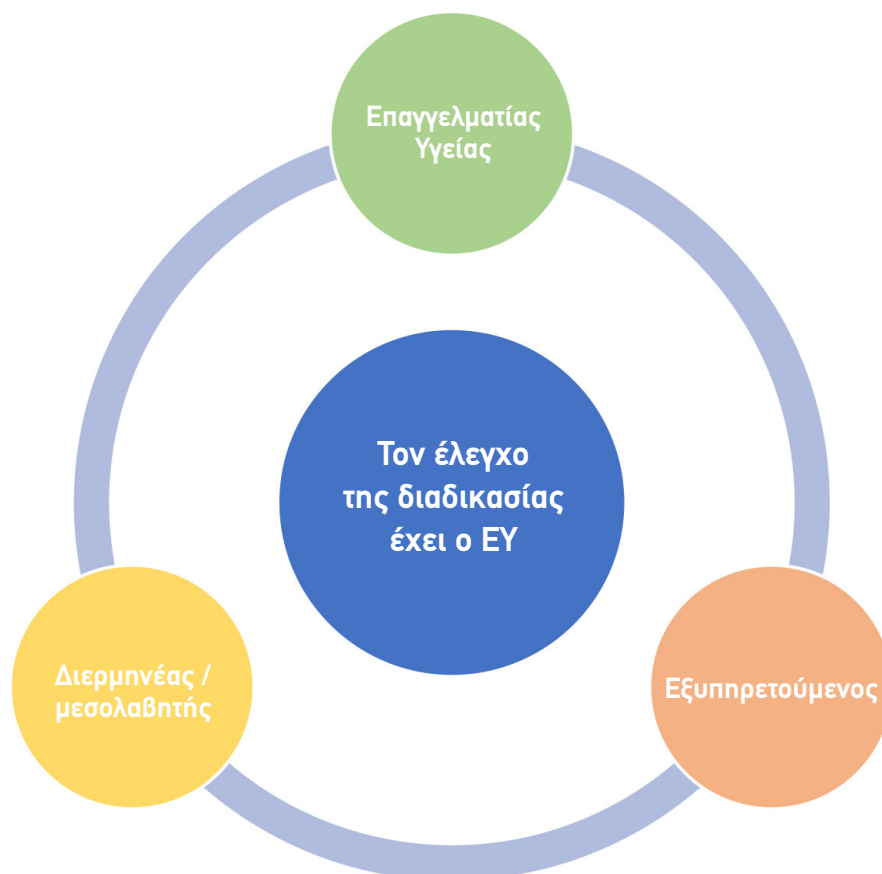
Από την πλευρά της/του επαγγελματία υγείας άνδρα και γυναίκα:

- Η συνεργασία με έναν ή μια διερμηνέα ως αγωγός επικοινωνίας καθιστά επίσης την/τον επαγγελματία εξαρτημένο.
- Ο/η επαγγελματίας υγείας μπορεί να ανησυχεί για τον τρόπο που μπορεί να μεταφέρονται οι δηλώσεις του/της καθώς, αντίστοιχα, και αυτές των εξυπηρετούμενων ανδρών και γυναικών.
- Μπορεί να αισθάνεται ότι ο/η διερμηνέας συνάπτει συμμαχίες με τον εξυπηρετούμενο και την εξυπηρετούμενη που την/τον αποκλείουν επειδή ακριβώς, μοιράζονται μια κοινή γλώσσα και ίσως κοινά βιώματα.
- Μπορεί να αισθάνεται ότι, έχοντας το προνόμιο της γλώσσας, η/ο διερμηνέας αναλαμβάνει τον έλεγχο της συνάντησης ή ότι ο εξυπηρετούμενος ή εξυπηρετούμενη δεν μπορεί να ανοιχτεί, πιθανόν εξαιτίας μιας τεταμένης σχέσης με τη/τον διερμηνέα.
- Λόγω εργασιακής πίεσης, ο/η επαγγελματίας μπορεί να αισθάνεται ότι η διερμηνεία καθυστερεί την όλη διαδικασία.

Από την πλευρά του διερμηνέα άνδρα και γυναίκας:

- Όντας το τρίτο πρόσωπο στην σχέση επαγγελματία υγείας και ασθενή, μπορεί να αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται μόνο ως «εργαλείο».
- Σε κάποιες περιπτώσεις δυσκολεύεται να ανταποκριθεί λόγω της περιπλοκότητας ενός αιτήματος ή λόγω της δυσπιστίας του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης στο πρόσωπό του.
- Εξαιτίας της οικειότητας με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη μπορεί να αισθάνεται ότι αυτός ή αυτή έχει περισσότερες προσδοκίες πέραν της διερμηνείας.
- Έχοντας μεσολαβήσει σε πολλές περιπτώσεις για παρόμοια αιτήματα, μπορεί να αισθάνεται κόπωση σε σχέση με την επανάληψη της διερμηνείας.
- Λόγω εργασιακής πίεσης, μπορεί να αισθάνεται ότι θα πρέπει να λειτουργεί αυτόματα χωρίς να έχει τον απαραίτητο χρόνο που χρειάζεται.

ΣΕ ΜΙΑ ΤΕΤΟΙΑ ΣΧΕΣΗ ΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΑΝΔΡΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΕΧΟΥΝ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ



Για να αποφευχθούν προβλήματα σύγκρουσης ρόλων, οι επαγγελματίες υγείας άνδρες γυναίκες:

- ▶ **Πριν τη συνάντηση:** διασαφηνίζουν τους ρόλους.
- ▶ **Μετά τη συνάντηση:** συζητούν τυχόν ζητήματα που προέκυψαν από αυτήν.

Πολλές φορές, λόγω εργασιακής πίεσης θεωρείται σπατάλη χρόνου η αποσαφήνιση των ρόλων ή η συνεννόηση της/του επαγγελματία υγείας με τη/τον διερμηνέα πριν και μετά από μια συνάντηση ή εξέταση. Παρόλα αυτά, η εξαρχής αποσαφήνιση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων εξυπηρετεί στην εξοικονόμηση χρόνου, αποτρέποντας πιθανές συγκρούσεις οι οποίες θα χρειαστεί να διευθετηθούν αργότερα.

Στην καθημερινή εργασιακή συνθήκη των δομών εμφανίζονται τρεις βασικές δυσκολίες:

- Έλλειψη χώρου (εξέταση/συνεδρία υπό πίεση)
- Περιορισμένος χρόνος.
- Ο/η διερμηνέας αναμένεται να βρίσκεται παντού.

Για την αντιμετώπιση ή έστω περιορισμό τέτοιων δυσκολιών απαιτείται συντονισμός των εργασιών υπό την καθοδήγηση των συντονιστών. Ένας τέτοιος συντονισμός μπορεί να πραγματοποιείται σε πρωινές ολιγόλεπτες συναντήσεις του προσωπικού λίγο πριν την έναρξη της εργασίας.

10. ΟΙ ΘΕΣΕΙΣ ΕΧΟΥΝ ΣΗΜΑΣΙΑ

Η επιλογή των θέσεων των ατόμων στο χώρο έχει αντίκτυπο στη δυναμική της σχέσης της/του επαγγελματία υγείας, διερμηνέα και εξυπηρετούμενου εξυπηρετούμενης και καλό είναι οι επαγγελματίες υγείας άνδρες γυναίκες να έχουν σκεφτεί από πριν τη διάταξη του χώρου και τη θέση του κάθε συμμετέχοντα και της κάθε συμμετέχουσας, ώστε να διευκολύνεται όσο το δυνατό περισσότερο η επικοινωνία.

Είναι σημαντικό ο/η διερμηνέας να έχει άμεση βλεματική επαφή με τον εξυπηρετούμενο και την εξυπηρετούμενη ώστε να είναι σε θέση να αποδικωποιεί τα μη-λεκτικά μηνύματα του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης. Επίσης είναι σημαντικό ο εξυπηρετούμενος και η εξυπηρετούμενη να μπορεί να έχει άμεση βλεματική επαφή και με την/τον διερμηνέα, ως οικειότερο προς αυτόν πρόσωπο, λόγω της κοινής γλώσσας και ίσως καταγωγής, αλλά και την/τον επαγγελματία υγείας ως πρόσωπο εξουσίας από το οποίο εξαρτάται όλη η έκβαση της συνάντησης. Με τον τρόπο αυτό, αφενός μειώνεται το άγχος των εξυπηρετούμενων και αφετέρου εδραιώνεται ο ρόλος των επαγγελματιών.

Κύκλος ή πέταλο⁶⁵

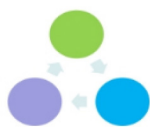


▶ Σε καταστάσεις μιας πολυπληθούς ομαδικής συνάντησης, τοποθετούμε τις θέσεις σε κύκλο, με τον/την διερμηνέα δίπλα στον/στην επαγγελματία υγείας. Η διάταξη αυτή χρησιμοποιείται συνήθως σε δραστηριότητες όπως ενημερωτικές συναντήσεις ή σε περιπτώσεις ομαδικής θεραπείας.



▶ Όταν η διερμηνεία γίνεται με οικογένεια, ή με περισσότερα από δύο άτομα, οι θέσεις μπορούν να σχηματίζουν είτε πέταλο είτε κύκλο, με το/τη διερμηνέα να κάθεται δίπλα στην/στον επαγγελματία υγείας.

Τρίγωνο⁶⁶



▶ Όταν η συνάντηση γίνεται μόνο με έναν εξυπηρετούμενο ή μια εξυπηρετούμενη, τη/το διερμηνέα και έναν/μία επαγγελματία υγείας, η βέλτιστη τοποθέτηση των θέσεων είναι ο τριγωνικός σχηματισμός, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις ψυχοκοινωνικής εργασίας.



▶ Σε ορισμένες περιπτώσεις οι ψυχολόγοι άνδρες και γυναίκες προτιμούν οι διερμηνείς άνδρες γυναίκες να ευθυγραμμίζονται φυσικά μαζί τους⁶⁷.

▶ Σε ιατρικές συναντήσεις, οι κλινικοί ιατροί άνδρες και γυναίκες προτιμούν οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες να βρίσκονται λίγο πιο πίσω από τον εξεταζόμενο ή την εξεταζόμενη και να γίνονται με αυτό τον τρόπο η φωνή τους⁶⁸.

⁶⁵ Victorian Transcultural Psychiatry Unit VTPU (2006)

⁶⁶ Victorian Transcultural Psychiatry Unit VTPU (2006)

⁶⁷ Tripe, R. Thompson, K. (2017)

⁶⁸ Stanford School of Medicine

Όπως και να επιλεγούν οι θέσεις, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η τοποθέτηση των ατόμων στον χώρο επηρεάζει τη δυναμική των σχέσεων και καλό είναι να είναι προκαθορισμένες πριν την έναρξη της συνεδρίας ή την εξέταση (δεν ψάχνουμε εκείνη την στιγμή που θα κάτσουμε). Για να αποφύγουμε αυθόρμητες επιλογές μπορούμε ως επαγγελματίες υγείας να υποδείξουμε τη θέση που προορίζεται για τον εξυπηρετούμενο και την εξυπηρετούμενη ή τη /τον διερμηνέα, λέγοντας π.χ. «παρακαλώ καθίστε» και δείχνοντας τη θέση με μια κίνηση.

Ως εκ τούτου:

- ▶ Ως επαγγελματίες υγείας, αναζητούμε τη βέλτιστη τοποθέτηση των θέσεων ώστε να έχουμε καλύτερο έλεγχο της συνάντησης .
- ▶ Είναι σημαντικό, ως επαγγελματίες υγείας να κάνουμε τις/τους διερμηνείς να νιώθουν άνετα και να διασφαλίζουμε ότι έχουν στο μέγιστο την ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν όχι μόνο τις γλωσσικές τους δεξιότητες αλλά και την πολιτισμική κατανόηση στην επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο και την εξυπηρετούμενη.

11. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ως επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες:

- ▶ Προσπαθούμε να δημιουργήσουμε ένα φιλικό περιβάλλον όπου κάθε συμμετέχον πρόσωπο αισθάνεται ότι μπορεί να μιλήσει και να ζητήσει διευκρινίσεις αν κάτι δεν είναι σαφές.
- ▶ Λαμβάνουμε υπόψη ότι οι συναντήσεις που διεξάγονται με διερμηνέα ή πολιτισμικό μεσολαβητή άνδρα και γυναίκα μπορεί να διαρκέσουν περισσότερο από το αναμενόμενο.
- ▶ Προγραμματίζουμε επιπλέον χρόνο για όλες τις συναντήσεις, ώστε να διευκολύνεται η επανάληψη των πληροφοριών.
- ▶ Δίνουμε προσοχή ώστε να είναι ξεκάθαρο πως η συνομιλία είναι μαζί μας, όχι με τη/τον διερμηνέα.
- ▶ Λαμβάνουμε υπόψη τα ζητήματα διασφάλισης απορρήτου και δημιουργίας κλίματος εμπιστοσύνης.
- ▶ Μιλάμε απευθείας στον εξυπηρετούμενο και στην εξυπηρετούμενη (όχι στη/στον διερμηνέα). Δεν απευθυνόμαστε στη/στο διερμηνέα όταν ρωτάμε κάτι (π.χ. ρώτα αν...).
- ▶ Αφήνουμε τη/τον διερμηνέα να ολοκληρώσει πριν μιλήσουμε. Ακόμα και αν έχουμε καταλάβει το αίτημα, αφήνουμε τη/τον διερμηνέα να ολοκληρώσει πριν απαντήσουμε ή παρέμβουμε.
- ▶ Διατηρούμε τη βλεματική επαφή με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη.
- ▶ Μιλάμε χωρίς να βιαζόμαστε, καθαρά και με παύσεις. Χρησιμοποιούμε μία ή δύο προτάσεις κάθε φορά.
- ▶ Αποφεύγουμε να υψώνουμε τον τόνο της φωνής μας. Το ότι η άλλη πλευρά δεν καταλαβαίνει της γλώσσα μας, δεν σημαίνει ότι δεν ακούει κιόλας.
- ▶ Λαμβάνουμε υπόψη ότι ο εξυπηρετούμενος και η εξυπηρετούμενη μπορεί να έχουν κάποιες γνώσεις ελληνικών και μπορεί να καταλάβουν εαν πούμε κάτι εκτός πλαισίου.
- ▶ Αποφεύγουμε οποιαδήποτε πλευρική συνομιλία με τους διερμηνείς άνδρες γυναίκες, αποκλείοντας τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη, ιδίως εάν δεν θέλουμε να μεταφερθεί στον εξυπηρετούμενο ή στην εξυπηρετούμενη.
- ▶ Ελαχιστοποιούμε τη χρήση ορολογίας, τεχνικών όρων, ιατρικής αργκό και συντομογραφιών.
- ▶ Εξηγούμε λέξεις ή έννοιες στη/στον διερμηνέα, αν χρειαστεί.
- ▶ Προσπαθούμε να γνωρίσουμε τις πολιτισμικές ποικιλομορφίες γι' αυτό ζητάμε από τη/το διερμηνέα να διευκρινίσει τις πολιτισμικές διαφορές, εάν χρειάζεται. Αναγνωρίζουμε ότι κάποιοι διερμηνείς ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παρέχουν τέτοιες πληροφορίες.
- ▶ Είμαστε υπεύθυνοι και υπεύθυνες να διασφαλίσουμε ότι τα λεγόμενα έχουν γίνει κατανοητά από όλα τα μέρη. Εάν πιστεύουμε ότι υπάρχουν παρερμηνείες, το συζητάμε με τον/τη διερμηνέα.

Το γεγονός ότι η/ο επαγγελματίας υγείας συνεργάζεται με διερμηνέα άνδρα ή γυναίκα δεν αναιρεί την ανάγκη να αναπτύσσει συνεχώς την διαπολιτισμική του επάρκεια και τις δεξιότητες του στην διαπολιτισμική επικοινωνία.

- ▶ Ενθαρρύνουμε τις ερωτήσεις και ενθαρρύνουμε τον εξυπηρετούμενο και την εξυπηρετούμενη να απευθύνεται σε εμάς αντί στη/στον διερμηνέα. Λαμβάνουμε υπόψη ότι σε ορισμένα πολιτισμικά πλαίσια τα άτομα δεν τολμούν να κάνουν ερωτήσεις σε ένα/ μια επαγγελματία υγείας ή να τον/

την κοιτάζουν στα μάτια, ως εκδήλωση σεβασμού.

- ▶ Ζητάμε πλήρη ερμηνεία των πλευρικών συνομιλιών μεταξύ εξυπηρετούμενου/ εξυπηρετούμενης και διερμνέα.
- ▶ Εάν χρειαστεί να διευκρινίσουμε ή να συζητήσουμε κάτι με τη/τον διερμνέα ενημερώνουμε τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη, π.χ. «τώρα θα χρειαστεί να μιλήσω λίγο με τη/τον διερμνέα για να διευκρινίσω ...».
- ▶ Δεν επιτρέπουμε τη/τον διερμνέα να απαντήσει σε ερωτήσεις μας εκ μέρους των εξυπηρετούμενων.
- ▶ Δεν αφήνουμε τη/τον διερμνέα να απαντήσει σε ερωτήσεις των εξυπηρετούμενων ανδρών και γυναικών εκ μέρους μας.
- ▶ Ζητάμε εξηγήσεις σε περίπτωση που πιστεύουμε ότι η διερμνεία είναι μεγαλύτερη ή μικρότερη από την αναμενόμενη.
- ▶ Ρωτάμε την εξυπηρετούμενη/ εξυπηρετούμενο εάν όλα όσα συζητήσαμε ήταν κατανοητά ή χρειάζεται να επαναλάβουμε ορισμένα σημεία.
- ▶ Στο τέλος της συνάντησης συζητάμε με τη/τον διερμνέα για να διαχειριστούμε ζητήματα ή ανησυχίες και ζητάμε προτάσεις για το πώς μπορούμε να συνεργαστούμε καλύτερα μαζί του/της.

12. ΘΕΜΑΤΑ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η ενημέρωση του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας από τον οποίο δεσμεύονται οι διερμηνείς και οι επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες είναι σημαντική. Στην αρχή κάθε συνάντησης ως επαγγελματίες υγείας άνδρες ή γυναίκες διευκρινίζουμε το ζήτημα της διασφάλισης του απορρήτου. Διαβεβαιώνουμε κάθε εξυπηρετούμενο και εξυπηρετούμενη, ότι όσα θα αναφέρει στη συνάντηση καλύπτονται από το απόρρητο και δεν θα δημοσιοποιηθούν ή συζητηθούν εκτός του θεραπευτικού πλαισίου. Σε περιπτώσεις που απαιτείται η αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών ζητούμε τη συναίνεση του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η σχετική ανησυχία του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης μπορεί να συνδέεται με την αντίληψή τους για το ρόλο της/του διερμηνέα. Για παράδειγμα:

- Άτομα που έχουν βιώσει την εμπειρία ενός εμφυλίου πολέμου ή μιας εθνοτικής σύγκρουσης είναι πιθανό να ταραχθούν από την παρουσία ενός/μίας διερμηνέα που υποθέτουν ότι μπορεί να προέρχεται από αντίπαλη ομάδα.
- Σε κλειστές δομές, οι διερμηνείς μπορεί να έρχονται σε επαφή με τα άτομα των δομών όχι μόνο κατά αλλά και πριν και μετά τη διάρκεια μιας συνάντησης. Έτσι ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη μπορεί να ανησυχεί ότι μπορεί να διαρρεύσουν προσωπικά του/της θέματα στην κοινότητα.

Για τους λόγους αυτούς:

- ▶ Διαβεβαιώνουμε τον/την εξυπηρετούμενο/η ότι η/η διερμηνέας βρίσκεται εκεί για να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή φροντίδα της υγείας του/της.
- ▶ Συστήνουμε τη/τον διερμηνέα, τονίζουμε το ζήτημα της εμπιστευτικότητας και της αμεροληψίας και υπενθυμίζουμε ότι η εργασία της/του καλύπτεται από το απόρρητο.
- ▶ Σε κλειστές δομές φιλοξενίας οι εξυπηρετούμενοι και οι εξυπηρετούμενες μπορεί να έρθουν πολλές φορές σε επαφή με τον ίδιο ή την ίδια διερμηνέα. Ως επαγγελματίες υγείας άνδρες γυναίκες δεν επαφιόμαστε στις παλαιότερες συναντήσεις. Συστήνουμε κάθε φορά τη/τον διερμηνέα και αναφερόμαστε στην εμπιστευτικότητα, έστω και με ένα λιγότερο επίσημο τρόπο π.χ. «Η τάδε θα είναι σήμερα και πάλι η διερμηνέας μας. Όπως θυμάσαι, η δουλειά της καλύπτεται από το απόρρητο και ό,τι συζητήσουμε θα παραμείνει στον χώρο αυτό». Η φράση αυτή διαρκεί λιγότερο από ένα λεπτό, προάγει όμως την αίσθηση ασφάλειας του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης, ενώ παράλληλα δηλώνει ότι η/ο επαγγελματίας υγείας έχει τον έλεγχο.
- ▶ Είναι σημαντικό να υπάρχει δυνατότητα συνεργασίας με τον ίδιο / την ίδια διερμηνέα, κυρίως στις ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες, όταν απαιτούνται περισσότερες από μία συνεδρίες. Ο εξυπηρετούμενος και η εξυπηρετούμενη επιβαρύνεται ακόμα περισσότερο όταν κάθε φορά πρέπει να αναπτύξει σχέσεις εμπιστοσύνης με νέα πρόσωπα.

13. ΕΝΑ ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΑΛΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ως επαγγελματίες υγείας άνδρες ή γυναίκες:

13.1. Πριν τη συνάντηση:

- ▶ Εξασφαλίζουμε λίγα λεπτά πριν τη συνάντηση για ενημέρωση της/του διερμνέα.
- ▶ Συνεννοούμαστε σχετικά με τον τρόπο διερμνείας.
- ▶ Ενημερώνουμε τον/τη διερμνέα σχετικά με τον σκοπό της συνάντησης και ποιες ποιοι θα συμμετέχουν.
- ▶ Παίρνουμε βασικές πληροφορίες σχετικά με το πολιτισμικό πλαίσιο του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης (π.χ. χαιρετισμοί, κανόνες ευγένειας κ.λπ.).
- ▶ Βεβαιωνόμαστε ότι μπορούμε να προφέρουμε σωστά τα ονόματα των εξυπηρετούμενων ανδρών και γυναικών.
- ▶ Ρωτάμε τη/τον διερμνέα εάν έχει απορίες σχετικά με τη συνάντηση και δίνουμε τις απαραίτητες διευκρινήσεις.
- ▶ Κανονίζουμε συνάντηση με τη/τον διερμνέα μετά την συνεδρία ή αργότερα αν αυτό δεν είναι εφικτό.

13.2. Κατά τη συνάντηση:

- ▶ Συστηνόμαστε, εξηγούμε τον ρόλο μας, το ρόλο της/του διερμνέα, και το σκοπό της συνάντησης.
- ▶ Φροντίζουμε να έχουμε πάντα τον έλεγχο της συνάντησης.
- ▶ Μιλάμε απευθείας στους εξυπηρετούμενους και εξυπηρετούμενες και όχι στον/στη διερμνέα.
- ▶ Εξηγούμε στους εξυπηρετούμενους άνδρες γυναίκες τα ζητήματα εμπιστευτικότητας/ απόρρητου.
- ▶ Εξηγούμε ότι και η/ο διερμνέας δεσμεύεται από το απόρρητο.
- ▶ Ελέγχουμε κατά διαστήματα ότι όσα έχουν ειπωθεί είναι κατανοητά.
- ▶ Προσαρμόζουμε τη γλώσσα μας στο επίπεδο του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης.
- ▶ Αποφεύγουμε την χρήση εξειδικευμένης ορολογίας.
- ▶ Στο κλείσιμο της συνάντησης βεβαιωνόμαστε ότι δεν υπάρχουν απορίες.

13.3. Μετά τη συνάντηση:

- ▶ Εξασφαλίζουμε λίγα λεπτά μετά τη συνάντηση για να κάνουμε απολογισμό μαζί με τη/τον διερμνέα.
- ▶ Αξιολογούμε πώς πήγε η συνάντηση.
- ▶ Σε περίπτωση συνάντησης με συναισθηματικά φορτισμένο περιεχόμενο, διερευνούμε την ανάγκη αποφόρτισης της/του διερμνέα.
- ▶ Συζητάμε με τον /τη διερμνέα σημεία με ιδιαίτερη πολιτισμική σημασία (π.χ. στάσεις σχετικά με τη μαγεία) που αναφέρθηκαν στη συνάντηση.
- ▶ Ρωτάμε αν υπάρχουν απορίες σχετικά με όσα ειπώθηκαν.
- ▶ Αποσαφηνίζουμε αβεβαιότητες, παρεξηγήσεις και βρίσκουμε έναν τρόπο για να βελτιώσουμε την συνεργασία.
- ▶ Επαινούμε μία καλή συνεργασία.

14. ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΕΙΣ

Ως επαγγελματίες κατά τη συνεργασία μας με τους διερμηνείς άνδρες και γυναίκες λαμβάνουμε πάντα υπόψη ότι:

- ❖ Η διερμηνεία απαιτεί συγκέντρωση, η οποία είναι δύσκολο να διατηρηθεί σε άγνωστα ή πιεστικά περιβάλλοντα. Αναγνωρίζουμε την κόπωση τους. Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες ίσως θα χρειαστούν κάποια διαλείμματα για να διασφαλιστεί ότι μπορούν να παραμείνουν συγκεντρωμένοι και συγκεντρωμένες.
- ❖ Η ανάγκη για ακριβή απόδοση των ιατρικών όρων μπορεί να υποχρεώσει τον/τη διερμηνέα να χρησιμοποιήσει χρονοβόρες εξηγήσεις.
- ❖ Κάθε διερμηνέας άνδρας ή γυναίκα είναι μια ξεχωριστή προσωπικότητα. Το γεγονός ότι κάποιος/ κάποιες διερμηνείς μπορεί να μοιράζονται την ίδια γλώσσα ή εθνικότητα με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη δεν σημαίνει ότι μπορεί να μοιράζονται και τις ίδιες ιδέες ή αντιλήψεις.
- ❖ Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες μπορεί να είναι σε σύγκρουση με άτομα που προέρχονται από τη χώρα τους. Διερευνούμε αν αυτό επηρεάζει την απόδοση τους.
- ❖ Διερμηνείς χωρίς εμπειρία σε θέματα ψυχικής υγείας μπορεί να αισθάνονται άβολα κατά την διερμηνεία τέτοιων περιστατικών.
- ❖ Αν κάτι για εμάς κάτι είναι ψυχολογικά δύσκολο να το διαχειριστούμε, πιθανώς να είναι το ίδιο δύσκολο και για τη/τον διερμηνέα. Ρωτάμε εάν χρειάζεται υποστήριξη και της/του την παρέχουμε.
- ❖ Βεβαιωνόμαστε ότι ο/η διερμηνέας κατανοεί και τηρεί τον κώδικα συμπεριφοράς και τις αρχές της υπηρεσίας μας.
- ❖ Προσπαθούμε να γνωρίσουμε και να αναγνωρίσουμε τις ανάγκες και τις ανησυχίες των διερμηνέων, ειδικά των νέων στελεχών. Τους παρέχουμε μια σαφή περιγραφή του πλαισίου εργασίας και τους ενημερώνουμε όσο το δυνατόν ακριβέστερα.
- ❖ Προσπαθούμε να δίνουμε στη/στον διερμηνέα την απαραίτητη πρόσβαση σε εργαλεία τεκμηρίωσης π.χ. ορολογία, γλωσσάρια κ.λπ.
- ❖ Έχουμε υπόψη ότι η έλλειψη καλής συνεργασίας των διερμηνέων με τους επαγγελματίες υγείας μπορεί να κάνουν τις/τους διερμηνείς να αισθάνονται ότι δεν αποτελούν μέρος της ομάδας.
- ❖ Προτρέπουμε τους/τις διερμηνείς να παρακολουθήσουν εκπαιδεύσεις που αφορούν το έργο τους.
- ❖ Ζητάμε από τους/τις διερμηνείς να παρακολουθούν τις εκπαιδεύσεις του υπόλοιπου προσωπικού ώστε να κατανοήσουν καλύτερα τον ρόλο του κάθε επαγγελματία άνδρα και γυναίκας και να έρθουν σε επαφή με την ορολογία της κάθε ειδικότητας.

15. ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ ΑΝΔΡΕΣ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Φύλο του διερμηνέα:

- Οι άνδρες εξυπηρετούμενοι μερικές φορές δεν εμπιστεύονται γυναίκες διερμηνείες. Ως επαγγελματίες υγείας, εξηγούμε ότι οι διερμηνείς είναι εξειδικευμένοι επαγγελματίες άνδρες και γυναίκες που έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση ανεξάρτητα από το φύλο τους.
- Γυναίκες εξυπηρετούμενες εκδηλώνουν αισθήματα ντροπής κατά την παρουσία ενός άνδρα διερμηνέα, κυρίως όσον αφορά σε γυναικολογικά θέματα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η εμπειρία έχει δείξει ότι αν δεν είναι δυνατή η εύρεση γυναίκας διερμηνέα, η διερμηνεία με γυρισμένη την πλάτη στην εξυπηρετούμενη ή πίσω από ένα παραβάν είναι βοηθητική, παρόλο που μπορεί να χαθούν μη λεκτικές πληροφορίες.

Αμηχανία των διερμηνέων σχετικά με θέματα ταμπού:

Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες μπορεί πολλές φορές να αισθάνονται αμηχανία:

- σχετικά με την προώθηση της χρήσης των διαφόρων τύπων αντισυλληπτικών,
- σχετικά με την προώθηση ασφαλών σεξουαλικών πρακτικών,
- σχετικά με προτάσεις που ενισχύουν τη θέση της γυναίκας.

Εξηγούμε ότι η επαγγελματική υποχρέωση της/ του διερμηνέα είναι η μετάφραση των λεγομένων του/της επαγγελματία υγείας και ότι αυτό δεν υποδηλώνει τις στάσεις και τις αντιλήψεις της/του διερμηνέα ή ότι συμφωνεί με τα λεγόμενα. Συζητούμε με την/τον διερμηνέα τα θέματα που την/τον έκαναν να νοιώσει άβολα και πως αυτά αντιμετωπίζονται στο πολιτισμικό πλαίσιο υποδοχής.

Πολιτισμικές δυσκολίες σχετικά με την ηλικία και την ιεραρχία:

Σε ορισμένα πολιτισμικά πλαίσια απαιτούνται συγκεκριμένοι τρόποι απόδοσης σεβασμού, ανάλογα με την ηλικία ή την ιεραρχία.

Συζητάμε τα πολιτισμικά ζητήματα που προκαλούν δυσφορία στη/στον διερμηνέα και αποδεχόμαστε τις ανησυχίες της/του. Εξηγούμε το έργο μας, καθώς επίσης ότι η απόδοση σεβασμού μπορεί να διατυπώνεται με διάφορους τρόπους και κυρίως με την σωστή επαγγελματική στάση και συμπεριφορά.

Ανάπτυξη σχέσεων εξυπηρετούμενου και εξυπηρετούμενης με τη/τον διερμηνέα και μετά την συνεδρία και μη διάκριση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής:

Συζητάμε με τη/τον διερμηνέα τους περιορισμούς του ρόλου της/του, την απαίτηση διάκρισης μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς και πως μια τέτοια εμπλοκή μπορεί να επηρεάσει τον επαγγελματισμό της/του και την απόδοση της/του.

Πιέσεις από τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη προς τη/τον διερμηνέα να λάβει θέση:

Εξηγούμε τον ρόλο της/του διερμηνέα σχετικά με την αμεροληψία και υπογραμμίζουμε ότι εμείς έχουμε την ευθύνη της λήψης των αποφάσεων, οι οποίες βασίζονται σε επιστημονικά κριτήρια και όχι σε προσωπικές προτιμήσεις.

Φόβος του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης ότι μπορεί να διαρρεύσουν πληροφορίες στην κοινότητα:

Εξηγούμε τον ρόλο της/του διερμηνέα υπογραμμίζουμε ότι η εργασία της/του καλύπτεται από το απόρρητο και τονίζουμε τις επαγγελματικές και νομικές επιπτώσεις που μπορεί να έχει σε περίπτωση μη τήρησης του απορρήτου.

Μη εξοικείωση του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης με τη λειτουργία του συστήματος:

Εξηγούμε ή ζητάμε από τη/τον διερμηνέα να εξηγήσει πως λειτουργεί το σύστημα υγειονομικής φροντίδας, τις δυνατότητες, αλλά και τους περιορισμούς και ότι ανεξάρτητα από τις πολιτισμικές ή άλλες διαφορές, βασική αποστολή του είναι ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη να λάβει τις βέλτιστες υπηρεσίες υγείας.

16. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΤΙΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ⁶⁹

Ο/η διερμνέας δεν μεταφράζει όλα όσα λέγονται:

Διερευνούμε γιατί συμβαίνει αυτό. Μπορεί να υπάρχουν πολλοί λόγοι, π.χ.:

- Κάποιος/α μιλάει τόσο γρήγορα που να καθιστά αδύνατη τη μετάφραση. Στην περίπτωση αυτή ζητούμε να διακόπτει σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να διευκολυνθεί η/ο διερμνέας.
- Ο/η διερμνέας δεν έχει καταλάβει κάτι από αυτά που είπαμε. Αναδιατυπώνουμε ή ζητάμε χρόνο από τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη για να διευκρινίσουμε με τη/τον διερμνέα την ορολογία ή ότι άλλο χρειάζεται
- Ο/η διερμνέας δεν τηρεί επαγγελματική στάση. Το επισημαίνουμε και το συζητάμε μετά το πέρας της συνάντησης και εάν χρειαστεί με τον συντονιστή ή την συντονίστρια της ομάδας ώστε να βρεθεί λύση.

Ο/η διερμνέας διεξάγει μια πλευρική συζήτηση κατά τη διάρκεια της συνάντησης, αποκλείοντας το άλλο μέρος της συνάντησης:

Διακόπτουμε αυτή τη συζήτηση, υπενθυμίζοντας τις υποχρεώσεις της/του διερμνέα και τον κώδικα εργασίας.

Ο/η διερμνέας μιλάει εκ μέρους του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης:

Ζητάμε από τη/τον διερμνέα να μεταφέρει μόνο την απάντηση του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης και υπενθυμίζουμε τον ρόλο του/της.

Ο/η διερμνέας απαντάει στο τηλέφωνο κατά τη διάρκεια της συνάντησης:

Ζητάμε από τη/τον διερμνέα να επικεντρωθεί στις εργασιακές της/του υποχρεώσεις και τονίζουμε την αντιεπαγγελματική της/του συμπεριφορά.

Ο/η διερμνέας επιδεικνύει υποτιμητική συμπεριφορά και αντιμετώπιση του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης:

Το επισημαίνουμε στη/στον διερμνέα και της/του υπενθυμίζουμε τις αρχές δεοντολογίας υπογραμμίζοντας το θέμα της ουδετερότητας και της αμεροληψίας. Συζητάμε το ζήτημα μετά το τέλος της συνάντησης και εάν χρειαστεί με τον συντονιστή ή την συντονίστρια της ομάδας ώστε να βρεθεί λύση.

Ο/η διερμνέας παρενοχλεί τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη:

Υπενθυμίζουμε στη/στον διερμνέα τις αρχές δεοντολογίας και επισημαίνουμε τις εργασιακές αλλά και νομικές επιπτώσεις που μπορεί να επισύρει η συμπεριφορά της/του. Καταγγέλλουμε το περιστατικό στο συντονιστή ή στη συντονίστρια ώστε να διερευνήσει το ζήτημα και να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες.

⁶⁹ Βλέπε και Victorian Transcultural Psychiatry Unit VTPU (2006)

ΜΕΡΟΣ Δ΄
ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

17. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ή ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ

Η εξ αποστάσεως διερμηνεία μπορεί να λειτουργήσει είτε μέσω τηλεφώνου, είτε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, με τη χρήση διαφόρων προγραμμάτων π.χ. Skype, Viber κλπ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι προτιμότερο οι εμπλεκόμενοι άνδρες ή γυναίκες να χρησιμοποιούν ακουστικά και μικρόφωνα, ώστε να μειώνονται οι θόρυβοι του περιβάλλοντος.

Στην τηλεφωνική διερμηνεία, οι διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες συνδέονται μέσω τηλεφώνου με άτομα που θέλουν να μιλήσουν μεταξύ τους, αλλά δεν μοιράζονται μια κοινή γλώσσα. Η τηλεφωνική διερμηνεία μετατρέπει την ομιλούμενη γλώσσα σε μια άλλη, έτσι ώστε ο ακροατής και ο ομιλητής άνδρας ή γυναίκα να μπορούν να κατανοήσουν ο ένας τον άλλον. Η τηλεφωνική διερμηνεία γίνεται κυρίως διαδοχικά και σε συνεχή λειτουργία. Αυτό σημαίνει ότι ο/η διερμηνέας περιμένει να τελειώσει ο ομιλητής πριν μεταφράσει σε άλλη γλώσσα. Με την αυξανόμενη χρήση των τηλεφωνικών τρόπων επικοινωνίας, οι χρήστες έχουν πλέον άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς ανεξαρτήτως χρόνου και τόπου.

Τα τελευταία χρόνια και λόγω της πανδημίας του COVID-19, η τηλεφωνική διερμηνεία υπήρξε αρκετά δημοφιλής σε πολλές χώρες του κόσμου.

Η τηλεφωνική διερμηνεία μπορεί να αξιοποιηθεί:⁷⁰

- ✓ Ως μέτρο για τη μείωση του χρόνου μετακίνησης του διερμηνέα από ένα σημείο στο άλλο.
- ✓ Για την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας σε καταστάσεις στις οποίες δεν θα μεταδοθούν οπτικές πληροφορίες.
- ✓ Σε συνθήκες στις οποίες θα ήταν προτιμότερο ο/η διερμηνέας να μην είναι παρών ή παρούσα κατά τη διάρκεια της συνάντησης (για παράδειγμα όταν η ιδιωτικότητα ή η σεμνότητα και το αίσθημα ντροπής του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης έχει ιδιαίτερη σημασία).
- ✓ Για επείγοντα περιστατικά, όταν χρειάζεται άμεσα διερμηνέας.
- ✓ Ως εναλλακτική της πρόσωπο με πρόσωπο διερμηνείας, ειδικά για γλώσσες που ζητούνται λιγότερο συχνά.

Η τηλεφωνική διερμηνεία δεν είναι κατώτερη σε ποιότητα από τη δια ζώσης διερμηνεία.

Η ποιότητα σε όλους τους τρόπους εξ αποστάσεως διερμηνείας εξαρτάται και από την εκπαίδευση και τις δεξιότητες των διερμηνέων ανδρών και γυναικών.

Για την αποτελεσματική επικοινωνία μέσω τηλεφωνικής διερμηνείας, λαμβάνονται υπόψη τρεις βασικοί παράγοντες από τους τελικούς χρήστες⁷¹:

- ✓ Οι δεξιότητες και οι τεχνολογικές γνώσεις των διερμηνέων ανδρών και γυναικών που παρέχουν τις υπηρεσίες.
- ✓ Η ποιότητα του ήχου.
- ✓ Η ταχύτητα με την οποία συνδέεται ο/η διερμηνέας στο διαδίκτυο.

Ωστόσο, η ποιότητα της επικοινωνίας επηρεάζεται πάντα σε μεγάλο βαθμό, από την ικανότητα των χρηστών ανδρών και γυναικών να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τη/τον διερμηνέα.

Η ποιότητα μπορεί επίσης να διαφέρει ανάλογα με τον τύπο του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται και από τα τρία μέρη (επαγγελματίας, εξυπηρετούμενος/η διερμηνέας). Για παράδειγμα, εάν

⁷⁰ Kelly, N. (2008)

⁷¹ Kelly, N. (2008)

χρησιμοποιείται ένα τηλέφωνο μεγάφωνο αντί για ένα τηλέφωνο με δύο ακουστικά (δέκτες), αυτό μπορεί μερικές φορές να επηρεάσει την ικανότητα της/του διερμνέα να ακούει επαρκώς τις πληροφορίες και να τις ερμηνεύσει αποτελεσματικά.

Η τηλεφωνική διερμνεία διέπεται από τον ίδιο κώδικα ηθικής και δεοντολογίας όπως και η διαζώσης διερμνεία.

Κατά την τηλεφωνική διερμνεία μπορεί να χάνεται ένα μέρος των μη λεκτικών πληροφοριών. Αν και η γλώσσα του σώματος δεν είναι ορατή, πολλές μη λεκτικές πληροφορίες αντανακλώνονται στον τόνο της φωνής, στα μοτίβα της αναπνοής, στην ένταση της φωνής και σε άλλα ακουστικά σημάδια (παραγλωσσικά στοιχεία) και μπορούν να αξιοποιηθούν κατά την διερμνεία.

Παρόλα αυτά, υπάρχουν κάποια σημεία που θα πρέπει να τονιστούν ιδιαίτερα, κατά την τηλεφωνική διερμνεία.

17.1. Ο διερμνέας άνδρας και γυναίκα κατά την τηλεφωνική διερμνεία⁷²

Εισαγωγή	Συστηνόμαστε. Είναι σημαντικό να δημιουργηθεί εμπιστοσύνη μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών και να γνωρίζουν όλοι ποιοι/ποιες είναι οι συμμετέχοντες και συμμετέχουσες κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής διερμνείας.
Πρώτο πρόσωπο	Ερμηνεύουμε πάντα σε πρώτο πρόσωπο. Αυτό σημαίνει ότι μιλάμε με όρους όπως «Παρευρέθηκα...» ή «Χρειάζομαι βοήθεια...» αντί «αυτός/αυτή είπε ότι...».
Ηρεμία	Χαλαρώνουμε και μιλάμε με φυσική ταχύτητα χωρίς να ανεβάζουμε τον τόνο της φωνής μας
Εμπιστευτικότητα	Κατά τη διάρκεια της εργασίας, ως διερμνείς άνδρες ή γυναίκες μαθαίνουμε εμπιστευτικές λεπτομέρειες της ζωής των άλλων. Ποτέ δεν χρησιμοποιούμε προνομιακές πληροφορίες για προσωπικό όφελος.
Παραπλάνηση	Αποδεχόμαστε μόνο μια εργασία που εμπίπτει στη σφαίρα των αρμοδιοτήτων μας.
Διεξαγωγή	Είμαστε πάντα επαγγελματίες στην εμφάνιση και τη συμπεριφορά μας, παραμένοντας όσο πιο διακριτικοί και διακριτικές γίνεται κατά τη διερμνεία. Δεν έχουμε μουσική ή περισπασμούς στο παρασκήνιο. Αντιμετωπίζουμε την τηλεφωνική διερμνεία με τον ίδιο επαγγελματισμό όπως τις εργασίες πρόσωπο με πρόσωπο.
Χαμόγελο	Παρά το γεγονός ότι τουλάχιστον ένα από τα δυο μέρη δεν μπορούν να μας δουν, ο τόνος της φωνής μας είναι πολύ σημαντικός. Ένα χαμόγελο προβάλλει στη φωνή μας. Αυτό θα επιτρέψει σε όλα τα μέρη να αισθάνονται άνετα.

⁷² Βλέπε *International School of Linguistic (2021)*

Σαφήνεια	Είμαστε σαφείς και περιεκτικοί κατά την ερμηνεία. Χρησιμοποιούμε όσο είναι δυνατόν «απλή» γλώσσα και αποφεύγουμε οποιαδήποτε χρήση περίπλοκης ορολογίας.
Ακουστικό	Χρησιμοποιούμε ένα ακουστικό συνδεδεμένο στο τηλέφωνό μας, ώστε να μπορούμε να χρησιμοποιούμε τα χέρια μας για να κρατάμε σημειώσεις.
Φωνητικό αλφάβητο	Θα βοηθούσε αν γνωρίζουμε το φωνητικό αλφάβητο για την ορθογραφία που αποτελεί πρότυπο για διερμηνείς και συμβούλους. Ελέγχουμε πάντα την ορθογραφία με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη για να αποφύγουμε λάθη ή αποτυχίες.
Επαγγελματική ανάπτυξη	Συμμετέχουμε τακτικά σε δραστηριότητες επαγγελματικής ανάπτυξης ή συνεχούς εκπαίδευσης.
Γνώσεις	Δεν ντρεπόμαστε να ζητήσουμε μια εξήγηση για οποιαδήποτε σχετική ορολογία, με την οποία δεν είμαστε εξοικειωμένοι/ εξοικειωμένες. Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες δεν είναι μια περιπατητική εγκυκλοπαίδεια. Δεν είναι πάντα δυνατή η προετοιμασία πριν από την εργασία διερμηνείας μέσω τηλεφώνου και η ανασκόπηση της ορολογίας για ένα συγκεκριμένο θέμα.
Γλώσσα	Είναι πολύ σημαντικό να διερμνεύουμε σε μια γλώσσα την οποία κατέχουμε καλά, ώστε ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη να λάβει τη σωστή διερμηνεία. Θα μπορούσαμε να είμαστε υπεύθυνοι και υπεύθυνες για οποιεσδήποτε ενέργειες που προκύπτουν από λάθος επικοινωνία, όταν δεν τηρούμε τους κανόνες και δεν έχουμε τα προσόντα για διερμηνεία σε μια συγκεκριμένη γλώσσα.
Τεχνική	Δεν ερμνεύουμε χρησιμοποιώντας ταυτόχρονη τεχνική. Χρησιμοποιούμε την τεχνική της διαδοχικής διερμηνείας. Είναι πολύ σημαντικό να διασφαλιστεί ότι πολλά άτομα δεν μιλούν μεταξύ τους.
Θόρυβος	Εξαλείφουμε το θόρυβο του περιβάλλοντος όσο το δυνατόν περισσότερο. Εάν χρησιμοποιούμε ηλεκτρονικό υπολογιστή, προσέχουμε να μην πληκτρολογούμε δυνατά κατά τη διερμηνεία μέσω τηλεφώνου, καθώς αυτό μπορεί να αποσπάσει την προσοχή των άλλων συνομιλητών και να δώσει μια αντιεπαγγελματική εντύπωση. Καλό είναι να μην παρίσταται άτομο χωρίς αρμοδιότητες μαζί μας στο δωμάτιο που διερμνεύουμε. Η τηλεόραση ή το ραδιόφωνο πρέπει να είναι απενεργοποιημένα. Εάν δεν χρησιμοποιούμε το κινητό μας για διερμηνεία, πρέπει να είναι σε αθόρυβη λειτουργία ή απενεργοποιημένο.
Γνώμη	Δεν μοιραζόμαστε τη γνώμη μας. Είμαστε μόνο η φωνή.
Πολιτισμικές διαφορές	Δεν παραλείπουμε να εξηγήσουμε τις πολιτισμικές διαφορές. Οι διερμηνείς άνδρες γυναίκες οφείλουμε να έχουμε αρκετή γνώση των πολιτισμικών πρακτικών και των πεποιθήσεων των πολιτισμών των γλωσσών εργασίας μας, ώστε να είμαστε σε θέση να διευκολύνουμε την επικοινωνία μεταξύ ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο.

Συγκρούσεις

Ως διερμηνείς, οφείλουμε να αποκαλύπτουμε τυχόν πραγματικές ή πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που μπορεί να καταστήσουν ακατάλληλη τη διερμηνεία σε μια δεδομένη κατάσταση. Αυτό περιλαμβάνει οποιαδήποτε υπάρχουσα προσωπική ή οικονομική σχέση ή όποια άλλη εξάρτηση με ένα από τα μέρη.

17.2. Ο επαγγελματίας υγείας άνδρας γυναίκα κατά την τηλεφωνική διερμηνεία

Ως επαγγελματίας υγείας άνδρας ή γυναίκα:

- **Ενημερώνουμε τη/τον διερμηνέα για την υπόθεση**

Αν και μπορεί ένα τηλεφώνημα να μας φαίνεται απλό, η προετοιμασία συνιστά πάντα ένα σημαντικό κομμάτι της δουλειάς. Πριν από το τηλεφώνημα, φροντίζουμε να ενημερώσουμε τη/τον διερμηνέα σχετικά με την υπόθεσή.

- **Φροντίζουμε να είμαστε κι εμείς παρόντες /παρούσες στο τηλεφώνημα**

Δεν αφήνουμε ποτέ μόνο ή μόνη τον/τη διερμηνέα με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη περιμένοντας να ενημερωθούμε μετά για τα αποτελέσματα της συζήτησης. Δεν ξεχνάμε, ότι ο ρόλος της/του διερμηνέα είναι αυτός του διαμεσολαβητή και δεν λειτουργεί ως γραμματέας ή βοηθός μας που βρίσκεται πάντα δίπλα μας. Είναι απαραίτητο να είμαστε παρόντες και παρούσες στον διάλογο, ως βασικοί γνώστες της υπόθεσης. Έτσι, μπορούμε να δώσουμε επαρκείς απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις που θέτει ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη και να διευκρινίσουμε πλήρως, κάθε λεπτομέρεια που μπορεί να μας ενδιαφέρει.

Κατά την τηλεφωνική διερμηνεία η σχέση των επαγγελματιών υγείας με τους διερμηνείς παραμένει η ίδια και διέπεται από τους ίδιους κώδικες όπως και στην περίπτωση της πρόσωπο με πρόσωπο διερμηνείας.

- **Προγραμματίζουμε επαρκή χρόνο για το τηλεφώνημα**

Πολλές φορές θεωρούμε ότι ένα τηλεφώνημα κρατάει λίγο, 5-10 λεπτά το πολύ. Λαμβάνουμε, όμως, υπόψη ότι μπορεί να χρειαστεί περισσότερος χρόνος, ανάλογα με την αντίληψη της κατάστασης από τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη που μπορεί να χρειαστεί διευκρινίσεις για διάφορα θέματα.

- **Φροντίζουμε για το περιβάλλον**

Παρόλο που ο χώρος εργασίας μας μπορεί να είναι πολυσύχναστος ή να τον μοιραζόμαστε και με άλλα άτομα φροντίζουμε να εξαλείψουμε όσο το δυνατόν περισσότερο τον θόρυβο του περιβάλλοντος και να εξασφαλίσουμε μια κάποια ιδιωτικότητα.

- **Διεξαγωγή**

Φροντίζουμε ο τόνος της φωνής μας να είναι ήπιος, μιλάμε καθαρά και δεν χρησιμοποιούμε ειδικούς όρους αν πρώτα δεν τους έχουμε διευκρινίσει με τον/τη διερμηνέα. Δεν κάνουμε

παράλληλες συζητήσεις όσο η/ο διερμηνέας μεταφέρει τα λεγόμενα μας. Δείχνουμε ότι είμαστε παρόντες και παρούσες στην όλη διαδικασία και δεν κάνουμε παράλληλες εργασίες, διαφορετικά ένα από τα δυο μέρη θα μπερδευτεί. Αν χρειαστεί να απαντήσουμε σε κάποιο άλλο τηλεφώνημα, το δηλώνουμε και ζητάμε ολιγόλεπτη διακοπή της συζήτησης. Θυμόμαστε πάντα ότι εμείς έχουμε τον έλεγχο και την ευθύνη όλης της διαδικασίας.

18. ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΜΦΥΛΗΣ ΒΙΑΣ⁷³

Κατά τη διαχείριση περιστατικών έμφυλης βίας, ο τρόπος προσέγγισης των ατόμων που έχουν υποστεί τέτοιου είδους βία είναι σημαντικός.⁷⁴ Πολλές φορές, άτομα τα οποία έχουν υποστεί έμφυλη βία και αναζητούν βοήθεια, υπόκεινται σε μια δευτερογενή κακοποίηση και επανατραυματισμό όταν αναγκάζονται να επαναλάβουν την ιστορία τους και να αναβιώσουν το τραύμα.

Τα άτομα που έχουν υποστεί έμφυλη βία, επίσης, πολλές φορές δυσκολεύονται να το αναγνωρίσουν και να το παραδεχθούν. Το συναίσθημα της ενοχής είναι πολύ έντονο σε αυτές τις περιπτώσεις, ιδιαίτερα εάν τα άτομα προέρχονται από ένα πολιτισμικό πλαίσιο στο οποίο τα θέματα ισότητας των φύλων παραμένουν ταμπού και η καταπάτηση των έμφυλων ανθρωπίνων δικαιωμάτων θεωρείται αυτονόητη και μέρος της καθημερινότητας.

Η ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες, παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην διαχείριση τέτοιων περιστατικών. Επιπρόσθετα συναισθήματα φόβου, ντροπής και δυσπιστίας μπορεί να επηρεάσουν την επικοινωνία.

Η παρουσία ενός τρίτου προσώπου, όπως η/ο διερμηνέας, ενώ είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, μπορεί σε κάποιες περιπτώσεις να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα στην σχέση επαγγελματία υγείας και εξυπηρετούμενης, εξυπηρετούμενου.

Ο φόβος ότι αυτά που θα ειπωθούν κατά τη διάρκεια μιας εξέτασης ή συνεδρίας θα διαρρεύσουν στην κοινότητα ενδυναμώνεται από την παρουσία ατόμου με κοινή γλωσσική, εθνική εθνοτική, ή πολιτισμική καταγωγή.

Έτσι, κατά τη διάρκεια διερμηνείας σε περιστατικά έμφυλης βίας είναι απαραίτητο να τηρούνται απαρεγκλίτως οι βασικές δεοντολογικές αρχές διερμηνείας όπως αυτές αναφέρονται στο κεφάλαιο 6.2. αυτού του πρωτοκόλλου και να δοθούν διαβεβαιώσεις για την τήρησή τους.

Γενικά, κατά την διαχείριση περιστατικών έμφυλης βίας:

Διερμηνείς άνδρες και γυναίκες:

- Οι διερμηνείς άνδρες γυναίκες δεν επιτρέπεται να εκφράζουν απολύτως καμία κρίση, είτε λεκτική είτε μη-λεκτική, σχετικά με την επιζώσα ή τον επιζώντα⁷⁵ όσο αφορά τη συμπεριφορά και τις επιλογές του.
- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες καλούνται να μπορούν να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους και να μην αφήνουν τις πολιτικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις τους, ή τις προσωπικές τους απόψεις να επηρεάζουν την διαδικασία.
- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες δεν υπερασπίζονται σε καμία περίπτωση και με οποιονδήποτε τρόπο τον θύτη άνδρα ή γυναίκα.
- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες δεν εκφράζουν άποψη για το περιστατικό και δεν εκφέρουν

⁷³ Οι πληροφορίες και οι συστάσεις σε αυτό το κεφάλαιο μπορούν να αξιοποιηθούν και σε περιπτώσεις ατόμων με άλλες μορφές ευαλωτότητας όπως για παράδειγμα επιζώντες και επιζώσες βασανιστηρίων, εκμετάλλευσης, κακοποίησης κλπ

⁷⁴ Βλέπε ΕΟΔΥ «Πρωτόκολλο διαχείρισης περιστατικών έμφυλης βίας στο προσφυγικό μεταναστευτικό περιβάλλον» https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2023/06/protokollo-empfylis-vias_gr-4.pdf

⁷⁵ Για την συζήτηση σχετικά με την χρήση των όρων θύμα επιζών επιζώσα κατά την διαχείριση περιστατικών έμφυλης βίας βλέπε Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (2023) Πρωτόκολλο διαχείρισης περιστατικών έμφυλης βίας στο προσφυγικό μεταναστευτικό περιβάλλον, ΕΟΔΥ, Αθήνα Αναρτημένο στο https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2023/06/protokollo-empfylis-vias_gr-4.pdf

γνώμη για το εάν οι αποκαλύψεις της επιζώσας ή του επιζώντα είναι αληθείς ή όχι.

- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες, σε καμία περίπτωση, δεν συμπληρώνουν τα κενά της αφήγησης προσθέτοντας δεδομένα, έστω και αν γνωρίζουν την περίπτωση.
- Οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες οφείλουν να είναι εξοικειωμένοι και εξοικειωμένες με όρους που σχετίζονται με την έμφυλη βία (π.χ. σεξουαλική ορολογία) και να νοιώθουν άνετα να μιλούν με αυτούς.

Επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες

- Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες δεν επιτρέπουν σε άτομο που συνοδεύει την επιζώσα ή τον επιζώντα να είναι παρόν στην συνάντηση και σε καμία περίπτωση δεν ζητούν από αυτό το άτομο να κάνει τη διερμηνεία, ακόμα και αν δεν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας.
- Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες, όταν συστήνουν τη/τον διερμηνέα, επισημαίνουν οπωσδήποτε το ζήτημα του απορρήτου και της εχεμύθειας και καθισχύαζουν οποιαδήποτε αγωνία του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης.
- Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη ότι οι διερμηνείς άνδρες γυναίκες δεν είναι απαραίτητα εξοικειωμένοι και εξοικειωμένες με όλες τις μορφές και όλα τα είδη έμφυλης βίας ή την αντίστοιχη ορολογία και αφιερώνουν χρόνο ώστε να διευκρινίσουν τέτοιους όρους με απλά λόγια στον/στην διερμηνέα.
- Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη ότι οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες μπορεί να επιβαρυνθούν ψυχικά από τις διηγήσεις των επιζώντων και επιζωσών έμφυλης βίας. Μετά το τέλος της συνάντησης, αφιερώνουν χρόνο να συζητήσουν με την/τον διερμηνέα σχετικά με τα συναισθήματα που της/του δημιουργήθηκαν.
- Η προσέγγιση οφείλει να είναι θυματοκεντρική. Οι ανάγκες του επιζώντα και της επιζώσας θα πρέπει να βρίσκονται στο επίκεντρο της διαδικασίας. Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες και γυναίκες οφείλουν να εξασφαλίζουν τον απαραίτητο χρόνο ώστε να συζητηθούν οποιεσδήποτε ανησυχίες σχετικά με τη διαδικασία και τον τρόπο εξέλιξης της.
- Οι συντονιστές και οι συντονίστριες φροντίζουν να παρέχουν στους διερμηνείς άνδρες και γυναίκες κάθε ευκαιρία εκπαίδευσης σε θέματα έμφυλης βίας ώστε να εξοικειωθούν τόσο με την πολυπλοκότητα του θέματος, όσο και με την πολυσχιδή ορολογία που διέπει την έμφυλη βία.

18.1. Ανασταλτικοί - διευκολυντικοί παράγοντες

18.1.α. Το φύλο

Το φύλο του/της διερμηνέα μπορεί να είναι ανασταλτικός αλλά και διευκολυντικός παράγοντας στην διαχείριση περιστατικών έμφυλης βίας, ανάλογα την περίπτωση.

- Συνήθως, γυναίκες που έχουν υποστεί έμφυλη βία και κυρίως σεξουαλική παρενόχληση ή βιασμό ή είναι θύματα εμπορίας ανθρώπων αισθάνονται πιο άνετα να μιλήσουν όταν η/ο διερμηνέας είναι γυναίκα. Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα γυναίκας διερμηνέα, μια εναλλακτική λύση είναι ο άνδρας διερμηνέας να βρίσκεται πίσω από ένα παραβάν ή με γυρισμένη την πλάτη προς την εξυπηρετούμενη, ώστε να μην υπάρχει βλεματική επαφή.
- Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες ή γυναίκες αναγνωρίζουν ότι γυναίκες διερμηνείς μπορεί να ταυτιστούν με την εξυπηρετούμενη και να επηρεαστούν ψυχικά από τις τραυματικές εμπειρίες της. Μετά το τέλος της συνεδρίας διαθέτουν λίγο χρόνο για την αποφόρτιση της διερμηνέα.

- Από την πράξη έχει φανεί ότι άνδρες και κυρίως έφηβοι που έχουν υποστεί σεξουαλική βία είναι πιο εύκολο να ανοιχτούν και να μιλήσουν όταν ο/η διερμηνέας είναι γυναίκα. Επειδή ακριβώς πολλές φορές αισθάνονται ότι μετά από ένα τέτοιο περιστατικό έχει πληγεί η ανδρική τους ταυτότητα, αισθάνονται μεγαλύτερο φόβο και ενοχή μπροστά σε ένα άνδρα διερμηνέα, ειδικά όταν αυτός προέρχεται από την κοινότητα τους.
- Οι άνδρες διερμηνείς ιδιαίτερα όταν προέρχονται από πολιτισμούς που δεν αναγνωρίζουν την ισότητα των γυναικών και δείχνουν ανοχή ή υποστηρίζουν πρακτικές έμφυλης βίας, μπορεί να βιώσουν εσωτερική σύγκρουση σε σχέση με το πολιτισμικό αξιακό τους σύστημα και το αντικείμενο εργασίας τους.

18.1.B. Προσωπικά Βιώματα

Τα προσωπικά βιώματα των διερμηνέων ανδρών και γυναικών παίζουν μεγάλο ρόλο κατά τη διερμηνεία διαχείρισης περιστατικών έμφυλης βίας:

- Οι αφηγήσεις των βιωμάτων και εμπειριών των επιζώντων και των επιζωσών μπορεί να ανασύρουν στις γυναίκες και άνδρες διερμηνείς μνήμες από προσωπικά βιώματα που αφορούν στον ίδιο ή σε δικούς τους και να ενεργοποιήσουν παλαιότερα τραύματα, συμβάλλοντας σε ένα επανατραυματισμό ή σε δευτερογενή τραυματισμό. Οι επαγγελματίες υγείας άνδρες ή γυναίκες καλούνται να λάβουν υπόψη αυτό το ενδεχόμενο και να φροντίσουν, όχι μόνο για την αποφόρτιση των διερμηνέων ανδρών και γυναικών, αλλά και για την παραπομπή τους σε εξιδεικευμένους συναδέλφους, ώστε να επιτευχθεί η διαχείριση του τραύματος και να αποφευχθεί η επαγγελματική εξουθένωση.
- Από την άλλη πλευρά, τα προσωπικά βιώματα μπορεί να λειτουργήσουν και διευκολυντικά, αυξάνοντας την ενσυναίσθηση του/της διερμηνέα. Η ταύτιση όμως με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη μπορεί να φέρει ανεπιθύμητα αποτελέσματα.
- Σε καμία περίπτωση οι διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες δεν επιτρέπουν τα προσωπικά τους βιώματα να επηρεάσουν τον επαγγελματισμό τους, συμπληρώνοντας την αφήγηση του επιζώντα και της επιζώσης. Οι διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες έχουν συνείδηση ότι το κάθε άτομο είναι μοναδικό και η κάθε ιστορία ζωής είναι μοναδική.
- Σε περίπτωση που οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες αισθάνονται ότι τα προσωπικά τους βιώματα μπορεί να επηρεάσουν την διαδικασία και την επαγγελματική τους απόδοση, το συζητούν με τον συντονιστή ή την συντονίστρια και ζητούν την αντικατάστασή τους.

19. ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Πολλές φορές, οι επαγγελματίες υγείας άνδρες γυναίκες, λόγω φόρτου εργασίας ή ελλείψει διερμηνέων, καταφεύγουν σε συνέργειες ή συνεργασίες με διερμηνείς από άλλες οργανώσεις που δρουν στο πεδίο ή συνεργάζονται με διερμηνείς εκτός του πεδίου για να μπορέσουν να υλοποιήσουν το έργο τους.

Κατά την συνεργασία με διερμηνείς άνδρες ή γυναίκες που δεν ανήκουν στην ομάδα μας, άρα δεν υπόκεινται στις οδηγίες του παρόντος πρωτοκόλλου θα πρέπει να λάβουμε υπόψη:

- ▶ Προτεραιότητά μας παραμένει πάντα η βέλτιστη παροχή υπηρεσιών στις εξυπηρετούμενες και τους εξυπηρετούμενους.
- ▶ Σε καμία περίπτωση δεν απευθυνόμαστε σε φιλοξενούμενους ή φιλοξενούμενες των δομών και ιδιαίτερα εάν είναι παιδιά, που γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα για να μας βοηθήσουν στην διερμηνεία.
- ▶ Αναζητούμε πάντα εκπαιδευμένους και εκπαιδευμένες διερμηνείς άνδρες και γυναίκες, ή με εμπειρία στην ανθρωπιστική διερμηνεία.
- ▶ Εάν οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες είναι ιδιώτες, επισημαίνουμε ότι οφείλουν να σέβονται τον κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού και τις αρχές δεοντολογίας της διερμηνείας που πρεσβεύει ο οργανισμός.
- ▶ Εάν εργάζονται σε άλλους οργανισμούς, φροντίζουμε ο οργανισμός τους να πρεσβεύει παρόμοιες αρχές δεοντολογίας με αυτές του δικού μας.
- ▶ Εξασφαλίζουμε ότι οι διερμηνείς άνδρες γυναίκες κατά την εργασία τους τηρούν απαρέγκλιτα τις βασικές αρχές δεοντολογίας που πρεσβεύει το παρόν πρωτόκολλο δηλαδή:
 - Αμεροληψία και ουδετερότητα
 - Εχεμύθεια και τήρηση απορρήτου
 - Ακεραιότητα και επαγγελματισμός
- ▶ Κάποιες οργανώσεις έχουν διαφορετικό επαγγελματικό πλαίσιο για την διερμηνεία από αυτό που περιγράφηκε στο παρόν πρωτόκολλο, π.χ. οι διερμηνείς άνδρες και γυναίκες δεν συστήνονται και παραμένουν στην ανωνυμία ή δηλώνουν κάποιον αριθμό που τους ταυτοποιεί ή δεν έχουν καμία βλεματική επαφή με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη και κατά την διάρκεια της συνάντησης ή της εξέτασης ή παραμένουν αθέατοι από τους εξυπηρετούμενους και τις εξυπηρετούμενες. Σε αυτές τις περιπτώσεις:
 - Σεβόμαστε το εργασιακό πλαίσιο των διερμηνέων ανδρών και γυναικών, εφόσον δεν αποτελεί εμπόδιο για την παροχή των υπηρεσιών μας στις εξυπηρετούμενες και τους εξυπηρετούμενους.
 - Αποδεχόμαστε τον τρόπο εργασίας και προσαρμοζόμαστε ανάλογα, τηρώντας απαρέγκλιτα τον κώδικα του δικού μας επαγγελματικού πλαισίου.
 - Σε περίπτωση που η έκβαση της συνεργασίας δεν ήταν η αναμενόμενη, επικοινωνούμε με την οργάνωση που παρέχει τις υπηρεσίες διερμηνείας και συζητούμε τις δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε
 - Μετά το πέρας της συνεργασίας ενημερώνουμε την οργάνωση με μια σύντομη αξιολόγηση της συνεργασίας.

ΜΕΡΟΣ Ε΄

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

20. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ⁷⁶

- 1. Είμαστε διερμηνείς. Τι κάνουμε όταν η/ο επαγγελματίας υγείας χρησιμοποιεί ιατρική γλώσσα ή ορολογία που δεν υπάρχει στη γλώσσα του εξυπηρετούμενου και της εξυπηρετούμενης ή δεν γνωρίζουμε την μετάφραση της;**
 - ✓ Ζητάμε από την/τον επαγγελματία υγείας να απλοποιήσει το μήνυμα, ώστε να μπορεί να μεταφραστεί με έναν τρόπο που ο εξυπηρετούμενος και η εξυπηρετούμενη να μπορεί να το καταλάβει.
 - ✓ Προτείνουμε άλλες στρατηγικές στον/στην επαγγελματία υγείας για να γίνει κατανοητό το μήνυμά του π.χ. κάνοντας ένα σχέδιο, χρησιμοποιώντας παραδείγματα κλπ.
 - ✓ Απλοποιούμε εμείς το μήνυμα σε συνεννόηση με την/τον επαγγελματία υγείας μόνο όταν είμαστε απόλυτα σίγουροι και σίγουρες για την ποιότητα της περιγραφής.
 - ✓ Προσπαθούμε να χρησιμοποιήσουμε και το επίσημο όνομα της κατάστασης /θεραπείας (π.χ. αυτό ονομάζεται γαστροοισοφαγική παλινδρόμηση), έτσι ώστε ο εξυπηρετούμενος και η εξυπηρετούμενη να συμφιλιώνεται και με την επιστημονική ορολογία.
- 2. Είμαστε διερμηνείς. Ποιες στρατηγικές μπορούμε να εφαρμόσουμε για να βοηθήσουμε τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη όταν βλέπουμε ότι δυσκολεύεται να συμμετέχει και μένει άπραγος, άπραγη;**
 - ✓ Παροτρύνουμε την εξυπηρετούμενη και τον εξυπηρετούμενο να κάνει ερωτήσεις.
 - ✓ Του/της επισημαίνουμε ότι μπορεί να ζητήσει διευκρινίσεις αν δεν καταλάβαινε κάτι.
 - ✓ Την/τον παρακινούμε να έχει προετοιμαστεί καλύτερα την επόμενη φορά, π.χ. να έχει ετοιμάσει μια λίστα ερωτήσεων.
 - ✓ Της/του υπενθυμίζουμε τα θέματα που τελικά δεν είχε συζητήσει με την/τον επαγγελματία υγείας, αλλά τυχόν έχει αναφέρει σε εμάς.
 - ✓ Την/ τον παρακινούμε να μιλήσει όταν διαφωνεί με την/τον επαγγελματία υγείας ή τη θεραπεία.
 - ✓ Στο τέλος της συνομιλίας, την/τον ρωτάμε αν τα κατάλαβε όλα και εάν έχει άλλες ερωτήσεις (εάν δεν το έχει κάνει η/ο επαγγελματίας υγείας).
- 3. Είμαστε διερμηνείς. Τι κάνουμε όταν η/ο επαγγελματίας υγείας απευθύνεται σε εμάς και μας δίνει ένα μήνυμα που σαφώς δεν προορίζεται για τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη και μπορεί να είναι πολύ αρνητικό για αυτήν/ αυτόν (π.χ. «ο άνθρωπος θα πεθάνει σίγουρα»);**
 - ✓ Επισημαίνουμε ότι πρέπει να μεταφράζουμε τα πάντα.
 - ✓ Ρωτάμε την/τον επαγγελματία υγείας αν αυτό το μήνυμα πρέπει να μεταφραστεί (π.χ. «θα θέλατε να το μεταφράσω αυτό;»).
 - ✓ Επισημαίνουμε ότι οι μεταξύ μας συζητήσεις βλάπτουν την εμπιστοσύνη του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης προς την/τον επαγγελματία υγείας.
 - ✓ Επισημαίνουμε ότι ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη μπορεί να έχει κάποιες γνώσεις της ελληνικής γλώσσας.
- 4. Είμαστε διερμηνείς. Τι κάνουμε όταν έχουμε την εντύπωση ότι πολιτισμικά εμπόδια παρεμποδίζουν την καλή επικοινωνία ή την φροντίδα του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης;**
 - ✓ Το αναφέρουμε στην/στον επαγγελματία υγείας.

⁷⁶ Βασισμένες στο : Verrept, H. Coune, I. (2016)

- ✓ Συζητάμε με τον/την επαγγελματία υγείας τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να εξαλειφθούν αυτά τα εμπόδια, ώστε να μπορεί να προσφερθεί η κατάλληλη φροντίδα.
 - ✓ Αν συμβεί αυτό κατά τη διάρκεια μιας τριαδικής συζήτησης, προσπαθούμε να το κάνουμε όσο πιο ξεκάθαρο γίνεται, ενημερώνοντας τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη.
 - ✓ Διευκρινίζουμε την τυχόν μη λεκτική συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου ή της εξυπηρετούμενης.
- 5. Είμαστε διερμηνείς και παρατηρούμε ότι υπάρχει άσχημη συμπεριφορά του/της επαγγελματία υγείας προς τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη (π.χ. απαράδεκτη συμπεριφορά, ρατσιστικά σχόλια, έλλειψη ευγένειας). Τι κάνουμε;**
- ✓ Εάν αυτό δεν λύνεται με μια σύσταση, τότε ερχόμαστε σε επαφή με την/τον υπεύθυνο του/της επαγγελματία, που θα διαχειριστεί το ζήτημα.
 - ✓ Μπορούμε να ενημερώσουμε την εξυπηρετούμενη ή τον εξυπηρετούμενο ότι έχει την δυνατότητα να κάνει καταγγελία, αλλά δεν επεμβαίνουμε στο περιεχόμενο της καταγγελίας.
- 6. Μετά από συνεννόηση με την/τον επαγγελματία υγείας, ως διερμηνείς άνδρες γυναίκες, μπορούμε να έρθουμε μόνοι ή μόνες μας σε επαφή με την εξυπηρετούμενη ή τον εξυπηρετούμενο για:**
- ✓ Να εντοπίσουμε τους λόγους που αρνείται να δεχτεί βοήθεια.
 - ✓ Να προσφέρουμε πρακτική βοήθεια, για παράδειγμα, στη συμπλήρωση των εντύπων.
 - ✓ Να πείσουμε την εξυπηρετούμενη ή τον εξυπηρετούμενο για τη σημασία της θεραπείας, παρά τις πολιτισμικές διαφορές, αν αυτό δεν μπορούσε να γίνει κατά τη διάρκεια της συνάντησης.
 - ✓ Να της/του εξηγήσουμε πολιτισμικές διαφορές στον τρόπο εξέτασης και θεραπείας.
 - ✓ Να ενημερώσουμε την εξυπηρετούμενη ή τον εξυπηρετούμενο σχετικά με πρακτικά θέματα (π.χ. τι πρέπει να πάρει μαζί στο νοσοκομείο, πώς γίνεται η περίθαλψη, πώς να κλείσει ραντεβού κ.λπ., εάν δεν το έχει κάνει ο επαγγελματίας υγείας).
- 7. Είμαστε επαγγελματίας υγείας και υποπτευόμαστε ότι οι πληροφορίες που δίνουμε δεν αποδίδονται σωστά. Τι κάνουμε;**
- ✓ Ενημερώνουμε την εξυπηρετούμενη ή τον εξυπηρετούμενο ότι πρέπει να μιλήσουμε με τον/τη διερμηνέα και ζητάμε διευκρινήσεις.
 - ✓ Μετά τη συνάντηση, συζητάμε με τον/τη διερμηνέα οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά και το λόγο που πιστεύουμε ότι ήταν μη αποδεκτή.
 - ✓ Αν το ζήτημα δεν λυθεί ή επαναληφθεί, ενημερώνουμε τον/την υπεύθυνο μας, τον συντονιστή ή την συντονίστρια και αναζητάμε κάποια λύση από κοινού.
- 8. Είμαστε επαγγελματίας υγείας. Ο εξυπηρετούμενος ή η εξυπηρετούμενη δεν αισθάνεται άνετα μπροστά στον/στη διερμηνέα (π.χ. να γδυθεί για μια εξέταση). Τι κάνουμε;**
- ✓ Υπενθυμίζουμε τα θέματα απορρήτου και εμπιστευτικότητας.
 - ✓ Υπενθυμίζουμε ότι είμαστε εκεί μόνο για να βοηθήσουμε.
 - ✓ Προσπαθούμε να βρούμε τρόπους να λυθεί το ζήτημα, π.χ. να γίνεται διερμηνεία με στραμμένη την πλάτη ή πίσω από ένα παραβάν.
 - ✓ Σε περίπτωση που αιτία είναι το φύλο του/της διερμηνέα προσπαθούμε να έχουμε διερμηνέα ίδιου φύλου.

9. Είμαστε διερμηνείς και η εξυπηρετούμενη ή ο εξυπηρετούμενος μας απειλεί. Τι κάνουμε;

- ✓ Ενημερώνουμε την/ τον επαγγελματία υγείας
- ✓ Ενημερώνουμε την/τον υπεύθυνο μας, συντονίστρια ή συντονιστή.
- ✓ Σταματάτε να εμπλεκόμαστε σε οποιαδήποτε διερμηνεία με τον εξυπηρετούμενο ή την εξυπηρετούμενη

10. Είμαστε διερμηνείς και υπάρχει σύγκρουση με την εξυπηρετούμενη ή τον εξυπηρετούμενο. Τι κάνουμε;

- ✓ Εάν η σύγκρουση αυτή εμποδίζει τη διαδικασία ενημερώνουμε την/ τον επαγγελματία υγείας και την συντονίστρια ή τον συντονιστή και δεν συμμετέχουμε σε καμία άλλη διαδικασία με τον συγκεκριμένο εξυπηρετούμενο ή την συγκεκριμένη εξυπηρετούμενη.

ΜΕΡΟΣ ΣΤ΄ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

21. ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΗ

Αποστολάρα, Π. (2013). Διαπολιτισμική Επικοινωνία, *Ελληνικό περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 6(1), 3.

Αποστόλου, Φ. (2014). *Δια/πολιτισμικός δια/μεσολαβητής ή διερμηνέας: Απλή διαφορά διατύπωσης ή πολιτική επιλογή;* Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης ΙΚΕΕBOOKCH-2016-015.

Βλαχόπουλος, Σ. (2016). Κοινωνική διερμηνεία στην Ελλάδα Κτίζοντας το μέλλον. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, Supplement 2016.

Δαμάσκος, Π. (2021). *Εργασία μέσω διαπολιτισμικής προσέγγισης Β: Ο ρόλος των διαπολιτισμικών μεσολαβητών και διερμηνέων*. Σειρά εκπαιδευτικών διαφανειών ΕΟΔΥ 2021.

Δαμάσκος, Π., Santinho, C. Vacchiano, F. (2016). *Διαπολιτισμική Επάρκεια και Επικοινωνία*, Διαμόρφωση υλικού / μετάφραση: Π. Δαμάσκος. Σειρά εκπαιδευτικών διαφανειών για το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Equi health έκδοση ΙΟΜ.

Εθνικός Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (2023). Πρωτόκολλο διαχείρισης περιστατικών έμφυλης βίας στο προσφυγικό μεταναστευτικό περιβάλλον, ΕΟΔΥ, Αθήνα.

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Επαγγελματικών προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2021). *Επαγγελματικό περίγραμμα του «διαπολιτισμικού μεσολαβητή»* Ανακτήθηκε από https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_Diapolitismikos_Mesolavitis.pdf

Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Διερμηνεία συνεδριάσεων - είδη και ορολογία Ανακτήθηκε από https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/interpretation/conference-interpreting-types-and-terminology_el

Ιωαννίδης, Α., (2106). «Διερμηνείς: Οι φωνές πίσω από τα πρόσωπα», Δεκέμβριος 9, 2016 <https://thelanguageproject.eu/interpreters-interview-gr/>

Καλοκαιρινού, Α. & Κούτα, Χ. (2011). *Διαπολιτισμική Νοσηλευτική και Πολιτισμική Επάρκεια για Επαγγελματίες Υγείας*. Αθήνα: Πασχαλίδης.

Κοντόνη, Μ. (2008). *Προσβασιμότητα και χρήση υπηρεσιών υγείας από τους μετανάστες σε ένα τριτοβάθμιο γενικό νοσοκομείο*. Αθήνα: Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Krimpas, P. G. (2016). Κοινωνική διερμηνεία στην Ελλάδα: διαθεσιμότητα, ποιότητα, κατάρτιση και πρόταση συναφών διατάξεων. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 5, σσ.158–174.

Λιονής, Χ., Ιατράκη, Ε., Πιτέλου, Ε., Αλεξιάδης, Α., Ασπράκη, Γ., Γεωργιάνος, Ν., Μαρκάκη, Α., & Ραζής, Ν. (2015). *Σχέση ιατρού-ασθενή* [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. <https://hdl.handle.net/11419/5809>

Loyd, M., Bor, R and Noble, L. (2021): Κλινικές Επικοινωνιακές Δεξιότητες για Επαγγελματίες Υγείας. Αθήνα: Εκδόσεις Ιωάννης Κωνσταντάρας, 4-5, σσ.13-14, διαθέσιμο στο: <https://static.eudoxus.gr/books/> <https://static.eudoxus.gr/books/72/chapter-94700072.pdf>

Μουρούζη, Χ. (2002). Μένοντας στη σιωπή-Μετάφραση, Διερμηνεία, Διαμεσολάβηση-Προκλήσεις και ζητήματα ένταξης προσφύγων και μεταναστών Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών Τμήμα κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Κοινωνική Πολιτική».

Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA) (2022). *Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων* Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης Ανακτήθηκε από https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2022-12/20221188_PDF_BZ0122108ELN_002.pdf

Παλτόγλου Ε, Τράντα Ε (2009). *Πολιτισμικές Διαφοροποιήσεις στην υγεία: Μελέτη αναγκαιότητας προσαρμογής των λειτουργιών υγείας σε ένα πολιτισμικό περιβάλλον*. Πρακτικά Συνεδρίου «Κοινωνία και Υγεία». Σύνδεσμος Κοινωνιολόγων Κύπρου.

Podda Connor, M. (2016). *Διαπολιτισμική μεσολάβηση στον χώρο της υγείας*, Μετάφραση/Επιμέλεια: Ιωαννίδη, Ε. Σειρά εκπαιδευτικών διαφανειών για το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Equi health έκδοση ΙΟΜ.

Papadopoulos I., Καλοκαιρινού Α., Κουτά Χ. (2011). *Διαπολιτισμική Νοσηλευτική και Πολιτισμική Επάρκεια για τους Επαγγελματίες Υγείας*. Αθήνα: Πασχαλίδης.

Πολυχρονοπούλου, Ο. (2011). *Διαπολιτισμική φροντίδα Υγείας και μετανάστες*. Paper presented at the Πρακτικά ΤΕΙ Τμήμα Νοσηλευτικής, Αθήνα.

Ρέστα, Ζ. (2017). *Η κοινοτική διερμηνεία στην Ελλάδα. Η περίπτωση των ανοικτών δομών φιλοξενίας προσφύγων*, Αθήνα, Δίαυλος.

Saldana D. (2010). *Πολιτισμική επάρκεια. Ένας πρακτικός οδηγός για εργαζόμενους σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας*. (μτφ Βλασοπούλου Α, επιστ. επιμ. Γκιωνάκης Ν), Αθήνα, Κέντρο Ημέρας "Βαβέλ" της "Συν-ειρμός" ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

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

Translators without Borders (TWB) (2022). *Refugee response glossary for Greece* TWB resource library Ανακτήθηκε από <https://glossaries.clearglobal.org/refugee-response/>

Translators without Borders (TWB) (2017). *Πληροφόρηση χωρίς κατανόηση, δικαιώματα δίχως νόημα*. TWB resource library Ανακτήθηκε από https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Greek_Information-without-understanding-rights-without-meaning-TWB-paper-for-the-Global-Compacts.pdf

Translators without Borders (TWB) (2017). *Γλωσσικά εμπόδια και δυσκολίες κατανόησης στη μεταναστευτική κρίση της Ελλάδας. Μελέτη σχετικά με το πλήθος των γλωσσών και την κατανόηση των πληροφοριών που παρέχονται σε πρόσφυγες και μετανάστες στην Ελλάδα*. TWB resource library Ανακτήθηκε από <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/07/Comprehension-Study-Executive-Summary-Greek.pdf>

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου: *Δράσεις Διαπολιτισμικής Δια-μεσολάβησης*. Ανακτήθηκε από <https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/draseis-diapolitismikis-diamesolavisis>

Φούσκας, Θ., Οικονόμου, Χ., Σακελλαρόπουλος, Θ. και Βαρσαμίδης, Κ. (2014). «Ανθυγιεινή» ένταξη: Ανισότητες στην Πρόσβαση των Υπηρεσιών Υγείας από τους Μετανάστες στην Ελλάδα και Προτάσεις Πολιτικής για την Άρση τους», *Νοσηλεία και Έρευνα*, 40(3), σσ.214-235.

Φούσκας, Θ. και Χ. Οικονόμου (2011). «Η Πρόσβαση των Μεταναστών στις Υπηρεσίες Υγείας στην Ελλάδα: Η Ανάδυση μιας Διακριτικής Πρακτικής», στο Δ. Γ. Μαγριπλής (επιμ.), *Πολιτισμός και Διαφορετικότητα: Εμείς και οι Άλλοι*. Θεσσαλονίκη: Α. Σταμούλης, σσ.415-436.

Φούσκας, Θ. (2023). Μετανάστευση και Δημόσια Υγεία: Φυλετικές και εθνοτικές ανισότητες στην Υγεία και επισφάλεια την εποχή της πανδημίας της νόσου του κορωνοϊού COVID-19, στο *Οικονόμου, Χ. και Σπυριδάκης, Μ.* (Επιμ). Υγεία και Κοινωνία: Μεταβαλλόμενες Σχέσεις και Διαδρομές. Αθήνα: Διόνικος, σσ.25-52.

Victorian Transcultural Psychiatry Unit VTPU (2006). *Κατευθυντήριες οδηγίες για την αποτελεσματική συνεργασία με διερμηνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας*. Ελληνική έκδοση, Ιούνιος 2011 Αθήνα Κέντρο Ημέρας "Βαβέλ" της "Συν-ειρμός" ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

22. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Arvanitis, E. (2014). Being an Intercultural Mediator: A transformative journey of learning and reflective practice in lived social spaces. In K. Polymeropoulou, E. Arvanitis, (eds). *Proceedings of the International Conference on «Enhancing the Skills and Identity of Cultural Mediators in a multicultural Europe»* (ESI-CM 2014), 08 & 09 January 2014, Patras, Greece, pp.103-109.

Andrews, M. (2006). Exploring cultural boundaries. In J. Clandinin (Ed.), *Handbook of narrative inquiry* (pp. 489-511). London, Sage.

Bente, J. (2009). The Community Interpreter: A Question of Role. *Hermes* 42, pp.155-166.

Berlin EA. & Fowkes WC. (1983). A teaching framework for cross cultural health care: Application in family practice. *The Western Journal of Medicine*.12(139), pp.93-98.

Brännlund, E., Tanja Kovacic, T.Lounasmaa, A.(2013). Narratives in/of Translations: A Trialogue on Translating Narratives Cross-Culturally *Narrative Works: Issues, Investigations, & Interventions* 3(2), pp.72-91.

Campinha-Bacote, J. (2002). The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care, *Journal of Transcultural Nursing*, 13(3), pp.181-184.

Carr, S.E., Roberts, R. P., Dufour, A., Steyn, D. (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1-4 June 1995* Benjamins Translation Library.

Centre of Competence on Humanitarian Negotiation (CCHN). Interpreting in humanitarian negotiations. A guide for humanitarian negotiators and interpreters Ανακτήθηκε από <https://frontline-negotiations.org/wp-content/uploads/2021/12/2021-Interpreting-in-humanitarian-negotiations-A-guide-for-humanitarian-negotiators-and-interpreters.pdf>

Council of Europe (2011). *Intercultural Competences in Social Services: Constructing an inclusive institutional culture*. France: Council of Europe Publishing.

Damaskos, P. (2016). Cultural diversities in health perception Σειρά εκπαιδευτικών διαφανειών για το σεμινάριο «Training of Cultural Mediators» για στελέχη της ΜΚΟ «Γιατροί χωρίς σύνορα» του ευρωπαϊκού προγράμματος RE-health IOM.

European Commission: Translation. Ανακτήθηκε από http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/translation_profession_en.pdf

Fouskas, T. (2018). Precarious employment repercussions on migrants' perceptions regarding healthcare, *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 11(3):298-311 (<https://doi.org/10.1108/IJHRH-01-2018-0010>).

Fouskas, T., Koulierakis, G., Mine, F.-M., Theofilopoulos, A., Konstantopoulou, S., Ortega-de-Mora, F., Georgiadis, D. and Pantazi, G. (2022). Racial and Ethnic Inequalities, Health Disparities and Racism in Times of COVID-19 Pandemic Populism in the EU: Unveiling Anti-Migrant Attitudes, Precarious Living Conditions and Barriers to Integration in Greece. *Societies*, 12(6), 189. MDPI AG. <http://dx.doi.org/10.3390/soc12060189>.

European Commission: Humanitarian interpreting an overview Ανακτήθηκε από <https://knowledge-centre-interpretation.education.ec.europa.eu/en/news/humanitarian-interpreting>

Hale, S. (2011). Public Service Interpreting. Στο: Malmkjær, K. and Windle, K., (Ed) *The Oxford Handbook of Translation Studies*, p. 343-356 Oxford: OUP.

Hale, S. (2007): *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave MacMillan.

IGI - University of Geneva: InZone programme. Ανακτήθηκε από <https://www.unige.ch/inzone/what-we-do/research/research-areas/humanitarian/humanitarian-interpreting/> <https://www.igi-global.com/dictionary/cultural-differences-in-interpreter-mediated-medical-encounters-in-complex-humanitarian-settings/81558>

International School of Linguistic (2021). Do's and Don'ts of Telephone Interpreting Ανακτήθηκε στο <https://islinguists.com/2021/02/23/dos-and-donts-of-telephone-interpreting/>

Kautz, U. (2002). *Handbuch Didaktik des Übersetzens und Dolmetschens* München, Iudicium.

Kelly, N. (2008). *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession* Trafford Publishing.

Knapp-Potthoff, A. and Knapp, K. (1986). "Interweaving Two Discourses-The Difficult Task of the Non-Professional Interpreter" in *Interlingual and intercultural communication : discourse and cognition in translation and second language acquisition studies ; [proceedings of an Internat. Symposium on Discourse and Cognition in Translation and Second Language Acquisition Studies held at the Univ. of Hamburg, from the 13th to the 15th of August, 1984] / Juliane House ... (eds.), Seiten/Artikel-Nr: 151-168.*

Köksal a O., Yürük N., (2020). The Role of Translator in Intercultural Communication *International Journal of Curriculum and Instruction* 12(1): 327–338.

Nath, H. Effective communication in healthcare as per NABH Σειρά διαφανειών Ανακτήθηκε από <https://www.slideshare.net/himanshunath3/effective-communication-in-healthcare>

Norouzinia, R. Aghabarari, M. Shiri, M. Karimi, M.,4 and Elham Samami, E. (2016). Communication Barriers Perceived by Nurses and Patients *Global Journal of Health Science*, Vol. 8, No. 6.

Ozolins, U. (2000). Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The International Spectrum of Response. Στο Roberts, R., Carr, S., Abraham,D., Dufour,A.(Ed)*The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, 21-33. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins.

Plessis du, E., Jordaan EJ, Jali MN. (2010). Communication in a health care unit. Στο: Jooste K, (Ed). *The Principles and Practice of Nursing and Health Care*. 205-220Pretoria: Van Schaik Publishers.

Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.

Pöchhacker, F. (2000). *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen* Tübingen: Stauffenburg.

Podda Connor, M. (2016). Cultural Mediators in Health care. Σειρά εκπαιδευτικών διαφανειών για το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Re-health έκδοση IOM.

Purnell L.D. (2008). Transcultural Diversity and Health Care Στο Purnell, L.D., Paulanka, B.J. (Ed): *Transcultural Health Care. A Culturally Competent Approach*. F. A. Davis, Philadelphia.

Purnell, L.D., (2005). The Purnell Model for Cultural Competence, *Faanthe Journal of Multicultural Nursing &Health* 11:2.

Purnell, L., & Paulanka, B. (1998): *Transcultural health care: A culturally competent approach*, F. A. Davis, Philadelphia.

Pym, A., Grin F., Sfreddo, C., and Andy Chan A.L.J. (2013). *The Status of the Translation Profession in the European Union*. London, New York: Anthem Press. Accessed January 20 2017.

Radicioni, M. (2020). Cultural Differences in Interpreter-Mediated Medical Encounters in Complex Humanitarian Settings: The Case of Emergency ONG Onlus Στο Souza, I.E.T., Fragkou, E. (Ed) *Handbook of Research on Medical Interpreting* IGI Global.

Rea, A. et al. (2019). Introduction: The Refugee Reception Crisis in Europe Polarized Opinions and Mobilizations, in Rea, A., Martiniello, M., Mazzola, A., and Meuleman, B. (Eds.), *The Refugee Reception Crisis in Europe: Polarized Opinions and Mobilizations*. Brussels: Éditions de l' Université de Bruxelles, pp.11-30. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/24581/Livre%20REFUGEE%20CRISIS%20VERSION%20CORRIGEE%2021-10-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roberts, R. P. (1997). Community interpreting today and tomorrow Στο Carr, S.E., Roberts, R. P., Dufour, A., Steyn, D. (Ed): *The Critical Link: Interpreters in the Community: Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June* Benjamins Translation Library.

Roland, R.A. (1999). *Interpreters as Diplomats: A Diplomatic History of the Role of Interpreters in World Politics*. Ottawa: University of Ottawa Press.

Roth, J., Ettlting, S, (2014). *Interkulturelle Kompetenz in Gesundheit und Pflege* München: BVV.

Stanford School of Medicine: Working with Professional Interpreters Εκπαιδευτικό βίντεο. Ανακτήθηκε στο <https://www.youtube.com/watch?v=Uhzcl2JDi48>

The HIPAA Journal *Effects of Poor Communication in Healthcare* Ανακτήθηκε στο <https://www.hipaajournal.com/effects-of-poor-communication-in-healthcare/>

Translators without borders (TWB) (2021): Six tips for humanitarians working with interpreters on sensitive topics TWB resource library Ανακτήθηκε στο <https://reliefweb.int/report/world/six-tips-humanitarians-working-interpreters-sensitive-topics-enar>

Translators without borders (TWB) (2015): Field Guide to Humanitarian Inter-pretng & Cultural Mediation. Translators without borders TWB resource library Ανακτήθηκε στο <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2022/03/Humanitarian-Guide-to-Interpreting-German.pdf>

Tripe, R. Thompson, K. (2017). Working with Interpreters: Guidelines for Psychologists DOI:10.13140/RG.2.2.24082.56009.

University of Geneva InZone programme Ανακτήθηκε στο <https://www.unige.ch/inzone/what-we-do/research/research-areas/humanitarian/humanitarian-interpreting/>

Yakar H. K. &Alpar, S.E. (2018). Intercultural Communication Competence of Nurses Providing Care for Patients from Different Cultures, *International Journal of Caring Sciences*, 11(3), 1396-1407.

Verrept, H. Coune, I. (2016). *Guide for intercultural mediation in health care* Brussels: FPS Health, Safety of the Food Chain and Environment.

Visser EJ, Davies S. (2009). What is pain? II: Pain expression and behaviour, evolutionary concepts, models and philosophies. *Australasian Anaesthesia*. 2009(2009):35.

Wadensjo, C.(1998). *Interpreting As Interaction*, London - New York, Longman.

Women's Refugee Commission and UNICEF (2021). Supporting survivors of violence: The role of linguistic and cultural mediators. A training curriculum. UNICEF. Αναρτημένο στο <https://www.unicef.org/greece/en/documents/role-linguistic-and-cultural-mediators>



