



Asocijacija
tumača
srpskog
znakovnog
jezika

Izveštaj

o sprovedenom istraživanju o radu Prevodilačkih servisa za znakovni jezik

u okviru projekta

“Podrška komunikacijskoj inkluziji gluvih korisnika znakovnog jezika”

Beograd, mart 2012.

Početkom avgusta meseca 2011. godine u okviru projekta “Podrška komunikacijskoj inkluziji gluvih korisnika znakovnog jezika” Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika započela je aktivnosti u vezi sa pripremom i organizovanjem radionica za gluve osobe u sedam gradova i opština u Srbiji, i to u: Valjevu, Trsteniku, Paraćinu, Kruševcu, Pirotu, Novom Sadu i Leskovcu. Radionice su organizovane na srpskom znakovnom jeziku čime je gluvim osobama pružena prilika da na svom prvom jeziku dobiju informacije o spostvenim pravima, kao i da sa radioničarima razmene mišljenja i stavove o ulozi Prevodilačkog servisa, a posebno tumača znakovnog jezika. Pored toga, u istim gradovima i opštinama organizovani su sastanci sa administratorima i tumačima lokalnih Prevodilačkih servisa.

Nakon četvoročasovne radionice za gluve osobe učesnicima je pružena prilika da na srpskom znakovnom jeziku odgovore na nekoliko pitanja o radu lokalnog Prevodilačkog servisa. Cilj sprovedenog istraživanja bio je da se dobije povratna informacija o radu Prevodilačkih servisa od korisnika usluga tih servisa, te da se na osnovu prikupljenih informacija definišu predlozi i preporuke za razvoj pružanja prevodilačkih usluga.

Ovaj izveštaj sastoji se iz četiri dela. U prvom delu ukratko će biti predstavljena metodologija istraživanja. Nakon toga će biti reči o nekim zajedničkim karakteristikama Prevodilačkih servisa uz osvrt na komentare tumača i administratora servisa. U trećem delu biće predstavljena zapažanja korisnika Prevodilačkih servisa o radu servisa. U završnom delu se navode preporuke i predlozi za dalji razvoj pružanja usluga prevođenja u okviru Prevodilačkih servisa.

Projektni tim i metodologija istraživanja

Istraživački tim bio je sačinjen od šestoro članova, i to:

Desanka Žižić, koordinatorka projekta, tumač Prevodilačkog servisa za znakovni jezik u Beogradu i koautorka izveštaja;

Vera Jovanović, članica projektnog tima, tumač Prevodilačkog servisa za znakovni jezik u Beogradu, radioničarka i intervjuerka;

Mihailo Gordić, član projektnog tima, radioničar i intervjuer;

Slađana Gordić, radioničarka i intervjuerka;

Ivana Bučko, tumač Prevodilačkog servisa za znakovni jezik u Beogradu, doskorašnji administrator Prevodilačkog servisa za znakovni jezik u Beogradu, radioničarka i intervjuerka;

Uroš Mišljenović, koautor izveštaja.

Glavni istraživački metodi bili su strukturisani intervju, upitnici i analiza sadržaja. U pripremnom periodu projektni tim izradio je upitnike za angažovane u Servisima i upitnike za intervjuisanje gluvih korisnika znakovnog jezika. Upitnik za administratore servisa i upitnik za tumače angažovane u servisima (u prilogu) korišćen je u svrhu pribavljanja informacija o dosadašnjem radu servisa, o potrebama zaposlenih i problemima s kojima se suočavaju.

Interjui sa korisnicima Servisa su održavani na znakovnom jeziku, u sedam gradova i opština neposredno nakon radionica. Prilikom odabira sagovornika članovi projektnog tima su se pridržavali načela dobrovoljnosti i anonimnosti uz nastojanje da uzorak učesnika odrazi heterogenost grupe korisnika Servisa. Intervjueri Mihailo Gordić, Vera Jovanović i Ivana Bučko su sprovedili intervju na znakovnom jeziku, a odgovori su snimani video kamerom. Ovakav vid intervjuisanja odabran je kako bi gluve osobe ocenile rad Servisa koristeći svoj prvi jezik, što je dovelo do veće posvećenosti intervjuisanih pri davanju odgovora. Nakon sprovedenih intervjuova izvršen je transkript odgovora na srpski jezik, a kasnije se za potrebe izrade ovog izveštaja pribeglo analizi sadržaja tih dokumenata.

Opšte (zajedničke) karakteristike Prevodilačkih servisa i zapažanja angažovanih u Servisima

Ministarstvo rada i socijalne politike u saradnji sa Savezom gluvih i nagluvih Srbije započelo je sa programom formiranja Prevodilačkih servisa tokom 2010. godine, a nakon pilotiranja projekta „Servis tumača za znakovni jezik za gluve osobe“ od strane Gradske organizacije gluvih Beograda. Ova vrsta usluge omogućila je gluvim osobama da bez naknade ostvare pravo na komunikaciju na sopstvenom jeziku, prilikom posete lekaru, u komunikaciji sa organima uprave, u sudu, itd. Namera ovog istraživanja bila je da se, dve godine od uspostavljanja, dobiju informacije o kvalitetu pruženih usluga od korisnika tih usluga kako bi se unapredio rad Prevodilačkih servisa.

Prevodilački servisi su deo lokalnih organizacija gluvih. Rad Prevodilačkih servisa podržava Ministarstvo rada i socijalne politike finansiranjem projektnih aktivnosti. Servisi su osnovani pri lokalnim organizacijama gluvih a predviđeni honorari za mesečno angažovanje su: oko 22.000,00 bruto za tumača i oko 9.000,00 bruto za administratora. U najvećem broju Servisa angažovan je jedan tumač. U nekim gradovima posao administratora i tumača obavlja ista osoba. Tamo gde su ove dve pozicije odvojene administrator je po pravilu sekretar lokalne organizacije gluvih. Tumači su mahom birani na predlog lokalnih organizacija gluvih i imaju prethodno iskustvo u saradnji sa gluvim korisnicima.

U razgovoru sa tumačima i administratorima saznali smo da broj usluga varira na mesečnom nivou; tako se dešava da neki tumači obave više od 50 zadataka dok u nekim slučajevima ne postoji potreba za pružanjem više od 15 usluga na mesečnom nivou. Istovremeno, tumačima se isplaćuju honorari u istom iznosu.

Zajednička ocena administratora i korisnika Servisa je da se Prevodilački servisi susreću sa brojnim izazovima od osnivanja. Osnovni problem je nedostatak resursa za kvalitetno i profesionalno pružanje usluga. Ovde pre svega mislimo na:

- Nepostojanje edukacije o radu Prevodilačkog servisa i tumača u okviru Servisa

Osim tumača koji su učestvovali na osnovnoj obuci tumača znakovnog jezika u novembru 2010, koju je organizovala Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika u okviru koje su dobili osnovne informacije o radu Servisa u Beogradu, nijedan administrator i tumač nije edukovan kako funkcioniše Prevodilački servis. Pre održavanja obuke angažovani u Servisu nisu znali koja je uloga administratora a koja tumača, na koji način se vodi evidencija korisnika usluga servisa, kako se popunjavaju i obrađuju radne liste i na koji način se izrađuje izveštaj o radu servisa koji se kasnije dostavlja Ministarstvu rada i socijalne politike.

- Nedostatak tehničke opreme. Servisi po pravilu nemaju računar i štampač koji su im neophodni za izradu radnih lista i vođenje evidencija korisnika i pruženih usluga

Prevodilački servisi koriste resurse koje poseduje lokalna organizacija gluvih, osim u Novom Sadu gde su od skoro organizacija gluvih i Prevodilački servis u okviru projekta finansiranog od strane Ministarstva rada i socijalne politike, Sektora za zaštitu osoba sa invaliditetom i projekta „DILS“ podržani za određena sredstva i tehničku opremu. U Trsteniku tumač vodi evidenciju pruženih usluga na kućnom računaru a do skoro je tumač u Valjevu vodio evidenciju samo u rokovniku.

- **Nedostatak finansijskih sredstava za štampanje radnih lista, komunikaciju mobilnim telefonom sa korisnicima servisa i za putne troškove tumača**

Uz izuzetak Novog Sada, u Prevodilačkim servisima koje smo posetili tumači sami snose troškove korišćenja mobilnih telefona i putnih troškova. Štampanje radnih lista po pravilu se obavlja u kancelarijama lokalnih organizacija gluvih o trošku organizacije, osim u Trsteniku, gde tumač i administrator sami snose troškove štampanja radnih lista i papira. U Leskovcu i Pirotu veliki problem tumačima zadaju prevođenja u obližnjim opštinama ili prigradskim naseljima. Putni troškovi su preveliki da bi ih sam tumač snosio a gluve osobe nisu u prilici da finansiraju deo troškova tumača. Slična situacija je u Trsteniku, Kruševcu i Paraćinu. Gluve osobe i sudovi u Šapcu očekuju od tumača iz Valjeva da o svom trošku prevodi i u Šapcu jer tamo nema adekvatnog tumača za znakovni jezik.

- **Nedostatak internet konekcije**

Sve lokalne organizacije poseduju internet, ali je internet dostupan samo Prevodilačkom servisu u Novom Sadu za potrebe zakazivanja i prevođenja putem internet programa Skype i ooVoo.

- **Neadekvatan radni prostor**

Servisi nemaju sopstvene prostorije gde se obavlja prevođenje i zakazuje usluga prevođenja, pa se tako usluge zakazuju u prisustvu drugih osoba čime se odstupa od načela diskrecije rada servisa a korisniku se ne pruža neophodan stepen zaštite privatnosti. U Kruševcu smo prisustvovali prevođenju dokumenta jednom gospodinu u klubu gluvih i svedočili potpunom odstupanju od načela diskrecije. U Leskovcu se usluge zakazuju na privatni telefon tumača ili administratora SMS porukom i lično u prostoriji organizacije gluvih Leskovac koja inače deli kancelariju sa drugom NVO. U Paraćinu se zakazuju usluge preko sms poruka ali i preko beležnice koja stoji na vratima organizacije. Problem u Novom Sadu je što Servis deli prostoriju sa sekretarom organizacije i kako se ne bi odstupilo od načela diskrecije, sekretar često izađe iz kancelarije, čime se umanjuje produktivnost rada same organizacije.

- **Nedovoljan broj tumača**

Često se dešava da korisnici ne mogu dobiti uslugu jer je jedini tumač na drugom zadatku, ili je tumač i sekretar lokalne organizacije i zbog duplog angažovanja nije u situaciji da pruži prevodilačku uslugu.

Sudeći po odgovorima administratora servisa, najviše prevodilačkih usluga pruženo je u institucijama kojima su poverena javna ovlašćenja ali se usluge pružaju i za drugačije potrebe korisnika. Usluge se pružaju po učestalosti sledećim redom:

1. Tumačenje u zdravstvu;
2. Tumačenje u komunikaciji sa organima lokalne samouprave i drugim zvaničnim telima (opština, PIO, centri za socijalni rad, druge institucije...);
3. Prevod dokumenata, pisama, žalbi, molbi, formulara (sa pisamog na znakovni i obrnuto);
4. Telefonski razgovor (i u Novom Sadu video poziv);
5. Tumačenje na poslu ili pri zapošljavanju.

Aministratori i tumači navode da tumači dosta vremena provode čekajući da obave zadatak. Ova pojava najizraženija je u zdravstvenim centrima. Iako se ne može uvek očekivati da gluva osoba bude primljena preko reda, činjenica je da se na ovaj način rasipaju resursi Servisa. Neki tumači naveli su da se dešavalo

da četiri sata provedu u čekaonici doma zdravlja zajedno sa svojim korisnikom, i da iz tog razloga nisu bili u mogućnosti da pruže druge usluge prevođenja tog dana.

Ovaj problem u vezi je sa lošom informisanošću čujućih korisnika usluga tumača, naročito institucija kojima su poverena javna ovlašćenja. Zaposleni u ovakvim institucijama po pravilu ne znaju na koji način treba koristiti usluge tumača i na koji način treba komunicirati sa gluvim osobama u prisustvu tumača. Za potrebe informisanja čujućih osoba koje se tokom svog posla susreću sa tumačima i gluvim osobama u okviru ovog projekta priređena je informativna brošura koja se nalazi u prilogu.

Po rečima tumača, sličan problem nerazumevanja uloge tumača pojavljuje se i kod gluvih korisnika njihovih usluga. Tumači navode da se veoma često dešava da gluvi korisnici ne razumeju da je osnovna uloga Servisa da omogući posredovanje u komunikaciji dvoje (ili više) ravnopravnih učesnika, a ne da pruže usluge pravnog savetovanja i drugih vidova pomoći. Ovakvim nesporazumima često doprinosi činjenica da u nekim sredinama ista osoba obavlja ulogu tumača i sekretara lokalne organizacije gluvih pa se ove uloge preklapaju. Zbog toga je važno omogućiti da različite osobe obavljaju ova dva posla, tamo gde za to postoje ljudski resursi. Iako su svi administratori i tumači ocenili njihov odnos sa korisnicima vrlo visokim ocenama, najveći izazovi sa kojima su se susretali je nepoznavanje uloge tumača. Po iskustvu tumača iz sedam gradova Srbije koji su pohađali obuku tumača znakovnog jezika (decembar 2010.godine), veliki broj gluvih osoba ne koristi usluge tumača na adekvatan način. Usled neinformisanosti, često se dešava da gluvi korisnici očekuju od tumača da bude njihov portparol, ili da tumač preuzme ulogu zastupnika ili socijalnog radnika. Neosnaženi za samostalno zastupanje, neinformisani o sopstvenim pravima i obavezama institucija i ustanova, gluve osobe se odlučuju da prihvate ulogu ograničeno sposobne individue, što otežava saradnju gluve osobe sa tumačem znakovnog jezika koji, ograničen načelima profesionalne etike, ne sme da donosi odluke u ime gluvog korisnika. Profesionalni tumač znakovnog jezika, koji radi po bilingvalnom i bikulturalnom modelu i u skladu sa kodeksom svoje profesije, ne sme da donosi odluke i komunicira *umesto* svojih korisnika. Zato je, u cilju samoostvarivanja i integracije gluvih osoba, potrebno raditi na njihovoj edukaciji i osnažiti ih da odbace naučenu bespomoćnost, te da od tumača očekuju da bude isključivo most u komunikaciji. Nažalost taj tradicionalan odnos gluve osobe i tumača zasnovan je na modelu tumača pomagača/zaštitnika, koji je i dalje dominantan u našem društvu i koji gluvu osobu čini pasivnom u komunikaciji. Iako je po naknadnim ocenama tumača i administratora napravljen pomak u odnosu gluvih osoba prema servisu, teško je iskoreniti ovakve decenijama građene obrasce održavanjem samo jedne radionice, naročito u manjim sredinama. Smatramo da bi osnaživanje tumača i gluvih korisnika trebalo da bude intenzivnije kako bi se izborili za komunikacijsku inkluziju i integraciju u društvo u suštinskom smislu.

Još je teže iskoreniti navedene probleme kada tumač ne poseduje adekvatno znanje o znakovnom jeziku, o teoriji i praksi tumačenja i prevođenja, ili ako ne poznaje kulturu gluvih.

Korisnici, po odgovorima tumača, često očekuju da tumači budu na raspolaganju 24 sata dnevno za njihove potrebe. Korisnicima je na radionicama objašnjeno da tumači imaju radno vreme, a po rečima tumača i administratora servisa nakon održanih radionica smanjen je pritisak na zaposlene u Servisu da odlaze na prevodilačke zadatke (koji nisu hitni slučajevi) izvan radnog vremena.

Na osnovu odgovora iz upitnika, projektni tim je zapazio da se administratori i tumači susreću sa mnogim izazovima ali i da među tumačima koji postoji veoma izražena želja za kontinuiranim stručnim usavršavanjem. Izazovi koje su tumači najučestalije pominjali su: specifičnosti različitih prevodilačkih zadataka, uvećanje fonda znakova, odnos sa gluvim i čujućim korisnikom, nedovoljno poznavanje znakovnog jezika i prevođenje sa znakovnog na srpski govorni jezik. Tumači su naglasili da bi im saradnja sa kolegama bila korisna zbog profesionalnih dilema s kojima se suočavaju.

Zapažanja korisnika Prevodilačkih servisa

Kako je ranije navedeno, intervjui sa korisnicima usluga servisa održani su na znakovnom jeziku. Na osnovu odgovora korisnika Servisa može se izdvojiti nekoliko karakterističnih očekivanja od Servisa.

Prvu vrstu očekivanja vezujemo za dostupnost usluge:

- **Korisnici očekuju da usluge prevođenja ostanu besplatne, odnosno da se osigura kontinuirano finansiranje Servisa**

Materijalni položaj gluvih osoba je na ivici siromaštva i veliki procenat gluvih osoba ne može da priušti usluge prevođenja, zbog čega zapostavljaju sopstvene potrebe ili pak angažuju pomagače iz okoline (članove porodice ili poznanike) koji nisu tumači. Mnogi korisnici su nam saopštili da do osnivanja Servisa godinama nisu odlazili kod lekara iako je postojala potreba da to učine, baš zato što nisu imali dovoljno novca da plate uslugu prevođenja, a nisu bili u situaciji da angažuju nekog iz svoje okoline. Tumači su ponekad izlazili u susret potrebama gluvih osoba i nisu naplaćivali svoje usluge ali su nam sagovornici rekli da su se u takvim situacijama osećali izuzetno neprijatno, imajući svest da je ovakvo rešenje dugoročno neodrživo. Baš iz tog razloga insistiraju na pronalaženju adekvatnog modela održivog finansiranja Servisa budući da potreba za uslugama tumača nije jednokratna već kontinuirana.

Komentari korisnika:

- *Važno je da Ministarstvo odnosno država plaća tumače zato što mi gluvi nemamo novca koliko bi nam bilo potrebno da platimo tumača za potrebe koje imamo.*
- *Lokalna samouprava treba da obezbedi redovna sredstva za tumače za znakovni jezik. Kao što je za druge osobe sa invaliditetom (slepe, korisnike kolica) potrebno uraditi nešto da bi im se omogućio pristup, tako je to za nas tumač. A mi pošteno ispunjavamo svoje obaveze kao građani, plaćamo poreze...I zato bi moralo da nam se obezbedi ono što nam je važno da bismo imali pristup ravnopravno sa drugim građanima.*
- *Očekujem obezbeđivanje profesionalnog prevoda sa znakovnog jezika na srpski govorni i obrnuto. Isto tako očekujem da bude besplatan za gluve osobe i da trajno postoji.*
- *Očekujem da uvek postoji i da obezbedjuje dobru komunikaciju između gluvih i čujućih osoba.*
- *Treba napraviti marketing Servisa.*

- Korisnici očekuju da Servis stalno bude dostupan korisnicima

Pored održivosti postojanja Servisa, korisnici očekuju da Servis raspolaže dovoljnim brojem angažovanih tumača kako se ne bi dešavalo da Servis bude prinuđen da odbije pružanje usluge usled angažovanosti tumača u istom terminu. Neki korisnici međutim očekuju da im tumači budu na raspolaganju 24h dnevno, često nemajući razumevanja da tumači ne mogu pružati redovne prevodilačke usluge izvan radnog vremena. Korisnici takođe očekuju da se prevođenje može zakazati on-line (video pozivom, ili e-mailom) za šta trenutno nema uslova u većem broju Servisa. Neki korisnici naveli su da bi bilo dobro da Servis omogući prevođenje na daljinu, putem video linka, za šta je potrebno obezbediti stabilnu internet konekciju. Korisnici navode i da bi bilo dobro da Servis omogući da na prevođenja pri osetljivim prevodima u zdravstvenim ustanovama odlazi tumač istog pola kao i korisnik.

Komentari korisnika:

- *Problem je to što u servisu radi samo jedan tumač. Kada je ona zauzeta onda nema ko da je zameni i to je bezizlazna situacija.*
- *Loše je to što je postoji samo jedan tumač, a pošto ona obavlja i posao sekretara i posao tumača, mnogo je zauzeta i zbog toga često ne mogu da dobijem uslugu kada mi treba.*
- *Nekoliko puta mi se desilo da mi je otkazan termin zato što se pojavio neki zadatak koji je prioritetniji.*
- *Dovoljan je jedan tumač, nas nema mnogo, ali morada postoji i jedan muški tumač zato što su oba tumača u Servisu ženska, treba da ima i neki muški.*
- *Tumač treba da bude u stalnom radnom odnosu jer ovako, kad radi preko ugovora, uvek postoji mogućnost i ja sam u strahu da će otići iz organizacije ako dobije ponudu stalnog zaposlenja, a ja to zaista ne bih volela. A to je jedini tumač u Servisu.*
- *Servis nema svoje prostorije, ima samo klub ali tu nema uslova za njihov rad. I ono što mi treba dogovorim se sa njom na ulici, ili kod nje kući ili na nekom drugom mestu, pošto kancelariju nemaju.*
- *Naš Prevodilački servis nema ništa od opreme; trebalo bi da imaju mobilni tel npr, ali i internet, kao i mogućnost video poziva, što za sada ne postoji. To bi značajno unapredilo rad Servisa.*
- *Ja se ne osećam lagodno da komuniciram preko sms poruka zato što ne vladam potpuno pisanim srpskim jezikom. Zato uvek idem kod tumača kući kada mi treba neko prevođenje, da se sa njom dogovorim oko termina. Servis bi trebalo da ima svoje prostorije.*
- *Kancelarija Servisa treba da bude odvojena od organizacije. Voleo bih da se poboljša znanje znakovnog jezika angžovanih u Servisu. Isto tako neophodno je da postoji još jedan tumač u Servisu. Dodatna tehnička oprema bi doprinela kvalitetnijem radu Servisa.*
- *Budući tumači treba da dolaze u klub gluvi, da provode vreme sa gluvima, da usavršavaju načine komunikacije i da onda budu spremni kada bude postojala mogućnost da se angažuje još tumača.*
- *Uz pomoć Servisa dobijam 100 % informacija i zbog toga sam jako srećan.*

- Korisnici očekuju da Servis i svi angažovani u Servisu uvažavaju njihovu privatnost

Korisnici navode da lokalni servisi ne raspolažu adekvatnim prostorom za zakazivanje usluga zbog čega se usluge često zakazuju u prisustvu drugih osoba. Isto tako, učesnici navode da se dešavalo da „procure“ informacije koje se razmene tokom razgovora uz posredovanje tumača.

Komentari korisnika:

- *Bilo bi dobro da kancelarija Prevodilackog Servisa nije pri klubu gluvih jer ja licno izbegavam da dolazim u klub.*
- *Servis nema svoj prostor koji bi korisnicima obezbedio privatnost, trenutno se sve dešava tako da svi mogu da vide.*
- *Tumač ili nije upoznat ili ne poštuje dovoljno etički kodeks, jer se događalo da me nakon korišćenja usluge tumača neke čujuće osobe pitaju nešto vezano za pitanja koja su se javljala tokom tih događaja kada sam koristila uslugu tumača.*

Druga vrsta očekivanja odnosi se na vrstu i kvalitet pružanja usluga prevođenja:

Kada se govori o vrsti usluge koju treba da pruži Servis, očekivanja korisnika su podeljena. Jedna grupa korisnika očekuje da Servis pruži usluge prevođenja, odnosno, ovi korisnici razumeju da je osnovna uloga Servisa da omogući posredovanje u komunikaciji dvoje (ili više) ravnopravnih učesnika. Ovi korisnici razumeju da Servis nije nadležan da pruži usluge pravnog savetovanja i drugih vidova pomoći. Oni očekuju od tumača da se postave neutralno tokom procesa prevođenja i da se pridržavaju etičkog kodeksa profesije. Druga grupa očekuje da tumač bude njihov savetnik i da umesto njih donese odluke i da iz uloge tumača pređe u ulogu socijalnog radnika ili zastupnika. Oni smatraju da je posao tumača da bude aktivno uključen u afirmaciju interesa korisnika tokom obavljanja poslova tumačenja. Ovo se često javlja na prevodilačkim zadacima u policiji, pred sudom, i u drugim situacijama kada gluva osoba angažuje tumača za potrebe ostvarivanja određenih prava ili beneficija.

“Sa tumačem sam otišla na razgovor za posao. Oni su razgovarali, meni je bilo malo glupo što nisam razumela o čemu pričaju ali znam da je poslodavcu teško da se sporazume sa mnom pa je hteo sve prvo da objasni tumaču, pa onda tumač meni da objasni. Onda mi je tumač rekla da sam dobila posao. Uz tumača sam mnogo lakše dobila posao i zbog toga sam mnogo srećna.”

Ovakvo nerazumevanje uloge tumača učestalije se dešava kada ista osoba obavlja ulogu tumača i sekretara lokalne organizacije. Zbog toga je važno omogućiti da različite osobe obavljaju ova dva posla, tamo gde za to postoje ljudski resursi. Takođe, ovakve nesporazume potrebno je otklanjati daljom edukacijom korisnika i tumača insistiranjem na jasno preciziranim pravima i obavezama jednih i drugih.

“Očekujem da dobijem kompletnu informaciju. Da tumač prevodi u potpunosti sve ono što moj sagovornik kaže i da mom sagovorniku prenese sve ono što ja želim da mu kažem, onako kako hoću da mu kažem.”

Komentari korisnika:

- *Očekujem da tumač ide sa mnom tamo gde mi je potrebno prevođenje a ne da mi sama daje odgovore na pitanja koje želim da rešim u tim institucijama.*
- *Bilo bi dobro da postoje češće neke obuke poput ove koju smo sada imali sa vama, kako bismo mogli da naučimo nešto od vas kojii mate više iskustva (kao vi u Beogradu).*
- *Smatram da je loše to što tumač ne pomaže nama gluvima nego samo prevodi.*
- *Treba odvojiti posao sekretara, administratora I tumača, jer je jako teško da jedna osoba obavlja sve to u jednoj organizaciji.*
- *Mom suprugu se dogodilo da je na njegov zahtev da dobije uslugu tumačenja tumač počeo da mu objašnjava kako to što on želi nije moguće ostvariti, a onda je suprug to sam uspeo da završi. Takođe je u nekim situacijama, umesto da prenese moje pitanje osobi sa kojom komuniciram odgovarala umesto nje (govoreći mi da to što hoću nije moguće i sl.) a ja hoću da informaciju dobijem od službenog lica a ne od tumača.*

- **Korisnici očekuju da prevodilačke usluge budu pružene na profesionalnom nivou**

Korisnici posebno ističu da moraju imati poverenja u tumača kada iznose detalje iz svog privatnog života, pa u tom smislu očekuju od tumača da se pridržava načela diskrecije, naročito unutar zajednice gluvih i u kontaktima sa porodicama korisnika nakon prevođenja.

Komentari korisnika:

- *Očekujem da Servis gluvim osobama omogući potpuni pristup komunikaciji I da nam olakša komunikaciju sa čujućim osobama.*
- *Očekujem uslugu tumačenja od profesionalnih tumača, što će nama gluvim osobama omogućiti da sami donosimo odluke o svom životu i da mogu da imam puno povrenje u njih.*
- *Očekujem da mi tumač prevede sve što se govori i da budem potpuno uključena u sve što se dešava, gde god da koristim usluge tumača.*
- *Tumaču treba obezbediti više obuke u oblasti prevođenja kako bi usluga bila bolja.*

- **Korisnici očekuju da tumači odlično poznaju znakovni jezik kako bi razmena informacija bila u potpunosti omogućena**

Nivo poznavanja znakovnog jezika je od suštinskog značaja za zadovoljavanje osnovnih načela etičkog kodeksa – tumač koji nedovoljno poznaje znakovni jezik lakše će se odlučiti da prekrši neko načelo kodeksa budući da nije u stanju da prevede čitav sadržaj poruke pa stoga pribegava prepričavanju a ponekad i izmeštanju iz uloge tumača ka ulozi savetodavca.

Ista očekivanja korisnika odnose se i na administratore Servisa. Po rečima korisnika, u nekim gradovima dolazi do otežanog komuniciranja između gluvih osoba i administratora jer administratori ne poznaju dovoljno dobro znakovni jezik.

Komentari korisnika:

- *Ranije sam najčešće išao sa tetkom kada mi je bila potreban pomoć u komunikaciji. Ali to nije bio najsigurniji način komunikacije, pošto moja tetka ne poznaje znakovni jezik, već, budući da sam odrastao sa njom, mi imamo neki naš način komunikacije. Međutim sa tumačem je komunikacija mnogo potpunija i sigurnija.*
- *Trebalo bi da tumači imaju više obuke kako bi bili sigurniji u sebe, poboljšali nivo poznavanja znakovnog jezika i bili u mogućnosti da pruže sve usluge na visokom nivou.*
- *Dodatna edukacija tumača u cilju proširenja fonda reči na znakovnom jeziku bi bila poželjna.*
- *Loša strana Servisa je ta da administrator, koji je ujedno i sekretar organizacije, ne vlada dobro znakovnim jezikom.*
- *Tumaču treba obezbediti dodatnu obuku kako bi usavršila znanje znakovnog jezika i time poboljšala kvalitet prevođenja. Tumač je divna osoba ali bi trebalo da još radi na samom poznavanju i korišćenju znakovnog jezika.*

- **Korisnici očekuju da tumači poznaju kulturu gluvih**

Poverenje gluvih osoba u tumača veće je ukoliko taj tumač dolazi iz sveta gluvih (čujuće dete gluvih roditelja) ili u slobodno vreme održava kontakte sa gluvim osobama. Naravno, ovo poverenje se teško gradi ali i veoma lako urušava ukoliko u kontaktima sa gluvim osobama tumač naruši neko načelo etičkog kodeksa, a naročito načelo diskrecije.

Komentari korisnika:

- *Tumač je odličan. Poznaje zajednicu gluvih i imamo odličnu komunikaciju.*
- *Od tumača očekujem da održavaju dobru saradnju sa zajednicom gluvih i gluvim pojedincima.*
- *Od Servisa očekujem da da obezbedi besplatnu uslugu profesionalnih tumača za znakovni jezik, koji savršeno vladaju znakovnim jezikom i poznaju karakteristike i svet gluvih.*
- *Sada mogu sve sam preko Servisa i ne moram nikoga da molim za pomoć.*

Ova očekivanja od Servisa u funkciji su unapređenja samostalnosti gluvih osoba. Naši sagovornici često su navodili da je osnivanje Prevodilačkih servisa njih učinilo samostalnijim i nezavisnijim od pomoći porodice, prijatelja i poznanika, te da je Servis u značajnoj meri unapredio kvalitet njihovog života. Kao

što je poznato, gluve osobe po pravilu nemaju visoka primanja a veliki broj njih je nezaposlen. U takvim okolnostima gluve osobe nisu imale dovoljno novca da plate usluge tumačenja, pa su umesto toga bili prinuđeni da mole ljude iz svog okruženja da im pomognu pri odlasku kod lekara, u opštinu, na roditeljski sastanak i sl. Ovi „pomagači“ po pravilu ne poznaju znakovni jezik dovoljno dobro, i što je jednako važno, nisu ni pozvani da obavljaju uslugu prevođenja pa se po pravilu postavljaju zaštitnički prema navodno nemoćnoj gluvoj osobi, izostavljajući je iz komunikacije sa čujućim sagovornikom. Ovakva praksa je u određenim situacijama uzrokovala ozbiljne posledice po gluve osobe.

Komentari korisnika:

- *Pre nego što je postojao Servis mnogo sam se mučio u komunikaciji. Trudio sam se da čitam sa usana ali smo se najčešće sporazumevali pisanim putem.*
- *Jednom mi je moj sin, povodom nekog incidenta, prevodio u policiji. Rekao je neku laž u želji da me zaštiti, ali su kasnije to otkrili pa sam morao da platim duplu kaznu. Znam da je imao najbolju nameru, ali nije trebalo da laže. A ja to nisam znao.*
- *Deda je ranije išao samnom, on mi je mnogo pomogao, ali ja sam sve vreme ćutao i nisam ništa razumeo šta se događa. Zato mi je mnogo bolje sa tumačem, jer sve razumem i upućen sam u sve što se događa.*
- *Ranije sam dobijao možda 5 % informacija, dok sa tumačem dobijem 100%.*
- *Kada sam sam, osećam se diskriminisano, komunikacija je delimična, traje veoma kratko, svi gledaju da što pre završe sa mnom, a kada sam sa tumačem dobijem potpunu informaciju i ne umaram se nepotrebno ni ja ni moj sagovornik i onda je komunikacija opuštenija i traje koliko treba da traje.*
- *To što ne moram da se oslanjam na pomoć rodbine i prijatelja toliko kao ranije.*
- *Postojanje Servisa je uticalo veoma pozitivno na poboljšanje kvaliteta mog života. Pre sam morao da se snalazim sa prevodom kod nagluvih prijatelja ili pismenim putem da bih ostvario bilo kakvu komunikaciju sa čujućim osobama. Sada je to sasvim drugačije.*
- *Ranije je bilo više diskriminacije gluvih. Ranije sam bio prinuđen da komuniciram pisanim putem ali to nije uvek funkcionisalo, nemam porodicu koja bi mogla da mi pomogne i jako mi je bilo teško, sada je mnogo bolje.*
- *Ranije sam u takvim situacijama išao sa roditeljima, ali, iako živim sa njima čitavog života, sigurniji sam sa tumačem zato što dobijem potpunu informaciju na znakovnom jeziku. Dok sa roditeljima ili prijateljima (imao sam prijatelja/komšiju čiji su roditelji gluvi pa je znao nešto znakovnog jezika) informaciju ne dobijam na tečnom znakovnom jeziku i samim tim nisam siguran ni da ja dobijem potpunu informaciju, niti da je moja poruka u potpunosti prenesena. A i ljudi koji mi povremeno pomažu nisu uvek slobodni, imaju svoje obaveze i ja ne mogu uvek od njih da očekujem da mi se nadju. Kada ne koristim uslugu profesionalnog tumača, onda najčešće to što treba moji roditelji završe umesto mene.*
- *Ranije sam u takvim situacijama odlazio sa članovima porodice. Npr. kada sam slomio ruku, išao sam kod lekara sa dedom.*

- *Nekada sam u takvim situacijama išao sa sestrom ili sa nekim od rodbine. Ali bilo mi je jako teško. Morao sam da čitam sa usana.*
- *Ranije mi je bilo mnogo teže. U nedostatku tumača, sa čujućim osobama sam se sporazumevao pisanim putem, ali tako ne mogu da razumem baš sve. Mnogo sam vremena gubio zbog te loše komunikacije. Kako zbog toga što mi je trebalo vremena da dođem do informacije, tako i zbog toga što ponekad pogrešno razumem informaciju. Sa tumačem je mnogo lakše.*
- *Zahvljajući Servisu mnoge situacije u životu postaju razumljivije. Mnogo je lakše sa tumačima i moramo da ih podržimo.*
- *Sada mi mi je mnogo lakše jer imam dostupne prevodilacke usluge. Pre sam se snalazila u komunikaciji sa čujućim osobama sama, uz pomoc rodbine, komšija i prijatelja.*

Preporuke na osnovu istraživanja

Nakon realizacije projekta i odgovora učesnika u projektu istraživački tim je doneo sledeće zaključke i preporuke. Preporuke su razvrstane u tri grupe, one koje su vezane za svakodnevno funkcionisanje Servisa, zatim se preporuke odnose na edukaciju zajednice gluvih, tumača i angažovanih u Servisima kao čujućih korisnika usluga Servisa, dok se treća vrsta preporuka odnosi na održivost Servisa.

Prva vrsta preporuka odnosi se na unapređenje rada i usluga Prevodilačkih servisa.

Organizovati obuku angažovanih u svim Servisima o radu Servisa, prikupljanju informacija i izveštavanju;

Obezbediti uslove za praćenje evidencije korisnika i pruženih prevodilačkih usluga u Prevodilačkim servisima;

Ustanoviti uniforman način izveštavanja o radu servisa;

Razdvojiti ulogu tumača od ostalih uloga u lokalnoj organizaciji gluvih (socijalni radnik, sekretar organizacije), tamo gde za to postoje odgovarajući ljudski resursi;

Obezbediti trajno i održivo finansiranje rada angažovanih u Servisima;

Ustanoviti kriterijume za obračunavanje visine honorara tumača angažovanih u Servisu;

Obezbediti adekvatan radni prostor Servisa, tako da administrator može neometano da komunicira sa korisnicima uz uvažavanje njihove privatnosti;

Obezbediti dodatna finansijska sredstva za opremanje radnog prostora Prevodilačkih servisa, kupovinom računara, štampača, uz redovnu i stabilnu internet vezu i redovan priliv osnovnih sredstava za administrativne troškove kancelarije;

Obezbediti finansijska sredstva za troškove komunikacije tumača i administratora servisa sa korisnicima.

Druga grupa preporuka odnosi se na informisanje i obrazovanje gluvih i čujućih korisnika usluga Prevodilačkih servisa, kao i samih tumača znakovnog jezika.

Obuke za gluve osobe i u budućnosti treba da budu održavane na znakovnom jeziku;

Potrebna je kontinuirana edukacija gluvih korisnika u svim gradovima i opštinama u kojima postoje

Prevodilački servisi o radu Prevodilačkih servisa, ulozi tumača i osnovnim pravima gluvih korisnika;

Dalje raditi na edukaciji gluvih korisnika Prevodilačkih servisa, naročito u pravcu osnaživanja za samostalno donošenje odluka i odgovornosti koje proističu iz odluka;

Administratori Servisa i sekretari organizacija treba motivisati da kontinuirano unapređuju znanje znakovnog jezika;

Angažovani tumači u Prevodilačkim servisima treba da unapređuju znanje znakovnog jezika, da permanentno stiču nova znanja o teoriji i praksi prevođenja.

Tumačima treba pružiti priliku da se specijalizuju za određene prevodilačke oblasti;

Potrebno je osnažiti tumače da u okviru profesionalnog udruženja tumača bliže sarađuju i razmenjuju iskustva i znanja;

Motivisati čujuće potomke gluvih roditelja koji koriste znakovni jezik da se opredele za profesiju tumača;

Zainteresovane gluve osobe motivisati da se angažuju na poslovima tumača-posrednika;

Čujuće korisnike usluga Servisa treba informisati o postojanju i načinima saradnje sa Servisima.

Treća vrsta preporuka odnosi se na pitanja održivosti rada Prevodilačkih servisa.

Potrebno je promovisati rad i usluge Prevodilačkog servisa u lokalnoj sredini;

Potrebno je komercijalizovati usluge prevođenja u okviru Servisa kroz naplatu usluga prevođenja za korisnike koji ne ostvaruju pravo na besplatnu uslugu;

Osnažiti gluve osobe i zaposlene u lokalnim organizacijama gluvih da se uključe u procese zagovaranja uspostavljanja održivog modela rada lokalnog Prevodilačkog servisa;

Potrebno je pokrenuti dijalog o uspostavljanju održivog modela pružanja prevodilačkih usluga kroz Prevodilačke servise, koji bi obuhvatio sve relevantne društvene aktere iz lokalne sredine i sa nacionalnog nivoa.

Republika Srbija je ratifikovala i usvojila niz dokumenata koji se izrazito afirmativno odnose prema lingvističkim osobenostima zajednice gluvih i koji gluvim osobama garantuju niz prava. To su:

- **Univerzalna deklaracija Ujedinjenih nacija o pravima čoveka i Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima i slobodama** ("Sl. list SFRJ", br. 7/71), koji gluvim i nagluvim osobama garantuju pravo na slobodu mišljenja i izražavanja, uključujući pravo da traže, primaju i šire informacije;

- **Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom** ("Sl. Glasnik RS" 42-09), prepoznaje lingvistička prava zajednice gluvih i njen lingvistički identitet. U članu 9 koji se odnosi na pristupačnost garantuje pravo na interakciju na znakovnom jeziku (dobijanje informacija i izražavanje na znakovnom jeziku u službenom saobraćanju). U istom članu prepoznaje se potreba za kvalifikovanim i profesionalnim tumačima znakovnog jezika.

- **Strategija unapređenja položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji 2007- 2015** („Sl. glasnik RS”, br. 55/05 i 71/05 – ispravka), definiše mere koje treba da obezbede priznavanje posebnog kulturnog i lingvističkog identiteta osoba sa oštećenjem sluha na osnovu jednakosti sa drugima, uključujući znakovni jezik i kulturu, i pruža odgovarajuću podršku radi ostvarivanja svog identiteta;

- **Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom** ("Sl. glasnik RS", br. 33/06) zabranjuje se diskriminacija i obezbeđuje se ravnopravnost osoba sa invaliditetom u postupcima pred organima javne vlasti, a članom 35, Zakona određeno je obezbeđivanje pristupa informacijama. Ove odredbe potvrđene su i skorijim **Zakonom o zabrani diskriminacije** („Službeni glasnik RS”, br. 22/09);

Sve navedene preporuke predstavljaju konkretizaciju i operacionalizaciju prava koja su zagantovana pomenutim dokumentima. S tim u vezi, sveobuhvatna preporuka ovog istraživanja je:

Svi društveni akteri, a naročito institucije kojima su poverena javna ovlašćenja, svojim postupanjem treba da doprinesu inkluziji gluvih korisnika znakovnog jezika, uklanjanju barijera u komunikaciji sa njima, afirmaciji prava i prakse saobraćanja na znakovnom jeziku, i prihvate znakovni jezik kao ravnopravan sa drugim jezicima u upotrebi.