

UDK 811.134.2'25'27(460).09  
81'246.1(460)

Primljeno: 20. 09. 2019.

Izvorni naučni rad  
Original scientific paper

**Edina Spahić, Ivana Bošković**

## **PREVOĐENJE U SLUŽBI SOCIJALNE INKLUZIJE: PREVOĐENJE ZA IZBJEGLA I RASELJENA LICA U JAVNIM USTANOVAMA KRALJEVINE ŠPANIJE**

Španija je 2017. godine primila najveći broj izbjeglih i raseljenih lica<sup>1</sup> od 1984. godine kada je usvojen Zakon o azilu<sup>2</sup>. Sukobi koji se vode u svijetu, ali i siromaštvo, razlog su da ovako veliki broj ljudi u Evropi traži legaliziranje svoga statusa. Naravno, samo malo njih nakon komplicirane administrativne procedure dobije azil. Ova pomjeranja stanovništva znatno su uticala na demografske promjene u Španiji u posljednjih nekoliko godina. Multikulturalnost i multijezičnost važne su karakteristike današnje Španije. Asimilacija novopristiglog stanovništva koje govori različite jezike podrazumijeva iznimne napore kako bi se oni adaptirali na nove uvjete. Komunikacija sa ovim ljudima bi praktično bila neostvariva bez prevodilaca i tumača čija uloga u ovakvim situacijama postaje veoma važna, pa je tako i potreba za prevodiocima u javnim ustanovama u stalnom porastu na cijelom teritoriju Španije. Prevođenje za izbjegla i raseljena lica svrstava se u prevođenje u javnim ustanovama. Izbjeglice i raseljena lica dolaze u kontakt sa uposlenicima ministarstava unutarnjih poslova, socijalnim službama, ljekarima, psiholozima, advokatima. Te kontakte je prosto nemoguće zamisliti bez prevodilaca i tumača koji su glavna karika između osobe koja traži međunarodnu zaštitu i lokalnih vlasti, a cijeli birokratski proces izuzetno je složen za osobu koja ne poznaje jezik zemlje u koju je došla (najčešće ne svojom voljom). Pridošlice su skoro uvijek tretirane kao Drugi, odnosno oni koji su drugačiji od Nas, nerijetko viđeni i kao

---

<sup>1</sup> Podatak o broju stranaca u Španiji preuzet sa web stranice španskog Nacionalnog instituta za statistiku: [https://www.ine.es/prensa/cp\\_2017\\_p.pdf](https://www.ine.es/prensa/cp_2017_p.pdf).

<sup>2</sup> Podatak preuzet sa [https://elpais.com/elpais/2018/06/15/migrados/1529075279\\_404021.html](https://elpais.com/elpais/2018/06/15/migrados/1529075279_404021.html)

lošiji, pa samim time ne mogu pripadati našoj grupi. Stoga su prevodioci i tumači neophodna spona u interkulturalnoj komunikaciji kakva je ova, ne samo radi jezičkih nerazumijevanja, već i onih socijalno-kulturnih. U ovom radu cilj je analizirati nekoliko aspekata koji se tiču prevođenja u javnim ustanovama, kako u svakodnevnim tako i u kriznim i konfliktnim situacijama. Buđenje društvene svijesti, osobito na našim prostorima, motiviralo je ovo istraživanje, posebno jer je riječ o, barem kod nas, nedovoljno istraženoj temi.

**Ključne riječi:** prevođenje i tumačenje; državna administracija; imigranti; multijezičnost.

Osnovni motiv za nastanak ovog rada jeste potreba da se, kako prevodioci i teoretičari prevođenja tako i šira javnost, aktivnije uključe u promoviranje i jačanje jedne, kod nas, izuzetno zapostavljene grane prevođenja kakva je prevođenje u javnim ustanovama. Da bismo uopće mogli govoriti o profesionalnim prevodiocima koji svoj posao obavljaju u javnim ustanovama neophodno je istražiti način na koji se oni obrazuju i usavršavaju za prevođenje u takvim institucijama, a koje se često obavlja i u atipičnim okolnostima, u nekim slučajevima izuzetno stresnim i rizičnim.

Rad je nastao kao rezultat bavljenja ovom specifičnom granom prevođenja na području Kraljevine Španije gdje su autorice boravile kao istraživači i predavači na međunarodnim konferencijama u organizaciji španskih univerziteta i udruženja prevodilaca. Predstaviti ćemo trenutno stanje u ovoj oblasti na području Španije osobito iz razloga što je Mediteran postao u 2018. godini najopasnija migrantska ruta na kojoj je više od 2000 ljudi smrtno stradalo, a od kojih je više od 800 išlo u pravcu Španije. Govorit ćemo i o načinu kako smo svoja iskustva prenosile na područja bivše Jugoslavije, tačnije Srbije i Bosne i Hercegovine gdje smo, svaka u svom domenu, obavile i niz razgovora i anketa sa prevodiocima koji, između ostalog, prevode u državnim tijelima, a to su radili i u prošlosti kada je bilo izraženo prisustvo brojnih stranih agencija na ovim prostorima.

## **1. STRUČNO OSPOSOBLJAVANJE I USAVRŠAVANJE ZA PREVOĐENJE U JAVNIM USTANOVAMA: SLUČAJ KRALJEVINE ŠPANJE**

U Španiji već dugi niz godina postoje fakulteti za prevođenje na kojima se obrazuju budući prevodioci, kako oni koji prevode književne tako i prevodioci stručnih

tekstova. Osim toga na studiju prevođenja studenti se uvode u različite tehnike prevođenja: pismeno, usmeno ili konferencijsko prevođenje, prevođenje *a la vista*, *chuchotage* itd. U posljednje dvije decenije na fakultetima za prevođenje kao posebna grana izučava se i prevođenje u javnim ustanovama (*public service interpreting*), poznato i pod nazivom “prevođenje u zajednici” (*community interpreting*), a sve su češći i naučni skupovi koji za temu imaju baš tu specifičnu granu prevođenja.

Ako uzmemo u obzir demografske promjene koje su se u Španiji desile proteklih godina, a koje podrazumijevaju stalno povećanje broja izbjeglih i raseljenih lica koja, gotovo pa svakodnevno, dolaze u Španiju, onda je potreba za većim brojem prevodilaca u javnim ustanovama sasvim očekivana i opravdana. Kada govorimo o javnim ustanovama, referiramo se na one koje su pod krovom države (policija, sudovi, vojska, bolnice, škole), a sa kojima svaki migrant dolazi u kontakt u proceduri registriranja i traženja prava na azil (Corsellis 2008: 4).

Da je baš potreba za profesionalnim prevodiocima u institucijama pod okriljem države sve veća prepoznali su predavači i teoretičari prevođenja na španskim univerzitetima, te su započeli sa nizom stručnih seminara i predavanja koja su kasnije prerastala u master studije u sklopu studija o prevođenju. Jedan takav slučaj, koji se po kvalitetu i međunarodnom priznanju izdvaja, jeste *Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Alcalá de Henares* na čelu sa Carmen Valero Garcés koja je formirala grupu FITISPos (*Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*). Ovim i sličnim master studijima na španskim univerzitetima nastoji se prevazići nedostatak stručno osposobljenih prevodilaca koji bi u potpunosti mogli biti na razini specifičnog prevoditeljskog posla u javnim državnim ustanovama.

Master studij *Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos* formiran je 2000. godine i od tada nikada nije ugašen, naprotiv, broj studenata u porastu je svake godine. Pripada mreži Evropskih prevodilačkih mastera – EMT (*European Masters in Translation*). Kombinacije jezika koji se nude kao mogući izbor su sljedeće: arapski-španski, rumunski-španski, engleski-španski, kineski-španski bugarski-španski, poljski-španski, ruski-španski, francuski-španski. Kao što možemo vidjeti, to nisu uvijek neminovno veliki svjetski jezici u kombinaciji sa španskim, nego su kombinacije jezika prilagođene tržištu rada i potrebama društva. Tako nije neobično što na listi jezika prednjače arapski i rumunski čiji su govornici najbrojniji prema statističkim analizama koje bilježe broj stranaca na teritoriji Kraljevine Španije<sup>3</sup>. Čak i kada je riječ o engleskom i francuskom, treba imati na

---

<sup>3</sup> Podatak o broju stranaca u Španiji preuzet sa web stranice španskog Nacionalnog instituta za statistiku: [https://www.ine.es/prensa/cp\\_2017\\_p.pdf](https://www.ine.es/prensa/cp_2017_p.pdf).

umu da se ti jezici koriste u komunikaciji sa pridošlicama iz Afrike i Azije, gdje su, dakle, uključeni raznorazni dijalekti, ne uvijek razumljivi svima. Ráquel Lázaro (2008), jedna od istraživača i predavača na spomenutom master studiju, govori o glavnim ciljevima mastera, koji su ujedno ciljevi i prevodilačke struke:

- *prenošenje teorijskih znanja, vještina, sposobnosti i alatki koji su neophodni da bi osoba mogla djelovati kao jezička i kulturna spona između osoba iz zdravstvenih, administrativnih, obrazovnih i drugih ustanova i korisnika koji ne govore dobro španski*
- *detaljno upoznavanje sa karakteristikama specifičnim za prevođenje i tumačenje u javnim ustanovama*
- *upoznavanje sa osnovnim tehnikama ove vrste komunikacije i praktična primjena istih (prevođenje na strani jezik i sa stranog jezika, bilateralno tumačenje, konsekutiva, prevođenje na licu mjesta, određena terminologija)*
- *obrazovanje/osposobljavanje stručnjaka koji će raditi kao spona između institucija i kompanija i stranog stanovništva*
- *doprinos profesionalizaciji i priznanju profesije prevodioca/tumača u javnim ustanovama.*

Master se sastoji od deset predmeta podijeljenih u pet modula. Prvi modul je *Međujezička i interkulturalna komunikacija*, koji se radi *online*, preko interne platforme. Traje mesec dana (tokom mjeseca oktobra). Ostali moduli su: *Prevođenje i tumačenje u zdravstvenom sistemu* (novembar/decembar), *Prevođenje i tumačenje u pravnom i administrativnom sistemu* (januar/februar), *Praksa u kompanijama i institucijama* (mart/jun-septembar), *Master rad* (jun/septembar). Predmeti su kako teorijski, tako i praktični. Naime, prvi modul sastoji se iz tri predmeta: *Institucionalna komunikacija za strane zajednice*, *Međujezička komunikacija* i *Tehnike i resursi u prevođenju i tumačenju u javnim ustanovama*. Kao što rekosmo, ovaj modul se sluša i polaže onlajn. Zamišljen je kao razgovor studenata i predavača preko foruma na elektronskoj platformi. Studentima se zadaju tekstovi na čitanje kako bi se kasnije moglo diskutovati o njima. Od studenata se očekuje da budu aktivni na forumu, a takođe i da napišu kritičke komentare na pojedine tekstove. Teme koje se obrađuju u vezi su sa interkulturalnom komunikacijom, npr. nerazumijevanje između govornika različitih jezika zbog kulturoloških razlika ili zbog različitih zdravstvenih, pravnih ili administrativnih sistema. Takođe se teorijski obrađuju prevodilačke tehnike važne za ovu granu prevođenja kako bi se mogle praktično primijeniti u narednim modulima. Naredna dva modula su slično koncipirana. Dok jedan obrađuje teme prevođenja i

tumačenja u zdravstvu, drugi se bavi prevođenjem i tumačenjem u pravnom i administrativnom sistemu. Kada je prevođenje u pitanju, prevode se medicinski izveštaji, raznovrsni ugovori, presude (za odgovarajuće module), a istovremeno se usvajaju referentna terminologija i odgovarajuće tehnike. Kod tumačenja, studenti su često u prilici da budu akteri simulacija stvarnih situacija kroz tzv. *role-plays*, i tako se upoznaju sa situacijama u kojima se mogu naći u stvarnom svijetu. U isto vrijeme, vježbaju hvatanje bilješki i terminologiju, ali i dikciju i pravilan i glasan izgovor.

Jedan od aspekata na kom se insistira na spomenutom masteru jeste učenje o komunikaciji sa prevodiocima. Ova vrsta komunikacije veoma je specifična i podrazumijeva određena pravila. Naime, ističe se da je, pored uobičajene komunikacije koja bi se odigrala između predstavnika javnih institucija i njihovih korisnika, prisutan i treći član – prevodilac, budući da korisnik ne govori jezik države u kojoj se nalazi (bilo da je imigrant, bilo turista). Kako su prisutna tri člana, pojedini autori, kao na primer Hrehovčik (2009: 1), ovu vrstu prevođenja nazivaju “prevođenje u trouglu” (engl. *triangle interpreting*), a smatra se da bi čak i u fizičkom smislu članovi u ovoj konverzaciji trebalo da stoje tako da, gledano iz vazduha, formiraju trougao. Pored toga, zna se da su prevodioci jedini koji razumiju obje strane, odnosno sve što je rečeno na oba jezika. Pored znanja jezika, neophodno je i znanje o kulturalnim razlikama, neverbalnoj komunikaciji ili značenju ćutanja, jer bi sve navedeno moglo prouzrokovati nerazumijevanje. Stoga, prema Wadensjö (1995: 113), prevodioci u isto vrijeme dobijaju dvije uloge: prenošenje, odnosno prevođenje informacija i koordiniranje ili medijaciju. S tim u vezi, o prevođenju u javnim ustanovama govori se i kao o “medijaciji između jezika i kultura”, dok su prevodioci “interlingvistički medijatori” (Valero-Garcés, Lázaro Gutiérrez 2005: 10). S tim u vezi, ne treba zaboraviti da svaki od članova ovog trougla u komunikaciju ulazi sa svojim već konstruiranim “kulturalnim prtljagom”, bilo svjesnim, bilo nesvjesnim, pored znanja određenog (-ih) jezika (Bošković 2014: 98). Svi članovi vide ostale kao *Druge*, drugačije, one koji nisu dio *Nas*, naročito ako su u pitanju stranci koji dolaze iz *nama* nepoznatih ili ne tako bliskih kultura. Zadatak prevodilaca stoga nije samo prenošenje riječi, već i pokušaj usklađivanja i pomirivanja identiteta, *Naših* i *Njihovih*, kako bi Drugi bili uključeni u Naše društvo, a samim tim interkulturalna komunikacija postala moguća.

Danas se u Španiji ovom granom u prevođenju aktivno bave kako na istraživačkoj tako i na praktičnoj razini, ali to nikako ne znači da se stanje na terenu, tj. prisustvo prevodilaca u javnim institucijama u potpunosti promijenilo na bolje. Na naučnoj konferenciji održanoj na Fakultetu za prevođenje Aranjuez pri državnom Univerzitetu

*Complutense* Madrid o problemima sa kojima se susreće prevodilac u Ministarstvu unutarnjih poslova Španije govorila je María Dolores Ortigosa Lorenzo (2011). Ova autorica smatra da se prevodioci u javnim ustanovama svakodnevno suočavaju sa nedostatkom priznanja za posao koji rade pa se tako često pozivaju i neprofesionalni prevodioci za rad u tim službama kako bi se na najjednostavniji i najbrži, ali nikako najadekvatniji način, premostio problem. Kao rezultat toga često se dešavaju loši prevodi zbog kojih trpe u prvom redu migranti, ali i institucija koja često poziva eksterne prevodioce u nedostatku stalno zaposlenih profesionalnih prevodilaca pri Ministarstvu unutarnjih poslova. Prevođenje u policiji, pod kojom Ortigosa Lorenzo podrazumijeva *Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado* (Snage državne sigurnosti) koji se sastoje od *Cuerpo Nacional de Policía* (Nacionalna policija) i agenata Civilne policije (*Guardia Civil*), jeste, kako tvrdi autorica, najmanje poznat segment prevođenja općenito. Klijenti za koje prevode prevodioci u Ministarstvu unutarnjih poslova – policiji, najčešće su ljudi koji imaju problem sa zakonom i nerijetko potiču iz konfliktnog društvenog miljea. To znači da je veoma teško uspostaviti vezu sa osobom koja je optužena, a još teže je pridobiti njeno povjerenje. Ortigosa Lorenzo tvrdi da je: “prilikom prve izjave pred policijom prisustvo prevodioca transcendentano” (Ortigosa Lorenzo, 2011: 226). Autorica svoje tvrdnje potkrepljuje činjenicom da osoba lišena slobode mora znati koji su razlozi koji su doveli do toga, to joj se mora precizno pojasniti na jeziku koji razumije (po mogućnosti maternjem). Osim toga, optuženik/optuženica mora znati koja su njegova/njena prava, koja, između ostalog, prodrumijevaju pravo da ne daje izjavu, ili da izjavu daje samo u prisustvu advokata ili sudije. Uloga prevodioca je od iznimne važnosti jer će se sva dalja istraga bazirati na prevedenom materijalu. Ortigosa Lorenzo dalje navodi u kojim situacijama je prisustvo prevodioca obavezno kako bi policijska služba mogla neometano obavljati svoj posao:

- *Progon stranaca*
- *Zahjev za azil ili izbjeglički status*
- *Kontrola stranih državljana, ilegalnih imigranata*
- *Podrška različitim brigadama: prevodi dokumenata, prisluškivanje i prevod telefonskih razgovora u cilju prevencije, progona, istrage ilegalnih imigrantskih mreža, organiziranog kriminala, pranja novca, falsificiranja novca, opojnih sredstava, ilegalni prevoz automobila, oružja, terorista, itd.*
- *Izjave stranih državljana lišenih slobode*
- *Kontakti sa policijskim i obavještajnim službama drugih zemalja u vidu radnih grupa i periodičnih službenih sastanaka. (Ortigosa Lorenzo 2011: 226)*

Imajući u vidu sve gore pobrojane situacije u kojima radi prevodilac nevjerovatno je, smatra ova autorica, da država ne čini sve kako bi lingvistička podrška u policijskim službama bila na najvišoj mogućoj razini. Interesantno je spomenuti da sve do terorističkog napada 11-M<sup>4</sup> Ministarstvo unutarnjih poslova Španije nije razmatralo potrebu upošljavanja prevodilaca u zatvorima. Da ih je u tom trenutku bilo, razgovori osumnjičenih i privedenih mogli su se pratiti i biti od koristi istrazi koja je vođena u tom slučaju.

## 2. PREVOĐENJE ZA IZBJEGLA I RASELJENA LICA

Držimo da je prevođenje u borbi protiv "isključivinja" ili ekskluzije (odnosno neuključivanja) određenih društvenih grupa veoma značajan segment jedne društvene zajednice. Njegov značaj osobito dolazi do izražaja u vremenu različitih kriza i sukoba u svijetu zbog kojih i dolazi do migracija stanovništva. Kako su ta pomjeranja stanovništva postala naša svakodnevnica, neophodno je razumjeti ko su zapravo izbjeglice i raseljena lica kako bismo shvatili dimenziju problema sa kojim se oni suočavaju, ali i države u kojima traže privremeno ili stalno utočište.

Po definiciji izbjeglica je osoba koja pod prisilom napušta svoj dom, ostavlja svoju imovinu i bježi kako bi se spasila. Drugim riječima, to su žrtve koje traže zaštitu jer su iz različitih razloga (vjerskih, nacionalnih, zbog pripadnosti određenim grupama, političkim partijama, ili čak zbog seksualne opredjeljenosti) u opasnosti. Kontakt sa administracijom države u koju dolazi ostvarit će se odmah nakon prelaska granice zbog registriranja i pružanja međunarodne zaštite. Takve osobe najčešće ne govore jezik zemlje koja im pruža zaštitu pa će svoju komunikaciju obavljati gotovo isključivo uz asistenciju prevodioca. Na taj način bit će uvažena prava koja su izbjeglom i raseljenom licu zagwarantirana, a jedno od osnovnih je da mu se obezbijede prevodilačke usluge na jeziku na kojem pridošlica želi ili može govoriti.

U razvijenim evropskim zemljama u javnim ustanovama nerijetko su zaposleni profesionalni prevodioci jer je neophodno primijeniti standarde koji garantiraju određenu razinu kvaliteta prevodilačkih usluga. U slučaju Španije situacija je sljedeća: u Ministarstvu vanjskih poslova, Vijeću ministara i Senatu rade profesionalni prevodioci sa odgovarajućom univerzitetskom diplomom, dok u Ministrastvu

---

<sup>4</sup> Teroristički napad poznat kao 11 M desio u se u Madridu 2004 godine. Riječ je o jednom od najvećih terorističkih napada u Evropi. Napadi su se desili u jutarnim satima u najprometnijim željezničkim stanicama kojom prilikom su poginule 193 osobe, a više od dvije hiljade je povrijeđeno.

unutarnjih poslova, tužilaštvu i sudovima rade osobe koje nemaju adekvatnu univerzitetsko obrazovanje pa samim time ni adekvatan naziv nego su svrstani u skupinu uposlenika koja se nazivaju *Técnico superior de gestión y servicios comunes*, kategorija radnik, grupa 3. Kada je u pitanju naš region situacija je još lošija jer na sudovima, tužilaštvima te u Ministarstvu unutarnjih poslova gotovo da i nema stalno zaposlenih prevodilaca, eventualno u rijetkim slučajevima za engleski jezik. Obično se prevodioci angažuju samo za suđenje, ali ne mora značiti da će isti prevodilac biti angažovan za jedan predmet. Drugim riječima, ako se za jedan isti predmet organizuje nekoliko suđenja, ne znači da će na svakom biti isti prevodilac. Prevodioci rade i sa izbjeglim i raseljenim licima od trenutka kada oni ulaze u zemlju i po prvi put stupaju u kontakt sa službenicima Ministarstva unutarnjih poslova. Međutim, tu se posao prevodioca ne završava, nego, rekli bismo, tek započinje, imajući u vidu činjenicu da će izbjeglica ili raseljeno lice u periodu boravka u jednoj državi (a to može biti i dosta dug period dok ne dođe do konačne odluke o njegovom statusu) osim sa policijom stupiti u kontakt i sa ljekarima, socijalnim radnicima, psiholozima, pa u nekim slučajevima i sa sudovima i advokatima u procesu prevođenja i certificiranja raznih dokumenata, ali i drugim mnogo kompleksnijim slučajevima koji često podrazumijevaju i probleme sa zakonom zemlje u koju su izbjegli. Uloga prevodioca u ovim kontaktima je presudna posebno ako imamo u vidu činjenicu da će na osnovu načina na koji prevodilac prevede iskaz izbjeglog ili raseljenog lica ovisiti i krajnji ishod tj. da li će osoba dobiti status izbjeglice ili će biti deportovana u zemlju iz koje dolazi (u slučajevima kada je njeno porijeklo moguće utvrditi):

*No conviene olvidar que un elemento fundamental para la valoración de las solicitudes de asilo es el relato pormenorizado de los hechos que han provocado la necesidad de protección. El solicitante tendrá que transmitir su historia a los abogados que le asesoran y a los instructores que estudiarán su expediente*

(Las Heras 2012: 210).<sup>5</sup>

Prevodilac mora biti svjestan da u tim iskazima nema nebitnih ili manje važnih podataka. On mora vjerno prenijeti poruku, a poruku osim verbalnog djela čine i emocije poput straha, neizvjesnosti, dezorijentiranosti, očajja. U procesu prevođenja veoma je moguće da će osoba biti nervozna, da će plakati, da će iz straha ili srama odbijati da govori ili da će govoriti nepovezano i tiho. Nepovjerenje također može biti razlog da osoba ne želi dati iskaz. Osoba koja organizira i vodi razgovor dužna

<sup>5</sup> Ne treba zaboraviti da je osnovni motiv za vrednovanje zahtjeva za azil detaljni opis činjenica koje su prouzrokovale potrebu za zaštitom. Podnosilac zahtjeva će morati da prenese svoju priču advokatima koji ga savjetuju i osobama koje će izučavati njegov dosije (*naš prevod*).



je voditi računa da se razgovor obavlja po utvrđenom protokolu tj. da drži konce u svojim rukama, ali prevodilac svakako ima slobodu da korisnika utješi i umiri kako bi mu ulio povjerenje. Također valja istaći da kako prevodilac nije stroj nego čovjek od krvi i mesa tako je gotovo pa izvjesno da će se u jednom trenutku, slušajući tešku, često i tragičnu, priču lica koje daje iskaz, pokrenuti emocije kod prevodioca čak i kada ne dijele isto tragično iskustvo. Ako prevodilac potiče iz iste države kao i sugovornik, situacija može postati i iznimno komplicirana jer je moguće da prevodilac osjeti potrebu da pod svaku cijenu pomogne osobi koja traži zaštitu, a u najgorim slučajevima, korisnik ga može i optužiti ako njegov zahtjev bude odbijen.

Položaj korisnika prevodilačkih usluga veoma je delikatan. Korisnik je osoba koja je u bijegu najčešće iz ratom zahvaćenih područja pa je očekivati da je istraumirana zbog pucnjave, bombardiranja, suočavanja sa pogibijama bliskih ljudi, da je možda i sama bila podvrgnuta torturi, da je prošla dug put; veoma je izvjesno da je na tom putu više puta morala koristiti usluge lokalnih krijumčara. Imajući u vidu da se radi o veoma osjetljivim slučajevima iznimno je važno da se osoba koja traži zaštitu ne osjeti isključenom, ignoriranom:

*/.../ teniendo en cuenta las barreras lingüísticas, culturales y psicológicas que dificultan el entendimiento, sin olvidar el modo en que el solicitante sea entrevistado y la calidad de la comunicación, su fluidez y corrección), debemos ser conscientes de todos estos factores que inciden, de forma decisiva, en el resultado del estudio de los casos y en la valoración de la credibilidad y, por consiguiente, en la decisión final que condiciona futuro real y las vidas de las personas (Handi, 2010: 63).<sup>6</sup>*

Posao prevodioca podrazumijeva aposolutnu diskreciju kada su u pitanju iskazi jer će oni biti korišteni u proceduri koja vodi definiranju statusa osobe koja traži međunarodnu zaštitu. Osim maksimalne profesionalnosti posao prevodioca podrazumijeva i nepristrasnost, međutim, pitanje neutralnosti (jedan od najvažnijih aspekata etičkog kodeksa) tema je koja budi veliku pozornost i oprečne stavove. O potpunoj neutralnosti bismo mogli i govoriti kada bi prevodilac radio na neutralnom terenu, na ničijoj zemlji (što se u praksi također dešava), ali i tada postoje moralni i etički kriteriji koji nisu jednaki za svakog pojedinca. U radu sa izbjeglim i raseljenim licima prevodilac najčešće ne pripada istom etnosu kao i lice koje je u bijegu, ali to i dalje ne isključuje činjenicu da su prevodioci ljudska bića koja suosjećaju sa drugim

<sup>6</sup> /.../ imajući u vidu jezičke, kulturne i psihološke prepreke koje otežavaju razumijevanje, ne zaboravljajući način na koji je podnosilac zahtjeva ispitivan i kvalitet te komunikacije, njen tok i ispravnost, moramo biti svjesni svih ovih faktora koji utiču, na odlučujući način, na rezultat studija slučaja i na vrednovanje vjerodostojnosti i, stoga, na konačnu odluku koja je uslov za stvarnu budućnost i život osoba (*naš prevod*).

ljudima. Ovo pitanje zahtijeva više prostora, zaseban rad za koji je neophodno obaviti više razgovora kako sa korisnicima tako i sa prevodiocima, ali i predstavnicima javnih institucija koje svoj posao ne bi mogle obavljati bez prevodilaca. Ako bismo pitanje neutralnosti, kada je riječ o poslu prevodioca, htjeli svesti na samo jednu rečenicu onda bi to zasigurno bila sljedeća misao Mone Baker: *No one, translators included, can stand outside or between narratives* (Baker 2005)<sup>7</sup>.

### 3. PREVODILAČKE KOMPETENCIJA

Kao i svaki drugi segment prevođenja i ovaj koji se odvija u javnim ustanova podrazumijeva specifične prevodilačke kompetencije. One osim poznavanja jezika sa kojih i na koje se prevodi podrazumijeva i poznavanje određene terminologije koja se tiče procesa traženja međunarodne zaštite. Kako pridošlice potiču iz različitih kultura tako se i posao prevodioca usložnjava tj. od njega zahtijeva dobru informiranost o kulturi iz koje potiče osoba koja traži zaštitu. Socijalna i jezična interakcija u radu sa izbjeglim i raseljenim licima je veoma složena jer veoma često podrazumijeva i ogromne kulturalne razlike koje, istini na volju, u ekstremnim slučajevima mogu prouzrokovati nepremostive probleme u procesu prevođenja.

Beatriz Soto Aranda je autorica koja se, između ostaloga, bavi i problemom prevođenja u javnim institucijama, pri čemu osobitu pozornost posvećuje migrantima čiji je maternji jezik arapski. Soto u svojim istraživanjima ukazuje na značaj pragmatike u procesu prevođenja jer se po njenom mišljenju prevodilac u javnim institucijama kreće u veoma širokom pragmatičnom univerzumu, u kojem su poznavanje gramatike i leksike, jezika sa kojih i na koje prevodi, samo dio znanja koje prevodilac mora posjedovati kako bi uspješno obavio svoj posao. Odgovor na pitanje zašto je iznimno teško prevoditi sa arapskog na španski i vice versa, pronašli smo u radu ove autorice (2011) koja objašnjava da gotovo svi nativni govornici arapskog jezika u svakodnevnoj komunikaciji upotrebljavaju i dijalekte, tačnije varijante koje usvajaju u porodici *dariya*, a tek kasnije se susreću sa standardnim arapskim *fusha*. S tim u vezi autorica tvrdi: “El conocimiento estrictamente lingüístico es intrínsecamente insuficiente para la mediación entre la administración y el inmigrante, lo que obliga a recurrir a otros conocimientos que rebasan la competencia estrictamente gramatical en una lengua extranjera”<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> [Dostupno na: [https://www.academia.edu/218861/Narratives\\_in\\_and\\_of\\_Translation](https://www.academia.edu/218861/Narratives_in_and_of_Translation)]

<sup>8</sup> “Znanje koje je striktno jezičko je u biti nedovoljno za medijaciju između administracije i imigranta, što obavezuje da se pristupi drugim znanjima koji prevazilaze striktno gramatičku kompetenciju u stranom jeziku.”

Na posljednjem kongresu Udruženja prevodilaca Španije (Zaragoza 2018) o problemima prevođenja sa arapskog na španski govorio je Endika Zulueta, a tema okruglog stola bila je: *El traductor e intérprete judicial como garante del derecho a la defensa* (Sudski tumač kao garant prava na odbranu). Zulueta, inače ugledni madridski advokat, radio je po službenoj dužnosti (kao jedini advokat koji je pristao uzeti slučaj na cijelom teritoriju Španije) na jednom od najkompleksnijih slučajeva poznatom kao "El Egipcio". Rabei Osmanu el Sayedu optuženom da je bio vođa terorističkog napada u Madridu 2004. godine, izrečena je kazna u trajanju od 40 godina zatvora (ovako duga zatvorska kazna rezultat je pogrešnih prevoda nastalih prilikom prisluškivanja telefonskih razgovora). Zulueta se u dugom i iscrpnom procesu odbrane, koji je rezultirao oslobađajućom presudom, susreo sa nizom problema, od kojih su oni jezičko-kulturalne prirode najkompleksniji. "Mnogo komplikovani" – kao takve pamti Zulueta različite razgovore obavljane sa svojim klijentom tokom procesa. Ti razgovori su uvijek bili vođeni uz medijaciju različitih tumača arapskog i sa mnogo dezorijentacije zbog "izoliranosti". Advokat priznaje da su intervjui "zahtjevali mnogo koncentracije", budući da su se spomenutim problemima morali dodati i različit jezik, običaji i kultura, pored toga što je "osoba nepoznata".

Ne predstavlja samo usmeno prevođenje problem za prevodioca nego i pisani dokumenti koji se u procesu traženja azila moraju prevoditi. Dokumenti su veoma često u lošem i teško čitljivom stanju. Ponekada se od migranta traži da napiše izjavu koja također može biti teško čitljiva ili nerazumljiva, ponekada i haotična jer se nerijetko radi o ljudima koji imaju minimalan stupanj obrazovanja. Previde se veoma različiti dokumenti (rodni listovi, lične karte, medicinski izvještaji i slično) koji zbog svoje specifičnosti i činjenice da su izdati u sasvim drugačije administrativno uređenim zemljama mogu predstavljati problem za prevodioca. Kulturalne specifičnosti također mogu dovesti do nesporazuma, stoga je poznavanje kulture drugi važan segment, odmah poslije lingvističkog, na kome prevodilac mora neprestano raditi. Svi gore navedeni dokumenti od velikog su značaja jer se koriste za utvrđivanje identiteta osobe koja traži međunarodnu zaštitu.

Uloga prevodioca u razgovorima koji će se obaviti sa izbjeglim ili raseljenim licem od neprocjenjive je važnosti. Također je veoma bitno, uvijek i kada je to moguće, da sa korisnikom radi isti prevodilac posebno u slučajevima kada je riječ o osobi sa traumatičnim iskustvom. Takvim ljudima je teško govoriti o nasilju koje je nad njima vršeno, osobito ako su korisnici silovane žene koje gotovo da i ne mogu pričati, a još manje u prisustvu muškarca, niti mogu iznova prepričavati užase kroz koji su prošle. U ovim situacijama eksperti smatraju da je važno: "to have therapists of the same

cultural and social environment as the victims, because it may foster better personal contact and understanding between them. Also, there is no need for a translator as a third party person”<sup>9</sup>. Dodali bismo samo u situacijama kada psihoterapeut i pacijent govore istim jezikom (bio on njihov maternji ili neki drugi koji obje strane poznaju dovoljno dobro da se može obaviti razgovor). Prevodilac koji radi kao posrednik u komunikaciji sa ovako osjetljivim klijentima (pacijentima/pacijenticama ako je u pitanju psihoterapija) trebao bi biti posebno pripremljen, tj. trebao bi proći obuku što se u praksi rijetko dešava.

## ZAKLJUČAK

Bez prisustva prevodilaca danas je nemoguće zamisliti rad gotovo ni jedne državne ustanove, međunarodne agencije, nevladine organizacije. Svjedoci smo toga, posebno danas, kada kroz naše države, u potrazi za mirom i boljim životom, svakodnevno prolaze stotine raseljenih i protjeranih lica koja bi bila u potpunosti neshvaćena da nema prevodilaca koji im osim lingvističke medijacije često pruže i onu drugu, manje profesionalnu, a više ljudsku. Štaviše, prevodioci imaju moć da “pretvore” *Njih* u *Nas*, odnosno da doprinesu da stranci, drugi i drugačiji, budu uključeni u društva u koja su došli.

Ovim smo tekstom željele biti glas prevodilaca i tumača koji su često jedina spona između strana koje se ne razumiju jer govore različitim jezicima, jer pripadaju različitim kulturama, jer imaju različite ideologije i ciljeve. Cilj nam je da se njihov glas čuje, da se njihova imena znaju (iskustvo je pokazalo da je prevodilac i dalje nevidljiv), da se njihova profesija cijeni jer oni doprinose, i to svakodnevno, okončanju sukoba, nesporazuma, sudskih procesa radeći u najrazličitijim okolnostima, nerijetko izlažući riziku sopstvenu sigurnost.

---

<sup>9</sup> <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2080379/> Psychological Consequences of Rape on Women in 1991-1995 War in Croatia and Bosnia and Herzegovina Mladen Lončar, Vesna Medved, Nikolina Jovanović and Ljubomir Hotujac

## LITERATURA

1. Baker, Carinethe (2010), "The care and feeding of linguists: the working environment of interpreters, translators and linguists during peacekeeping in Bosnia-Herzegovina", in: *War and Society*, 29 (2): 154-75
2. Bošković, Ivana (2014), "Socijalni konstrukcionizam kao jedan od načina razumevanja *drugog* u "prevodilačkom trouglu": klijent – prevodilac – predstavnik državnih službi", *Jezici i kulture u vremenu i prostoru*, Filozofski fakultet, Novi Sad, 91-100.
3. Corsellis, Anne (2008) *Public Service Interpreting: The First Steps*, Palgrave Maxmillan, Hamshire:
4. Handi, Hassan (2010), "La traducción y la interpretación contra la exclusión social en el marco de la protección internacional", en las Jornadas de la Traducción y la Interpretación contra la exclusión social. Madrid: Comisión Europea y Comisión Española de Ayuda al Refugiado, 61-65. [Dostupno na: <https://cvc.cervantes.es/lengua/tices/handi.htm> ]
5. Hrehovčik, Teodor (2009), "Teaching Community Interpreting: A New Challenge?" In: Milan Ferenčik and Jurag Horváth (eds.); *Language, literature and culture in a changing transatlantic world: International conference proceeding* (April 22-23, 2009) Prešov: Prešovská Univerzita, 160-164. [Dostupno na: [http://www.pulib.sk/elpub2/FF/Ferencik2/pdf\\_doc/21.pdf](http://www.pulib.sk/elpub2/FF/Ferencik2/pdf_doc/21.pdf) ]
6. Las Heras, Carmen (2012), "Derecho a servicios de traducción e interpretación", en: *La situación de las personas refugiadas en España. Informe 2012*. Madrid: Catarata, 210-214.
7. Lázaro Gutiérrez, Raquel (2008), "Dilemas éticos del traductor / intérprete en los servicios públicos", I Foro Internacional de Traducción/Interpretación y Compromiso Social. Universidad de Granada. [Dostupno na: [http://www.translationactivism.com/articles/Raquel\\_Lazaro.pdf](http://www.translationactivism.com/articles/Raquel_Lazaro.pdf) ]
8. Ortigosa Lorenzo, María Dolores (2011), "El traductor/ intérprete del Ministerio del interior: ese gran desconocido", en: *Últimas tendencias en traducción e interpretación*, Iberoamericana Vervuert, 225-236.
9. Soto Aranda, Beatriz (2011), "Traducción, interpretación e inmigración: Pluridisciplinariedad más allá de la traducción jurídica. El caso del árabe", *Últimas tendencias en traducción e interpretación*, 237-248.
10. Spahić, Edina (2014), "Interpretar en situaciones bélicas y posbélicas", In: *Traducción como mediación entre lenguas y culturas - Translation as*

- mediation or how to bridge linguistic and cultural gaps. II Congreso Internacional de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones.
11. Valero-Garcés, Carmen, Raquel Lázaro Gutiérrez (2005), "Traducción como mediación entre lenguas y culturas. Introducción", en: *Traducción como mediación entre lenguas y culturas (Translation as Mediation or How to Bridge Linguistic and Cultural Gaps)*, Universidad de Alcalá, Servicio de publicaciones, 7-15.
  12. Wadensjö, Cecilia (1998), *Interpreting as Interaction*, Pearson Education ESL, Longman, London – New York

## **INTERPRETING AND TRANSLATION IN SERVICE OF SOCIAL INCLUSION: INTERPRETING AND TRANSLATION IN PUBLIC SERVICES OF KINGDOM OF SPAIN**

### **Summary:**

In the year 2017, Spain has received the highest number of refugees since 1984, when the Law of Asylum was adopted. Poverty, as well as the conflicts that take place all around the world are the reason why so many people today seek legalization of their status in Europe. It goes without saying that after the long and complicated procedure, not everyone is given the asylum. This displacement of the population has affected significantly the demographic changes in Spain in the last years. Multiculturalism and multilingualism represent important characteristics of contemporary Spain. The assimilation of the new population demands a lot of effort in order to adapt to the new life conditions. The communication with these new entrants would be impossible if there were not for translators and interpreters whose role in these situations becomes very important, which makes the need for interpreters and translators in public services grow constantly all across Spain. Refugees come in contact with employees of the ministries of local affairs or social services, as well as doctors, psychologists or lawyers. These encounters cannot even be imagined without translators and interpreters who are the main link between people who seek international protection and that of local authorities, and the entire bureaucratic procedure is greatly complex for someone who does not know the language of the country they came to. The entrants are almost always treated as the Others, those who are different than Us, often even seen as inferior people, and they cannot belong to our group as such. That is why interpreters and translators are an indispensable link in an intercultural communication such as this one, not only because of linguistic misunderstandings, but also because of the socio-cultural ones.

The goal of this paper is to analyze several aspects of translation and interpreting in public services, both in everyday and conflict or crisis situations.

Social awareness, especially in the Balkans, as well as the fact that there is an insufficient number of investigations on this topic in our region, were also motives for this research.

**Key words:** interpreting and translation; public administration; immigrants; multilingualism

Adresa autora  
Authors' address

Edina Spahić  
Filozofski fakultet u Sarajevu  
hispadina@gmail.com

Ivana Bošković  
Koledž ujedinjenog svijeta u Mostaru  
ivana.boskovic@uwcim.uwc.org