

Paslaugų teikimas užsieniečiams pasitelkiant vertėjus

**veiklų organizavimo ir praktinio
darbo gairės**



**Priėmimo ir
integracijos
agentūra**



Priėmimo ir
integracijos
agentūra

Paslaugų teikimas užsieniečiams pasitelkiant vertėjus veiklų organizavimo ir praktinio darbo gairės

Programą parengė:

Stasys Vaitonis

Dr. Valentina Demidenko prisidėjo rengiant skyrių „Psichikos sveikatos kontekstas“

Veikla įgyvendinama pagal projektą „Psichologinio atsparumo ir sociokultūrinių žinių didinimo programų tobulinimas ir plėtra“, bendrai finansuojamą Europos Sąjungos, Prieglobsčio, migracijos ir integracijos fondo (PMIF) lėšomis.



Priėmimo ir
integracijos
agentūra



PMIF
Prieglobsčio, migracijos
ir integracijos fondas



**Bendrai finansuoja
Europos Sąjunga**

Ką reikėtų žinoti dirbant su šiomis gairėmis

Lietuvos teisėje nėra vieningo vertimo iš užsienio kalbų paslaugų reglamentavimo, kuris pateiktų universalų šios profesijos apibrėžimą ir šiai veiklai taikomus reikalavimus. Galima teigti, kad tai yra viena iš vadinamųjų laisvųjų profesijų, kurių rengimas nevykdomas klasikinėse ugdymo įstaigose ir apsiriboja specializuotais kvalifikacijos kėlimo kursais bei savišvieta. *Vertėjo(-os)* sąvoka, teisės ir pareigos kur kas aiškiau reglamentuotos procesiniuose kodeksuose ir specialiuose teisės aktuose, atsižvelgiant į tai, kur vertėjas(-a) veikia, t. y. akcentuojama kontekstinė svarba ir pati vertimo, kaip veiksmo, funkcija. Pvz., procesinė teisė (teismai ir ikiteisminiai tyrimai), taip pat reglamentuojami oficialūs teisiniai vertimai (vadinami *prisiekę vertėjai*), apimantys notarinių ir kitų oficialių dokumentų vertimą. Be kita ko, paminėtinas ir gestų kalbos vertėjų veiklos reglamentavimas.

Šis leidinys minėtų specifinių kontekstų, kur yra numatytas tam tikras reglamentavimas, kai negalimas nukrypimas nuo normų, neapima. Veikiau priešingai – tai yra rekomendacinio pobūdžio gairės, kurios nepretenduoja į neginčytiną tiesą ir kviečia atkreipti dėmesį į gerąsias praktikas dirbant su tiksline grupe – užsieniečiais(-ėmis). Tai yra patariamoji priemonė, kaip darbą su vertėjais(-omis) organizuoti efektyviau siekiant norimo rezultato. Kartu gairės padeda ieškoti išečių iš sudėtingų situacijų, kuriose gali tekti atsidurti specialistui(-ei), dirbančiam su vertėju(-a).

Kam skirtos gairės?

- Veiklas organizuojantiems asmenims, atsakingiems už techninių specifikacijų rengimą, viešuosius pirkimus dėl vertimo paslaugų žodžiu įsigijimo; sudarantiems sutartis su vertimo paslaugas teikiančiomis įmonėmis; koordinuojantiems praktinio darbo specialistus(-es).
- Praktikams(-ėms), tiesiogiai dirbantiems su paslaugų gavėjais(-omis).
- Asmenims, atsakingiems už vertėjų rengimą, vedantiems instruktažus, kuruojantiems vertėjų darbą.

Apie ką yra gairės?

- Darbo su vertėjais(-omis) organizavimas įprastomis ir išskirtinėmis sąlygomis, paslaugas teikiant pažeidžiamoms užsieniečių grupėms.
- Praktiniai patarimai, rekomendacijos, tipinės galimos situacijos ir jų analizė.
- Dalinė mokymų medžiaga vertėjams(-oms) ruošti (greitasis instruktažas, kai vertėjai(-os) turi mažiau patirties, pasitelkiami iš užsieniečių bendruomenių ir pan.).

Kaip naudoti gaires?

- Gairės yra padalintos į atskirus skyrius pagal temą.
- Iš vieno skyriaus pateikiamos nuorodos į kitus skyrius arba naudingus šaltinius.
- Gaires galima skaityti nebūtinai iš eilės, o pagal pageidaujamą temą.

Koks yra šių gairių tikslas?

- Kurti gerąją praktiką ir pavyzdinę darbo su vertėjais(-omis) kultūrą Lietuvoje teikiant paslaugas užsieniečiams(-ėms).
- Įgalinti pačius specialistus(-es) sudėtingas situacijas spręsti savarankiškai.
- Skatinti specialistus(-es), dirbančius su vertėjais(-omis) ir koordinuojančius jų darbą, teikti grįžtamąjį ryšį bei dalintis sukaupta patirtimi.

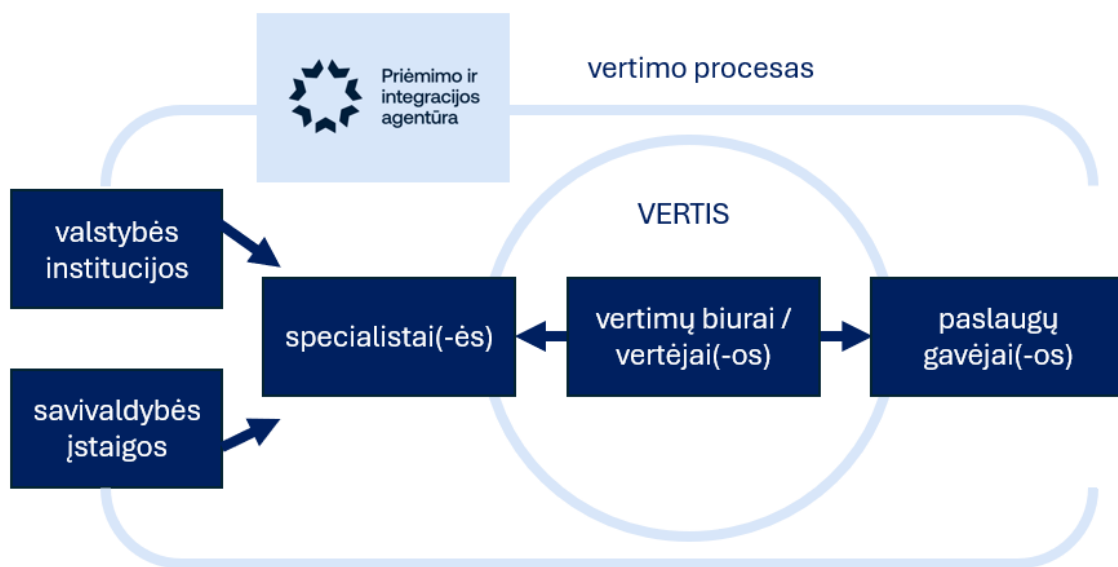
Gairės parengtos skatinant pagarbą žmogaus teisėms, laikantis lygybės ir nediskriminavimo principų. Gairėse vartojama lyčiai jautri kalba, pabrėžianti visų vertimo procese galinčių dalyvauti asmenų lygiateisiškumą, nepriklausomai nuo jų lyties, statuso ir įsitikinimų. Kartu dėl gairių apimties, teksto vientisumo ir sklandaus bei patogaus skaitymo vengiama perteklinio atitinkamų giminių, linksnių ir kitų kompleksinių kalbos priemonių taikymo.

Pasinaudokite VERTIS

Priėmimo ir integracijos agentūra, sukaupusi ilgametę darbo su užsieniečiais(-ėmis) patirtį paslaugų teikimo ir integracijos srityje, yra paskirtoji valstybės institucija, kurios užduotis – nacionaliniu mastu koordinuoti kokybiškų vertimo paslaugų užsieniečiams(-ėms) procesą.

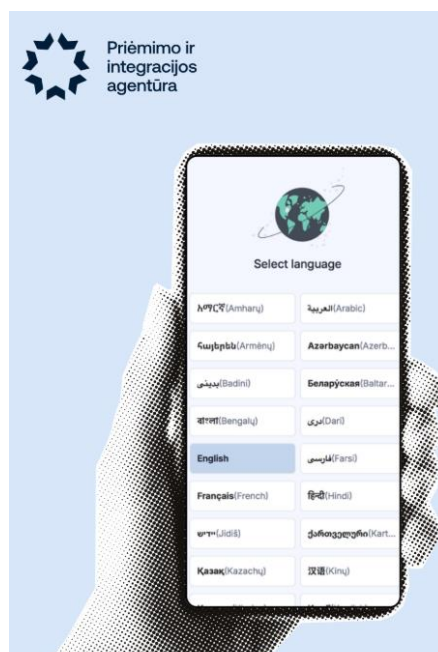
Vidurinė proceso grandis – valstybės institucijos ir šalies savivaldybės, kurių žinioje yra atitinkamas paslaugas – įdarbinimo, sveikatos priežiūros, ugdymo, informavimo ir kt. – gaunantys asmenys.

Nacionaliniu ir savivaldybės lygmeniu užsieniečius(-es) aptarnauja šimtai skirtingų sričių specialistų(-čių), kurių kasdieniame darbe gali prireikti kompetentingų vertėjų, gebančių paslaugų gavėjams(-oms) išaiškinti aktualią informaciją. Darbas su vertėjais(-omis) – daugiasluoksnis procesas, kuris prasideda nuo jo organizavimo ir tęsiasi iki galutinio naudų gavėjo(-os). Todėl visos grandys – nuo proceso organizavimo, koordinavimo, įrankių prieinamumo iki pat paslaugų teikimo – turi bendradarbiauti ir vienodai suprasti šio proceso esmę užtikrinant, kad užsieniečiai(-ės) taptų visaverte visuomenės dalimi, turinčia pilną informaciją ir gebančia ja pasinaudoti.



Priėmimo ir integracijos agentūra, įgyvendindama projektą „Centralizuotos vertimo paslaugos trečiųjų šalių piliečiams arba asmenims be pilietybės“, 2026 m. sukūrė vertimo paslaugų administravimo informacinę sistemą – **VERTIS**, kuri leidžia visoje Lietuvoje centralizuotai užsakyti, vykdyti ir valdyti vertimo paslaugų teikimą visiems trečiųjų šalių piliečiams(-ėms) arba asmenims be pilietybės.

Vertimo paslaugų administravimo informacinę sistemą koordinuoja Priėmimo ir integracijos agentūros ekspertai(-ės), o ja naudotis gali tiek valstybinės institucijos, savivaldybių įstaigos, nevyriausybinių organizacijų ir jų atstovai(-ės), tiek patys trečiųjų šalių piliečiai(-ės). Paslaugos prieinamos daugiau nei 40 kalbų.



Autoriaus žodis

Ar esate pagalvoję, kaip reikėtų susikalbėti su žmogumi, kuris jūsų nesupranta, nemato ar negirdi, jei neturėtumėte galimybės kreiptis pagalbos iš šalies? Turbūt atsakytumėte, kad šiuolaikinės technologijos gali beveik viską ir nėra nieko neįmanomo. Taip, išties galima ilgai diskutuoti, ar technologijos yra visagalės, geba pakeisti žmogaus dalyvavimą ir žmogiškąjį santykį, kai tuo tarpu informacija yra ne tik sausas turinys, bet ir emocija, tam tikras subjektyvus santykis bei ryšys.

Paslaugų teikimo srityje, ypač socialinio darbo ir psichologinio konsultavimo kontekste, trečiojo asmens – mediatoriaus(-ės), asistento(-ės), vertėjo(-os), gestų kalbos specialisto(-ės) ir pan. – vaidmuo išlieka labai svarbus ir dažnu atveju nepakeičiamas technologijomis. Technologijos negali pamatuoti ir įvertinti emocinio krūvio, neturi empatijos kintamojo, gebėjimo atpažinti kūno kalbos ir neverbalinės žmogaus elgesio išraiškos.

Vis dėlto, nenuvertindami jų reikšmės šiuolaikiniame skubančiame ir skaitmenizacijos kupiname pasaulyje, technologijas palikime nuošalyje. Šiame leidinyje kalbėsime apie paslaugų teikėjams(-oms), dirbantiems su užsieniečiais(-ėmis), padedančius gyvus žmones – vertėjus(-as) žodžiu.

Vertėjai(-os) – tai tarpininkai(-ės) tarp paslaugos teikėjų ir paslaugos gavėjų, ne tik elementariai padedantys susikalbėti, bet ir įgalinantys kokybiškai atlikti jūsų pačių darbą. Vertėjų svarba suteikiant užsieniečiams(-ėms) paslaugą, ypač orientuotą į socialinę žmogaus gerovę, yra be galo didelė, o tam tikrais atvejais – ir kritinė. Svarbu suprasti, kad vertėjai(-os) kartu perduoda ir tam tikrą kultūrinę žinią, kontekstualų situacijos suvokimą, kuris mums, dirbantiems su ypač iš tolimų kraštų atvykusiais žmonėmis, gali būti ne iki galo suprantamas ir kartais net nuvertinamas.

Šis leidinys skirtas vertimo paslaugas organizuojantiems administratoriams(-ėms) ir praktikams(-ėms), tiesiogiai dirbantiems su paslaugų gavėjais(-omis) ir vertėjais(-omis). Tikimės, kad jis suteiks žinių, padės atpažinti tipines situacijas, kuriose galbūt jau teko atsidurti nežinant, kaip elgtis, duos naudingų patarimų ir įžvalgų. Tai yra tam tikras orientyras, kuriuo vadovaujantis darbas su paslaugų gavėjais(-omis) bus lengvesnis, greitesnis, o svarbiausia – efektyvus ir duodantis norimą rezultatą. Šiomis gairėmis pabandysime atskleisti, kad ne vien jūsų indėlis, turimos profesinės žinios ir dalyko kompetencija, bet kartu ir sklandus darbas su vertėjais(-omis), tarsi vientisas gerai suderintas mechanizmas, yra raktas į sėkmingą rezultatą – kokybišką informacijos perdavimą, gerą savijautą, visapusišką integraciją ir gebėjimą pačiam žmogui orientuotis svetimoje ir menkiau pažįstamoje aplinkoje.

Šios gairės parašytos remiantis ne tiek sausa akademine medžiaga, žmogaus teisių standartais ar gerosiomis tarptautiniu mastu pripažįstamomis praktikomis, tačiau ir ilgamete asmenine darbo su užsieniečiais(-ėmis) patirtimi, daugiausiai – humanitariniame kontekste, kur dominuoja labai daug pasimetusių ir pažeidžiamų žmonių, neretai – su specialiaisiais poreikiais. Teko ne kartą įsitikinti, kad dirbant su tokio profilio tikslinė grupe vertėjų vaidmuo yra kritinis, jei norime suprasti žmogų, į jį įsiklausyti ir žengti tolesnius kryptingus žingsnius.

Nuoširdžiai dėkojame pabėgėlių integracijos Lietuvoje ekspertei, psichologei dr. Valentinai Demidenko už vertingas įžvalgas ir reikšmingą indėlį rengiant gairių dalį apie darbą su vertėjais(-omis) psichikos sveikatos kontekste.

Stasys Vaitonis, leidinio sudarytojas

Turinys

I. Vertėjų darbo etika ir minimalūs reikalavimai	5
II. Vertėjų darbo specifiška teikiant paslaugas pažeidžiamoms grupėms	6
III. Darbas su dviem vertėjais(-omis)	7
IV. Darbas grupėje	8
V. Vertimas gyvai ir nuotoliniu būdu	10
VI. Bendruomenių įgalinimas	11
VII. Asmens duomenų apsaugos svarba	12
Praktinė dalis	13
Vertėjų etikos standartai ir elgesio kodeksas	13
Psichikos sveikatos kontekstas	16
Šaltinių sąrašas	19

I. Vertėjų darbo etika ir minimalūs reikalavimai

Vertėjai(-os) pasitelkiami dviem būdais:

(1) turint sutartis su vertimo paslaugas teikiančiomis įmonėmis arba
(2) samdant individualią veiklą vykdančius ir savarankiškai dirbančius vertėjus(-as). Galimas ir trečias kelias – vertėjų pasitelkimas iš užsieniečių bendruomenės, su kuria dirbama. Apie tai daugiau kalbėsime [kitame skyriuje](#). Tuo tarpu šioje dalyje pabandykite apibrėžti, ką svarbu įvertinti prieš pradėdami dirbti su vertėju(-a) arba pasirenkant iš kelių galimų variantų, kai vertimo paslaugas teikianti įmonė turi išplėstinį vertėjų sąrašą ir yra galimybė rinktis pagal vertėjo(-os) lytį (pvz., paslaugų gavėjo(-os) netenkina kitos lyties vertėjas(-a)), amžių (pvz., bus dirbama su vaiku / vaikų grupe ir, siekiant sukurti artimą ryšį, pageidaujama jaunesnio amžiaus vertėjo(-os)), patirtį (pvz., žinoma, kad bus dirbama su sudėtingu / komplikuoju atveju), atstumą (kai yra būtinas vertėjas(-a) gyvai) ir pan.

Svarbu pabrėžti, kad šiuos aspektus pagal galiojančią sutartį privalo užtikrinti vertimo

paslaugas teikianti įmonė ir tai neturėtų tapti pareiga paslaugų užsakovui(-ei). Pirmiausia siektinu teigiamu rezultatu yra suinteresuoti specialistai(-ės), tiesiogiai dirbantys su užsieniečiais(-ėmis). Praktika rodo, kad paslaugas teikiančios institucijos galiausiai nebūtinai lieka patenkintos pirkimų būdu įsigytu produktu. Todėl svarbu suprasti ir nusimatyti, kokių vertėjų ir, atitinkamai, paslaugų kokybės reikalauti, ypač rengiant technines specifikacijas arba jau vėliau kreipiantis į laimėjusią įmonę ir užsakant vertėjų paslaugas.

Vertėją ir jo(jos) darbo kokybę apibrėžia trys esminiai faktoriai: (1) kvalifikacija (konteksto išmanymas, išsilavinimas, patirtis, kalbos(-ų), į kurią(-as) verčiama, lygis ir kt.), **(2) profesiniai mokymai** (baigtų specializuotų mokymų / kursų lygis, instruktažas, kiti įvado į vertimo veiklą aspektai) ir **(3) etikos kodekso žinojimas** (iš esmės orientuota į vertėjų elgseną, etikos standartus ir bendražmogiškus dalykus, papildančius vertėjų kvalifikaciją ir jų profesines kompetencijas).

Kvalifikacija. Vienas svarbiausių aspektų, apimantis gebėjimus, patirtį ir konteksto išmanymą. Pirmiausia, užsienio kalbos(-ų) lygis. Vertėjas(-a) turi gerai valdyti kalbas, į kurias verčia informaciją – tiek perteikiant informaciją paslaugų gavėjui(-ai) jo(jos) kalba, tiek ir paslaugų teikėjui(-ai) išverčiant į lietuvių ar kitą jam(jai) suprantamą kalbą (anglų, rusų, prancūzų ar kt.). Antra, ilgiau dirbant įgaunama patirtis bendraujant su skirtingo profilio žmonėmis (kalbos maniera, elgesys, sakinių struktūra), atkreipiant dėmesį į dialektą, balso tonaciją, kalbos defektus, pvz., mikčiojimą. Trečia, patartina, kad vertėjas(-a) bent minimaliai žinotų vietos kontekstą ir suprastų valstybės sandarą – kaip veikia įstatymai, viešųjų paslaugų sektorius, kokia yra institucinė sąranga (sveikatos priežiūra, švietimas, darbo santykiai, mokesčiai, teisėsauga ir kt.). Tai yra kompleksas veiksnių, pakeliančių vertėjo(-os) vertę, ypač atliekant sudėtingo turinio vertimą arba dirbant su pažeidžiamomis grupėmis.

Specializuoti mokymai. Neatsiejama kvalifikacijos dalis – profesiniai mokymai. Tai nereiškia, kad asmuo, nepaėjęs mokymų, negali versti. Vis dėlto labai svarbu, kad vertėjas(-a) būtų supažindintas, kokių taisyklių turėtų laikytis atliekant vertimą, kaip tai turėtų būti daroma, kokių ribų nevalia peržengti ir pan. Kitaip sakant, vertėjas(-a) turėtų žinoti, kad (1) negalima pradėti darbo neįsitikinęs, ar vertėjas(-a) ir paslaugų gavėjas(-a) vienas kitą gerai supranta; (2) turi versti tik tai, ką kalba žmogus, kuriam teikiamos paslaugos; (3) neimprovizuoti ir neatsakyti už patį žmogų; (4) perklausti žmogaus, jei prieš tai pateiktas atsakymas buvo neaiškus ir kelia abejonių; (5) nepertraukinėti žmogaus ir jam(jai) netrukdyti, įspėti paslaugų teikėją apie pastebėtus signalus, kad pokalbio tęsti neįmanoma. Be to, vertėjui(-ai) patartina būti iš esmės susipažinus ir su kultūrinio orientavimosi pagrindais.

Vertėjų etikos kodeksas. Šalia kvalifikacijos ir supratimo, kaip yra dirbama, vertimą atliekantis asmuo turėtų būti susipažinęs su [etikos / elgesio kodeksu](#).

Vertėjas(-a) turi galvoti ne tik apie turinį ir jo perdavimą paslaugų teikėjui(-ai), bet ir apie savo elgesį, manieras, kurios atsispindi kūno kalboje, balse, intonacijoje ir pan.

Paslaugų teikėjo(-os) pareiga – sekti situaciją ir sustabdyti vykstantį pokalbį, sudrausminti vertėją, priminti jam(jai) apie tinkamą etišką elgesį.

Aukščiau paminėti aspektai nereiškia, kad vertėjas(-a) griežtai privalo juos atitikti, o priešingu atveju darbas nebus įmanomas. Pagrindiniai baziniai dalykai gali būti išaiškinami nebūtinai ilgų formalių mokymų metu. Galimas ir trumpas instruktažas žodžiu, tam tikros apibendrintos atmintinės parengimas ir kiti greiti bei efektyvūs būdai. Šis leidinys būtent tam ir skirtas. Tai yra vienas iš galimų būdų, kai paslaugų teikėjai(-os), perskaitę šį leidinį ir įgiję žinių, gali tinkamai įvesti vertėją prieš pradėdant darbą.

Lengviau dirbti turint:

- Tiesioginį ryšį su vertimo paslaugas teikiančia įmone, į kurią galima kreiptis reikalaujant patvirtinti vertėjo(-os) kvalifikaciją.
- Grįžtamojo ryšio sistemą su vertėjus(-as) samdančia įmone, į kurią galima kreiptis po paslaugų atlikimo (dėl nepakankamos kokybės ar, priešingai, norint informuoti apie kokybišką darbą).

Gerąją praktiką laikomos paslaugas užsieniečiams(-ėms) teikiančios organizacijos viduje prieinamos formos, kuriose kartu dirbantys specialistai(-ės) gali pasidalinti savo patirtimi atkreipiant dėmesį į vieno ar kito vertėjo(-os) darbo kokybę, (ne)tinkamą elgesį ir kitas pastabas, tokiu būdu valdant galimas rizikas ateityje. Už tokio įrankio sukūrimą paslaugas užsieniečiams(-ėms) teikiančioje organizacijoje turėtų būti atsakingi veiklų koordinatoriai(-ės) ir / ar komandų vadovai(-ės). Šie įrankiai turėtų būti ne vieši ir riboto prieinamumo.

II. Vertėjų darbo specifika teikiant paslaugas pažeidžiamoms grupėms

Gali susiklostyti tokia situacija, kai paslaugos bus teikiamos pažeidžiamam žmogui ir kils poreikis atsižvelgti į, pvz., pasitelkiamo vertėjo(-os) lytį. Tai yra vienas iš tų kintamųjų, kurį reikėtų iš anksto įsivertinti ir nusimatyti galimas alternatyvas.

Sutarties su vertimo paslaugas teikiančios įmonės turėjimas ir privalomo punkto dėl skirtingų lyčių ar skirtingų profilių vertėjų įtraukimas į sutartį gali padėti operatyviau spręsti kylančius poreikius.

Į ką reikėtų atkreipti dėmesį?

- Esminė taisyklė – galimas pažeidžiamumas ir poreikis atsiklausti paslaugų gavėjų dėl vertėjų lyties ar specialių poreikių vertimo procese.
- Įvertinti, ar vertėjo(-os) lytis nebus faktorius, kuris trukdys darbui. Veiklos koordinatorius(-ė) arba vertimo paslaugas teikianti įmonė to nepadarys, nes paslaugų gavėją geriausiai pažįsta specialistas(-ė).



Jeigu yra galimybė, rekomenduojama su vertėju(-a) iš anksto aptarti pažeidžiamumo pobūdį ir įsitikinti, kad vertėjas(-a) supranta vartojamą terminiją bei gali ją tinkamai perteikti. Reikėtų įsitikinti, kad:

- Paslaugų gavėjo(-os) netrikdys faktas, kad verčia kitos lyties asmuo.
- Paslaugų teikimo tema neapima lyčiai jautrių aspektų.
- Paslaugų gavėjas(-a) neturi neigiamų patirčių (pvz., jo(jos) atžvilgiu įvykdytų nusikaltimų lyties pagrindu ar pan.).
- Pavyks pasiekti norimą rezultatą, jei bus ignoruojamas lyties aspektas.
- Kitos nei paslaugų gavėjas(-a) lyties vertėjas(-a) turės pakankamai žinių apie paslaugų metu teikiamą turinį / tematiką.
- Paslaugų teikimo metu aptariamas turinys netrikdys paties vertėjo(-os).

Svarbu iš anksto atsiklausti, ar paslaugų gavėjas(-a) pageidauja būtent savo lyties vertėjo(-os). Reikėtų įsiklausyti į žmogaus poreikius, pasistengti suprasti, kas jam(jai) yra svarbu, kokios jo(jos) asmeninės patirtys. Verta atkreipti dėmesį ir į vadinamą kilmės šalies informaciją (*prieinama [ES priedglobsčio agentūros \(EUAA\) metodologinės medžiagos bazėje](#)*).

Lyties aspektas gali būti ypač svarbus dirbant tam tikruose kontekstuose, ypač teikiant paslaugas gydymo įstaigose. Pvz., papildomų sąlygų gali būti prieš teikiant ginekologo paslaugas, kai kreipiasi pacientė užsienietė. Moteris arba jos artimieji gali pageidauti, kad paslaugas teiktų gydytoja moteris. Tai liečia ir procese dalyvaujančių vertėjų lytį. Be to, vertėjas vyras nebūtinai gali išmanyti specifinių terminų, anatominių procesų, pacientės moters apibūdinamų simptomų ir kt.

Lyties aspektas paprastai būna jautrus teikiant psichologines ir socialines konsultacijas. Tokių paslaugų teikimo metu

paminima nemažai jautrių, intymių ir konfidencialių dalykų. Psichologinės ir socialinės konsultacijos nesėkmė gali būti nulemta iš anksto laiku neįvertinus lyties aspekto. Nepavykus greitai surasti norimo vertėjo(-os) tiek pagal kvalifikaciją, tiek ir pagal lytį, vertėtų palaukti, neskubėti, ieškoti alternatyvių vertimo variantų, pvz., pačioje užsieniečių bendruomenėje.

Gali susidaryti įspūdis, kad daugeliu atveju kalbame tik apie paslaugos gavėjas moteris ir jų poreikius, tačiau tai nėra tiesa. Tam tikrais atvejais vertėjos moters gali prašyti ir vyras arba, pvz., vaikas / jaunuolis, kuriam dėl tam tikrų ankstesnių neigiamų patirčių kelia baimę vyriškas balsas arba vyro išvaizda. Taip pat gali būti klaidingai manoma, kad moteris, turinti seksualinio pobūdžio trauminę patirtį, būtinai norės vertėjos moters, nors gali būti ir atvirkščiai. Svarbu subjektyviai nespręsti patiems(pačioms). Jeigu yra galimybė, reikėtų atsiklausti paties paslaugų gavėjo(-os) ir gerbti jo(jos) pasirinkimo laisvę.

III. Darbas su dviem vertėjais(-omis)

Vienas iš niuansų, su kuo gali tekti susidurti praktikoje – darbas su dviem vertėjais(-omis). Tai gana įprasta, ypač kai vertėjas(-a) iš paslaugų gavėjo(-os) kalbos verčia į kalbą, kurios specialistas(-ė) nesupranta arba supranta ribotai. Galimas

ir toks variantas, kai privaloma sąlyga yra vertimas į valstybinę kalbą, o vertėjas(-a) jos nežino. Tokiu atveju irgi pasitelkiamas antrasis vertėjas(-a). Atitinkamai, kyla rizikų, nes pokalbyje dalyvaujant daugiau žmonių atsiranda daugeliui iš vaikystės

pažįstamo žaidimo *sugedęs telefonas* efektas. Būtent šis reiškinys yra didžiausia

galima rizika, kylanti tuomet, kai į vertimo procesą turi įsitraukti papildomų vertėjų.



Kaip paslaugų teikėjui(-ai) valdyti nesusikalbėjimo riziką?

- Įsitikinti, kad abu vertėjai(-os) vienas(-a) kitą gerai supranta.
- Prašyti paslaugų gavėją kalbėti trumpais aiškiais sakiniais, kad pirmasis vertėjas(-a) spėtų viską užfiksuoti.
- Perklausti antrąjį vertėją, jei kyla klausimų arba išversta informacija prieštarauja anksčiau pateiktajai.
- Paraginti ir antrąjį vertėją pagal poreikį perklausti pirmąjį vertėją ir patikslinti, ar gerai jį(ją) suprato.
- Pasitelkiant vertėją(-ą), reguliariai patikslinti su paslaugų gavėju(-a), ar tiek jis(ji), tiek ir paslaugų teikėjas(-a) visą informaciją suprato teisingai.

Antras vertėjas(-a), tiksliau – specialistas(-ė), gali būti reikalingas ir tuo atveju, kai paslaugų gavėjas(-a) turi, pvz., klausos negalią. Tokiu atveju tenka pasitelkti vertėją iš gestų kalbos, kuris kitam vertėjui(-ai) suprantama kalba perduotų informaciją. Svarbu, kad abu specialistai(-ės) vienas(-a) kitą gerai suprastų, o prireikus būtų galima patikslinti, perklausti paslaugų gavėją ir pan. Gestų kalba yra nacionalinė, todėl svarbu užtikrinti, kad iš paslaugų gavėjo(-os) kalbos verčiantis vertėjas(-a) mokėtų valstybinę kalbą arba būtų pasitelktas dar vienas vertėjas(-a).

Tai reiškia, kad procese dalyvautų jau ne du, o net trys specialistai(-ės). Jei įmanoma, rekomenduojama tokio scenarijaus išvengti.

Pastebėtina, kad vertimo kokybė priklauso ir nuo to, kaip vertėjas(-a) valdo užsienio kalbą, į kurią verčia. Kitaip tariant, tam tikrais atvejais neigiamas efektas gali pasireikšti ir tuomet, kai vienas vertėjas(-a) nesuprantamai transliuoja informaciją kitam vertėjui(-ai), o tuo pačiu ir paslaugų teikėjui(-ai), kuris informaciją supranta tik iš dalies ir fragmentuotai.

IV. Darbas grupėje

Galimas dar vienas sudėtingas scenarijus, kai paslaugos vienu metu teikiamos ne vienam žmogui, o grupei – dviem ir daugiau žmonių. Toks scenarijus yra labai realus, ypač įvertinus, pvz., grupinių terapinių sesijų praktiką. Vertėjo(-ų) dalyvavimas dirbant su didesne grupe įneša papildomų sunkumų. Tačiau tai nereiškia, kad šios papildomos aplinkybės – neišsprendžiamos.

Darbas grupėje – vertinga patirtis, kuriai galima tinkamai pasiręgti.

Jei planuojama dirbti grupėje – būtinas visų dalyvių sutikimas ir kritinis įvertinimas, ar pokalbio metu nebus atskleidžiama asmens duomenų arba kita nepageidautina privati informacija.

Galimi du darbo su paslaugų gavėjų grupe scenarijai.

1. Dalyviai(-ės) bendrauja ta pačia kalba.

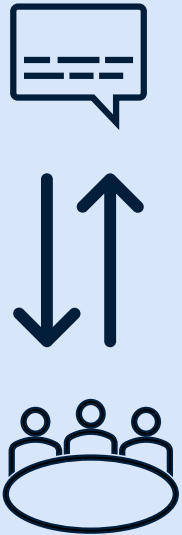
2. Dalyviai(-ės) kalba mažiausiai dviem kalbomis ir vieni(-os) kitų nesupranta.

Be abejo, antrasis variantas yra mažiausiai pageidautinas ir tokio scenarijaus patartina vengti. Vis dėlto neabejotina tokios situacijos nauda dalyviams(-ėms) – galimybė žmonėms vieniems(-oms) kitus(-as) pažinti, praplėsti jų pasaulėžiūrą, kai yra išeinama iš už siaurų savo bendruomenės ribų.

Paslaugų teikėjui(-ai) svarbu valdyti dalyvius(-es), kontroliuoti laiką, jį tolygiai paskirstyti.

Kai verčia vienas vertėjas(-a), tai padaryti yra kur kas lengviau, nes bendraujama viena kalba, lengviau vieniems(-oms) kitus(-as) suprasti. Esant daugiau vertėjų, pageidautina, kad būtų išlaikytas tarpusavio supratimas ir visus grupės dalyvius(-es) pasiektų kitų dalyvių pateikta informacija.

DAUGIAKALBĖS KOMUNIKACIJOS MODELIS



Grupėje yra žmonių, kurie kalba skirtingomis kalbomis – **x** ir **y**. Jie nesupranta **anglų** kalbos. Grupėje taip pat yra paslaugų teikėjas(-a) ir du vertėjai(-os). **Paslaugų teikėjas(-a) ir du vertėjai(-os) kalba angliskai.**

Visi grupės dalyviai(-ės) sėdi ratu.

Kaip vyksta darbas?

1. Paslaugų teikėjas(-a) užduoda klausimą visai grupei **anglų** kalba.
2. Vienas vertėjas(-a) išverčia klausimą į **x** kalbą.
3. Kitas vertėjas(-a) išverčia klausimą į **y** kalbą.
4. Grupės dalyviai(-ės) savo kalbomis (**x** ir **y**) atsako į klausimą.
5. Abu vertėjai(-os) atsakymus išverčia į **anglų** kalbą.
6. Kiekvienas vertėjas(-a) išverčia kitos grupės žmonių atsakymus į jiems(joms) suprantamą kalbą.

Taip vertėjai(-os) padeda visiems grupės dalyviams(-ėms) suprasti, kas vyksta ir ką sako kiti žmonės.

Tikslas – visi grupės dalyviai(-ės) turėtų suprasti visą kalbinio proceso metu pasakomą informaciją.

Patarimai

- Darbui grupėje reikalinga didesnė patalpa, kad visi dalyviai(-ės) jaustųsi komfortiškai, būtų užtikrinamas privatumas ir pakankama asmeninė erdvė.
- Jei vertėjas(-ai) dalyvauja nuotoliniu būdu (apie tai daugiau kalbama [kitame skyriuje](#)), būtina užtikrinti, kad visi pokalbio dalyviai(-ės) gerai vieni(-os) kitus(-as) matytų ir girdėtų.
- Jei visi dalyviai(-ės) patalpoje yra gyvai, tuomet patartinas susėdimo formatas yra ratu ar pusračiu, kad visi jaustųsi lygiaverčiai, neatsidurtų už nugaros, matytų kitus dalyvius(-es).
- Patartina nusimatyti galimybę dirbti atskirose grupelėse, tokiu būdu suteikiant galimybę skirtingų kalbinių grupių atstovams(-ėms) trumpam išeiti, pvz., į atskirus kambarius.

V. Vertimas gyvai ir nuotoliniu būdu

Neretai susiklosto aplinkybės, kai vertimas atliekamas nuotoliu, nes vertėjas(-a) neturi galimybės būti gyvai. Šiame skyriuje pakalbėsime apie tokias situacijas, pabandysime sudėlioti plusus ir minusus, kai vertimas atliekamas nuotoliniu būdu. Kartais kviesti atvykti vertėją gyvai išties nėra racionalu, nes, pvz., vertimas – trumpas, taip pat gali išaugti kaštai, ilgiau užtrunka, reikia iš anksto planuoti, taikytis prie vertėjo(-os) ir pan. Todėl vertimas nuotoliu gali būti gera alternatyva. Tačiau ir toks vertimas gali tapti sudėtingu iššūkiu.

Vertimas nuotoliniu būdu, kaip ir visi kiti susitikimai, tapo alternatyva per COVID-19 pandemiją. Pvz., vizitai pas gydytoją, kai nebūtina tiesioginė intervencija ir pagal paciento nurodytus simptomus pakanka telefoninės konsultacijos, taip pat teismo posėdžiai persikėlė į virtualią erdvę ir tapo

nauja realybe. Susiklostė paradoksali situacija, kai nedaugelis kvestionuoja neigiamas tokio supaprastinto proceso puses. Tas pats liečia ir vertėjų darbą.

Vertėtų atsakingai įvertinti, ar darbas nuotoliu teikiant tam tikras paslaugas yra efektyvus. Greičiausiai jis efektyvus tik dėl organizavimo kaštų ir dalies tame procese dalyvaujančių asmenų patogumo, tačiau nėra patogus pačiam paslaugų gavėjui(-ai), kuriam reikalinga pagalba.

Dar vienas niuansas – atstumas. Vertimo paslaugų užtikrinimas gyvai, ypač mažesnėse vietovėse, gali būti sudėtingas. Todėl renkantis dėl vertimo paslaugų teikimo gyvai arba nuotoliu svarbu įvertinti visus aktualius aspektus, kurie gali turėti įtakos vertimo paslaugų kokybei ir siekiamam rezultatui.

Organizuojant vertėjų darbą gyvai / nuotoliu, lemiamais tampa keli esminiai faktoriai: **LAIKAS – GREITIS – RYŠYS – KAŠTAI**. Todėl reikėtų atsakingai įvertinti, koks variantas yra labiausiai priimtinas, greičiausiai pasiekiamas ir suderinamas su realiomis galimybėmis.



LAIKAS



GREITIS



RYŠYS



KAŠTAI

Esminė taisyklė sprendžiant vertimo nuotoliniu būdu opciją – galimas paslaugų gavėjo(-os) pažeidžiamumas (pvz., amžius, trauminės patirtys) ir specialieji poreikiai (klausos, regos, judėjimo, koncentracijos sutrikimai).

Dėl suteikiamų paslaugų specifikos vertėjas(-a) nuotoliu gali apskritai netikti. Pvz., atsisakyti dirbti vertėjui(-ai) nesant gyvai vietoje gali gydytojai(-os) psichiatrai(-ės), psichoterapeutai(-ės), psichologai(-ės). Kitaip sakant, teikiant specifines paslaugas būtinas gyvas kontaktas ir visų pokalbyje dalyvaujančių žmonių buvimas toje pačioje patalpoje. Tokiais atvejais vertimo nuotoliniu būdu galimybė apskritai

neturėtų būti svarstoma arba pasitelkiama kraštutiniu atveju, kai, pvz., nedidelėje gyvenvietėje surasti vertėją arba organizuoti atvykimą iš toli gali būti neįmanoma. Pasitaiko atveju, kai Lietuvoje apskritai gali nebūti specifinių itin retų kalbų vertėjų ir bet kokių atveju vertimo paslaugos būtų teikiamos iš užsienio šalių pasitelkus ryšio priemones – telefoną arba kompiuterį.

Vertimo paslaugų teikimo nuotoliniu būdu plusai ir minusai	
Plusai	Minusai
Verčiantis asmuo pasiekiamas greičiau, nebūtina laukti	Nėra gyvo kontakto
Vaizdo konferencijų platformos ir kameros leidžia vieniems kitus(-as) matyti, ne tik girdėti	Priklausymas nuo technologijų, ryšio kokybės
Paranku, kai vertimo paslaugų reikia trumpam	Iššūkiai dirbant su žmonėmis, turinčiais specialiųjų poreikių
Verčiantis asmuo gali prisijungti į pokalbį iš bet kur, įskaitant ir užsienio šalis	Sunkiau užtikrinti konfidencialumą
Pasitelkiant vertėją nuotoliu patiriami mažesni kaštai	Sunkiau kuriamas ryšys, iš dalies prarandami kontekstiniai ir kultūriniai niuansai



- Reikėtų įsitikinti, kad yra geras interneto ryšys.
- Patartina naudoti ne mobiliuosius telefonus, o nešiojamus ar stacionarius kompiuterius su didesniu ekranu, dar geriau – multimedijos įrangą su integruota kamera, kad būtų matomi visi dalyviai(-ės).
- Patalpa turi būti gerai apšviesta natūralia dienos arba dirbtine šviesa.
- Reikėtų izoliuoti pašalinius sklindančius garsus (uždaryti į gatvę nukreiptus langus, duris, išjungti kitus garsą skleidžiančius įrenginius – radiją, grotuvus, kurie gali fonuoti su kitu elektroniniu įrenginiu).
- Visi pokalbio dalyviai(-ės) turi vieni(-os) kitus(-as) gerai matyti.
- Visi pokalbio dalyviai(-ės) turi vieni(-os) kitus(-as) gerai girdėti.

VI. Bendruomenių įgalinimas

Jau buvo paminėta, kad versti gali ir kasdien to nedarantys žmonės. Pirmiausia, užsieniečių bendruomenės, kuriose gyvena patys paslaugų gavėjai(-os). Tai padeda bendruomenę įgalinti, kuriamas pasitikėjimas, procesas tampa paprastesnis ir greitesnis.

Lietuvoje vertėjų veikla nėra griežtai reglamentuota, ja galima užsiimti įsigijus verslo liudijimą ar individualios veiklos pažymą, nepriklausomai nuo kvalifikacijos.

Iš arčiau susipažinus su užsieniečių bendruomenėmis galima rasti potencialių vertėjų. Kartu vertėtų apsvarstyti visus šios alternatyvos plusus ir minusus, atsakyti į klausimus dėl rizikų.

Esminis teigiamas aspektas – galimybė įveikinti bendruomenes, kurti darbo vietas ir leisti pažeidžiamiems užsieniečiams(-ėms) jaustis reikalingais bei finansiškai savarankiškais. Savanoriška veikla neturėtų tapti norma, todėl reikėtų skatinti individualią veiklą. Tikėtina, kad bendruomenės nariai(-ės) paslaugas teiks palankiomis kainomis, taip užtikrindami jų prieinamumą platesniam gavėjų ratui.

Antras svarbus aspektas – pasitikėjimas ir artumas. Paslaugų gavėjas(-a) ir vertėjas(-a) priklauso tai pačiai bendruomenei, todėl lengviau užmezga pasitikėjimu grįstą ryšį. Vertėjas(-a) supranta kontekstą, gali užtikrinti emocinį palaikymą ir paslaugų tęstinumą.



Galimas ir priešingas – negatyvus – efektas:

- Pirma, **pernelyg artimas bendruomeninis ryšys gali turėti neigiamos įtakos konfidencialumo ir privatumo užtikrinimui**. Paslaugų / konsultacijų teikimo metu perduota informacija gali nutekėti, pasiekti bendruomenę. Todėl paslaugų gavėjas(-a) gali susidurti su bendruomenės pasmerkimu, stigmatizavimu, atstūmimu ir pan.
- Kita rizika – **kvalifikacijos ir kompetencijos trūkumas**. Vertimo specifikos neišmanymas gali sutrukdyti kokybiškai atlikti darbą. Gera pažįstant paslaugų gavėją vertėjas(-a) iš bendruomenės gali būti linkęs improvizuoti, informaciją iškreipti arba ją perteikti taip, kad būtų naudinga ne paslaugų gavėjui(-ai), o pačiam vertėjui(-ai) ar jo(jos) aplinkai – kitiems(-oms) bendruomenės nariams(-ėms).

Paslaugas užsieniečiams(-ėms) teikiančioje organizacijoje kartu dirbantiems specialistams(-ėms) naudinga turėti grįžtamojo ryšio sistemą, apsieisti informacija apie tam tikras galimas rizikas, kai vienas(-a) ar kitas(-a) bendruomenės narys(-ė) netinkamai atlieka vertėjo(-os) darbą, padaro žalos paslaugų gavėjui(-ai), sutrikdo paslaugų teikimo nuoseklumą ir proceso harmoniją.

Jei yra galimybė, verta naudotis ne vieno(-os), o daugiau vertėjų iš bendruomenės paslaugomis.

Svarbiausias principas pasitelkus vertėją iš tos pačios užsieniečių bendruomenės – žalos nedarymas teikiant paslaugas (*angl. DO NO HARM approach*).

VII. Asmens duomenų apsaugos svarba

Prieš pradėdant darbą su vertimo paslaugas teikiančiu asmeniu būtina susiderinti ne tik dėl kvalifikacijos atitikimo ir tinkamumo atlikti šį darbą, bet ir turėti formalų susitarimą. Be abejo, jei yra dirbama su vertimo paslaugas teikiančia įmone, sutartis pasirašoma su vertėją samdančia įmone, o ne pačiu vertėju(-a).

Jau buvo minėta, kad vertimo paslaugas teikianti įmonė privalo suteikti tam tikras garantijas, įskaitant ir susijusias su asmens duomenų apsauga. Tai reiškia, kad vertimo paslaugas teikianti įmonė prisiima įsipareigojimus už visus samdomus vertėjus(-as), tarp jų – ir žalos dėl galimų asmens duomenų apsaugos pažeidimų atlyginimą.

Į ką svarbu atkreipti dėmesį sudarant paslaugų teikimo sutartį?

- Į paslaugų teikimo sutartį būtina įtraukti konfidencialumo užtikrinimo aspektą, atitinkantį [Bendrojo duomenų apsaugos reglamento](#) (BDAR) ir nacionalinių teisės aktų reikalavimus, įskaitant atsakomybę už padarytus pažeidimus.
- Numatyti grįžtamojo ryšio mechanizmą (atsakingi asmenys, pranešimai, reagavimas, sutartos formos ir svarbios informacijos perdavimas įvykus galimam asmens duomenų apsaugos pažeidimui).

Praktinė dalis

Vertėjų etikos standartai ir elgesio kodeksas

Visą žemiau pateikiamą medžiagą galima ir žodžiu pristatyti vertėjui(-ai), kuris(-i) nėra praėjęs specialių mokymų. Tai ypač taikytina dirbant su vertėjais(-omis) iš užsieniečių bendruomenių.

Vertėjų elgesio kodeksas

Tikslumas

- Verčiama viskas, ką sako paslaugų gavėjas(-a), įskaitant įžeidžiančius žodžius, šokiruojančią šnekamąją kalbą ir pan. (verčiantis asmuo neatsako už kalbančio asmens žodžių turinį). Verčiami žodžiai, tiesiogiai skirti ir verčiančiam asmeniui, jei, pvz., kalbantis asmuo prašo patikslinti, nesupranta, turi komentarų vertėjui(-ai) ir pan.
- Leidžiama naudotis užrašais, kurie palengvintų atliekamą darbą ir užtikrintų verčiamos informacijos tikslumą. Užrašai vėliau turėtų būti sunaikinti, jei juose liko asmens duomenų, iš kurių būtų galima identifikuoti paslaugų gavėją.
- Verčiama pirmuoju asmeniu, t. y. būtent taip, kaip kalba paslaugų gavėjas(-a) – vartojamas pirmasis asmuo *aš*, o ne *jis(ji)*.
- Kalbama aiškiai ir suprantamai, išbaigtais sakiniais.
- Negalima pertraukti kalbančio asmens, išskyrus atvejus, kai paslaugų gavėjas(-a) kalba nesustodamas(-a) labai ilgai ir yra poreikis pertraukti siekiant užtikrinti tinkamą vertimą arba kai verčiantis asmuo nesupranta konkretaus žodžio / išsireiškimo.
- Negalima sumažinti paslaugų gavėjo(-os) išsakytos informacijos apimties, atlikti pateiktos informacijos apibendrinimo ir perfrazuoti išsakytų minčių.
- Negalima pridėti papildomos informacijos savo nuožiūra, kuri nebuvo išsakyta paslaugų gavėjo(-os).
- Verčiantis asmuo iš dalies atlieka ir kultūrinio mediatoriaus(-ės) funkciją, todėl jis(ji) turi galimybę nurodyti / paaiškinti kultūriškai specifinius terminus. Tačiau prieš tai darant būtina informuoti, kad šiuos teiginius pasakė ne paslaugų gavėjas(-a).
- Verčiantis asmuo įsitikina, kad gerai supranta kalbantį(-ąją). Galima paprašyti jį(-ą) kalbėti trumpiau, aiškiau, garsiau, taip pat, pvz., paprašyti pereiti iš sunkiau suprantamo dialekto / žargoninės kalbos (*slengo*) į norminę gramatinę kalbą.

Konfidencialumas

- Negalima trečiosioms šalims atskleisti žodžiu ar raštu gautos informacijos, kuri buvo pateikta darbo metu. Konfidencialios informacijos atskleidimas turi teisinės pasekmės pagal galiojantį teisinį reguliavimą.
- Negalima atskleisti jokių turimų žinių apie paslaugų gavėją, susijusių su jo(jos) byla, pareigomis, statusu, įsitikinimais ar pan.
- Privaloma būti susipažinus su BDAR taisyklėmis ir teisinėmis nuostatomis, reglamentuojančiomis konfidencialumą ir asmens duomenų apsaugą.

Pagarba

- Privaloma elgtis pagarbiai, neapeliuoti į paslaugų gavėjo(-os) tautybę, etninę kilmę, religiją, lytį, seksualinę orientaciją, ideologiją ir įsitikinimus.
- Privaloma gerbti sutartą darbo laiką, atvykti laiku, nevėluoti.
- Privaloma atrodyti tvarkingai, dėvėti tinkamus, pernelyg neprovokuojančius ir neatvirus drabužius.
- Negalima naudotis savo padėtimi, demonstruoti galios pozicijos prieš paslaugų gavėją, tuo pačiu priimti dovanų ar bet kokio pobūdžio atlygį iš paslaugų gavėjo(-os) ar kitų dalyvių, neskaitant sutarto oficialaus atlygio.
- Pokalbio metu galima paprašyti pertraukos, kai jaučiama, kad nuovargis pradeda trukdyti atliekamo darbo tikslumui.
- Rodant tam tikrą empatiją, reikalingą užduočiai atlikti, privaloma išlaikyti tinkamą profesinį atstumą tarp skirtingų šalių ir nesivadovauti emocijomis.

Nešališkumas

- Būtina išlaikyti neutralumą ir objektyvumą.
- Negalima asmeniškai įsitraukti į aptariamą klausimą / temą, palaikyti pusį ar reikšti savo asmeninę nuomonę.
- Privaloma deklaruoti galimus interesų konfliktus ir, prireikus, atsitraukti.
- Veido mimika ir kūno kalba neturi išduoti verčiančio asmens požiūrio į kitą asmenį ir išsakytas mintis, net jei yra pateikiama neteisinga, netiksli, nepagrįsta informacija.
- Negalima vertinti išsakytų teiginių patikimumo ir adekvatumo. Tai yra paliekama paslaugų teikėjo(-os) kompetencijai.

PRAKTINĖS SITUACIJOS

Profesionalus vertimo paslaugas atliekančio asmens elgesys gali būti išlaikytas tik tuo atveju, kai jo(jos) kalbinės kompetencijos lygis, fizinė ir psichinė būklė, asmeniniai jausmai nesudaro kliūčių atliekamam darbui, taip pat nėra interesų konflikto. Esant bet kuriai iš minėtų kliūčių, verčiantis asmuo turėtų apie tai nedelsiant informuoti paslaugų teikėją ir netęsti darbo.

Kaip atpažinti tipines situacijas ir laiku į jas sureaguoti?

Dirbant su vertimo paslaugas atliekančiu asmeniu gali tekti atsidurti netikėtose ir nemaloniuose situacijose, kai vertėjas(-a) elgiasi netinkamai ir nesilaiko etiško elgesio principo. Paanalizuokime keletą tipinių situacijų pavyzdžių.

Situacija Nr. 1

TIKSLUMAS

(Vertimas atliekamas gyvai)

Paslaugų gavėjas yra kalbus žmogus. Jis kalba daug, greitai, neleidžia vertėjai pabaigti išversti, ją vis pertraukia ir vėl tęsia pasakojimą. Paslaugų gavėjas kalbėdamas mini daug faktų, detalių, vietovardžių, datų ir pan.

Kai į pokalbį atvyko vertėja, ji šalia savęs pasidėjo bloknotą ir rašiklį. Tačiau eigoje vertėja užrašais nesinaudoja, bloknotas taip ir lieka padėtas nuošalyje.

Nors paslaugų gavėjas kalba, pvz., apie 2-3 minutes, vertėja savo ruožtu išverčia visą informaciją vos per 20-30 sekundžių keliais trumpais sakiniais.

Tai yra tipinė situacija, kai vertėja ignoruoja rekomendacijas dėl tikslaus vertimo principų. Pirma, ji neprašo paslaugų gavėjo kalbėti trumpiau, lėčiau, daryti pauzių, kad spėtų viską išversti. Antra, vertėja turi galimybę vesti užrašus ir išvengti netikslumų, tačiau tuo nesinaudoja. Trečias ir svarbiausias pastebėjimas – vertėja neverčia pažodžiui visko, ką kalba paslaugų gavėjas (esant tokiam vertimo stiliui ir kalbėtojo tempui pažodinis vertimas yra sunkiai įmanomas) ir veikiau daro trumpus ilgų pasakojimų apibendrinimus, t. y. reziumė ir santraukas. Nors negalima suprasti kalbos, akivaizdu, kad gaunama ne visą norimą informaciją, kurią bando pasakyti paslaugų gavėjas.

Situacija Nr. 2

PAGARBA

(Vertimas atliekamas gyvai)

Paslaugų gavėja – musulmonė moteris. Matosi, kad jai nėra patogų sėdėti šalia vertėjo vyro. Tuo tarpu vertėjas, tik įėjęs patalpą, atsisėdo labai arti paslaugų gavėjos. Jis dėvi šortus ir marškinėlius trumpomis rankovėmis, kramto gumą.

Kai kalba paslaugų gavėja, vertėjas demonstruoja nuobodulį, kartais dirstelį pro langą, iš kišenės vis išsiima mobilųjį telefoną ir pažiūri į ekraną.

Paslaugų gavėja „užsidaro“, jai nepatogu. Iš pradžių kalbėjusi daugiau, moteris į visus klausimus pradeda atsakyti trumpaisakiniais.

Prieš užsakant vertėją reikėtų išsiaiškinti, ar jis(ji) gerai supras paslaugų gavėją. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad yra nemažai šalių, kuriose gyvena daug skirtingų kalbinių ir etninių grupių atstovų, todėl vien elementarios informacijos apie paslaugų gavėjo(-os) kilmės šalį gali nepakakti. Reikėtų papildomai išsiaiškinti, kokiai kalbinei / etninei grupei priklauso žmogus, koks jo(jos) dialektas ir kiti kalbiniai / kultūriniai niuansai. Kilmės šalys, dėl kurių kyla iššūkių pasirenkant vertėjus(-as): Indija, Irakas, Afganistanas, kurdų kalba šnekantys žmonės (skirtingi dialektai ir alfabetas), Šiaurės Afrikos šalių arabų kalba, kai vertimą atlieka vertėjas(-a), kurio(-os) gimtoji kalba nėra arabų ir pan.

Akivaizdu, kad vertėjui trūksta pagarbos ir tinkamo elgesio manierų. Pirma, vertėjas į pokalbį atvyko apsirengęs netinkamai. Net ir bendraujant visiškai neutralios kultūros kontekste nepagarbu į oficialią darbo vietą atvykti vilkint sportinę / laisvalaikio aprangą. Šiuo atveju vertėjas ignoruoja ir kultūrinius ypatumus. Antra, vertėjas nesilaiko pagarbaus atstumo, tam tikra prasme kėsina į asmeninę kito žmogaus erdvę, ignoruoja lyties aspektą. Trečia, galime matyti, kad ir vertėjo bendravimo tonas, kalbėjimas nėra pagarbus, rodo, kad jam neįdomus žmogus, kuriam teikiamos paslaugos, jis negerbia žmogaus išsakytų minčių ir pan.

Situacija Nr. 3

KONFIDENCIALUMAS

(Vertimas atliekamas nuotoliu)

Vertėjas prisijungia nuotoliniu būdu – per mobilųjį telefoną. Vertėjas nenaudoja laisvų rankų įrangos – ausinių. Fone girdisi triukšmas – kavinės ar kitos viešos erdvės aplinka.

Kalbant paslaugų gavėjai matosi, kad prie vertėjo prieina kiti žmonės, jam už nugaros girdisi pašalinių asmenų balsai.

Paslaugų gavėja nėra linkusi dalintis informacija, vengia atsakyti į dalį klausimų.

Matome netinkamai vertėjo pasirinktą darbo vietą. Vertėjas ne tik neužtikrina konfidencialumo ir privatumo principo, bet ir pasirinko itin triukšmingą vietą. Tai reiškia, kad pokalbio dalyviai vieni kitus blogai girdi, dėl to krenta pokalbio kokybė ir galimybė rišliai susikalbėti. Svarbiausia – paslaugų gavėjo informaciją gali išgirsti kiti asmenys. Taip neturėtų būti, nes pokalbio metu gali būti paminėta jautri, asmeninė, o galbūt ir slapta, konfidenciali informacija. Vertėjas nesivargina net elementariai naudotis ausinėmis.

Situacija Nr. 4

NEŠALIŠKUMAS

(Vertimas atliekamas gyvai)

Pokalbis su paslaugų gavėju – emocingas ir jautrus. Vyras kalbėdamas susigraudina.

Vertėja savo ruožtu verčia tiksliai ir aiškiai, tačiau matosi, kad ją kiek erzina paslaugų gavėjo emocinė būsena. Galima suprasti vertėjos paslaugų gavėjui ištartą raktinį žodį „verkti“, todėl užduodamas klausimas, ką ji konkrečiai pasakė. Vertėja trumpai atsako, kad paprasė vyro susitvardyti.

Paslaugų gavėjas kiek apsiramina ir pradėjo kalbėti apie kilmės šalyje patirtus sunkumus. Išvertusi tai, ką pasakė paslaugų gavėjas, vertėja priduria, kad „ne viskas toje šalyje yra taip blogai“.

Matome, kad vertėja yra šališka ir negeba išlaikyti neutralaus, socialiai jautraus požiūrio į kalbantįjį, kuris stipriai emociškai paveiktas. Pirma, vertėja neturėtų kvestionuoti paslaugų gavėjo teiginių, kad ir kokie jie būtų, ypač kai tai liečia politinius, ideologinius ir kitokio pobūdžio nuomonių skirtumus. Antra, vertėja peržengia savo kompetenciją apeliuojant į paslaugų gavėjo emocijas. Vertėja turėtų išlikti maksimaliai neutrali tiek turiniui, tiek formai – tam, kas kalbama ir kaip kalbama.

Šioje vietoje paminėtinas realus pavyzdys, kai užsienietis, kuris yra tarptautinės apsaugos prašytojas, po atlikto vertimo turėjo pastabų, kad vertėjas (jo tautietis) dirba ir su tos šalies, kurioje jam kyla grėsmė ir iš kurios pasitraukė, diplomatine atstovybe. Vertimo paslaugas užsakanti institucija ar konkretus specialistas(-ė) turėtų paprašyti, kad organizuojant pokalbį būtų užtikrinti nešališkumo ir konfidencialumo aspektai, taip pat išvengta interesų konfliktų.

Psichikos sveikatos kontekstas

Ypatingo dėmesio reikalauja situacijos, kai paslaugos yra teikiamos psichikos sveikatos kontekste. Tokio pobūdžio paslaugos reikalauja specifinių kompetencijų, jautrumo, empatijos paslaugų gavėjams(-oms), kas taikoma ir kartu dirbantiems vertėjams(-oms).

Psichikos sveikatos paslaugų ir psichologinių konsultacijų teikimas dalyvaujant vertėjui(-ai) yra kompleksinis klinikinis procesas, kai kalbinis perdavimas yra ne tik techninė funkcija, bet ir terapinio santykio dalis. Tokiose situacijose ypatingą reikšmę įgauna pasitikėjimo kūrimas, vaidmenų aiškumas, kultūrinis jautrumas ir komunikacijos struktūra.

Vertėjas(-a) psichikos sveikatos kontekste yra ne tik neutralus kalbos *kanalas*, bet ir tarpkultūrinės komunikacijos dalyvis(-ė), padedantis perteikti reikšmes, kurios gali būti sunkiai išverčiamos tiesiogiai dėl kultūrinių skirtumų.

Kaip užtikrinti kokybišką procesą?

1. Išankstinis pasiruošimas

Prieš pradedant konsultaciją psichikos sveikatos specialistui(-ei) rekomenduojama paruošti vertėją, skirti 10-15 min pasirengimui, kurio metu reikėtų aptarti kelis aspektus:

- konsultacijos tikslą(-us);
- vertėjo(-os) vaidmenį (tikslus, neutralus perdavimas);
- konfidencialumą;
- galimus kultūrinius aspektus;
- jautrias temas.

Svarbu pabrėžti, kad vertėjas(-a) yra komunikacijos tarpininkas(-ė), bet ne klinikinis vertintojas(-a) ar konsultantas(-ė).

2. Tiesioginis bendravimas

Psichikos sveikatos specialistas(-ė) turi tiesiogiai kreiptis į paslaugų gavėją, o ne į vertėją. Tai yra esminė terapijos dalis, nepriklausomai nuo kalbinio tarpininko(-ės) dalyvavimo.

Teisinga forma: „*Kaip jūs jaučiatės?*“, „*Kas jums šiuo metu yra sunkiausia?*“

Neteisinga forma: „*Paklauskite jo, kaip jis jaučiasi...*“, „*Perduokite jai, kad noriu jos paklausti...*“.

Tiesioginis adresavimas padeda išlaikyti santykį *specialistas(-ė) – paslaugų gavėjas(-a)*, o ne *specialistas(-ė) – vertėjas(-a) – paslaugų gavėjas(-a)*, kuris silpnina emocinį įsitraukimą ir gali didinti paslaugų gavėjo(-os) atsiribojimą nuo proceso.

3. Kalbos struktūra ir vertimo kokybė

Konsultacijos metu rekomenduojama:

- vartoti trumpus, vienos minties sakinius;
- vengti metaforų, idiomų ir kultūriškai specifinių posakių;
- vengti profesinio žargono;
- daryti reguliarias pauzes vertimui.

Visa tai sumažina reikšmės praradimo riziką ir leidžia vertėjui(-ai) tiksliau perteikti paslaugų gavėjo(-os) ir psichikos sveikatos specialisto(-ės) pasisakymus.

4. Kultūrinis jautrumas kaip aktyvi proceso dalis

Kultūrinis aspektas nėra papildomas elementas. Tai yra integrali konsultacijos dalis, ypač dirbant su užsieniečiais(-ėmis).

Vertėjas(-a) gali prisidėti prie kultūrinių emocijų raiškos skirtumų paaiškinimo, psichikos sveikatos sampratų interpretavimo skirtingose kultūrose bei idiomų, metaforų ar sąvokų, neturinčių tiesioginių atitikmenų, paaiškinimo.

Svarbu, kad psichikos sveikatos specialistas(-ė) aktyviai skatintų kultūrinį paaiškinimą, bet neleistų vertėjui(-ai) perimti interpretacinio ar diagnostinio vaidmens.

Kultūrinis tarpininkavimas turi būti naudojamas siekiant geresnio supratimo, bet ne keičiant klinikinį vertinimą ar terapinę atsakomybę.

5. Pertraukos ir emocinis krūvis

Psichologinis konsultavimas dažnai susijęs su intensyviu trauminiu ar emociškai sudėtingu turiniu. Todėl būtina reguliariai planuoti pauzes.

Pertraukos svarbios visiems proceso dalyviams(-ėms):

- paslaugų gavėjui(-ai) – emocinio krūvio reguliavimui;
- psichikos sveikatos specialistui(-ei) – klinikinio mąstymo aiškumui;
- vertėjui(-ai) – emocinio perkrovimo prevencijai.

Vertėjai(-os) psichikos sveikatos kontekste yra ypač pažeidžiami antrinio traumavimo rizikos dėl nuolatinio emocinio turinio, ypač jei patys turi panašių patirčių. Todėl vertėjai(-os) turėtų būti skatinami ir patys aktyviai kreiptis profesinės ar emocinės pagalbos, supervizijų ar kitų palaikymo formų, užtikrinant jų psichologinę gerovę ir darbo ribų palaikymą.

6. Stabilumas ir tęstinumas

Jei įmanoma, rekomenduojama užtikrinti darbą su tuo pačiu vertėju(-a) viso paslaugų teikimo proceso metu.

Tęstinumas stiprina terapinį pasitikėjimą, mažina adaptacijos krūvį paslaugų gavėjui(-ai), didina komunikacijos tikslumą bei leidžia vertėjui(-ai) geriau suprasti kalbėjimo stilių, tempą ir emocinį kontekstą.

7. Konsultacijos aplinka

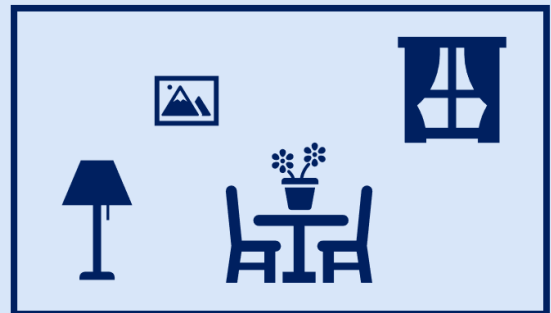
Fizinė ir emocinė aplinka yra svarbi terapinio proceso dalis. Rekomenduojama:

- užtikrinti privatumą;
- sumažinti išorinius trikdžius;
- kurti nuspėjamą, struktūruotą erdvę;
- vengti aplinkos, kuri gali kelti nesaugumo asociacijas.

Aplinka veikia kaip psichologinis *rėmas*, kuris padeda paslaugų gavėjui(-ai) reguliuoti emocinį įsitraukimą ir didina pasitikėjimą procesu.

Patarimai

Jauki aplinka. Tai ne mažiau svarbus veiksnys nei turinys. Spalvos, šviesos, garsai, baldai, durys į patalpą ir kiti kartais visai nežymūs elementai paslaugų gavėjui(-ai) siejasi su saugumu, privatumu, jaukia namus ar kitą jam(jai) priimtina vietą primenančia aplinka. Palanki erdvė yra tarsi forma, leidžianti atsirasti turiniui, suteikianti pagrindą to turinio užpildymui. Į tokią erdvę paslaugų gavėjui(-ai) norisi sugrįžti, jis(ji) tos erdvės nevengia, nori ten būti.



Efektyvus psichikos sveikatos specialisto(-ės) darbas su verčiančiu asmeniu psichikos sveikatos kontekste remiasi trimis pagrindiniais principais:

- **Tiesioginiu terapiniu adresavimu paslaugų gavėjui(-ai);**
- **Aiškiai apibrėžtomis profesinėmis ribomis tarp specialisto(-ės) ir vertėjo(-os);**
- **Aktyviu, bet struktūruotu kultūrinio konteksto įtraukimu į konsultacijos procesą.**

Šių principų laikymasis ne tik gerina komunikacijos tikslumą, bet ir stiprina terapinį aljansą bei paslaugų prieinamumą užsieniečiams(-ėms).

Santykis su vertimo paslaugas teikiančia įmone

- Vertimo poreikius būtina nurodyti pirkimo techninėje specifikacijoje (lyties, įvairovės, kultūrinius aspektus, kt.).
- Su vertimo paslaugas teikiančia įmone aptarti esamų vertėjų profilį, galimą pasiūlą ir prieinamumą reikiamam vertimui atlikti.
- Svarbu – turėti galimybę pasirinkti ir nusimatyti atsarginius variantus.



Šaltinių sąrašas

[Code of Professional Ethics](#), European Association for Legal Interpreters and Translators (EULITA), adopted by the EULITA General Assembly in London, 6 April 2013

[Country Guidance](#), European Union Agency for Asylum (EUAA)

[Guiding note on communication via interpreters](#), Operational Tools for Resettlement, European Union Agency for Asylum (EUAA), 2022, ISBN 978-92-9487-102-2

[Interpretation and Translation Directive \(Assessment of Interpretation Needs, Quality of Police Station Interpretation, The Third Language Issue, Translation of Essential Documents\)](#), Roadmap Practitioner Tools, Fair Trials, March 2015

[Interpreting for vulnerable populations: Tracing the role of interpreters in contexts of vulnerability](#), JUST Journal of Languages Rights and Minorities, 2024, ISSN: 2952-2307

[Mental Health and Psychosocial Support Coordination. Handbook](#), IASC MHPSS Reference Group, December 2022

[Online training for interpreters](#), Knowledge Centre on Translation and Interpretation, European Commission

[Translators without Borders](#), TWB Learning Platform

[Working with interpreters: Guidelines for psychologists](#), British Psychological Society, 2026

[Working with interpreters when working with forced migrants in mental health](#), Tribe, R., Thompson, K., International Review of Psychiatry, 2022

[Working with interpreters in therapy groups for forced migrants: Challenges and opportunities](#), Chen, H., Chen, E. C., International Journal of Group Psychotherapy, 2020

[Working with interpreters in mental health: Are we lost in translation?](#), Cerci, D., Neale, J., International Journal of Social Psychiatry, 2018

[2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas \(ES\) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB \(Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas\)](#), EUR-Lex

