



Република Србија
МИНИСТАРСТВО РАДА,
ЗАПОШЉАВАЊА
И СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ



PRIRUČNIK



PREVODILAČKI SERVIS ZA
ZNAKOVNI JEZIK

Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika (ATSZJ) je nestranačko, neprofitno udruženje tumača znakovnog jezika osnovano 2010. godine sa ciljem da realizuje aktivnosti i unapredi kvalitet rada i promoviše profesiju na teritoriji Republike Srbije.

MISIJA organizacije je unapređenje rada i obrazovanja tumača znakovnog jezika, realizacija aktivnosti koje će biti odgovor na potrebe zajednice gluвих.

VIZIJA organizacije je društvo u kome su korisnici znakovnog jezika aktivni i ravnopravni građani koji mogu da iskažu svoje potencijale, čija se ljudska prava u potpunosti poštuju, i koji samostalno učestvuju u odlukama o svojim životima i obrazovanju.

Više informacija na veb sajtu Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika

www.atszj.org.rs

Ciljevi ATSZJ:

- promoviše stručno usavršavanje;
- doprinosi širenju kulture i promoviše lingvistički identitet zajednice gluвих, kao i srpski znakovni jezik;
- radi na istraživanju, učenju, zaštiti i unapređenju znakovnog jezika;
- prikuplja i obrađuje naučnu i stručnu literaturu u oblasti teorije i prakse;
- bavi se stručnim usavršavanjem budućih tumača znakovnog jezika;
- organizuje, sama ili u zajednici sa drugim organizacijama, stručne skupove, savetovanja, seminare i druge oblike stručnog obrazovanja u ovoj oblasti;
- saraduje sa univerzitetima, institutima, stručnim udruženjima, državnim ustanovama i drugim organizacijama i stručnim licima u zemlji i inostranstvu;
- u saradnji sa nadležnim organima javne vlasti radi na uređivanju statusa tumača znakovnog jezika;
- pruža podršku borbi za ostvarivanje prava korisnika znakovnog jezika na korišćenje svog prvog jezika;
- informiše i edukuje sve zainteresovane.

ATSZJ je ustanovila [Etički kodeks](#) i [standarde rada tumača znakovnog jezika](#).

Od 2010. godine je punopravni član [Evropskog foruma tumača za znakovni jezik](#).



Predstavnici Saveza gluвих i nagluvih Srbije i Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika su 2010. godine potpisali [zajedničku izjavu](#) u kojoj su se obavezali da će zajedno da se zalažu za unapređenje standarda i profesije tumača i zakonsko priznanje znakovnog jezika.

Savez gluvih i nagluvih Srbije je samostalno, dobrovoljno, neprofitno, socijalno-humanitarno udruženje u koje se udružuju udruženja gluvih i nagluvih lica sa sedištem na teritoriji Republike Srbije radi ostvarivanja zajedničkih ciljeva, interesa i potreba.

Savez je osnovan 2. novembra 1944. godine i deluje kao jedinstveno udruženje na teritoriji Republike Srbije.

Sedište Saveza je u Beogradu, u ulici Vuka Karadžića br. 8/1.

Web sajt: www.savezgluvihsrbije.org.rs

Oblast ostvarivanja ciljeva Saveza je unapređenje svih vidova zaštite i podizanje kvaliteta života gluvih i nagluvih lica Republike Srbije i jačanje mreže njihovih udruženja na nivou lokalne samouprave.

CILJEVI I ZADACI SAVEZA

Ciljevi Saveza su:

- unapređenje i razvoj sistema socijalne, zdravstvene i sveobuhvatne zaštite gluvih i nagluvih lica;
- poboljšanje materijalnog i društvenog položaja gluvih i nagluvih lica;
- sveopšta afirmacija gluvih i nagluvih lica;
- unapređenje sistema obrazovanja gluvih i nagluvih lica, primena savremenih metoda profesionalnog osposobljavanja i rehabilitacije i njihovo zapošljavanje;
- uspostavljanje, negovanje i razvijanje saradnje među članicama unutar Saveza, kao i sa drugim udruženjima koja okupljaju gluva i nagluva lica i ustanovama koja se bave njihovim problemima.

Zadaci Saveza su da :

- prati materijalni i društveni položaj gluvih i nagluvih lica, pokreće inicijative i predlaže mere nadležnim organima Republike Srbije, privrednim subjektima i institucijama;
- inicira i podstiče rad naučno - istraživačkih ustanova za otkrivanje i sprečavanje uzroka koji izazivaju oštećenje sluha i preduzima mere za ublažavanje posledica istih;
- podstiče razvoj izdavačke delatnosti, i bavi se izdavanjem svojih časopisa, publikacija, monografija i slično;
- daje predloge za bolje rešavanje materijalnih, zdravstvenih, socijalnih i drugih pitanja od značaja za gluva i nagluva lica;
- pruža stručnu pomoć svojim članicama i pojedincima u ostvarivanju propisanih i garantovanih prava po osnovu oštećenja sluha;
- inicira donošenje zakona o priznavanju znakovnog jezika, njegovoj standardizaciji i usavršavanju,
- radi na uvođenju i usavršavanju službe prevodilačkih servisa -prevodilaca i tumača;
- lobira i insistira kod državnih organa na doslednoj primeni zakonskih propisa koji se odnose na gluva i nagluva lica;
- organizuje škole, seminare i kurseve za obuku prevodilaca i tumača znakovnog jezika i izdaje odgovarajuće diplome;
- priprema predloge u vezi unapređenja zakonodavstva u pogledu povećanja stepena dostupnosti pomagala za gluva i nagluva lica i njihovoj nabavci i distribuciji;

- organizuje kulturno-umetničke, sportsko-rekreativne i druge društvene aktivnosti u cilju svestranog razvoja ličnosti gluvih i nagluvih lica, preko republičkih smotri, festivala, izložbi i raznih takmičenja;
- učestvuje u međunarodnim aktivnostima, skupovima Svetske federacije gluvih, Evropske unije gluvih, Balkanskog udruženja gluvih, nacionalnih saveza gluvih i nagluvih, itd.;
- informiše širu javnost o životu, radu i problemima gluvih i nagluvih lica preko sredstava masovne komunikacije, sve u cilju realizacije zadataka i šire društvene afirmacije gluvih i nagluvih lica;
- prati rad svojih članica i ustanova koje se bave pitanjima gluvih i nagluvih lica u zemlji i inostranstvu i vrši razmenu iskustva u cilju sticanja novih saznanja i poboljšanja ukupne zaštite gluvih i nagluvih lica;
- radi na polju edukacije roditelja gluve i nagluve dece radi njihovog uspešnijeg tretmana u porodičnim uslovima;
- ostvaruje saradnju sa preduzećima i ustanovama koje pomažu uspešnu zdravstvenu, socijalnu i dečiju zaštitu, vrše vaspitanje, obrazovanje i radno osposobljavanje i uključanja u proces proizvodnje;
- organizuje simpozijume, seminare, savetovanja, stručne sastanke, prigodna predavanja i druge oblike rada na kojima se razmatra značajna problematika gluvih i nagluvih lica;
- obavlja ostale poslove i zadatke koji proizilaze iz odgovarajućih pozitivnih pravnih propisa, odluka i drugih akata nadležnih upravnih organa i ostalih subjekata;
- aktivno učestvuje u radu Nacionalne organizacije osoba sa invaliditetom na polju ostvarivanja zajedničkih ciljeva od interesa za osobe sa invaliditetom u Srbiji.

Organi Saveza gluvih i nagluvih Srbije su:

- Skupština
- Izvršni odbor
- Predsednik
- Nadzorni odbor

SGNS ima 45 organizacija - udruženja, u svim većim gradovima Srbije, Vojvodine i Kosova i Metohije, koje pokrivaju više opština. Svaka organizacija je samostalna, a međusobno funkcionišu na principu uzajamnosti zajedničkih interesa lica oštećenog sluha i lokalne zajednice. Osnovni cilj im je poboljšanje uslova života i rada gluvih i nagluvih lica, zaštita i proširivanje njihovih prava i interesa, kao i stvaranje koristi za širu društvenu zaštitu.

Interesi članstva i organizacija u pokrajinama se usklađuju preko Pokrajinskog saveza, dok se interes celokupnog članstva i njihovih organizacija ostvaruje kroz jedinstven Savez gluvih i nagluvih Srbije.



Gradska organizacija gluвих Beograda, je humanitarna, neprofitna organizacija koja je osnovna 7 februara 1926. godine, osnovala su je gluva lica. Organizacija broji preko 1200 članova.

Sedište organizacije je u ul. Svetog Save 16-18, drugi sprat, tel. 011 2437 338, imejl: gogb@sbb.rs

Web sajt: www.gogb.org.rs

Cilj Gradske organizacije gluвих Beograda je da okuplja gluva lica sa teritorije grada Beograda, radi njihovog svestranog uzdizanja i sprovođenja zajedničkih akcija u cilju zaštite socijalnih, materijalnih i moralnih prava pred organima javne vladi, kao i koordinacija aktivnosti usmerenih ka prevazilaženju komunikativnih barijera koje nepovoljno utiču na socijalni i kulturni položaj gluвих.

Pri organizaciji postoji Klub penzinera, Klub žena, Omladinska sekcija i Turističko rekreativna sekcija.



Zastupajući gluva lica pred organima javne vlasti u svim segmentima na kojima se odlučuje o njihovim pravima i socijalnoj uključenosti, radi na podizanju nivoa svesti i otklanjanja svih oblika diskriminacije gluвих lica, i podsticanju primene domaćih i međunarodnih pravnih akata koja pitanja tretmana gluвих lica vezuju za oblast ljudskih prava. Obezbeđuje i stvara uslove da se gluvim licima omogući pristup televizijskim

programima, filmovima domaće produkcije, pozorištu i drugim kulturnim zbivanjima na znakovnom jeziku ili titlu. Posebno radi na unapređenju položaja znakovnog jezika i u saradnji sa stručnjacima iz te oblasti radi na njegovom planskom i edukativnom razvoju, uključujući distribuciju rečnika, CD, DVD diskova i drugog materijala potrebnog za njegovo učenje. Organizuje seminare, tribine, savetovanja, i druge oblike stručnih okupljanja koja se tiču gluвих lica; organizuje i sprovodi kulturne, obrazovno-informativne, zabavne, turističke i sportsko-rekreativne aktivnosti i sl.

U cilju ukazivanja na probleme i potrebe gluвих osoba Organizacija je zadnjih godina realizovala razne projekte, a najvažniji od njih je pilot projekat "[Prevodilački servis za znakovni jezik Beograd](#)" u okviru projekta DILS-a, od 2009. godine, kao još tri projekta Prvodilačkog servisa za znakovni jezik Beograd koji je finansiralo Ministarstvo rada, zapošljavanja i socijalne politike Beograd- Sektor za zaštitu osoba sa invaliditetom.

Aktuelni predsednik organizacije je Hari Colja, a Danica Jaslar je sekretarka organizacije.

Sadržaj

Uvod	7
Zašto Prevodilački servis za znakovni jezik	8
Terminologija	11
Znakovni jezik	11
Znakovni srpski	11
Tumač za znakovni jezik	12
Smernice za rad Prevodilačkog servisa za znakovni jezik	13
Dostupnost usluge	14
Radni zadaci angažovanih u Servisu	15
Zadaci administratora	15
Zadaci tumača	16
Prevodilački zadatak	17
Poverljivost i privatnost	18
Sigurnost i zdravlje na radnom mestu	20
Kontinuirani napredak	21
Zaštita interesa (inkluzivni pristup)	22
Individualne potrebe korisnika	22
Osamostavljanje korisnika	23

Uvod

Priručnik koji je pred Vama je kreiran za potrebe obuke angažovanih osoba u Prevodilačkim servisima za znakovni jezik u Republici Srbiji u okviru projekta „Standardizacija rada prevodilačkih servisa za znakovni jezik“ koji realizuje Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika u partnerstvu sa Gradskom organizacijom gluvih Beograda, Prevodilačkim servisom za znakovni jezik Beograd uz finansijsku podršku Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, Sektora za zaštitu osoba sa invaliditetom.

Uloga ovog priručnika je da približi rad Prevodilačkog Servisa za znakovni jezik u Beogradu tumačima i drugim osobama angažovanim u Prevodilačkim Servisima širom Srbije, upozna učesnike sa ulogom Servisa u društvu i ulogom svih aktera u komunikaciji koji koriste tumača za znakovni jezik, a u skladu sa UN Konvencijom o pravima osoba sa invaliditetom.

Priručnik obuhvata sve neophodne elemente za svakodnevni rad, dokumentovanje i izveštavanje Servisa i daje smernice i uputstva za napredak i razvoj rada Servisa i prevodilačke usluge.

U priručniku se nalaze primeri dobre prakse, predložena rešenja za dalji razvoj Servisa u lokalnim zajednicama.

Ovaj Priručnik nema za cilj da razmatra pojedinačne okolnosti, stoga prepuštamo angažovanim u Servisima da odluče kako će najbolje primeniti ovaj Priručnik a u skladu sa principima ljudskih prava zajednice gluvih i osnovnim ciljem Prevodilačkog servisa - JEDNAKOST U KOMUNIKACIJI.

Zahvaljujemo se Centru za orijentaciju društva (COD) i Međunarodnoj mreži pomoći (IAN) što su nam svesrdno pomogli da izgradimo politike i procedure Prevodilačkog servisa kao i koleginicama iz Beograda, Valjeva, Kosovske Mitrovice, Paraćina, Leskovca i Novog Sada na njihovom aktivnom učešću kod kreiranja politika i procedura Prevodilačkog Servisa.

Nadamo se da ćete Priručnik smatrati korisnim, ne samo tokom obuke već i kasnije u svom radu i razvijanju usluge u Vašem gradu.

S poštovanjem,

Tim Prevodilačkog Servisa za znakovni jezik Beograda

Desanka Žižić, Vera Jovanović, Ivana Bućko i Marija Marković

Zašto Prevodilački servis za znakovni jezik

Na potrebu stvaranja pristupačnog okruženja i jednakosti za sve obavezuje nas Univerzalna deklaracija Ujedinjenih nacija o pravima čoveka, Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima i slobodama kao i Međunarodna konvencija o pravima osoba sa invaliditetom koju je Republika Srbija potpisala 2007. godine, a ratifikovala u maju 2009. godine. Zakon o zabrani diskriminacije, zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom i Strategija unapređenja položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji 2007- 2015.

Svi gore navedeni dokumenti su doprineli da se u okviru Gradske organizacije gluvih Beograda uz podršku Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, Sektora za zaštitu osoba sa invaliditetom u decembru 2009. godine pokrene pilot projekat - „Servis tumača znakovnog jezika za gluve osobe“, nakon čega su se širom Srbije otvorile kancelarije Prevodilačkih servisa za znakovni jezik (u daljem tekstu Servisi), kao najznačajniji vid podrške gluvim osobama u svim organizacijama gluvih u Srbiji.

Servis je jedan od najpotrebnijih vidova podrške zajednici gluvih na njihovom putu ka društvenoj afirmaciji. Servis pruža usluge prevođenja osobama koje koriste srpski znakovni jezik kao primarni jezik u komunikaciji. Korišćenjem ove usluge pruža se mogućnost korisnicima znakovnog jezika da uživaju jedno od osnovnih ljudskih prava, pravo na slobodu mišljenja i izražavanja, uključujući pravo da se primaju i šire informacije.



Servis se zalaže za dostupnu kvalitetnu komunikaciju posredstvom profesionalnih tumača za znakovni jezik između gluvih i čujućih osoba. Usluge u okviru Servisa na najdirektniji način doprinose uklanjanju barijera u komunikaciji između gluvih i čujućih ljudi. Prevodilačke usluge su najkonkretniji korak ka osnaživanju i samostalnom, dostojanstvenom životu svake gluve individue. Postojanje Servisa i pravo na interakciju na znakovnom jeziku umnogome unapređuje položaj svake gluve osobe u društvu.

Ciljevi Servisa su :

- Uklanjanje barijera u komunikaciji, i povećanje vidljivosti zajednice gluvih, i gluvih i nagluvih pojedinaca u društvu;
- Afirmacija prava na interakciju na znakovnom jeziku, promovisanje i poštovanje lingvističkog identiteta zajednice gluvih;
- Pružanje prevodilačkih usluga. Tumači će svakodnevno, bez novčane nadoknade od strane gluve osobe, pružati usluge prevođenja korisnicima znakovnog jezika na području Republike Srbije. Time svaka gluva osoba uživa pravo na dobijanje i davanje informacija i pravo na korišćenje maternjeg (prvog) jezika;

- Osnaživanje zajednice gluvih u smeru korišćenja prevodilačkih usluga Servisa, što doprinosi većem stepenu samostalnosti gluvih lica Srbije, unapređenju njihovog položaja, njihovoj svestranijoj integraciji u društvenoj sredini i većem doprinosu gluvih i nagluvih lica društvu u celini;
- Prikupljanje informacija o potrebama gluvih osoba za uslugom tumača znakovnog jezika;
- Utvrđivanje najčešćih situacija u kojima su gluviim osobama potrebni tumači znakovnog jezika;
- Definisanje standarda kvaliteta usluge tumača znakovnog jezika;
- Aktivna promocija srpskog znakovnog jezika kroz podizanje svesti šire javnosti;
- Aktivna promocija profesije tumača znakovnog jezika.

Savez gluvih i nagluvih Srbije je u saradnji sa Sektorom za zastitu osoba sa invaliditetom, Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike i sa lokalnim organizacijama otvorio Servise širom Srbije.



Servisi pružaju prevodilačke usluge u okviru 41 organizacije gluvih i nagluvih u sledećim gradovima: Beograd, Smederevo, Požarevac, Jagodina, Paraćin, Niš, Aleksinac, Piroć, Prokuplje, Leskovac, Kuršumlija, Vranje, Negotin, Zaječar, Kruševac, Trstenik, Kraljevo, Kragujevac, Valjevo, Užice, Čačak, Novi Pazar, Bajina Bašta, Loznica, Šabac, Kosovska Mitrovica, Novi Sad, Novi Bečej, Žabalj, Senta, Subotica, Sombor, Sremska Mitrovica, Vršac, Zrenjanin, Pančevo, Bela Crkva, Ruma, Kikinda, Velika Plana i Smederevska Palanka.

U okviru finansijske podrške Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, Sektora za zaštitu osoba sa invaliditetom, Servis pruža usluge prevođenja bez novčane nadoknade gluviim i nagluviim osobama u hitnim slučajevima (hitna pomoć, vatrogasci, policija, smrtni slučajevi...) i u sledećim oblastima: zdravstvo, policija, komunikacija sa organima lokalne samouprave i drugim zvaničnim telima: Opština i sve državne ustanove - agencije (Sud – administrativni poslovi, PIO, Centar za socijalni rad, katastri, zemljišne knjige, nacionalna služba za zapošljavanje, poreska uprava...), u procedurama sastavljanja zvaničnih dokumenata (testamenti, ugovori...sa advokatom), pri zapošljavanju i vezano za posao, telefonski i video razgovori, prevodjenje sa pisanog srpskog jezika na znakovni jezik i obrnuto (prevodjenje dokumenata, popunjavanje formulara, prevod dokumenata i pisama) i podrška samostalnom životu (korišćenje javnih servisa, reklamacije, žalbe, roditeljski sastanak, banka, informacije o određenim uslugama)

U okviru finansijske podrške MRZSPa, Servis nije u mogućnosti da bez nadoknade pruži prevodilačke usluge korisnicima za potrebe postupaka pred sudom, u formalnom i neformalnom obrazovanju, za potrebe konferencija i sastanaka, kulturnih, društvenih, verskih i sportskih događaja kao i u medijima, i

za potrebe institucija, kompanija, ustanova i organizacija. Angažovani u lokalnim Servisima mogu pružiti dodatne informacije o angažovanju i akreditovanim tumačima.

U zavisnosti od potreba lokalnog Prevodilačkog servisa, Servis angažuje administratora, stalne tumače i poseduje listu akreditovanih registrovanih tumača koje po potrebi angažuje. Svi tumači Servisa su akreditovani od strane Saveza gluvih i nagluvih Srbije, poseduju diplome za tumače i prevodioce izdate od strane SGNS, imaju iskustvo u poslovima prevođenja i ako nisu članovi Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika u obavezi su da slede principe etičkog kodeksa profesije.



Terminologija

Glupi i nagluvi, osobe koje ne čuju, korisnici znakovnog jezika su korektni termini za osobe koje koriste znakovni jezik. Osobe oštećenog sluha, iako široko rasprostranjen izraz u Srbiji, ne odnosi se samo na korisnike znakovnog jezika, već i na nagluve, osobe sa kohlearnim implantom, osobe kojima u starosti oslabi sluh tako da je termin neprecizan. Takođe neke osobe smatraju uvredljivim termin oštećenje i treba biti oprezan u korišćenju tog izraza. Izraz GLUVONEM je, pored toga što je netačan, jer nisu sve gluve osobe i neme, i uvredljiv za zajednicu gluvih.

Termini "gestikulacija" „gestovni jezik“ „gestovni govor“ nisu odgovarajući s obzirom na to da se „gest“ odnosi na spontani, propratni pokret ruku i tela pri usmenom govoru, dok je znakovni jezik:

JEZIK, koji čine znakovi koji se formiraju pokretima ruku i drugih delova tela, uključujući facijalnu ekspresiju, poziciju tela i pokrete usana, kojima se prenosi određeni smisao. To je JEZIK koji ima svoju fonologiju, morfologiju, semantiku, sintaksu, kao i govorni jezici.

Znakovni jezik nije izumeo pojedinac, znakovni jezik je nastao u zajednici gluvih.

UN Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom naročito podvlači ravnopravnost znakovnih jezika sa govornim jezicima.

Važan segment u znakovnim jezicima je daktilologija, odnosno ručni alfabet. On može biti jednoručni, dvoručni i kombinovani. U Srbiji se koristi kombinovani ručni alfabet, u kome su slova prikazana različitim položajem prstiju jedne ili obe ruke.

Znakovni jezik nema pisanu formu.

Ono što je važno u komunikaciji na znakovnom jeziku jeste to da je sam znak obavezno praćen mimikom i pozicijom i pokretima tela. Ono što je u govornom jeziku intonacija, intenzitet glasa i sl, u znakovnom jeziku je izražajnost lica i tela. Veoma često ovi elementi imaju i funkciju da označe razliku u samom značenju onoga što je izrečeno.

Znakovni jezik nije univerzalan, što znači da svaka zemlja ima svoj znakovni jezik. Čak i unutar jedne zemlje postoje razlike u određenim znakovima tj. postoji mnogo lokalizama.

Osim nacionalnih znakovnih jezika postoji internacionalna znakovna komunikacija, koja nije jezik već je način sporazumevanja koji se rađa u komunikaciji između gluvih osoba koje koriste različite znakovne jezike. Osnova internacionalne znakovne komunikacije je američki znakovni jezik (ASL) i ona se koristi na zvaničnim međunarodnim skupovima (kao npr. Skupština Međunarodne federacije gluvih, Svetski kongres WFD, omladinski kampovi, razne konferencije na međunarodnom nivou itd.).

Tumači za srpski znakovni jezik se u svom poslu susreću i sa načinom komunikacije nazvanim **ZNAKOVNI SRPSKI**. U znakovnom srpskom služimo se znacima koji se kombinuju u skladu sa redom reči u srpskom jeziku. Znakovni srpski se oslanja na strukturu i gramatiku srpskog jezika i gotovo uvek se koristi govor tj. artikulacija. Ovaj način komunikacije koriste gluve i nagluve osobe kojima je srpski jezik prvi jezik.

Tumač za znakovni jezik je osoba sa minimum završenom četvorogodišnjom srednjom školom, koja odlično vlada srpskim znakovnom jezikom i srpskim jezikom i koja se pridržava Etičkog kodeksa profesije.

Tumač za znakovni jezik je osoba koja je pohađala školu za znakovni jezik, Saveza gluvih i nagluvih Srbije, koja je položila ispit za tumača pred komisijom SGNSa i poseduje diplomu – sertifikat za tumača, koju izdaje Savez gluvih i nagluvih Srbije.

Tumač za znakovni jezik je osoba koja odlično poznaje društvene i kulturne karakteristike zajednice gluvih i prevod prilagođava potrebama učesnika.

Tumač je dužan da poruku prenese u duhu srpskog jezika odnosno srpskog znakovnog jezika, uključujući nijanse u osećanjima i stavovima koje učesnici izražavaju.

U Srbiji ne postoji formalno obrazovanje za profesiju tumača znakovnog jezika, tumači znakovnog jezika su najcesce deca gluvih roditelja, nastavnici u školama za gluvu decu i osobe koje su profesionalno vezane za zajednicu gluvih (sekretari organizacija gluvih, socijani radnici...)



SMERNICE ZA RAD

PREVODILAČKOG SERVISIA ZA ZNAKOVNI JEZIK



Prevodilački servis za znakovni jezik prepoznao je šest oblasti, čijim definisanjem se rad Servisa podiže na profesionalni nivo, a usluga koju servis pruža je kvalitetnija.

- Dostupnost usluge
- Radni zadaci angažovanih u Servisu
- Poverljivost i privatnost
- Sigurnost i zdravlje na radnom mestu
- Kontinuirani napredak
- Zaštita interesa (inkluzivni pristup)

1. Dostupnost usluge

Servis je posvećen organizovanju posla na način koji dopinosi dostupnosti, informisanosti i komunikaciji. Servis pruža usluge prevođenja sa srpskog govornog jezika na srpski znakovni jezik i obratno za gluve i nagluve pojedince na teritoriji Republike Srbije.

- Kako bi zajednica gluvih imala informacije o radu Servisa, preporučuje se često obaveštavanje zajednice gluvih o mogućnostima korišćenja usluga koje Servis pruža. Takođe je potrebno institucijama kontinuirano pružati informacije o prevođenju;



2. Radni zadaci angažovanih u Servisu

Servis nastoji da svoj kompletan rad zasniva na dobroj organizaciji i jasnoj raspodeli obaveza. Servis definiše obaveze angažovanih i uslove rada tumača radi adekvatnijeg pružanja usluga.

U Servisu su angažovani administrator Servisa, stalni tumači i slobodni tumači.

- Sve osobe koje su angažovane u Servisu moraju da vladaju srpskim znakovnim jezikom i srpskim jezikom, a ako to nije slučaj u obavezi su da pohađaju kurseve i za razumno vreme usavrše znanje jezika.
- Svaka osoba koja je angažovana u Servisu je u obavezi da potpiše saradnički ugovor sa Servisom.

Zadaci Administratora Servisa

- Koordinira svim aktivnostima u okviru Servisa;
- Komunicira sa svim zainteresovanim stranama;
- Informiše zainteresovane o Servisu i prikuplja komentare, pritužbe, pohvale i drugo, kako od korisnika tako i od osoba angažovanih na projektu;
- Prikuplja podatke o korisnicima i uslugama i beleži ih u bazu podataka;
- Ukoliko je potrebno pravi rasporede rada stalnih tumača i po potrebi angažuje i slobodne tumače;
- Vršiti prijem korisnika i korisnica i zakazuje usluge prevođenja:

a) Administrator (koji u isto vreme može biti i tumač/ica) je u obavezi da za vreme radnog vremena u roku od 60 minuta odgovori na faks, SMS poruku, mejl, i dr. porukom da je primila zahtev i da će odgovoriti o mogućnostima i rezervaciji tumača u toku radnog dana;

b) On je takođe u obavezi da 24 sata dnevno, u roku od 60 minuta odgovori korisniku i kontaktira dežurnog tumača ako je u pitanju hitan slučaj (hitna pomoć, policija, smrtni slučaj..). Ako slučaj nije hitan, u obavezi je da pošalje poruku da će na zahtev biti odgovoreno u radno vreme Servisa.

- Obavlja, ukoliko je tumač i poznaje znakovni jezik, prevodilačke usluge iz kancelarije (telefonski i video razgovori, prevođenje dopisa, molbi, žalbi...);
- Izveštava donatore putem mesečnih izveštaja o pruženim uslugama na osnovu radnih lista, baze podataka, izveštaja tumača i upitnika koje tumači urade sa korisnicima;
- Rešava eventualne nesporazume i probleme;
- Obavlja monitoring i evaluaciju rada Servisa.

Zadaci tumača

Tumač znakovnog jezika je osoba koja prenosi značenje poruke gluve osobe čujućoj i obrnuto. Tumač je dužan da poruku prenese u duhu srpskog jezika odnosno srpskog znakovnog jezika, uključujući nijanse u osećanjima i stavovima koju učesnici izražavaju.

CILJ TUMAČA ZNAKOVNOG JEZIKA JE USPEŠNA KOMUNIKACIJA IZMEĐU DVA ILI VIŠE SAGOVORNIKA

Tumači se pridržavaju Etičkog kodeksa tumača Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika i Standarda rada tumača znakovnog jezika propisanog od strane Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika

Tumači (stalni i slobodni) ispunjavaju sledeće uslove:

- Imaju najmanje četvorogodišnju srednju školu;
- Nisu osuđivani;
- Vladaju srpskim znakovnim jezikom i srpskim jezikom;
- Osobe su od kredibiliteta i uživaju poverenje u zajednici gluvih i rade na tome da steknu poverenje i čujućih korisnika;
- Pridržavaju se Etičkog kodeksa tumača - Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika;
- Poseduju dugogodišnje radno iskustvo u poslovima tumačenja (znanje srpskog jezika i srpskog znakovnog jezika) i poseduju odgovarajuće reference;
- U mogućnosti su da se prilagode znakovnom jeziku korisnika i načinu prevođenja po preferenci korisnika (srpski znakovni jezik, znakovni srpski, čitanje sa usana – artikulacija i drugo: pantomima, gestikulacija, crtanje..).

Prevodilački zadatak čini:

Priprema za zadatak, odlazak na mesto gde će se zadatak obaviti, prevođenje, potpisivanje radne liste i dostavljanje radne liste administratoru servisa, pisanje mesečnog izveštaja.

1) Priprema za zadatak

Tumač je u obavezi da se pripremi za zadatak. Da bi tumači adekvatno odgovorili na potrebe korisnika, potrebno je da se upoznaju sa:

- Korisnicima i temom prevodilačkog zadatka;
- Terminologijom i načinom komunikacije;
- Relevantnim materijalom.

2) Odlazak na mesto gde će se zadatak obaviti

Tumač na zadatak dolazi 15 minuta ranije kako bi dobio sve ostale relevantne podatke vezane za prevodilački zadatak.

3) Prevođenje

- Tumač uvek prevodi u prvom licu, odnosno govori „Ja“ ili „Mene“, jer ima funkciju samo prevodioca, a ne savetnika;
- Tumač je obavezan da prevede sve što vidi i čuje;
- Tumač ne odgovara na pitanja o gluvoj osobi;
- Tumač mora biti adekvatno odeven (preporučuje se da se uklopi u događaj i situaciju kao i da nosi tamniji, jednobojni gornji deo);
- Tumač je dužan da zauzme položaj, dok prevodi, koji određuje gluva osoba;
- U slučaju da zadatak nije obavljen u predviđenom roku, tumač može ostati duže od dogovorenog vremena samo ako mu raspored to dozvoljava;
- Tumač na zadatak donosi anketu koju dostavlja gluvom i čujućem korisniku da je popune i popunjenu je dostavi administratoru do kraja radne nedelje. Ukoliko postoji potreba tumač prevodi upitnik gluvom korisniku na znakovni jezik.

4) Potpisivanje radne liste

Tumač na zadatak donosi radnu listu, koju popunjava zajedno sa korisnikom.

5) Dostavljanje radne liste administratoru Servisa

Tumač je u obavezi da radnu listu dostavi administratoru do kraja te radne nedelje.

6) Dostavljanje mesečnog izveštaja o eventualnim izazovima i problemima

Tumač je u obavezi da izveštaj dostavi administratoru do kraja tog meseca.

3. Poverljivost i privatnost

Servis je posvećen očuvanju dostojanstva korisnika i korisnica kroz obezbeđivanje uslova za puno poštovanje privatnosti i poverljivosti podataka o njihovoj ličnosti.

Servis treba da obezbedi da korisnici i korisnice Servisa uživaju isti nivo privatnosti, dostojanstva i poverljivosti kao i ostali građani Srbije.

1) Obrada podataka o korisnicima – Baza podataka o korisnicima

- Servis poseduje internu bazu podataka o korisnicima i korisnicama koja je urađena u Excel tabeli;
- Prilikom prvog zakazivanja prevodilačke usluge administrator Servisa od korisnika i korisnica, uz njihovu saglasnost, prikuplja sledeće lične podatke: ime i prezime, broj lične karte, broj članske karte organizacije (ukoliko je član), adresa stanovanja, godina rođenja, pol, kontakt telefon, internet adresa, skype i ooVoo kontakt, i vrsta invalidnosti (gluv/a, nagluv/a i gluvoslep/a) i dodeljuje mu/joj identifikacioni broj;
- Identifikacioni broj je nepromenjiv lični broj korisnika ili korisnice koji se formira na osnovu rednog broja korisnika ili korisnice u bazi podataka tj. Excel tabeli;
- Podaci koji se unose u bazu su strogo poverljivi i koriste se isključivo u svrhu zbog koje su prikupljeni;
- Baza podataka se čuva u računaru Servisa i osigurana je šifrom koju znaju samo administrator i tumač;
- Podaci o korisnicima se čuvaju i u papirnoj formi (baza podataka se štampa) i drže se u zaključanom ormaru.

2) Obrada podataka o uslugama – Baza podataka o uslugama

- Servis poseduje Bazu podataka o uslugama u Excel tabeli i u vidu radnih lista;
- Radne liste sadrže sledeće podatke: ID broj korisnika, broj zadatka, ime i prezime korisnika, ime i prezime tumača, dan, datum i vreme prevođenja, mesto i adresa prevođenja, vreme početka i vreme završetka prevođenja, kao i trajanje prevođenja, čekanje na realizaciju usluge, putovanje od i do mesta prevođenja i trajanje pripreme za samo prevođenje. Vremena se pišu u minutama i zaokružuju na 5 minuta;
- Podaci iz radne liste ubacuju se u bazu podataka o uslugama;
- Za potrebe izveštavanja, lični podaci korisnika ili korisnice su anonimizirani putem ID broja;

- Svaku radnu listu, po obavljenom zadatku, popunjava tumač na licu mesta, a svojim potpisom verifikuju tumač i korisnik ili korisnica;
- Zbirka radnih lista se čuva zaključana. Ključ poseduje administrator;
- Tumač koji je angažovan u Servisu može da ima uvid u sve radne liste onih prevodilačkih usluga koje je sam realizovao, a uz odobrenje administratora.

3) Poverljivost

- Servis i svi angažovani u Servisu dužni su da prikupljene podatke o korisnicima koriste isključivo u svrhu zbog koje su prikupljeni. Nedoželjna je svaka dalja obrada prikupljenih podataka bez prethodno pribavljene saglasnosti korisnika;
- Prilikom dostavljanja podataka o pruženim uslugama za potrebe izveštavanja, Servis i lokalna organizacija gluvih dužni su da zaštite privatnost svojih korisnika. Pri slanju informacija o pruženim uslugama Servis će izbrisati imena korisnika i umesto tih podataka dostaviti identifikacione brojeve korisnika;
- Informacije o korisnicima koje tumač sazna tokom obavljanja prevodilačkog zadatka biće čuvane u skladu sa Etičkim kodeksom profesije;
- Prilikom međusobnog konsultovanja i savetovanja za potrebe adekvatnog pružanja prevodilačkih usluga, svi angažovani u Servisu dužni su da se pridržavaju Etičkog kodeksa profesije, naročito u vezi sa zaštitom prava na privatnost korisnika.

4) Etički kodeks

- Svi angažovani u Servisu se pridržavaju Etičkog kodeksa Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika;
- Prilikom angažovanja Servis svakog tumača informiše o Etičkom kodeksu. Tumač je dužan da Etički kodeks pročita u celosti, a zatim i da potpiše ugovor o saradnji sa Prevodilačkim servisom;
- Za svaku povredu bilo koje od stavki Etičkog kodeksa, tumač odgovara organizaciji koja ga je angažovala.

4. Sigurnost i zdravlje na radnom mestu

Servis je posvećen zaštiti interesa tumača, brizi o zdravlju i sigurnosti tumača i korisnika kako bi se usluga obavljala što efikasnije i bezbednije.

Servis je dužan da obezbedi da se prevođenje obavlja na način koji garantuje bezbednost i sigurnost kako tumača tako i korisnika usluga.

- **Radno mesto tumača**

- Radno mesto tumača podrazumeva kancelariju Servisa i teren;
- Teren podrazumeva javnu instituciju, zdravstvenu, socijanu edukativnu itd;
- Prvi kontakt tumača i korisnika na terenu je u holu javne institucije;
- Tumač ne ulazi u privatni posed (stanovi, kuće, dvorišta) korisnika. Ako je priroda posla takva da je neophodno otići u stan ili kuću korisnika (npr. popis stanovništva, nepokretne osobe), tumač potpisuje izjavu da na sopstvenu odgovornost odlazi na lice mesta. U slučaju hitnog zadatka, gde postoji potreba da tumač ode u stan korisnika, tumač to radi na svoju odgovornost, a saglasnost potpisuje prvom sledećom prilikom.

- **Radno vreme i pauze**

- Tumač ima pravo na pauzu od 10 minuta na svakih 30 minuta prevođenja;
- Za angažovanje duže od 2 sata, ili za angažovanja gde je nemoguće napraviti pauzu tokom dva sata, potrebno je angažovati 2 ili više tumača koji se smenjuju na svakih 20 minuta i podržavaju jedni druge tokom svoje pauze;
- U slučaju prevođenja sastanaka, skupština i konferencija, tumači ne prevode tokom predviđenih pauza;
- Tumač radi najviše 6 sati dnevno u skladu sa standardima;
- Tumači angažovani u Servisu rade samo za definisane zadatke u okviru Servisa, radnim danima (u skladu sa dogovorom i honorarom) i samo na teritoriji grada ili opštine kojoj pripada Servis, osim u hitnim slučajevima kada je dežurni tumač na raspolaganju 24 sata.

5. Kontinuirani napredak

Servis treba da razume da su zahtevi i potrebe korisnika i korisnica promenjivi i zato da ulaže napore u kontinuiranu edukaciju tumača angažovanih u Sevisu i razmenu informacija između kolega. Usluge koje se pružaju u okviru Servisa moraju da budu u skladu sa savremenim profesionalnim preporukama i standardima koje između ostalih promovise Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika. Svaki tumač je u obavezi da kontinuirano obnavlja i unapređuje svoje znanje jezika, srpskog i znakovnog.

Unapređenje rada se može postići :

- Redovnim sastancima tima Servisa kao i vanrednim sastancima tima sa korisnicima;
- Putem žalbi i pohvala. Moraju se obezbediti uslovi da korisnici usluga Servisa ulože žalbu ili da upute pohvalu na rad Servisa ili tumača organizaciji gluвих i nagluvih anonimno ili sa potpisom i da dobiju odgovor na način koji im je prihvatljiv;
- Edukativnim seminarima, radionicama, predavanjima, i studijskim putovanjima. Tumači se ohrabruju da prisustvuju seminarima i treninzima Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika i Evropskog foruma tumača znakovnog jezika kako bi unapredili znanje u oblasti prevođenja. Takodje se ohrabruju da posećuju seminare i treninge iz raznih oblasti kako bi unapredili svoje znanje i proširili oblast delovanja.



6. Zaštita interesa (inkluzivni pristup)

Servis doprinosi zaštiti interesa gluvih i nagluvih osoba u smislu pružanja podrške za što samostalniji život, kao i podizanje svesti javnosti. Inkluzivni pristup doprinosi stvaranju jednakih mogućnosti za sve kao i smanjenju diskriminacije i predrasuda.

Potrebno je da Servis obezbedi gluvim i nagluvim osobama korišćenje svojih prava i ispunjenje obaveza koje im pripadaju u društvenoj zajednici tako što će uzimati u obzir individualne potrebe korisnika i podsticati njihovo osamostavljanje.

- **Individualne potrebe korisnika**

- Tumač pruža usluge prevođenja korisnicima (gluvim i nagluvim osobama) prema njihovim individualnim potrebama;
- Neke gluve i nagluve osobe koriste srpski znakovni jezik, neki znakovni srpski, neki artikulaciju. Tumači prevode na način koji najviše odgovara korisniku;
- Korišćenje riley tumača (posrednika) u komunikaciji;
- Riley tumač je gluva osoba koja dobro poznaje kulturu gluvih i SZJ i posrednik je između korisnika i akreditovanog tumača prilikom prevođenja. Gluvi tumač i gluvi korisnik dele istu kulturu i jezik što olakšava komunikaciju. Takođe gluvi tumači poseduju znanje kao što su taktilni alfabet koji koriste gluvoslepe osobe, druge znakovne jezike i internacionalnu znakovnu komunikaciju koju u većini slučajeva tumači za znakovni jezik ne poznaju.

Riley tumač (posrednik) se angažuje u sledećim slučajevima:

- kada gluvi korisnik nije prošao sistem obrazovanja;
- gluva osoba je mentalno nedovoljno razvijena;
- gluva osoba boluje od neke mentalne bolesti;
- korisnik je gluvoslepa osoba;
- korisnik koristi strani znakovni jezik.

Gluvog tumača angažuje administrator u saradnji sa tumačem kome je dodeljen određeni zadatak uz korisnika/korisniocu.

Riley tumač dok prevodi ne može biti u savetodavnoj ulozi i dužan je da se pridržava Etičkog kodeksa Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika tj. da potpiše saglasnost o saradnji.

- **Osamostavljanje korisnika**

- Tumač pruža usluge prevođenja i nije asistent i savetnik korisnicima usluga;
- Tokom tumačenja, tumač ne sme da utiče na donošenje odluka koje se tiču korisnika;
- Tumač na zadatku nikada ne govori u ime korisnika i traži saglasnost od korisnika da se upusti u razgovor kada je to neophodno;
- Tumač se mora uzdržati od davanja saveta u toku prevođenja, i informacije koje želi da podeli sa korisnikom može uraditi pre ili posle prevodilačkog zadatka, a u skladu sa Etičkim kodeksom profesije;
- Tumač upućuje korisnika na socijalnog radnika ili stručnu službu organizacije gluвих kada se od njega očekuje da da savete ili da pomogne korisniku.



www.atszj.org.rs