

PRACA Z TŁUMACZEM W TERAPII I DIAGNOZIE PSYCHOLOGICZNEJ

Specyfika pracy oraz zalecenia dla psychologów
i terapeutów pracujących z tłumaczami na rzecz
osób obcojęzycznych

Monika Wądołowska

Praca rekomendowana przez
Polskie Towarzystwo Psychologiczne



PRACA Z TŁUMACZEM W TERAPII I DIAGNOZIE PSYCHOLOGICZNEJ

Specyfika pracy oraz zalecenia dla psychologów i terapeutów
współpracujących z tłumaczami na rzecz osób obcojęzycznych

Monika Wądołowska



Centrum Inicjatyw
Międzykulturowych

Dokument posiada rekomendację Polskiego Towarzystwa Psychologicznego



Warszawa 2014

Praca powstała w wyniku współpracy pomiędzy Stowarzyszeniem Centrum Inicjatyw Międzykulturowych a Polskim Towarzystwem Psychologicznym w ramach projektu „Pomóc, zrozumieć” i została sfinansowana ze środków własnych Stowarzyszenia. Dokument objęty prawami autorskimi. Może być cytowany oraz rozpowszechniany pod warunkiem nie korzystania z tego tytułu korzyści finansowych oraz pod warunkiem podania źródła oraz autora tekstu.

Tekst i projekt okładki: Monika Wądołowska

Konsultanci merytoryczni:

- Aleksandra Kamińska (Sekcja Diagnostyki PTP, Centralny Szpital Kliniczny MSW)
- Bartosz Zalewski (Sekcja Diagnostyki PTP, Katedra Diagnostyki SWPS)
- Małgorzata Macińska (Stowarzyszenie Tłumaczy Polskich)

Korekta językowa: Monika Lisiewicz

Oprawa graficzna: Anna Dybała

Centrum Inicjatyw Międzykulturowych
ul. Turecka 3/27
00-745 Warszawa

www.cim.org.pl
www.dialogmiedzykulturowy.org.pl
www.refugeeisnotmyname.org

Kontakt: monika.wadolowska3@gmail.com

 /CentrumInicjatywMiedzykulturowych

O dokumencie

Niniejsza praca poświęcona jest tematyce współpracy psychologów oraz terapeutów z tłumaczami, a także innych osób pracujących w obszarze zdrowia psychicznego na rzecz osób obcojęzycznych, w tym cudzoziemców oraz uchodźców. Chcąc uczynić tekst bardziej przejrzystym, zdecydowałam się na językowe uproszczenie, stosując słowo „psycholog” wobec każdej osoby, do której skierowana jest ta praca. W sposób oczywisty dokument odnosi się także do terapeutów, pedagogów oraz wszystkich pracujących w obszarze pomocy psychologicznej.

Przewodnik jest pierwszym w Polsce dokumentem, który odnosi się do powyższego zagadnienia i tak szeroko je obejmuje. Jego stworzenie to próba przyjrzenia się różnym aspektom współpracy pomiędzy psychologami a tłumaczami (poczynając od wzajemnego zrozumienia i komunikacji, poprzez budowę zaufania i przymierza pomiędzy uczestniczącymi, na bezpieczeństwie oraz komforcie każdej ze stron kończąc) z bliższej perspektywy.

Dlaczego?

Tłumacz w gabinecie psychologa to szczególna postać, której zadaniem jest coś więcej, niż tłumaczenie treści przekazywanych pomiędzy klientem a psychologiem. Tłumacz to także osoba, która stanowi o jakości komunikacji pomiędzy nimi, ma wpływ na atmosferę spotkania oraz jednocześnie może wpływać na czas trwania spotkania i efektywność współpracy. Szczegółowo starałam się więc ująć kwestię wpływu osoby trzeciej, jaką jest tłumacz, na proces diagnozy oraz terapii, a także konsekwencji, jakie owo uczestnictwo może mieć. W związku z tym, że obecnie tłumacze nie mają możliwości odbycia specjalistycznego szkolenia przygotowującego do współpracy z psychologiem, uwagę poświęciłam także temu aspektowi.

Stworzyłam ten dokument z nadzieją, że zawarte w nim wskazówki ułatwią pracę wszystkim tym, którzy, działając w obszarze zdrowia psychicznego, mają styczność z osobami obcojęzycznymi i doświadczają różnego rodzaju trudności i dylematów z tym związanych oraz którzy chcą poprawić jakość własnej pracy i satysfakcję z niej płynącą.

Podziękowania

Stworzenie tego dokumentu możliwe było dzięki wsparciu oraz konsultacji merytorycznej specjalistów w swoich dziedzinach: **Magdaleny Macińskiej** (Stowarzyszenie Tłumaczy Polskich) i jej pomocy w rozwianiu wątpliwości dotyczących procesu kształcenia oraz etyki zawodu tłumacza, oraz **Aleksandry Kamińskiej** (Centralny Szpital Kliniczny MSW, Ogólnopolska Sekcja Diagnostyki Polskiego Towarzystwa Psychologicznego) i **Bartosza Zalewskiego** (Ogólnopolska Sekcja Diagnostyki Psychologicznej Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Katedra Diagnostyki Psychologicznej SWPS), bez których praca ta nie miałaby obecnego kształtu lub też w ogóle by nie powstała. Za otwarcie nowej drogi, wsparcie, konsultacje oraz wszelkie sugestie serdecznie pragnę im w tym miejscu podziękować.

Monika Wądołowska

Spis treści

O dokumencie	3
Dlaczego?	3
Podziękowania.....	4
Spis treści	5
Spis treści	5
Dlaczego praca z tłumaczem?	6
Organizacja wsparcia językowego	9
Kto decyduje o potrzebie współpracy z tłumaczem?	10
Czas pracy	12
Miejsce pracy	13
Rozpoczynając pracę z tłumaczem	15
Specyfika pracy z klientem przy współpracy z tłumaczem	20
Wskazówki ułatwiające komunikację za pośrednictwem tłumacza.....	23
Współpraca z osobą niebędącą zawodowym tłumaczem.....	24
Tłumacz jako konsultant kulturowy	27
Korzystanie z narzędzi psychometrycznych	28
Odmowa współpracy z tłumaczem	30
Opinia na temat pracy tłumacza	32
Współpraca z tłumaczami na rzecz uchodźców oraz osób torturowanych	33
Współpraca z tłumaczami na rzecz osób niesłyszących i niedosłyszących	36
Kształcenie tłumaczy oraz psychologów – zalecenia	38
Dokumenty uzupełniające	40
Bibliografia.....	41

Dlaczego praca z tłumaczem?

W związku ze zmianami kulturowymi i obyczajowymi zachodzącymi w Polsce w ostatnich latach, coraz bardziej prawdopodobnym wydaje się, że przynajmniej części psychologów przyjdzie kiedyś pracować z osobą o odmiennej narodowości, kulturze i języku. W związku z tym, że w pracy tej klient często porusza bardzo osobiste i trudne dla niego tematy dotyczące życia prywatnego oraz relacji z innymi, kwestie języka wydają się bardzo istotne. Porozumiewanie się z klientem językiem, w którym nie jest on biegły, bądź w którym nie jest biegły sam psycholog, może przysparzać trudności różnego rodzaju – poczynając od problemów w zrozumieniu przekazu, na planowaniu odpowiednich interwencji kończąc.

Czasami jednak klient posługuje się innym językiem (znanym psychologowi) dosyć płynnie i możliwa jest komunikacja bez udziału tłumacza. To idealna sytuacja jednak także i tutaj warto pamiętać, że możliwości korzystania z tej umiejętności mogą być ograniczone podczas omawiania trudnych emocjonalnie przeżyć, przy wysokim poziomie lęku, smutku czy złości, ale także przy niektórych zaburzeniach (np. schizofrenii) czy chociażby wówczas, kiedy spotykamy się z osobą starszą (i związanej z nią – możliwej – demencji). Kiedy tak się dzieje klient często nie jest w stanie w pełni lub adekwatnie wyrazić tego, co czuje i myśli. Nawet, jeśli będzie zdolny do komunikacji, to może się zdarzyć, że więcej uwagi poświęcać będzie samemu procesowi doboru słownictwa, niż komunikowaniu się w ogóle. W takiej sytuacji trudnym dla psychologa może okazać się nie tylko zrozumienie problemu klienta, ale także interpretacja pojawiających się długich przerw, czy stanów zamyślenia.

W konsekwencji może dojść do powstania bariery komunikacyjnej utrudniającej a czasem uniemożliwiającej efektywną komunikację pomiędzy klientem a niosącym pomoc. W praktyce oznacza to, że psycholog czy też terapeuta może odnaleźć trudność w:

- ✓ zawarciu kontraktu z klientem
- ✓ zrozumieniu doświadczenia i punktu widzenia klienta
- ✓ zrozumieniu kulturowego kontekstu zachowania klienta
- ✓ postawieniu trafnej diagnozy
- ✓ budowaniu relacji terapeutycznej
- ✓ monitorowaniu przebiegu zaburzenia czy innych trudności, z którymi klient się zgłosił
- ✓ wprowadzaniu interwencji psychologicznej i uzyskaniu na nią zgody klienta
- ✓ monitorowaniu oraz ocenie efektywności stosowanej interwencji

Problemy te mogą prowadzić do popełnienia takich błędów jak:

- ✓ nieprawidłowa identyfikacja (diagnoza) psychopatologii
- ✓ niedoszacowanie lub przeszacowanie nasilenia objawów psychopatologii
- ✓ diagnoza psychopatologii, której nie ma

Powyższe trudności oraz błędy, do których mogą one prowadzić, mogą utrudnić lub wręcz uniemożliwić spełnienie **podstawowych standardów pracy**, do których spełnienia psycholog zobowiązuje się niejako automatycznie przystępując do pracy z każdym nowym klientem. Aby tego uniknąć warto rozważyć podjęcia się współpracy z tłumaczem, która miałaby na celu upłynnienie komunikacji pomiędzy otrzymującym i świadczącym pomoc, przyczynić się do wzrostu zrozumienia trudności klienta i – co najistotniejsze – udzielenia pomocy w sposób profesjonalny i efektywny.

Wprowadzenie tłumacza do gabinetu psychologicznego to oczywiście istotna zmiana, która nie pozostaje obojętna dla procesu niesienia pomocy (odbywającego się zazwyczaj w kontakcie 1+1) i wpływa znacząco na proces i przebieg budowania relacji oraz pracy z klientem (o czym dalej). Ważnym jest, aby zmiana ta, na tyle na ile to możliwe, nie wpływała na jakość wykonywanej pracy. To spore wyzwanie, bowiem dla wielu psychologów praca w takich warunkach nie należy do codzienności, a to właśnie rolą psychologa jest stworzenie takich warunków pracy, by wpływ ewentualnych negatywnych czynników był jak najmniejszy – za to psycholog odpowiada w pełni¹. Co istotne – **obecność tłumacza sama w sobie nie jest czynnikiem negatywnym, a jedynie to, co w wyniku pracy w takich warunkach może się pojawić.**

Bariera komunikacyjna natury językowej to także trudności odczuwane przez samego klienta – nie tylko w nadawaniu przekazu (o czym dalej). **Kiedy komunikacja jest ograniczona klient może mieć problem w zrozumieniu m.in.:**

- ✓ roli psychologa
- ✓ celu spotkania
- ✓ zasad komunikacji oraz postępowania psychologicznego
- ✓ celu stosowanych interwencji
- ✓ konsekwencji tych interwencji

¹ Więcej o standardach: Paluchowski, J. W., Filipiak, M., Tarnowska, M., Zalewski, B. (w druku). Standardy diagnozy psychologicznej. W: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.

Jeśli klient nie posługuje się językiem polskim w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację, warto skorzystać z pomocy wykwalifikowanego oraz przeszkolonego do pracy w warunkach psychologicznych tłumacza², który oprócz tłumaczenia treści słownej nadawanych komunikatów będzie w stanie udzielić psychologowi informacji także na temat istotnych w danym kraju, czy kulturze gestach, zachowaniach, czy metaforach i ich znaczeniu, które mogą nieść ze sobą dodatkową informację, cenną dla procesu rozumienia klienta, postawienia trafnej diagnozy i prowadzenia skutecznej terapii.

Współpraca z wykwalifikowanymi w tym obszarze tłumaczami może nie tylko ułatwić dostęp do profesjonalnej pomocy psychologicznej wszystkim tym, którzy jej potrzebują niezależnie od pochodzenia, ale także zwiększyć jakość i skuteczność oferowanych usług. Każda instytucja oferująca pomoc psychologiczną swoim pacjentom/ klientom powinna zatroszczyć się o to, by w przypadkach, kiedy są nimi cudzoziemcy, zapewnić im swobodną komunikację, czy to poprzez wybór psychologa posługującego się płynnie językiem klienta, czy też poprzez możliwość współpracy z wykwalifikowanym i przeszkolonym do pracy w obszarze pomocy psychologicznej tłumaczem.

² Na chwilę obecną tłumacze nie mają możliwości odbycia takich szkoleń, które przygotowywałyby ich do pracy w warunkach niesienia pomocy psychologicznej. Tak długo jak nie będzie to możliwe do zadań psychologa lub instytucji zatrudniającej psychologa oraz tłumacza należeć będzie zapewnienie odpowiedniego przygotowania do takiej pracy w oparciu o niniejszy przewodnik oraz własną wiedzę psychologiczną. Więcej informacji na ten temat w rozdziale 2 oraz 16.

Organizacja wsparcia językowego

Kto jest odpowiedzialny za zapewnienie wsparcia językowego psychologowi? Psycholog, instytucja, klient? Wiele zależy od sytuacji oraz specyfiki pracy psychologa, jeśli jednak pracuje on na rzecz konkretnej instytucji, to właśnie jej rolą jest zapewnienie takiego wsparcia i powinno ono obejmować:

- ✓ zobowiązanie instytucji do odpowiadania na potrzeby osób różnego pochodzenia oraz kultury poprzez zapewnienie profesjonalnych usług językowych w odpowiednim czasie
- ✓ zobowiązanie do zapewnienia psychologom szkolenia dotyczącego specyfiki pracy z tłumaczem na potrzeby diagnozy oraz terapii jak i z zakresu psychologii międzykulturowej (tak długo jak nie istnieją odpowiednie ku temu szkolenia, zaleca się aby każdy psycholog zapoznał się z niniejszym przewodnikiem i postępował wedle jego zaleceń)
- ✓ zobowiązanie się do zapewnienia usług najwyższej jakości a więc: współpracy z tłumaczami posiadającymi odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie w aspekcie tłumaczenia na rzecz usług psychologicznych (Załącznik 1)
- ✓ zobowiązanie do pokrycia kosztów związanych z pracą tłumacza (jeśli instytucja jest instytucją publiczną)
- ✓ uczynienie powszechnie dostępną informacji o możliwości korzystania z takich usług wszystkim tym, którzy mogą ich potrzebować (tak klientom jak i psychologom)

W sytuacji, w której psycholog podejmuje się pracy na rzecz klienta w ramach praktyki prywatnej sam powinien rozważyć powyższe kwestie tak, aby mieć pewność, co do kompetencji tłumacza w zakresie wiedzy na temat języka oraz kultury i kraju pochodzenia klienta (Załącznik 1). Psycholog powinien zwrócić szczególną uwagę na to, czy zatrudniana osoba odbyła szkolenie z zakresu współpracy z psychologiem i/ lub posiada doświadczenie w takiej pracy. Kwestia finansowa powinna zostać omówiona z samym klientem tak, aby to klient pokrył koszty zatrudnienia tłumacza.

Kto decyduje o potrzebie współpracy z tłumaczem?

Zapotrzebowanie takie może zgłosić sam klient świadomy faktu, że nie potrafi posługiwać się językiem polskim wystarczająco dobrze, a jego znajomość innych języków nie jest biegła. Decyzję taką może również podjąć psycholog, który wiedząc, że nie jest w stanie komunikować się płynnie w języku ojczystym klienta bądź innym, w którym ten jest biegły, powinien zdecydować się na skorzystanie z pomocy tłumacza, aby móc w pełni profesjonalnie i etycznie świadczyć swoje usługi. Wskazane jest, aby psycholog (bądź instytucja, jeśli to ona zatrudnia psychologa) rozeznał, czy klient może otrzymać fachową pomoc od innego psychologa, dla którego język nie stanowi takiej bariery. Jeśli szanse na to są niewielkie, bądź klientowi bardzo zależy na współpracy właśnie z danym psychologiem, to warto wziąć pod uwagę opcję współpracy z tłumaczem rozważając przy tym wszelkie jej plusy i minusy.

Jak rozpoznać potrzebę ?

- ✓ pytając klienta wprost o to czy chce, potrzebuje pomocy tłumacza (jeśli możliwa jest komunikacja i mamy pewność że klient rozumie pytanie)
- ✓ prosząc klienta o odpowiedzenie na kilka prostych pytań i/lub podsumowania krótkiej wypowiedzi psychologa swoimi własnymi słowami
- ✓ dowiadując się czy osoby pracujące w instytucji zatrudniającej psychologa doświadczyły problemów natury komunikacyjnej w kontakcie z klientem lub czy on sam zgłaszał takie trudności bądź chęć pracy z tłumaczem we wcześniejszym kontakcie z tą instytucją

W sytuacji, w której klient nie wie o możliwości skorzystania z takiej pomocy, psycholog powinien sam poinformować go o tym, że taka możliwość istnieje oraz udzielić odpowiedzi na wszelkie pojawiające się w związku z tym tematem wątpliwości na tyle, na ile jest to dla niego możliwe.

Wybierając tłumacza do współpracy psycholog (lub instytucja) powinien:

1. **ocenić potrzebny do komunikacji język**, a także, jeśli to istotne, upewnić się, że tłumacz rozumie dialekt, którym posługuje się klient (błędny może być założenie, że znając dany język tłumacz może komunikować się płynnie we wszystkich jego dialektach lub języku podobnym dla którego oferuje on swe usługi)

2. **wziąć pod uwagę kwestie etniczne oraz religijne.** Może mieć to szczególne znaczenie zwłaszcza, jeśli klient pochodzi z kraju w którym panuje jawny konflikt, wojna lub reżim polityczny (dotyczy to zaproszenia do współpracy tłumacza pochodzącego z kraju, z którym kraj cudzoziemca aktualnie pozostaje w konflikcie)
3. **upewnić się, czy płeć tłumacza jest istotna dla klienta.** Preferencja jednej płci może wynikać tak ze względów kulturowych i religijnych jak i innych, których na dany moment klient może i ma prawo nie ujawniać
4. **upewnić się, że tłumacz jest osobą uprawnioną do świadczenia takich usług,** zobowiązaną kodeksem etycznym, która jest obciążona odpowiedzialnością za swoją pracę i ewentualne odstępstwa od kodeksu, także pod względem odpowiedzialności prawnej (więcej informacji na ten temat znajduje się w Załączniku 1)
5. **upewnić się, że tłumacz posiada doświadczenie w pracy z psychologiem na potrzeby diagnozy i/ lub terapii oraz przeszedł odpowiednie ku temu szkolenie.** Brak doświadczenia oraz szkolenia nie powinien jednak być czynnikiem decydującym. Jeśli tłumacz nie odbył szkolenia do pracy o takiej specyfice należy poinformować go o takiej możliwości lub ją zapewnić (dotyczy to instytucji nie zaś psychologów świadczących swe usługi prywatnie. Jeśli psycholog świadczy swe usługi na rzecz konkretnej instytucji to jej rolą jest zapewnienie współpracy z odpowiednio wykwalifikowanymi tłumaczami a jeśli nie posiadają one właściwego ku temu przeszkolenia, powinny one o to zadbać same. Psychologowie świadczący swe usługi prywatnie powinni zaś podejmować się współpracy jedynie z tymi tłumaczami, którzy odpowiednie szkolenie odbyli lub które zobowiążą się do tego w ustalonym przez obie strony czasie, ale przed podjęciem ostatecznej współpracy).

Jeśli klient posługuje się płynnie językiem polskim lub innym obcym, którym posługuje się psycholog, tłumacz może nie być potrzebny. Należy mieć jednak na uwadze, że sposób komunikacji powinien być obserwowany zwłaszcza podczas omawiania wydarzeń stresujących i emocjonalnie trudnych. Należy mieć także świadomość, że dostęp do niektórych wydarzeń z życia pacjenta może być łatwiejszy podczas komunikacji jego językiem ojczystym jeśli dane wydarzenia właśnie tym językiem zostały zakodowane w pamięci pacjenta. Tym niemniej warto zawsze rozważyć wszelkie plusy i minusy takiej współpracy – jeśli klient komunikuje się sprawnie to tłumacz nie będzie konieczny. Warto zaś rozważyć skorzystanie z jego pomocy w sytuacji, kiedy te problemy się pojawią (co może zdarzyć się na różnych etapach współpracy).

Tłumacz jest także wymagany w sytuacji, kiedy klientem jest osoba niesłysząca lub niedosłysząca, a która potrafi komunikować się językiem migowym. W sytuacji, w której osoba taka posługuje się innym, niż polskim językiem migowym, należy zrobić wszystko, co możliwe, aby zapewnić takiej osobie tłumacza odpowiedniego do rozumienia przekazywanych treści.

Czas pracy

Myśląc o pracy z tłumaczem warto wziąć pod uwagę fakt, że każda wypowiedź będzie powtarzana, a zatem potrzeba dodatkowego czasu, aby klient zrozumiał słowa psychologa i na odwrót. W związku z tym **planując spotkania z udziałem tłumacza warto zmienić czas jego trwania na odpowiednio dłuższy lub zmienić ilość spotkań koniecznych do postawienia diagnozy** (jeśli zazwyczaj są to np. trzy spotkania, warto zrobić ich więcej, jeśli jest to możliwe). Kwestia tłumaczenia wypowiedzi oraz potrzebnego na to czasu zależy od wielu czynników, w tym samego języka, bowiem niekiedy by przekazać tę samą treść tłumacz musi użyć więcej słów niż użył psycholog, czy też klient. Warto dopytać o to tłumacza ustalając zasady wzajemnej współpracy jak i o to, czy tłumaczenie będzie symultaniczne (zalecane w wyjątkowych przypadkach jak np. podczas pracy z pacjentem będącym w fazie manii) czy konsekwentne (zalecane do codziennej pracy poza sytuacjami wyjątkowymi jw.). **Czas pracy powinien uwzględniać także spotkanie z tłumaczem przed i po sesji z klientem w celu ustalenia i wyjaśnienia wszystkich istotnych dla obu stron oraz samego procesu kwestii.**

Rozróżnienie pomiędzy tłumaczeniem symultanicznym i konsekwentnym wedle definicji Stowarzyszenia Tłumaczy Polskich

Tłumaczenie konsekwentne to tłumaczenie, w którym przekłada się wypowiedź mówcy podzieloną na fragmenty; mówca robi przerwy dla tłumacza.

Tłumaczenie symultaniczne to „jednoczesne”, „równoległe”, zwykle z wykorzystaniem sprzętu tłumaczeniowego i kabiny. Tłumacz słucha komunikatu źródłowego i tłumaczy go niemal równocześnie (zawsze ma to miejsce z nieznacznym opóźnieniem)

Miejsce pracy

Pojawienie się osoby pośredniczącej w kontakcie pomiędzy psychologiem a klientem wymaga zadbania o odpowiednią aranżację miejsca, w którym odbywa się spotkanie tak, by mogło ono przebiegać w warunkach komfortowych dla każdej ze stron. O aranżację miejsca troszczy się psycholog.

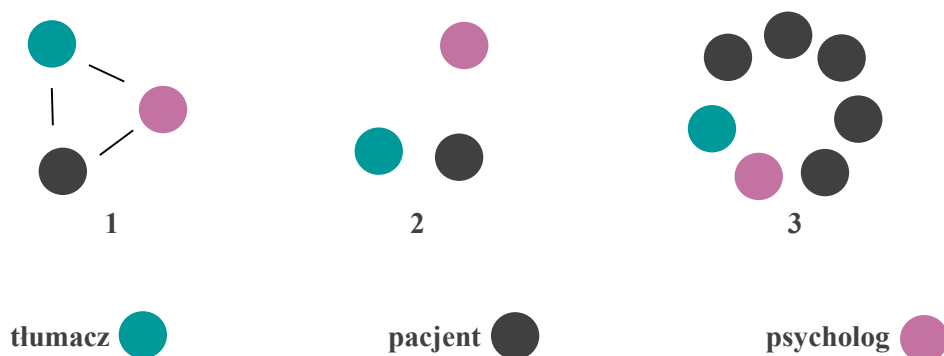
Pod uwagę warto wziąć tak charakter i cel spotkania (czy jest to diagnoza, terapia, test?) jak i to, że każda ze stron uczestniczy w nim z innego powodu, realizując inne cele.

Zaleca się, aby miejsca do siedzenia ustawiono tak, by tworzyły trójkąt, w którym pacjent i psycholog znajdują się na wprost siebie a tłumacz pomiędzy nimi w równej odległości (rys. 1). Ustawienie takie pozwala na to, by każda ze stron widziała się a jednocześnie sprawia, że kontakt wzrokowy między pacjentem a psychologiem jest możliwy. Jednocześnie psycholog dba o to, by pozostawać w kontakcie wzrokowym z klientem, ograniczając do minimum kontakt wzrokowy z tłumaczem tak, by pokazać, że jest on osobą pośredniczącą a nie równorzędnym partnerem rozmowy. Sytuacja zmienia się, kiedy spotkanie odbywa się na potrzeby diagnozy funkcjonowania pacjenta w określonym obszarze przy użyciu testów. Wówczas za odpowiednie uznaje się takie usadzenie, gdzie pacjent i psycholog są na wprost siebie, a tłumacz zajmuje miejsce bezpośrednio obok klienta (2).

Również w sytuacji, kiedy klient posługuje się językiem migowym należy zadbać o to by miał on możliwość dokładnego zobaczenia wszystkich gestów. Dotyczy to tak zwrócenia się tłumacza w stronę klienta, jak i jego odległości od niego i oświetlenia w miejscu spotkania (1).

W wyjątkowych sytuacjach, w których tłumaczącym są członkowie rodziny lub inne znajome klientowi osoby (rozwiązanie zalecane jako ostateczne ze względu na sieć zależności pomiędzy osobami) zaleca się ustawienie krzeseł na kształt półkola czy też podkowy. Kiedy w spotkaniu uczestniczy więcej niż trzy osoby wszyscy powinni usiąść w kole tak, aby każdy mógł dobrze widzieć wszystkich uczestniczących (3). Szczególnie istotne jest to z punktu widzenia samego tłumaczącego, dla którego możliwość obserwacji mówiącego może stanowić wsparcie dla procesu tłumaczenia.

Zapewnienie wody oraz łatwego do niej dostępu jest szczególnie doceniane przez tłumaczy, którzy dzięki temu mogą zadbać o higienę i komfort pracy. Najlepiej jeśli znajduje się ona bezpośrednio obok przeznaczonego dla niego miejsca.



Rys 1. Miejsce tłumacza oraz psychologa w pracy z osobą obcojęzyczną

Literatura jednak nie jest zgodna, co do tej formy ustawienia miejsc. Niekiedy zaleca się, aby tłumacz siedział w pewnej odległości za pacjentem, na wprost terapeuty/ diagnosty tak, aby pacjent koncentrował się na kontakcie z psychologiem a tłumacz niejako mówił z poziomu pacjenta. W zależności od źródeł zaleca się, aby psycholog sam znalazł, czy też wypracował wspólnie z tłumaczem takie ustawienie miejsc, jakie w danej sytuacji jest najbardziej adekwatne oraz jakie pasuje do ich stylu pracy.

Rozpoczynając pracę z tłumaczem

Rozpoczynając pracę z tłumaczem należy pamiętać przede wszystkim o roli, którą pełni, a tą jest tłumaczenie komunikatów nadawanych tak przez klienta jak i psychologa ze szczególnym uwzględnieniem znaczenia przekazywanej treści. **Poza wyjątkowymi przypadkami, o których mowa dalej, tłumacz nie przekazuje nadawanej treści słowo w słowo.** Istotne jest, by podczas przekazywania treści tłumacz zachował tempo mówienia pacjenta, włączając w to pauzy oraz sposób ekspresji, zachowując przy tym swoją neutralność wobec samych komunikatów (oznacza to nie zmienianie ich znaczenia oraz nie ocenianie, nie wypowiadanie własnej opinii). Tu należy zaznaczyć, że tłumacz nie jest naśladowcą klienta w sensie dosłownym, tj. nie kopiuje jego wszystkich zachowań a jedynie (i to do pewnego stopnia, tak by nie przysłonić pacjenta swoją osobą) głośność oraz tempo mówieni. Tłumacz robi przerwy tam, gdzie nadawca komunikatu, jednak nie krzyczy kiedy ten to robi. W takich sytuacjach ważne jest zachowanie ukierunkowane na płynność i jasność przekazu a zatem głośność odpowiednią dla spełnienia tego celu. Do zadań tłumacza należy także przekazanie psychologowi informacji na temat istotnych, niosących konkretne znaczenie w kraju pochodzenia klienta gestach, sposobach zachowania, metaforach oraz innych czynnikach kulturowych, które mogą przejawiać się w sposobach myślenia czy zachowania klienta, a tym samym być istotne dla procesu komunikacji, trafnej diagnozy oraz/ lub procesu terapeutycznego.

Względy etyczne

Dbając o standardy etyczne swojej pracy psycholog podejmujący współpracę z tłumaczem powinien:

- ✓ upewnić się, że tłumacz jest odpowiednio wykwalifikowaną osobą do pracy w danym kontekście
- ✓ upewnić się, że tłumacz nie posiada relacji innej niż zawodowa z klientem
- ✓ upewnić się, że tłumacz dochowa tajemnicy względem wszystkiego, co ma miejsce w gabinecie psychologicznym i dotyczy klienta
- ✓ upewnić się, że tłumacz jest świadomy obowiązujących go innych, właściwych jego profesji przepisów (Załącznik 1)
- ✓ uzyskać świadomą zgodę klienta do korzystania z usług wybranego tłumacza

W sytuacji, w której tak psycholog, jak i tłumacz zatrudniani są na potrzeby działań konkretnej instytucji, powyższe czynności należą do działań tej instytucji. Pomimo to dobrze jest, dla samej współpracy obu osób, omówić te kwestie przed rozpoczęciem wspólnej pracy. Pozwoli to poczuć się pewniej i bezpieczniej w kontakcie tak psychologowi, jak i tłumaczowi.

Kontakty o charakterze nieprofesjonalnym

Określenie, czy pomiędzy klientem a tłumaczem istnieje lub istniała więź inna, niż o charakterze zawodowym jest konieczne i szczególnie istotne, dla jakości postępowania psychologicznego. Jeśli kontakty o charakterze osobistym takie jak wtedy, kiedy tłumacz i klient dzielą ze sobą pewną historię życiową (związek intymny, dzielenie ze sobą wspólnej przestrzeni) lub też, kiedy istnieją pewne podobieństwa doświadczeń między nimi jak np. ucieczka, wojna, bycie uchodźcą, świadkiem podobnego zdarzenia. W sytuacji, w której tłumacz dzieli przestrzeń życiową z klientem (np. oboje żyją na co dzień w ośrodku dla uchodźców) istnieje ryzyko naruszenia poufności, co z kolei może mieć wpływ na dynamikę komunikacji oraz wykształcenie się dodatkowych barier uniemożliwiających szczery kontakt z klientem. Na tyle na ile to możliwe, należy unikać sytuacji, w których tłumacz zna klienta prywatnie, aby zapewnić wysoką jakość usług oraz komfort wszystkim stronom komunikacji na potrzeby pomocy psychologicznej.

Ciągłość opieki

Jeśli psycholog planuje spotkać się z klientem więcej niż raz, ważne aby, jeśli jest to możliwe, współpracował z tym samym tłumaczem. Każdorazowe wprowadzanie nowego tłumacza stwarza dodatkowe i niepotrzebne utrudnienia oraz wpływa na niestabilność tej relacji, do której utrzymania psycholog powinien dążyć [Zalewski, B., Kamińska, A. (w druku) Diagnostyka osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce, Standard 11, w: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki]. Praca z tym samym tłumaczem pomaga budować zaufanie klienta oraz pomaga mu poczuć się bezpiecznie, dzięki czemu łatwiej i szybciej można nie tylko poznać samego klienta, ale również obserwować postępy pracy terapeutycznej. Ma to szczególne znaczenie zwłaszcza podczas pracy z dziećmi oraz imigrantami ubiegającymi się o nadanie statusu uchodźcy i wszystkimi osobami, które w swoim życiu doświadczyły lub były świadkami wydarzeń traumatycznych. Należy mieć świadomość, że zmiana tłumacza może być bardzo odczuwalna przez klienta i będzie wymagała ponownego budowania zaufania nie tylko pomiędzy klientem a tłumaczem, ale w całej triadzie, co wiązać się może z poniesieniem pewnych kosztów emocjonalnych oraz czasowych tak po stronie klienta jak i samego psychologa, może wydłużyć proces diagnostyczny czy terapeutyczny.

Spotkanie z tłumaczem przed spotkaniem z klientem

Tłumacz będzie w lepszej pozycji, jeśli będzie rozumiał role oraz pozycje wszystkich stron uczestniczących w spotkaniu. W tym celu psycholog może zaplanować wstępnie spotkanie z tłumaczem mające przybliżyć powód oraz przebieg i formę danego spotkania (diagnoza, konsultacja, pierwsza sesja terapeutyczna) oraz wynikające z tego sposoby postępowania jak i oczekiwania wobec jego roli.

Tłumaczowi łatwiej będzie przygotować się do pracy także wtedy, gdy będzie wiedział jakimi technikami psycholog i on sam będą posługiwać się w trakcie spotkania (wykorzystanie wywiadu, dyskusji, pytań zamkniętych, testów i jeśli tak, to o jakim charakterze itd.). Zapoznanie się z tym przed spotkaniem pozwoli mu nie tylko lepiej zrozumieć swoją rolę w spotkaniu ale też pozwoli na zadanie wszelkich pytań zanim dojdzie do spotkania. **Dokładne omówienie sesji przed jej rozpoczęciem pomaga obu stronom – tak psychologowi jak i tłumaczowi – poczuć się pewniej we współpracy ze sobą oraz może mieć istotne znaczenie dla budowania koleżeńskiego kontaktu opartego na wzajemnym szacunku i zaufaniu**, co ma korzystny wpływ nie tylko na przebieg spotkania i współpracy, ale i samopoczucie samego klienta. Wyjaśnienie wszelkich wątpliwości przed sesją pozwoli także uniknąć niekomfortowej sytuacji i dopytywania o szczegóły w trakcie sesji, co mogłoby zaburzyć jej przebieg.

Spotkanie wstępne stanowi także dobrą okazję do omówienia takich kwestii, jak bezpieczeństwo pracy oraz sytuacji, w których może ona zostać przerwana (psycholog może umówić się na konkretny znak z tłumaczem na wypadek sytuacji, w których przerwanie będzie konieczne). Ważne też, aby psycholog umówił się z tłumaczem, że w sytuacjach, w których będzie on potrzebował opuścić na chwilę miejsce spotkania, tłumacz powinien uczynić to razem z nim. Jest to konieczne, bowiem pozwoli uniknąć sytuacji, w której pacjent może chcieć obsadzić tłumacza choć na chwilę w innej roli lub dopytywać go o kwestie, w których nie jest on (tłumacz) kompetentny. Będzie to także sytuacja bardziej komfortowa dla tłumacza, który nie wiedząc, co mógłby zrobić w takich momentach może odczuwać trudności i/ lub wejść w funkcję, której pełnić nie powinien (np. samego psychologa), co może wiązać się z dylematami o różnym charakterze, także moralnymi.

Wyjaśnienie takiego postępowania oraz podanie jego uzasadnienia klientowi oraz tłumaczowi jest rolą psychologa.

Współpraca pomiędzy psychologiem a tłumaczem

Pomocnym dla obu stron może okazać się podejście do współpracy, jako do zadania które realizują wspólnie i w którym to rola każdego z nich jest równie istotna. Tłumacz jest bowiem nie tylko pośrednikiem, nie tylko narzędziem z którego psycholog niejako „korzysta”, kiedy istnieje taka potrzeba. W podejściu współpracy obaj partnerzy rozumieją swoje role oraz powody, dla których przyszło im razem pracować. Pomocnym może okazać się wcześniejsze spotkanie obu partnerów celem omówienia warunków tej współpracy, nawet takich jak sposób tłumaczenia (np. tłumaczenia następują w krótkich odstępach czasu, a psycholog stara się wypowiadać krótko i rzeczowo zostawiając tłumaczowi czas na przekazanie treści klientowi itp.).

Dobrze jest jeśli psycholog dzieli się z tłumaczem każdą informacją którą uważa za istotną w kontekście rozumienia klienta oraz ich współpracy. Powinien zatem uprzedzić tłumacza o wszelkich charakterystycznych zrachowaniach czy np. sposobach mówienia typowych lub mogących pojawić się u danego klienta (jeśli posiada taką wiedzę). Oboje powinni także ustalić, jaka forma spotkań im odpowiada oraz czy dany tłumacz będzie miał możliwość współpracować z psychologiem dłużej itd. Jeśli spotkanie ma być jednorazowe również zaleca się aby obie strony spotkały się i omówiły ze sobą zasady współpracy nawet, jeśli może to nastąpić na kilka minut przed spotkaniem z klientem ważne jest, aby miało miejsce. Pomimo partnerskiej relacji psycholog umawia się, że to on nadaje ton charakterowi spotkania i jemu przewodniczy, a tłumacz pełni w nim funkcję wspierającą. Jest bardzo istotne, aby tłumacz rozumiał tę zasadę, by psycholog mógł jak najlepiej wykonać swoją pracę.

Dokładność przekazywanych informacji

W rozmowie poprzedzającej spotkanie z klientem ważne, by psycholog podkreślił także znaczenie, jakie w wywiadzie psychologicznym/procesie terapeutycznym ma dokładne przekazywanie treści nadawanej tak przez niego jak i przez klienta. Jeśli to możliwe, jak najdokładniejsze. Psycholog powinien zdecydowanie poprosić tłumacza o jak najwierniejsze powtarzanie pytań i odpowiedzi tak, by utrzymać znaczenie pierwotnej wiadomości. Dobrze mieć jednak świadomość, że niektóre słowa lub wyrażenia często nie mają swoich odpowiedników w innym języku, co w pewien sposób może zmieniać treść ich wypowiedzi. Warto zapytać tłumacza przed spotkaniem, jakie wyrażenia lub słowa nie mogą być tłumaczone wprost by, jeśli to możliwe, zastępować je takimi wyrażeniami, które będą najbliższe treści, którą chcemy przekazać.

Podobnie, jeśli psycholog pracując w konkretnym nurcie, czy z konkretnym zaburzeniem lub/ i wie, że chce używać pewnego specyficznego język warto, by zapytał tłumacza przed spotkaniem, czy będzie ono możliwe do przetłumaczenia. O ile to możliwe warto jednak zrezygnować z takiej specyfiki zastępując ją słownictwem jak najprostszym i najłatwiejszym tak do zrozumienia jak i tłumaczenia (znaczenie może mieć nie tylko językowa ale i kulturowa jasność komunikatu).

Tłumacz powinien być poinformowany również o tym, że klienci z niektórymi zaburzeniami np. dysfazją lub manią mogą mieć trudności z jasnym wyrażeniem tego, co myślą, co może prowadzić do wypowiedzania treści zdających się nie mieć sensu. Jeśli więc tłumacz będzie miał poczucie, że wypowiedzi klienta są go pozbawione powinien wiedzieć, że wówczas należy jak najwierniej tłumaczyć wszystko, co przekazuje klient bez prób rozumienia sensu i jednocześnie zasygnalizowanie to psychologowi. Tłumacz świadomy, że przy pewnych zaburzeniach takie sytuacje są normalne, wspierał psychologa w obserwacji przebiegu oraz diagnozie zaburzenia. Tłumacz nie posiadający takiej wiedzy nieświadomie może utrudnić proces diagnozy i/ lub obserwacji zachodzących zmian.

Zachowania nieprofesjonalne

Jak w każdej sytuacji zawodowej, także tutaj może zdarzyć się, że osoba, z którą współpracujemy nie wywiązuje się ze swoich obowiązków lub podejmuje zachowania budzące wątpliwości natury etycznej czy zawodowej. Należy zwrócić na nie szczególną uwagę i w przypadku ich obserwacji zawsze zwrócić się do tłumacza z prośbą o zmianę postępowania na takie, które jest zgodne z umową oraz obowiązującym kodeksem etycznym. Przykładami zachowań nieprofesjonalnych ze strony tłumacza są:

- ✓ nieprzekazywanie pełnej treści komunikatów (wyjątek stanowią sytuacje, w których klient mówi tak szybko, że jest to niemożliwe)
- ✓ podejmowanie konwersacji z klientem w temacie innym niż temat spotkania i z pominięciem osoby psychologa
- ✓ wypowiedzianie się w imieniu klienta zamiast tłumaczenia tego, co klient sam powiedział
- ✓ odbieranie telefonu komórkowego w trakcie trwania spotkania
- ✓ komunikowanie się z klientem w sposób poniżający go lub podważający wiarygodność jego wypowiedzi, stosowanie ocen wobec komunikatów nadawanych tak przez psychologa jak i klienta zwłaszcza w trakcie sesji terapeutycznej/diagnostycznej
- ✓ interweniowanie, pocieszanie klienta, przyjmowanie innej niż umówiona roli

W sytuacji, w której psycholog podejrzewa, że komunikacja przebiega nieprawidłowo, psycholog powinien poinformować klienta o tym, że potrzebuje chwili na rozmowę z tłumaczem w celu wyjaśnienia wątpliwości, które ma względem tłumaczenia.

Jeśli sytuacja nie wymaga natychmiastowej interwencji psycholog powinien przedstawić swoje wątpliwości tłumaczemu po spotkaniu wyjaśniając jednocześnie, czego nie rozumie, a co wydaje mu się niewłaściwe i nieakceptowalne oraz z jakiego powodu. Dotyczy to zwłaszcza współpracy z osobą niebędącą zawodowym czy przeszkolonym tłumaczem, która może nie rozumieć niestosowności swojego postępowania.

Specyfika pracy z klientem przy współpracy z tłumaczem

Omówienie kwestii formalnych

Dbanie o to, by po pracy z klientem obie strony – tłumacz i psycholog miały możliwość rozmowy na temat minionego spotkania (oraz wymiany spostrzeżeń na temat wzajemnej pracy, dopytania o niejasne podczas sesji kwestie i wyjaśnienie ich tak szybko jak to możliwe) jest zadaniem psychologa. **Warto zadbać, aby rozmowie tej nie towarzyszył klient.** Zaleca się, aby po zakończeniu spotkania tłumacz opuścił gabinet jako pierwszy, a następnie psycholog z klientem. Upewniając się, że klient nie będzie świadkiem rozmowy, można ją rozpocząć.

Rozmowa taka stanowi szansę na ocenę jakości komunikacji oraz omówienie trudności, które pojawiły się podczas tłumaczenia. **Dobrze** mieć przy tym na uwadze, że tłumacz nie jest pracownikiem służby zdrowia i sam ten fakt nie powinien stanowić przedmiotu dyskusji pomiędzy nimi. To, co istotne to szansa na wypracowanie lepszej współpracy oraz ocena wpływu zaistniałych trudności na proces konsultacji bądź proces terapeutyczny w danym przypadku i uniknięcie popełnienia tych samych błędów w przyszłości. To także szansa dla psychologa na uzyskanie informacji o tym, czy podczas spotkania pojawiły się istotne kulturowo zachowania, których znaczenia psycholog mógł w trakcie sesji nie rozumieć bądź też nie zauważyć.

Poufność

Psycholog powinien uszanować zasady etyczne, które obowiązują tłumacza, jednocześnie dbając o to, aby każda ze stron rozumiała, że wszystko to, co ma miejsce podczas spotkania jest objęte tajemnicą i nie powinno przedostać się na zewnątrz. Psycholog zaznacza przy tym, że jego także obowiązują takie normy i że to on bierze odpowiedzialność za przebieg spotkania oraz przedstawienie granicy poufności (psycholog wyjaśnia, tak klientowi jak i tłumaczowi, jakie informacje, w jakiej formie oraz w jakim celu mogą być przekazane dalej (Paluchowski, Filipiak, Zalewski i Tarnowska, Standardy Psychologiczne, Standard 1.11) zwłaszcza w sytuacji diagnozy na potrzeby konkretnych instytucji takich jak Urząd Do Spraw Cudzoziemców – dalej: UDSC).

Rozpoczęcie spotkania

- ✓ Psycholog najpierw przedstawia siebie, a później tłumacza
- ✓ psycholog informuje, że tak on jak i tłumacz zobowiązani są do zachowania tajemnicy zawodowej i że żadna z treści poruszanych podczas spotkania nie przedostanie się na zewnątrz, z wyjątkiem sytuacji zagrożenia dla życia klienta lub innych osób, co jest zgodne z obowiązującym prawem
- ✓ psycholog wyjaśnia cel spotkania, sposób jego przebiegu oraz rolę, jaką w tym spotkaniu odgrywa. W sytuacji diagnozy zleconej przez konkretną instytucję psycholog informuje klienta o tym, kto i w jakiej formie otrzyma diagnozę obecnego stanu klienta oraz w jakim celu
- ✓ psycholog dba o stworzenie warunków, w których każdy uczestnik spotkania, także tłumacz, może poprosić o wyjaśnienie tych treści, czy części spotkania, które są dla niego w jakiś sposób niejasne
- ✓ po przedstawieniu się oraz wyjaśnieniu wszystkich istotnych kwestii oraz wątpliwości można przejść do realizacji celu spotkania

Dynamika spotkania

Obecność tłumacza podczas spotkania diagnostycznego czy terapeutycznego nie pozostaje obojętna dla budowania relacji z klientem. Budowanie atmosfery zaufania, przymierza z klientem, może w takiej sytuacji zająć więcej czasu niż podczas standardowej pracy pacjent – psycholog, bowiem tłumacz jest także osobą, wobec której klient buduje zaufanie, a to wymaga czasu. Co więcej, w związku z obecnością tłumacza klient częściej może zwracać się do niego, niż do psychologa, zwłaszcza podczas pierwszych spotkań, bowiem to jemu może przypisywać rozumienie tego, co ma do przekazania co wydaje się oczywiste, gdyż to rzeczywiście tłumacz jako pierwszy rozumie nadawane przez niego komunikaty). W takich sytuacjach warto, aby psycholog poprosił o zwracanie się bezpośrednio do niego i wyjaśnił powód, dla którego aspekt ten ma znaczenie. Niezależnie jednak od tego warto pamiętać, że podczas pracy z tłumaczem:

- ✓ może zaistnieć sytuacja, w której klient zbuduje przymierze z tłumaczem wykluczając psychologa
- ✓ psycholog oraz tłumacz mogą zbudować przymierze wykluczając klienta
- ✓ przymierze może nie zostać zbudowane poprzez odrzucenie tłumacza przez klienta lub/ i psychologa
- ✓ tłumacz może stać się osobą dominującą i prowadzącą spotkanie doprowadzając do utraty pozycji prowadzącego przez psychologa

Psycholog korzystający w swojej pracy z pomocy tłumacza powinien pamiętać o tych możliwościach i rozważyć ich konsekwencje dla dalszej pracy. Na uwadze powinien mieć także fakt, że w związku z tym cała dynamika kontaktu klient – psycholog ulega zmianie, a zatem problematyczna może stać się obserwacja oraz interpretacja przeniesienia i przeciw przeniesienia, które w tej sytuacji stają się bardziej złożone, bowiem dotyczą nie dwóch a trzech osób. Najlepszą praktyką w zarządzaniu zmianą w kontakcie interpersonalnym jest w tym przypadku omówienie różnych możliwości z tłumaczem przed spotkaniem oraz, na ile to możliwe, bieżące, wzajemne dzielenie się swoimi odczuciami i przemyśleniami w tej kwestii, np. tuż po spotkaniu. Jeśli psycholog obserwuje, że pomiędzy klientem, a tłumaczem nie nawiązuje się kontakt lub też, że tłumacz nie radzi sobie z treściami przekazywanymi podczas spotkania (np. kiedy podczas spotkania poruszane są trudne treści, mogące wywołać różnorodne i silne emocje) zaleca się, aby psycholog rozważył nawiązanie współpracy z innym tłumaczem rozmawiając o tym uprzednio z tłumaczem, z którym współpracuje w danym momencie i rozważając wszelkie plusy i minusy tej zmiany.

Po spotkaniu z klientem – dbałość o stan psychiczny i emocjonalny tłumacza

Podjmując współpracę z tłumaczem psycholog bierze pod uwagę nie tylko jego odpowiedzialność prawną z tym związaną ale i jego dobrostan psychiczny oraz obciążenia związane z pracą w tak specyficznych warunkach. **Tłumacz powinien mieć zapewnioną możliwość zadbania o siebie także od strony psychologicznej w sytuacji, w której jego praca wiąże się z towarzyszeniem klientowi w bardzo trudnych emocjonalnie przeżyciach.** Psycholog powinien upewnić się, czy tłumacz posiada możliwość konsultacji oraz superwizji z psychologiem po udziale w trudnych dla niego spotkaniach. Zalecane jest, aby takie możliwości były zapewniane przez instytucję podejmującą się współpracy z tłumaczami, a jeśli to psycholog podejmuje taką współpracę poza działaniem jakiegokolwiek instytucji, dobrze jest, by na tyle, na ile to możliwe sam zatroszczył się o dobry stan psychiczny tłumacza po zakończonym spotkaniu, sprawdzając, co było dla niego trudne i obciążające. Jeśli tłumacz doświadczył niepokoju, stresu lub omawiane doświadczenia były bliskie jego własnym ważne jest, aby psycholog zadbał o jego aktualny stan oraz dopytał czy dalsze uczestniczenie w kolejnych spotkaniach nie będzie dla niego zbyt obciążające, informując jednocześnie, że jeśli tak się stanie, istnieje możliwość rozwiązania współpracy dla dobra stanu psychicznego samego tłumacza.

Podczas takiej rozmowy warto też zadbać o udzielenie pozytywnej informacji zwrotnej tłumaczowi mówiąc, co w szczególności podobało nam się we współpracy oraz które praktyki ze strony tłumacza okazały się trafne i właściwe dla procesu komunikacji pomiędzy psychologiem a klientem i podziękować za wspólną pracę.

Wskazówki ułatwiające komunikację za pośrednictwem tłumacza

- ✓ W trakcie spotkania zwracaj się bezpośrednio do klienta, a nie do tłumacza, utrzymując odpowiedni dla jego kultury kontakt wzrokowy także wtedy, kiedy tłumacz będzie tłumaczyć twoje słowa
- ✓ obserwuj klienta tak podczas mówienia do niego jak i podczas słuchania treści, które przekazuje Ci poprzez tłumacza, zwracając uwagę na komunikację niewerbalną między Wami
- ✓ zwracaj się do klienta w sposób bezpośredni i w pierwszej osobie używając formy „ja” oraz drugiej „ty” czy też grzecznościowej pan/pani zamiast „on”, „ona”. O to samo poproś tłumacza
- ✓ unikaj używania metafor, akronimów i psychologicznego żargonu. Mogą być niezrozumiałe dla odbiorcy oraz trudne w tłumaczeniu
- ✓ niekiedy powtórzenie treści może być bardzo efektywne, nie bój się tego robić. Pozwól z tego samego skorzystać tłumaczowi, jeśli potrzebuje dopytać o coś klienta niech jasno da o tym znać
- ✓ buduj proste i krótkie zdania. Ułatwi to i usprawni proces tłumaczenia
- ✓ po wypowiedzeniu jednego, dwóch zdań zrób przerwę, by umożliwić tłumaczowi przekazanie ich treści klientowi. Poproś także klienta, by mówiąc, dawał czas na tłumaczenie jego komunikatów
- ✓ pytaj klienta o to, czy to, co się dzieje i co jest mówione jest dla niego jasne i czy jest coś, co chciałby wyjaśnić lub coś, o co chciałby dopytać
- ✓ stosuj diagramy i obrazki, kiedy widzisz, że klientowi trudno jest zrozumieć to, co chcesz mu przekazać lub kiedy bezpośrednio wyraża on trudność w zrozumieniu tego, co mówisz
- ✓ podczas spotkania poproś klienta o informację zwrotną dotyczącą procesu tłumaczenia, sprawdź czy jest z niego zadowolony, czy też może znajduje w nim coś, co jest dla niego trudne, problematyczne, nie podoba mu się
- ✓ pamiętaj, aby uprzedzić tłumacza, że jeśli stosujesz parafrazy i klaryfikacje to są one skierowane do klienta nie zaś do niego samego. Dobrze będzie, jeśli wyjaśnisz także, w jakim celu to robisz. Tłumacz nie posiadający takiej wiedzy może uznać, że zwracasz się bezpośrednio do niego, a nie do klienta, uznając za zbędne tłumaczenie twojej wypowiedzi

Współpraca z osobą niebędącą zawodowym tłumaczem

Specyfika pracy z niewykwalifikowanym tłumaczem

W sytuacjach, w których psycholog działa pod presją czasu lub z innych powodów nie może skorzystać lub nie ma dostępu do profesjonalnej pomocy tłumacza, dobrym rozwiązaniem może być zatrudnienie do tej roli innej osoby, która w lepszym stopniu, niż klient posługuje się językiem polskim lub innym, znanym psychologowi językiem obcym. Jest to często rozwiązanie nie tylko proste, szybko dostępne i tanie, ale często także efektywne. Tłumaczami w takich przypadkach mogą być np. członkowie rodziny klienta, przyjaciele lub też jakakolwiek inna osoba, do której klient ma zaufanie. Z rozwiązania tego jednak należy korzystać rozważnie, za każdym razem biorąc pod uwagę mogące z tego wyniknąć konsekwencje: natury etycznej, zawodowej czy wreszcie prawnej oraz skutki tych działań takie jak:

- ✓ niewłaściwe tłumaczenie wypowiedzi klienta lub psychologa, zmieniające ich znaczenie, wynikające z braku wiedzy oraz/ lub znajomości odpowiedniego słownictwa
- ✓ zniekształcenie lub pominięcie części wypowiedzi klienta wynikające ze specyfiki relacji np. rodzinnych bądź wrażliwości tłumaczącego na sam temat oraz emocji, które się z nim wiążą
- ✓ nieadekwatna komunikacja wynikająca z braku wiedzy oraz umiejętności tłumaczącego
- ✓ podważanie hierarchii rodzinnej, w sytuacji, w której dzieci stają się tłumaczami rodziców (zaleca się, aby dzieci nie występowały w roli tłumaczy)
- ✓ podważanie pewności psychologa, co do tego, czy informacja przekazywana jest w sposób właściwy
- ✓ naruszenie zasady poufności

Powyższe konsekwencje mogą mieć znaczenie dla trafności stawianej diagnozy oraz podejmowanych w związku z tym dalszych działań. W ten sposób może dojść do niedoszacowania lub przeszacowania występowania objawów psychopatycznych, zastosowania nieodpowiedniej w danej sytuacji interwencji, jak również skarg oraz sporów.

W związku z powyższym **zaleca się, aby zawsze wtedy, kiedy jest to możliwe, psycholog korzystał z pomocy wykwalifikowanego tłumacza a jedynie w sytuacjach wyjątkowych, z pomocy osób trzecich, zwłaszcza zaś osób klientowi najbliższych (rodziny, przyjaciół) nie posiadających kwalifikacji w tym kierunku.**

Jak pracować?

1. Zanim dojdzie do spotkania

- ✓ przedstaw się oraz poinformuj tłumaczącego o swojej roli i celu spotkania
- ✓ zapytaj, czy osoba tłumacząca ma doświadczenie w tłumaczeniu w takich warunkach
- ✓ upewnij się, że tłumaczący rozumie cel spotkania oraz zobowiązanie do zachowania poufności wobec wszystkiego, co zostanie powiedziane podczas spotkania
- ✓ poinformuj tłumaczącego o możliwych tematach poruszanych w trakcie spotkania, upewnij się, że będzie on w stanie podjąć się ich tłumaczenia
- ✓ dowiedz się, czy są tematy, które są szczególnie trudne dla tłumaczącego, także osobiście i emocjonalne. Jeśli osoba tłumacząca jest migrantem może dzielić pewne doświadczenie z klientem lub mogła przejść przez podobne, co może stanowić dla niego obciążenie emocjonalne jak i wpływać na sam proces tłumaczenia
- ✓ jeśli planujesz używać fachowej terminologii wyjaśnij ją tłumaczącemu, najlepiej jednak o tyle o ile to możliwe, unikaj jej wprowadzania do rozmowy
- ✓ ustal z tłumaczącym tryb tłumaczenia (krótkie wypowiedzi) oraz poproś by sygnalizował, kiedy tempo lub długość wypowiedzi będą utrudniać tłumaczenie oraz, aby sygnalizował, kiedy nie będzie rozumiał danej wypowiedzi
- ✓ jeśli spotkanie ma być długie umów się na czas, w którym odbędzie się przerwa
- ✓ poświęć czas tłumaczącemu po zakończeniu spotkania, aby upewnić się, że jego stan emocjonalny jest dobry oraz dowiedzieć się, czy doświadczał jakichkolwiek trudności podczas tłumaczenia
- ✓ zaoferuj tłumaczącemu swoje wsparcie

2. W trakcie spotkania

- ✓ przedstaw sobie wszystkie strony biorące udział w spotkaniu oraz cel spotkania
- ✓ wyjaśnij rolę swoją oraz tłumacza oraz poinformuj o obowiązującej was zasadzie poufności
- ✓ poproś uczestniczących o wypowiadanie się z przerwami tak, by wypowiedzi były krótkie a po nich następowała przerwa – czas dla tłumaczącego na przekazanie treści wypowiedzi drugiej stronie
- ✓ wyjaśnij wszelkie procedury, które będą miały miejsce, ich powód oraz przebieg

- ✓ poinformuj, co stanie się z informacjami, które pojawią się podczas spotkania – kto i w jakiej formie będzie miał do nich dostęp i w jakim celu
- ✓ obserwuj komunikaty niewerbalne wysyłane przez klienta, w szczególności te, które zwracają twoją uwagę lub/ i których nie rozumiesz
- ✓ unikaj proszenia tłumaczącego o tłumaczenie dokumentów, testów itd.
- ✓ jeśli w trakcie spotkania któraś ze stron będzie zgłaszała wątpliwości wobec konkretnych wypowiedzi lub postępowania wyjaśniaj je na bieżąco oraz w obecności wszystkich
- ✓ jeśli spotkanie jest bardzo emocjonujące i obserwujesz, że ma to wpływ na tłumaczącego – rób przerwy, aby dać mu odpocząć. Wykorzystaj ten czas na upewnienie się, w jakim jest stanie i zaoferuj swoją pomoc jeśli trzeba. W sytuacjach szczególnie trudnych – przerwij spotkanie. To sytuacje wyjątkowe, w których należy upewnić się, że obie strony, w tym klient, zostały otoczone należyłą troską i że przerwanie spotkania nie będzie miało negatywnego wpływu na klienta
- ✓ upewnij się, że klient rozumie, co do niego mówisz i że on rozumie to, co ty chcesz mu przekazać

3. Po spotkaniu

- ✓ porozmawiaj z tłumaczącym o przebiegu spotkania, zapytaj, czy pojawiły się jakieś istotne a trudne dla niego kwestie, czy z czymś miał problem
- ✓ udziel informacji zwrotnej na temat tego, które działania były skuteczne, a które nie
- ✓ jeśli tłumacz wyznaczony został przez instytucję, w imieniu której występujesz, poinformuj ją o ewentualnych trudnościach, które pojawiły się podczas spotkania. Jeśli okaże się, że tłumaczący potrzebuje wsparcia psychologicznego postaraj się sam mu je zapewnić, a jeśli nie jest to możliwe, poinformuj go, gdzie takie wsparcie może otrzymać

Tłumacz jako konsultant kulturowy

Tłumacz posiadający odpowiednie wykształcenie lingwistyczne powinien także posiadać wiedzę z zakresu kultury danego regionu językowego. Należy jednak o to zawsze dopytać, tłumacz języka hiszpańskiego może być jednocześnie konsultantem kulturowym dla osoby pochodzącej z Hiszpanii, ale niekoniecznie już Brazylii. Wiedza tłumacza w tym aspekcie może stanowić cenne źródło informacji mających znaczenie dla prawidłowej i efektywnej pracy psychologa w kontakcie z cudzoziemcem. Warto pamiętać, że nie jest to, i nie powinno być, jedyne źródło informacji na temat kultury, norm i obyczajów klienta. Dobrze jest, jeśli psycholog sam skorzysta z fachowej literatury lub poradzi się kolegów specjalizujących się w psychologii międzykulturowej np. kiedy ma wątpliwość jak rozumieć dane zachowanie, czy gest w kontekście diagnostycznym lub terapeutycznym.

- ✓ psycholog chcący poradzić się tłumacza w kwestiach kulturowych powinien go o tym uprzedzić oraz uczynić to przed spotkaniem z klientem
- ✓ psycholog przed poproszeniem o konsultację kulturową powinien upewnić się, że tłumacz posiada wystarczającą wiedzę na temat kultury danego klienta
- ✓ w sytuacji, w której tłumacz i klient posługują się tym samym językiem psycholog powinien mieć na uwadze, że mogą oni pochodzić z różnych regionów i przedstawiać zupełnie odmienne kody kulturowe
- ✓ psycholog powinien pamiętać, że tłumacz może odmówić konsultacji tego typu i że nie oznacza to, że jest w swojej dziedzinie niekompetentny, podobnie jak nie świadczy o tym, że jest on niechętny do współpracy
- ✓ należy pamiętać, że tłumacze nie posiadają kwalifikacji do interpretacji zachowań a jedynie mogą wyjaśniać poszczególne praktyki i postępowania, które mogą być widoczne w zachowaniu pacjenta
- ✓ w związku z powyższym nie powinni być oni pytani o ocenę symptomów zaburzeń zachowania oraz nie powinni być proszeni o wydawanie jakiegokolwiek opinii, która miałaby charakter kliniczny
- ✓ uzyskane informacje służą lepszemu zrozumieniu klienta i na ich podstawie psycholog nie dokonuje diagnozy, choć może ją o nie wzbogacić

Korzystanie z narzędzi psychometrycznych

Psycholog powinien być bardzo ostrożny w stosowaniu i interpretacji testów psychometrycznych podczas pracy z cudzoziemcami, zwłaszcza, jeśli oznacza to włączenie do tego procesu tłumacza. Nawet, jeśli klient mówi po polsku i jest w stanie zrozumieć treść narzędzia należy mieć na uwadze fakt, że może ono nie być dostosowane do kultury, z której klient pochodzi bądź nie posiadać odpowiednich dla niej norm. Tłumaczenie narzędzia przez tłumacza jest zabiegiem ryzykownym, bowiem może on nieświadomie zmieniać znaczenie oraz trudność poszczególnych pozycji czy zadań, co z kolei może prowadzić do uzyskania niezrzetelnych wyników. W takiej sytuacji, na tyle na ile to możliwe, należy zastosować narzędzia dostosowane do pochodzenia i kultury klienta tak, by uzyskane przez niego wyniki można było odnieść do norm ustalonych dla populacji, z której on pochodzi. Jeśli jest to niemożliwe i psycholog chce wykorzystać w swojej pracy tego typu narzędzia diagnostyczne przy pomocy tłumacza powinien upewnić się, że ten jest w stanie przekazać klientowi jego treści w sposób równoważny, nie zniekształcając ich, nie zmieniając ich znaczenia oraz poziomu trudności. Warto omówić to z tłumaczem przed spotkaniem z klientem.

W celu uzyskania jak najrzetelniejszych wyników w takiej sytuacji warto pamiętać o kilku zasadach:

- ✓ pozwól tłumaczowi zapoznać się z narzędziem przed jego zastosowaniem. Wyjaśnij zasady jego stosowania oraz stosowaną terminologię. Odpowiedz na wszelkie wątpliwości tłumacza związane z tłumaczeniem tego narzędzia. Nigdy nie proś tłumacza o spontaniczne tłumaczenie narzędzia w sytuacji konsultacji
- ✓ wyjaśnij standardowe procedury oceny i przeznacz czas na ich praktykę wspólnie z tłumaczem
- ✓ po zakończeniu spotkania z klientem zapytaj tłumacza o to, czy pojawiły się trudności, wątpliwości w tłumaczeniu niektórych pozycji. Jeśli tak, to zwróć na nie uwagę i rozważ wpływ ewentualnych błędów na całościowy wynik
- ✓ analizując uzyskane wyniki weź pod uwagę status społeczny jednostki, jej wykształcenie oraz historię i obecny etap jej rozwoju

- ✓ pamiętaj, że niektóre narzędzia wymagają od badanego konkretnej wiedzy i umiejętności, które zdobywane są i rozwijane w procesie edukacji i mogą różnić się w zależności od kultury i kraju pochodzenia osoby badanej. Jeśli stosujesz narzędzie odnoszące się do wiedzy i tego umiejętności nabywanych w procesie edukacji szkolnej upewnij się, czy klient miał szansę je zdobyć. Bądź zawsze ostrożny przy interpretacji uzyskanych w ten sposób wyników
- ✓ weź pod uwagę, że **niektórzy cudzoziemcy mogli nie mieć dostępu do edukacji bądź mieli go w minimalnym zakresie, a pomimo to mogą prezentować wysoki poziom funkcjonowania oraz posiadać wiele innych umiejętności nietestowanych przez niektóre narzędzia, które jednak mają duże znaczenie dla ich codziennego funkcjonowania. Rozważ to i odnotuj**
- ✓ jeśli zdecydujesz się na wykorzystanie narzędzia psychometrycznego tłumaczonego przez tłumacza zawsze to odnotuj w sposób jasny dla każdego, kto w przyszłości będzie zapoznawać się z jego wynikami
- ✓ wydając opinię, pisząc diagnozę lub planując interwencję bierz pod uwagę wnioski płynące z innych źródeł, niż test

Należy zachować szczególną ostrożność podczas korzystania z narzędzi tłumaczonych, a niestandardyzowanych. Korzystając z takiego narzędzia, każdorazowo należy zaznaczyć, że było ono tłumaczone i/lub nie posiada norm dla populacji, z której pochodzi klient. Opisując wyniki uzyskane przy zastosowaniu tego narzędzia psycholog powinien również jasno zaznaczyć konsekwencje jego stosowania w takiej formie oraz ograniczenia z tego wynikające. W takich przypadkach warto także zasięgnąć porady eksperta z danej dziedziny by skonsultować z nim uzyskane wyniki oraz ich adekwatność do przejawianych przez klienta zdolności.

Ważne jest, aby mieć świadomość, że wiele testów psychometrycznych chronionych jest prawem autorskim i jako takie powinny być stosowane tylko wtedy, gdy nie będą tych praw naruszać. Warto także pamiętać, że nie wszystkie testy opierające się na języku są odpowiednie do pracy ze wszystkimi klientami (zwłaszcza podczas pracy z osobami pochodzącymi z populacji zróżnicowanych kulturowo i językowo). W zależności od celu może okazać się, że zastosowanie niewerbalnych odpowiedników tych narzędzi będzie dużo lepszym rozwiązaniem.

Kwestia stosowania narzędzi psychometrycznych w pracy z cudzoziemcami została także uwzględniona w Standardach diagnozy osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce (w druku, Kamińska, Zalewski punkt 9 [W:] Filipiak, Zalewski, Tarnowska i Paluchowski, Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki).

Odmowa współpracy z tłumaczem

Jak już wspomniano wcześniej klient może (innymi słowy ma prawo) odmówić rozmowy w obecności tłumacza z różnych powodów. Może wynikać to z lęku przed byciem uznanym za osobę chorą psychicznie i mogącą się z tym wiązać stygmatyzacją lub z obawy przed przyjęciem pomocy psychologicznej w ogóle. Klient może również obawiać się naruszenia zasady poufności jak również uznać, że jego płynność w posługiwaniu się językiem polskim lub innym, znanym psychologowi jest wystarczająca. Klient może także obawiać się, że usługa taka może być odpłatna. W sytuacjach, w których tak nie jest (patrz punkt 10) należy poinformować go o tym, że nie poniesie on żadnych kosztów związanych z zatrudnieniem tłumacza.

- ✓ rolę pracowników instytucji jest rozpoznanie powodu, dla którego klient odmawia pracy z tłumaczem. Jeśli odmowa następuje później tj. dopiero podczas kontaktu z psychologiem wówczas to psycholog powinien dowiedzieć się, co jest jej przyczyną
- ✓ w sytuacji, w której klient wyraża wątpliwości na temat profesjonalizmu obsługi, czy naruszenia poufności, rolę pracowników danej instytucji jest zapewnienie go o odpowiednim doborze tłumaczy, których zobowiązuje kodeks etyczny

Niezależnie od podanych powodów pracownicy danej instytucji powinni rozważyć rozwiązania najlepsze w danej sytuacji. W tym celu powinni podejmować różnorodne kroki takie jak:

- ✓ udzielanie wszelkich informacji dotyczących procesu tłumaczenia, roli tłumacza oraz kwestii poufności
- ✓ w sytuacji, w której klient odmawia korzystania z usług tłumacza twierdząc, że zna język polski wystarczająco dobrze by móc się z psychologiem komunikować, należy zaaranżować spotkanie w języku polskim i dopiero po nim zdecydować o potrzebie współpracy z tłumaczem
- ✓ w sytuacji, w której klient uznaje, że nie chce lub nie potrzebuje pomocy tłumacza należy wyjaśnić, że pomocy takiej może potrzebować psycholog, aby mieć pewność, że rozumie wszystko to, co klient chce przekazać i co może mieć znaczenie dla całości procesu diagnozy/ terapii

- ✓ w sytuacji, w której klient odmawia współpracy warto zapytać, czy zna osobę, której ufa i która mogłaby wystąpić w roli tłumacza

W każdej sytuacji, w której klient odmawia pracy z tłumaczem lub ten nie jest dostępny, powód dla którego tak się dzieje powinien być odnotowany. Jeśli spotkanie przebiega bez udziału tłumacza a psycholog odnalazł trudności w komunikacji z klientem natury językowej sytuacja ta również powinna zostać odnotowana.

Kiedy sytuacja tego wymaga należy podjąć współpracę z tłumaczem niezależnie od woli klienta mając jednocześnie na uwadze opór, który może pojawić się podczas spotkania z psychologiem i związaną z nim niekompletność uzyskanych informacji.

Opinia na temat pracy tłumacza

Tak psycholog jak i klient powinni mieć możliwość oceny pracy tłumacza oraz wyrażenia wątpliwości względem adekwatności tłumaczenia. Może to odbywać się to poprzez instytucję zatrudniającą tłumacza, ale także być przedmiotem koleżeńskej rozmowy tłumacza i psychologa po zakończeniu pracy. Dobrze będzie, jeśli każda ze stron nie tylko wypowie, ale też uzasadni swoje wątpliwości.

Ocena wzajemnej pracy oraz współpracy jest potrzebna, aby każda ze stron mogła szlifować swój warsztat a co za tym idzie, lepiej wykonywać swoją pracę i czerpać z niej więcej satysfakcji oraz aby jak najlepiej móc służyć swoją pracą klientowi. Nie mniej istotna od wzajemnej wymiany opinii jest ocena samego klienta, o którą również należy go poprosić.

Współpraca z tłumaczami na rzecz uchodźców oraz osób torturowanych

Praca psychologa na rzecz uchodźców lub osób ubiegających się o status uchodźcy jest pracą specyficzną. Reguły tej współpracy dotyczące tak pracy z dorosłymi jak i z dziećmi zawiera dokument opracowany przez Aleksandrę Kamińską i Bartosza Zalewskiego [w druku, *Diagnoza osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce*. W: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), *Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki*]. Podczas współpracy z tłumaczem na rzecz uchodźców warto mieć na uwadze, że tak psycholog, klient jak i tłumacz będą musieli zmierzyć się z treściami o charakterze traumatycznym, co może stanowić wyzwanie pod wieloma względami:

- ✓ wspomnianie trudnych i traumatycznych doświadczeń może wywołać przytłaczające i silne uczucia (tak u klienta jak i u tłumacza, a to może mieć wpływ na sposób jego pracy)
- ✓ w sytuacji, w której klient opowiada o przemocy doświadczonej w kraju pochodzenia tłumacza sytuacja może być trudna dla samego tłumaczącego – zwłaszcza, jeśli podczas spotkania ujawniane są praktyki drastyczne i np. łamiące prawa człowieka
- ✓ tłumacze słysząc bardzo trudne i przytłaczające treści mogą nieintencjonalnie zniekształcać je w celu poradzenia sobie z napięciem oraz przeżyciami, które to w nich wywołuje zmieniając znaczenie wypowiedzi klienta
- ✓ w związku ze słuchaniem oraz przekazywaniem treści traumatycznych tłumaczący mogą silnie empatyzować z klientem tracąc swoją neutralność i odrębność niejako współuczestnicząc i współprzeżywając doświadczenia klienta razem z nim (tym bardziej, że podczas przekazywania tych treści tłumacze posługują się formą „ja”)
- ✓ tłumacze, niekoniecznie świadomie, mogą chcieć przyjmować różne role, zwłaszcza w sytuacji, kiedy trudne wydarzenia były udziałem dzieci. Tłumacz może chcieć przyjąć rolę doradcy, troskliwego rodzica lub pocieszającego przyjaciela, jak również samego psychologa
- ✓ tłumacze mogą być obsadzani w różnych rolach przez samego klienta – adwokata, asystenta, dobrego przyjaciela czy wujka itd.

Podczas współpracy z osobami, u których istnieje szansa występowania doświadczeń traumatycznych należy zadbać o to, by tłumacz miał tego świadomość przed rozpoczęciem spotkania. Jeśli jest to możliwe, należy unikać współpracy z tłumaczami, którzy sami lub których bliscy mogli przejść przez podobne doświadczenia. Jeśli psycholog nie posiada wiedzy w tym temacie, zawsze powinien być czujny na komunikaty płynące od tłumacza w tej kwestii. Dodatkowo każdy tłumaczący powinien przejść szkolenie z zakresu postępowania w takich sytuacjach, w sposób zapewniający mu neutralność, odrębność oraz możliwość radzenia sobie z nimi po wykonaniu swojej pracy.

Psycholog powinien mieć świadomość, że praca z uchodźcą pomimo obecności tłumacza może przysparzać trudności językowych. Osoby ubiegające się o nadanie statusu uchodźcy deklarują znajomość języków obcych w momencie przekraczania granicy. Podczas przesłuchania może okazać się, że zadeklarowany język nie jest językiem, którym osoba posługuje się płynnie, zwłaszcza kiedy nie otrzymała informacji, że język deklarowany będzie tym, w którym będzie komunikować się podczas postępowania administracyjnego i kontaktu z psychologiem. Może zdarzyć się i tak, że trudności te nie wyszły na jaw podczas rozmów z urzędnikiem, ale mogą ujawnić się podczas spotkania z psychologiem. W takiej sytuacji, kiedy komunikacja nie jest możliwa, psycholog powinien przełożyć spotkanie na inny termin zgłaszając problem instytucji, dla której podejmuje się wykonania diagnozy. W gestii tej instytucji pozostaje ustalenie innego języka komunikacji oraz zatrudnienie odpowiedniego ku temu tłumacza.

W sytuacji, w której współpraca dotyczy nie tylko diagnozy aktualnego stanu, ale także terapii szczególnie istotne jest, aby jak najlepiej poznać traumatyczne doświadczenia klienta. Trudność i ciężar tych treści stanowi niekiedy wyzwanie dla psychologa dobrze przygotowanego do swojej pracy i może stanowić trudność także dla samego tłumacza, który unikając ich tłumaczenia lub zniekształcając je, może przyczynić się do spowolnienia, uniemożliwienia lub zahamowania procesu terapeutycznego. W sytuacji zaobserwowania takiego zjawiska również należy przerwać spotkanie i porozmawiać z tłumaczem na temat zaistniałych trudności. Ważne jest, aby tłumacz zdawał sobie sprawę z wpływu takiego postępowania na realizację celu spotkania (np. postawienie trafnej diagnozy) oraz jego w tym roli, ale też miał świadomość tego, że każda przerwa wpływa na pacjenta, o którego dobro psycholog powinien zadbać najpierw. Jeśli okaże się, że treści są dla tłumacza zbyt trudne, należy rozważyć, czy robienie przerw podczas spotkania ułatwi pracę i czy nie obędzie się to bez szkody dla pacjenta. Może się także okazać, że nie przerwa, a superwizja po spotkaniach będzie wystarczającym środkiem do przywrócenia dobrostanu psychicznego tłumaczącego (rozwiązanie zdecydowanie bardziej korzystne ze względu na dobro pacjenta, które jest priorytetem). Kiedy tak się nie dzieje warto rozważyć przerwanie współpracy z daną osobą na rzecz jej własnego dobrostanu oraz dobra klienta i jakości oraz komfortu własnej pracy. Za zadanie to zawsze i w pełni odpowiedzialny jest psycholog [Zalewski i Kamińska (w druku) Diagnoza osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce. warunki wstępne, Pkt. 1.5, W: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki].

Szczególnie w pracy z uchodźcami oraz osobami znajdującymi się w kryzysie i po przeżyciach traumatycznych należy ostrożnie rozważać wprowadzanie wszelkich zmian – w tym zmianę tłumacza, gdyż każda taka zmiana powoduje zwiększenie niestabilności relacji czemu, odnosząc się do Standardów ogólnych oraz podstawowych dla pracy z uchodźcami (Zalewski, Kamińska, Diagnoza osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce, 2014.), psycholog powinien aktywnie przeciwdziałać.

Polecana literatura uzupełniająca do tego rozdziału:

Zalewski, B., Kamińska, A. (w druku). Diagnoza osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce. w: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP.

Współpraca z tłumaczami na rzecz osób niesłyszących i niedosłyszących

Osoby niesłyszące lub niedosłyszące, czy mówiąc inaczej Głuche często bywają klientami gabinetów oraz poradni psychologicznych. Mówi się o tym, że podobnie jak osoby pochodzące z innych krajów Głusi mają nie tylko swój odrębny język, ale także własną kulturę. Ich znajomość nie jest w Polsce jednak często spotykana, niemniej są psychologowie oraz pedagodzy, którzy ich znajomością się wykazują. Jeśli zdarzy się, że do gabinetu lub poradni zgłosi się osoba z ubytkami narządu słuchu należy najpierw rozważyć, czy rzeczywiście nie jest ona w stanie się z nami komunikować ustnie oraz jaki inny styl komunikacji preferuje. Niektórzy niesłyszący lub niedosłyszący potrafią odczytywać ruchy warg, bądź sami artykułować słowa, niejednokrotnie też posługują się polskim językiem pisanym.

Jeśli to możliwe osobę zgłaszającą się do poradni lub gabinetu należy skierować do innego psychologa, który posługuje się językiem migowym. Jeśli w danym mieście nie ma takiego psychologa wówczas wskazane jest zatrudnienie tłumacza. Zasady kontaktu z osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą:

- ✓ pomieszczenie powinno być dobrze oświetlone, a odległość między komunikującymi się nieduża (ok. 1 m) Błędem jest stawianie osoby mówiącej na tle okna – wówczas sylwetka staje się ciemniejsza. Konieczne jest również wyciszenie wszystkich urządzeń, które mogłyby zakłócić komunikację – radia, magnetofonu lub telewizora
- ✓ tak psycholog jak i tłumacz powinni siedzieć naprzeciw klienta i być dla niego dobrze widoczni
- ✓ psycholog powinien utrzymywać kontakt wzrokowy z klientem podczas mówienia oraz dokładnie artykułować treść przekazu, jeśli klient potrafi czytać z ruchu warg
- ✓ psycholog nie powinien zakrywać twarzy ani ust podczas mówienia
- ✓ psycholog powinien mówić krótko, zwięźle oraz ograniczać stosowanie metafor oraz abstrakcyjnych porównań trudnych do tłumaczenia, pytania powinny zawierać zaimki pytające – (kto?, co?, kiedy?, dlaczego?, gdzie?, ile? itp.)
- ✓ aby nie przestraszyć osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, nie można nagle podchodzić do niej z tyłu lub zniemacka jej dotykać
- ✓ w czasie rozmowy należy utrzymać odległość ok. 1 m, tak aby rozmówca dokładnie nas widział, i skierować ku niemu twarz, aby mógł swobodnie czytać słowa z ruchu naszych warg
- ✓ mowa musi być spokojna, nie za szybka, słowa wypowiedane precyzyjnie, zdania – krótkie i jednoznaczne

- ✓ dobrze jest, gdy rozmowie towarzyszą naturalne gesty – mimika i gestykulacja pozwalają na lepsze zrozumienie lub domyślenie się sensu wypowiedzi
- ✓ porozumiewanie się z osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą wymaga cierpliwości. Jeśli rozmówca ma kłopoty ze zrozumieniem określonego słowa lub zdania, należy powtórzyć je kilkakrotnie, albo po prostu zapisać na kartce. Podobnie nazwiska lub adresy przytaczane podczas rozmowy
- ✓ warto, aby psycholog nie tylko upewniał się czy dobrze zrozumiał klienta, ale też o to, czy klient dobrze zrozumiał treść jego przekazu. Nie należy jednak tego robić często, aby klient nie miał poczucia bycia przesłuchiwanym
- ✓ odczytywanie z ruchu warg jest o wiele bardziej męczące niż słuchanie, dlatego rozmawiając z osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą, robmy często przerwy, aby mogła odpocząć od ciągłej koncentracji. Grzecznie jest też okazać wyrozumiałość, np. jeśli rozmówca jest zbyt zmęczony, aby kontynuować konwersację. Niekiedy może być konieczne zrobienie przerwy lub wyznaczenie nowego terminu spotkania w celu kontynuacji rozmowy
- ✓ Osoby niesłyszące lub niedosłyszące zazwyczaj nie są w stanie rozmawiać z więcej niż jedną osobą naraz. Zmiana rozmówcy powinna być im wyraźnie sygnalizowana, zwłaszcza, jeśli tłumaczenie nie odbywa się symultanicznie

Lista osób posiadających certyfikat tłumacza języka migowego znajduje się na stronie internetowej **Polskiego Związku Głuchych**

www.pzg.org.pl

Polecamy także stronę **Stowarzyszenia Tłumaczy Polskiego Języka Migowego**

www.stpjm.org.pl

Kształcenie tłumaczy oraz psychologów – zalecenia

Proces kształcenia tłumaczy, tak by mogli oni świadczyć swe usługi na rzecz cudzoziemców oraz postępowania psychologicznego powinien rozpoczynać się już w trakcie kształcenia akademickiego. Zaleca się, aby studenci mieli możliwość odbywania zajęć wymaganych do takiej pracy w ramach swych ścieżek specjalizacyjnych lub zajęć fakultatywnych, w których uczestnictwo będzie jednoznaczne z przejściem szkolenia dla osób, które takiej edukacji w swym procesie kształcenia nie przeszły. Program ten powinien być jednolity, ściśle określony oraz zaakceptowany przez odpowiednią ku temu instytucję np. Ministerstwo Edukacji i Szkolnictwa Wyższego oraz odbyć się w porozumieniu w Polską Radą Psychologów i/ lub Polskim Towarzystwem Psychologicznym. Zaleca się, aby do procesu tego zostały włączone nie tylko instytucje odpowiadające za jakość edukacji w Polsce, ale także specjaliści i praktycy z dziedziny psychologii. Zajęcia takie powinny obejmować:

W przypadku tłumaczy:

- ✓ podstawy psychologii międzykulturowej
- ✓ podstawy wywiadu psychologicznego i jego specyfiki
- ✓ specyfikę współpracy z psychologiem na rzecz pracy z cudzoziemcami, ze szczególnym uwzględnieniem uchodźców
- ✓ specyfikę pracy z osobami zaburzonymi oraz po traumie
- ✓ rolę tłumacza podczas współpracy z psychologiem
- ✓ terminologię specjalistyczną stosowaną w psychologii na rzecz diagnozy oraz terapii
- ✓ etykę pracy tłumacza na rzecz postępowania psychologicznego

W przypadku psychologów:

- ✓ rolę tłumacza podczas współpracy z psychologiem
- ✓ etykę pracy tłumacza na rzecz postępowania psychologicznego
- ✓ podstawy psychologii międzykulturowej
- ✓ organizację pracy podczas współpracy z tłumaczem

Aby było to możliwe, należy jasno określić przebieg procesu kształcenia oraz wymogi, co do wiedzy i umiejętności, które powinni posiadać tłumacze przystępujący do pracy z osobami posługującymi się językiem obcym na rzecz diagnozy i/ lub terapii. Zaleca się

stworzenie programu edukacyjnego obejmującego powyższe zagadnienia oraz wyznaczenie osób gotowych do realizacji edukacji w tym zakresie oraz wyznaczenie jednostki kontrolującej jego jakość. Jakość usług świadczonych przez tłumaczy w tym zakresie również powinna być monitorowana. Zaleca się także, aby powstała ogólnodostępna baza tłumaczy spełniających istotne dla współpracy z psychologiem kryteria, tak, by każdy psycholog oraz cudzoziemiec czy instytucja potrzebująca wsparcia tłumacza mogła z niej korzystać. Informacje na temat takich usług powinny być także rozpowszechniane i być przekazywane obcokrajowcom po przekroczeniu granicy kraju oraz być dostępne w instytucjach administracyjnych, do których zgłaszają się cudzoziemcy.

Na dzień dzisiejszy specjalizacji takiej ani szkoleń nie ma w ofercie edukacji, a jedyną możliwością jej uzyskania była swego czasu tzw. specjalizacja środowiskowa.

Sami tłumacze także dostrzegają jej brak:

„W polskim systemie kształcenia tłumaczy (zarówno na studiach magisterskich jak i podyplomowych z tłumaczenia konferencyjnego), nie ma obecnie takiej specjalizacji (jak tłumaczenie środowiskowe). Problematyce przekładu środowiskowego poświęcona jest pionierska pozycja pod redakcją prof. Małgorzaty Tryuk „Przekład ustny środowiskowy”, wydawnictwo PWN. W publikacji tej wskazuje się właśnie na luki w systemie kształcenia i na wyzwania, z którymi stykają się tłumacze w tego typu tłumaczeniach.

Niemniej należy zwrócić uwagę, że środowisko tłumaczy w Polsce wypracowało zbiór dobrych praktyk i standardów, które ważnym punktem odniesienia dla wszystkich tłumaczy ustnych. „Karta Tłumacza Polskiego” STP oraz „Kodeks Tłumacza Przysięgłego” TEPIS kładą nacisk na wysokie standardy etyczne tłumaczy, do których należy m.in. bezstronność, poufność, wykonanie tłumaczeń z należytą starannością, stałe doskonalenie zawodowe.

Słuchacze renomowanych ośrodków kształcenia tłumaczy konferencyjnych w Polsce zdobywają umiejętności precyzyjnego i wiernego przekładu wypowiedzi klienta, uważności na kontekst kulturowy. Zajęcia często prowadzone są przez praktyków, którzy dzielą się swoimi doświadczeniami z tłumaczenia w różnych kontekstach. Niemniej najwięcej uwagi poświęca się tłumaczeniu podczas takich wydarzeń jak konferencje i szkolenia, a rzadziej tłumaczeniom towarzyszącym czy środowiskowym.

Tłumaczenia wykonywane w instytucjach, w których obcokrajowiec styka się z psychologiem czy lekarzem, często wykonywane są w Polsce przez tłumaczy przysięgłych. Tłumacze przysięgli są zawodem zaufania publicznego. Podlegają Ministerstwu Sprawiedliwości i mają własną komisję odpowiedzialności zawodowej. Stawia się im wysokie wymogi etyczne i zawodowe. Niemniej instytucje publiczne, które mają obowiązek z nimi współpracować, często nie mają wiedzy na temat specyfiki pracy tłumacza”.

Magdalena Macińska

Stowarzyszenie Tłumaczy Polskich

Dokumenty uzupełniające

1. Paluchowski, J. W., Filipiak, M., Tarnowska, M., Zalewski, B. (w druku). Standardy diagnozy psychologicznej. W: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP
2. Zalewski, B., Kamińska, A. (w druku). Diagnoza osób starających się o otrzymanie statusu uchodźcy w Polsce. W: M. Filipiak, B. Zalewski, M. Tarnowska i J. W. Paluchowski (red.), Profesjonalnie o diagnozie. Wybrane uwarunkowania i rozwiązania dla polskiego kontekstu praktyki. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP
3. Tobiasz, M. (2011) Przesłuchiwanie cudzoziemców w trakcie postępowania administracyjnego. Warszawa, Polska. Helsińska Fundacja Praw Człowieka
4. Tużińska, H. (2011) Komunikacja z cudzoziemcami: konsekwencje prawne tłumaczenia; porównanie praktyk w krajach V4: w Polsce, na Węgrzech, w Czechach, na Słowacji, na Ukrainie. Bratysława, Liga Oraw Człowieka
5. Grzymała-Moszczyńska, H. (2005). Spotkanie z osobą z innej kultury. W: K. Stemplewska – Żakowiczi K. Krejz (red.), Wywiad Psychologiczny: Wywiad jako spotkanie z człowiekiem (s. 81-89). Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych PTP

Etyka zawodowa tłumaczy, informacje dodatkowe:

1. Karta Tłumacza Polskiego
www.stp.org.pl/dla-tlumaczy/karta-tlumacza-polskiego
2. Kodeks etyki zawodowej <http://aiic.net/node/2410/code-of-professional-ethics/lang/1>
3. Kodeks Tłumacza Przysięgłego www.tepis.org.pl/pdf-doc/kodeks-tp.pdf
4. Standardy zawodowe AIIC <http://aiic.net/node/2408/professional-standards/lang/1>
5. Stowarzyszenie Tłumaczy Polskich www.stp.org.pl/

Bibliografia

1. Björn G., Björn A. (2004). Ethical aspects when treating traumatized children and their families. *Nord J Psychiatry*, 58:/193/8
2. Björn, G. (2005). Ethics and Interpreting in Psychotherapy with Refugee and Families, *Nord J Psychiatry*, Vol. 59, No. 6
3. Björn, G., Björn, A. (2004). Ethical aspects when treating traumatized refugee children and their families. *Nord J Psychiatry*, 58, 193-198
4. Faust, S., Drickey, R. (1986). Working with Interpreters. *J Fam Prac*, 22, 131-8
5. Gajda, M. (2006). Jak porozumieć się z osobą niesłyszącą? *Magazyn „Integracja”*, Nr 6
6. Kowalska A. J., Włoszczak – Szubzda A., Jarosz M., J (2011). Problematyka komunikowania się pracowników medycznych z pacjentami głuchymi oraz głuchoniemymi. *Medycyna Ogólna I Nauki o Zdrowiu*, Tom 17, Nr 2, 96 - 99
7. Lopez, E. C. (2002). Recommended Practices for Working with Interpreters. City University New York
8. Miletic, T., Piu, M., Minas, H, Stankovska, M., Stolk, Y., Klimidis, S. (2006). Guidelines for Working Effectively with Interpreters in Mental Health Settings, Victorian Transcultural Psychiatry Unit
9. Miller, K. E., Martell, Z. L., Pazdirek, L., Caruth, M. Lopez, D. (2005). The role of Interpreters in Psychotherapy With refugees. An Exploratory Study. *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol. 75, No. 1, 27-39
10. The Australian Psychological Society (2013). Working with Interpreters: A Guide for Psychologists. www.psychology.org.au
11. Tobiasz, M. (2011). Przesłuchiwanie cudzoziemców w trakcie postępowania administracyjnego. Warszawa, Polska. Helsińska Fundacja Praw Człowieka
12. Tribe, M., Morrissey J. (2004). Good practice issues in working with interpreters in mental health *Intervention*, Vol. 2, No. 2, 129-142
13. Tribe, R. (2007) Working with interpreters. *The Psychologist*, Vol. 20, No. 3
14. Tužinská, H. (2011) Komunikacja z cudzoziemcami: konsekwencje prawne tłumaczenia; porównanie praktyk w krajach V4: w Polsce, na Węgrzech, w Czechach, na Słowacji, na Ukrainie. Bratysława, Liga Oraw Człowieka
15. Zalewski, B. i Kamińska, A. (2014) Standardy postępowania diagnostycznego w sprawach osób ubiegających się o nadanie statusu uchodźcy w Polsce

Centrum Inicjatyw Międzykulturowych

ul. Turecka 3/27

00-745 Warszawa

www.cim.org.pl

www.dialogmiedzykulturowy.org.pl

www.refugeeisnotmyname.org

Kontakt: monika.wadolowska3@gmail.com



[/CentrumInicjatywMiedzykulturowych](https://www.facebook.com/CentrumInicjatywMiedzykulturowych)