

Izbor jezikov za *Večjezični priročnik* *za lažje sporazumevanje* *v zdravstvu*

Nike K. Pokorn

Izvleček

Poglavje razkriva, na osnovi katerih raziskav so bili izbrani jeziki, uporabljeni v večjezičnem priročniku, namenjenemu lažji komunikaciji z uporabniki zdravstvenih storitev, ki ne govorijo slovensko. Za določitev jezikov, uporabljenih v *Priročniku*, so se upoštevali podatki o najpogostejših jezikih prisilcev za mednarodno zaščito v RS, zbranih v okviru FP7 projekta MIME (2015-2018), podatki o najpogostejših jezikih tujejezičnih bolnikov v slovenskem zdravstvu, ki smo jih zbrali prek vseslovenske ankete, podatki iz statistike dovoljenj za prebivanje v RS in podatki, pridobljeni pri projektu Za boljše zdravje in zmanjšanje neenakosti v zdravju – Skupaj za zdravje (SZZ), ki je potekal na Nacionalnem inštitutu za javno zdravje (2013–2016). Na osnovi teh primerjav so bili poleg slovenščine izbrani naslednji jeziki: angleščina, francoščina, ruščina, kitajščina, arabščina, farsi in albanščina.

1 UVOD

Izbor jezikov za večjezični priročnik, namenjen lažji komunikaciji uporabnikov zdravstvenih storitev, ki ne govorijo slovensko, z zdravstvenim osebjem v Republiki Sloveniji, ni bil naključen, temveč je bil narejen na osnovi analiz različnih raziskav, ki so se že zaključile pred projektom »Izoblikovanje slovarja, namenjenega lažji komunikaciji migrantov z zdravstvenim osebjem« (v nadaljevanju projekt »Izoblikovanje slovarja«), kot je bil na primer projekt *Za boljše zdravje in zmanjšanje neenakosti v zdravju – Skupaj za zdravje (SZZ)* Nacionalnega inštituta za javno zdravje (NIJZ), ali so potekale sočasno s projektom »Izoblikovanje slovarja« (na primer evropski projekt FP 7 MIME), oziroma so bile na novo izvedene v okviru projekta »Izoblikovanje slovarja«.

Pri določitvi jezikov, ki smo jih vključili v priročnike, smo se osredotočili na:

- a) jezike prosilcev za mednarodno zaščito v RS,
- b) podatke, ki so nam jih posredovali zdravstveni delavci v anketi,
- c) podatke iz statistike dovoljenj za prebivanje v RS,
- d) podatke, pridobljene pri projektu *Za boljše zdravje in zmanjšanje neenakosti v zdravju – Skupaj za zdravje (SZZ)*, ki je potekal na Nacionalnem inštitutu za javno zdravje (2013–2016).

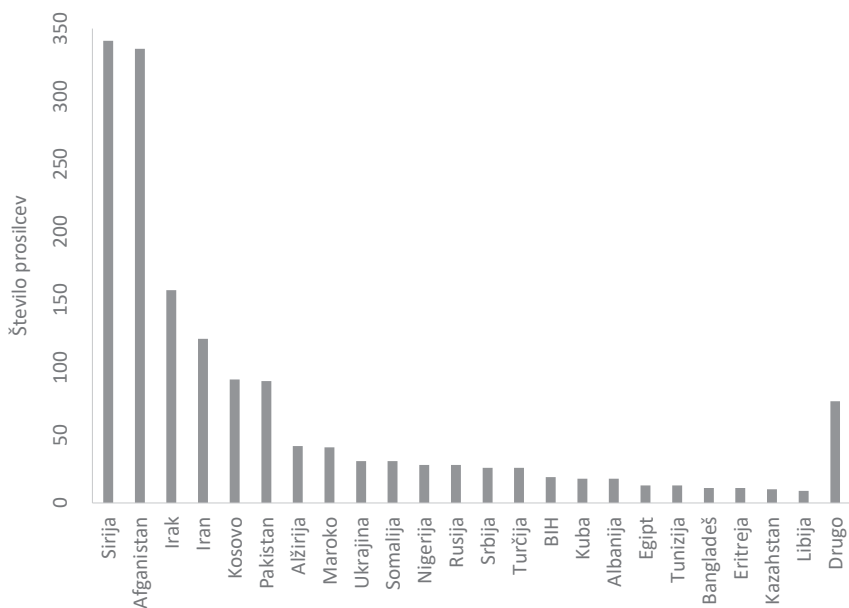
2 PROSILCI ZA MEDNARODNO ZAŠČITO V REPUBLIKI SLOVENIJI

Podatki Ministrstva za notranje zadeve Republike Slovenije o prosilcih za mednarodno zaščito v Sloveniji v časovnem obdobju od 2013 do oktobra 2016 kažejo, da je v tem obdobju za azil v RS zaprosilo 1585 prosilcev. Države izvora prosilcev¹ so prikazane na Sliki 1.

Pri analizi podatkov so se izoblikovale štiri pomembnejše regije, iz katerih izhaja večina prosilcev:

- 47 % iz Azije (Afganistan (21 %), Irak (10 %), Iran (8 %), Pakistan (6 %)),
- 24 % z Bližnjega vzhoda (Sirija (22 %), Libanon (2 %)),
- 14 % iz Afrike (Alžirija, Maroko, Somalija, Nigerija itd.).

¹ Izraz »država izvora« je problematičen, saj pogosto država, v kateri se je posamezni prosilec za mednarodno zaščito rodil, ni tudi država, iz katere je prosilec prišel oz. v kateri je najdlje bival; npr. Afganistanci, ki prihajajo v Slovenijo, so pogosto po poreklu iz Afganistana, a so se kot begunci najprej preselili v Iran, tam živeli dlje časa, nato pa odšli proti EU.



Slika 1: Število prosilcev za mednarodno zaščito v RS po podatkih MNZ RS (2013-2016)

- 10 % z Balkana (6 % iz Kosova, ostali iz Srbije, Bosne in Albanije),
- 4 % iz Vzhodne Evrope (predvsem Ukrajina, tudi Gruzija in Belorusija).

Za države, ki so v tej statistiki zastopane z več kot 2 % prosilcev, smo določili uradne jezike:

Tabela 1: Uradni jeziki za države z več kot 2 % prosilcev

Država	Št. odg.	%	Uradni jeziki		Drugi pomembni jeziki
Sirija	341	22 %	arabščina		
Afganistan	335	21 %	paštunščina	dari	
Irak	157	10 %	arabščina	kurdsčina	
Iran	121	8 %	perzijsčina		azerščina, mazerandani, gilaki
Kosovo	91	6 %	albanščina	srbščina	bosanščina, turščina, goranski jezik, romski jezik
Pakistan	90	6 %	angleščina	urdu	pandžabščina

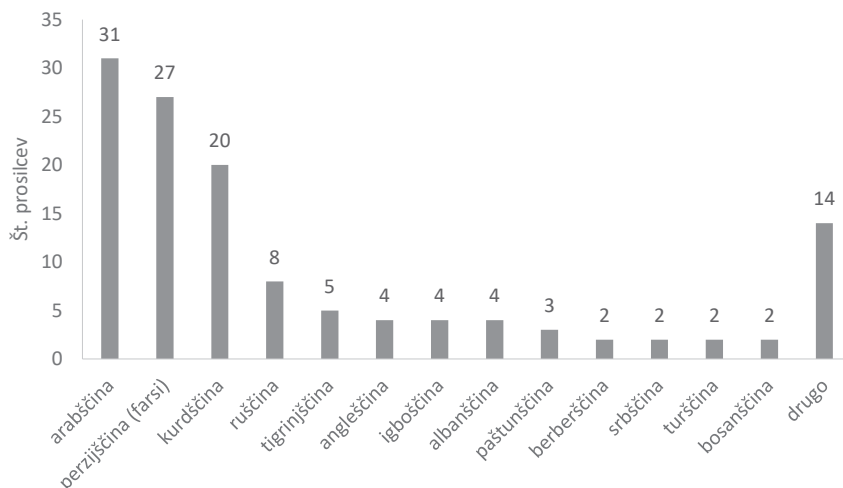
Država	Št. odg.	%	Uradni jeziki		Drugi pomembni jeziki
Alžirija	42	3 %	arabščina	berberščina	alžirska arabščina (darija), francoščina
Maroko	41	3 %	arabščina	berberščina	maroška arabščina, francoščina
Ukrajina	31	2 %	ukrajinščina		ruščina, armenščina, beloruščina
Somalija	31	2 %	somalijščina	arabščina	angleščina
Nigerija	28	2 %	angleščina		hausa, igbo, yoruba
Rusija	28	2 %	ruščina		35 lokalnih jezikov
Srbija	26	2 %	srbsščina		manjšinski jeziki (albanščina, madžarščina, bolgarščina itd.)
Turčija	26	2 %	turščina		

Ker Ministrstvo za notranje zadeve RS ne zbira podatkov o maternem oz. dominantnem jeziku prosilcev in o njihovem znanju prvega tujega jezika, smo te podatke zbrali v okviru evropskega projekta MIME s pomočjo ankete, ki smo jo naslovili na vse prosilce za mednarodno zaščito, ki so bili oktobra leta 2016 nameščeni v slovenskih azilnih domovih (za podrobnejše rezultate ankete gl. Pokorn et al. 2016, Pokorn in Čibej 2018). Anketni vprašalnik je vseboval 21 vprašanj: poleg splošnih demografskih podatkov, prek katerih smo pridobili podatke o spolu, starosti, stopnji izobrazbe, državi bivanja med tretjim in desetim letom starosti ter državi bivanja anketirancev dve leti pred prihodom v Slovenijo, smo poskušali določiti materni jezik anketirancev in morebitno znanje tujih jezikov prosilcev za mednarodno zaščito.

Anketa je bila izvedena 10. oktobra 2016. Takrat je v vseh treh slovenskih azilnih domovih (tj. v Azilnem domu Ljubljana in na izpostavah na Kotnikovi ulici in v Logatcu) prebivalo 243 prosilcev za mednarodno zaščito. Dobili smo 107 izpolnenih vprašalnikov, kar pomeni, da je na vprašalnik odgovorilo 46 % vseh posameznikov, ki so bili takrat nameščeni v azilnih domovih v Sloveniji. Anketiranci so bili pretežno moškega spola (70 % moških, 30 % žensk), v povprečju so bili stari 31 let (starost se je gibala med 15 in 60 let). Po izobrazbi je bil vzorec precej uravnotežen: 12 % anketirancev je bilo brez formalne izobrazbe, 25 % jih je imelo osnovno izobrazbo, 34 % srednjo in 29 % visoko izobrazbo.

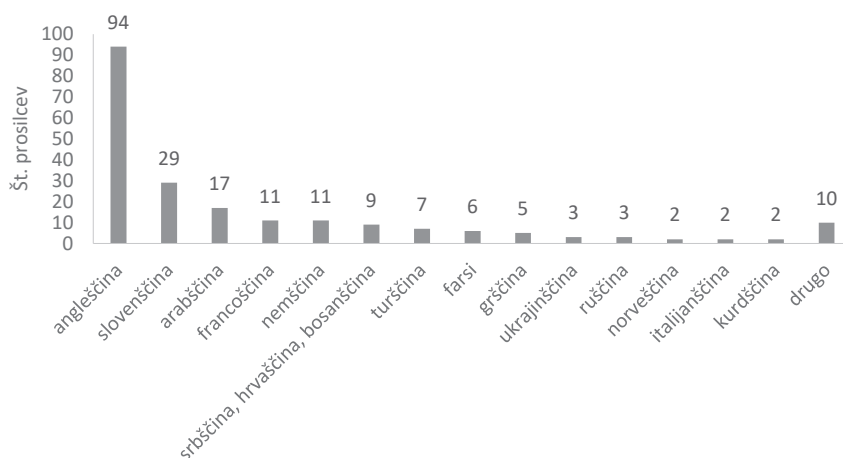
Več vprašanj v anketi je bilo namenjenih določitvi jezika, ki ga posamezni prosilec za mednarodno zaščito najkompetentneje in najpogosteje uporablja (tj. določitvi njihovega maternega, dominantnega, prvega jezika ali jezika A), in sicer tako, da

smo jih vprašali o jeziku, ki ga uporabljajo, ko govorijo s starši, z otroki, s partnerji; v katerem jeziku spremljajo novice, v katerem jeziku gledajo televizijo in v katerem molijo. Na osnovi teh podatkov smo določili materni oz. dominantni jezik te skupine migrantov (gl. Sliko 2).



Slika 2: Materni oz. dominantni jezik prosilcev za mednarodno zaščito (oktober 2016)

Zbrani podatki so pokazali, da večina prosilcev za mednarodno zaščito (64 oz. 60 %), kot materni jezik uporablja arabski (n = 31), farski (n = 27) ali kurdski jezik (n = 20). Govorcev ostalih skupin je bilo manj kot deset.

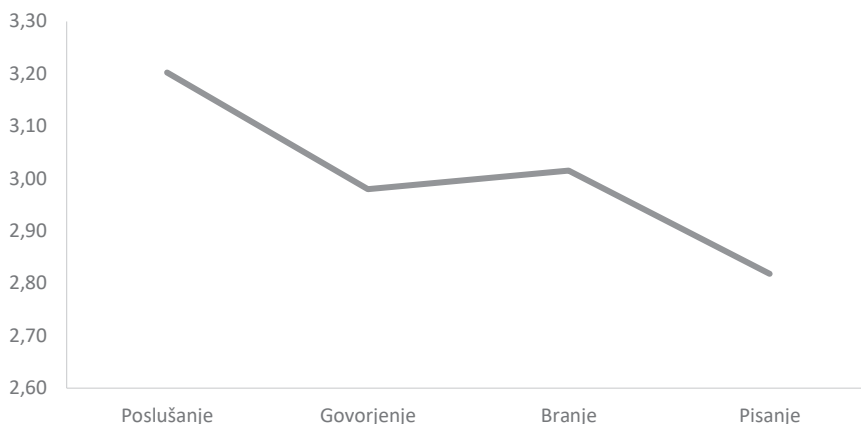


Slika 3: Samoocena prosilcev za mednarodno zaščito o znanju tujih jezikov (oktober 2016)

Prosilce za mednarodno zaščito smo tudi povprašali, katere tuje jezike obvladajo. Odgovori na to vprašanje so predstavljeni na Sliki 3.

Velika večina prosilcev za mednarodno zaščito je navedla, da govori angleški jezik ($n = 94$ oz. 88 %), kar nekaj izmed njih pa je navedlo tudi slovenščino ($n = 29$) kot tuji jezik, ki ga razumejo. Preostali jeziki, ki jih je več kot 10 posameznikov določilo kot svoj tuji jezik, so bili še arabščina, francoščina in nemščina.

Anketiranci so bili naprošeni, da sami določijo, kako dobro obvladajo tuje jezike, za katere so trdili, da jih obvladajo, in sicer z oceno od 1 (slabo) do 5 (odlično). Spodaj predstavljamo rezultate za angleški jezik, tj. tuji jezik kar 94 prosilcev za mednarodno zaščito (Slika 4):



Slika 4: Samoocene prosilcev za mednarodno zaščito o znanju angleščine (1 – slabo, 5 – odlično)

Prosilci za mednarodno zaščito so svoje znanje angleščine v povprečju označili z oceno 3 (na lestvici od 1 do 5), pri tem, da so ocenjevali svoje produktivno znanje jezika (tj. pri govorjenju in pisanju) precej nižje (ocenili so ga z oceno 2,9) kot svoje pasivno znanje (tj. poslušanje in pisanje), ki so mu dali oceno 3,11.

3 PODATKI, PRIDOBLENI PREK ANKETE, NASLOVLJENE NA ZDRAVSTVENE DELAVCE GLEDE JEZIKOVNIH TEŽAV PRI DELU

Kot je bilo že natančneje predstavljeno v prvem sklopu monografije, smo prek ankete, izvedene v okviru projekta »Izoblikovanje slovarja«, vprašali zdravstvene

delavce, s katerimi jeziki se srečujejo pri svojem delu in s katerimi jeziki imajo težave pri vzpostavljanju komunikacije z uporabniki zdravstvenega sistema. Glede znanja tujih jezikov se je izkazalo, da zdravstveno osebje najpogosteje obvlada angleško in hrvaško/srbsko/bosansko/črnogorsko, saj je le 1 % od 564 anketirancev odgovoril, da ne zna srbsko in/ali hrvaško, 2 % anketirancev pa, da ne znajo angleško.

V odgovoru na vprašanje, s katerimi jeziki so imeli težave pri komunikaciji z uporabniki zdravstvenega sistema, zdravstveno osebje navaja naslednje jezike (na prvem mestu je označen tisti jezik, ki povzroča največ težav, sledijo mu ostali glede na število anketirancev, ki so ga označili kot problematičnega – navajamo le prvih 12):

1. albanščina
2. nemščina
3. makedonščina
4. italijanščina
5. hrvaščina/srbščina/bosanščina/črnogorščina
6. romščina
7. ruščina
8. angleščina
9. kitajščina
10. arabščina
11. bolgarščina
12. perzijsčina (farsi)

4 STATISTIČNI PODATKI DOVOLJENJ ZA PREBIVANJE

Po podatkih, navedenih v *Poročilu o delu Urada za migracije za leto 2017* (Direktorat za upravne notranje zadeve, migracije in naturalizacijo 2018: 29–31), je imelo 31. 12. 2017 v Republiki Sloveniji veljavno dovoljenje za prebivanje oziroma potrdilo o prijavi prebivanja 150.787 tujcev. V Tabeli 2 navajamo pregled prvih desetih tretjih držav, katerih državljani so imeli na dan 31. decembra 2017 največ veljavnih dovoljenj za prebivanje v Republiki Sloveniji.

Tabela 2: Pregled veljavnih dovoljenj za prebivanje

Država	Dovoljenje za stalno prebivanje	Dovoljenje za začasno prebivanje	Skupaj
Bosna in Hercegovina	43.984	22.721	66.705
Kosovo	13.530	4.457	17.987
Srbija	7.750	7.443	15.193
Makedonija	9.477	3.449	12.962
Ruska federacija	858	2.165	3.023
Ukrajina	1.216	1.116	2.332
Kitajska	941	338	1.279
Črna gora	638	279	917
Združene države	192	285	477
Tajska	193	111	304

Pregled veljavnih dovoljenj za prebivanje (dovoljenj za začasno in stalno prebivanje skupaj), veljavnih na dan 31. 12. 2017, je torej pokazal, da imajo tuji državljani (tretjih držav) z veljavnimi dovoljenji za prebivanje v Sloveniji najpogosteje državljanstva:

1. drugih držav, nastalih na ozemlju bivše Jugoslavije, vključno s Kosovom,
2. Ruske federacije in Ukrajine ,
3. Kitajske,
4. ZDA,
5. Tajske.

Nosilci teh dovoljenj torej praviloma govorijo bosanski, srbski in črnogorski jezik, albanščino, makedonščino, ruščino, ukrajinsščino, kitajščino, angleščino in tajščino.

Ob upoštevanju, da večina zdravstvenih delavcev ne navaja težav s hrvaškim in/ali srbskim jezikom ter angleščino, iz teh podatkov posredno sklepamo, da so jeziki sporazumevanja, pri katerih se pojavljajo težave pri sporazumevanju, albanščina, makedonščina, ruščina, ukrajinsščina, ter kitajščina in tajščina.

5 INFORMACIJE, PRIDOBLJENE V OKVIRU PROJEKTA SKUPAJ ZA ZDRAVJE NIJZ

V okviru projekta *Skupaj za zdravje* je 2014 potekala kvalitativna raziskava v različnih krajih Slovenije, v katero je bilo vključenih 121 oseb (zdravstveni delavci, zaposleni v javnih institucijah, zaposleni v nevladnem sektorju, uporabniki zdravstvenih storitev). Raziskovalci so prek polstrukturiranih intervjujev ugotavljali, kateri deli prebivalstva so v Sloveniji najbolj zdravstveno marginalizirani, s katerimi ovirami v dostopu do sistema zdravstvenega varstva se najpogosteje soočajo ter na kakšen način bi se te ovire skušalo odpraviti oziroma zmanjšati. Pri tem so ugotovili, da se pogosto pojavljajo jezikovne ovire, pri čemer je v raziskavi zdravstveno osebje izpostavljalo težave v sporazumevanju z uporabniki zdravstvenih storitev, ki ne govorijo slovensko. Pri tem so izpostavljali komunikacijske ovire predvsem v primerih, ko uporabniki govorijo albanščino, romščino, ruščino, kitajščino in romunščino (Lipovec Čebren et al. 2015a, Lipovec Čebren et al. 2015b).

6 KONČNA DOLOČITEV JEZIKOV ZA PRIROČNIK

Na osnovi predstavljenih analiz in raziskav ugotavljamo, da se v slovenskem prostoru pojavljajo predvsem naslednji tuji jeziki:

Tabela 3: Najpogosteje rabljeni jeziki tujegovorečih uporabnikov zdravstvenih storitev v Sloveniji

Materni jezik – prosilci za medn. zašč.	Tuji jezik – prosilci za mednarodno zaščito	Zdravniki – jeziki, ki predstavljajo oviro pri zdravstveni oskrbi	Jeziki, ki jih govorijo prejemniki dovoljenj za bivanje v RS	Projekt »Skupaj za zdravje«
arabščina	angleščina	albanščina	hrv./srb./bos./črn.	albanščina
farsi	arabščina	nemščina	albanščina	romščina
kurdsščina	francoščina	makedonsščina	makedonsščina	ruščina
ruščina	nemščina	italijansščina	ruščina	kitajščina
ibo	farsi	hrv./srb./bos./črn.	ukrajinsščina	romunščina
angleščina	turščina	romščina	kitajščina	bolgarščina
albanščina	grščina	ruščina	angleščina	

Po primerjavi teh podatkov smo se odločili za naslednje jezike, v katere smo prevedli večjezični priročnik:

1. arabščina

Arabščina je najpogostejši materni jezik in drugi najpogostejši tuji jezik prosilcev za mednarodno zaščito.

2. farsi

Perzijsčina ali farsi je drugi najpogostejši materni jezik in peti najpogostejši tuji jezik pri prosilcih za mednarodno zaščito.

3. albanščina

Albanščina je sedmi najpogostejši materni jezik pri prosilcih za mednarodno zaščito in tuji jezik, ki v slovenskem zdravstvu ustvarja največ ovir v komunikaciji po ugotovitvah zdravstvenih delavcev, ki delajo v slovenskih zdravstvenih inštitucijah. Slednje dokazujejo tako rezultati ankete kot tudi rezultati kvalitativne raziskave, ki je potekala v okviru projekta »Skupaj za zdravje« in v kateri so raziskovanci albanščino izpostavili kot najproblematicnejši jezik. Statistike tudi kažejo, da drugo najštevilčnejšo skupino tujcev, ki so jim dodeljena dovoljenja za bivanje v RS, sestavljajo državljani Kosova.

4. angleščina

Angleščina je šesti najpogostejši materni jezik in najpogostejši tuji jezik pri prosilcih za mednarodno zaščito. Obenem je to tuji jezik, ki ga slovenski zdravstveni delavci najpogosteje znajo. Zaradi razlik v znanju tega jezika med zdravstvenim osebjem na Slovenskem (gl. poglavje Jezikovne kompetence zdravstvenih delavcev), predvsem glede na poklic in osnovno izobrazbo, in zaradi dokaj šibkega aktivnega znanja jezika pri prosilcih za mednarodno zaščito smo se odločili, da prevedemo slovar tudi v angleščino.

5. kitajščina

Kitajščina je četrti jezik, ki v slovenskem zdravstvu predstavlja oviro pri nujenju zdravstvenih storitev, po ugotovitvah raziskave »Skupaj za zdravje«. Po statističnih podatkih MNZ pa državljani Kitajske predstavljajo tudi šesto najštevilčnejšo skupino tujcev z dovoljenji za začasno in stalno prebivanje v RS.

6. ruščina

Ruščina je četrti najpogostejši materni jezik pri prosilcih za mednarodno zaščito, obenem pa se pojavlja tudi v raziskavi, ki je potekala znotraj projekta »Skupaj za zdravje«, kot jezik, ki v zdravstvenih ustanovah predstavlja

oviro v komunikaciji. Po statističnih podatkih MNZ državljani Ruske federacije predstavljajo četrto najštevilčnejšo skupino tujcev z dovoljenji za začasno in stalno prebivanje. Izkušnje kažejo, da se v ruščini lahko sporazumevajo tudi državljani Ukrajine, ki predstavljajo peto najštevilčnejšo skupino tujcev z dovoljenji za začasno in stalno prebivanje v RS.

7. francoščina

Francoščina je tretji najpogostejši tuji jezik pri prosilcih za mednarodno zaščito, predvsem zaradi tega, ker precejšnja skupina prosilcev prihaja iz severne Afrike, kjer se francoščina še vedno uporablja kot *lingua franca*.

V želji po tem, da bi bil večjezični priročnik uporaben za čim večjo skupino uporabnikov, smo pri izboru jezikov dajali prednost predvsem tistim jezikom, ki v določenem območju delujejo kot *lingua franca* (tj. kot splošnosporazumevalni jezik), kot so angleščina (svetovna *lingua franca*), arabščina (uradni jezik v vseh državah arabske lige, ki se ga uporablja na celotnem področju Sahare), francoščina (*lingua franca* v severni Afriki), ruščina (*lingua franca* v državah, ki so pripadale Sovjetski zvezi oz. so bile pod njenim vplivom), kitajščina (sporazumevalni jezik na Kitajskem in v Tajvanu) in farsi (*lingua franca* v Iranu, Afganistanu in Tadžikistanu, razumejo ga tudi v jugozahodnem Pakistanu). Tem jezikom smo dodali še albanščino, ki se zarisuje kot največji jezikovni problem pri komunikaciji zdravstvenega osebja z uporabniki slovenskega zdravstvenega sistema.

Reference

- Direktorat za upravne notranje zadeve, migracije in naturalizacijo, 2018: *Poročilo o delu Urada za migracije za leto 2017*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije. http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/DUNZMN_2013/DUNZMN_2014/DUNZMN_2015/DUNZMN_2016/DUNZMN_2017/DUNZMN_2018/Porocilo_2017_SLO_1652018.pdf (dostop 10. 8. 2018).
- Lipovec Čebren, Uršula, Marjeta Keršič-Svetel, Sara Pistotnik, Špela Fistrič, Ajda Jelenc, 2015a: Zdravstveno marginalizirane skupine: prepreke, ovire, nepremostljivi zidovi do zdravja. Farkaš-Lainščak, Jerneja, Tatjana Buzeti, Jožica Maučec Zakotnik (ur.): *Zaključki ocene potreb uporabnikov in izvajalcev preventivnih programov za odrasle : poročilo izsledkov kvalitativnih raziskav in stališč strokovnih delovnih skupin : osnutek ver. 1*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje. 25–61.
- Lipovec Čebren, Uršula, Sara Pistotnik, Marjeta Keršič-Svetel, 2015b: *Zdravstveno marginalizirane skupine: neobjavljeno poročilo izsledkov kvalitativnih raziskav in stališč strokovnih delovnih skupin*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.

- Pokorn, Nike K. in Jaka Čibej, 2018: Interpreting and linguistic inclusion – friends or foes? Results from a field study. *The Translator* 24/2: 111–127.
- Pokorn, Nike K., Iva Jevtić in Jaka Čibej, 2016: »Nočem biti odvisna«: ali javne prevajalske in tolmaške storitve res negativno vplivajo na aktivno vključenost migrantov v državo gostiteljico?. Matajč, Vanesa, Špela Virant (ur.): *Migracije = Migrations, Ars & humanitas* 10/2: 47–62.