

# Potrebe po tolmačenju za skupnost pri južnoslovanskih jezikih v Sloveniji

*Tatjana Balazič Bulc, Vesna Požgaj Hadži*

## **Abstract**

Interpreting of South Slavic languages is certainly a novelty in Slovenian space: on the one hand, there has not yet been a study programme for either translation or interpreting in these languages, and on the other, these languages are increasingly gaining foreign language status in the new socio-political circumstances. The paper deals with interpreting of these languages for the community. First presented are the formal legal regulations of immigrants' linguistic rights and certain shortcomings that are exposed in practice. Thereby, focus is primarily on the appointment and additional training of court interpreters, as this field is the only one legally regulated so far. Next, the research focal point is on the immigrants: the article presents the results of a questionnaire on language experiences of immigrants from the South Slavic speaking areas in contact with Slovenian public services, and their views on the need for community interpreting.

**Key words:** community interpreting, South Slavic languages, linguistic situation, migrations

**Ključne besede:** tolmačenje za skupnost, južnoslovanski jeziki, jezikovna situacija, migracije

Raziskovalka: Vi tudi govorite hrvaško? (vprašanje za sestro 3)

Medicinska sestra 3: *Načeloma ne.*

Medicinska sestra 1: *Jaz tudi načeloma ne. Tudi ko gremo na hrvaško, govorim slovensko.*

Medicinska sestra 3: *Jaz načeloma ne, če pa je res problem, potem pa ja.*

Raziskovalka: To se vam zdi bolj stvar načel ali pa naša generacija ni več toliko komunicirala v srbohrvaščini? Na primer, ne veš, kaj je srbsčina, kaj hrvaščina?

Medicinska sestra 1: *To tudi jaz ne vem.*

Medicinska sestra 2: *Meni je to vseeno. Jaz povem tako, kot znam. In me razumejo ali bom govorila v srbsčini ali hrvaščini. Še mi ni nikoli nihče rekel, da me ne razume. Jaz poskusim najprej povedati v slovenščini, če mi pa reče, da ne razume, pa se potrudim v njihovem jeziku. Če ga pač ne bi znala, pa ga ne bi znala.*

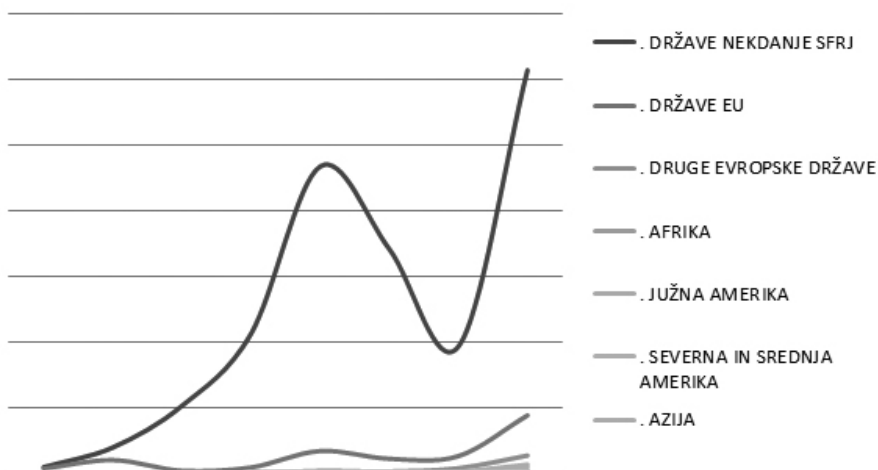
(Bofulin in Bešter 2010: 287–288)

## 1 UVOD

Ko govorimo o tolmačenju južnoslovanskih jezikov, se v prvi vrsti odpirata dva vidika obravnavane problematike. Na eni strani se zastavlja vprašanje o usposobljenosti tolmačev za takšno delo, predvsem glede na to, da ustreznega študija prevajalstva ali tolmačenja južnoslovanskih jezikov do sedaj ni bilo.<sup>1</sup> Na drugi strani pa ti jeziki v Sloveniji vse bolj pridobivajo status tujih jezikov, kljub temu da gre za sorodne jezike in da so ti jeziki v bližnji preteklosti sobivali v skupni državi.

Povezanost južnoslovanskega področja potrjuje tudi statistika priseljevanja v Slovenijo. Statistični podatki kažejo (Dolenc in Šter 2011), da se število priseljencev v Sloveniji znatno povečuje. Za ilustracijo, leta 2002 je bilo 8,6 % prebivalcev Republike Slovenije takih, pri katerih je bilo prvo prebivališče v tujini, leta 2011 pa že kar 11,1 %. Vendar pa glavni selitveni tok ostaja nespremenjen, saj je največ priseljencev tudi v samostojni Sloveniji s področja držav nekdanje Jugoslavije, in sicer jih je bilo med vsemi priseljenci leta 2002 88,9 %, leta 2011 pa kljub dodatnim selitvenim tokovom, predvsem z območja Evropske unije, 86,7 %. Podrobnejše podatke o selitvenih tokovih kaže graf 1.

<sup>1</sup> V študijskem letu 2013/2014 bo na Oddelku za slavistiko in v sodelovanju Oddelka za prevajalstvo Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani prvič razpisan magistrski študijski program Južnoslovanski študiji – prevajalska smer.



**Graf 1: Selitveni tokovi v Slovenijo od 1940 do 2011**

**Vir: Statistični urad Republike Slovenije**

Nekaj pa se je vendarle spremenilo. Spremenila se je struktura priseljencev glede na državo izvora. Če je bilo do leta 1970 največ priseljencev iz Hrvaške, od takrat in vse do danes številčno prevladujejo priseljenci iz Bosne in Hercegovine (gl. npr. Medvešek 2010).

Priseljenci z južnoslovskega govornega področja se, enako kot vsi drugi priseljenci, ob prihodu v Slovenijo srečajo s prvo oviro – jezikom. Tudi če so se zmožni sporazumevati v slovenščini, zahtevajo situacije, v katerih se znajdejo, znanje jezika na visoki ravni in poznavanje različnih strokovnih jezikov, od administrativnega in pravnega do jezika medicine. In tu je na vrsti država, ki bi morala sistemizirati področje tolmačenja za skupnost, tj. sodno tolmačenje, tolmačenje v zdravstvu in tolmačenje v ostalih službah javnega sektorja, in tako priseljencem omogočiti spremljanje postopka po tolmaču.

V nadaljevanju bomo podrobneje predstavili organiziranost tolmačenja za južnoslovske jezike v Sloveniji in potrebe priseljencev s področja nekdanje Jugoslavije po tolmačenju za skupnost. Najprej pa bomo osvetlili vprašanje statusa južnoslovske jezikov<sup>2</sup> v Sloveniji nekoč in danes.

<sup>2</sup> V članku govorimo o nekdanji srbohrvaščini oz. novonastalih standardih: hrvaškem, srbskem, bosanskem in črnogorskem ter o makedonščini, ki imajo zaradi skupne preteklosti v Sloveniji (še vedno) nekoliko drugačen status kot drugi tuji jezik. Zato je iz razprave izvzeta bolgarščina.

## 2 STATUS JUŽNOSLOVANSKIH JEZIKOV V SLOVENIJI SKOZI ČAS

V nekdanji skupni državi Jugoslaviji so imeli pravnoformalni status uradnega jezika trije južnoslovanski jeziki: slovenščina, srbohrvaščina in makedonščina. Za jugoslovansko jezikovno politiko je bil značilen pluricentrični model jezikovne enotnosti na različnih področjih (izobraževanje, mediji, sodstvo, vojska, zvezni upravni organi itd.), obenem pa tudi individualna svoboda pri izbiri jezika, jezikovnih variant (srbohrvaška in hrvaškosrbska varianta, bosensko-hercegovski jezikovni izraz) in pisave (latinica, cirilica). Kljub temu je bila srbohrvaščina<sup>3</sup> kot jezik večinskega prebivalstva dominantna,<sup>4</sup> v vojski pa je imela celo z ustavo zagotovljen status edinega komunikacijskega koda, in to ne samo v štirih republikah, kjer je bila uradni jezik, temveč tudi v Sloveniji in Makedoniji. Na podrejeni položaj slovenščine in na prestižnost srbohrvaščine na različnih področjih (npr. v skupščini, potnih listih, korespondenci med podjetji, znanstveni literaturi, na znanstvenih in strokovnih srečanjih itd.) so opozarjali številni slovenski avtorji (več o tem gl. v Požgaj Hadži et al. 2012). Skratka, v Sloveniji je bilo sporazumevanje mogoče tudi brez znanja slovenskega jezika. Nekateri avtorji (npr. Stabej 2010: 141) menijo, da je bila večina slovenskega prebivalstva dvojezična. Poleg tega je v Sloveniji (in Makedoniji) učenje srbohrvaščine potekalo tudi formalno, in sicer kot učni predmet v 5. razredu osnovne šole (od 70. let do šol. leta 1993/94, ko je bil ukinjen, je obsegal 2 uri na teden).<sup>5</sup> Za razliko od srbohrvaščine pa slovenščina (kot tudi makedonščina) nikoli ni bila učni predmet v osnovnih šolah v drugih republikah nekdanje Jugoslavije.

Turbulentni dogodki, ki so se v 90. letih odvijali na tleh Jugoslavije, so se odražali ne samo na spreminjanju statusa jezikov, temveč tudi v jezikih samih. Srbohrvaščina je v Sloveniji kot jezik nekdanje unitaristične politike in agresorske vojske dobila izjemno negativen predznak, zato se je v prvih letih po osamosvojitvi Slovenije večina govorcev distancirala od znanja tega jezika. Celo tisti, ki jim je to bil prvi jezik, so v javni komunikaciji začeli uporabljati slovenščino, predvsem iz strahu pred stigmatizacijo. Negativen odnos slovenske družbe do srbohrvaščine se je v 90. letih izrazito pokazal v čustvenih polemikah v različnih slovenskih časopisih o srbohrvaščini kot izbirnem predmetu v osnovni šoli. Takrat se o tej temi ni dalo razpravljati brez političnih konotacij. Na te razprave pa je vplival tudi razpad srbohrvaščine in nastanek novih standardnih jezikov, utemeljenih na štokavskem narečju (od 1990 do

<sup>3</sup> V Jugoslaviji je bila srbohrvaščina pojmovana kot en jezik, vendar z dvema teritorialno-nacionalnima variantama: vzhodno ali srbsko in zahodno ali hrvaško ter z dvema standardnojezikovnima izrazoma: bosansko-hercegovskim in črnogorskim (naj omenimo na tem mestu še različne variante obvezno dvočlenega poimenovanja jezika: srbohrvaški/hrvaškosrbski, hrvaški ali srbski, srbski ali hrvaški).

<sup>4</sup> Po podatkih Popisa prebivalstva SFRJ iz leta 1981 je srbohrvaščino kot prvi oz. materni jezik izbralo 73 % skupnega prebivalstva federacije (Bugarski 2005: 162).

<sup>5</sup> Edina osnovna šola, ki je izvajala celoten pouk v srbohrvaščini in slovenščini, je bila Osnovna šola Prežihov Voranc v Ljubljani (gl. Požgaj Hadži et al. 2012).

1993 bosanskega, hrvaškega, srbskega in od 2007 črnogorskega), kot tudi politično vsiljene spremembe (posebej leksikalne) v posameznih jezikih. V tistih časih je izbira jezikovnega elementa postala oznaka identitete (jezikovna identiteta pa je bila sinonim za nacionalno in/ali politično identiteto), kar je povzročilo negotovost in strah pred maternim jezikom (najintenzivneje na Hrvaškem), pa tudi zmedo zunaj meja določenega jezikovnega standarda, tudi v Sloveniji. Zastavlja se vprašanje, kaj se je v novonastalih standardnih jezikih, ki temeljijo na novoštokavskem narečju, od 90. let do danes spremenilo. V ožjem jezikovnem smislu se pravzaprav ni kaj dosti spremenilo, največ sprememb je bilo pravzaprav političnih, kar se še danes odraža v jezikovnih politikah posameznih standardnih jezikov.<sup>6</sup>

Danes, več kot dvajset let po osamosvojitvi, so govorci z južnoslovenskega govornega področja v Sloveniji v povsem drugačni situaciji. Novonastali standardi počasi postajajo tuji jeziki in mlajše generacije teh jezikov ne govorijo, pogosto pa tudi ne razumejo.

### 3 ORGANIZIRANOST TOLMAČENJA ZA SKUPNOST PRI JUŽNOSLOVANSKIH JEZIKIH V SLOVENIJI

Tolmačenje za skupnost se v evropskem prostoru bolj sistematično organizira šele v zadnjem desetletju (Gorjanc in Morel 2012: 52) in tudi v Sloveniji se počasi prebujajo zavedanje o pomembnosti zagotavljanja in varovanja jezikovnih pravic, ki sodijo med temeljne človekove pravice (Gorjanc 2010: 139). Zakonsko so določene predvsem jezikovne pravice v sodnih postopkih, medtem ko so tujci v preostalih službah javnega sektorja in v zdravstvu prepuščeni bolj sami sebi in dobri volji uradnega osebja. Če pod drobnogled vzamemo zdravstveno zakonodajo, lahko vidimo na primer, da Zakon o pacientovih pravicah,<sup>7</sup> ki je v veljavi od februarja 2008, sicer v 20. členu določa, da mora biti pacient obveščen o svojem zdravstvenem stanju, o možnostih zdravljenja ipd., in to na pacientu razumljiv način. Pred tem pa so v 19. členu eksplicitno navedeni jeziki, v katerih (lahko?) poteka komunikacija med pacientom in medicinskim osebjem v zdravstvu:

Pacient ima pravico, da zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci z njim govorijo ali drugače komunicirajo v slovenskem jeziku ali v jeziku narodne skupnosti na območjih lokalnih skupnosti, kjer je poleg slovenskega jezika uradni jezik tudi italijanski oziroma madžarski jezik.

<sup>6</sup> O jezikovnih spremembah in sociolingvističnih pretresih v vseh novonastalih državah na tleh Jugoslavije je leta 2009 v Ljubljani tekla beseda na 1. ljubljanskem slavističnem srečanju, objavljena pa je tudi monografija *Med politiko in stvarnostjo* (Požgaj Hadži et al. 2009).

<sup>7</sup> Zakon o pacientovih pravicah (UL RS 15/2008), <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?Stevilka=455&curlid=200815> (dostop 18. 5. 2013).

Kot lahko vidimo, gre v resnici za rešitev, ki povzema status jezika kot ustavno-pravne kategorije (11. člen Ustave RS), saj ima po tem zakonu eksplisicito pravico komunicirati v svojem jeziku samo večinsko prebivalstvo Slovenije ter avtohtoni manjšini, ostalih nacionalnih manjšin oz. priseljencev pa zakon ne omenja, čeprav je to njihova ustavna pravica, tako v zdravstvu kot v drugih javnih službah. V 62. členu Ustave RS<sup>8</sup> namreč piše:

Vsakdo ima pravico, da pri uresničevanju svojih pravic in dolžnosti ter v postopkih pred državnimi in drugimi organi, ki opravljajo javno službo, uporablja svoj jezik in pisavo na način, ki ga določi zakon.

Kot že rečeno, je glede uporabe lastnega jezika in pisave pravnoformalno najbolj urejeno področje sodstva. Zakonsko urejanje tega področja je prav gotovo spodbudila oz. pospešila Direktiva 2010/64/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. oktobra 2010<sup>9</sup> o pravici do tolmačenja in prevajanja v kazenskih postopkih. Tako je od novembra 2010 v veljavi posodobljen Pravilnik o sodnih tolmačih,<sup>10</sup> ki ureja področje imenovanja in dela sodnih tolmačev. Sodni tolmači so v Zakonu o sodiščih<sup>11</sup> opredeljeni kot »osebe, imenovane za neomejen čas s pravico in dolžnostjo, da na zahtevo sodišča tolmačijo na narokih oziroma prevajajo listine« (84. člen), v Pravilniku pa kot »osebe, imenovane za neomejen čas, ki prevajajo govorno ali pisano besedo iz slovenskega v tuji jezik, iz tujega v slovenski jezik ali iz tujega v drug tuji jezik v sodnih postopkih in v drugih primerih, ko se zahteva prevod tolmača« (2. člen). Čeprav je delo sodnega tolmača po nazivu in opredelitvi usmerjeno predvsem na tolmačenje v sodnih postopkih, sodni tolmači večinoma prevajajo, medtem ko je tolmačenje postavljeno bolj na stranski tir in imajo sodišča pogosto težave pri iskanju tolmačev.

V Sloveniji je trenutno (podatki za april 2013) registriranih 684 sodnih tolmačev, od tega 125 za južnoslovenske jezike (brez bolgarščine), in sicer 14 za makedonščino, 78 za hrvaščino, 61 za srbsščino, 16 za bosanščino, 3 za črnogorščino in celo 21 za srbohrvaščino, ki jo lahko razumemo le še kot zgodovinsko dejstvo, saj kot jezik ne obstaja že približno 20 let. Ob tem naj pripomnimo, da bi poimenovanje jezikov, za katere so sodni tolmači imenovani s strani Ministrstva za pravosodje, zahtevalo nekoliko tehtnejši premislek in posvet z jezikoslovci. Tako se npr. leta 2012 pojavi naziv sodnega tolmača za srbsščino s posebno pisavo cirilica (sic!). Pravilnik sicer v 3. točki 3. člena navaja, da lahko kandidat za sodnega tolmača v vlogi navede tudi posebno pisavo jezika, vendar natančneje ni opredeljeno, kaj pomeni pojem »posebna pisava«. Po našem mnenju je v določenem jeziku posebna tista pisava, ki je bila v veljavi v preteklosti, torej je zgodovinskega pomena za

<sup>8</sup> Ustava RS (UL RS 33/91), <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=199133&stevilka=1409> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>9</sup> Direktiva 2010/64/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. oktobra 2010, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0007:sl:PDF> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>10</sup> Pravilnik o sodnih tolmačih (UL RS 88/2010), <http://www.uradni-list.si/1/content?id=100641> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>11</sup> Zakon o sodiščih (UL RS 94/2007), <http://www.uradni-list.si/1/content?id=82664> (dostop 18. 5. 2013).

določeno družbo, kot je npr. gotica v nemščini, glagolica v hrvaščini ipd., vsekakor pa to ni pisava, ki je v določenem jeziku danes veljavna. Torej, tako kot za arabski jezik arabska pisava, za kitajski jezik kitajska pisava in za ruski jezik cirilica niso posebne pisave, tako tudi za srbski jezik cirilica ni posebna pisava, temveč edina uradna pisava, določena z ustavo.<sup>12</sup>

Po podatkih Centra za izobraževanje v pravosodju<sup>13</sup> pri Ministrstvu za pravosodje (april 2013) se od leta 2010 nekoliko bolj sistematično ureja tudi področje imenovanja sodnih tolmačev, ki so imenovani po predhodno uspešno opravljenem preizkusu znanja. Preizkus znanja, ki je bil prenovljen leta 2011, je sestavljen iz pisnega in ustnega dela, od katerih morata biti oba dela pozitivna. Pisni del predvideva prevod pravno-zakonodajnih besedil v obe smeri (tj. v slovenščino in v izbrani tuji jezik), pri čemer ocenjevalci v obeh jezikih ocenjujejo poznavanje pravnega strokovnega jezika, poznavanje slovnice in pravopisa ter poznavanje oblikovnih pravil določenega besedilnega žanra. Pri ustnem delu se preverja poznavanje prava in zakonodaje, izvedena pa je tudi simulacija tolmačenja v obeh jezikih. Podatki o izpitni uspešnosti kažejo, da je prehodnost na izpitih za sodne tolmače precej nizka. V Tabeli 1 so prikazani podatki izpitne prehodnosti za južnoslovenske jezike, na koncu pa za primerjavo tudi za vse jezike skupaj za obdobje 2008–2012.

**Tabela 1: Izpitna prehodnost pri izpitih za sodne tolmače za obdobje 2008–2012**

leto	HR		SR		BS		ČG		MK		Skupaj vsi jeziki	
	p	o	p	o	p	o	p	o	p	o	p	o
2008 in 2009	13	5	11	5	4	2	-	-	4	4	136	42
2010	9	4	15	4	5	2	2	2	-	-	128	29
2011	7	3	2	1	-	-	-	-	-	-	73	16
2012	3	-	2	2	3	-	2	1	-	-	58	11

(Legenda: HR = hrvaščina, SR = srbsčina, BS = bosanščina, ČG = črnogorščina, MK = makedonščina, p = število prijavljenih kandidatov, o = število kandidatov, ki so uspešno opravili izpit)

Vir: Center za izobraževanje v pravosodju Ministrstva za pravosodje

<sup>12</sup> V 10. členu Ustave Republike Srbije (Službeni glasnik RS 98/2006) je zapisano: »V Republiki Srbiji sta v uradni rabi srbski jezik in cirilska pisava« <http://www.ustavni.sud.rs/page/view/sr-Latn-CS/70-100028/ustav-republike-srbije#d1> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>13</sup> Center za izobraževanje v pravosodju Ministrstva za pravosodje, [http://www.mp.gov.si/si/izobrazevanje\\_v\\_pravosodju\\_cip/center\\_za\\_izobrazevanje\\_v\\_pravosodju\\_cip/](http://www.mp.gov.si/si/izobrazevanje_v_pravosodju_cip/center_za_izobrazevanje_v_pravosodju_cip/) (dostop 18. 5. 2013).

Če pogledamo povprečno prehodnost za zadnjih pet let, znaša ta pri hrvaščini 31 %, srbščini 55 %, bosanščini 30 %, črnogorščini 75 % in makedonščini 100 %. Pri črnogorščini in makedonščini je prehodnost višja predvsem zaradi manjšega števila kandidatov, saj so izpit pri obeh jezikih v zadnjih petih letih opravljali le 4 kandidati. Podobni rezultati se kažejo tudi pri vseh ostalih jezikih, in sicer znaša prehodnost v zadnjih petih letih le 24 %. Tako nizki rezultati kažejo predvsem na to, da se kandidati očitno ne zavedajo zahtevnosti (in odgovornosti) poklica sodnega tolmača in je, kot kaže, njihova glavna motivacija za opravljanje izpita pogosto predvsem reševanje eksistencialnih problemov.

Čeprav dobijo sodni tolmači odločbo za nedoločen čas, so od leta 2011 dolžni Ministrstvu za pravosodje vsakih pet let predložiti dokazila o strokovnem usposabljanju, kot to predvideva 84. člen dopoljenega Zakona o sodiščih.<sup>14</sup>

Ne glede na določbe prejšnjih odstavkov so dolžni sodni izvedenci, sodni cenilci in sodni tolmači po preteku petih let od dneva imenovanja in po preteku vsakih nadaljnjih pet let predložiti ministru, pristojnemu za pravosodje, dokazila o strokovnem izpopolnjevanju in seznanitvi z novimi dognanji in metodami v stroki oziroma o sodelovanju na posvetovanjih in strokovnih izobraževanjih iz šestega odstavka 87. člena tega zakona.

Vendar pa se na področju strokovnega izpopolnjevanja sodnih tolmačev kaže rahla zmeda, saj poleg Centra za izobraževanje v pravosodju Ministrstva za pravosodje takšna izobraževanja organizira tudi Sekcija sodnih tolmačev,<sup>15</sup> ki od decembra 2011 deluje v okviru Društva znanstvenih in tehničnih prevajalcev Slovenije, ter Združenje stalnih sodnih tolmačev in pravnih prevajalcev,<sup>16</sup> ki deluje od februarja 2012.<sup>17</sup>

#### 4 POTREBE PRISELJENCEV S PODROČJA NEKDANJE JUGOSLAVIJE PO TOLMAČENJU ZA SKUPNOST

Seveda pa pri problematiki tolmačenja ne gre zanemariti druge strani, tj. uporabnikov storitev tolmačenja. Pri tolmačenju za skupnost so to večinoma priseljenci. Potrebe priseljencev s področja nekdanje Jugoslavije po tolmačenju za skupnost smo skušali zajeti v pilotski raziskavi, ki smo jo izvedli aprila 2013 s pomočjo

<sup>14</sup> Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o sodiščih (UL RS 33/2011), <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201133&stevilka=1589> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>15</sup> Sekcija sodnih tolmačev pri Društvu znanstvenih in tehničnih prevajalcev Slovenije, <http://www.dztps.si/slo/index.html> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>16</sup> Združenje stalnih sodnih tolmačev in pravnih prevajalcev, <http://www.sodni-tolmaci.si/> (dostop 18. 5. 2013).

<sup>17</sup> Oddelek za prevajalstvo Filozofske fakultete UL s Pravno fakulteto UL pripravlja izobraževanje za področje sodnih tolmačev, ki je odgovor tudi na nenatančno določeno vrsto dokazil o strokovnem izpopolnjevanju, s čimer se želi predvsem zagotoviti visoko kvaliteto izobraževanja za sodne tolmače.



spletne ankete, izdelane s programsko opremo Ika.<sup>18</sup> V anketi smo priseljence povprašali o njihovih izkušnjah z javnimi službami, s katerimi prihajajo v stik ob prihodu v Slovenijo in kjer v komunikaciji z javnimi uslužbenci, kot pravita Kejžar in Medved (2010: 92), izoblikujejo tudi prve predstave in vtise o svoji novi domovini, ki pomembno zaznamujejo proces vključevanja priseljenca v družbo sprejema in vplivajo na nadaljnji razvoj medsebojnih odnosov med priseljenci in večinskim prebivalstvom. Spletna anketa je bila razposlana po elektronski pošti neposredno na e-naslove, prek socialnih omrežij Facebook in Google Groups, izpolnilo pa jo je 42 respondentov. Glede na to, da vse ankete niso popolne, pri analizi upoštevamo odstotek veljavnih odgovorov. Prvi jezik anketiranih je v večini primerov srbsščina (32 oz. 78 %), ki ji sledijo hrvaščina (4 oz. 10 %), makedonščina (3 oz. 7 %), bosanščina (1 oz. 2 %) in srbohrvaščina (1 oz. 2 %). Med respondenti jih je spol navedlo 37, 21 oz. 50 % žensk in 16 oz. 38 % moških, 92 % starosti med 21 in 40 let. Njihova izobrazbena struktura je precej visoka, saj jih ima 21 oz. 50 % končano višjo šolo oz. fakulteto, 13 oz. 31 % magisterij oz. doktorat in 3 oz. 7 % srednjo šolo. Kot razlog svoje preselitve v Slovenijo navajajo poslovne razloge (42 %), zasebne razloge (34 %) in šolanje (24 %).

Anketirani so svoje znanje slovenščine ob prihodu v Slovenijo večinoma označili kot precej nizko. 61 % anketiranih je lastno receptivno znanje (poslušanje, branje) ocenilo z 1 (niti malo) oz. 2 (zelo malo) (od tega poslušanje 64 %, branje 57 %), produktivno znanje (govor, pisanje) pa kar 75 % anketiranih (govor 83 %, pisanje 66 %). Kot je razvidno iz tukaj navedenih števil, je njihova najšibkejša jezikovna točka ustno izražanje. Zaradi slabše sporazumevalne zmožnosti v slovenščini si je jezikovno pomoč poiskalo le 20 oz. 48 % anketiranih, in to najpogosteje pri prijateljih oz. znancih (38 %), pri sorodnikih oz. intimnem partnerju (33 %) ali pri delodajalcu oz. izobraževalni inštituciji (univerza oz. fakulteta) (25 %), samo en anketirani pa je pomoč poiskal pri tolmaču. Po pričakovanjih se nihče od anketiranih ni povezal z veleposlaništvom, društvom priseljenjskih skupnosti ipd., njihova komunikacija poteka predvsem v okviru lastne socialne mreže. Kot navajata Bofulin in Bešter (2010: 288–289), ima jezikovno posredovanje družinskih članov, sorodnikov, prijateljev, znancev ipd. določene prednosti, kot so npr. časovna dosegljivost, brezplačnost, dobro poznavanje osebe in dodatne informacije, zaupanje, po drugi strani pa tudi precej pomanjkljivosti, saj sta osebi obremenjeni z razmerji med določenimi družbenimi vlogami, vprašljivo je tudi poznavanje strokovnega jezika naključnega oz. ad hoc tolmača in posledično nenatančnost prevoda, predvsem v zdravstvu pa tudi težje razkrivanje občutljivih tem in kratenje pravice do zasebnosti. Zlasti je to problem, ko so tolmači otroci, ki čustveno niso pripravljeni na delo tolmača, še težje pa se soočajo z boleznimi sorodnikov.

<sup>18</sup> Ika oz. EnKlikAnketa je programsko orodje za izdelavo spletnih anket, nastalo v okviru družboslovne informatike na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani, <https://www.ika.si/>.

Anketna vprašanja se osredotočajo na potek komunikacije na upravni enoti (v nadaljevanju Urad za tujce), kjer pridobijo dovoljenje za prebivanje, na Ministrstvu za notranje zadeve (v nadaljevanju policija), kjer ob prihodu prijavijo začasno prebivanje, v zdravstveni zavarovalnici, kjer si uredijo zdravstveno zavarovanje, in v zdravstvu, v primeru, da so v prvih dveh letih po prihodu potrebovali medicinsko oskrbo. Podrobnejši rezultati so navedeni v nadaljevanju.

## 4.1 Upravna enota – Urad za tujce

Urad za tujce je obiskalo 31 oz. 78 % anketiranih. Od tega jih je več kot polovica, tj. 20 oz. 67 % z uradnikom govorila v slovenščini, 6 oz. 20 % v katerem od naslednikov nekdanje srbohrvaščine (hrvaški, srbski, bosanski in črnogorski jezik), 3 v angleščini, eden pa v kombinaciji slovenščine in srbsčine. V večini primerov (27 anketiranih oz. 90 %) je bila komunikacija uspešna, eden anketirani pa jo je označil kot neuspešno. Za uspešnejšo komunikacijo je približno polovica anketiranih, tj. 15 oz. 48 %, s seboj pripeljala prijatelja oz. znanca (47 %), sorodnika (33 %), intimnega partnerja (27 %), eden tudi delodajalca. Več kot polovica anketiranih (22 oz. 77 %) meni, da je bila uradna oseba kar motivirana za uspešno komunikacijo. Z znanjem tujega jezika uradne osebe so precej oz. zelo zadovoljni, tako namreč meni več kot polovica (16 oz. 54 %) anketiranih. Po mnenju anketiranih je njihovo komunikacijo z uradno osebo najbolj oviralo lastno neznanje slovenščine (16 oz. 55 %) oz. nepripravljenost uradne osebe, da se prilagodi jezikovni situaciji (10 oz. 34 %). Več kot polovica (17 oz. 55 %) jih ni bila pretirano v zadregi zaradi lastnega neznanja jezika, 11 oz. 35 % pa kar precej.

## 4.2 Ministrstvo za notranje zadeve – Policija

Administrativne zadeve je na policiji urejalo samo 11 oz. 28 % anketiranih. Komunikacija je skoraj v vseh primerih potekala v slovenščini in je bila uspešna (10 oz. 91 %). Malo več kot polovica anketiranih (6 oz. 55 %) je za pomoč pri sporazumevanju s seboj pripeljala sorodnika (50 %) ali prijatelja oz. znanca (33 %). 6 oz. 66 % jih meni, da je bila uradna oseba motivirana za uspešno komunikacijo in da je znanje tujega jezika uradne osebe zadovoljevalo komunikacijske potrebe. Samo en anketirani meni, da uradna oseba ni znala dovolj tujega jezika, da bi se lahko uspešno sporazumela. Po mnenju anketiranih je njihovo komunikacijo z uradno osebo najbolj oviralo lastno neznanje slovenščine (6 oz. 55 %), neznanje tujih jezikov uradne osebe, bodisi naslednikov srbohrvaščine (3 oz. 27 %) bodisi angleščine (1), ali nepripravljenost uradne osebe, da se prilagodi jezikovni

situaciji (2). Več kot polovica (6 oz. 54 %) jih ni bila pretirano v zadregi zaradi lastnega neznanja jezika, 3 oz. 27 % pa kar precej.

### 4.3 Zdravstvene zavarovalnice

Zdravstveno zavarovanje je v različnih zavarovalnicah v Sloveniji urejalo 18 oz. 45 % anketiranih. Komunikacija z zavarovalnim agentom je v večini primerov potekala v slovenščini (16 oz. 89 %), le v dveh primerih v enem od naslednikov srbohrvaščine. 14 oz. 82 % anketiranih meni, da je bila komunikacija uspešna, za lažje sporazumevanje pa je polovica (9 oz. 50 %) anketiranih s seboj pripeljala sorodnika (3), intimnega partnerja (3), prijatelja oz. znanca (1), delodajalca (1), enemu pa je na pomoč priskočil celo varnostnik (!). Večina anketiranih (11 oz. 69 %) meni, da je bila uradna oseba precej ali zelo motivirana za uspešno komunikacijo in da je njeno znanje jezika zadovoljevalo komunikacijske potrebe (10 oz. 66 %), medtem ko 3 anketirani menijo, da je bilo znanje tujega jezika uradne osebe nezadovoljivo. Po mnenju anketiranih je njihovo komunikacijo z zavarovalnim agentom najbolj oviralo lastno neznanje slovenščine (9 oz. 53 %), nepripravljenost uradne osebe, da se prilagodi jezikovni situaciji (4 oz. 24 %), in neznanje tujih jezikov uradne osebe, bodisi naslednikov srbohrvaščine (2) bodisi angleščine (2). Več kot polovica (11 oz. 61 %) jih ni bila pretirano v zadregi zaradi lastnega neznanja jezika, 2 pa kar precej.

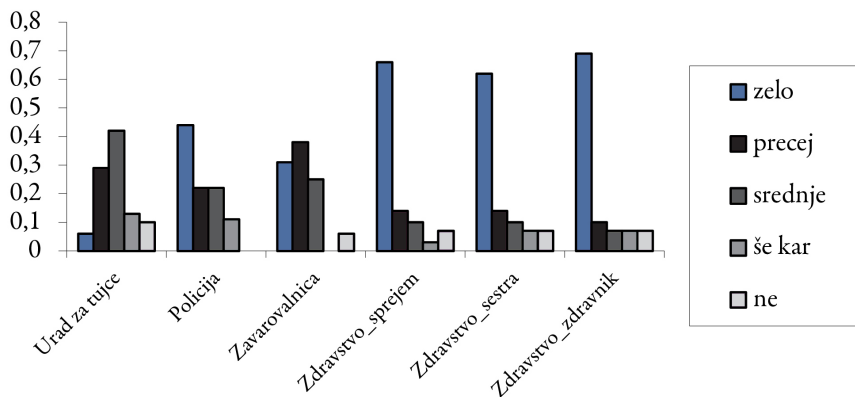
### 4.4 Zdravstvena oskrba

Zdravstveno oskrbo je potrebovalo 29 oz. 74 % anketiranih. Za razliko od administrativnih institucij, jim pri sporazumevanju z osebjem v zdravstveni ustanovi večinoma (27 oz. 93 %) nihče ni pomagal. Ob sprejemu je komunikacija potekala večinoma v slovenščini (28 oz. 97 %), le v enem primeru v enem od naslednikov srbohrvaščine. Da je bila komunikacija zelo ali precej uspešna, meni 24 oz. 83 % anketiranih, srednje uspešna 4 oz. 14 %, še kar uspešna pa eden. Osebe je bilo večinoma zelo ali precej motivirano za komunikacijo (23 oz. 80 %) in je znalo tuji jezik dovolj dobro (16 oz. 73 %), da je bila komunikacija uspešna. Z medicinsko sestro (oz. medicinskim tehnikom) je komunikacija potekala večinoma v slovenščini (27 oz. 96 %), le v enem primeru v enem od naslednikov srbohrvaščine. Da je bila komunikacija zelo ali precej uspešna, meni 23 oz. 79 % anketiranih, srednje uspešna 4 oz. 14 %, še kar uspešna pa dva. Medicinske sestre so bile večinoma zelo ali precej motivirane za komunikacijo (22 oz. 76 %) in so znale tuji jezik dovolj dobro (15 oz. 68 %), da je bila komunikacija uspešna. Z zdravnikom (oz. zdravnico) je v večini primerov

komunikacija potekala v slovenščini (24 oz. 86 %), 4 oz. 14 % anketiranih pa je komuniciralo v enem od naslednikov srbohrvaščine. Da je bila komunikacija zelo ali precej uspešna, meni 24 oz 83 % anketiranih, srednje uspešna 2, trije anketirani pa so mnenja, da je bila komunikacija še kar uspešna. Zdravniki so bili večinoma zelo ali precej motivirani za komunikacijo (23 oz. 79 %) in so znali tuji jezik dovolj dobro (17 oz. 81 %), da je bila komunikacija uspešna. Čeprav večina pacientov priseljencev z južnoslovanskega govornega področja nima težav pri sporazumevanju z zdravstvenim osebjem, na problem opozarjajo odkloni navzdol, saj je kar nekaj anketiranih mnenja, da znanje tujega jezika zdravstvenega osebja ni bilo zadovoljivo (3 oz. 14 % za osebje pri sprejemu, 4 oz. 18 % pri medicinskih sestrah in 3 oz. 14 % pri zdravnikih). Po mnenju anketiranih je vzrok za težave na obeh straneh. Po eni strani komunikacijo ovira lastno neznanje jezika (6 oz. 21 %), po drugi strani pa se uradna oseba ni želela prilagoditi jezikovni situaciji (5 oz. 18 %) ali pa ni poznala strokovnih izrazov oz. medicinske terminologije v tujem jeziku (3 oz. 11 %).

#### 4.5 Primerjava rezultatov med posameznimi službami

Poglejmo najprej, kako anketirani ocenjujejo motiviranost uradnih oseb za komunikacijo v različnih javnih službah (Graf 2) in njihovo znanje tujega jezika za sporazumevanje v komunikaciji s tujci (Graf 3).

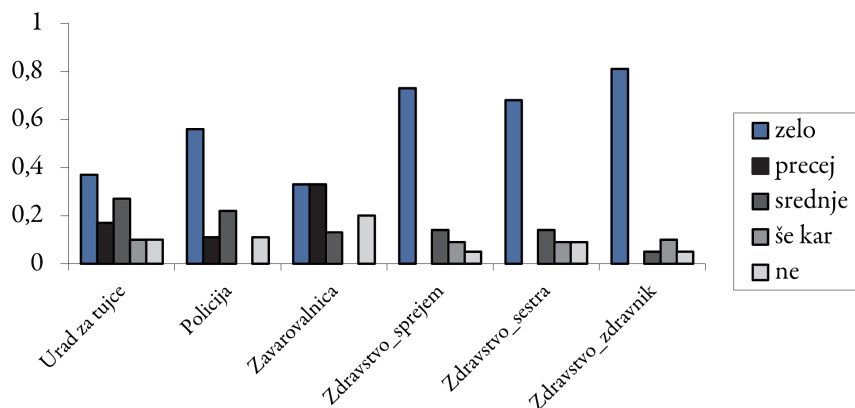


**Graf 2: Motiviranost uradne osebe za komunikacijo s priseljenci**

Kot je razvidno iz Grafa 2, so po mnenju anketiranih za komunikacijo najbolj motivirani v zdravstvu in je tudi znanje tujega jezika medicinskega osebja najbolj zadovoljilo komunikacijskim potrebam (gl. Graf 3).<sup>19</sup> Precej manj so z motiviranostjo

<sup>19</sup> Pri tem je treba seveda upoštevati dejstvo, da je večina anketiranih ob obisku zdravnika nekaj časa že živel v Sloveniji in bila v intenzivnejšem stiku s slovenščino.

uradnih oseb anketirani zadovoljni na Uradu za tujce, čeprav večina anketiranih meni, da jezik pri tem ni ovira (gl. Graf 3).



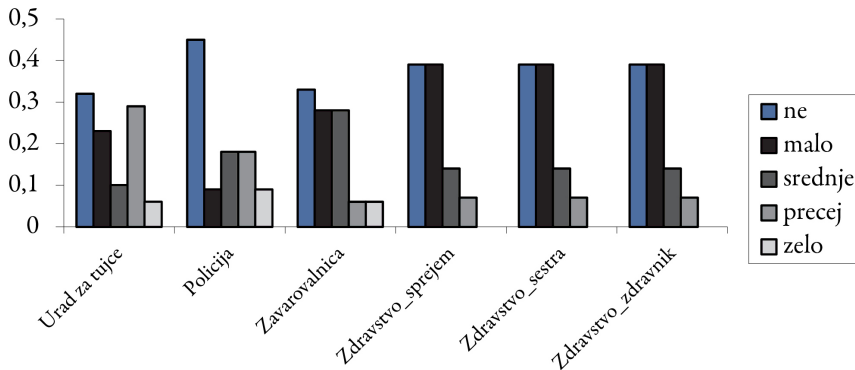
**Graf 3: Ustreznost znanja tujega jezika uradne osebe**

Čeprav je znanje tujega jezika uradnih oseb po mnenju anketiranih ustrezno za uspešno komunikacijo, je treba posebno pozornost nameniti zaskrbljujočim odklonom, ki dosegajo najvišji odstotek na Uradu za tujce (20 % odgovorov *ne* in *še kar*) in tudi v zdravstvu (npr. 20 % odgovorov *ne* pri zavarovalnicah, 18 % odgovorov *ne* in *še kar* pri medicinskih sestrah). Kljub podobnim rezultatom gre po našem mnenju za dve različni vprašanji.

V prvem primeru gre predvsem za vprašanje strokovne usposobljenosti uradnikov za delo s tujci. Nemotiviranost za uspešno komunikacijo uradnikov na Uradu za tujce je verjetno rezultat neusposobljenosti strokovnega kadra za delo, ki ga opravljajo. V njihovih reakcijah se pogosto odraža splošno ozračje v slovenski družbi. Lahko rečemo, da je odnos do tujcev, ki se priseljujejo v Slovenijo, še vedno negativen, eden od predpogojev za sprejem tujca v družbo pa je znanje slovenščine. To potrjuje tudi javnomnenjska anketa, izvedena aprila 2002 na Inštitutu za družbene vede, po kateri več kot polovica anketiranih pričakuje od tujcev znanje slovenščine na visoki ravni (gl. npr. Ferbežar 2007: 195–196). Odgovornost za nepripravljenost uradnikov za delo s tujci je prav gotovo na strani državnih institucij, saj te »svojim uradnikom ne ponujajo skoraj nikakršnih izobraževanj na temo migracijske problematike, multikulturalnosti, sprejemanja drugačnosti in diskriminacije« (Kejžar in Medved 2010: 133).

Negativen odnos do tujcev na Upravnih enotah potrjuje tudi Graf 4, iz katerega je razvidno, da je bilo anketiranim zaradi manjše sporazumevalne zmožnosti v slovenščini najbolj neprijetno ravno na Uradu za tujce. (To potrjujejo tudi izkušnje

lektorjev različnih tujih jezikov, ki so na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani po bilateralnih pogodbah zaposleni za določen čas; zastavlja se vprašanje, ali je odnos enak do vseh tujcev ali so tisti z južnoslovenskega področja drugače obravnavani.)



**Graf 4: Neprijetni občutki tujcev zaradi manjše sporazumevalne zmožnosti v slovenščini v komunikaciji z uradnim osebjem**

Da je prvi stik res pomemben, kažeta tudi spodnja komentarja iz anket:

Komentar 1: »žal moje izkušnje z uradnimi osebami v sloveniji so (na splošno) takšne da sem mnenja da so slovinci večinoma ksenofobi«

Komentar 2: »zelo je težko biti del družbenega sistema brez znanja slovenskega jezika, še posebej zato, ker se zakoni (pravilniki/uredbe) pogosto spreminjajo, medtem pa uradne osebe redko želijo deliti informacije z vami (to je žal moja izkušnja).«

Nekoliko drugačna slika se kaže v zdravstvu, kjer je zagotovo največja ovira medicinska terminologija. Čeprav večina anketiranih pravi, da ni imela težav pri sporazumevanju z zdravstvenim osebjem in da so bili zelo motivirani za komunikacijo z njimi, jih v nadaljevanju ankete skoraj polovica navaja, da je znanje jezika vendarle nekoliko oviralo komunikacijo (gl. poglavje 4.4).

Rezultati ankete pa tudi v zdravstvu kažejo nekoliko manjšo motiviranost zdravstvenega osebja, predvsem medicinskih sester, za komunikacijo v tujem jeziku. Kljub temu da niso usposobljeni za komunikacijo v tujem jeziku oz. za delo tolmača, se pogosto znajdejo v takšni vlogi, ki jo ilustrira naš uvodni primer. To potrjujeta tudi Bofulin in Bešter (2010: 287), ki pravita:

Zaradi odsotnosti sistemskih rešitev pri komunikaciji med tuje govorečo osebo, ki išče zdravstveno pomoč, in slovensko govorečim zdravstvenim osebjem so slednji pogosto prisiljeni uporabiti svoje znanje tujega jezika (če ga posedujejo) ali pa znotraj lastne socialne mreže poiskati nekoga, ki bo tolmačil. V

prvem primeru je zdravstveni delavec prisiljen v bilingvalnost, ne da bi bil o tem načinu intervencije v proces zdravljenja primerno poučen ali izurjen.

Na drugi strani se zastavlja vprašanje, koliko so pacienti priseljenci zaradi manjše sporazumevalne zmožnosti samoiniciativni, npr. ali prosijo za dodatno razlago, če česa ne razumejo, ali zastavljajo vprašanja o svoji diagnozi in zdravljenju ipd., kar vse pripomore k uspešnejšemu zdravljenju. Vpliv neustreznega medkulturnega sporazumevanja na slabši izid zdravljenja priseljencev potrjujejo Brovč idr. (2009), ki so raziskovali stališča ekonomskih priseljencev iz nekdanje Jugoslavije o njihovih boleznih in zdravljenju. Poudariti je treba, da imajo anketirani v naši raziskavi večinoma visoko izobrazbo in se verjetno lažje znajdejo v tujem okolju. Vsekakor bi bilo treba v prihodnje raziskavo razširiti na širšo populacijo priseljencev.

## 5 SKLEP

Raziskava je potrdila, da je nujno potrebna sistematizacija področja tolmačenja za skupnost: na splošno in posebej tudi za južnoslovanske jezike, ki v Sloveniji počasi postajajo tuji jeziki. To potrjuje stanje na področju imenovanja sodnih tolmačev, ki je v Sloveniji edino pravnoformalno urejeno, v praksi pa se kažejo številne pomanjkljivosti, od preverjanja strokovnega znanja kandidatov za sodne tolmače in natančnejšega spremljanja dela overjenih sodnih tolmačev do poimenovanja jezikov, za katere so sodni tolmači overjeni. Zmeda se kaže tudi v zdravstvu, kjer je tolmačenje, kot kažejo raziskave, bolj dobra volja (ali nujno zlo) medicinskega osebja. Ena od rešitev je, da se zainteresiranemu medicinskemu osebju omogoči pridobitev licence za tolmačenje. Takšna rešitev bi bila za področje južnoslovanskih jezikov morda tudi najustreznejša, saj med zaposlenimi v slovenskem zdravstvu govorcev z znanjem obeh jezikov na visoki ravni ni težko najti, vsekakor pa bi se morali prostovoljno odločiti za delo tolmača in pridobiti temeljne tolmaške kompetence. Prav tako bi bilo treba urediti področje tolmačenja v javni upravi, kjer se v stiku uradnikov s tujci pogosto odraža stereotipen odnos družbe do priseljencev. Pri tem so zagotovo v slabšem položaju tujci, do katerih večinsko prebivalstvo zaradi različnih preteklih in polpreteklih zgodovinskih družbenih okoliščin ni preveč naklonjeno, kot so npr. priseljenci z južnoslovanskega govornega področja. Tem vprašanjem bi morala država posvetiti precej več pozornosti in omogočiti uradnikom, ki so v stiku s tujci, dodatno kulturološko in jezikovno izobraževanje. Vsekakor je do celostne ureditve še dolga pot.

Raziskava je tudi pokazala, da so priseljenci z južnoslovanskega govornega področja pogosto prepričani, da tolmačev ne potrebujejo, vendar jim kljub temu potek postopka pogosto tolmačijo sorodniki, prijatelji, znanci ipd., ali celo varnostniki (!). Priseljenci bi morali biti, kot pravita tudi Kejžar in Medved (2010: 136),



poučeni o pravici spremljanja poteka postopka po tolmaču, tolmačenje spremljevalcev, tj. prijateljev ali pa kar naključno izbranih v čakalnici urada, pa ne bi smelo biti niti dovoljeno, kaj šele ustaljena praksa.

## Literatura

- Bofulin, Martina in Romana Bešter, 2010: Enako zdravstvo za vse? Imigranti v slovenskem zdravstvenem sistemu. Medvešek Mojca in Romana Bešter (ur.): *Državljeni tretjih držav ali tretjerazredni državljani?* Ljubljana: Inštitut za narodnostna vprašanja. 270–311.
- Brovč, Majda, Janja Ahčin, Marinka Šlajpah in Danica Rotar-Pavlič, 2009: Ekonomski imigranti v Sloveniji in njihova stališča o boleznih – kvalitativna raziskava. *Zdravstveno varstvo* 48. 26–32.
- Bugarski, Ranko, 2005: *Jezik i kultura*. Beograd: Biblioteka XX vek.
- Dolenc, Danilo in Darja Šter, 2011: Selitve, Slovenija, 1. januar 2011 – končni podatki. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=4430](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4430) (dostop 4. 4. 2013).
- Ferbežar, Ina, 2007: Nekaj vmes. Novak Popov, Irena (ur.): *Stereotipi v slovenskem jeziku, literaturi in kulturi*. 43. seminar slovenskega jezika, literature in kulture. Ljubljana: Center za slovenščino kot drugi/tuji jezik pri Oddelku za slovenistiko Filozofske fakultete. 194–197. [http://www.centerslo.net/files/file/ssjlk/ssjlk\\_43\\_zbornik.pdf](http://www.centerslo.net/files/file/ssjlk/ssjlk_43_zbornik.pdf) (dostop 20. 5. 2013).
- Gorjanc, Vojko, 2010: Prevajanje in tolmačenje kot človekova pravica ter slovenska jezikovna situacija. Gorjanc, Vojko in Andreja Žele (ur.): *Izzivi sodobnega jezikoslovja*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete. 137–148.
- Gorjanc, Vojko in Alenka Morel, 2012: Zagotavljanje jezikovnih pravic v sodobni družbi. Stankovska, Petra, Maria Wtorkowska in Josef Pallay (ur.): *Individualna in kolektivna dvojezičnost*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete. 51–61.
- Kejžar, Barbara in Felicita Medved, 2010: »Smo res dobrodošli?« Stiki in komunikacija med imigranti in pristojnimi državnimi institucijami. Medvešek, Mojca in Romana Bešter (ur.): *Državljeni tretjih držav ali tretjerazredni državljani?* Ljubljana: Inštitut za narodnostna vprašanja. 92–141.
- Medvešek, Mojca, 2010: Demografske in socioekonomske značilnosti državljanov tretjih držav v Sloveniji. Medvešek, Mojca in Romana Bešter (ur.): *Državljeni tretjih držav ali tretjerazredni državljani?* Ljubljana: Inštitut za narodnostna vprašanja.
- Požgaj Hadži, Vesna in sodelavci, 2012: *Izazovi kontrastivne lingvistike/Izzivi kontrastivnega jezikoslovja*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Požgaj Hadži, Vesna, Tatjana Balažic Bulc in Vojko Gorjanc (ur.), 2009: *Med politiko in stvarnostjo: Jezikovna situacija v novonastalih državah bivše Jugoslavije*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Stabej, Marko, 2010: *V družbi z jezikom*. Ljubljana: Trojina, zavod za uporabno slovenistiko.