



ПРЕПОРАКИ ЗА ТОЛКУВАЊЕ ОД ДАЛЕЧИНА ВО УСЛОВИ НА ПАНДЕМИЈА

Мај, 2020



Во согласност со Насоките за толкување од далечина и Препораките за толкување од далечина во услови на КОВИД- 19 издадени од Техничкиот тим на Меѓународната асоцијација на толкувачи-АИИК

СОДРЖИНА

Од каде потекна идејата за толкување од далечина?	2
Што е, всушност, толкувањето од далечина?	2
Која е целта на ТД?	3
Како да се организира толкувањето?	3
Кои технички предуслови и опрема за ТД се потребни?	4
Кои платформи да се користат за ТД?	5
Како да се подготви толкувачот?	6
Какви мерки за заштита треба да се преземат?	7
Доколку сте Вие говорникот, а Ве толкуваат од далечина.....	8
Професионална и правна одговорност	9
Безбедноста на информациите и податоците и авторски права	9

ОД КАДЕ ПОТЕКНА ИДЕЈАТА ЗА ТОЛКУВАЊЕ ОД ДАЛЕЧИНА?

Толкувањето е една од професиите на која ù беше зададен голем удар со избувнувањето на пандемијата со КОВИД-19 поради откажувањето на настаните и договорените ангажмани со толкувачите.

Во вакви услови на несигурност и криза, толкувањето од далечина се покажува како единствен начин за обезбедување на толкувачки услуги и барем делумно ублажување на финансискиот удар за конференциските толкувачи. Оттаму, Здружението на преведувачи и толкувачи на Македонија (ЗПРМ) ги издава следните препораки кои се засноваат на Насоките и Препораките издадени од страна на Меѓународната асоцијација на толкувачи издадени (АИИК) и кои се наменети за нашите колеги, конференциски толкувачи и институциите и клиентите коишто ги користат нашите услуги. Препораките важат и за самостојните центри за толкување од далечина.¹

Принципите кои важат за „класичното“ конференциско толкување можат да се применат и при толкување од далечина, доколку се постават минимум стандарди во однос на технологијата, начинот и условите кои би биле применливи во вакви ситуации.²

ЗПРМ ќе се заложува за доследно почитување и применување на истите и на пазарот во Република Северна Македонија, секогаш прилагодувајќи ги кон локалните барања и услови на толкувачите и клиентите во државата.

ШТО Е, ВСУШНОСТ, ТОЛКУВАЊЕТО ОД ДАЛЕЧИНА?

Толкувањето од далечина (ТД) е нов концепт на конференциско толкување, каде што процесот на толкување се врши од друга локација од таа на говорниците, учесниците и публиката на еден настан. Со други зборови, толкувачот/толкувачите се наоѓа на **посебна локација**, односно не се во истиот физички простор со говорниците и публиката. Таа локација е значително оддалечена од местото на настанот (посебен објект, град или држава) при што толкувачот добива аудио и видео информација, или аудио и повеќе видео информации кои што се прикажуваат на повеќе екрани. (на пр. слика на говорникот, на публиката и на материјалот што се презентира).

Со оглед дека консекутивно (последователно) толкување од далечина засега се покажува како мошне непрактично, истото треба да се избегнува. Затоа, овие препораки ќе се однесуваат на симултаното толкување.

¹ <https://aiic.net/page/8964/>

<https://aiic.net/page/8956/>

<https://aiic.net/page/8734/>

² <https://АИИК.net/page/8538/АИИК-position-on-distance-interpreting/lang/1>¹

КОЈА Е ЦЕЛТА НА ТД?

Генералните насоки за толкување од далечина што ги издаде АИИК главно се потпираат на начелата за:

1. Здравјето и добросостојбата на толкувачите
2. Овозможување на повеќејазичност
3. Квалитет на услугата
4. Тимска работа и партнерство во кабина
5. Почитување на принципите за етика и доверливост
6. Усогласеноста со ИСО стандардите

Меѓутоа, главната грижа во случаи на пандемија е **заштитата на здравјето и добросостојбата на толкувачите**, како и **на јавното здравје**. Според АИИК, пандемијата предизвикана од вирусот КОВИД-19 е особено опасна за толкувањето лице-в-лице, бидејќи истото може да претставува ризик за јавното здравје.

Па така, единствениот начин да се овозможи толкување е **преку определени форми на толкување од далечина (ТД)**. Со нив се овозможува комуникација на настанот, а се штити и здравјето на конференциските толкувачи, техничарите и на учесниците за време на траењето на пандемијата.

КАКО ДА СЕ ОРГАНИЗИРА ТОЛКУВАЊЕТО?

Мора да се запомни дека толкувањето е **тимска работа**, без разлика дали имате еден или повеќе јазични тимови, односно дали на настанот се преведува на два или повеќе јазици. Целиот тим на толкувачи треба да соработува и да комуницира со своите колеги (и со оние во истата јазична комбинација, но и со другите) без никакви пречки. Природата на професијата е таква што толкувачите постојано заемно си помагаат и се дополнуваат, како на пример при брзи говори, тежок, технички вокабулар, толкување на документи што се читаат, бројки, цитати, имиња, реагираат при појава на технички проблем, при напад на кашлица и сл.

Затоа, за настани на кои толкувањето е потребно во неколку јазични комбинации (кабини), потребно е да се разгледа можноста толкувачите да работат од таканаречени **Центри за толкување од далечина**, односно локација во која ќе бидат сместени сите толкувачки тимови.

Доколку оваа опција е невозможна, и тимовите се на различни локации, тогаш на толкувачите ќе им се наметне дополнително когнитивно оптоварување што може да се покаже преголем предизвик за нив, но и за техничарите и за учесниците на настанот.

Центрите а толкување може да имаат и само еден тим, односно само една јазична комбинација.

Само во екстремни ситуации, можно е да се обезбеди толкување од сопствените домови (преку платформи на облак) доколку поради здравствени или законски ограничувања не се достапни други можности, но ова треба да се избегнува.

КОИ ТЕХНИЧКИ ПРЕДУСЛОВИ И ОПРЕМА ЗА ТД СЕ ПОТРЕБНИ?

Во услови на ТД, клиентот мора да обезбеди колку што е можно повеќе параметри потребни како и за „класичното“ толкување. Толкувачот мора да ги има барем базичните функции на стандардна конзола.

Клиентот треба да обезбеди:

- Висок квалитет и непрекинатост на конекцијата
- Заштита на податоците што ќе се споделуваат
- Интерфејс за толкувачот кој ќе ги има основните функции на толкувачката конзола според ISO 20109:2016 Анекс В.1;
- Пристап за толкувачот до документите што ќе се користат, како и да може да ги види доколку истите се прикажуваат на екран за публиката;
- Упатства за толкувачот доколку се дискутираат сензитивни податоци и звучна изолација на просторијата (идеално, кабина според ИСО стандард 2603 за постојни кабини и ИСО 4043 за мобилни кабини.
- Пристап за толкувачот преку безбедна и контролирана ИТ мрежа
- Систем со вградена звучна заштита за да спречи оштетување на слухот на толкувачот

Затоа е потребно, **во Центарот за ТД да има еден или два техничара**, кои ќе ја познаваат техниката и ќе им помогнат на толкувачите во случај на проблем. Ова е уште една причина зошто ТД не треба да се спроведува во домашни услови.

Толкувачите во Центарот треба да имаат доволно простор за работа, ергономски стол и светло. Центарот треба да е пристапен и за лица со инвалидност.

➤ Екрани

Фактот што толкувачот е на друга локација, значи дека неговото примање на визуелни податоци значително се намалува, односно нема директен визуелен контакт со учесниците на настанот.

Затоа, толкувачот треба да ги добие сите визуелни материјали коишто ќе бидат прикажувани на учесниците и/или публиката, и тоа во форма на посебна видео информација, по можност на посебен екран. (слика на активниот говорник, панелот, публиката). Доколку се користи еден екран, сликата на активниот говорник треба да зазема 65% од екранот.

Ако при говорот се користи и текст, текстот треба да биде прикажан на посебен екран. (на пр. судски извештај, законски одредби, цитати и сл.)

Екраните може да бидат поставени во секоја од кабините или, како алтернатива, може да се постави еден голем екран пред кабината/кабините.

Сликата на екранот треба да е од висок квалитет (острина, боја, контраст, светло и без снег) и треба да е доволно голема за јасно да се препознава. Толкувачот мора да има можност да ја прилагодува светлината и контрастот на сликата.

Доколку екранот се замрзне, толкувачот може да го прекине толкувањето заради недобивање на целосна информација

➤ Звук

Толкувачот мора да добива високо квалитетни аудио информации, односно платформата што ќе се користи мора да обезбедува одличен тон. Платформата, исто така мора да ја има функцијата на подесување на тонот како и класичната конзола. Сликата и звукот мора да бидат усогласени, односно звукот не смее да заостанува или да оди пред сликата.

Техниката **мора** да обезбедува спречување на акустичен шок, акустичен поврат и акустично ехо. Сите овие аномалии на техниката директно го оштетуваат слухот на толкувачот.

➤ Меѓусебна комуникација

Во секое време толкувачот треба да има можност да комуницира со

- Техничарот
- Модераторот/претседавачот
- Толкувачите од неговата кабина (со иста јазична комбинација)
- Со останатите толкувачи со други јазични комбинации

Оваа комуникација мора да биде возможна во секое време, преку функција на екранот што е посебно наменета за тоа. Користењето на оваа функција треба минимално да го оптоварува толкувачот и не смее да му го одзема вниманието од неговата примарна функција – толкувањето.

КОИ ПЛАТФОРМИ ДА СЕ КОРИСТАТ ЗА ТД?

„Затворени“ системи наспроти „отворени“ платформи

Постојат повеќе можности за толкување од далечина, кои можат да бидат подредени од „затворени“ оф-клауд (off-cloud) телеконференциски решенија, кои работат користејќи сопствена кабелска инфраструктура или сервери, и „отворени“ клауд телеконференциски решенија, кои користат платформи на трети страни. И двата система се со одредени предизвици поврзани со безбедноста на ракувањето со податоци, како и со аудио-визуелни предизвици.

АИИК спроведе тестирање на неколку различни платформи на облак за симултано толкување од далечина. Тестовите направени во 2019 година, ги спроведоа инженери избрани од

Комитетот на АИИК за технички и здравствени прашања. Целта на тестовите беше да се утврди во која мера платформите ги исполнуваат главните барања на ИСО стандардите 20108 и 20109, а фокусот беше на преносот на влезните и излезните сигнали (звукот и сликата). Тестовите беа направени врз основа на технички параметри, односот меѓу влезниот и излезниот тон, заостатокот, јасност на тонот, заштита на слух, функции на платформата и друго.

Резултатите од тестовите од различните платформи можат да се најдат во [Техничката студија за пренос на звук и слика низ клауд системи за системите за толкување од далечина.\(ПСИ\)](#)³

Во меѓувреме, одредени платформи се подобрија, но се појавија и нови. Затоа е потребно нивно следење и повторно тестирање за да се утврди нивната усогласеност со изменетите критериуми на ИСО ([ИСО/ОАС 24019:2020](#)), како и можноста да се вклучуваат и новопојавени платформи.

Некои институции, како реакција на КОВИД-19, ги откажаа или одложија состаноците и/или одржуваат виртуелни состаноци со **телеконференциски разговори**. Овие виртуелни состаноци најчесто се одржуваат на еден јазик (еден канал) или пак се одржуваат на платформи за состаноци на облак, како што се Скајп (Skype), Вебекс (Webex), Зум (Zoom) и други. Сепак, секогаш кога е можно, **се препорачува користење на специјализирани платформи за толкување** како што се Интерактио (Interactio), Интепрефај (Interprefy), КУДО (KUDO), Војсбоксер (Voiceboxer) и слични на нив, кои се наменски развиени и обезбедуваат подобар квалитет за толкувачот и за клиентот.

Која и платформа да се избере, таа треба :

- Да овозможи успешна тимска работа во кабината без дополнително когнитивно оптоварување за толкувачот
- Да овозможи релеј (преземање од друг јазик)
- Да овозможи контакт и интеракција со модераторот/претседавачот и техничкиот персонал
- Да обезбеди непрекинат поглед на толкувачот со модераторот, претседавачот и учесниците заради добивање повратна информација од нив во текот на толкувањето
- Да се зајакне толкувачкиот тим за да се обезбеди одржлив квалитет на толкувањето, имајќи го предвид когнитивното оптоварување за толкувачот. (на пр. прима информации од индиректен извор, екран или звучен извор, ограничени му се можностите за комуникација со другите колеги од тимот или кабината и сл.)

КАКО ДА СЕ ПОДГОТВИ ТОЛКУВАЧОТ?

За успешно извршување на услугата, особено во вакви отежнати работни услови за толкувачите, клиентот треба:

- Да го брифира толкувачот за конкретната платформа за ТД (за потрошеното време, толкувачот треба да биде надоместен

³ <https://aiic.net/page/8831>

- Да му овозможи пристап до сите документи што се релевантни за настанот. Овој пристап ќе му биде овозможен во разумен рок пред почетокот на настанот и во текот на целото негово времетраење.
- Да назначи лице за контакт од кого ќе ги добива сите документи што се споменуваат, а не му биле даде претходно.
- Да одржи средба за информирање на толкувачите, говорниците и организаторите на настанот. Со ова толкувачите ќе се запознаат со гласовите и стилот на зборување на излагачите, да соберат релевантни информации за настанот, како и оптимално да се подготват за толкувачкиот ангажман.

КАКВИ МЕРКИ ЗА ЗАШТИТА ТРЕБА ДА СЕ ПРЕЗЕМАТ?

Како што беше кажано погоре, главната цел на АИИК е заштитата на толкувачите и останатите членови на тимот во услови на пандемијата со КОВИД-19. ЗПРМ се грижи за добросостојбата на своите членови и на сите преведувачи и толкувачи во земјава кои минуваат низ специфичен период во кој значително се намалени нивните ангажмани и во кој нивното здравје би било доведено во опасност доколку не се почитуваат принципите и мерките за заштита.

Оттаму, клиентот е должен и одговорен за обезбедување на заштитните мерки за толкувачите и техничарите!!!

Во случаи кога нема официјална или законска забрана чија цел е заштита на јавното здравје и поради која толкувачите не смеат да одат на местото на ангажман (работното место) или во Центар за толкување од далечина, односно кога тие можат безбедно и одговорно да пристапат до местото на настанот, **од клиентот се очекува да ги преземе сите неопходни мерки за да го заштити здравјето и безбедноста на толкувачите и на техничкиот персонал.**

Такви мерки се:

- Професионална дезинфекција на кабините, работната површина и на сета опрема која е дел од системот;
- Обезбедување на хигиенски ракавици за една употреба за толкувачите и техничарите кои ракуваат со опремата (аудио и визуелна опрема или опрема за толкување) и место за нивно отстранување;
- Обезбедување средство за дезинфекција одобрено од производителот, анти-бактериски и анти-вирусни шамивчиња за пребришување на опремата за толкување;
- Доколку е возможно, обезбедување слушалки за толкување кои ќе ги користи само толкувачот за кого се наменети;
- Обезбедување на сунѓерести навлаки или друг вид навлаки на слушалките за една употреба, пред секое користење;
- Обезбедување на сунѓерести навлаки за една употреба за микрофонот;
- Соодветна вентилација на кабините;

- Социјално дистанцирање во кабината: без да се намали бројот на толкувачи,⁴ да се ограничи бројот на толкувачи во кабината и да се зголеми оддалеченоста на најмалку 2 метри помеѓу толкувачите во кабината во секоја ситуација, на пример, со користење на поголеми кабинени.
- Понатаму, толкувачите се должни да излезат од кабината и да се оддалечат најмалку 1,8 метри од други луѓе доколку имаат потреба да кивнат или да се накашлат, со задолжително покривање на устата со внатрешноста на лакотот, согласно упатствата на СЗО.
- Со оглед на екстремната состојба со Ковид-19, толкувачите треба да имаат можност да излезат од кабината кога не толкуваат активно, или да толкуваат од посебна кабина поставена во близина (од која ќе можат да фаќаат приклучоци и да им помагаат на колегите толкувачи).

ДОКОЛКУ СТЕ ВИЕ ГОВОРНИКОТ, А ВЕ ТОЛКУВААТ ОД ДАЛЕЧИНА

- Користете етернет поврзување, не ви-фи;
- Исклучете ги сите звучни нотификации (Skype, Whatsapp, е-пошти, итн.) додека присуствувате на виртуелни состаноци;
- Отстранете ја секоја врева во позадината (бидете во затворена просторија, со затворена врата и прозорци, за да избегнете надворешна бучава);
- Контактот со очи одржувајте го гледајќи во камерата
- Говорете со умерен тон и избегнувајте читање од документи. Доколку мора да читате, документот треба да им го обезбедите на толкувачите однапред само за целите на толкувањето и да биде доставен до толкувачите. Истиот нема да се користи за официјална употреба, што ќе биде назначено при доставување на истиот
- Доколку сте на видео, позадината нека биде во една боја за да се избегне какво било визуелно отргнување на вниманието
- Користете насочени микрофони за да избегнете странична бучава;
- Се препорачува користење на лични слушалки со високо-квалитетен микрофон и со систем за поништување на ехо;
- Избегнувајте да го мрдате/движите на микрофонот за време на видео-конференцијата;
- Кога говорите, говорете директно во микрофонот од далечина од 30цм до 50цм без да ја вртите главата настрана;
- Исклучете го звукот на микрофонот кога не зборувате;
- Погрижете се местото на коешто се наоѓате да има звучна изолација и да нема ехо, колку што е тоа возможно.

⁴ Со обврска бројот на толкувачи никогаш да не биде помалку од двајца, дури и ако не се физички лоцирани заедно, во истата кабина

Институциите треба да им обезбедат на толкувачите ослободување од професионална одговорност согласно националното законодавство во екстремни ситуации кога тие работат од своите сопствени простории и кога не постојат други можности заради правни или законски ограничувања.

Толкувачот нема да се смета за одговорен за:

- а) прекин на услугата;
- б) пикселизација, замрзнување или губење на визуелните влезни информации;
- в) делумно или целосно губење на звучниот сигнал или за пречки во звукот;
- г) неовластен пристап до лични или доверливи податоци;
- д) откривање на информации поради несоодветна звучна изолација;
- ѓ) губење на податоци.

Толкувачот треба да го извести клиентот доколку квалитетот на услугата е намален заради следните аудиовизуелни или други недостатоци:

- а) пикселизација, замрзнување на сликата или губење на визуелните влезни информации;
- б) делумно или целосно губење на звучниот сигнал или постоење на пречки.

Толкувачот може да го толкува само тоа што го слуша, па поради тоа мора да сигнализира кога ќе добие „лош“ звук. Може да се јави потреба да се запре симултаното толкување доколку се смета дека квалитетот на техничкиот систем за доведување на аудио или видео сигналот е несоодветен за толкување.

БЕЗБЕДНОСТА НА ИНФОРМАЦИИТЕ И ПОДАТОЦИТЕ И АВТОРСКИ ПРАВА

Доверливоста и заштитата на податоците треба да се обезбеди со договор склучен меѓу страната што го обезбедува просторот за работа и страната што го обезбедува системот за пренос на податоците. Договорот треба јасно да одреди чија е одговорноста за обезбедување на доверливост и заштита на податоците што се пренесуваат преку системот и какви мерки мора да се обезбедат.

Толкувачите не треба да ја преземаат обврската за ова, освен придржувањето до Професионалните етички стандарди што се дел од толкувачката професија/

Токму заради овие причини, не се препорачува толкувачот да работи од своја сопствена локација. (на пр. од дома).

Доколку настанот се снима или пренесува, потребно е да се вклучи и Забелешка (Оградување од одговорност) дека толкувањето преку видео или аудио канал има за цел само да ја олесни комуникацијата на настанот и не претставува официјална автентична снимка од тој настан.



Доколку постои потреба од толкување во просториите на клиентот во ек на пандемијата со КОВИД-19:

Совети за толкувачите:

- ✓ *Социјалната дистанца е неопходна и во кабината. Колку што е тоа можно, неопходно е да се намали бројот на присутните толкувачи во кабината во секој момент, на пр. да се напушти кабината кога не се толкува;*
- ✓ *Доколку се толкува во мобилни кабини, секогаш да се бираат поголеми кабини за да се овозможи што поголема дистанца меѓу колегите;*
- ✓ *Да се дезинфицираат контактните површини (биро, конзола, тастатура, компјутер, маус, итн.) пред и по употребата со сертифицирани влажни шамивчиња;*
- ✓ *Доколку е возможно, да се користат ракавици за еднократна употреба при допир на конзолата, а по нивната употреба да се фрлат на соодветен начин;*
- ✓ *Донесете си сопствени навлаки за слушалките (растворите за чистење на база на алкохол може да ги оштетат);*
- ✓ *Иако е препорачливо секој да дојде со своите слушалки, не заборавајте дека импедансата може да варира во зависност од слушалките и секоја конзола не е опремена со соодветна заштита на слухот (што може да ве изложи на акустичен шок);*
- ✓ *Не допирајте ја навлаката на микрофонот, а доколку е возможно, заменета ја;*
- ✓ *Доколку имате потреба да се искашлате или да кивнете, напуштете ја кабината и обидете се да се држите на растојание од најмалку 1,8 м од секое друго лице;*
- ✓ *Инсистирајте да имате добра вентилација во кабината, но избегнувајте провев;*
- ✓ *Доколку работодавачот бара од вас да работите од центар за толкување, повикајте се на Главните насоки на АИИК за толкување од далечина;*

Одредени институции веќе го воспоставија принципот да имаат максимум двајца толкувачи сместени на двата краја од големи кабини наменети за 3 или 4 толкувачи.

Совети за говорниците кои користат платформи од далечина:

- ✓ *Исклучете ги сите звучни нотификации (скајп, ватсап, мејлови, итн.) за време на виртуелниот состанок;*
 - ✓ *Избегнувајте бучава во позадина и мешање на разни звуци (сместете се во затворена просторија и затворете ги вратите и прозорците за да избегнете бучава од надвор);*
 - ✓ *Воспоставете визуелен контакт гледајќи во вашата камера;*
 - ✓ *Користете насочен микрофон за да се избегне фаќање на странични шумови;*
 - ✓ *Доколку сте во можност, користете индивидуални слушалки со квалитетни микрофони и со функција за намалување на ехото;*
 - ✓ *Користете микрофони кои можат да репродуцираат бас и високи звуци од говорниот јазик, а кои се соодветни за симултано толкување, односно соодветни за гласовно препознавање (да се види во делот на “Техничките барања” од Главните насоки на АИИК за толкување од далечина);*
 - ✓ *Избегнувајте да го поместувате микрофонот за време на видео-конференцијата;*
 - ✓ *Кога земате збор, зборувајте директно во микрофонот на растојание од 30 до 50 см, без да ја вртите главата;*
 - ✓ *Исклучете го микрофонот кога не говорите.*
-
-

Bep.28/05, 09:25

