

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ УСТНОГО ПЕРЕВОДЧИКА В СФЕРЕ АДМИНИСТРАТИВНО-СОЦИАЛЬНОГО ПЕРЕВОДА

Шемят Б.В.¹, Мошанская Е.Ю.¹

¹ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет», Пермь, e-mail: shemet_bogdan@mail.ru, mosch@yandex.ru

Статья посвящена проблеме эмоциональной компетентности устного переводчика. Актуальность исследования объясняется тем, что отношение будущих переводчиков к развитию и использованию данной способности исследовано недостаточно. Предметами статьи являются эмоциональный компонент устного дискурса в ситуации опосредованной межкультурной коммуникации, а также готовность будущих переводчиков к его восприятию и трансляции. Цель исследования заключается в теоретическом и эмпирическом анализе проблемы развития эмоциональной компетентности переводчиков, которая понимается авторами как способность осознавать эмоции субъектов общения, проявлять эмпатию, а также управлять своими эмоциями в ситуации устного перевода. Для достижения поставленной цели использовались следующие методы исследования: теоретический анализ работ, посвященных административно-социальному, в том числе медицинскому, переводу, диагностические методы (анкетирование, методика оценки уровня развития эмпатии В.В. Бойко, наблюдение), метод статистической обработки данных и интерактивный метод (ролевая игра). Научная новизна состоит в том, что авторами разработана анкета для выявления отношения будущих переводчиков к необходимости формирования эмоционально-эмпатийных умений, дано определение эмоциональной компетентности устного переводчика. Анкетирование показало, что студенты недостаточно ясно понимают значимость эмоционально-эмпатийного компонента в работе устного переводчика. Анализ ответов на вопросы опросника позволил сделать вывод о преобладании низкого уровня развития эмпатии у большинства студентов. Инсценировки помогли выявить недостаточное развитие эмоциональной компетентности будущих переводчиков в сфере административно-социального перевода. Результаты проведенного исследования позволяют сделать вывод о том, что в процессе обучения необходимо целенаправленно формировать эмоциональную компетентность будущих переводчиков. Они имеют как теоретическую, так и практическую значимость и могут быть использованы при подготовке переводчиков в сфере административно-социального перевода.

Ключевые слова: устный перевод, административно-социальный перевод, эмпатия, эмоционально-эмпатийные умения, инсценировка.

EMOTIONAL COMPETENCE OF INTERPRETERS IN THE FIELD OF COMMUNITY INTERPRETING

Shemet B.V.¹, Moshchanskaja J.Yu.¹

¹FGBOU VO «Perm National Research Polytech University», Perm, e-mail: shemet_bogdan@mail.ru, mosch@yandex.ru

The paper deals with the problem of an interpreter's emotional competence. The relevance of the study is explained by the fact that the attitude of future interpreters towards the development and use of this ability has not been sufficiently studied. The subject of the paper is the emotional component of oral discourse in a situation of mediated intercultural communication and the willingness of future interpreters to perceive and reproduce it. The aim of the study is to analyse theoretically and empirically the problem of developing the emotional competence of interpreters, which is understood as the ability to recognise the emotions of the subjects of communication, to show empathy and to manage their emotions in an interpreting situation. In order to achieve this goal, the following research methods were used: theoretical analysis of works on community, i.e. medical interpreting, diagnostic methods (questionnaires, V.V. Boyko method of assessing the level of empathy development, observation), a method of statistical data processing and an interactive method (role-play). The scientific novelty consists in the fact that the authors have developed a questionnaire to determine the attitude of future interpreters to the necessity of forming the emotional and empathic skills, and the definition of emotional competence of an interpreter is given. The survey showed that students do not clearly understand the importance of the emotional-empathic component in the work of an interpreter. The dramatisations helped to identify the insufficient development of emotional competence of future interpreters in the field of community interpreting. The results of the study allow us to conclude that it is necessary to purposefully form the emotional competence of future interpreters during the learning process. The results of the study have both theoretical and practical significance and can be used in the

training of students in community interpreting. The answers to the questionnaire allowed us to conclude that the prevalence of a low level of empathy development in the majority of students is widespread.

Keywords: interpretation, community interpreting, empathy, emotional and empathic skills, dramatization.

На современном этапе обучения одной из доминирующих парадигм является компетентностный подход. В рамках этого подхода в качестве результата обучения рассматривается набор профессиональных компетенций. При этом принято различать понятие «компетенция», которое, по мнению И.А. Зимней, скорее соотносится с программой, образом, сценарием действия, и понятие «компетентность», понимаемое автором как «сложное личностное образование, включающее интеллектуальные, эмоциональные и нравственные составляющие» [1]. Автор включает в понятие «компетентность» следующие компоненты: «готовность к проявлению свойства; знание способов, программ выполнения действий; опыт реализации знаний (навыки, умения); личностную значимость компетенции; эмоционально-волевою регуляцию» [1, с. 34–35].

Предметом нашего внимания выступает эмоциональная компетентность устного переводчика. Важность формирования этой компетенции подчеркивает Т.С. Серова: «Особую значимость приобретает в процессе коммуникативно-речевого взаимодействия эмотивно-эмпатийный компонент, проявление эмоций и отношений субъектов общения, что связано со способностями видеть всех участников коммуникативной ситуации, обстановку, информацию на разных носителях, различать и интерпретировать невербальное поведение, эмоциональное состояние партнеров» [2, с. 388].

В состав эмотивно-эмпатийного компонента общения Л.Л. Алексеева и соавторы относят «способность установить эмоциональный контакт, инициировать общение; контролировать свои эмоции; наблюдать и переключать внимание; понимать психологические характеристики партнера в ходе диалога» [3, с. 204–205]. Все названные способности являются компонентами эмоциональной компетентности, которая трактуется авторами как способность и готовность осознавать эмоции субъектов общения, проявлять эмпатию, а также управлять своими эмоциями в ситуации устного перевода.

Обратимся к ситуации устного последовательного перевода (впоследствии УПП). В качестве объекта восприятия и понимания в названной ситуации выступает фрагмент мультимодального устно-речевого дискурса. Переводчик воспринимает наряду с предметным содержанием эмоциональную часть высказывания, которая реализуется с помощью «вербальных (лексических, фразеологических, синтаксических), экстралингвистических (смех, плач, и т.д.), паралингвистических (фонационных и коммуникативных жестов), а также невербальных средств, которые в процессе коммуникации составляют неразрывное целое» [4, с. 74–77].

На данный момент существует достаточное количество исследований, посвященных изучению формирования умений эмотивно-эмпатийного взаимодействия устного переводчика, однако недостаточно полно изучены способность и готовность студентов проявлять адекватные эмоции и эмпатию в ситуации административно-социального перевода.

Целью данного исследования является выявление отношения будущих переводчиков к необходимости формирования эмоционально-эмпатийных умений, их готовности демонстрировать в ситуации административно-социального перевода адекватные ситуации эмоции и эмпатию.

Материалы и методы исследования. В работе использованы методика оценки уровня развития эмпатии В.В. Бойко, а также диагностические методы (анкетирование, наблюдение) и интерактивный метод (ролевая игра).

Результаты исследования и их обсуждение

Объектом нашего внимания был устный перевод в административно-социальной сфере. Названный вид перевода трактуется авторами как последовательный двусторонний перевод в административной либо социальной сфере (медицинской или юридической) с целью оказания помощи / регуляции действий иностранцев, мигрантов, беженцев, не владеющих или недостаточно владеющих официальным языком принимающей страны, обладающих недостаточными знаниями о культуре, специфике и нормах поведения в административно-социальных учреждениях.

Анализ исследований зарубежных и отечественных ученых показал, что одним из важнейших качеств устного переводчика, работающего в названной сфере, является эмоциональная компетентность. Так, в Руководстве по устному переводу в ходе процедуры получения статуса беженца Министерства внутренних дел Австрии указывается, что при разговоре с мигрантом, подавшим заявление на получение убежища, необходимо создавать доверительную и позитивную атмосферу, при этом крайне важно, чтобы переводчик транслировал позитивный, открытый подход сотрудника, ведущего собеседование с мигрантом [5, с. 31]

На важность создания доверительной атмосферы в процессе общения юриста с клиентом указывают В. Zalma и М. Cudowska. В. Zalma выделяет три элемента, формирующих успешные отношения юриста и клиента: 1) понимание человеческих эмоций, 2) наличие опыта в данной области 3) установление отношений доверия [6]. М. Cudowska, анализируя интервью с юристами о разрешении конфликтов в рамках внесудебных разбирательств, указывает на важную роль медиатора, доверие клиента к высказываниям которого, даже если они дублируют речь юриста, как правило, выше [7, с. 1812]. В роли медиатора может выступать переводчик. Согласно А.С. Киндеркнехт, переводчик призван сглаживать конфликты,

помогать субъектам общения достигать взаимопонимания [8, с. 22], что невозможно без достаточно развитой эмоциональной интеллигентности.

Анализ статей зарубежных ученых в медицинской сфере показал, что коммуникативные барьеры, возникающие вследствие различных причин в процессе общения врачей с пациентами-мигрантами, влияют на качество медицинской помощи и уменьшают их шансы на выздоровление, а переводчики часто стремятся модифицировать высказывание врача с целью минимизации негативной информации [9, с. 127]. D. Krystallidou и коллеги в процессе анализа 20 аутентичных видеозаписей с использованием системы кодирования эмпатической коммуникации установили, что из 44 ситуаций проявления эмпатии, инициированных пациентом, только 24 были переданы переводчиком, при этом исследователями отмечались изменения смысла и/или интенсивности эмоций при переводе [10]. В то же время было доказано, что «выстраивание оптимальных отношений между пациентом, врачом и переводчиком способствует успеху в лечении» [11]. Результаты исследования приводят к заключению, что при обучении переводчиков необходимо не только формировать навыки и умения перевода, но и развивать личностные качества, способность воспринимать и оценивать ситуацию и субъектов коммуникации, контролировать свое коммуникативное поведение и эмоции.

Перейдем к практической части нашего исследования. Она включала три этапа: анкетирование студентов с целью выявления отношения будущих переводчиков к необходимости формирования эмоционально-эмпатийных умений, их тестирование по методике В.В. Бойко для выявления уровня эмпатии [12] и инсценировка несчастного случая, которая позволила выявить степень развития эмоционально-эмпатийных умений будущих устных переводчиков. В целом в 2022/2023 учебном году в исследовании приняли участие 72 студента бакалавриата и магистратуры направления «Перевод и переводоведение» Пермского национального исследовательского политехнического университета.

В анкетировании на тему «Эмотивно-эмпатийное поведение устного переводчика» приняли участие 22 студента. Анкета состояла из 8 вопросов. Вопросы касались, во-первых, мнения анкетированных о роли эмпатии в работе переводчика, во-вторых, их собственного опыта использования эмпатии при переводе.

Основу эмпирического исследования составили следующие исследовательские вопросы:

1. Как Вы считаете, может ли переводчик демонстрировать свои эмоции?
2. Может ли переводчик дублировать эмоции говорящего, в каких случаях и с какой интенсивностью?
 - а) в ситуации медицинского перевода;

б) в ситуации юридического перевода;

в) в ситуации политического перевода.

3. Должен ли переводчик обладать таким профессиональным качеством, как эмпатия?

4. Как Вы считаете, играют ли эмотивно-эмпатийные умения решающую роль в работе переводчика?

5. Возникали ли у Вас ситуации, при которых способность к эмпатии помогла Вам в процессе перевода?

6. Согласились бы Вы посетить мастер-класс, направленный на развитие способности к эмпатии?

7. Как Вы считаете, в чем выражается результат наличия способности к эмпатии у устного переводчика?

Практически половина опрошенных считают, что переводчик может дублировать эмоции в различных ситуациях, в том числе и в ситуации политического перевода, однако он не может выражать свое собственное эмоциональное отношение к предмету общения. Практически у половины опрошенных возникали ситуации, при которых наличие эмотивно-эмпатийных умений (впоследствии ЭЭУ) способствовало, а их отсутствие – затрудняло процесс перевода. 9 из 22 респондентов отметили, что их эмотивно-эмпатийные навыки и умения не играли большой роли в ситуации устного перевода (рис. 1).



Рис. 1. Роль эмпатии в процессе перевода студентов

Анализируя результаты опроса, мы пришли к выводу, что не все студенты понимают необходимость формирования эмоционально-эмпатийных умений устного переводчика.

Вторая часть исследования состояла из эксперимента, направленного на определение уровня эмпатических способностей у студентов-переводчиков по методике В.В. Бойко [1]. В

нем приняли участие 44 студента гуманитарного факультета, направление «Перевод и переводоведение», обучавшихся на 4-м курсе бакалавриата. В ходе эксперимента студентам было предложено ответить на 36 утверждений, которые касались их отношения к предложенным установкам, способствующим или препятствующим проявлению чувства эмпатии. Суммарный показатель теоретически мог изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. Если испытуемый, ответив на вопросы, получал 30 баллов и выше, это означает, что у человека очень высокий уровень развития эмпатии, при 29–22 баллах – средний, при 21–15 баллах – заниженный. При получении результата менее 14 баллов можно сделать вывод о том, что респондент обладает очень низким уровнем эмпатии. Анализ результатов показал, что средний уровень эмпатии выявлен у 12 студентов, заниженный – у 28, очень низкий – у 3. Высокий уровень эмпатии был выявлен только у одного респондента (рис. 2).

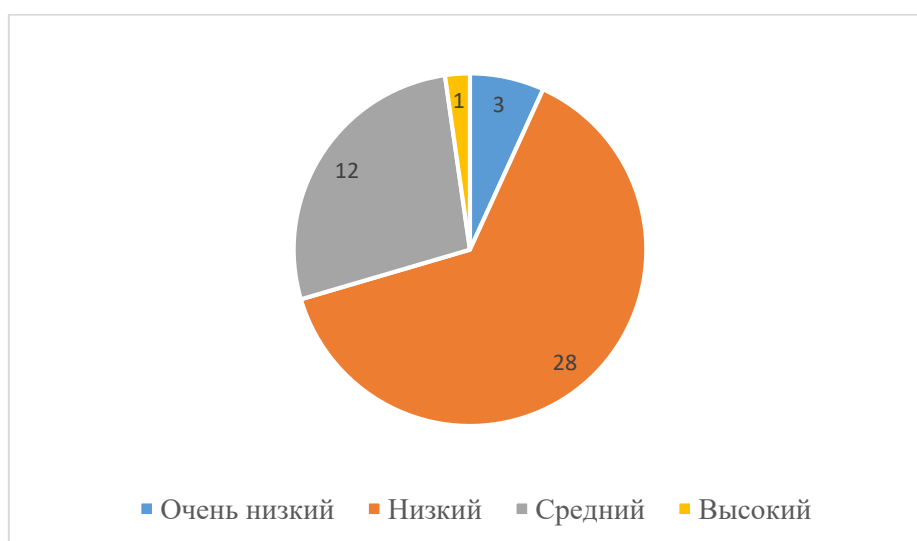


Рис. 2. Уровень эмпатии у студентов

В целом можно сделать вывод о том, что около 70% студентов обладают низким уровнем эмпатии. Только 14 студентов с высоким и средним уровнем эмпатии из 44 способны понимать чужие эмоции, чувства и потребности, внутренний мир другого человека, а также сочувствовать и сопереживать. Это значит, что в процессе обучения необходимо моделировать ситуации, в которых студенты могли бы осознать значимость этого качества.

На заключительном этапе практического исследования были смоделированы две инсценировки несчастного случая, в которых участвовали по три студента: пострадавший, прохожий, оказывающий помощь, и переводчик. Студентам была предложена следующая ситуация: действие происходит в США / Германии, на тротуаре лежит человек с травмой ноги, он приехал из России, к нему подходят прохожие, один из них – переводчик. Цель инсценировки – выявление уровня развития эмпатических способностей у студентов-переводчиков. Анализ проводился на основе видеозаписи в два этапа. На первом этапе

оценивались следующие средства проявления эмотивности: вербальные, паралингвистические (просодия), невербальные (оптико-кинетические; тактильные; проксеимические) средства общения. В нашей статье мы приведем результаты одной из инсценировок (таблица).

Анализ эмоционально-эмотивного поведения переводчика, прохожего и пострадавшего

Средства проявления эмотивности	Проявление эмотивности пострадавшим	Проявление эмотивности прохожим	Передача эмотивности переводчицей
Вербальные	Выражение страха, тревоги: «Просто помоги мне!», «Можно мне уже помочь?», «Пожалуйста, сделайте что-нибудь!»	Выражение беспокойства, желания помочь: “Hello, what happened?”, “Damn, We have just a call”, “help us, / faster please, / help us”	Вербальные средства проявления эмотивности отсутствуют
Паралингвистические	Громкость и сила голоса высокая, логические ударения расставлены правильно. Повышенный тон голоса, быстрый темп говорения, интонация, отражают эмоциональное состояние говорящего: тревогу и обеспокоенность	Громкость и сила голоса высокая, логические ударения расставлены правильно. Быстрый темп говорения, тон и интонация отражают эмоциональное состояние говорящего – взволнованность и обеспокоенность	Голос тихий, переводчица частично дублирует фразовые ударения, тон и интонацию прохожего и пострадавшего и делает акцент на важных фразах. Быстрый темп говорения
Оптико-кинетические	Стабильный зрительный контакт как с прохожим, оказывающим помощь, так и с переводчиком. Использование коммуникативных жестов для привлечения внимания	Стабильный зрительный контакт как с пострадавшим, так и с переводчиком. Изобразительный жест, когда прохожий рукой изобразил звонок в скорую помощь	Зрительный контакт незначителен, преобладает с пострадавшим. Использует указательные жесты, например указывает на ногу пострадавшего
Проксеимические	Социальная дистанция (1 м) с переводчиком и личная (около 75 см) с прохожим	Социальная дистанция (1 м) с переводчиком и личная (около 75 см) с пострадавшим	Социальная дистанция (1 м) как с пострадавшим, так и с прохожим

При анализе эмоционально-эмотивного поведения участников инсценировки была выявлена, с одной стороны, повышенная эмоциональность пострадавшего и прохожего, оказывающего помощь, которая выражалась в использовании как вербальных, так и невербальных средств, с другой – отсутствие необходимых эмотивно-эмпатийных умений у студентки, играющей роль переводчицы. Анализ видеозаписи показал, что переводчица частично проявляла неадекватные эмоции, например радость, что выражалось в широкой

улыбке. Кроме того, она стояла на расстоянии в 1 м от пострадавшего, дублировала не все вербальные и невербальные средства эмотивности, проявляемые прохожим и пострадавшим.

На втором этапе анализа был проанализирован скрипт вербальной составляющей общения. В результате анализа было выявлено, что переводчица в некоторых случаях упускала или неверно переводила информацию, а также совершала грамматические ошибки. В один из моментов разговора пострадавший сказал: «Меня тошнит», однако переводчица перевела данную фразу как “I’m sick” (букв. Я болен), что не совсем соответствует ситуации. Данный перевод допустим, однако неточен, поскольку может помешать постановке диагноза и лечению больного. Вопрос прохожего: “Did you call an ambulance car?” был переведен как «Нужно ли нам вызвать скорую помощь?». Однако прохожий хотел узнать, была ли уже вызвана машина скорой помощи. Вместе с тем, в целом наблюдение за действиями переводчицы позволяет сделать вывод о том, что она быстро анализировала ситуацию и пыталась качественно выполнить свою работу.

Выводы. Анкетирование показало, что студенты недостаточно ясно понимают значимость эмоционально-эмпатийного компонента в работе устного переводчика. Анализ ответов на вопросы опросника позволил сделать вывод о превалировании низкого уровня развития эмпатии у большинства студентов. Инсценировка ситуации несчастного случая подтвердила недостаточный уровень развития эмоционально-эмпатийных умений у будущих переводчиков. Это значит, что студенты не готовы воспринять и понять чужие эмоции, внутренний мир другого человека, что может сказаться на результате оказания медицинской помощи и лечения. Полученные результаты позволяют сделать вывод о необходимости интеграции в программу обучения как на уровне бакалавриата, так и магистратуры обязательного или факультативного модуля «Перевод в административно-социальной сфере», целью которого должно быть формирование не только умений перевода в этой сфере, но и личностных качеств, таких как эмоциональная устойчивость и эмпатия.

Список литературы

1. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 40 с.

2. Серова Т.С. Структура и содержание билингвального переводческого дискурса в ситуации устного последовательного одностороннего перевода // Информация, информированность и инновации в межкультурном профессиональном общении в сфере науки и техники. Избранное о теории и практике научно-технического перевода и профессиональной подготовке переводчиков: сб. статей. Пермь: Издательство Перм. нац. исслед. политехн. ун-та. 2016. С. 387-397.
3. Alexseeva L.L., Sorokoumova E.A., Vakhrusheva L.N., Litvinov A.V., Popovitskaya N.V., Filipenkova O.G. Pedagogical opportunities of student communicative culture development // *XLinguae*. 2018. Vol. 11. Is. 1. P. 203-217. DOI: 10.18355/XL.2018.11.01.17.
4. Карпова Ю.А., Мощанская Т.В., Мощанская Е.Ю. Формирование эмотивно-эмпатийных умений устного переводчика: междисциплинарный подход // *Science for education today*. 2020. № 2. С. 37-55. DOI: 10.15293/2658-6762.2002.03.
5. Dolmetschen im Asylverfahren. Handbuch. Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich. 2006. 95 p.
6. Zalma B. Getting the Whole Truth. Interviewing Techniques for the Lawyer, American Bar Association Publishing. 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.americanbar.org/products/inv/book/401530224/> (дата обращения 07.12.2023).
7. Cudowska M. The Language of Compassion: A Few Lessons from Michigan Lawyers on How to Communicate Compassionately with Personal Injury Clients // *International Journal for the Semiotics of Law*. 2023. № 36. P. 1805–1815. DOI: 10.1007/s11196-023-10022-1.
8. Киндеркнехт А.С. О медиации в практике переводческой деятельности // *Индустрия перевода*. 2018. Т. 1. С. 20-24.
9. Ahmed S., Lee S., Shommu N., Rumana N., Turin T. Experiences of communication barriers between physicians and immigrant patients: A systematic review and thematic synthesis // *Patient Experience Journal*. 2017. № 4 (1). P. 122-140. DOI: 10.35680/2372-0247.1181.
10. Krystallidou D., Bylund C.L., Pype P. The professional interpreter's effect on empathic communication in medical consultations: A qualitative analysis of interaction // *Patient Education and Counseling*. 2020. Vol. 103, Is. 3. P. 521-529. DOI: 10.1016/j.pec.2019.09.027.
11. Wiking E., Sandquist J., Saleh-Stattin N. Consultations between Immigrant Patients, Their Interpreters, and Their General Practitioners: Are They Real Meetings or Just Encounters? A Qualitative Study in Primary Health Care // *International Journal of Family Medicine*. 2013. DOI: 10.1155/2013/794937.
12. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информ.-изд. дом «Филинь», 1996. 469 с.