

ما يجب أن تعرفه عند الاحتياج لمترجم فوري

الدليل الإرشادي للأفراد الذين يستخدمون
خدمات الصحة النفسية وصعوبات التعلم

ترجمة هذه الوثيقة

هذا الدليل الإرشادي مقدم لجميع مستخدمي خدمات الصحة النفسية وصعوبات التعلم وجميع من لا تكون الإنجليزية لغته الأولى. ويُقدّم أيضاً لجميع من يفضل استخدام أي لغة سوى الإنجليزية.

قد تُستخدم هذه الوثيقة عند حاجتك للتواصل مع خبراء الصحة النفسية من خلال مترجم فوري.

يجب أن تتوفر لك هذه الوثيقة في شكل – مكتوب أو كشرط مسجل – ويجب ترجمتها للغة المناسبة.

وكبديل لذلك، يمكن ترجمة ما يتضمنه الدليل الإرشادي.

- هاتفياً من قبل أحد المترجمين الفوريين قبل إجراء المقابلة؛
- أو قبل إجراء المقابلة مباشرةً من قبل المترجم الفوري المُعين في وجود مُجري المقابلة.

كيفية تحقيق أقصى استفادة من هذه الوثيقة

تقدم لك هذه الوثيقة إرشادات حول تحقيق أقصى استفادة من خدمات المترجم الفوري.

تتضمن الوثيقة الأقسام التالية:

١. ما ضرورة الاستعانة بمترجم فوري
٢. ما الخدمات التي سيقدمها المترجم الفوري
٣. لماذا قد تكون الاستعانة بمترجم فوري أفضل من طلب المساعدة من أحد الأصدقاء أو أحد أفراد العائلة
٤. ما حقوقك عند الاستعانة بمترجم فوري
٥. كيف يمكنك الاستعانة بمترجم فوري قبل إجراء المقابلة وخلالها وبعدها
٦. ما الإجراءات التي يجب أن تتبناها إذا رغبت في تقديم شكوى

من نحن

تُعد لجنة السلامة العقلية مؤسسة مستقلة أنشأها البرلمان، وتلتزم هذه المؤسسة بأداء مجموعة من المهام بموجب قانون الصحة النفسية والعجز. نحن نعتمد على خبرتنا كعاملين في مجال الرعاية الصحية والاجتماعية وكمقدمي خدمات وقائمين بالرعاية في هذا المجال.

ونرى أن المرضى الذين يعانون من أمراض عقلية، وصعوبات في التعلم والحالات ذات الصلة ينبغي أن تتلقى العلاج بنفس القدر من المساواة وفي ظل احترام حقوق الإنسان كغيرهم من المواطنين.

١. ما ضرورة الاستعانة بمترجم فوري.

أنت مدعو للمشاركة في إجراء مقابلة مع ممثل إحدى المؤسسات.

إذا لم تكن الإنجليزية لغتك الأولى أو المفضلة، لك الحق في الاستعانة بمترجم فوري محترف خلال المقابلة. هذه الخدمة مجانية.

حتى لو كنت تستطيع فهم وتحدث اللغة الإنجليزية قليلاً، فقد تشعر بقدرتك على التعبير عن نفسك بشكل طبيعي وأكثر سهولة بلغة أخرى. إذا كان الأمر كذلك، يرجى الاستعانة بمترجم فوري.

المترجم الفوري ليس موظفًا بإحدى المؤسسات التي نظمت المقابلة.

لا ينحاز المترجم الفوري لجانب معين ويتسم بالحيادية.

سيقوم المترجم الفوري بترجمة ما تقوله فقط وما يقوله مجري المقابلة.



٢. ما الخدمات التي سيقدمها المترجم الفوري

يتميز المترجم الفوري المُدرب بالآتي:

- الترجمة الفورية لكل ما تقوله أنت ومُجري المقابلة بالكامل وبدقة؛
 - التمتع بمهارات جيدة في اللغة الإنجليزية، كما يجب أن يتمتع المترجم الفوري بمهارات جيدة تتعلق بلغتك أو لهجتك المحلية؛
 - القدرة على ترجمة وتفسير أي لغة متخصصة يستخدمها مُجري المقابلة،
 - إخبارك إن لم يكن باستطاعته فهم أمر ما؛
 - معرفة ما يتعين عليه القيام به في حال:
 - تحدث مُجري المقابلة بسرعة كبيرة؛
 - قاطعك مُجري المقابلة؛
 - كان هناك ما يشتت الانتباه داخل الغرفة.
- لا يبحاز المترجم الفوري لجانب معين ويتسم بالحيادية.

٣. لماذا قد تكون الاستعانة بمترجم فوري أفضل من طلب المساعدة من أحد الأصدقاء أو أفراد العائلة

- إذا كنت تعمل مع مترجم فوري مُدرب،
- ستحصل على ترجمة دقيقة لكل ما قيل داخل الغرفة، بدلاً من الحصول على وجهة نظر شخص آخر بشأن ما يراه متعلقًا بك،
 - ستتمكن من اتخاذ قراراتك لأنه ينبغي أن تكون قادرًا على فهم كل ما قيل بداخل الغرفة.
 - ستكون مطمئنًا أن الترجمة الفورية ستساعدك على فهم المصطلحات المتخصصة أو الإجراءات التي يستخدمها مُجري المقابلة؛
 - ستكون قادرًا على التعبير عن نفسك بحرية وبشكل كامل مع التمتع بخصوصيتك.
- ستساعدك الاستعانة بمترجم فوري على ضمان قيام مُجري المقابلة بعمله على نحو سليم.

٤. ما حقوقك عند الاستعانة بمترجم فوري

يكون لك الحق في الاستعانة بمترجم فوري مُدرب، حتى إذا كنت تتحدث اللغة الإنجليزية قليلاً. سيكون المترجم الفوري المُدرب أفضل شخص يمكنه الترجمة لك وكذلك لمُجري المقابلة. غير أنه يُسعد مُجري المقابلة وجود أحد أفراد عائلتك أو أصدقائك لدعمك أيضاً إن أردت.

٥. كيف يمكن العمل مع مترجم فوري

قبل إجراء المقابلة

يجب أن تقول إذا كنت تفضل الاستعانة بمترجم فوري أو مترجمة فورية، أو شخص ينتمي إلى فئة عمرية معينة، أو إذا كانت هناك أية مسألة أخرى تشعرك بالقلق.

في بداية المقابلة

يجب على مُجري المقابلة:

• تقديمك للمترجم الفوري

• تقديم المترجم الفوري

• وصف مهمة المترجم الفوري بإيجاز

• التأكد من فهمك للغة المترجم الفوري أو لهجته المحلية

ينبغي أن تخبر مُجري المقابلة، من خلال المترجم الفوري، إذا:

• كنت تعاني أي مشكلة بخصوص فهم المترجم الفوري؛

• كانت هناك أية أسباب أخرى تشعرك بعدم الارتياح أثناء العمل مع هذا المترجم الفوري؛

• كنت غير راضٍ عن أي شيء آخر، كترتيب المقاعد.

يرجى مراجعة العمل مع مجموعة أدوات المترجم الفوري للحصول على مزيد من المعلومات حول دور هذا المترجم ومسؤولياته.



أثناء إجراء المقابلة

يجب عليك:

- التحدث بشكل طبيعي ومباشر مع مُجري المقابلة، وليس المترجم الفوري؛ على سبيل المثال، قل "اسمي ... بدلاً من "أخبره أن اسمي ..."؛
- توقف عن الكلام بصورة منتظمة كي يتمكن المترجم الفوري من متابعة ما تقوله وترجمته بدقة؛
- اسمح للمترجم الفوري بالمقاطعة كي يطلب منك تكرار ما قلته أو تفسير أي شيء؛
- تحدث عن نفسك – فلا يستطيع المترجم الفوري الإجابة عن أي سؤال تفسير أي موضوع ثقافي بالنيابة عنك؛
- اسأل مُجري المقابلة في حال عدم فهمك لأي شيء – سيقوم مُجري المقابلة بذلك من خلال المترجم الفوري؛
- في حال شعورك بعدم الارتياح تجاه أي شيء في أي وقت، صرح بذلك؛
- توقع قيام المترجم الفوري بترجمة أي نماذج أو وثائق محالة إليه خلال المقابلة.

في نهاية المقابلة.

- يجب أن يخبرك مُجري المقابلة عما سيحدث في المرحلة التالية؛
- يجب أن تحصل على نسخة مترجمة من أي تقرير يصدر بعد إجراء المقابلة؛
- يجب أن يشرح لك مُجري المقابلة كيفية تقديم الشكاوى

٦. ما الإجراءات التي يجب أن تتبعها إذا رغبت في تقديم شكوى

إذا رغبت في تقديم شكوى بشأن المقابلة

- اطلب نموذج شكوى. قد تتوفر أحد النماذج بلغتك وبالطالي سنتمكن من استيفاء النموذج. سيقوم ما تكتبه باللغة الإنجليزية فيما بعد.
- إذا كان نموذج الشكوى متوفرًا باللغة الإنجليزية أو إذا احتجت مساعدة في استيفاء النموذج، فسيقوم المترجم بترجمة هذا النموذج حتى يمكنك استيفاء البيانات بلغتك. ستتم ترجمة ما تكتبه باللغة الإنجليزية فيما بعد.

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بشأن الترجمة الفورية

- يمكنك الشكوى لمُجري المقابلة من خلال التحدث عن طريق المترجم تذكر دائمًا أن المترجمين مدربون على الحيادية وترجمة كل ما يقال داخل الغرفة.
- إذا كان ذلك يشعرك بعدم الارتياح، يمكنك المطالبة بتقديم شكوى. يمكنك المطالبة بتوفير مترجم فوري آخر، حتى تتمكن من تقديم شكاك. إذا كان من الصعب توفير مترجم آخر بسرعة للمقابلة، يمكنك استخدام خدمة المترجم الفوري عبر الهاتف. اطلب من مُجري المقابلة الحصول على مزيد من المعلومات.

كيف تتصل بنا

لجنة السلامة العقلية بأسكتلندا

Thistle House

91 Haymarket Terrace

Edinburgh

EH12 5HE

هاتف خدمة عملاء مستخدم الخدمة ومقدم الرعاية المجاني — ٠٨٠٠٣٨٩٦٨٠٩

مكتب: ٠١٣١٣١٣٨٧٧٧

www.mwscot.org.uk

آراؤك

نريد أن نعرف رأيك في الخدمة التي نقدمها. كما نرغب في تصويب أي خطأ، قد نكون قد ارتكبناه. وبالطبع نرغب في التعرف على المساعدة التي قدمناها. لذلك، إذا كانت لديك أية شكاوى، فاتصل بنا على ٠٨٠٠٣٨٩٦٨٠٩. سنستمع لشكاوك ونستفيد منها في تحسين خدماتنا في المستقبل.

إذا كنت ترغب في استقبال أي مستجدات بالبريد الإلكتروني، أو معلومات بالبريد، يرجى الاشتراك في قائمة مراسلتنا.

الاسم

العنوان

البريد الإلكتروني

أرغب في الحصول على معلومات حول:

مستخدم خدمة صعوبات التعلم والقائمين بالرعاية

مستخدم خدمة الصحة النفسية والقائمين بالرعاية

خبراء الصحة المهنية

المسمى الوظيفي

خبراء صعوبات التعلم

المسمى الوظيفي

أخرى

يرجى التحديد

أرغب في تقديم معلومات بشكل آخر

(على سبيل المثال، مقروءة بسهولة، شريط، لغة أخرى)

يرجى التحديد

أوافق على الانضمام إلى قائمة مراسلات لجنة السلامة العقلية.

يرجى التوقيع

تفاصيل مطبوعات لجنة السلامة العقلية الكاملة متاحة من خلال موقعنا

www.mwscot.org.uk

مارس ٢٠١٣



mentalwelfare
commission for scotland

Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE

هاتف: ٠١٣١٣١٣٨٧٧٧

فاكس: ٠١٣١٣١٣٨٧٧٨

هاتف خدمة عملاء مستخدم الخدمة ومقدم الرعاية المجاني:

٠٨٠٠٣٨٩٦٨٠٩

enquiries@mwcscot.org.uk

www.mwcscot.org.uk

يونيو ٢٠١٣