

您需要口譯人員 時應瞭解的資訊

使用心理健康和學習障礙服務的
個人之指南

本文件的翻譯

本指南旨在提供給使用心理健康和學習障礙服務，但第一語言並非英語的使用者。本指南還旨在提供給更喜歡使用除英語以外的語言的使用者。

本文件可能用於您需要透過口譯人員與心理健康專家交流的情況。

本文件應翻譯為適當的語言 - 以書面形式或作為錄製品 - 向您提供。

或者，可依如下方式翻譯它所包含的指南：

- 在訪談前由口譯人員透過電話翻譯；或
- 由指定的口譯人員在訪談者在場的情況下，就在訪談前予以翻譯。

如何最充分地利用本文件

該文件就口譯人員服務的最佳使用方式來提供建議。

它包含以下部份：

1. 為何您應考慮使用口譯人員
2. 口譯人員將為您做什麼
3. 為何使用口譯人員可能更勝於請朋友或家庭成員幫助
4. 使用口譯人員時您有何權利
5. 在訪談之前、期間和之後，如何使用口譯人員
6. 您要投訴時怎麼辦

關於我們

Mental Welfare Commission是由議會成立的獨立組織，肩負心理健康和障礙法律規定的多項職責。我們充分利用自己作為健康和社會照護人員、服務使用者和護理員的經驗。

我們相信在平等和人權方面，對待有精神疾病、學習障礙和相關疾病的個人應像對待所有其他公民一樣尊重。

1. 為何您應考慮使用口譯人員

您已獲邀參加與特殊組織代表的訪談。

如果英語並非您的第一語言或首選語言，則您有權在訪談時使用專業的口譯人員。該服務是免費的。

即使您能理解並會說一點英語，您也可能會感到自己能以另一種語言更輕鬆、更自然地表達自己的想法。如果是這樣，請要求提供口譯人員。

口譯人員並非安排該會談的組織之員工。

口譯人員不會偏袒任何人。

口譯人員僅會翻譯您所說的內容以及對您訪談的人所說的內容。



2. 口譯人員將做什麼

訓練有素的口譯人員將：

- 完整準確地口頭翻譯您與訪談者所說的一切；
- 擁有良好的英語技能，且訪談者也應具有您所用語言或方言的良好語言技能；
- 能夠翻譯訪談者使用的任何專業用語的解釋；
- 在他/她不理解某些內容時告知您；
- 瞭解在出現以下情況時怎麼辦：
 - 訪談者說得過快，
 - 訪談者打斷您，
 - 訪談室內有其他干擾。

口譯人員在訪談中不會偏袒任何人。

3. 為何使用口譯人員可能更勝於請朋友或家庭成員幫助

如果您與訓練有素的口譯人員合作，您將：

- 擁有在訪談室內所說的一切的準確翻譯，而非其他人對他們認為與您相關的內容的看法；
- 能夠作出您自己的決定，因為您應能理解在訪談室內所說的一切；
- 可放心口譯能幫助您理解訪談者使用的任何專業術語或程序；
- 能夠完整自由地表達自己的想法，且不會洩露隱私。

使用訓練有素的口譯人員將幫助確保訪談者能妥善地開展其工作。

4. 與口譯人員合作時您有何權利

即使您會說一點英語，也有權獲得訓練有素的口譯人員。訓練有素的口譯人員是為您和訪談者提供口譯服務的最佳人選。但是，如果您想要，訪談者將十分高興同時有家庭成員或朋友在場來為您提供支援。

5. 如何與口譯人員合作

訪談之前

您應表明是否更想要男性或女性口譯人員、特定年齡段的人員，或您是否對其他問題持強硬態度。

訪談開始時

訪談者應：

- 向您介紹口譯人員；
- 介紹口譯人員；
- 簡要描述口譯人員會做什麼；
- 檢查您是否理解口譯人員的語言或方言。

您應透過口譯人員告知訪談者：

- 您對理解口譯人員是否有任何問題；
- 您對透過此口譯人員交流感到不安是否有任何其他原因；
- 您是否對任何其他方面不滿意，諸如座位安排。

請參閱與口譯人員合作工具組，以瞭解有關口譯人員職務和職責的更多資訊。



訪談期間：

您應：

- 自然且直接地與訪談者交談，而非與口譯人員交談；例如，請說「我叫……」，而非「告訴他/她，我叫……」；
- 有規律地停頓，以便口譯人員理解您所說的內容，並準確地口頭翻譯您所說的內容；
- 允許口譯人員打斷談話，來請您重複或解釋某些內容；
- 說出您自己的想法 - 口譯人員無法替您回答問題或代表您解釋文化觀點；
- 在您不理解某些內容時詢問訪談者 - 訪談者將透過口譯人員來解釋此內容；
- 任何時候如果您對任何方面感到不安，請提出；
- 要求口譯人員翻譯訪談時提到的任何表格或文件。

訪談結束時：

- 訪談者應告知您接下來會發生什麼；
- 您應收到訪談後任何報告的翻譯版本；
- 訪談者應解釋您可以使用的投訴方式。

6. 您要投訴時怎麼辦

如果您想要就訪談提出投訴

- 請索取投訴表。這可能是一份使用您語言的書面表格，您可使用自己的語言來填寫。您所寫的內容稍後將被翻譯成英語。
- 如果投訴表是英語的或您需要填表幫助，則口譯人員將為您翻譯其含義，以便您能使用自己的語言來填寫。您所說的內容稍後將被翻譯成英語。

如果您想要就口譯提出投訴

- 您可透過與口譯人員交談來向訪談者投訴。請記住口譯人員已培訓為會保持公正，且必須口頭翻譯在訪談室內所說的一切。
- 但如果這讓您感到不安，您可要求提出投訴。您可要求提供其他口譯人員，以便您可提出投訴。如果難以安排其他口譯人員快速抵達會談現場，則您可使用電話口譯服務。詢問訪談者以瞭解其他資訊。

如何聯絡我們

Mental Welfare Commission for Scotland
Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE

服務使用者和護理員免費電話 - 0800 389 6809

辦事處 0131 313 8777

www.mwscot.org.uk

您的意見

我們想要瞭解您對我們服務的看法。如果我們做錯了什麼，我們希望有機會將其糾正。當然，在我們成功提供幫助時，我們也想要獲悉此情況。因此，如果您有投訴、意見或稱讚之辭，請透過 0800 389 6809 致電我們。我們將傾聽您所說的內容，並用其幫助我們改進將來的服務。

如果您想要接收電子郵件更新或郵遞資訊，請加入我們的郵寄清單。

姓名 _____

地址 _____

電子郵件 _____

我對以下方面的資訊最感興趣：

學習障礙服務使用者或護理員

心理健康服務使用者或護理員

心理健康專家

職稱 _____

學習障礙專家

職稱 _____

其他

請指明 _____

我想要其他形式的資訊

(例如，易讀、磁帶、其他語言)

請指明 _____

我同意加入 Mental Welfare Commission 郵寄清單。

請簽名 _____

有關全系列 MWC 出版物的詳細資料可從我們的網站 www.mwscot.org.uk 上取得

2013 年 3 月





Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE
電話：0131 313 8777
傳真：0131 313 8778
服務使用者和護理員免費電話：
0800 389 6809
enquiries@mwscot.org.uk
www.mwscot.org.uk

2013 年 6 月