

# Korzystanie z usług tłumacza ustnego – co należy wiedzieć

INFORMACJE DLA OSÓB  
KORZYSTAJĄCYCH ZE ŚWIADCZEŃ W  
ZAKRESIE ZDROWIA PSYCHICZNEGO  
ORAZ TRUDNOŚCI W UCZENIU SIĘ



## Tłumaczenie broszury

Podane w broszurze informacje są przeznaczone dla osób korzystających ze świadczeń w zakresie zdrowia psychicznego lub trudności w uczeniu się, dla których angielski nie jest językiem ojczystym oraz dla osób, które preferują rozmowę w innym języku.

Informacje te są pomocne w sytuacji, kiedy zachodzi potrzeba rozmowy z personelem medycznym za pośrednictwem tłumacza ustnego.

Treść broszury powinna być dostępna – w wersji pisemnej lub audio – w tłumaczeniu na odpowiedni język.

Informacje zawarte w broszurze mogą być również przetłumaczone:

- przez telefon, przed rozmową z pracownikiem personelu medycznego;
- przez tłumacza wezwanego do tłumaczenia w czasie takiej rozmowy, w obecności pracownika personelu medycznego.

## Jak można najlepiej wykorzystać broszurę

W broszurze przedstawiono informacje na temat korzystania z usług tłumacza ustnego.

Składa się z następujących rozdziałów:

1. Dlaczego warto skorzystać z usług tłumacza
2. Na czym polega pomoc tłumacza
3. Dlaczego zamiast prosić o pomoc znajomego lub członka rodziny, lepiej skorzystać z usług tłumacza zawodowego
4. Prawa przysługujące w razie korzystania z usług tłumacza
5. Korzystanie z usług tłumacza przed rozmową, podczas rozmowy oraz po jej zakończeniu
6. Procedura skarg i zażaleń

## Mental Welfare Commission

Komisja Ochrony Zdrowia Psychicznego (Mental Welfare Commission) jest niezależną organizacją powołaną przez Parlament. Obowiązki komisji wyznaczają przepisy dotyczące ochrony osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego oraz osób nieposiadających zdolności do czynności prawnych. W swojej działalności komisja korzysta z doświadczenia swoich członków - personelu medycznego oraz pracowników socjalnych świadczących usługi zdrowia psychicznego, osób korzystających z tych usług oraz opiekunów.

Wierzymy, że osoby cierpiące na zaburzenia zdrowia psychicznego, borykające się z trudnościami w uczeniu się oraz z powiązanymi z nimi problemami zdrowotnymi zasługują na takie samo poszanowanie praw człowieka oraz praw do równego traktowania jak wszyscy inni obywatele.

### 1. Dlaczego warto skorzystać z usług tłumacza

Wyznaczono termin rozmowy z przedstawicielem określonej organizacji.

Zaproszona na nią osoba, która posługuje się lub preferuje posługiwanie się językiem innym niż angielski, ma prawo skorzystać w czasie takiej rozmowy z usług zawodowego tłumacza. Skorzystanie z pomocy tłumacza jest **bezpłatne**.

Prawo to przysługuje również osobom, które opanowały w ograniczonym zakresie angielski, ale łatwiej i lepiej wypowiadają się w innym języku.

Tłumacze nie są pracownikami organizacji, która zorganizowała spotkanie.

Obowiązuje ich bezstronność.

Tłumaczą wyłącznie wypowiedzi uczestników rozmowy.



## 2. Na czym polega pomoc tłumacza

Zawodowy tłumacz:

- tłumaczy dokładnie wszystko, co mówią uczestnicy rozmowy;
- dobrze zna język angielski oraz język lub dialekt, na który i z którego tłumaczy;
- potrafi przetłumaczyć wyjaśnienia specjalistycznych pojęć używanych przez przedstawiciela organizacji;
- informuje uczestników rozmowy, jeśli nie zrozumiał ich wypowiedzi;
- wie, jak zareagować, jeśli:
  - przedstawiciel organizacji mówi zbyt szybko,
  - przedstawiciel organizacji przerywa rozmowę,
  - pojawiają się inne zakłócenia.

**Podczas rozmowy tłumacz zachowuje bezstronność.**

## 3. Dlaczego, zamiast prosić o pomoc znajomego lub członka rodziny, warto skorzystać z usług tłumacza zawodowego

Korzystanie z usług tłumacza zawodowego pozwala:

- usłyszeć dokładne tłumaczenie wypowiedzi uczestników rozmowy, zamiast okrojonej wersji informacji dostosowanych do domniemyanych potrzeb korzystającego z pomocy;
- podjąć decyzje na podstawie pełnych informacji zawartych w wypowiedziach uczestników rozmowy;
- uzyskać wyjaśnienia wszelkich specjalistycznych pojęć oraz procedur, o których wspomina rozmówca;
- w pełni uczestniczyć w rozmowie, bez ograniczeń oraz w poszanowaniu prywatności.

**Skorzystanie z pomocy tłumacza pozwala również przedstawicielowi organizacji na odpowiednie wykonanie obowiązków.**

#### 4. Prawa przysługujące w razie korzystania z usług tłumacza

Prawo do skorzystania z pomocy zawodowego tłumacza przysługuje również osobom, które posługują się w ograniczonym zakresie językiem angielskim. Zawodowy tłumacz wykona tłumaczenie rozmowy najlepiej, natomiast często istnieje możliwość przyprowadzenia na rozmowę członka rodziny lub znajomego, dla wsparcia.

#### 5. Jak korzystać z usług tłumacza

##### Przed rozmową

Należy poinformować organizację o własnych preferencjach, na przykład w odniesieniu do płci czy grupy wiekowej tłumacza oraz o wszelkich innych ważnych kwestiach.

##### Na początku rozmowy

Przedstawiciel organizacji powinien:

- przedstawić tłumaczowi osobę korzystającą z tłumaczenia;
- przedstawić tej osobie tłumacza;
- krótko wyjaśnić, na czym polega zadanie tłumacza;
- sprawdzić, czy korzystający z tłumaczenia rozumie język lub dialekt, którym posługuje się tłumacz.

Za pośrednictwem tłumacza należy poinformować przedstawiciela organizacji o:

- ewentualnych trudnościach w rozumieniu tłumacza;
- ewentualnych powodach zastrzeżeń do korzystania z usług wezwanego tłumacza;
- wszelkich innych zastrzeżeniach, na przykład co do tego, gdzie uczestnicy rozmowy siedzą.

Dodatkowe informacje na temat roli i obowiązków tłumacza można znaleźć w zestawie wskazówek do pracy z tłumaczem (**Working with an Interpreter toolkit**).





## **Podczas rozmowy**

Prosimy:

- mówić normalnie, zwracając się bezpośrednio do rozmówcy, a nie do tłumacza; na przykład: „Nazywam się...” zamiast „Proszę mu/jej powiedzieć, że nazywam się...”;
- robić regularnie przerwy, żeby tłumacz mógł zapamiętać i przetłumaczyć całą wypowiedź;
- przerwać wypowiedź na prośbę tłumacza, kiedy zachodzi potrzeba powtórzenia informacji lub wyjaśnienia czegoś, czego nie zrozumiał;
- nie oczekiwać, że tłumacz odpowie na pytanie skierowane do osoby korzystającej z tłumaczenia lub wyjaśni w imieniu tej osoby różnice kulturowe;
- w razie potrzeby poprosić rozmówcę o wyjaśnienie niezrozumiałych kwestii – rozmówca wytłumaczy je za pośrednictwem tłumacza;
- zgłaszać wszelkie problemy i zastrzeżenia – można to zrobić w każdej chwili;
- pamiętać, że tłumacz przetłumaczy wszelkie dokumenty i formularze, o których wspomniano podczas rozmowy.

## **Po zakończeniu rozmowy**

- Przedstawiciel organizacji wyjaśnia, jakie kroki zostaną podjęte.
- Uczestnik rozmowy otrzymuje pisemne tłumaczenie wszelkich raportów z rozmowy.
- Przedstawiciel organizacji powinien wyjaśnić, na czym polega procedura skarg i zażaleń.

## 6. Procedura skarg i zażeń

### Skargi dotyczące rozmowy z przedstawicielem organizacji

- Należy poprosić o odpowiedni formularz. Często dostępny jest formularz przetłumaczony na język składającego skargę, który można wypełnić w tym języku. Wpis do formularza zostanie następnie przetłumaczony na angielski.
- Jeżeli dostępne są tylko formularze w języku angielskim albo jeżeli wnoszący skargę potrzebuje pomocy przy wypełnianiu formularza, tłumacz przetłumaczy hasła w formularzu, który będzie można wypełnić we własnym języku. Wpis do formularza zostanie następnie przetłumaczony na angielski.

### Skargi dotyczące tłumaczenia

- Zastrzeżenia można zgłosić przedstawicielowi organizacji za pośrednictwem tłumacza. Tłumacze mają obowiązek zachowania bezstronności oraz tłumaczenia wszystkich wypowiedzi.
- Można również poprosić o możliwość złożenia skargi przez innego tłumacza. W razie trudności ze znalezieniem tłumacza, który może w krótkim czasie stawić się na wezwanie, można również skorzystać z tłumaczenia przez telefon. Dodatkowych informacji udzieli przedstawiciel organizacji.

## Jak się z nami skontaktować

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

Bezpłatna infolinia dla odbiorców świadczeń oraz dla opiekunów –  
0800 389 6809  
Biuro 0131 313 8777  
**[www.mwscot.org.uk](http://www.mwscot.org.uk)**

## Państwa opinia

Interesuje nas Państwa opinia na temat naszych usług. Jeżeli zdarzyło nam się popełnić błędy, pragniemy je naprawić. Oczywiście lubimy również pochwały. Skargi, uwagi, a także pozytywne opinie można zgłaszać pod numerem telefonu 0800 389 6809. Chętnie wysłuchamy Państwa komentarzy, które wykorzystamy następnie przy doskonaleniu naszych usług.

## Osoby zainteresowane otrzymywaniem najnowszych informacji prosimy o wpisanie się na naszą listę mailingową:

Imię i nazwisko \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Interesują mnie głównie informacje dla:

- osób korzystających z usług w zakresie trudności z uczeniem się oraz ich opiekunów
- osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego oraz ich opiekunów
- personelu medycznego  
*tytuł zawodowy* \_\_\_\_\_
- personelu świadczącego usługi na rzecz osób z trudnościami w uczeniu się  
*tytuł zawodowy* \_\_\_\_\_
- inne  
*proszę podać* \_\_\_\_\_
- Proszę o informacje w innym formacie (na przykład tekst łatwy do czytania, taśma z nagraniem, tłumaczenie na inny język)  
*proszę podać* \_\_\_\_\_

Wyrażam zgodę na wpisanie mnie na listę mailingową komisji Mental Welfare Commission.

Podpis \_\_\_\_\_

Informacje na temat pełnej listy publikacji komisji MWC znajdują się na naszej stronie internetowej **[www.mwcscot.org.uk](http://www.mwcscot.org.uk)**

Marzec 2013 r.







Thistle House  
91 Haymarket Terrace  
Dùn Èideann  
EH12 5HE  
Tel: 0131 313 8777  
Fax: 0131 313 8778  
Bezpłatna infolinia dla odbiorców  
świadczeń oraz dla opiekunów: 0800 389 6809  
[enquiries@mwscot.org.uk](mailto:enquiries@mwscot.org.uk)  
[www.mwscot.org.uk](http://www.mwscot.org.uk)

Czerwiec 2013 r.