

## כללים לתקשורת יעילה באמצעות מתורגמן בטיפול או שירות

מתורגמן מקצועי הוא אדם דו-לשוני שעבר הכשרה ייעודית, פועל על פי כללי אתיקה מקצועית ומחויב לסודיות. מתורגמנים מיייתרים את הצורך להשתמש בבני-משפחה, עוברי אורח או עובדים ללא הכשרה מתאימה במתורגמנות. להלן כמה כללים שיסייעו לכם לתקשר ביעילות גדולה יותר עם מיעוטים לשוניים בעזרת מתורגמן – פנים-אל-פנים או בטלפון.

1. **מקום ישיבה** – סדרו את הכיסאות כך שתשמרו על קשר עין עם הפונה, ושהמתורגמן יראה וישמע את שניכם.
2. **תדרכו** את המתורגמן שאתם עומדים להיעזר בו באשר למטרת השיחה.
3. אפשרו למתורגמן **להציג את עצמו ואת כללי השיחה המתורגמת** ולקבל הסכמה לתרגום.
4. המתורגמן אמור לתרגם כל **מה שנאמר ורק מה שנאמר בחדר**. אל תבקשו ממנו לתרגם עבור הפונה בהיעדרכם, או לסכם עבורכם מידע שהעביר הפונה.
5. **דברו במשפטים קצרים וברורים** על מנת שהמתורגמן יזכור את הנאמר ויתרגם במדויק. נסו להימנע משימוש במינוח מקצועי.
6. **דברו ישירות אל הפונה** ולא אל המתורגמן. לדוגמא: "יש לך כאב בטן?" ולא "תשאל את המטופל אם יש לו כאב בטן". הפנו שאלות או בירורים ישירות לפונה ולא למתורגמן.
7. ניתן להיעזר במתורגמן כדי לקבל **מידע תרבותי** שיכול לסייע לכם. אם יש צורך במידע זה במהלך השיחה, יש לבקש את הסכמת הפונה לכך.
8. **ודאו שהפונה הבין**: אם יש מסר שחשוב לכם לוודא שהפונה הבין, בקשו מהמתורגמן לומר לפונה להסביר את המסר במילים שלו.
9. **תעדו** בתיק הפונה את קיום השיחה באמצעות מתורגמן.
10. **בתרגום באמצעות הטלפון** – זכרו כי המתורגמן אינו יושב איתכם בחדר. דברו בקול ברור ותארו מה קורה בחדר (למשל, בבדיקה פיזית, בהסתכלות על מסמכים).

**זכרו:** המתורגמן הוא עזר לתקשורת ביניכם לבין הפונה. אל תפחדו לעצור את השיחה, לשאול שאלות הבהרה או להבהיר שוב את כללי השיחה המתורגמת.

### ד"ר מיכל שוסטר

ייעוץ להנגשה לשונית ☎ תרגום אנגלית-עברית  
שד' קק"ל 39 ק. אונו 55216  
[mschuster@bezegint.net](mailto:mschuster@bezegint.net)  
054-4776944 ♦ 03-6352438