



Using an Interpreter in Interviews and Presentations

Languages:	Dutch
English	Danish
French	Italian
Afrikaans	Maori
German	Esperanto

Lionel Hartley, PhD

Contents

<i>English</i>	1
<i>French</i>	9
<i>Afrikaans</i>	18
<i>German</i>	26
<i>Dutch</i>	37
<i>Danish</i>	45
<i>Italian</i>	53
<i>Maori</i>	61
<i>Esperanto</i>	69

Using an Interpreter in Interviews and Presentations

By Lionel D C Hartley, PhD

Languages in this publication: English, French, Afrikaans, German, Dutch, Danish, Italian, Māori and Esperanto

This book is copyright. Apart from any fair dealing for the purpose of private study, research, criticism or review as permitted under the Copyright Act, no part of this book may be reproduced by any process without the written permission of the publisher.

©2014 Lionel Hartley

Published by: L&R Hartley [ww.lrhartley.com](http://www.lrhartley.com)

Fonts: Times New Roman (©1995 The Monotype Corporation)

OCLC Dewey Cutter Number L459 (Sanborn L432)

Icebreaker:

Introduction:

The presenter acknowledges assistance provided by the Australian Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs in the preparation of this material.

Why use an interpreter?

A client should have access to an accredited interpreter:

To ensure accurate communication between people of different languages while taking into account cultural sensitivities and confidentiality.

Because it is well known that in times of crisis or in traumatic or emotionally-charged situations, second-language competency may decrease dramatically.

As effective professional practice is dependent upon the worker's ability to understand the client's situation, through verbal and non-verbal communication

Because qualified interpreters are bound by the AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters) Code of Ethics.

They understand and practise impartiality, confidentiality and accuracy when interpreting and their conduct is professional.

Because all Australians have the right to equal access. Interpreters are an important tool in allowing people who do not speak English well to achieve that right.

The communication process and the role of the interpreter

- Communication is the transmission of information from one party to another. What is important in any interview situation is to minimise, as far as possible, factors which may block the communication process, i.e.: the language barrier.
- The role of the interpreter is to eliminate the language barrier and thus facilitate communication between two or more parties that do not speak the same language.
- The interpreter must interpret accurately and honestly.

- The interpreter must not omit or add anything to what is said by either party.
- The interpreter must be impartial i.e. not take sides or express his/her opinion during or after an interview.

Seating arrangements

- The ideal seating arrangement is a triangle with participants at equal distances from each other, so that eye contact can be maintained at all times.
- The main point is to be able to maintain eye contact with your client at all times not the interpreter.
- Depending on the nature of the case, seating arrangements may need to be adapted.

e.g. Mental health or social work interviews

The professional may want to sit beside the patient in case he/she needs to be comforted during the course of the interview. It is the professional's job to offer the emotional support to the client not the interpreter's.

Body language

- When using an interpreter, carefully watch the body language of your client. This can often give you a feel for the overall climate of the consultation. If the person is anxious or upset you will be able to ascertain this by watching their body language.
- Watch closely as particular questions are put to the client so that you can try and determine the possible cause of your client's concern.
- Use your own body language to make your client feel welcome and at ease. A firm, friendly handshake and smile go a long way. Although you may be using an interpreter, it is up to you to make the client feel comfortable and the centre of your attention.

- If the client appears generally relaxed and confident, then all may be going reasonably well.

Eye contact

The following techniques are important to ensure that you retain control of the interview. They will prevent the client from paying undue attention to the interpreter.

- Use direct eye contact with your client during questioning.
- When asking your client a question, address the question directly to your client not to the interpreter.
- When your question or comment is being interpreted, continue to hold reasonable eye contact with your client.
- If the client seems to be looking at the interpreter rather than you, you may ask the interpreter to instruct the client to speak directly to you. Or you may simply enforce this need by striving to maintain eye contact with your client while receiving answers, information or instructions.
- Seating arrangements, if enforced by you as recommended, will assist you to prevent eye contact between the interpreter and the client while encouraging professional-to-client eye contact.
- Listen carefully to what the interpreter is saying while you look directly at your client. This will help your client to feel that his/her information is getting through. Improved rapport will follow.

Ensuring a satisfactory interview

- Employ a trained, professional interpreter.
- Ascertain exactly your client's language, and if appropriate, the dialect, before engaging the interpreter (e.g. a Chinese interpreter may speak one or more languages).
- Also ascertain, if appropriate, any cultural biases of the client which could effect the client's acceptability of the interpreter.

- Plan the interview.
- Ensure the client understands the interpreter's role as well as your own.
- Establish an appropriate seating arrangement.
- Do not usher the client into the interview area where you and the interpreter are already seated.
- Introduce each party and explain their role
- Be patient.
- Allow for more time for the interview than you would if speaking to an English-speaking person.
- Maintain the interpreter's role as an intermediary, not the focal point of the interview. Do this by talking directly to the client and watching as the client replies to you.
- Listen to your client and watch for non-verbal messages- body language, facial expressions etc.
- Use clear speech, short sentences. Avoid Australian slang or colloquialisms. Minimise jargon.
- Be aware of your own non-verbal messages.
- Ensure that the client clearly understands the questions asked and the advice given.
- Encourage the interpreter to seek clarification when necessary.

Keeping track of the interview

- One of the frustrations of using an interpreter is that you do not know with certainty that the information or question you are trying to convey is being accurately recounted.
- Keeping it simple will help you know whether the points are getting through.

- Give the interpreter one point or concept at a time. Do not ask a series of questions in one batch.
- You will be able to identify the experienced as he/she will often use a method such as counting on the fingers to keep track of what you have asked, what they have interpreted, what the client has responded and what responses have been reported.

Keep language simple

- Keep all your language as simple as possible. Express yourself in the simplest possible ideas in terms you would expect a layperson to understand.
- When a technical phrase must be used, then use it in a single sentence and have this interpreted. Warn your client beforehand that you intend to do this but will explain immediately after.

Using the first person

- Reported or indirect speech hinders the rapport which should develop between you and your client.
- Speak directly to the client and always use the first person.

For example: “How are you?” rather than “Ask him how he is”.

Impartiality

- It is vital that you use interpreters who are capable of exercising trained impartiality. Some inexperienced interpreters will take a position either for or against a client.
- Relatives will often, although not inevitably, show partisanship towards your client. Information you seek may run through a filter that presents your client in the most favourable light. This is flattering to the client, if he/ she is aware of it, but unhelpful in establishing reliable facts.
- Taboos on discussing divorce, or mental illness, for example

could make a relative a most unreliable interpreter. The ‘interpreter’ in many cases will simply decline to ask the question you put but will substitute an alternative and more ‘palatable’ question. The ‘answer’ will then be couched as an answer to your question.

- Apart from problems with relatives there are further potential problem areas. Non-professional interpreters can frequently be even less effective than usual in special circumstances. Consider the following:

A female interpreter in a matter questioning a male from a patriarchal family about the effect of an accident on his marital relations.

A child interpreting for relatives where the prestige or privacy of an adult may be exposed.

Do not compromise the integrity, independence and impartiality of the interpreter.

Be culturally sensitive

- Many migrant clients from countries where the legal system, for instance is considerably different from the Australian system. They may also have been exposed to a different authority structure which could prejudice their interests.
- Ask the client directly, with the assistance of the interpreter, what he/she would expect in his/her own country. For example he/she may not fully understand the role of the police.
- The interpreter may be aware of the cultural differences between people of different backgrounds, but should not be seen as a cultural expert. Traditions vary from region to region, so although the interpreter may come from the same country as your client he/she may be not be aware of the client’s particular traditions or customs.

DOs & DON'Ts for professionals

Do Seek suitably qualified interpreters (NAATI accredited, where applicable — NAATI is the National Accreditation Authority for

Translators and Interpreters).

Do Ask the interpreter about his/her training and qualifications.

Do Ask the interpreter for their ID card.

Do Brief the interpreter on the case before you commence the interview.

Do Introduce yourself to the client and interpreter.

Do Introduce the client to the interpreter.

Do Explain clearly who you are and what the purpose of the interview is.

Do Maintain control of the interview.

Do Maintain eye contact.

Do Speak to the client in the first person.

Do Use clear language

Do Use short, sentences

Do Make a formal complaint if you are not satisfied with the interpreter's performance.

Do Debrief the interpreter in sensitive or stressful cases

Do Remember to enter the 'finish time' and sign the Service Delivery Form (SDF).

Don't Ask relatives, friends or children to interpret.

Don't Ask the interpreter to give you his/ her full name in front of the client.

Don't Ask the interpreter to fill in forms.

Don't Ask the interpreter to conduct the interview.

Don't Ask the interpreter to provide cultural information.

Don't Ask the interpreter to omit information.

Don't Raise your voice- this not make the client understand you any better.

Don't Interrupt the interpreter before he/she has finished interpreting.

Don't Make private booking arrangements with interpreters.

Don't Discuss the performance of other interpreters

Don't Ask the interpreter to translate documents.

Don't Isolate the client by sitting too close to the interpreter.

Don't Isolate the client by engaging in a private discussion with the interpreter.

Don't Expect the interpreter to be a 'walking dictionary'.

Don't Engage in conversation with the interpreter, excluding the client.

Don't Engage in conversation with another Service Provider in front of the client and interpreter. The client will need to interpret your exchange to the client.

Don't Assume that an interpreter can interpret in a language/ dialect similar to the one they are fluent in.

Brise-glace :

Introduction:

Le présentateur reconnaît l'aide fournie par le ministère australien de l'Immigration et des Affaires multiculturelles et autochtones dans la préparation de ce matériel.

Pourquoi recourir à un interprète ?

Un client doit avoir accès à un interprète accrédité :

Assurer une communication précise entre des personnes de langues différentes tout en tenant compte des sensibilités culturelles et de la confidentialité.

Parce qu'il est bien connu qu'en temps de crise ou dans des situations traumatisantes ou chargées d'émotions, la compétence en langue seconde peut diminuer considérablement.

Étant donné qu'une pratique professionnelle efficace dépend de la capacité du travailleur à comprendre la situation du client, par le biais d'une communication verbale et non verbale.

Parce que les interprètes qualifiés sont liés par le code d'éthique de l'AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters).

Ils comprennent et pratiquent l'impartialité, la confidentialité et l'exactitude lors de l'interprétation et leur conduite est professionnelle.

Parce que tous les Australiens ont droit à un accès égal. Les interprètes sont un outil important pour permettre aux personnes qui ne parlent pas bien anglais d'obtenir ce droit.

Le processus de communication et le rôle de l'interprète

- La communication est la transmission d'informations d'une partie à une autre. Ce qui est important dans toute situation d'entretien est de minimiser, autant que possible, les facteurs qui peuvent bloquer le processus de communication, à savoir : la barrière de la langue.

- Le rôle de l'interprète est d'éliminer la barrière linguistique et ainsi faciliter la communication entre deux ou plusieurs interlocuteurs qui ne parlent pas la même langue.
- L'interprète doit interpréter avec précision et honnêteté.
- L'interprète ne doit rien omettre ni ajouter quoi que ce soit à ce qui est dit par l'une ou l'autre des parties.
- L'interprète doit être impartial, c'est-à-dire ne pas prendre parti ni exprimer son opinion pendant ou après un entretien.

La disposition des sièges

- La disposition idéale des sièges est un triangle avec les participants à égale distance les uns des autres, afin que le contact visuel puisse être maintenu à tout moment .
- Le point principal est de pouvoir maintenir à tout moment un contact visuel avec votre client et non avec l'interprète.
- Selon la nature du cas, la disposition des sièges peut devoir être adaptée.

Par exemple, entretiens sur la santé mentale ou le travail social

Le professionnel souhaitera peut-être s'asseoir à côté du patient au cas où il aurait besoin d'être à l'aise pendant l'entretien. C'est le travail du professionnel d'offrir un soutien émotionnel au client et non celui de l'interprète .

Le langage du corps

- Lorsque vous faites appel à un interprète, surveillez attentivement le langage corporel de votre client. Cela peut souvent vous donner une idée du climat général de la consultation. Si la personne est anxieuse ou bouleversée , vous pourrez le déterminer en observant son langage corporel.
- Observez attentivement les questions particulières qui sont posées au client afin que vous puissiez essayer de déterminer la cause possible de ses inquiétudes.

- Utilisez votre propre langage corporel pour que votre client se sente bienvenu et à l'aise. Une poignée de main ferme et amicale et un sourire sont très utiles. Même si vous faites appel à un interprète, c'est à vous de faire en sorte que le client se sente à l'aise et qu'il soit au centre de votre attention.
- Si le client semble généralement détendu et confiant, alors tout se passe raisonnablement bien.

Lentilles de contact

Les techniques suivantes sont importantes pour garantir que vous gardez le contrôle de l'entretien. Ils empêcheront le client d'accorder une attention excessive à l'interprète.

- Utilisez un contact visuel direct avec votre client pendant l'interrogatoire.
- Lorsque vous posez une question à votre client, adressez-la directement à votre client et non à l'interprète.
- Lorsque votre question ou commentaire est en cours d'interprétation, continuez à maintenir un contact visuel raisonnable avec votre client.
- Si le client semble regarder l'interprète plutôt que vous, vous pouvez demander à l'interprète de demander au client de vous parler directement. Ou vous pouvez simplement faire respecter ce besoin en vous efforçant de maintenir un contact visuel avec votre client tout en recevant des réponses, des informations ou des instructions.
- La disposition des sièges, si vous la respectez comme recommandé, vous aidera à éviter tout contact visuel entre l'interprète et le client tout en encourageant le contact visuel entre professionnel et client.
- Écoutez attentivement ce que dit l'interprète tout en regardant directement votre client. Cela aidera votre client à sentir que ses informations passent bien. Un rapport amélioré suivra.

Assurer un entretien satisfaisant

- Employer un interprète qualifié et professionnel.
- Vérifiez exactement la langue de votre client et, le cas échéant, son dialecte, avant d'engager l'interprète (par exemple, un interprète chinois peut parler une ou plusieurs langues).
- Vérifiez également, le cas échéant, tout préjugé culturel du client qui pourrait affecter l'acceptabilité de l'interprète par le client.
- Planifiez l'entretien.
- Assurez-vous que le client comprend le rôle de l'interprète ainsi que le vôtre.
- Établissez une disposition appropriée des sièges.
- N'introduisez pas le client dans la zone d'entretien où vous et l'interprète êtes déjà assis.
- Présentez chaque partie et expliquez son rôle
- Sois patient.
- Prévoyez plus de temps pour l'entretien que si vous parliez à une personne anglophone.
- Maintenir le rôle de l'interprète en tant qu'intermédiaire et non en tant que point central de l'entretien. Pour ce faire, parlez directement au client et regardez-le vous répondre.
- Écoutez votre client et surveillez les messages non verbaux : langage corporel, expressions faciales, etc.
- Utilisez un discours clair et des phrases courtes. Évitez l'argot australien ou les expressions familières. Minimisez le jargon.
- Soyez conscient de vos propres messages non verbaux.
- S'assurer que le client comprend bien les questions posées et les conseils donnés.

- Encouragez l'interprète à demander des éclaircissements si nécessaire.

Garder une trace de l'entretien

- L'une des frustrations liées au recours à un interprète est que vous ne savez pas avec certitude que l'information ou la question que vous essayez de transmettre est racontée avec précision.
- Rester simple vous aidera à savoir si les points sont réussis.
- Donnez à l'interprète un point ou un concept à la fois. Ne posez pas une série de questions en une seule fois.
- Vous serez en mesure d'identifier l'expérimenté car il utilisera souvent une méthode telle que compter sur les doigts pour garder une trace de ce que vous avez demandé, de ce qu'il a interprété, de ce que le client a répondu et des réponses qui ont été rapportées.

Gardez un langage simple

- Gardez votre langage aussi simple que possible. Exprimez-vous avec les idées les plus simples possibles dans des termes que vous attendez d'un profane qu'il comprenne.
- Lorsqu'une expression technique doit être utilisée, utilisez-la en une seule phrase et faites-la interpréter. Prévenez votre client au préalable de votre intention de le faire, mais vous lui expliquerez immédiatement après.

Utiliser la première personne

- Le discours rapporté ou indirect gêne la relation qui devrait s'établir entre vous et votre client.
- Parlez directement au client et utilisez toujours la première personne.

Par exemple : « Comment vas-tu ? » plutôt que « Demandez-lui comment il va ».

Impartialité

- Il est essentiel que vous utilisiez des interprètes capables de faire preuve d'une impartialité qualifiée. Certains interprètes inexpérimentés prendront position pour ou contre un client.
- Les proches feront souvent, mais pas inévitablement, preuve de partisanerie à l'égard de votre client. Les informations que vous recherchez peuvent passer par un filtre qui présente votre client sous le jour le plus favorable. C'est flatteur pour le client, s'il en est conscient, mais cela ne l'aide pas à établir des faits fiables.
- Les tabous sur le divorce ou la maladie mentale, par exemple, pourraient faire d'un proche un interprète très peu fiable. Dans de nombreux cas, « l'interprète » refusera simplement de poser la question que vous posez mais lui substituera une question alternative et plus « acceptable ». La « réponse » sera alors formulée comme une réponse à votre question.
- Outre les problèmes avec les proches, il existe d'autres problèmes potentiels. Les interprètes non professionnels peuvent souvent être encore moins efficaces que d'habitude dans des circonstances particulières. Considérer ce qui suit:

Une interprète dans une affaire interrogeant un homme issu d'une famille patriarcale sur l'effet d'un accident sur ses relations conjugales.

Un enfant interprète pour des proches où le prestige ou la vie privée d'un adulte peut être exposé.

Ne compromettez pas l'intégrité, l'indépendance et l'impartialité de l'interprète.

Soyez culturellement sensible

- De nombreux clients migrants originaires de pays où le système juridique, par exemple, est considérablement différent du système australien. Ils peuvent également avoir été exposés à une structure d'autorité différente qui pourrait nuire à leurs intérêts.

- Demandez directement au client, avec l'aide de l'interprète, ce à quoi il s'attend dans son propre pays. Par exemple , il ne comprend peut-être pas pleinement le rôle de la police.

- L'interprète peut être conscient des différences culturelles entre des personnes d'origines différentes, mais ne doit pas être considéré comme un expert culturel. Les traditions varient d'une région à l'autre. Ainsi, même si l'interprète vient du même pays que votre client , il peut ne pas connaître les traditions ou coutumes particulières de ce dernier.

À faire et à ne pas faire pour les professionnels

Recherchez des interprètes dûment qualifiés (accrédités par la NAATI, le cas échéant – la NAATI est l'autorité nationale d'accréditation des traducteurs et interprètes).

Interrogez l'interprète sur sa formation et ses qualifications.

Demandez à l'interprète sa carte d'identité.

Informez l'interprète du cas avant de commencer l'entretien.

Présentez -vous au client et à l'interprète.

À faire Présentez le client à l'interprète.

Expliquez clairement qui vous êtes et quel est le but de l'entretien.

Gardez le contrôle de l'entretien.

Maintenez un contact visuel.

Parlez au client à la première personne.

Utilisez un langage clair

Utilisez des phrases courtes

Faites Déposez une plainte officielle si vous n'êtes pas satisfait de la performance de l'interprète.

Faire un débriefing avec l'interprète dans les cas sensibles ou stressants

pas de saisir « l'heure d'arrivée » et de signer le formulaire de prestation de services (SDF).

Ne demandez pas à vos proches, amis ou enfants d'interpréter.

Ne demandez pas à l'interprète de vous donner son nom complet devant le client.

Ne demandez pas à l'interprète de remplir des formulaires.

Ne demandez pas à l'interprète de mener l'entretien.

Ne demandez pas à l'interprète de vous fournir des informations culturelles.

Ne demandez pas à l'interprète d'omettre des informations.

pas la voix - cela ne permet pas au client de mieux vous comprendre.

N'interrompez pas l'interprète avant qu'il ait fini d'interpréter.

Ne prenez pas de dispositions de réservation privées avec des interprètes.

Ne discutez pas de la performance des autres interprètes

Ne demandez pas à l'interprète de traduire des documents.

pas le client en vous asseyant trop près de l'interprète.

N'isolez pas le client en vous engageant dans une discussion privée avec l'interprète.

Ne vous attendez pas à ce que l'interprète soit un « dictionnaire ambulancier ».

pas de conversation avec l'interprète, à l'exclusion du client.

N'engagez pas de conversation avec un autre fournisseur de services devant le client et l'interprète. Le client devra interpréter votre échange avec le client.

Ne présumez pas qu'un interprète peut interpréter dans une langue/un dialecte similaire à celui qu'il parle couramment.

Ysbreker:

Inleiding:

Die aanbieder erken hulp verleen deur die Australiese departement van immigrasie en multikulturele en inheemse sake met die voorbereiding van hierdie materiaal.

Hoekom 'n tolk gebruik ?

'n Kliënt moet toegang hê tot 'n geakkrediteerde tolk:

Om akkurate kommunikasie tussen mense van verskillende tale te verseker, terwyl kulturele sensitiwiteit en vertroulikheid in ag geneem word .

tweedetaalbevoegdheid in tye van krisis of in traumatiese of emosioneel-gelaaide situasies dramaties kan afneem.

Aangesien effektiewe professionele praktyk afhanklik is van die werker se vermoë om die kliënt se situasie te verstaan, deur verbale en nie-verbale kommunikasie

Omdat gekwalifiseerde tolke gebonde is aan die AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters) Etiese Kode.

Hulle verstaan en beoefen onpartydigheid, vertroulikheid en akkuraatheid wanneer hulle tolk en hulle optrede professioneel is.

Omdat alle Australiërs die reg op gelyke toegang het. Tolke is 'n belangrike hulpmiddel om mense wat nie goed Engels praat nie toe te laat om daardie reg te bereik.

Die kommunikasieproses en die rol van die tolk

- Kommunikasie is die oordrag van inligting van een party na 'n ander. Wat in enige onderhoudsituasie belangrik is, is om faktore wat die kommunikasieproses kan blokkeer, so vermoontlik, te verminder , nl: die taalversperring.

- Die rol van die tolk is om die taalversperring uit te skakel en sodoende kommunikasie tussen twee of meer partye wat nie dieselfde taal praat, te fasiliteer nie.

- Die tolk moet akkuraat en eerlik tolk.

- Die tolk mag niks weglaat of iets byvoeg by wat deur enige party gesê word nie.
- Die tolk moet onpartydig wees maw nie kant kies of sy/haar mening tydens of na 'n onderhoud uitspreek nie.

Sitplekreëlins

- Die ideale sitplekrangskikking is 'n driehoek met deelnemers op gelyke afstande van mekaar, sodat oogkontak te alle tye behou kan word .
- Die hoofpunt is om te alle tye oogkontak met jou kliënt te kan behou, nie die tolk nie.
- Afhangende van die aard van die saak, sal sitplekreëlins dalk aangepas moet word.

bv Geestesgesondheid of maatskaplikewerk onderhoude

Die professionele persoon sal dalk langs die pasiënt wil sit ingeval hy/sy tydens die onderhoud vertrous moet word. Dit is die professionele persoon se taak om die emosionele ondersteuning aan die kliënt te bied, nie die tolk s'n nie.

Lyftaal

- Wanneer jy 'n tolk gebruik, let noukeurig op die lyftaal van jou kliënt. Dit kan jou dikwels 'n gevoel gee vir die algehele klimaat van die konsultasie. As die persoon angstig of ontsteld is , sal jy dit kan vasstel deur na hul lyftaal te kyk.
- Kyk goed hoe spesifieke vrae aan die kliënt gestel word sodat jy die moontlike oorsaak van jou kliënt se kommer kan probeer vasstel.
- Gebruik jou eie lyftaal om jou kliënt welkom en op sy gemak te laat voel. 'n Ferm, vriendelike handdruk en glimlag gaan 'n lang pad. Alhoewel jy dalk 'n tolk gebruik, is dit aan jou om die kliënt gemaklik en die middelpunt van jou aandag te laat voel.

- As die kliënt oor die algemeen ontspanne en selfversekerd voorkom, gaan dit dalk redelik goed.

Oogkontak

Die volgende tegnieke is belangrik om te verseker dat jy beheer oor die onderhoud behou. Hulle sal verhoed dat die kliënt onbehoorlike aandag aan die tolk gee.

- Gebruik direkte oogkontak met jou kliënt tydens ondervraging.
- Wanneer jy jou kliënt 'n vraag vra, rig die vraag direk aan jou kliënt en nie aan die tolk nie.
- Wanneer jou vraag of opmerking geïnterpreteer word, hou aan om redelike oogkontak met jou kliënt te hou.
- As dit lyk of die kliënt eerder na die tolk as jou kyk, kan jy die tolk vra om die kliënt opdrag te gee om direk met jou te praat. Of jy kan eenvoudig hierdie behoefte afdwing deur daarna te streef om oogkontak met jou kliënt te behou terwyl jy antwoorde, inligting of instruksies ontvang.
- Sitplekreëlins, indien dit deur u afgedwing word soos aanbeveel, sal u help om oogkontak tussen die tolk en die kliënt te voorkom, terwyl oogkontak van professionele tot kliënt aangemoedig word.
- Luister mooi na wat die tolk sê terwyl jy direk na jou kliënt kyk. Dit sal jou kliënt help om te voel dat sy/haar inligting deurdring. Verbeterde verslag sal volg.

Verseker 'n bevredigende onderhoud

- Neem 'n opgeleide, professionele tolk in diens.
- Vergewis jou kliënt se taal presies, en indien gepas, die dialek, voordat jy die tolk inskakel (bv. 'n Chinese tolk kan een of meer tale praat).

- Stel ook vas, indien toepaslik, enige kulturele vooroordele van die kliënt wat die kliënt se aanvaarbaarheid van die tolk kan beïnvloed .
- Beplan die onderhoud.
- Maak seker die kliënt verstaan die tolk se rol sowel as jou eie.
- Vestig ‘n gepaste sitplekreëling.
- Moenie die kliënt in die onderhoudsarea inlei waar jy en die tolk reeds sit nie.
- Stel elke party voor en verduidelik hul rol
- Wees geduldig.
- Laat meer tyd toe vir die onderhoud as wat jy sou doen as jy met ‘n Engelssprekende persoon praat.
- Handhaaf die tolk se rol as ‘n tussenganger, nie die fokuspunt van die onderhoud nie. Doen dit deur direk met die kliënt te praat en te kyk hoe die kliënt jou antwoord.
- Luister na jou kliënt en kyk vir nie-verbale boodskappe-lyftaal, gesigsuitdrukkings ens.
- Gebruik duidelike spraak, kort sinne. Vermy Australiese sleng of omgangstaal. Minimaliseer jargon.
- Wees bewus van jou eie nie-verbale boodskappe.
- Maak seker dat die kliënt die vrae wat gevra word en die advies wat gegee word duidelik verstaan.
- Moedig die tolk aan om verduideliking te soek wanneer nodig.

Hou tred met die onderhoud

- Een van die frustrasies van die gebruik van ‘n tolk is dat jy nie met sekerheid weet dat die inligting of vraag wat jy probeer oordra, akkuraat weergegee word nie.

- Om dit eenvoudig te hou, sal jou help om te weet of die punte deurdring.
- Gee die tolk een punt of konsep op ‘n slag. Moenie ‘n reeks vrae in een bondel vra nie.
- Jy sal die ervare kan identifiseer aangesien hy/sy dikwels ‘n metode sal gebruik soos om op die vingers te tel om tred te hou met wat jy gevra het, wat hulle geïnterpreteer het, wat die kliënt gereageer het en watter antwoorde gerapporteer is.

Hou taal eenvoudig

- Hou al jou taal so eenvoudig as moontlik. Druk jouself uit in die eenvoudigste moontlike idees in terme wat jy van ‘n leek verwag om te verstaan.
- Wanneer ‘n tegniese frase gebruik moet word, gebruik dit dan in ‘n enkele sin en laat dit interpreteer. Waarsku jou kliënt vooraf dat jy van plan is om dit te doen, maar sal onmiddellik daarna verduidelik.

Gebruik die eerste persoon

- Gerapporteerde of indirekte toespraak belemmer die verhouding wat tussen jou en jou kliënt behoort te ontwikkel.
- Praat direk met die kliënt en gebruik altyd die eerste persoon.

Byvoorbeeld: “Hoe gaan dit met jou?” eerder as “Vra hom hoe dit met hom gaan”.

Onpartydigheid

- Dit is noodsaaklik dat jy tolke gebruik wat in staat is om opgeleide onpartydigheid te beoefen. Sommige onervare tolke sal óf vir óf teen ‘n kliënt standpunt inneem.
- Familielede sal dikwels, hoewel nie noodwendig, partydigheid teenoor jou kliënt toon. Inligting wat jy soek, kan deur ‘n filter loop wat jou kliënt in die gunstigste lig stel . Dit is vleierend vir die kliënt, as hy/sy daarvan bewus is, maar onbehelpsaam om betroubare feite vas te stel.

- Taboes oor die bespreking van egskeiding, of geestesongesteldheid, kan byvoorbeeld 'n familielid 'n uiters onbetroubare tolk maak. Die 'tolk' sal in baie gevalle eenvoudig weier om die vraag wat jy stel te vra, maar sal 'n alternatiewe en meer 'smaaklike' vraag vervang. Die 'antwoord' sal dan gelaag word as 'n antwoord op jou vraag.
- Afgesien van probleme met familie, is daar meer potensiële probleemareas. Nie-professionele tolke kan in spesiale omstandighede dikwels selfs minder doeltreffend as gewoonlik wees. Oorweeg die volgende:

'n Vroulike tolk in 'n saak wat 'n man uit 'n patriargale familie ondervra oor die effek van 'n ongeluk op sy huweliksverhoudings.

'n Kind wat tolk vir familieledede waar die aansien of privaatheid van 'n volwassene blootgelê kan word.

Moenie die integriteit, onafhanklikheid en onpartydigheid van die tolk in gevaar stel nie.

Wees kultureel sensitief

- Baie migrerende kliënte van lande waar die regstelsel, byvoorbeeld, aansienlik verskil van die Australiese stelsel. Hulle is moontlik ook aan 'n ander gesagstruktuur blootgestel wat hul belange kan benadeel.
- Vra die kliënt direk, met die hulp van die tolk, wat hy/sy in sy/haar eie land sou verwag. Hy/sy kan byvoorbeeld nie die rol van die polisie ten volle verstaan nie .
- Die tolk is dalk bewus van die kulturele verskille tussen mense van verskillende agtergronde, maar moet nie as 'n kultuurkenner gesien word nie. Tradisies verskil van streek tot streek, so alhoewel die tolk dalk van dieselfde land as jou kliënt kom , is hy/sy moontlik nie bewus van die kliënt se spesifieke tradisies of gebruike nie.

MOETS EN MOENIES vir professionele persone

wel toepaslik gekwalifiseerde tolke (NAATI geakkrediteer, waar van toepassing — NAATI is die Nasionale Akkreditasie-owerheid vir Vertalers en Tolke).

Vra die tolk oor sy/haar opleiding en kwalifikasies.

Vra die tolk vir hul ID-kaart.

Doen Vertel die tolk oor die saak voordat jy met die onderhoud begin.

Stel jouself voor aan die kliënt en tolk.

Stel die kliënt voor aan die tolk.

Verduidelik duidelik wie jy is en wat die doel van die onderhoud is.

Behou beheer oor die onderhoud.

Behou oogkontak.

Praat met die kliënt in die eerste persoon.

Gebruik duidelike taal

wel kort sinne

Doen 'n formele klag indien jy nie tevrede is met die tolk se prestasie nie.

Ontleed die tolk in sensitiewe of stresvolle gevalle

Onthou om die 'eindtyd' in te voer en die Diensleweringvorm (SDF) te teken.

Moenie familielede, vriende of kinders vra om te tolk **nie** .

Moenie die tolk vra om sy/haar volle naam voor die kliënt te gee nie.

Moenie die tolk vra om vorms in te vul nie.

Moenie die tolk vra om die onderhoud te voer nie.

Moenie die tolk vra om kulturele inligting te verskaf nie.

Moenie die tolk vra om inligting weg te laat nie.

Moenie jou stem verhef nie – dit laat die kliënt jou nie beter verstaan nie.

Moenie die tolk onderbreek voordat hy/sy klaar getolk het nie.

Moenie privaat besprekingsreëlings met tolke tref **nie** .

Moenie die prestasie van ander tolke bespreek nie

Moenie die tolk vra om dokumente te vertaal nie.

Moenie die kliënt isoleer deur te naby aan die tolk te sit nie.

Moenie die kliënt isoleer deur ‘n privaat gesprek met die tolk te voer nie.

Moenie van die tolk verwag om ‘n ‘wandelende woordeboek’ te wees nie.

Moenie in gesprek tree met die tolk nie, behalwe die kliënt.

Moenie in gesprek tree met ‘n ander diensverskaffer voor die kliënt en tolk nie. Die kliënt sal jou uitruil aan die kliënt moet interpreteer.

Moenie aanneem dat ‘n tolk kan tolk in ‘n taal/dialek soortgelyk aan die een waarin hulle vlot is nie.

Eisbrecher:

Einführung:

Der Moderator dankt dem australischen Ministerium für Einwanderung und multikulturelle und indigene Angelegenheiten für seine Unterstützung bei der Erstellung dieses Materials.

Warum einen Dolmetscher einsetzen ?

Ein Kunde sollte Zugang zu einem akkreditierten Dolmetscher haben:

Gewährleistung einer präzisen Kommunikation zwischen Menschen verschiedener Sprachen unter Berücksichtigung kultureller Empfindlichkeiten und Vertraulichkeit.

Denn es ist bekannt, dass in Krisenzeiten oder in traumatischen oder emotional aufgeladenen Situationen die Zweitsprachenkompetenz dramatisch abnehmen kann.

Denn eine effektive berufliche Praxis hängt von der Fähigkeit des Arbeitnehmers ab, die Situation des Klienten durch verbale und nonverbale Kommunikation zu verstehen

Denn qualifizierte Dolmetscher sind an den Ethikkodex des AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters) gebunden.

Sie verstehen und praktizieren Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und Genauigkeit beim Dolmetschen und verhalten sich professionell.

Denn alle Australier haben das Recht auf gleichen Zugang. Dolmetscher sind ein wichtiges Instrument, um Menschen, die nicht gut Englisch sprechen, die Möglichkeit zu geben, dieses Recht zu erlangen.

Der Kommunikationsprozess und die Rolle des Dolmetschers

- Kommunikation ist die Übermittlung von Informationen von einer Partei zur anderen. In jeder Interviewsituation ist es wichtig, Faktoren, die den Kommunikationsprozess blockieren könnten, wie z. B. die Sprachbarriere, so weit wie möglich zu minimieren.
- Die Aufgabe des Dolmetschers besteht darin, die Sprachbarriere zu beseitigen und so die Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Parteien zu erleichtern, die nicht dieselbe Sprache sprechen.
- Der Dolmetscher muss genau und ehrlich dolmetschen.
- Der Dolmetscher darf dem Gesagten einer der Parteien nichts auslassen oder etwas hinzufügen.
- Der Dolmetscher muss unparteiisch sein, dh er darf während oder nach einem Interview weder Partei ergreifen noch seine Meinung äußern.

Sitzordnung

- Die ideale Sitzordnung ist ein Dreieck mit gleichmäßigen Abständen der Teilnehmer zueinander, so dass stets Blickkontakt gewährleistet ist.
- Das Wichtigste ist, dass Sie jederzeit Augenkontakt mit Ihrem Kunden halten können, nicht mit dem Dolmetscher.
- Abhängig von der Art des Falles kann es erforderlich sein, die Sitzordnung anzupassen.

zB Vorstellungsgespräche im Bereich psychische Gesundheit oder Sozialarbeit

Der Fachmann möchte vielleicht neben dem Patienten sitzen, falls dieser während des Gesprächs Trost braucht. Es ist die Aufgabe des Fachmanns, dem Klienten emotionale Unterstützung zu bieten, nicht die des Dolmetschers .

Körpersprache

- Wenn Sie einen Dolmetscher einsetzen, achten Sie sorgfältig auf die Körpersprache Ihres Kunden. Dies kann Ihnen oft ein Gefühl für das Gesamtklima der Beratung vermitteln. Wenn die Person ängstlich oder verärgert ist , können Sie dies feststellen, indem Sie ihre Körpersprache beobachten.
- Beobachten Sie genau, wie dem Kunden bestimmte Fragen gestellt werden, damit Sie versuchen können, den möglichen Grund für die Bedenken Ihres Kunden herauszufinden.
- Nutzen Sie Ihre eigene Körpersprache, damit sich Ihr Kunde willkommen und wohl fühlt. Ein fester, freundlicher Händedruck und ein Lächeln tragen wesentlich dazu bei. Auch wenn Sie möglicherweise einen Dolmetscher einsetzen, liegt es an Ihnen, dafür zu sorgen, dass sich der Kunde wohl fühlt und im Mittelpunkt Ihrer Aufmerksamkeit steht.
- Wenn der Klient im Allgemeinen entspannt und selbstbewusst wirkt, läuft möglicherweise alles einigermaßen gut.

Blickkontakt

Die folgenden Techniken sind wichtig, um sicherzustellen, dass Sie die Kontrolle über das Interview behalten. Sie verhindern, dass der Kunde dem Dolmetscher übermäßige Aufmerksamkeit schenkt.

- Nutzen Sie während der Befragung direkten Augenkontakt mit Ihrem Kunden.
- Wenn Sie Ihrem Kunden eine Frage stellen, richten Sie die Frage direkt an Ihren Kunden und nicht an den Dolmetscher.
- Halten Sie beim Dolmetschen Ihrer Frage oder Ihres Kommentars weiterhin angemessenen Augenkontakt mit Ihrem Kunden.
- Wenn der Klient den Dolmetscher und nicht Sie anzusehen scheint, können Sie den Dolmetscher bitten, den Klienten anzuweisen, direkt mit Ihnen zu sprechen. Oder Sie können dieses Bedürfnis einfach durchsetzen, indem Sie versuchen, Augenkontakt mit Ihrem Kunden aufrechtzuerhalten, während er Antworten, Informationen oder Anweisungen erhält.
- Wenn Sie die Sitzordnung wie empfohlen durchsetzen, können Sie den Augenkontakt zwischen dem Dolmetscher und dem Kunden verhindern und gleichzeitig den Augenkontakt zwischen dem Dolmetscher und dem Kunden fördern.
- Hören Sie aufmerksam zu, was der Dolmetscher sagt, während Sie Ihren Kunden direkt ansehen. Dies gibt Ihrem Kunden das Gefühl, dass seine Informationen ankommen. Ein verbesserter Bericht folgt.

Gewährleistung eines zufriedenstellenden Vorstellungsgesprächs

- Beauftragen Sie einen ausgebildeten, professionellen Dolmetscher.
- Ermitteln Sie genau die Sprache Ihres Kunden und ggf. den Dialekt, bevor Sie den Dolmetscher beauftragen (z. B. kann ein chinesischer Dolmetscher eine oder mehrere Sprachen sprechen).
- Ermitteln Sie gegebenenfalls auch alle kulturellen Vorurteile des Kunden, die sich auf die Akzeptanz des Dolmetschers durch den Kunden auswirken könnten.
- Planen Sie das Interview.
- Stellen Sie sicher, dass der Kunde die Rolle des Dolmetschers sowie Ihre eigene versteht.
- Richten Sie eine geeignete Sitzordnung ein.
- Führen Sie den Kunden nicht in den Interviewbereich, in dem Sie und der Dolmetscher bereits sitzen.
- Stellen Sie jede Partei vor und erklären Sie ihre Rolle
- Sei geduldig.
- Nehmen Sie sich für das Vorstellungsgespräch mehr Zeit, als wenn Sie mit einer englischsprachigen Person sprechen würden.
- Behalten Sie die Rolle des Dolmetschers als Vermittler und nicht als Mittelpunkt des Interviews bei. Sprechen Sie dazu direkt mit dem Kunden und beobachten Sie, wie der Kunde Ihnen antwortet.

- Hören Sie Ihrem Kunden zu und achten Sie auf nonverbale Botschaften – Körpersprache, Mimik usw.
- Verwenden Sie eine klare Sprache und kurze Sätze. Vermeiden Sie australischen Slang oder umgangssprachliche Ausdrücke. Fachjargon minimieren
- Seien Sie sich Ihrer eigenen nonverbalen Botschaften bewusst.
- Stellen Sie sicher, dass der Kunde die gestellten Fragen und die gegebenen Ratschläge klar versteht.
- Ermutigt den Dolmetscher, bei Bedarf um Klarstellung zu bitten.

Verfolgen Sie das Interview

- Eine der Frustrationen beim Einsatz eines Dolmetschers besteht darin, dass Sie nicht mit Sicherheit wissen können, ob die Informationen oder Fragen, die Sie vermitteln möchten, korrekt wiedergegeben werden.
- Wenn Sie es einfach halten, wissen Sie besser, ob die Punkte durchkommen.
- Geben Sie dem Dolmetscher jeweils einen Punkt oder ein Konzept. Stellen Sie nicht mehrere Fragen auf einmal.
- Sie können den Erfahrenen identifizieren, da er/sie häufig eine Methode wie das Abzählen an den Fingern verwendet, um zu verfolgen, was Sie gefragt haben, was sie interpretiert haben, was der Klient geantwortet hat und welche Antworten gemeldet wurden.

Halten Sie die Sprache einfach

- Halten Sie Ihre gesamte Sprache so einfach wie möglich. Drücken Sie Ihre Ideen so einfach wie möglich aus, und zwar in einer Sprache, die auch ein Laie verstehen würde.
- Wenn eine technische Phrase verwendet werden muss, verwenden Sie diese in einem einzigen Satz und lassen Sie diesen interpretieren. Weisen Sie Ihren Kunden im Voraus darauf hin, dass Sie dies vorhaben, erklären Sie ihm dies jedoch unmittelbar danach.

Verwendung der ersten Person

- Angebliche oder indirekte Äußerungen behindern die Beziehung, die sich zwischen Ihnen und Ihrem Kunden entwickeln sollte.
- Sprechen Sie direkt mit dem Kunden und sprechen Sie immer mit der ersten Person.

Zum Beispiel: „Wie geht es dir?“ statt „Frag ihn, wie es ihm geht“.

Unparteilichkeit

- Es ist wichtig, dass Sie Dolmetscher einsetzen, die eine geschulte Unparteilichkeit an den Tag legen können . Einige unerfahrene Dolmetscher vertreten entweder eine Position für oder gegen einen Kunden.
- Verwandte zeigen häufig, wenn auch nicht zwangsläufig, Parteilichkeit gegenüber Ihrem Klienten. Die von Ihnen gesuchten Informationen durchlaufen möglicherweise einen Filter, der Ihren Kunden im günstigsten Licht präsentiert . Dies ist für den Klienten zwar schmeichelhaft, wenn er sich dessen bewusst ist, hilft aber nicht dabei, verlässliche Fakten zu ermitteln.

- Tabus bei der Diskussion von Scheidung oder psychischen Erkrankungen könnten beispielsweise einen Verwandten zu einem äußerst unzuverlässigen Dolmetscher machen. Der „Dolmetscher“ lehnt es in vielen Fällen einfach ab, die von Ihnen gestellte Frage zu stellen, sondern stellt stattdessen eine alternative und „angenehmere“ Frage. Die „Antwort“ wird dann als Antwort auf Ihre Frage geschickt.

- Neben Problemen mit Verwandten gibt es noch weitere potenzielle Problembereiche. Laiendolmetscher können unter besonderen Umständen häufig sogar noch weniger effektiv sein als gewöhnlich. Folgendes berücksichtigen:

Eine Dolmetscherin befragt einen Mann aus einer patriarchalischen Familie zu den Auswirkungen eines Unfalls auf seine ehelichen Beziehungen.

Ein Kind dolmetscht für Verwandte, wobei das Ansehen oder die Privatsphäre eines Erwachsenen gefährdet sein könnte.

Gefährden Sie nicht die Integrität, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Dolmetschers.

Seien Sie kulturell sensibel

- Viele Migrantenklienten aus Ländern, in denen sich das Rechtssystem beispielsweise erheblich vom australischen unterscheidet. Möglicherweise waren sie auch einer anderen Autoritätsstruktur ausgesetzt, die ihren Interessen schaden könnte.

- Fragen Sie den Kunden direkt und mit Unterstützung des Dolmetschers, was ihn in seinem eigenen Land erwarten würde. Beispielsweise versteht er/sie möglicherweise nicht vollständig die Rolle der Polizei .

- Der Dolmetscher ist sich möglicherweise der kulturellen Unterschiede zwischen Menschen unterschiedlicher Herkunft bewusst, sollte jedoch nicht als Kulturexperte betrachtet werden. Die Traditionen variieren von Region zu Region. Obwohl der Dolmetscher aus demselben Land wie Ihr Kunde stammt, ist er sich möglicherweise nicht der besonderen Traditionen oder Bräuche des Kunden bewusst.

DOs & DON'Ts für Profis

Sie nach entsprechend qualifizierten Dolmetschern (gegebenenfalls NAATI-akkreditiert – NAATI ist die nationale Akkreditierungsbehörde für Übersetzer und Dolmetscher).

Sie den Dolmetscher nach seiner Ausbildung und Qualifikationen.

Sie den Dolmetscher um seinen Personalausweis.

Sie den Dolmetscher über den Fall, bevor Sie mit dem Interview beginnen.

Sie sich dem Kunden und Dolmetscher vor.

Sie den Klienten dem Dolmetscher vor.

Sie deutlich, wer Sie sind und was der Zweck des Interviews ist.

Sie die Kontrolle über das Interview.

Sie Augenkontakt.

Sie mit dem Kunden in der ersten Person.

Sie eine klare Sprache

Sie kurze Sätze

Reichen Sie eine formelle Beschwerde ein, wenn Sie mit der Leistung des Dolmetschers nicht zufrieden sind.

Sie in sensiblen oder stressigen Fällen eine Nachbesprechung mit dem Dolmetscher durch

Sie daran, die „Endzeit“ einzugeben und das Service Delivery Form (SDF) zu unterschreiben.

keine Verwandten, Freunde oder Kinder, zu dolmetschen.

nicht , Ihnen vor dem Kunden seinen vollständigen Namen zu nennen.

nicht, Formulare auszufüllen.

Sie nicht den Dolmetscher, das Interview zu führen.

nicht um kulturelle Informationen.

nicht , Informationen wegzulassen.

Sie nicht Ihre Stimme – dadurch versteht der Kunde Sie nicht besser.

nicht , bevor er mit dem Dolmetschen fertig ist.

keine privaten Buchungsvereinbarungen mit Dolmetschern.

nicht die Leistung anderer Dolmetscher

Bitten Sie den Dolmetscher **nicht, Dokumente zu übersetzen.**

nicht , indem Sie zu nahe beim Dolmetscher sitzen.

nicht durch eine private Diskussion mit dem Dolmetscher.

Sie nicht, dass der Dolmetscher ein „wandelndes Wörterbuch“ ist.

Sie kein Gespräch mit dem Dolmetscher und schließen Sie dabei den Kunden aus.

Sie kein Gespräch mit einem anderen Dienstleister vor dem Kunden und dem Dolmetscher. Der Kunde muss Ihren Austausch mit dem Kunden interpretieren.

Gehen Sie nicht davon aus, dass ein Dolmetscher in einer Sprache/einem Dialekt dolmetschen kann, die dem ähnelt, den er fließend beherrscht.

Ijsbreker:

Invoering:

De presentator erkent de hulp die is verleend door het Australische Ministerie van Immigratie en Multiculturele en Inheemse Zaken bij de voorbereiding van dit materiaal.

Waarom een tolk inschakelen ?

Een cliënt moet toegang hebben tot een erkende tolk:

Om nauwkeurige communicatie tussen mensen van verschillende talen te garanderen, rekening houdend met culturele gevoeligheden en vertrouwelijkheid.

Omdat het algemeen bekend is dat in tijden van crisis of in traumatische of emotioneel geladen situaties de tweedetaalcompetentie dramatisch kan afnemen.

Omdat een effectieve beroepsuitoefening afhankelijk is van het vermogen van de werknemer om de situatie van de cliënt te begrijpen, via verbale en non-verbale communicatie

Omdat gekwalificeerde tolken gebonden zijn aan de Ethische Code van AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters).

Zij begrijpen en beoefenen onpartijdigheid, vertrouwelijkheid en nauwkeurigheid bij het tolken en hun gedrag is professioneel.

Omdat alle Australiërs recht hebben op gelijke toegang. Tolken zijn een belangrijk instrument om mensen die niet goed Engels spreken, dat recht te laten verwezenlijken.

Het communicatieproces en de rol van de tolk

- Communicatie is de overdracht van informatie van de ene partij naar de andere. Wat in elke interviewsituatie belangrijk is, is om , voor zover mogelijk, factoren te minimaliseren die het communicatieproces kunnen blokkeren, dat wil zeggen: de taalbarrière.

- De rol van de tolk is het wegnemen van de taalbarrière en het faciliteren van de communicatie tussen twee of meer partijen die niet dezelfde taal spreken.

- De tolk moet nauwkeurig en eerlijk tolken.
- De tolk mag niets weglaten of toevoegen aan wat door beide partijen wordt gezegd.
- De tolk moet onpartijdig zijn, dwz geen partij kiezen of zijn/haar mening uiten tijdens of na een gesprek.

Zitplaatsen

- De ideale zitopstelling is een driehoek met deelnemers op gelijke afstand van elkaar, zodat er te allen tijde oogcontact kan worden gehouden .
- Het belangrijkste is dat u te allen tijde oogcontact kunt houden met uw cliënt en niet met de tolk.
- Afhankelijk van de aard van de zaak kan het nodig zijn de zitopstelling aan te passen.

bijvoorbeeld gesprekken over geestelijke gezondheidszorg of maatschappelijk werk

tijdens het gesprek getroost moet worden . Het is de taak van de professional om de cliënt emotionele steun te bieden, niet die van de tolk .

Lichaamstaal

- Let bij het gebruik van een tolk goed op de lichaamstaal van uw cliënt. Dit kan u vaak een gevoel geven voor het algemene klimaat van het consult. Als de persoon angstig of boos is , kun je dit vaststellen door naar zijn lichaamstaal te kijken.
- Houd nauwlettend in de gaten wanneer bepaalde vragen aan de cliënt worden gesteld, zodat u kunt proberen de mogelijke oorzaak van de zorgen van uw cliënt te achterhalen.
- Gebruik uw eigen lichaamstaal om uw cliënt zich welkom en op zijn gemak te laten voelen. Met een stevige, vriendelijke handdruk en glimlach kom je al een heel eind. Ook al maakt u mogelijk gebruik van een tolk, het is aan u om ervoor te zorgen

dat de cliënt zich op zijn gemak voelt en in het middelpunt van uw aandacht staat.

- Als de cliënt over het algemeen ontspannen en zelfverzekerd overkomt, kan het zijn dat alles redelijk goed gaat.

Oogcontact

De volgende technieken zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat u de controle over het gesprek behoudt. Ze voorkomen dat de cliënt onnodige aandacht aan de tolk besteedt.

- Maak tijdens het verhoor direct oogcontact met uw cliënt.
- Wanneer u uw cliënt een vraag stelt, richt de vraag dan rechtstreeks tot uw cliënt en niet tot de tolk.
- Wanneer uw vraag of opmerking wordt geïnterpreteerd, blijf dan redelijk oogcontact houden met uw cliënt.
- Als het lijkt alsof de cliënt naar de tolk kijkt in plaats van naar u, kunt u de tolk vragen de cliënt te instrueren rechtstreeks met u te spreken. Of u kunt deze behoefte eenvoudigweg versterken door te streven naar oogcontact met uw cliënt terwijl u antwoorden, informatie of instructies ontvangt.
- Zitplaatsen, indien door u gehandhaafd zoals aanbevolen, zullen u helpen oogcontact tussen de tolk en de cliënt te voorkomen en tegelijkertijd oogcontact tussen professionals te bevorderen.
- Luister goed naar wat de tolk zegt, terwijl u uw cliënt recht aankijkt. Hierdoor krijgt uw cliënt het gevoel dat zijn/haar informatie goed doorkomt. Een verbeterd rapport volgt.

Zorgen voor een bevredigend gesprek

- Maak gebruik van een opgeleide, professionele tolk.
- Zorg ervoor dat u precies weet wat de taal van uw cliënt is, en indien van toepassing, het dialect, voordat u de tolk inschakelt (een Chinese tolk spreekt bijvoorbeeld een of meer talen).

- Ga, indien van toepassing, ook na of er sprake is van culturele vooroordelen bij de cliënt die van invloed kunnen zijn op de acceptatie van de tolk door de cliënt.
- Plan het gesprek.
- Zorg ervoor dat de cliënt zowel de rol van de tolk als die van u begrijpt.
- Zorg voor een passende zitopstelling.
- Leid de cliënt niet naar de gespreksruimte waar u en de tolk al zitten.
- Introduceer elke partij en leg hun rol uit
- Wees geduldig.
- Trek meer tijd uit voor het interview dan wanneer u met een Engelssprekende persoon zou spreken.
- Behoud de rol van de tolk als tussenpersoon, en niet als middelpunt van het gesprek. Doe dit door rechtstreeks met de klant te praten en te kijken hoe de klant antwoordt.
- Luister naar uw cliënt en let op non-verbale boodschappen: lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen enz.
- Gebruik duidelijke taal en korte zinnen. Vermijd Australisch jargon of spreektaal. Minimaliseer jargon.
- Wees je bewust van je eigen non-verbale boodschappen.
- Zorg ervoor dat de cliënt de gestelde vragen en de gegeven adviezen goed begrijpt.
- Moedigt de tolk aan om indien nodig opheldering te vragen.

Het bijhouden van het interview

- Een van de frustraties bij het gebruik van een tolk is dat u niet met zekerheid weet of de informatie of vraag die u probeert over te brengen nauwkeurig wordt verteld.

- Door het simpel te houden, weet je of de punten goed doorkomen.
- Geef de tolk één punt of concept tegelijk. Stel geen reeks vragen in één keer.
- U kunt de ervaren persoon identificeren, aangezien hij/zij vaak een methode gebruikt zoals het tellen op de vingers om bij te houden wat u heeft gevraagd, wat zij hebben geïnterpreteerd, wat de cliënt heeft gereageerd en welke antwoorden zijn gerapporteerd.

Houd het taalgebruik eenvoudig

- Houd al uw taalgebruik zo eenvoudig mogelijk. Druk jezelf uit in de eenvoudigst mogelijke ideeën, in termen waarvan je zou verwachten dat een leek ze zou begrijpen.
- Wanneer er een technische zin gebruikt moet worden, gebruik deze dan in één zin en laat deze interpreteren. Waarschuw uw klant vooraf dat u dit van plan bent, maar leg het daarna meteen uit.

Met behulp van de eerste persoon

- Gerapporteerde of indirecte spraak belemmert de verstandhouding die tussen u en uw cliënt zou moeten ontstaan.
- Spreek rechtstreeks met de cliënt en gebruik altijd de eerste persoon.

Bijvoorbeeld: “Hoe gaat het?” in plaats van ‘Vraag hem hoe het met hem gaat’.

Onpartijdigheid

- Het is van essentieel belang dat u tolken gebruikt die in staat zijn getrainde onpartijdigheid uit te oefenen. Sommige onervaren tolken zullen een standpunt voor of tegen een cliënt innemen.
- Familieleden zullen vaak, hoewel niet onvermijdelijk, partijdigheid jegens uw cliënt tonen. De informatie die u zoekt, kan door een filter lopen dat uw cliënt in het gunstigste licht presenteert. Dit is vleiend voor de cliënt, als hij/zij zich hiervan bewust is, maar helpt niet bij het vaststellen van betrouwbare feiten.
- Taboes op het bespreken van bijvoorbeeld echtscheiding of psychische aandoeningen kunnen van een familielid een uiterst onbetrouwbare tolk maken. De ‘tolk’ zal in veel gevallen eenvoudigweg weigeren de vraag te stellen die u stelt, maar zal een alternatieve en meer ‘smakelijke’ vraag vervangen. Het ‘antwoord’ wordt dan gelaagd als antwoord op uw vraag.
- Naast problemen met familieleden zijn er nog meer potentiële probleemgebieden. Niet-professionele tolken kunnen in bijzondere omstandigheden vaak zelfs minder effectief zijn dan normaal. Stel je de volgende situatie voor:

Een vrouwelijke tolk in een zaak waarin een man uit een patriarchaal gezin wordt ondervraagd over de gevolgen van een ongeval voor zijn huwelijksrelaties.

Een kind dat tolkt voor familieleden waarbij het prestige of de privacy van een volwassene in gevaar kan komen.

Breng de integriteit, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de tolk niet in gevaar.

Wees cultureel gevoelig

- Veel migrantencliënten uit landen waar het rechtssysteem bijvoorbeeld aanzienlijk verschilt van het Australische systeem. Mogelijk zijn zij ook blootgesteld aan een andere gezagsstructuur die hun belangen zou kunnen schaden.

- Vraag de cliënt direct, met hulp van de tolk, wat hij/zij in zijn/haar eigen land zou verwachten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat hij/zij de rol van de politie niet volledig begrijpt.
- De tolk kan zich bewust zijn van de culturele verschillen tussen mensen met verschillende achtergronden, maar mag niet gezien worden als een cultureel expert. Tradities variëren van regio tot regio, dus hoewel de tolk uit hetzelfde land komt als uw cliënt, is het mogelijk dat hij/zij niet op de hoogte is van de specifieke tradities of gewoonten van de cliënt.

DO's & DON'T's voor professionals

Zoek voldoende gekwalificeerde tolken (NAATI-geaccrediteerd, indien van toepassing – NAATI is de Nationale Accreditatieautoriteit voor Vertalers en Tolken).

Vraag de tolk naar zijn/haar opleiding en kwalificaties.

Vraag de tolk om zijn identiteitskaart.

Brief de tolk over de zaak voordat u aan het verhoor begint.

Stel uzelf voor aan de cliënt en de tolk.

Wel Stel de cliënt voor aan de tolk.

Leg duidelijk uit wie u bent en wat het doel van het gesprek is.

Houd de controle over het interview.

Houd oogcontact.

Praat met de cliënt in de eerste persoon.

Gebruik duidelijke taal

Gebruik korte zinnen

Dien een formele klacht in als u niet tevreden bent over de prestaties van de tolk.

Debrief de tolk in gevoelige of stressvolle gevallen

niet de ‘eindtijd’ in te vullen en het Service Delivery Form (SDF) te ondertekenen.

geen familieleden, vrienden of kinderen om te tolken.

niet om u zijn/haar volledige naam te geven in het bijzijn van de cliënt.

niet om formulieren in te vullen.

Vraag de tolk **niet om het interview af te nemen.**

niet om culturele informatie.

Vraag de tolk **niet om informatie weg te laten.**

Verhef uw stem **niet** . **Hierdoor begrijpt de cliënt u niet beter.**

niet voordat hij/zij klaar is met tolken.

geen privéboekingsafspraken met tolken.

Bespreek de prestaties van andere tolken **niet**

Vraag de tolk **niet om documenten te vertalen.**

niet door te dicht bij de tolk te gaan zitten.

niet door een privégesprek met de tolk aan te gaan.

niet dat de tolk een ‘lopend woordenboek’ is.

Ga geen gesprek aan met de tolk, met uitzondering van de cliënt.

niet in gesprek met een andere dienstverlener in het bijzijn van de cliënt en de tolk. De klant zal uw gesprek aan de klant moeten interpreteren.

Ga er niet van uit dat een tolk kan tolken in een taal/dialect die lijkt op de taal/dialect die hij of zij vloeiend beheerst.

Introduktion:

Oplægsholderen anerkender bistand ydet af det australske departement for immigration og multikulturelle og indfødte anliggender i udarbejdelsen af dette materiale.

Hvorfor bruge en tolk?

En klient skal have adgang til en akkrediteret tolk:

For at sikre nøjagtig kommunikation mellem mennesker på forskellige sprog, mens der tages hensyn til kulturelle følsomheder og fortrolighed.

Fordi det er velkendt, at i krisetider eller i traumatiske eller følelsesladede situationer, kan andetsprogskompetencen falde dramatisk.

Da effektiv professionel praksis er afhængig af arbejderens evne til at forstå klientens situation gennem verbal og non-verbal kommunikation

Fordi kvalificerede tolke er bundet af AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters) Code of Ethics.

De forstår og praktiserer upartiskhed, fortrolighed og nøjagtighed, når de tolker, og deres adfærd er professionel.

Fordi alle australiere har ret til lige adgang. Tolke er et vigtigt værktøj til at give folk, der ikke taler engelsk godt, mulighed for at opnå denne ret.

Kommunikationsprocessen og tolkens rolle

- Kommunikation er overførsel af information fra en part til en anden. Det, der er vigtigt i enhver interviewsituation, er så vidt muligt at minimere faktorer, der kan blokere kommunikationsprocessen, dvs. sprogbarrieren.
- Tolkens rolle er at fjerne sprogbarrieren og dermed lette kommunikationen mellem to eller flere parter, der ikke taler samme sprog.
- Tolken skal tolke præcist og ærligt.
- Tolken må ikke udelade eller tilføje noget til det, der bliver sagt af nogen af parterne.
- Tolken skal være upartisk, dvs. ikke tage parti eller give udtryk for sin mening under eller efter en samtale.

Siddearrangementer

- Det ideelle siddearrangement er en trekant med deltagere i lige stor afstand fra hinanden, så øjenkontakt kan opretholdes hele tiden .
- Hovedpointen er at være i stand til at bevare øjenkontakt med din klient hele tiden, ikke tolken.
- Afhængigt af sagens karakter skal siddearrangementerne muligvis tilpasses.

fx Psykisk sundhed eller socialfaglige samtaler

Den professionelle vil måske sidde ved siden af patienten, hvis han/hun skal have det godt under samtalen . Det er den professionelles opgave at tilbyde den følelsesmæssige støtte til klienten og ikke tolkens .

Kropssprog

- Når du bruger en tolk, skal du nøje være opmærksom på din klients kropssprog. Dette kan ofte give dig en fornemmelse af det overordnede klima i konsultationen. Hvis personen er angst eller ked af det , vil du være i stand til at afgøre dette ved at se deres kropssprog.
- Hold nøje øje med, at bestemte spørgsmål bliver stillet til klienten, så du kan prøve at fastslå den mulige årsag til din klients bekymring.
- Brug dit eget kropssprog for at få din klient til at føle sig velkommen og tryk. Et fast, venligt håndtryk og smil rækker langt. Selvom du måske bruger en tolk, er det op til dig at få klienten til at føle sig godt tilpas og i centrum for din opmærksomhed.
- Hvis klienten virker generelt afslappet og selvsikker, kan alt gå nogenlunde godt.

Øjenkontakt

Følgende teknikker er vigtige for at sikre, at du bevarer kontrollen over interviewet. De vil forhindre klienten i at være unødigt opmærksom på tolken.

- Brug direkte øjenkontakt med din klient under afhøring.
- Når du stiller din klient et spørgsmål, skal du rette spørgsmålet direkte til din klient og ikke til tolken.
- Når dit spørgsmål eller din kommentar bliver fortolket, fortsæt med at holde rimelig øjenkontakt med din klient.
- Hvis klienten ser ud til at se på tolken i stedet for dig, kan du bede tolken om at bede klienten om at tale direkte til dig. Eller du kan simpelthen håndhæve dette behov ved at stræbe efter at bevare øjenkontakt med din klient, mens du modtager svar, information eller instruktioner.
- Siddearrangementer, hvis de håndhæves af dig som anbefalet, vil hjælpe dig med at forhindre øjenkontakt mellem tolken og klienten, samtidig med at øjenkontakt fra professionel til klient tilskyndes.
- Lyt godt efter, hvad tolken siger, mens du ser direkte på din klient. Dette vil hjælpe din klient til at føle, at hans/hendes information kommer igennem. Forbedret rapport følger.

Sikring af en tilfredsstillende samtale

- Ansæt en uddannet, professionel tolk.
- Find ud af præcis din klients sprog, og hvis det er relevant, dialekten, før du ansætter tolken (f.eks. kan en kinesisk tolk tale et eller flere sprog).
- Find også, hvis det er relevant, eventuelle kulturelle skævheder hos klienten, som kan påvirke klientens accept af tolken.
- Planlæg interviewet.

- Sørg for, at klienten forstår tolkens rolle såvel som din egen.
- Etabler et passende siddearrangement.
- Før ikke klienten ind i interviewområdet, hvor du og tolken allerede sidder.
- Introducer hver part og forklar deres rolle
- Vær tålmodig.
- Tillad mere tid til interviewet, end du ville, hvis du taler med en engelsktalende person.
- Fasthold tolkens rolle som formidler, ikke omdrejningspunktet for interviewet. Gør dette ved at tale direkte til klienten og se, mens klienten svarer dig.
- Lyt til din klient og hold øje med non-verbale beskeder - kropssprog, ansigtsudtryk osv.
- Brug tydelig tale, korte sætninger. Undgå australsk slang eller talemåde. Minimer jargon.
- Vær opmærksom på dine egne ikke-verbale beskeder.
- Sørg for, at klienten tydeligt forstår de stillede spørgsmål og de råd, der gives.
- Tilskynd tolken til at søge afklaring, når det er nødvendigt.

Holder styr på interviewet

- En af frustrationerne ved at bruge tolk er, at du ikke med sikkerhed ved, at den information eller det spørgsmål, du forsøger at formidle, bliver gengivet korrekt.
- At holde det simpelt vil hjælpe dig med at vide, om pointene kommer igennem.
- Giv tolken et punkt eller et koncept ad gangen. Stil ikke en række spørgsmål i én batch.

- Du vil være i stand til at identificere den erfarne, da han/hun ofte vil bruge en metode som at tælle på fingrene for at holde styr på, hvad du har spurgt, hvad de har tolket, hvad klienten har svaret, og hvilke svar der er indberettet.

Hold sproget enkelt

- Hold hele dit sprog så enkelt som muligt. Udtryk dig selv i de enklest mulige ideer i vendinger, som du forventer, at en lægmand forstår.
- Når en teknisk sætning skal bruges, så brug den i en enkelt sætning og få denne fortolket. Advar din klient på forhånd om, at du har til hensigt at gøre dette, men vil forklare umiddelbart efter.

Brug af den første person

- Rapporteret eller indirekte tale hindrer den rapport, som skulle udvikle sig mellem dig og din klient.
- Tal direkte til klienten og brug altid den første person.

For eksempel: “Hvordan har du det?” i stedet for “Spørg ham, hvordan han har det”.

Uvildighed

- Det er vigtigt, at du bruger tolke, der er i stand til at udvise trænet upartiskhed. Nogle uerfarne tolke vil tage stilling enten for eller imod en klient.
- Pårørende vil ofte, men ikke uundgåeligt, vise partiskhed over for din klient. Information, du søger, kan løbe gennem et filter, der præsenterer din klient i det mest gunstige lys. Dette er smigrende for klienten, hvis han/hun er klar over det, men uhjælpeligt med at etablere pålidelige fakta.
- Tabuer om at diskutere skilsmisse eller psykisk sygdom kan for eksempel gøre en pårørende til en yderst upålidelig tolk. ‘Tolken’ vil i mange tilfælde ganske enkelt afvise at stille det spørgsmål, du stiller, men vil erstatte et alternativt og mere

‘velsmagende’ spørgsmål. ‘Svaret’ vil derefter blive givet som et svar på dit spørgsmål.

- Ud over problemer med pårørende er der yderligere potentielle problemområder. Ikke-professionelle tolke kan ofte være endnu mindre effektive end normalt under særlige omstændigheder. Overvej følgende:

En kvindelig tolk i en sag, der afhører en mand fra en patriarkalsk familie om virkningen af en ulykke på hans ægteskabelige forhold.

Et barn, der tolker for pårørende, hvor en voksens prestige eller privatliv kan blive afsløret.

Gå ikke på kompromis med tolkens integritet, uafhængighed og upartiskhed.

Vær kulturelt følsom

- Mange migrantklienter fra lande, hvor retssystemet f.eks. er væsentligt anderledes end det australske system. De kan også have været udsat for en anden myndighedsstruktur, som kunne skade deres interesser.

- Spørg klienten direkte, med bistand fra tolken, hvad han/hun ville forvente i sit eget land. For eksempel forstår han/hun måske ikke helt politiets rolle.

- Tolken kan være opmærksom på de kulturelle forskelle mellem mennesker med forskellig baggrund, men skal ikke ses som en kulturekspert. Traditionerne varierer fra region til region, så selvom tolken kan komme fra samme land som din klient, er han/hun muligvis ikke opmærksom på klientens særlige traditioner eller skikke.

DO's & DON'ts for professionelle

Søg passende kvalificerede tolke (NAATI akkrediteret, hvor det er relevant - NAATI er den nationale akkrediteringsmyndighed for oversættere og tolke).

Spørg tolken om hans/hendes uddannelse og kvalifikationer.

Spørg tolken om deres ID-kort.

Bliv orienteret om sagen til tolken, før du påbegynder samtalen.

Introducer dig selv for klienten og tolken.

Introducer klienten til tolken.

Forklar tydeligt, hvem du er, og hvad formålet med interviewet er.

Hold styr på interviewet.

Hold øjenkontakt.

Tal med klienten i første person.

Brug tydeligt sprog

Brug korte sætninger

Indgiv en formel klage, hvis du ikke er tilfreds med tolkens præstation.

Debrief tolken i følsomme eller stressende tilfælde

Husk at indtaste 'sluttidspunkt' og underskrive Service Delivery Form (SDF).

ikke familie, venner eller børn om at tolke.

Bed ikke tolken om at give dig hans/hendes fulde navn foran klienten.

ikke tolken om at udfylde formularer.

ikke tolken om at udføre interviewet.

ikke tolken om at give kulturel information.

ikke tolken om at udelade information.

ikke din stemme - dette får ikke klienten til at forstå dig bedre.

ikke tolken, før han/hun er færdig med at tolke.

ikke private bookingaftaler med tolke.

ikke andre tolkes præstationer

ikke tolken om at oversætte dokumenter.

ikke klienten ved at sidde for tæt på tolken.

ikke klienten ved at deltage i en privat diskussion med tolken.

ikke, at tolken er en 'vandrende ordbog'.

ikke i samtale med tolken, undtagen klienten.

ikke i samtale med en anden tjenesteudbyder foran klienten og tolken. Kunden skal fortolke din udveksling over for kunden.

Gå ikke ud fra, at en tolk kan tolke på et sprog/dialekt, der ligner det, de taler flydende i.

Rompighiaccio:

Introduzione:

Il relatore riconosce l'assistenza fornita dal Dipartimento australiano per l'immigrazione e gli affari multiculturali e indigeni nella preparazione di questo materiale.

Perché utilizzare un interprete?

Un cliente dovrebbe avere accesso a un interprete accreditato: Garantire una comunicazione accurata tra persone di lingue diverse tenendo conto delle sensibilità culturali e della riservatezza.

Perché è risaputo che in tempi di crisi o in situazioni traumatiche o emotivamente cariche, la competenza nella seconda lingua può diminuire drasticamente.

Poiché l'efficacia della pratica professionale dipende dalla capacità del lavoratore di comprendere la situazione del cliente, attraverso la comunicazione verbale e non verbale

Perché gli interpreti qualificati sono vincolati al Codice Etico dell'AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters).

Comprendono e praticano l'imparzialità, la riservatezza e l'accuratezza durante l'interpretazione e la loro condotta è professionale.

Perché tutti gli australiani hanno diritto alla parità di accesso.

Gli interpreti sono uno strumento importante per consentire alle persone che non parlano bene l'inglese di ottenere questo diritto.

Il processo comunicativo e il ruolo dell'interprete

- La comunicazione è la trasmissione di informazioni da una parte all'altra. Ciò che è importante in ogni situazione di colloquio è ridurre al minimo, per quanto possibile, i fattori che possono bloccare il processo di comunicazione, ad esempio: la barriera linguistica.

- Il ruolo dell'interprete è quello di eliminare la barriera linguistica e quindi facilitare la comunicazione tra due o più interlocutori che non parlano la stessa lingua.
- L'interprete deve interpretare in modo accurato e onesto.
- L'interprete non deve omettere o aggiungere nulla a quanto detto da entrambe le parti.
- L'interprete deve essere imparziale, cioè non prendere posizione o esprimere la propria opinione durante o dopo il colloquio.

Disposizioni dei posti a sedere

- La disposizione ideale dei posti a sedere è un triangolo con i partecipanti a uguale distanza l'uno dall'altro, in modo da poter mantenere sempre il contatto visivo .
- L'importante è riuscire a mantenere sempre il contatto visivo con il cliente e non con l'interprete.
- A seconda della natura del caso, potrebbe essere necessario adattare la disposizione dei posti a sedere.

ad esempio, interviste sulla salute mentale o sull'assistenza sociale

Il professionista potrebbe voler sedersi accanto al paziente nel caso in cui abbia bisogno di essere confortato durante il corso del colloquio. È compito del professionista offrire il supporto emotivo al cliente, non dell'interprete .

Linguaggio del corpo

- Quando utilizzi un interprete, osserva attentamente il linguaggio del corpo del tuo cliente. Questo spesso può darti un'idea del clima generale della consultazione. Se la persona è ansiosa o turbata potrai accertarlo osservando il suo linguaggio del corpo.

- Osserva attentamente le domande particolari che vengono poste al cliente in modo da poter provare a determinare la possibile causa della preoccupazione del tuo cliente.
- Usa il tuo linguaggio del corpo per far sentire il tuo cliente benvenuto e a suo agio. Una stretta di mano ferma e amichevole e un sorriso fanno molto. Anche se utilizzi un interprete, spetta a te far sentire il cliente a suo agio e al centro della tua attenzione.
- Se il cliente appare generalmente rilassato e fiducioso, tutto potrebbe andare ragionevolmente bene.

Contatto visivo

Le seguenti tecniche sono importanti per garantire di mantenere il controllo del colloquio. Eviteranno che il cliente presti un'attenzione eccessiva all'interprete.

- Usa il contatto visivo diretto con il tuo cliente durante le domande.
- Quando fate una domanda al vostro cliente , rivolgete la domanda direttamente al cliente e non all'interprete.
- Quando la tua domanda o il tuo commento vengono interpretati, continua a mantenere un ragionevole contatto visivo con il tuo cliente.
- Se sembra che il cliente guardi l'interprete anziché te, puoi chiedere all'interprete di istruire il cliente a parlare direttamente con te. Oppure puoi semplicemente far rispettare questa esigenza cercando di mantenere il contatto visivo con il tuo cliente mentre ricevi risposte, informazioni o istruzioni.
- La disposizione dei posti a sedere, se da voi applicata come raccomandato, vi aiuterà a evitare il contatto visivo tra l'interprete e il cliente, incoraggiando al tempo stesso il contatto visivo tra professionista e cliente.
- Ascolta attentamente ciò che dice l'interprete mentre guardi direttamente il tuo cliente. Ciò aiuterà il tuo cliente a sentire che

le sue informazioni stanno arrivando. Seguirà un resoconto migliorato.

Garantire un colloquio soddisfacente

- Assumere un interprete qualificato e professionale.
- Accertarsi esattamente della lingua del cliente e, se opportuno, del dialetto, prima di assumere l'interprete (ad esempio, un interprete cinese può parlare una o più lingue).
- Accertarsi inoltre, se appropriato, eventuali pregiudizi culturali del cliente che potrebbero influire sull'accettabilità dell'interprete da parte del cliente.
- Pianificare l'intervista.
- Assicuratevi che il cliente comprenda sia il ruolo dell'interprete che il vostro.
- Stabilire una disposizione adeguata dei posti a sedere.
- Non introdurre il cliente nell'area del colloquio dove voi e l'interprete siete già seduti.
- Presentare ciascuna parte e spiegare il loro ruolo
- Essere paziente.
- Concedi più tempo per il colloquio rispetto a quello che impiegheresti se parlassi con una persona di lingua inglese.
- Mantenere il ruolo dell'interprete come intermediario e non come punto focale del colloquio. Fallo parlando direttamente con il cliente e osservando come ti risponde.
- Ascolta il tuo cliente e osserva i messaggi non verbali: linguaggio del corpo, espressioni facciali, ecc.
- Usare un linguaggio chiaro e frasi brevi. Evita lo slang o le espressioni colloquiali australiane. Ridurre al minimo il gergo.
- Sii consapevole dei tuoi messaggi non verbali.

- Assicurarsi che il cliente comprenda chiaramente le domande poste e i consigli forniti.
- Incoraggia l'interprete a chiedere chiarimenti quando necessario.

Tenere traccia dell'intervista

- Una delle frustrazioni derivanti dall'utilizzo di un interprete è che non si sa con certezza che l'informazione o la domanda che si sta tentando di trasmettere venga raccontata accuratamente.
- Mantenere le cose semplici ti aiuterà a sapere se i punti vengono superati.
- Fornisci all'interprete un punto o un concetto alla volta. Non porre una serie di domande in una volta sola.
- Sarai in grado di identificare l'esperto poiché lui/lei utilizzerà spesso un metodo come contare sulle dita per tenere traccia di ciò che hai chiesto, cosa ha interpretato, cosa ha risposto il cliente e quali risposte sono state riportate.

Mantieni un linguaggio semplice

- Mantieni il tuo linguaggio il più semplice possibile. Esprimi te stesso con le idee più semplici possibili nei termini che ti aspetteresti che un laico comprenda.
- Quando è necessario utilizzare una frase tecnica, usatela in un'unica frase e fatela interpretare. Avvisa in anticipo il tuo cliente che intendi farlo, ma lo spiegherai subito dopo.

Utilizzando la prima persona

- I discorsi riportati o indiretti ostacolano il rapporto che dovrebbe svilupparsi tra te e il tuo cliente.
- Parla direttamente al cliente e usa sempre la prima persona.

Ad esempio: "Come stai?" piuttosto che "Chiedigli come sta".

Imparzialità

- È fondamentale utilizzare interpreti in grado di esercitare un'imparzialità qualificata. Alcuni interpreti inesperti prenderanno posizione a favore o contro un cliente.
- I parenti spesso, anche se non inevitabilmente, mostreranno partigianezza nei confronti del tuo cliente. Le informazioni che cerchi possono passare attraverso un filtro che presenta il tuo cliente nella luce più favorevole. Ciò è lusinghiero per il cliente, se ne è consapevole, ma non aiuta a stabilire fatti attendibili.
- I tabù nel discutere di divorzio o di malattia mentale, ad esempio, potrebbero rendere un parente un interprete molto inaffidabile. In molti casi l'interprete si rifiuterà semplicemente di porre la domanda posta, ma la sostituirà con una domanda alternativa e più "appetibile". La "risposta" verrà quindi stratificata come risposta alla tua domanda.
- Oltre ai problemi con i parenti, ci sono altre potenziali aree problematiche. Gli interpreti non professionisti possono spesso essere ancora meno efficaci del solito in circostanze particolari. Considera quanto segue:

Un interprete interroga un uomo di famiglia patriarcale sugli effetti di un incidente sui suoi rapporti coniugali.

Interpretazione di bambini per parenti in cui il prestigio o la privacy di un adulto possono essere messi a rischio.

Non compromettere l'integrità, l'indipendenza e l'imparzialità dell'interprete.

Sii culturalmente sensibile

- Molti clienti migranti provenienti da paesi in cui il sistema legale, ad esempio, è notevolmente diverso dal sistema australiano. Potrebbero anche essere stati esposti a una diversa struttura di autorità che potrebbe pregiudicare i loro interessi.
- Chiedere direttamente al cliente, con l'assistenza dell'interprete, cosa si aspetterebbe nel suo paese. Ad esempio, potrebbe non comprendere appieno il ruolo della polizia.

- L'interprete può essere consapevole delle differenze culturali tra persone di diversa provenienza, ma non dovrebbe essere visto come un esperto culturale. Le tradizioni variano da regione a regione, quindi anche se l'interprete può provenire dallo stesso paese del cliente, potrebbe non essere a conoscenza delle tradizioni o dei costumi particolari del cliente.

Cosa fare e cosa non fare per i professionisti

Cerca interpreti adeguatamente qualificati (accreditati NAATI, ove applicabile - NAATI è l'autorità nazionale di accreditamento per traduttori e interpreti).

Chiedere all'interprete informazioni sulla sua formazione e qualifiche.

Chiedere all'interprete la carta d'identità.

Informa l'interprete sul caso prima di iniziare il colloquio.

Presentarsi al cliente e all'interprete.

Presentare il cliente all'interprete.

Spiega chiaramente chi sei e qual è lo scopo del colloquio.

Mantieni il controllo del colloquio.

Mantieni il contatto visivo.

Parla al cliente in prima persona.

Utilizzare un linguaggio chiaro

Utilizzare frasi brevi

Fai un reclamo formale se non sei soddisfatto della prestazione dell'interprete.

Effettuare il debriefing dell'interprete in casi delicati o stressanti

Ricordati di inserire l'”orario di fine” e di firmare il modulo di consegna del servizio (SDF).

Non chiedere a parenti, amici o bambini di interpretare.

Non chiedete all'interprete di darvi il suo nome completo davanti al cliente.

Non chiedere all'interprete di compilare moduli.

Non chiedere all'interprete di condurre l'intervista.

Non chiedere all'interprete di fornire informazioni culturali.

Non chiedere all'interprete di omettere informazioni.

Non alzare la voce: questo non aiuterà il cliente a capirti meglio.

Non interrompere l'interprete prima che abbia finito di interpretare.

Non prendere accordi privati di prenotazione con gli interpreti.

Non discutere le prestazioni di altri interpreti

Non chiedere all'interprete di tradurre documenti.

Non isolare il cliente sedendosi troppo vicino all'interprete.

Non isolare il cliente impegnandosi in una discussione privata con l'interprete.

Non aspettarti che l'interprete sia un “dizionario ambulante”.

Non impegnarsi in una conversazione con l'interprete, escludendo il cliente.

Non intraprendere una conversazione con un altro fornitore di servizi di fronte al cliente e all'interprete. Il cliente dovrà interpretare il tuo scambio per il cliente.

Non dare per scontato che un interprete sappia interpretare in una lingua/dialetto simile a quello che parla correntemente.

Kaiwhati hukapapa:

Kupu Whakataki:

E mihi ana te kaikawe korero i te awhina a te Tari Manene o Ahitereiria me nga Take Tikanga-maha me nga Take Taketake ki te whakarite i enei korero.

He aha te whakamahi i te kaiwhakamaori?

Me whai waahi te kaihoko ki tetahi kaiwhakamaori whaimana: Ki te whakarite tika te whakawhitiwhiti korero i waenga i nga tangata o nga reo rereke me te whai whakaaro ki nga ahuatanga o te ahurea me te noho muna.

I te mea e mohiotia ana i nga wa o te raru, i nga waahi pouri, i te kare-a-roto ranei, ka tino heke te mohiotanga o te reo tuarua. te korero a-waha me te kore-waha.

No te mea kua herea nga kaiwhakamaori whai tohu e te AUSIT (Australian Institute of Translators and Interpreters) Code of Ethics.

e mahi ana ratou i te kore whakaaro, te noho muna me te tika i te wa e whakamaori ana me te mahi ngaio.

No te mea he tika nga tangata katoa o Ahitereiria ki te uru orite. Ko nga kaiwhakamaori he taputapu nui hei tuku i nga tangata kaore i te pai ki te korero i te reo pakeha kia tutuki taua tika.

Te tukanga whakawhitiwhiti korero me te mahi a te kaiwhakamaori

- Ko te whakawhitiwhiti korero ko te tuku korero mai i tetahi taha ki tetahi atu. Ko te mea nui i roto i nga ahuatanga uiui ko te whakaiti , i te mea ka taea, nga mea e aukati ana i te huarahi korero, ara: te arai reo.
- Ko te mahi a te kaiwhakamaori he whakakore i te arai reo, na reira ka ngawari te whakawhitiwhiti korero i waenga i nga roopu e rua, neke atu ranei kaore i te reo kotahi.
- Me tika te whakamaori a te kaiwhakamaori.

- Kua te kaiwhakamaori e whakarere, e tapiri ranei i tetahi mea ki nga korero a tetahi taha.

- Me whai whakaaro kore te kaiwhakamaori, ara, kua e whai taha ki te whakaputa i ona whakaaro i te wa, i muri ranei i te uiui.

Te whakarite nohoanga

- Ko te whakatakotoranga nohoanga pai he tapatoru me nga kaiuru he rite te tawhiti mai i a ratau, kia mau tonu te titiro kanohi i nga wa katoa .

- Ko te kaupapa matua kia kaha tonu te titiro kanohi ki to kiritaki i nga wa katoa kua ko te kaiwhakamaori.

- I runga ano i te ahua o te keehi, me whakarereke nga whakaritenga nohoanga.

hei taura mo te hauora hinengaro me nga uiui mahi hapori

Ka hiahia pea te tohunga ngaio ki te noho ki te taha o te manawanui mena ka hiahia ia ki te whakamarie i te waa o te uiui. Ko te mahi a te tohunga ngaio ki te tuku i te tautoko kare-a-roto ki te kiritaki, kua ki te kaiwhakamaori .

Te reo tinana

- I te wa e whakamahi ana i te kaiwhakamaori, me ata titiro ki te reo tinana o to kaihoko. I te nuinga o nga wa ka puta he whakaaro ki a koe mo te ahuarangi katoa o te kororerero. M–n kei te wangawanga, kei te pMuri rnei te tangata ka mMhio koe m te mtakitaki i te reo -tinana.

- Kia ata titiro ki nga patai ka tukuna atu ki te kaihoko kia taea ai e koe te whakamatau me te whakatau i te take o te awangawanga a to kaihoko.

- Whakamahia to reo tinana kia pai ai to kaihoko me te noho humarie. Ko te whiri-a-ringa-a-ringa me te menemene he tino pai. Ahakoa kei te whakamahi koe i te kaiwhakamaori, kei a koe tonu te whakamaarama o te kiritaki me te noho tonu o to aro.

- M–n he mhorahora, he mia hoki te kiritaki, t–r pea kei te pai te haere o te katoa.

Whakataki kanohi

He mea nui nga tikanga e whai ake nei hei whakarite kia mau tonu te mana whakahaere o te uiui. Ka aukatihia e te kiritaki te aro nui ki te kaiwhakamaori.

- Whakamahia te titiro tika ki to kiritaki i te wa e patapatai ana.
- I te wa e patai ana koe ki to kiritaki , me korero tika te patai ki to kaihoko kua ki te kaiwhakamaori.
- I te wa e whakamaoritia ana to patai, to korero ranei, kia mau tonu te titiro kanohi ki to kaihoko.
- Mēnā kei te titiro te kiritaki ki te kaiwhakamaori, kua ki a koe, ka tono pea koe ki te kaiwhakamaori kia akona te kiritaki kia korero tika ki a koe. Ka taea ranei e koe te whakakaha noa i tenei hiahia ma te ngana ki te pupuri kanohi ki to kaihoko i a koe e whiwhi whakautu, korero, tohutohu ranei.
- Ko nga whakaritenga nohoanga, mena ka whakamanahia e koe i runga i te whakahau, ka awhina koe ki te aukati i te pataki kanohi i waenga i te kaiwhakamaori me te kaihoko me te akiaki i te whakapiri kanohi ngaio-ki-kiritaki.
- Ata whakarongo ki nga korero a te kaiwhakamaori i a koe e titiro tika ana ki to kaihoko. Ma tenei ka awhina i to kaihoko ki te mohio kei te haere tonu ana korero. Ka whai ake te purongo pai ake.

Te whakarite i tetahi uiuinga pai

- Whakamahia he kaiwhakamaori kua whakangungua, ngaio.
- Me kimi tika te reo o to kiritaki, me te mea e tika ana, te reo, i mua i te whakauru ki te kaiwhakamaori (hei tauira, ka taea e te kaiwhakamaori reo Hainamana te korero i tetahi reo, neke atu ranei).

- Me kimi ano hoki, mehemea e tika ana, nga momo tikanga a te kiritaki ka pa ki te whakaae a te kiritaki ki te kaiwhakamaori.
- Whakaritea te uiui.
- Me mohio kei te mohio te kiritaki ki te mahi a te kaiwhakamaori me a koe ano.
- Whakaritea he nohoanga e tika ana.
- Kaua e whakaurua te kiritaki ki roto i te waahi uiui kei reira koe me te kaiwhakamaori e noho ana.
- Whakauruhia ia roopu me te whakamarama i o raatau mahi
- Kia manawanui.
- Whakaaetia kia nui ake te wa mo te uiuinga i to korero ki te tangata reo pakeha.
- Kia mau tonu te mahi a te kaiwhakamaori hei takawaenga, kaua ko te kaupapa o te uiui. Mahia tenei ma te korero tika ki te kaihoko me te matakitaki i te whakautu a te kaihoko ki a koe.
- Whakarongo ki to kiritaki me te titiro ki nga karere kore-waha- te reo tinana, te ahua kanohi etc.
- Whakamahia he korero marama, he rerenga poto. A ape i nga kupu korero a Ahitereiria me nga korero korero. Whakaitihia te korero.
- Kia mohio koe ki o korero kore-waha.
- Me whakarite kia tino marama te kiritaki ki nga patai ka pataia me nga tohutohu ka tukuna.
- Ka akiaki i te kaiwhakamaori ki te rapu whakamarama ina tika.

Te aroturuki i te uiui

- Ko tetahi o nga raruraru o te whakamahi i te kaiwhakamaori ko te kore koe e tino mohio kei te tika te korero i nga korero me nga patai e ngana ana koe ki te whakapuaki.

- Ma te ngawari ka awhina koe ki te mohio mena kei te eke nga tohu.
- Hoatu ki te kaiwhakamaori tetahi tohu, ari ranei i ia wa. Kaua e patai he raupapa patai i roto i te puranga kotahi.
- Ka taea e koe te tautuhi i te tangata mohio na te mea ka whakamahia e ia he tikanga penei i te tatau ki nga maihao ki te whai i nga mea i pataihia e koe, he aha ta ratou i whakamaori, he aha te whakautu a te kaihoko me nga whakautu kua ripoatahia.

Kia ngawari te reo

- Kia ngawari noa to reo katoa. Whakaatuhia koe i roto i nga whakaaro ngawari rawa atu i runga i nga kupu e tumanakohia ana e koe kia marama te tangata reimana.
- Ina whakamahia he kupu hangarau, katahi ka whakamahi i roto i te rerenga kotahi ka whakamaoritia. Whakatupato i to kaihoko i mua i a koe e hiahia ana koe ki te mahi engari ka whakamarama i muri tonu mai.

Te whakamahi i te tangata tuatahi

- Ko te korero korero, koopaki ranei ka aukati i te whanaungatanga e tika ana kia tupu i waenga i a koe me to kaihoko.
- Korero tika ki te kiritaki me te whakamahi tonu i te tangata tuatahi.

Hei tauira: “E pehea ana koe?” kaua ki te “Ui atu ki a ia kei te pehea ia”.

Ko te whakaaro kore

- He mea tino nui kia whakamahi koe i nga kaiwhakamaori e kaha ana ki te mahi i te kore whakaaro. Ko etahi o nga kaiwhakamaori tauhou ka tu ki tetahi tuunga mo tetahi kaihoko ranei.

- He maha nga wa ka kitea e nga whanaunga, ahakoa e kore e kore e kore e kore e kore, ka whakaatu i te taha ki to kaihoko. Ko nga korero e rapu ana koe ka rere pea i roto i te ttari e whakaatu ana i to kaihoko i roto i te marama tino pai . He whakapati tenei ki te kiritaki, mena kei te mohio ia, engari kaore i te awhina ki te whakarite i nga korero pono.

- Ko nga taapu mo te korero mo te whakarere, mo te mate hinengaro ranei, hei tauira ka waiho he whanaunga hei kaiwhakamaori kore pono. Ko te ‘kaiwhakamaori’ i roto i te maha o nga keehi ka paopao noa ki te patai i te patai ka tukuna e koe engari ka whakakapi i tetahi patai rereke me te pai ake. Ka noho te ‘whakautu’ hei whakautu mo to patai.

- I tua atu i nga raruraru me nga whanaunga he maha ake nga waahi raruraru. He maha nga wa ka iti ake te whai hua o nga kaiwhakamaori kore-ngaio i nga wa o mua. Whakaarohia enei e whai ake nei:

He wahine kaiwhakamaori i roto i tetahi take e patai ana i tetahi tane o te whanau patereareha mo te paanga o tetahi aitua ki ana whanaungatanga.

He tamaiti e whakamaori ana mo nga whanaunga ka kitea te mana rangatira, te noho muna ranei o te pakeke.

Kaua e whakararu i te tapatahi, te mana motuhake me te kore whakaaro o te kaiwhakamaori.

Kia whai whakaaro nui ki nga tikanga

- He maha nga kaihoko manene mai i nga whenua kei reira te punaha ture, hei tauira, he rereke ke atu i te punaha o Ahitereiria. I whai waahi ano ratou ki tetahi hanganga mana rereke ka raru pea o raatau hiahia.

- Patai tika ki te kiritaki, me te awhina a te kaiwhakamaori, he aha tana e tumanako ai i tona whenua ake. Hei tauira kare pea ia e tino marama ki te mahi a te pirihimana.

- Kei te mohio pea te kaiwhakamaori ki nga rereketanga ahurea i waenga i nga taangata rereke , engari kaua e kiia he tohunga tikanga. He rereke nga tikanga o ia rohe ki tera rohe, no reira

ahakoa i ahu mai te kaiwhakamaori i te whenua kotahi me to kaihoko kare pea ia e mohio ki nga tikanga me nga tikanga a te kiritaki.

MAHI ME KAUPAPA mo nga tohunga

Rapua nga kaiwhakamaori e tika ana (kua whakamanahia e NAATI, ina e tika ana - Ko NAATI te Mana Whakamana Motu mo nga Kaiwhakamaori me nga Kaiwhakamaori).

Me patai ki te kaiwhakamaori mo ana whakangungu me ana tohu.

Tonoa te kaiwhakamaori mo tana kaari ID.

Me korero poto ki te kaiwhakamaori mo te keehi i mua i to tiimata i te uiui.

Whakaatuhia koe ki te kaihoko me te kaiwhakamaori.

Whakaauruhia te kiritaki ki te kaiwhakamaori.

Whakamaramahia mai ko wai koe, he aha te kaupapa o te uiui.

Kia mau tonu te mana o te uiui.

Kia mau tonu te whakapiri kanohi.

Korero ki te kiritaki i te tangata tuatahi.

Whakamahia te reo marama

Whakamahia nga rerenga korero poto

Me tuku amuamu Mkawa ki te kore koe e makona ki te mahi a te kaiwhakamaori.

Whakamaaramatia te kaiwhakamaori i nga keehi tairongo, taumaha ranei

Kia mahara ki te whakauru i te ‘wa mutunga’ ka haina i te Puka Tukunga Ratonga (SDF).

Kaua e tono ki nga whanaunga, hoa, tamariki ranei ki te whakamaori.

Kaua e tono ki te kaiwhakamaori kia hoatu ki a koe tona ingoa katoa i mua i te kaihoko.

Kaua e Tonoa te kaiwhakamaori ki te whakaki i nga puka.

Kaua e tono ki te kaiwhakamaori kia whakahaere te uiui.

Kaua e Tonoa te kaiwhakamaori ki te tuku korero tikanga.

Kaua e tono ki te kaiwhakamaori kia waiho nga korero.

Kaua e Whakanuia to reo - kaore e pai ake te mohio o te kiritaki ki a koe.

Kaua e pokanoa te kaiwhakamaori i mua i tana mutunga o tana whakamaori.

Kaua e Whakaritehia nga whakaritenga pukapuka motuhake me nga kaiwhakamaori.

Kaua e Matapakihia te mahi a etahi atu kaiwhakamaori

Kaua e Tonoa te kaiwhakamaori ki te whakamaori i nga tuhinga.

Kaua e wehea te kiritaki ma te noho tata ki te kaiwhakamaori.

Kaua e Wewetehia te kiritaki ma te whai korero motuhake me te kaiwhakamaori.

Kaua e whakaaro ko te kaiwhakamaori he ‘papakupu hikoi’.

Kaua e uru ki te korerorero ki te kaiwhakamaori, haunga te kaihoko.

Kaua e uru ki te korerorero ki tetahi atu Kaiwhakarato Ratonga i mua i te kaihoko me te kaiwhakamaori. Me whakamaori te kaihoko i to utu ki te kaihoko.

Kaua e whakaaro ka taea e te kaiwhakamaori te whakamaori i roto i te reo e rite ana ki te reo e matatau ana ia.

Glaciompilo:

Enkonduko:

La prezentisto agnoskas helpon provizitan de la Amstralia Departemento pri Enmigrado kaj Multkulturaj kaj Indi”enaj Aferoj en la preparado de i tiu materialo.

Kial uzi interpretiston?

Kliento devas havi aliron al akreditita interpretisto:

Certigi precizan komunikadon inter homoj de malsamaj lingvoj konsiderante kulturajn sentemojn kaj konfidencan.

ar estas konate, ke en krizaj tempoj am en tramataj am emocie Jargitaj situacioj, la dulingva kompetenteco povas draste malpli”i.

ar efika profesia praktiko dependas de la kapablo de la laboristo kompreni la situacion de la kliento, per parola kaj neparola komunikado

ar kvalifikitaj interpretistoj estas ligitaj de la AUSIT (Amstralia Instituto de Tradukistoj kaj Interpretistoj) Kodo de Etiko.

Ili komprenas kaj praktikas nepartiecon, konfidencan kaj precizecon dum interpretado kaj ilia konduto estas profesia.

ar iuj amstralianoj havas la rajton je egala aliro. Interpretistoj estas grava ilo por permesi al homoj, kiuj ne bone parolas la anglan, atingi tiun rajton.

La komunika procezo kaj la rolo de la interpretisto

- Komunikado estas la transdono de informoj de unu partio al alia. Gravas en iu ajn intervjuo situacio estas minimumigi , lameble, faktorojn kiuj povas bloki la komunikadprocezon, t.e.: la lingvan baron.
- La rolo de la interpretisto estas forigi la lingvan baron kaj tiel faciligi komunikadon inter du am pli da partioj, kiuj ne parolas la saman lingvon.
- La interpretisto devas interpreti precize kaj honeste.

- La interpretisto ne devas preterlasi am aldoni ion al tio, kio estas dirita de ambam partioj.
- La interpretisto devas esti senpartia t.e. ne preni flankon am esprimi sian/]ian opinion dum am post intervjuo.

Sidigaj aran”oj

- La ideala sidi”a aran”o estas triangulo kun partoprenantoj je egalaj distancoj unu de la alia, tiel ke la okulkontakto povas esti konservitiam .
- La efa punkto estas povi konservi vidan kontakton kun via kliento iam ne la interpretisto.
- Depende de la naturo de la kazo, sidigaj aran”oj eble devos esti adaptitaj.

ekz-e intervjuoj pri mensa sano am socia laboro

La profesiulo eble volas sidi apud la paciento, se li/]i bezonas esti komforta dum la kurso de la intervjuo. Estas la tasko de la profesiulo proponi la emocian subtenon al la kliento ne la de la interpretisto .

Korpa lingvo

- Kiam vi uzas interpretiston, zorge rigardu la korpan lingvon de via kliento. i tio ofte povas doni al vi senton pri la ”enerala klimato de la konsulto. Se la persono estas maltrankvila am agrenita , vi povos determini tion rigardante sian korpan lingvon.
- Rigardu atente kiel apartaj demandoj estas faritaj al la kliento por ke vi povas provi kaj determini la eblan kamzon de via kliento maltrankvilo.
- Uzu vian propran korpan lingvon por ke via kliento senti”u bonvena kaj trankvila. Firma, amika manpremo kaj rideto iras longan vojon. Kvankam vi eble uzas interpretiston, dependas de vi fari la klienton senti komforta kaj la centro de via atento.

- Se la kliento ĵajnas ”enerale malstre ĝusta kaj memcerta, tiam io eble iras sufiĉe bone.

Okula kontakto

La jenaj teknikoj estas gravaj por certigi, ke vi konservas kontrolon de la intervjuo. Ili malhelpas la klienton pagi troan atenton al la interpretisto.

- Uzu rektan okulan kontakton kun via kliento dum demandado.
- Dum demando al via kliento, adresu la demandon rekte al via kliento ne al la interpretisto.
- Kiam via demando aŭ komento estas interpretata, damre teni akcepteblan okulan kontakton kun via kliento.
- Se la kliento ĵajnas rigardi la interpretiston preferi ol vi, vi povas peti la interpretiston instrui la klienton paroli rekte al vi. Aŭ vi povas simple devigi ĉi tiun bezonon strebante konservi vidan kontakton kun via kliento dum ricevo de respondoj, informoj aŭ instrukcioj.
- Sidigaj aranĝoj, se plenumitaj de vi kiel rekomendite, helpas vin malhelpi okulan kontakton inter la interpretisto kaj la kliento dum instigas profesion al kliento vidan kontakton.
- Atente amskultu tion, kion diras la interpretisto, dum vi rigardas rekte vian klienton. Ĉi tio helpas vian klienton senti, ke lia/ŝia informo trairas. Plibonigita raporto sekvas.

Certigante kontentigan intervjuon

- Dungi trejnitan, profesion interpretiston.
- Kontrolu precize la lingvon de via kliento, kaj se konvene, la dialekton, antaŭ ol dungi la interpretiston (ekz. ĉi tiu interpretisto povas paroli unu aŭ plurajn lingvojn).
- Ankam konstati, se konvene, ajnaj kulturajn antaŭjuojn de la kliento, kiuj povus influi la akceptemon de la kliento de la interpretisto.

- Planu la intervjuon.
- Certigu, ke la kliento komprenas la rolon de la interpretisto same kiel vian propran.
- Establi tamgan sidigan aran”on.
- Ne enkonduku la klienton en la intervjuan areon, kie vi kaj la interpretisto jam sidas.
- Prezentu iun partion kaj klarigu ilian rolon
- Pacienca.
- Permesu pli da tempo por la intervjuo ol vi farus se paroli kun anglalingvano.
- Konservu la rolon de la interpretisto kiel peranto, ne la fokuso de la intervjuo. Faru tion per parolado rekte al la kliento kaj rigardante kiel la kliento respondas al vi.
- Amskultu vian klienton kaj rigardu por nevortaj mesa”oj- korpa lingvo, mimikoj ktp.
- Uzu klaran parolon, mallongajn frazojn. Evitu amstralian slangon am parollingvojn. Minimumu 5 argonon.
- Estu konscia pri viaj propraj nevortaj mesa”oj.
- Certigu, ke la kliento klare komprenas la demandojn faritajn kaj la konsilojn donitajn.
- Kura”igu la interpretiston ser i klarigojn kiam necese.

Konservado de la intervjuo

- Unu el la frustri”oj de uzado de interpretisto estas, ke vi ne scias kun certeco, ke la informo am demando, kiun vi provas transdoni, estas precize rakontitaj.
- Teni ”in simpla helpo vin scii u la punktoj trairas.
- Donu al la interpretisto po unu punkton am koncepton. Ne demandu serion da demandoj en unu aro.

- Vi povos identigi la spertulojn, ar li/ji ofte uzos metodon kiel kalkuli per la fingroj por konservi trakon de tio, kion vi demandis, kion ili interpretis, kion la kliento respondis kaj kiaj respondoj estis raportitaj.

Konservu lingvon simpla

- Konservu vian tutan lingvon kiel eble plej simpla. Esprimu vin per la plej simplaj eblaj ideoj en terminoj, kiujn vi atendus ke laiko komprenos.

- Kiam oni devas uzi teknikan frazon, tiam uzu ”in en ununura frazo kaj tion interpretu. Avertu vian klienton antame, ke vi intencas fari tion, sed tuj poste klarigos.

Uzante la unuan personon

- Raportita am nereakta parolado malhelpas la interrilaton, kiu devus disvolvi”i inter vi kaj via kliento.

- Parolu rekte al la kliento kaj iam uzu la unuan personon.

Ekzemple: “Kiel vi fartas?” prefere ol “Demandu lin kiel li fartas”.

Senpartieco

- Nepras, ke vi uzu interpretistojn kapablajn ekzerci trejnitan senpartiecon. Kelkaj nespertaj interpretistoj prenos pozicion am por am kontram kliento.

- Parencoj ofte, kvankam ne nepre, montros partianecon al via kliento. Informoj, kiujn vi ser as, povas trairi filtrilon, kiu prezentas vian klienton en la plej favora lumo. i tio estas flata al la kliento, se li/ji konscias pri tio, sed nehelpe por starigi fidindajn faktojn.

- Tabuoj pri diskutado pri eksedzi”o, am mensmalsano, ekzemple povus igi parencon plej nefidinda interpretisto. La “interpretisto” en multaj kazoj simple malakceptos demandi la demandon, kiun vi metis, sed anstatamigos alternativan kaj pli “bongustan” demandon. La “respondo” tiam estos elmetita kiel respondo al via demando.

- Krom problemoj kun parencoj ekzistas pliaj eblaj problemaj areoj. Nefesiaj interpretistoj ofte povas esti e malpli efikaj ol kutime en specialaj cirkonstancoj. Konsideru la jenajn:

Ina interpretisto en afero pridubanta masklon de patriarka familio pri la efiko de akcidento sur liaj edzecaj rilatoj.

Infano interpretanta por parencoj kie la presti'o am privateco de plenkreskulo povas esti elmontrita.

Ne endan'erigu la integrecon, sendependecon kaj senpartiecon de la interpretisto.

Estu kulture sentema

- Multaj migrantaj klientoj el landoj kie la jura sistemo, ekzemple, estas konsiderinde diferenca de la amstralia sistemo. Ili ankam eble estis eksponitaj al malsama amtoritatstrukturo kiu povis antamju'i iliajn interesojn.

- Demandu rekte al la kliento, kun la helpo de la interpretisto, kion li/ŝi atendus en sia propra lando. Ekzemple li/ŝi eble ne plene komprenas la rolon de la polico .

- La interpretisto povas esti konscia pri la kulturaj diferencoj inter homoj de malsamaj fonoj, sed ne devus esti vidita kiel kultura eksperto. Tradicioj varias de regiono al regiono, do kvankam la interpretisto povas veni el la sama lando kiel via kliento li/ŝi eble ne konscias pri la apartaj tradicioj am kutimoj de la kliento.

Faru kaj ne fari por profesiuloj

Seru tamge kvalifikitajn interpretistojn (NAATI akreditita, kie aplikebla - NAATI estas la Nacia Akredita Amtoritato por Tradukistoj kaj Interpretistoj).

Demandu la interpretiston pri lia/ŝia trejnado kaj kvalifiko.

Petu al la interpretisto ilian ID-karton.

Koncigu la interpretiston pri la kazo antam ol vi komencas la intervjuon.

Prezentu vin al la kliento kaj interpretisto.

Prezentu la klienton al la interpretisto.

Klarigu klare, kiu vi estas kaj kia estas la celo de la intervjuo.

Konservu kontrolon de la intervjuo.

Konservu okulan kontakton.

u Parolu al la kliento en la unua persono.

Uzu klaran lingvon

Uzu mallongajn frazojn

Faru formalan plendon se vi ne estas kontenta pri la agado de la interpretisto.

Konsideru la interpretiston en sentemaj am stre aj kazoj

Memoru enigi la ‘fintempon’ kaj subskribi la Servan Liveran Formularon (SDF).

Ne petu parencojn, amikojn am infanojn interpreti.

Ne petu al la interpretisto doni al vi sian plenan nomon antam la kliento.

Ne petu la interpretiston plenigi formularojn.

Ne petu la interpretiston fari la intervjuon.

Ne petu la interpretiston doni kulturajn informojn.

Ne petu al la interpretisto preterlasi informojn.

Ne levu vian vo on - i tio ne igas la klienton kompreni vin pli bone.

Ne interrompu la interpretiston antam ol li/ŝi finis la interpretadon.

Ne Faru privatajn rezervarojn kun interpretistoj.

Ne Diskutu la agadon de aliaj interpretistoj

Ne petu la interpretiston traduki dokumentojn.

Ne izolu la klienton sidante tro proksime al la interpretisto.

Ne izolu la klienton per enga"i"o en privata diskuto kun la interpretisto.

Ne Atendu, ke la interpretisto estu 'promenanta vortaro'.

Ne enga"i"u en konversacio kun la interpretisto, krom la kliento.

Ne enga"i"u en konversacio kun alia Servoprovizanto antam la kliento kaj interpretisto. La kliento devos interpreti vian inter]an"on al la kliento.

Ne supozu, ke interpretisto povas interpreti en lingvo/dialekto simila al tiu, kiun ili regas.

This page intentionally blank



L&R Hartley
www.lrhartley.com