

Η ελληνική μετάφραση, προσαρμογή και έκδοση του “Κατευθυντήριες οδηγίες για την αποτελεσματική συνεργασία με διερμηνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας” χρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Προσφύγων, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, στο πλαίσιο των Προγραμμάτων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Προσφύγων – 2010

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Tania Miletic, Marie Piu, Harry Minas, Malina Stankovska,
Yvonne Stolk, Steven Klimidis



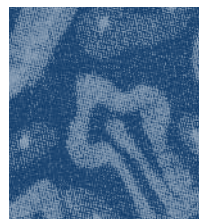
ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Ελληνική έκδοση, Ιούνιος 2011

Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ”

για την ψυχική υγείας μεταναστών
της “Συν-ειρμός” ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Tania Miletic, Marie Piu, Harry Minas, Malina Stankovska,
Yvonne Stolk, Steven Klimidis



Κατευθυντήριες οδηγίες για την αποτελεσματική συνεργασία με διερμηνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας

Εκδόθηκε τον Ιούλιο του 2006 από:
Victorian Transcultural Psychiatry Unit (VTPU)
Level 2, Bolte Wing, St. Vincent's Hospital,
Nicholson Street, Fitzroy, Victoria 3065, Australia.
Tel: +61 3 9288 3300 Fax: +61 3 9288 3370
Email: vtpu@svhm.org.au Website: www.vtpu.org.au

Σχεδιασμός από: Nuovo Group Pty Ltd. Tel: +61 3 8456 8220

Η αναπαραγωγή μέρους ή του συνόλου αυτής της έκδοσης απαγορεύεται χωρίς την έγγραφη άδεια της VTPU.

ISBN 0-9775728-1-1

Ελληνική έκδοση, Ιούνιος 2011:

Την ευθύνη της ελληνικής έκδοσης έχει το Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ” της “Συν-ειρμός” ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης, μετά από άδεια του Victorian Transcultural Psychiatry Unit (VTPU), στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού σεμιναρίου με τίτλο:

«Εκπαίδευση προσωπικού που θα στελεχώσει τους χώρους υποδοχής/κράτησης ή τις ιατρικές κινητές μονάδες υποστήριξης προσφύγων σε Έβρο, Πάτρα, Ηγουμενίτσα, Αθήνα» του Ευρωπαϊκού Ταμείου Προσφύγων 2010.

Η ελληνική έκδοση χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Προσφύγων (2010) και το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Μετάφραση ελληνικής έκδοσης: Ελένη Βελνίδου, Δήμητρα Παπαγεωργίου

Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ”

Μηθύμνης 27β, 112 57 Αθήνα
Τ. 210 8616266, 210 8616280 F. 210 8616102
babel@syn-eirmos.gr

www.syn-eirmos.gr

Διανέμεται δωρεάν

Περιεχόμενα

Πρόλογος στην ελληνική έκδοση.....	5
Εισαγωγή.....	6
1. Επισκόπηση.....	9
2. Γιατί είναι απαραίτητη η συνεργασία με τους διερμηνείς;.....	11
3. Η διερμηνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας – σημαντικές πτυχές.....	12
4. Κατανοώντας το επάγγελμα του διερμηνέα.....	16
5. Πότε πρέπει να καλέσετε διερμηνέα;.....	19
6. Επιλογή του διερμηνέα.....	22
7. Πριν τη συνάντηση.....	24
8. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης.....	25
9. Συνεργασία με παρα-επαγγελματίες διερμηνείς.....	28
10. Πολιτισμικές και γλωσσολογικές οδηγίες για την εφαρμογή των μεθόδων ψυχομετρικής αξιολόγησης.....	30
11. Μετά τη συνάντηση.....	33
12. Συνεργασία με διερμηνείς για πελάτες που είναι πρόσφυγες και επιζήσαντες βασανιστηρίων.....	34
13. Διερμηνεία για άτομα με προβλήματα ακοής στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.....	36
14. Οργανωτικό πλαίσιο.....	40
15. Ευθύνες του προσωπικού.....	42
16. Περαιτέρω πληροφορίες και πηγές.....	44
17. Βιβλιογραφικές αναφορές για τη διερμηνεία στον τομέα της ψυχικής υγείας.....	45
Παράρτημα1: Σύντομος οδηγός για τη συνεργασία με διερμηνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.....	50
Παράρτημα 2: Κάρτα αναγνώρισης της γλώσσας που μιλάει ο εξυπηρετούμενος.....	51
Πληροφορίες για τη Μονάδα Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής της Βικτόρια (VTPU).....	53
Πληροφορίες για το Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ”.....	55

Πρόλογος στην ελληνική έκδοση

Είναι εντυπωσιακό πώς κάποια πράγματα που είναι αυτονόητα αλλού, στην Ελλάδα μοιάζουν υπερβολικά ή ακόμη και εξωπραγματικά. Ο οδηγός αυτός είναι η πιο ακριβής επιβεβαίωση αυτής της διαπίστωσης: στην Αυστραλία είναι αυτονόητο ότι ένας που δεν μιλάει καλά αγγλικά και απευθύνεται για φροντίδα στις αρμόδιες υπηρεσίες ψυχικής υγείας θα έχει την υποστήριξη διερμηνείας. Είναι επίσης αυτονόητο πως ο διερμηνέας θα είναι επαγγελματίας, κατάλληλα εκπαιδευμένος και πιστοποιημένος να ασκεί αυτό το επάγγελμα. Είναι αυτονόητο και το ότι θα ακολουθεί συγκεκριμένους κανόνες στη δουλειά του και ότι το ίδιο θα κάνουν οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Είναι τέλος αυτονόητο ότι οι κανόνες αυτοί θα είναι κάπου γραμμένοι, μαζί με οδηγίες για τη χρήση τους και πως όλα αυτά θα αποσκοπούν στο να καταστήσουν τη συνεργασία ανάμεσα στους διερμηνείς και τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας αποτελεσματική. Και η αποτελεσματικότητα αξιολογείται κυρίως σε όρους οφέλους του έχοντος ανάγκη, του ασθενούς.

Με αυτές τις σκέψεις κατά νου παρουσιάζουμε τις *“Κατευθυντήριες οδηγίες για την αποτελεσματική συνεργασία με διερμηνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας”* που έρχονται από τους αντίποδες και συγκεκριμένα την πολιτεία της Βικτώρια και την τοπική Μονάδα Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής (Victoria Transcultural Psychiatry Unit). Το Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ” (μονάδα ψυχικής υγείας για μετανάστες), που έχει την ευθύνη -κατόπιν σχετικής αδείας- της ελληνικής έκδοσης των οδηγιών, έχει αναπτύξει συνεργασία με την εν λόγω μονάδα καθώς η εμπειρία της και η τεχνογνωσία που έχει αναπτύξει είναι πράγματι εντυπωσιακή. Είναι μια μονάδα με αξιοζήλευτο έργο σε πολλούς τομείς της διαπολιτισμικής ψυχιατρικής και με ιδιαίτερα επιτεύγματα στον τομέα της διερμηνείας.

Στη χώρα μας αυτός ο τομέας είναι ακόμη στα σπάργανα. Ακριβώς γι’ αυτό το λόγο θεωρούμε πολύτιμη αυτή την έκδοση, καθώς μπορεί να βοηθήσει -ως μέτρο σύγκρισης- στην ανάπτυξη αυτού του τομέα, απαραίτητου προκειμένου η αρχή της πρόσβασης στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας ν’ αποκτήσει πραγματικό περιεχόμενο για ανθρώπους διαφορετικής πολιτισμικής και γλωσσικής προέλευσης.

Η έκδοση αυτή είναι η τέταρτη στη σειρά που αποτολμά το Βαβέλ με σχετική θεματολογία. Έχουν προηγηθεί οι εκδόσεις *“Οδηγός Επίγνωσης της Πολιτισμικής Ετερότητας”*, *“Πολιτισμική επάρκεια – Ένας πρακτικός οδηγός για εργαζόμενους σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας”* (αμφότεροι το 2010) και *“Αναζητώντας προστασία και ασφάλεια – Πρακτικός οδηγός για την υποστήριξη των αιτούντων άσυλο και των προσφύγων ώστε να ασκούν τα δικαιώματα και να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους στην Ελλάδα”* (το 2011). Πρόκειται για μια σειρά εκδόσεων που θα εμπλουτίζεται συνεχώς φιλοδοξώντας να διευκολύνει τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας (και όχι μόνο) στην προσέγγιση μεταναστών και εν γένει ανθρώπων με πολλαπλές ταυτότητες και ετερότητες.

Νίκος Γκιωνάκης

Επιστημονικά υπεύθυνος Κέντρου Ημέρας “Βαβέλ”

Εισαγωγή

Είναι αδύνατον να υπάρξει παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας υψηλής ποιότητας, χωρίς την άριστη επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού ψυχικής υγείας και των πελατών. Η επικοινωνία σχετίζεται πάντα με τη διαπραγμάτευση του νοήματος. Οι δυσκολίες είναι αρκετές, ακόμα και όταν δύο άτομα μοιράζονται την ίδια γλώσσα και τον ίδιο πολιτισμό. Συχνά υπάρχουν επικοινωνιακές δυσκολίες μεταξύ του προσωπικού ψυχικής υγείας και των πελατών, ακόμα και όταν μιλούν την ίδια γλώσσα. Ένα πρόβλημα, βέβαια, είναι ότι δεν μιλούν πραγματικά την “ίδια γλώσσα”. Οι ίδιες λέξεις που χρησιμοποιούν οι πελάτες και τα μέλη του προσωπικού συχνά έχουν διαφορετικό νόημα για τον καθένα. Ο τρόπος με τον οποίον ο πελάτης αντιλαμβάνεται τον όρο “σχιζοφρένεια”, καθώς και τις πολλές συνεκδοχές του που συχνά δεν εκφράζονται, δεν είναι ίδιος με αυτόν που τα μέλη του προσωπικού αντιλαμβάνονται τον ίδιο όρο. Αν τα αντίστοιχα νοήματά τους δεν διευκρινιστούν, μπορούν να προκληθούν σοβαρά λάθη στη διερμνεύα και να μην επιτευχθεί η σωστή επικοινωνία. Όταν το προσωπικό και οι πελάτες δεν μοιράζονται την ίδια γλώσσα και δεν γνωρίζουν τις πολιτισμικές αντιλήψεις και δεσμεύσεις ο ένας του άλλου, τότε δεν υπάρχει αμοιβαία κατανόηση, κάτι που δυσχεραίνει πολύ την πρακτική εφαρμογή των υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας και το προσωπικό που εργάζεται στα κέντρα ψυχικής υγείας συναντούν συχνά προβλήματα στην επικοινωνία. Οι συνέπειες που έχει μια τέτοια αποτυχημένη επικοινωνία στην ποιότητα και στην ασφάλεια των υπηρεσιών ψυχικής υγείας δεν είναι γνωστές, γιατί δεν έχουν διερευνηθεί συστηματικά.

Ένας ικανός διερμνέας που έχει καταρτιστεί και ενημερωθεί σωστά μπορεί να γεφυρώσει το επικοινωνιακό χάσμα ανάμεσα στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και στους πελάτες, όταν αυτοί δεν μοιράζονται την ίδια γλώσσα. Ακόμα και όταν οι πελάτες φαίνονται να γνωρίζουν αρκετά καλά τη γλώσσα του τόπου στον οποίο ζουν, καλό είναι να θυμόμαστε ότι ο πελάτης μπορεί να έχει περιορισμένη γνώση λεξιλογίου, γραμματικής, συντακτικού και χρήσης των ιδιωματισμών.

Στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας, οι επικοινωνιακές απαιτήσεις είναι πολυσύνθετες. Οι πελάτες καλούνται να κατανοήσουν και να εκφράσουν δύσκολα και συχνά δυσδιάκριτα νοήματα που σχετίζονται με τις συναισθηματικές τους εμπειρίες και τις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Όταν υπάρχει παραλήρημα, άνοια, άγχος, κατάθλιψη ή διαταραχή σκέψης δυσχεραίνεται περαιτέρω η ικανότητά τους να επικοινωνήσουν σε μια δεύτερη γλώσσα. Όταν η γνώση της ελληνικής γλώσσας του πελάτη ή του φροντιστή δεν ανταποκρίνεται στις επικοινωνιακές απαιτήσεις, το προσωπικό ψυχικής υγείας έχει την ευθύνη να συνεργαστεί με διερμνέα με κατάλληλα προσόντα και εμπειρία και να αναπτύξει μια σχέση συνεργασίας με αυτόν, προκειμένου να διασφαλιστεί η ακριβής και αποτελεσματική επικοινωνία. Γνωρίζουμε ότι οι μεταφράσεις μη καταρτισμένων διερμνέων (προσωπικό ψυχικής υγείας, μέλη της οικογένειας) περιέχουν συχνά λάθη και ότι τέτοια λάθη μπορούν με τη σειρά τους να οδηγήσουν σε σημαντικά λάθη στη λήψη κλινικών αποφάσεων. Για παράδειγμα, ο όρος “στενοχωρημένος”, που μερικές φορές χρησιμοποιείται στην καθομιλουμένη για να περιγράψει την κατάθλιψη, στα Βιετναμέζικα σημαίνει “ελπίδα” ή μια κατάσταση “ηρεμίας”. Όπως είναι εμφανές, η διάθεση μιας Βιετναμέζας

¹ Andary, Stolk & Klimidis, (2003)

πελάτισσας μπορεί να παρερμηνευτεί αν συμφωνούσε ότι ένιωθε “στενοχωρημένη”. Παραδείγματα μεταφραστικών λαθών βρέθηκαν από τον Marcos (1979) στις μεταγραφές κλινικών συνεντεύξεων που διεξήχθησαν από αρμόδιους διερμνείς.

Κλινικός προς πελάτισσα που μιλάει Κινέζικα: *Ποια είναι η διάθεσή σας τώρα τελευταία;*

Διερμνέας προς πελάτισσα (στα Κινέζικα): *Πώς νιώθετε;*

Πελάτισσα (στα Κινέζικα): *Όχι, δεν πονάω πια, το στομάχι μου είναι μια χαρά τώρα και μπορώ να φάω πολύ καλύτερα από τότε που παίρνω τα φάρμακα.*

Διερμνέας προς κλινικό: *Λέει ότι νιώθει μια χαρά, κανένα πρόβλημα.*

Κλινικός προς πελάτισσα: *Εξακολουθείτε να νιώθετε λυπημένη, ότι μερικές φορές δεν αξίζει να ζείτε;*

Διερμνέας προς πελάτισσα (στα Κινέζικα): *Ο γιατρός θέλει να μάθει αν νιώθετε λυπημένη και αν σας αρέσει η ζωή σας.*

Πελάτισσα (στα Κινέζικα): *Όχι, ναι. Ξέρω ότι με χρειάζεται η οικογένειά μου, οπότε δεν μπορώ να παραιτηθώ. Προσπαθώ να μην το σκέφτομαι.*

Διερμνέας προς κλινικό: *Λέει ότι όχι, λέει ότι αγαπάει την οικογένειά της και ότι η οικογένειά της τη χρειάζεται.*

Αυτή η μεταγραφή² δείχνει τις νοηματικές αλλοιώσεις, παραλείψεις και αλλαγές που μπορούν να προκύψουν στην μη καταρτισμένη μετάφραση και έχουν σοβαρές κλινικές επιπτώσεις. Για να αποφευχθούν τέτοια λάθη, το προσωπικό ψυχικής υγείας πρέπει να συνεργαστεί με σωστά καταρτισμένους επαγγελματίες διερμνείς, που κατά προτίμηση θα έχουν εμπειρία στην ψυχική υγεία.

Σε πολλές χώρες σήμερα απαιτείται από τους διερμνείς που απασχολούνται στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας να είναι καλά καταρτισμένοι και πιστοποιημένοι. Αυτό προκύπτει ως αναγνώριση της πολυπλοκότητας του έργου του διερμνέα. Έχει αφιερωθεί λιγότερη προσοχή στο εξίσου σημαντικό έργο της διασφάλισης ότι το προσωπικό ψυχικής υγείας έχει την απαραίτητη γνώση και τις ικανότητες για να μπορεί να συνεργαστεί αποτελεσματικά με τους επαγγελματίες διερμνείς. Η απουσία τέτοιων ικανοτήτων περιορίζει την ποιότητα και τη χρησιμότητα της συνάντησης που διεξάγεται παρουσία διερμνέα. Για το προσωπικό ψυχικής υγείας, η διεξαγωγή μιας συνάντησης με τη βοήθεια διερμνέα δημιουργεί μια σειρά προκλήσεων και δυσκολιών. Οι παρούσες οδηγίες αποσκοπούν να βοηθήσουν το προσωπικό ψυχικής υγείας να κατανοήσει τα χαρακτηριστικά των συναντήσεων με διερμνέα και να αναπτύξει τη γνώση και τις ικανότητες που απαιτούνται για τη συνεργασία τους με τους διερμνείς.

² Προσαρμοσμένη από Marcos (1979, σελ. 173)

1. Επισκόπηση

Οι οδηγίες που ακολουθούν έχουν σχεδιαστεί για το προσωπικό που εργάζεται στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και αποσκοπούν:

1. Στην προαγωγή της ενημέρωσης και της κατανόησης της διερμνεύσεως στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας
2. Στην παρουσίαση της γνώσης και των πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική συνεργασία με τους διερμνείς και τους πελάτες
3. Στην παροχή πρόσβασης σε επιπλέον πληροφορίες και πηγές που θα βοηθήσουν στη συνεργασία με τους διερμνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Σε όλες τις οδηγίες, ως **πελάτης** ορίζεται ο εξυπηρετούμενος, το μέλος της οικογένειας ή ο φροντιστής που εμπλέκεται με τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και άλλες συναφείς υπηρεσίες.³

Ως **“προσωπικό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας”** ορίζονται όλα τα μέλη του προσωπικού που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες των υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

Επίσης δείτε: *Παράρτημα 1: Σύντομος Οδηγός για τη συνεργασία με διερμνείς σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας*

Ο ρόλος του διερμνέα στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας

Ο διερμνέας αποτελεί σημαντικότατο μέλος της ομάδας των επαγγελματιών που προσφέρουν υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Σε αρκετά κράτη υπάρχουν αξιώσεις που ορίζονται από νομοθεσίες και πολιτικές και διασφαλίζουν ότι τα επικοινωνιακά ή πολιτισμικά εμπόδια δεν παρεμποδίζουν τα άτομα διαφορετικής πολιτισμικής και γλωσσολογικής προέλευσης να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Για παράδειγμα, στην Αυστραλία, ο Νόμος περί Ψυχικής Υγείας (5 ii) αναφέρει ότι οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας πρέπει “να λαμβάνουν υπόψη τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με ψυχική διαταραχή, οι οποίες σχετίζονται με την ηλικία τους, το φύλο τους, τη θρησκεία τους, τον πολιτισμό τους, τη γλώσσα τους και άλλα”. Στο Πρότυπο 1.7 των Εθνικών Προτύπων για τις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας (Κοινοπολιτειακό Υπουργείο Υγείας και Οικογενειακών Υποθέσεων, 1997) αναφέρεται ότι “οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας προασπίζουν το δικαίωμα που έχουν οι πελάτες και οι φροντιστές τους για πρόσβαση σε πιστοποιημένους διερμνείς”. (σελ. 7)

Το Τμήμα Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών (www.health.vic.gov.au/mentalhealth/rmc) έχει εκδώσει μια εγκύκλιο διαχείρισης του προγράμματος που περιγράφει τις

³ Αναφερθείτε στις Οδηγίες του Προϊστάμενου Ψυχιάτρου (Chief Psychiatrist’s Guidelines) στο «Συνεργασία με τις Οικογένειες και τους Φροντιστές (Working Together with Families and Carers) – Απρίλιος 2005», που είναι διαθέσιμες στο: <http://www.health.vic.gov.au/mentalhealth/cpg/>

υποχρεώσεις των περιφερειακών υπηρεσιών ψυχικής υγείας (ΠΥΨΥ), όσον αφορά στις γλωσσικές υπηρεσίες. Η εγκύκλιος διαχείρισης του προγράμματος ορίζει ότι:

- Οι ΠΥΨΥ έχουν την υποχρέωση να φροντίζουν για τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών διερμνείας όλο το 24ωρο, σε όλες τις γλώσσες της κοινότητας.
- Όλες οι ΠΥΨΥ πρέπει να καθιερώσουν διαδικασίες για τη χρήση τηλεφωνικών υπηρεσιών διερμνείας.
- Οι ΠΥΨΥ πρέπει να συνεργάζονται με πιστοποιημένους διερμνείς της Εθνικής Αρχής Διαπίστευσης Μεταφραστών και Διερμνέων (NAATI) Επιπέδου 3, οι οποίοι προσφέρουν υπηρεσίες άμεσης ανταπόκρισης.
- Σε κάποιες γλωσσικές ομάδες όπου η πιστοποίηση δεν είναι προς το παρόν διαθέσιμη, ίσως είναι απαραίτητη η συνεργασία με διερμνείς Επιπέδου 2 (παρα-επαγγελματικό επίπεδο).
- Το προσωπικό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες για το δικαίωμά τους στην πρόσβαση σε υπηρεσίες διερμνείας, αν και όταν αυτό είναι απαραίτητο.
- Η αξιολόγηση της ανάγκης για διερμνεία πρέπει να πραγματοποιηθεί στο επίπεδο εισαγωγής και να αναθεωρείται σε σημεία-κλειδιά κατά τη διαδικασία παροχής της υπηρεσίας.
- Η διερμνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας είναι ένας πρακτικός κλάδος που απαιτεί από το προσωπικό ψυχικής υγείας και από τους διερμνείς να αναπτύξουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει αντιστοιχία ούτε ως προς την πολιτική ούτε ως προς τις πρακτικές αναφορικά με τη διευκόλυνση ατόμων που προέρχονται από διαφορετικά γλωσσικά και πολιτισμικά υπόβαθρα στο πεδίο της επικοινωνίας και αυτό παρά τον αυξημένο αριθμό αλλοδαπών που τα τελευταία χρόνια ζουν στη χώρα. Ορισμένες προσπάθειες πρόσκαιρου χαρακτήρα μέσω της περιστασιακής χρηματοδότησης από Ευρωπαϊκά Ταμεία περιορίζονται στην τοποθέτηση διαμεσολαβητών σε νοσοκομεία για όσα καιρό διαρκούν τα προγράμματα. Είναι σαφές βέβαια ότι σε καμία περίπτωση αυτές οι προσπάθειες -όσο φιλότιμες κι αν είναι από την πλευρά αυτών που αναλαμβάνουν τις σχετικές πρωτοβουλίες- δεν συγκροτούνται σε επίπεδο πολιτικής.

2. Γιατί είναι απαραίτητη η συνεργασία με τους διερμνείς;

Σε όλες τις κλινικές σχέσεις, η επικοινωνία είναι υψίστης σημασίας. Η ανεπαρκής επικοινωνία με άτομα που έχουν περιορισμένη γνώση της γλώσσας του τόπου στον οποίο ζουν περιορίζει την ικανότητά τους να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες και επηρεάζει σημαντικότερα την ποιότητα της θεραπείας τους όταν αποκτήσουν πρόσβαση⁴.

Η ανεπαρκής επικοινωνία θα περιορίσει την ικανότητα του επαγγελματία ψυχικής υγείας να: αναπτύξει μια θεραπευτική σχέση

- κατανοήσει τις εμπειρίες και τον τρόπο σκέψης του πελάτη
- κατανοήσει το πολιτισμικό πλαίσιο της συμπεριφοράς του
- κάνει μια αξιολόγηση
- σχηματίσει μια διάγνωση
- αποφασίσει μαζί με τον πελάτη ένα κατάλληλο πρόγραμμα θεραπείας
- ελέγξει την ασθένεια
- αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα και τις όποιες δυσμενείς επιδράσεις της θεραπείας

Όταν η επικοινωνία ανάμεσα στον επαγγελματία ψυχικής υγείας και στον πελάτη είναι ανεπαρκής, θα προκύψουν διαγνωστικά και θεραπευτικά λάθη. Για παράδειγμα, μπορεί να:

- υπερεκτιμηθεί ή να μην εκτιμηθεί επαρκώς η σοβαρότητα της ψυχοπαθολογίας
- μην οριστεί σωστά το είδος της ψυχοπαθολογίας που υπάρχει
- διαγνωστεί ψυχοπαθολογία που δεν υπάρχει

Η ανεπαρκής επικοινωνία θα οδηγήσει τον πελάτη σε περιορισμένη ή εσφαλμένη κατανόηση:

- του ρόλου του επαγγελματία ψυχικής υγείας
- του ρόλου της υπηρεσίας
- της φύσης της ασθένειας
- του σκοπού της θεραπείας ή της φαρμακευτικής αγωγής
- των παρενεργειών της φαρμακευτικής αγωγής

Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας, καθώς και οι μονάδες στις οποίες εργάζονται, έχουν την υποχρέωση να διασφαλίσουν ότι η επικοινωνία είναι επαρκής για κλινική αξιολόγηση και για θεραπεία υψηλής ποιότητας.

⁴ Minas, I.H. (1991). Mental Health Services for Immigrant Communities. Εργασία που παρουσιάστηκε στην ετήσια συνάντηση της Ομοσπονδίας Συμβουλίων των Μη-Αγγλόφωνων Κοινοτήτων της Αυστραλίας (Federation of NESB Communities Councils of Australia): VTPU

3. Η διερμηνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας – σημαντικές πτυχές

Η διερμηνεία είναι μια εξειδικευμένη δεξιότητα που περιλαμβάνει την ακριβή και αποτελεσματική μετάφραση του νοήματος από τη μια γλώσσα στην άλλη. Η διερμηνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας είναι ένα πολύπλοκο έργο.

Ακριβολογία στη διερμηνεία

Οι επαγγελματίες διερμηνείς καλούνται να μεταφράζουν σωστά το νόημα όσων έχουν ειπωθεί. Η “κατά λέξη” μετάφραση δεν είναι ούτε κατάλληλη ούτε νοηματικά σωστή.

Κάποιοι επαγγελματίες ψυχικής υγείας ανησυχούν όταν ο διερμνέας αποδίδει με πολλά λόγια κάτι σύντομο που έχουν πει. Να θυμάστε ότι ο διερμνέας ίσως χρειαστεί να χρησιμοποιήσει περισσότερες λέξεις για να αποδώσει την έννοια ή το νόημα στη γλώσσα του πελάτη.

Η διερμηνεία συνίσταται στην όσο το δυνατόν καλύτερη απόδοση του νοήματος – κάποιες λέξεις ή φράσεις δεν μεταφράζονται άμεσα σε κάποια άλλη γλώσσα.

- ✓ Αν ανησυχείτε ότι ο διερμνέας έχει προσθέσει δικά του σχόλια, ρωτήστε τον τι είπε.

Σε μερικές περιπτώσεις, όπως όταν ο λόγος του πελάτη είναι συγκεχυμένος και ασυνάρτητος, η κατά λέξη μετάφραση μπορεί να αποδώσει με μεγαλύτερη ακρίβεια αυτή τη σύγχυση και την έλλειψη ειρμού. Πρέπει να προειδοποιήσετε τους διερμνείς ότι μερικές φορές οι πληροφορίες που πρέπει να αποδοθούν ίσως να μη βγάζουν νόημα, εξαιτίας κάποιας διαταραχής σκέψης ή λόγω δυσφασίας. Προκειμένου να το διακρίνει αυτό ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας, είναι απαραίτητο να μεταφράζει ακριβώς ο διερμνέας όσα ειπώθηκαν, παρά να κατασκευάζει κάποιο νόημα εκεί που δεν υπάρχει νόημα με συνοχή.

Να είστε ελαστικοί:

- ✓ Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο διερμνέας μπορεί να χρειαστεί να μεταφράζει ταυτόχρονα (διερμνεία ενώ μιλάει το άτομο), αντί διαδοχικά (να περιμένει μια παύση για να μεταφράσει). Η ταυτόχρονη διερμνεία μπορεί να είναι καταλληλότερη για κάποιον που, για παράδειγμα, έχει πάθει μανιακό επεισόδιο και μιλάει ασταμάτητα.
- ✓ Ενημερώστε τον διερμνέα. Προτείνεται το προσωπικό ψυχικής υγείας να κάνει μια συζήτηση με τον διερμνέα πριν τη συνάντηση, προκειμένου να τον πληροφορήσει για τον σκοπό της συνάντησης και για να ορίσει τον τρόπο διερμνείας (δηλαδή, διαδοχική ή ταυτόχρονη διερμνεία). Αν ο διερμνέας παρεκκλίνει από όσα έχουν συμφωνηθεί, ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας θα καταλάβει ότι ο διερμνέας ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης.

Τεχνική γλώσσα

Η διερμνεία της τεχνικής γλώσσας μπορεί να είναι ένα δύσκολο έργο. Στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας συχνά χρησιμοποιείται τεχνική γλώσσα, όπως η κλινική ορολογία. Σχετίζεται με

Να θυμάστε ότι ο διερμνέας είναι ένας επαγγελματίας συνεργάτης στη διερμνευόμενη συνεδρία, αλλά δεν είναι έχει εξειδικευμένη εμπειρία και γνώση πάνω στα ζητήματα και στην ορολογία της ψυχικής υγείας.

τις διαγνώσεις (π.χ. σχιζοφρένεια, διπολική διαταραχή), τα συμπτώματα (π.χ. ψευδαισθήσεις, παραλήρημα) και τη θεραπεία (π.χ. συμβουλευτική, ατομικό θεραπευτικό πρόγραμμα, φαρμακοθεραπεία, ψυχοκοινωνική αποκατάσταση, κοκ). Ονόματα και αρκτικόλεξα υπηρεσιών (π.χ., Κινητή Μονάδα Ψυχικής Υγείας ή ΚΜΨΥ) συχνά μπερδεύουν τους πελάτες.

Είναι σημαντικό οι πληροφορίες να εκφράζονται σε μη-τεχνική γλώσσα, η οποία μπορεί να γίνει εύκολα κατανοητή από τους πελάτες. Επίσης είναι σημαντικό να ελέγχει το προσωπικό ψυχικής υγείας ότι το νόημα που ήθελε να μεταφέρει έχει γίνει κατανοητό.

- ✓ Να χρησιμοποιείτε σαφή και απλή γλώσσα για να εξηγήτε τους όρους και τις διαδικασίες των υπηρεσιών ψυχικής υγείας
- ✓ Να αποφεύγετε αρκτικόλεξα και εξειδικευμένη γλώσσα
- ✓ Να ελέγχετε ότι όλα έχουν γίνει κατανοητά.

Απόρρητο

Είναι σημαντικό να τονίσετε στον πελάτη (και στον διερμνέα) ότι όλες οι πληροφορίες είναι απόρρητες. Αν και οι διερμνείς δεσμεύονται από Κώδικα Δεοντολογίας που διασφαλίζει ότι η δουλειά τους είναι απόρρητη, πολλοί πελάτες της υπηρεσίας δεν το γνωρίζουν αυτό. Η ανησυχία για το συμβαίνει με τις πληροφορίες που αποκαλύπτονται παρουσία διερμνέα μπορεί να οφείλεται, για παράδειγμα, σε προηγούμενες εμπειρίες στιγματισμού ή στη διερμνεία από μη καταρτισμένο προσωπικό. Η αποτυχία τήρησης της απορρήτου από οποιαδήποτε μέλος του προσωπικού (κλινικό, αποκαταστασιακό, διερμνείς ή διοικητικό) αποτελεί σοβαρή παραβίαση ηθικής ευθύνης.

- ✓ Όταν ενημερώνετε τον διερμνέα, επαναλάβετε ότι απαιτείται εμπιστευτικότητα
- ✓ Όταν συστήνετε τον διερμνέα στον πελάτη, εξηγήστε ότι όλα όσα θα συζητηθούν στη συνάντηση θεωρούνται απόρρητα (ωστόσο, υπόκεινται στο νόμο) και ότι τόσο ο διερμνέας όσο και το προσωπικό δεσμεύονται να τηρήσουν το απόρρητο.

Στιγματισμός

Η ψυχική ασθένεια είναι άκρως στιγματισμένη σε όλες τις κοινότητες. Όταν ο βαθμός του στιγματισμού είναι υψηλός, οι πελάτες ίσως να μη θέλουν να μάθει η κοινότητά τους ότι πάσχουν από μια ψυχική ασθένεια ή οι φροντιστές ίσως να μη θέλουν να γίνει γνωστό ότι ένα μέλος της οικογένειας πάσχει από μια ψυχική ασθένεια. Συνεπώς, ο πελάτης μπορεί να είναι επιφυλακτικός να δεχτεί την παρουσία διερμνέα, ακόμα και αν το επίπεδο γνώσης της γλώσσας είναι ανεπαρκές. Ίσως ο πελάτης να γνωρίζει τον διερμνέα ή την οικογένειά του και επομένως να νιώθει άβολα να τους εμπλέξει. Αυτό το πρόβλημα είναι πιθανότερο να παρουσιαστεί σε μικρές, νεοουσταθείσες κοινότητες.

- ✓ Όσο είναι εφικτό και ενώ είναι απών ο διερμνέας, εξηγήστε στον πελάτη το ρόλο των διερμνών και ότι δεσμεύονται επαγγελματικά να τηρήσουν το απόρρητο του πελάτη.

- ✓ Προτείνετε ως επιλογή -αν βέβαια υπάρχει- την τηλεφωνική διερμνεία, εξηγώντας ότι οι τηλεφωνικοί διερμνείς εργάζονται σε εθνικό επίπεδο και επομένως αυτό διασφαλίζει περαιτέρω το απόρρητο.
- ✓ Ελέγξτε αν το άτομο γνωρίζει άπαιστα κάποια άλλη γλώσσα εκτός από την πρωταρχική. Π.χ. αν είναι Σομαλός, μπορεί να μιλήσει Αραβικά ή Ιταλικά; Μάθετε αν θα δεχόταν να καλέσετε διερμνέας για μια από τις εναλλακτικές γλώσσες.
- ✓ Αν ο πελάτης εξακολουθεί να μην επιθυμεί την παρουσία διερμνέα, τότε ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας θα πρέπει να κρίνει αν μπορεί να συνεχιστεί η συνάντηση χωρίς διερμνέα ή αν πρέπει να επιμείνει για την παρουσία διερμνέα, στην περίπτωση που είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί η εφαρμογή των επαγγελματικών του υποχρεώσεων (όσον αφορά στην ασφάλεια κ.λπ.).

Συμπεριφορά διερμνέων

Οι διερμνείς ίσως να νιώθουν άβολα να εργάζονται στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

- ✓ Το προσωπικό ψυχικής υγείας πρέπει να γνωρίζει ότι και οι διερμνείς μπορεί να επηρεαστούν από τον στιγματισμό, την παραπληροφόρηση ή την έλλειψη κατάρτισης σχετικά με τις ψυχικές ασθένειες.
- ✓ Εφόσον είναι δυνατό, να συνεργάζεστε με διερμνείς που έχουν εμπειρία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Συνέχεια

Εφόσον είναι δυνατόν, να συνεργάζεστε με τον ίδιο διερμνέα σε όλες τις συναντήσεις με έναν πελάτη. Το βάρος που νιώθει ο πελάτης όταν πρέπει επανειλημμένως να αναπτύξει μια σχέση με νέους διερμνείς, δημιουργεί περιττές δυσκολίες.

Όταν μια συνάντηση έχει πάει καλά και έχει αναπτυχθεί εμπιστοσύνη ανάμεσα στον πελάτη και στον διερμνέα, καλό είναι να συνεχίζεται η συνεργασία με τον ίδιο διερμνέα.

- ✓ Αν υπάρχει συνέχεια με τον ίδιο διερμνέα, είναι πιο πιθανό να έχετε μεγαλύτερη πρόοδο με τον πελάτη σας.

Αντιεπαγγελματική συμπεριφορά

Μπορεί να υπάρξουν περιπτώσεις όπου το προσωπικό ψυχικής υγείας πιστεύει ότι η διαγωγή του διερμνέα δεν είναι επαγγελματική ή ότι έχει φερθεί ανάρμοστα απέναντι στον πελάτη ή κατά τη διάρκεια της συνάντησης. Παραδείγματα αντιεπαγγελματικής διαγωγής ή συμπεριφοράς του διερμνέα αποτελούν τα παρακάτω:

- Να μη μεταφράζει όλα όσα λέγονται (εκτός και αν κάποιος μιλάει τόσο γρήγορα που να το καθιστά αδύνατον).
- Να διεξάγει μια δεύτερη συζήτηση κατά τη διάρκεια της συνάντησης, αποκλείοντας τον άλλον συμμετέχοντα.

- Να μιλάει εκ μέρους του πελάτη.
- Να απαντάει στο τηλέφωνο κατά τη διάρκεια της συνάντησης,
- Υποτιμητική συμπεριφορά και αντιμετώπιση του πελάτη.

Σε περίπτωση που υποπτευθείτε ότι οι πληροφορίες δεν αποδίδονται σωστά, ενημερώστε τον πελάτη σας ότι πρέπει να μιλήσετε με τον διερμνέα και ζητήστε διευκρινήσεις.

- ✓ Μετά τη συνάντηση, συζητήστε με τον διερμνέα οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά και το λόγο που πιστεύετε ότι ήταν μη αποδεκτή.
- ✓ Αν το ζήτημα δεν λυθεί ή επαναληφθεί, πρέπει να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας, τον προϊστάμενο του διερμνέα και από κοινού ν' αναζητήσετε κάποια λύση.

4. Κατανοώντας το επάγγελμα του διερμνέα

Αξιολόγηση και πιστοποίηση των διερμνέων

Το παράδειγμα της Αυστραλίας

Στην Αυστραλία, η Εθνική Αρχή Διαπίστευσης Μεταφραστών και Διερμνέων (NAATI - National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση του επιπέδου γνώσης μια γλώσσας και για την πιστοποίηση των διερμνέων. Η NAATI επιβλέπει την πιστοποίηση των διερμνέων σύμφωνα με τα ακόλουθα επίπεδα γνώσης Γλωσσών Εκτός της Αγγλικής (Languages Other Than English - LOTE)⁵.

Επίπεδα:

NAATI Επίπεδο 2: Παρα-επαγγελματίας Διερμνέας. Ικανότητα διερμνείας σε απλές και εύκολες καταστάσεις.

NAATI Επίπεδο 3: Επαγγελματίας Διερμνέας. Προτιμώμενο επίπεδο για εξειδικευμένες καταστάσεις των κλάδων της νομικής, της υγείας και άλλες (όπως η διερμνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας).

NAATI Επίπεδο 4: Διερμνέας Συνεδρίων. Ανώτερο επαγγελματικό επίπεδο. Ικανότητα διερμνείας σε πολυσύνθετες και εξειδικευμένες καταστάσεις, συμπεριλαμβανομένων και των διεθνών συνεδρίων.

Για τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας απαιτούνται Επαγγελματίες (Επίπεδο 3) Διερμνείς. Για κάποιες νεοσυσταθείσες κοινότητες όπου η NAATI δεν έχει καθιερώσει ακόμα διαδικασίες διαπίστευσης, μπορεί να μην υπάρχουν διαθέσιμοι επαγγελματίες διερμνείς.

Είναι προτιμώμενο οι διερμνείς που εργάζονται στον κλάδο της ψυχικής υγείας να γνωρίζουν τους βασικούς ψυχιατρικούς όρους και έννοιες, να κατανοούν έως κάποιο βαθμό την ψυχική ασθένεια και να έχουν αναλογιστεί τη δική τους στάση και τις δικές τους αντιλήψεις για τα άτομα με ψυχική ασθένεια. Γίνεται επίσημη κατάρτιση των διερμνέων πάνω σε αυτά τα ζητήματα, αν και κάποιοι έχουν αναπτύξει αυτή τη γνώση και την επίγνωση ύστερα από μερικά χρόνια εργασίας στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Για κάποιες νεοσυσταθείσες κοινότητες μπορεί να μην υπάρχουν επαγγελματίες διερμνείς Επίπεδου 3. Σε αυτήν την περίπτωση, οι οδηγίες που δίνονται είναι ότι οι παρα-επαγγελματίες διερμνείς Επίπεδου 2 θα χρειαστούν αναλυτικότερη ενημέρωση και πληροφόρηση.

⁵ Η NAATI είναι ένα εθνικό σώμα προτύπων που ανήκει στις Κυβερνήσεις της Κοινοπολιτείας, Πολιτειών και Περιφερειών της Αυστραλίας (Commonwealth, State and Territory Governments of Australia). Είναι μια ανώνυμη εταιρία υπό τον Κοινοπολιτειακό Επιχειρησιακό Νόμο 2001. Η NAATI λειτουργεί επίσης ως συμβουλευτικό σώμα για τον κλάδο της Μετάφρασης και Διερμνείας (Translation and Interpreting - T&I) στην Αυστραλία, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με τα πρότυπα Μετάφρασης και Διερμνείας, την πιστοποίηση, το ρόλο και τη λειτουργία των Μεταφραστών και των Διερμνέων, καθώς και τις δεξιότητες Μετάφρασης και Διερμνείας σε διάφορους τομείς.

Επιπλέον οδηγίες είναι:

- ✓ Ζητήστε έναν διερμνέα που να έχει ήδη εργαστεί σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Οι διερμνείς είναι προετοιμασμένοι για να συζητήσουν για την εμπειρία τους. Αυτές οι πληροφορίες είναι επίσης διαθέσιμες και μέσω του πρακτορείου του διερμνέα τη στιγμή που τον κλείνετε.
- ✓ Αν δεν υπάρχει διαθέσιμος επαγγελματίας διερμνέας NAATI Επίπεδου 3, να ξέρετε ότι ίσως υπάρχουν περιορισμοί στην ανάπτυξη μιας σχέσης με τον πελάτη και στις πληροφορίες που θα μπορείτε να δώσετε ή να λάβετε.
- ✓ Η διερμνεία δεν πρέπει να γίνεται από κάποιο μέλος της οικογένειας ή από κάποιον συγγενή.

Οι διερμνείς είναι επαγγελματίες συνεργάτες

Οι διερμνείς είναι επαγγελματίες το έργο των οποίων είναι να καταστήσουν ικανή την επικοινωνία του νοήματος μεταξύ του προσωπικού ψυχικής υγείας και των πελατών.

- ✓ Το προσωπικό ψυχικής υγείας “συνεργάζεται με” (δεν “χρησιμοποιεί”) διερμνείς.
- ✓ Το προσωπικό ψυχικής υγείας μπορεί να αναπτύξει μια πιο “συναδελφική” συνεργασία με τους διερμνείς, μέσα από το σχεδιασμό της συνάντησης και τη συζήτηση πριν και μετά τις συναντήσεις.

Ο διερμνέας ως “Πολιτισμικός Σύμβουλος”

Οι απόψεις δίστανται ανάμεσα στους διερμνείς και σε όσους εργάζονται στον κλάδο, για το κατά πόσο μπορεί ο διερμνέας να αποτελέσει πηγή πληροφοριών σχετικά με την κουλτούρα πελατών διαφορετικής πολιτισμικής και γλωσσολογικής προέλευσης. Πληροφορίες που μπορεί να είναι κλινικά σημαντικές πρέπει να αναζητούνται από το δίγλωσσο προσωπικό ψυχικής υγείας και από την επίσημη βιβλιογραφία.

- ✓ Αν επιθυμείτε να ξέρετε τις απόψεις του διερμνέα σχετικά με τις πολιτισμικές διαφορές, δηλώστε το αυτό κατά την ενημέρωσή του και αφιερώστε χρόνο για να συζητήσετε τις παρατηρήσεις σας. Να έχετε υπόψη ότι ο διερμνέας μοιράζεται μαζί σας την υποκειμενική του άποψη, η οποία μπορεί να ισχύει ή να μην ισχύει για τον πελάτη με τον οποίον δουλεύετε.
- ✓ Αν επιθυμείτε ο διερμνέας να έχει το ρόλο και του “πολιτισμικού συμβούλου”, αυτό πρέπει να το δηλώσετε κατά τη διάρκεια της ενημέρωσης ή της ανασκόπησης. (Προτείνεται η πολιτισμική γνωμάτευση να περιορίζεται σε γενικές πληροφορίες, όπως ποιοι είναι οι σωστοί τρόποι για να χαιρετήσετε και να απευθύνεστε στον πελάτη.)
- ✓ Πριν ζητήσετε πολιτισμικές πληροφορίες, ελέγξτε ότι ο διερμνέας έχει την απαραίτητη γνώση όσον αφορά στην κουλτούρα του πελάτη. Αναφερθείτε στην Οδηγία: 6. *Επιλογή του διερμνέα.*
- ✓ Μην υποθέτετε ότι επειδή ο πελάτης και ο διερμνέας μοιράζονται την ίδια γλώσσα, “ταιριάζουν” και από άποψη εθνικότητας και πολιτισμού.

- ✓ Το δίγλωσσο και διπολιτισμικό προσωπικό ψυχικής υγείας μπορεί να σας βοηθήσει με μια δεύτερη κλινική γνώματευση, αλλά πάντα πρέπει να λαμβάνετε υπόψη τους περιορισμούς που αναφέρονται παραπάνω όσον αφορά στο δίγλωσσο προσωπικό.
- ✓ Να ξέρετε ότι υπάρχει περίπτωση ο διερμνέας να μην επιθυμεί να σχολιάσει πολιτισμικά ζητήματα. Αν εκφράσει αυτή την προτίμηση, μην επιμείνετε και μη θεωρήσετε ότι ο διερμνέας δεν είναι συνεργάσιμος.
- ✓ Εκτός από την αξιολόγηση της ψυχικής κατάστασης μέσω της γλώσσας, το προσωπικό ψυχικής υγείας καταλήγει σε κλινικά συμπεράσματα με βάση και τη συμπεριφορά του πελάτη, τη μη-λεκτική επικοινωνία, τα ρούχα και την εμφάνισή του, τις πεποιθήσεις του, τις αξίες του, τον τρόπο ζωής του κ.λ.π.
- ✓ Οι διερμνείς δεν είναι καταρτισμένοι στην ερμηνεία συμπεριφορών, αν και μπορεί να είναι σε θέση να σχολιάσουν πολιτισμικές πρακτικές.
- ✓ Οι διερμνείς δεν είναι καταρτισμένοι επαγγελματίες ψυχικής υγείας και δεν πρέπει να τους ζητάτε να αξιολογήσουν τα συμπτώματα των πελατών ή να εκφράσουν οποιαδήποτε άλλη κλινική γνώμη.

Διερμνέας αντί Μεταφραστή

Ο διερμνέας μεταφράζει το νόημα όσων θα ειπωθούν σε μια συζήτηση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Ο μεταφραστής μεταφράζει γραπτά έγγραφα. Ο διερμνέας μπορεί και να μην είναι μεταφραστής. Αν χρειαστεί να εξηγήσετε κάποιο γραπτό κείμενο στον πελάτη, μπορείτε να ζητήσετε από τον διερμνέα να του το μεταφράσει προφορικά (δηλ. να το διαβάσει στη γλώσσα του πελάτη). Πρέπει να θυμάστε ότι η προφορική μετάφραση δεν είναι ίδια με την κανονική μετάφραση και μπορεί να μην αποδίδει με ακρίβεια το σωστό ύφος και τη σωστή μορφή και περιπλοκότητα του εγγράφου. Ο διερμνέας μπορεί να πει ότι η προφορική μετάφραση δεν είναι επαρκής ή ότι το κείμενο είναι πολύ περίπλοκο για να μεταφραστεί προφορικά. Σε αυτή την περίπτωση, ίσως χρειαστεί να κανονίσετε να μεταφραστεί το έγγραφο από έναν επαγγελματία μεταφραστή.

Περαιτέρω πληροφορίες:

Για μια πρόσφατη αναφορά σχετικά με τη διερμνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και τις ανάγκες κατάρτισης του διερμνέα, δείτε:

Miletic, T., Minas, H., Stolk, Y., Gabb, D., Klimidis, S., Piu, M., & Stankovska, M. (2006) *Βελτιώνοντας την ποιότητα της διερμνείας στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας στη Βικτόρια (Improving the quality of mental health interpreting in Victoria)*. Αναφορά από τη Μονάδα Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής της Βικτόρια (VTPU), Μελβούρνη. [www.vtrpu.org.au]

5. Πότε πρέπει να καλέσετε διερμνέα;

Ο διερμνέας πρέπει να καλείται κατά την αξιολόγηση, τη θεραπεία, τις υποστηρικτικές συναντήσεις, όταν γίνεται ο σχεδιασμός της θεραπείας και του εξιτηρίου, καθώς και κατά το εξιτήριο.

Απαιτείται διερμνέας όταν:

- ✓ ο πελάτης ζητήσει διερμνέα
- ✓ ο πελάτης προτιμάει να μιλήσει, και μιλάει καλύτερα, σε μια άλλη γλώσσα εκτός της γλώσσας του τόπου στον οποίο ζει
- ✓ το προσωπικό ψυχικής υγείας κρίνει ότι ο πελάτης χρειάζεται διερμνέα, λόγω δυσκολίας επικοινωνίας στα προφορικά ελληνικά

Αξιολογώντας την αναγκαιότητα για διερμνέα

Εκτός από το να λάβει υπόψη του τις προτιμήσεις των πελατών της υπηρεσίας, το προσωπικό ψυχικής υγείας πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογήσει και την ανάγκη για διερμνέα. Προκειμένου να αποφασιστεί αν απαιτείται διερμνέας, είναι αναγκαίο να αξιολογηθεί η δυνατότητα ενός ατόμου να επικοινωνήσει αποτελεσματικά στην γλώσσα του τόπου στον οποίο ζει. Αυτό δεν αφορά μόνο τον πελάτη, αλλά και τους φροντιστές του ή τα μέλη της οικογένειάς του. Το επίπεδο γνώσης της γλώσσας ορίζεται από την ικανότητα κατανόησης και έκφρασης στον γραπτό και προφορικό λόγο. Παρακάτω παρουσιάζεται μια απλή κλίμακα του επιπέδου γνώσης:

Κλίμακα επιπέδου γνώσης της γλώσσας:

- ✓ 1 Δεν είναι σε θέση να κάνει μια καθημερινή κουβέντα (π.χ. καταλαβαίνει απλούς χαιρετισμούς και λίγα περισσότερα)
- ✓ 2 Είναι σε θέση να κάνει μια καθημερινή κουβέντα, αλλά δεν μπορεί να εκφραστεί για να συζητήσει κλινικά ζητήματα ή συναισθηματικό περιεχόμενο
- ✗ 3 Είναι σε θέση να επικοινωνήσει με ευχέρεια. Μπορεί να συζητήσει με άνεση κλινικές πληροφορίες

Αν ο πελάτης ανήκει στις κατηγορίες 1 και 2, πρέπει να καλέσετε διερμνέα. Αν ο πελάτης ανήκει στην κατηγορία 3, δεν χρειάζεται διερμνέας. Μην ξεχνάτε ότι κατά τα στάδια οξείας ασθένειας, ο πελάτης μπορεί να μεταφερθεί από την κατηγορία 3 στις κατηγορίες 1 και 2.

Προκειμένου να κατανοήσει και να εκφράσει κάποιος κλινικές πληροφορίες, το επίπεδό του γνώσης της γλώσσας πρέπει να είναι παρόμοιο με αυτό ενός ντόπιου ομιλητή. Αν το άτομο μπορεί απλά να κατανοήσει την καθημερινή γλώσσα και να κάνει μια κουβέντα, αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι θα είναι σε θέση να καταλαβαίνει όλα όσα λέγονται στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Εύκολα μπορούν να υπερεκτιμηθούν οι γλωσσικές γνώσεις ενός ατόμου, γι' αυτό να κάνετε ερωτήσεις για να ελέγξετε το επίπεδο γνώσης του.

- ✓ ελέγξτε τις δεξιότητες επικοινωνίας και κατανόησης του πελάτη στην γλώσσα του τόπου
- ✓ να γνωρίζετε ότι σε καταστάσεις έντονου άγχους, όπως σε περιπτώσεις υποτροπής της διαταραχής του ατόμου, συχνά μειώνεται η ικανότητα του ατόμου να επικοινωνήσει σε μια γλώσσα που δεν είναι η μητρική του

- ✓ ελέγξτε ότι το άτομο έχει καταλάβει όσα έχετε πει
- ✓ να γνωρίζετε ότι κάποιες συναισθηματικές εμπειρίες μπορούν να διατυπωθούν μόνο μέσω της μητρικής γλώσσας του πελάτη, καθώς τα συναισθήματα και άλλες εμπειρίες που συχνά αποτελούν μέρος της ψυχικής ασθένειας είναι δύσκολο να εκφραστούν σε μια ξένη γλώσσα
- ✓ Το επίπεδο γνώσης της γλώσσας μπορεί να διαφοροποιείται με την πάροδο του χρόνου και πρέπει να αναθεωρείται σε διάφορα στάδια κατά τη διάρκεια της θεραπείας και της περίθαλψης
- ✓ Η ικανότητα επικοινωνίας και το επίπεδο γνώσης της γλώσσας αποτελούν επίσης σημαντικά ζητήματα όταν δουλεύετε με κωφούς και βαρήκοους. Αν το άτομο προτιμάει να επικοινωνήσει στην τοπική νοηματική γλώσσα, απαιτείται ένας διερμνέας αυτής της γλώσσας.

Περιστάσεις κατά τις οποίες πρέπει να καλέσετε διερμνέα

Ο διερμνέας πρέπει να καλείται σε όλες τις περιστάσεις κατά τις οποίες πρέπει να αποσπάσετε από τον πελάτη ή να μεταφέρετε στον πελάτη σημαντικές πληροφορίες. Ο διερμνέας πρέπει να παρευρίσκεται στις ακόλουθες περιστάσεις:

- ✓ όταν ο πελάτης ζητάει έναν διερμνέα
- ✓ όταν το προσωπικό ψυχικής υγείας δεν καταλαβαίνει τον πελάτη
- ✓ κατά την εισαγωγή στην υπηρεσία
- ✓ κατά την αξιολόγηση, συμπεριλαμβανομένης της αρχικής αξιολόγησης και της εξέτασης ψυχικής κατάστασης
- ✓ κατά τη συνεχή θεραπεία
- ✓ για την αξιολόγηση της οικογένειας
- ✓ κατά τη διάρκεια εξειδικευμένων και πολυκλαδικών αξιολογήσεων
- ✓ για να εξηγήσει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, τη διάγνωση, τη θεραπεία, τη θεραπευτική αγωγή και/ή τις παρενέργειες
- ✓ για να εξηγήσει νομικά δικαιώματα και αλλαγές του νομικού καθεστώτος
- ✓ κατά τη συγκατάθεση μετά από ενημέρωση για διαδικασίες που κρίνονται αναγκαίες για την αξιολόγηση κινδύνου
- ✓ σε μια κρίσιμη κατάσταση
- ✓ κατά την αποκλιμάκωση (debriefing) μετά από κρίση
- ✓ στις συνεχείς αναθεωρήσεις, είτε στο κέντρο της υπηρεσίας είτε κατά τη διάρκεια της επίσκεψης στο σπίτι
- ✓ για την ανάπτυξη ενός ατομικού προγράμματος, φροντίδας
- ✓ για τον προγραμματισμό του εξιτηρίου
- ✓ για την παρακολούθηση των πελατών που είναι σε μονάδες νοσηλείας ή που δέχονται εντατική θεραπεία
- ✓ κατά τις συνεδρίες αποκατάστασης
- ✓ σε συνεργαζόμενες υπηρεσίες, όπως στις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας για Παιδιά και Εφήβους και σε συσκέψεις σε σχολεία και σε άλλα κέντρα/μονάδες που εμπλέκουν τον πελάτη και την οικογένεια.

Επείγοντα περιστατικά

Σε κάποιες χώρες, ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση σε διερμνείς και να είναι στη διάθεσή του μέσα σε μία ώρα αν δηλώσει ότι:

- είναι από μια υπηρεσία ψυχικής υγείας και
- αντιμετωπίζει επείγον / περιστατικό σε κρίση

Σε πολλές περιπτώσεις περιστατικών σε κρίση, η παρέμβαση μπορεί να καθυστερήσει μέχρι να φτάσει ο διερμνέας, επομένως μπορεί να σας βοηθήσει ένας διερμνέας μέσω τηλεφώνου, αν διατίθεται αυτή η εναλλακτική. Στο πλαίσιο μιας κρίσης, ελέγξτε αν ο διερμνέας επιθυμεί μια συνάντηση με το προσωπικό ψυχικής υγείας μετά από τη συνάντηση/το περιστατικό. Αναφερθείτε στην Οδηγία: 11. *Μετά τη συνάντηση.*

6. Επιλογή του διερμνέα

Προετοιμασία

- ✓ εντοπίστε τη σωστή γλώσσα και διάλεκτο (π.χ. άτομα που έχουν γεννηθεί στο Αφγανιστάν μπορεί να μιλούν διάφορες γλώσσες, όπως Παστού, Φαρσί ή διαλέκτους). Αν δεν είστε σε θέση να το διακρίνετε αυτό, ίσως σας βοηθήσει η τηλεφωνική υπηρεσία διερμνέων, αν υπάρχει και λειτουργεί.
- ✓ λάβετε υπόψη την εθνικότητα, τη θρησκεία, την εκπαίδευση και τη μόρφωση του πελάτη
- ✓ λάβετε υπόψη το ιστορικό μετανάστευσης του πελάτη και την πολιτική κατάσταση στη χώρα καταγωγής του
- ✓ ελέγξτε ότι η επιλεγόμενη γλώσσα είναι κατανοητή από όλη την οικογένεια στις οικογενειακές συναντήσεις
- ✓ λάβετε υπόψη ότι οι οικογενειακές σχέσεις μπορεί να ορίζονται από το φύλο, τη θέση ή την ηλικία
- ✓ μάθετε τι προτιμάει ο πελάτης όσον αφορά στο γένος, τη διάλεκτο, τη χώρα και την εθνικότητα του διερμνέα
- ✓ καθορίστε επιπλέον χρόνο για μια συνάντηση με διερμνέα
- ✓ εφόσον αυτό είναι δυνατόν, να συνεργάζεστε με τον ίδιο διερμνέα.

Όταν επιλέγετε διερμνέα

- ✓ διευκρινίστε τη γλώσσα, την εθνικότητα και το φύλο που απαιτείται
- ✓ βεβαιώστε ότι ο διερμνέας είναι διαθέσιμος για όλη την απαιτούμενη διάρκεια
- ✓ τα ραντεβού των διερμνέων συνήθως διαρκούν 1,5 ώρα
- ✓ ζητήστε έναν διερμνέα με εμπειρία ή κατάρτιση σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας

Συνεχόμενα ραντεβού

Πολλές υπηρεσίες υγείας και μερικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας, οργανώνουν συνεχόμενα ραντεβού για έναν διερμνέα, όταν υπάρχει μεγάλη ζήτηση για μια συγκεκριμένη γλώσσα. Το πλεονέκτημα είναι ότι με αυτό τον τρόπο μεγιστοποιείται η πρόσβαση σε έναν διερμνέα για κάθε ραντεβού και ελαχιστοποιούνται τα έξοδα μετακίνησης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με παραπάνω από έναν τρόπους. Για παράδειγμα, μπορείτε να κλείσετε έναν διερμνέα για το ίδιο απόγευμα ή πρωινό κάθε εβδομάδα και για τους πελάτες που έχουν ραντεβού αυτές τις ώρες.

- ✓ Τα συνεχόμενα ραντεβού με τον ίδιο διερμνέα είναι προφανώς πιο οικονομικά από τα ξεχωριστά με διαφορετικούς διερμνείς.
- ✓ Να έχετε υπόψη ότι αυτή η πρακτική θα έχει ως αποτέλεσμα να βρίσκονται στην υπηρεσία τις ίδιες περίπου ώρες πελάτες που μιλούν την ίδια γλώσσα και ότι κάποια άτομα θα προτιμούσαν να μην τους αναγνωρίσει κάποιος από την ίδια τους την κοινότητα, επειδή ντρέπονται ή φοβούνται για στιγματισμό.

Μπορεί να είναι δύσκολο να κανονιστούν συνεχόμενα ραντεβού σε ορισμένες υπηρεσίες, π.χ. στις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας για Παιδιά και Εφήβους.

- ✓ Αντιθέτως, κάποιοι πελάτες διαφορετικής πολιτισμικής και γλωσσολογικής προέλευσης, μπορεί να απολαμβάνουν την ευκαιρία να συναντούν άτομα που μιλούν την ίδια γλώσσα και με τα οποία μπορούν να συζητήσουν
- ✓ Να λάβετε υπόψη όσο το δυνατόν περισσότερο τις προτιμήσεις των πελατών σχετικά με τα συνεχόμενα ραντεβού με τους διερμνείς
- ✓ Σιγουρευτείτε ότι ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας και ο διερμνέας έχουν χρόνο για τις απαραίτητες συζητήσεις πριν και μετά τη συνάντηση.

7. Πριν τη συνάντηση

Ο διερμνέας θα είναι σε θέση να μεταφράσει με μεγαλύτερη ακρίβεια αν έχει κατανοήσει πλήρως το σκοπό της συνάντησης, το ρόλο του κλινικού, τη μέθοδο εργασίας του και την ορολογία που είναι πιθανό να χρησιμοποιηθεί. Η αμοιβαία επαγγελματική σχέση σεβασμού προάγεται επίσης και αν αφιερώσετε χρόνο για να συστηθείτε και να διασαφηνίσετε το ρόλο σας.

Οι διερμνείς συνεργάζονται με επαγγελματίες από πληθώρα κλάδων. Κάθε κλάδος έχει τις δικές του αρχές πρακτικής, τα δικά του εργαλεία, τη δική του εξειδικευμένη γλώσσα και τις δικές του μορφές στενογραφίας για περίπλοκες έννοιες. Δεν πρέπει να υποθέσετε ότι ο διερμνέας γνωρίζει αυτά τα ζητήματα για τον κλάδο της ψυχικής υγείας.

Να θυμάστε ότι μια λεπτομερής ενημέρωση πριν τη συνεδρία μπορεί να βοηθήσει τον διερμνέα να προετοιμαστεί για δυσάρεστες πληροφορίες που μπορεί να συζητηθούν κατά τη διάρκεια της συνάντησης.

Πριν τη συνάντηση

Ελέγξτε ότι ο διερμνέας

- ✓ και ο πελάτης δεν γνωρίζονται
- ✓ είναι διερμνέας με εμπειρία στην ψυχική υγεία
- ✓ να θυμάστε ότι στις λιγότερο ομιλούμενες γλώσσες ή στις αγροτικές περιοχές, το ένα ή και τα δύο από αυτά μπορεί να μην είναι εφικτά και συνεπώς απαιτείται πιο λεπτομερής ενημέρωση

Ενημερώστε τον διερμνέα για:

- ✓ την περίπτωση και την ορολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί καθώς και για οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που μπορεί να είναι σχετική
- ✓ τον τρόπο που θα διεξαχθεί η συνάντηση
- ✓ καθορίστε τον απαιτούμενο τρόπο διερμνείας (δηλ. διαδοχική ή ταυτόχρονη διερμνεία). Δείτε Οδηγία: 3. Η διερμνεία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας – σημαντικές πτυχές
- ✓ καθορίστε πρωτόκολλα για θέματα ασφαλείας με τον διερμνέα, όπως συζητήστε οποιεσδήποτε ανησυχίες που σας απασχολούν σχετικά με θέματα ασφαλείας και ετοιμάστε ένα σχέδιο σε περίπτωση που η συνάντηση πρέπει να σταματήσει (π.χ. μια συνθηματική λέξη για να σταματήσει η συνάντηση, σε περίπτωση που υπάρχει κάποια ανησυχία εκ μέρους του επαγγελματία ψυχικής υγείας ή του πελάτη).

Οι διερμνείς δεν πρέπει να μένουν μόνοι τους με τον πελάτη πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά τη συνάντηση. Αν συμβεί αυτό, μπορεί να κινδυνεύσει ο ρόλος του διερμνέα και να υπάρξουν επιπτώσεις σε θέματα ασφαλείας.

- ✓ ο διερμνέας πρέπει να κληθεί στο γραφείο προσωπικού κατά την άφιξη του και να εγκαταλείψει την αίθουσα μαζί σας αν χρειαστεί να λείψετε από την αίθουσα για οποιονδήποτε λόγο κατά τη διάρκεια της συνάντησης
- ✓ θυμηθείτε να εξηγήσετε στον πελάτη γιατί πρέπει να φύγετε από την αίθουσα και γιατί πρέπει να σας ακολουθήσει και ο διερμνέας.

8. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης

Η πρώτη συνάντηση

Η πρώτη συνάντηση μπορεί να πάρει περισσότερη ώρα από τη συνηθισμένη, προκειμένου να:

- ✓ συστήσετε τον εαυτό σας και τον διερμνέα
- ✓ εξηγήσετε στον πελάτη ποιος είστε και ποιος είναι ο ρόλος σας
- ✓ εξηγήσετε το ρόλο του διερμνέα
- ✓ εξηγήσετε ότι οι διερμνείς δεσμεύονται από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματός του να αντιμετωπίζουν ως εμπιστευτικά όλα όσα ειπωθούν (αυτό είναι ένα ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα και μπορεί να χρειαστούν πολλές συνεδρίες μέχρι να βεβαιωθεί ο πελάτης ότι τηρείται το απόρρητο)
- ✓ εξηγήσετε το σκοπό της συνάντησης και τη διαδικασία διερμνείας (όπως ότι θα γίνονται παύσεις για τη διερμνεία)

Τοποθέτηση θέσεων

- ✓ βεβαιωθείτε ότι θέσεις είναι έτσι τοποθετημένες ώστε να διευκολύνουν την επικοινωνία. Όταν η συνάντηση γίνεται μόνο με έναν πελάτη, τον διερμνέα και έναν επαγγελματία ψυχικής υγείας, τοποθετήστε τις θέσεις σε τριγωνικό σχηματισμό.



σχηματισμός
σε πέταλο



σχηματισμός
σε τρίγωνο



σχηματισμός
σε κύκλο

- ✓ όταν η διερμνεία γίνεται με την οικογένεια, με τους φροντιστές ή με περισσότερα από δύο άτομα, καλό είναι οι θέσεις να σχηματίζουν είτε πέταλο είτε κύκλο, με τον διερμνέα να κάθεται δίπλα στον επαγγελματία ψυχικής υγείας
- ✓ σε καταστάσεις μεγάλης ή ομαδικής συνάντησης, τοποθετήστε τις θέσεις σε κύκλο, με τον διερμνέα δίπλα στον επαγγελματία ψυχικής υγείας και κοντά στον πελάτη, για να μπορεί να καταλαβαίνει τις διαδικασίες χωρίς να ενοχλεί τους υπόλοιπους
- ✓ για τους κωφούς και βαρήκοους πελάτες, βεβαιωθείτε ότι η διάταξη των καθισμάτων και του φωτισμού είναι η καταλληλότερη για να επιτευχθεί η καταλληλότερη επικοινωνία (Δείτε Οδηγία: 13. Διερμνεία για άτομα με προβλήματα ακοής στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας).
- ✓ για τηλεφωνική διερμνεία, χρησιμοποιείτε διπλό ακουστικό ή τηλεφώνω με ανοιχτή ακρόαση, και καθίστε απέναντι από τον πελάτη σας. Αν χρησιμοποιείτε κανονικό τηλέφωνο, μιλήστε στον διερμνέα, μετά δώστε το ακουστικό στον πελάτη και εξηγήστε ότι το τηλέφωνο θα αλλάζει χέρια⁶.

⁶ Δείτε: Points on using telephone interpreting, της Εθνικής Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμνείας (TIS National): www.immi.gov.au/tis/doctor.htm

Λεκτική και μη-λεκτική επικοινωνία

- ✓ φροντίστε οι προτάσεις και οι ερωτήσεις σας να είναι σύντομες
- ✓ κάντε μια παύση στο τέλος κάθε δήλωσης για να έχει χρόνο ο διερμνέας να μεταφράσει
- ✓ εξηγήστε στον πελάτη γιατί πρέπει να γίνονται παύσεις
- ✓ να γνωρίζετε ότι μερικές φορές ο διερμνέας μπορεί να πρέπει να διασαφηνίσει μια δήλωση με τον πελάτη, το μέλος της οικογένειας ή τον φροντιστή
- ✓ να κοιτάτε τον πελάτη, ακόμα κι όταν μιλάει ο διερμνέας
- ✓ να απευθύνεστε απευθείας στον πελάτη. Να χρησιμοποιείτε το πρώτο πρόσωπο “εγώ” και το δεύτερο πρόσωπο “εσύ”, αντί να λέτε “ρώτησέ τον” ή “ρώτησέ την”. Αν ο πελάτης μιλήσει απευθείας στον διερμνέα, ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας θα πρέπει να παρέμβει και να ζητήσει από τον πελάτη να μιλάει απευθείας στον επαγγελματία ψυχικής υγείας
- ✓ να αποφεύγετε την εξειδικευμένη ή την καθομιλουμένη γλώσσα – είναι ιδιαίτερα δύσκολο να μεταφραστεί – και να εξηγείτε τυχόν δύσκολες έννοιες ή όρους
- ✓ να παρατηρείτε τη γλώσσα του σώματος τόσο του διερμνέα όσο και του πελάτη
- ✓ να αποφεύγετε το σαρκασμό, τον κυνισμό και τα αστεία – είναι δύσκολο να μεταφραστούν
- ✓ σε ομαδικές καταστάσεις, να έχετε τον έλεγχο και να καθοδηγείτε τις διαδικασίες με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν όλοι να συμμετάσχουν
- ✓ αν πρέπει να φύγετε από την αίθουσα, να κάνετε ένα τηλεφώνημα ή οτιδήποτε άλλο που δεν είναι απολύτως σαφές στους υπόλοιπους συμμετέχοντες, εξηγήστε το αυτό στον πελάτη σας και εξηγήστε γιατί πρέπει να φύγει μαζί σας και ο διερμνέας
- ✓ μην αφήνετε τον διερμνέα μόνο του με τον πελάτη
- ✓ ελαχιστοποιήστε δυνητικές ενοχλήσεις (π.χ. απενεργοποιήστε τα κινητά τηλέφωνα)

Πράγματα που πρέπει να θυμάστε κατά τη διάρκεια της συνάντησης

- ✓ να έχετε πάντα τον έλεγχο της συνάντησης
- ✓ να ακολουθείτε τα πρωτόκολλα ασφαλείας που έχετε ορίσει νωρίτερα με τον διερμνέα
- ✓ να αποφεύγετε να εμπλέκεστε σε συζήτηση με τον διερμνέα κατά τη διάρκεια της συνάντησης, καθώς αυτό μπορεί να κάνει τον πελάτη να νιώσει παραγκωνισμένος. Αν πρέπει οπωσδήποτε να συζητήσετε κάποιο ζήτημα, εξηγήστε στον πελάτη τι κάνετε και γιατί
- ✓ πριν τη συνάντηση, ενημερώστε τον διερμνέα και μετά τη συνάντηση, κάντε μια ανασκόπηση
- ✓ μερικές φορές οι πελάτες/τα μέλη της οικογένειας λένε κάτι στους διερμνείς και μετά τους ζητούν να μην το μεταφέρουν στον επαγγελματία ψυχικής υγείας (σε τέτοιες περιπτώσεις, ίσως χρειαστεί να εξηγήσετε πάλι το ρόλο του διερμνέα).
- ✓ μη ζητάτε από παιδιά και από μέλη της οικογένειας να μεταφράζουν
- ✓ να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες τηλεφωνικής διερμνείας μόνο εφόσον δεν μπορεί να παραστεί κάποιος διερμνέας, ή για να αποκτήσετε βασικές πληροφορίες, όπως τα στοιχεία μητρώου, ή όταν αυτό είναι που προτιμάει ο πελάτης γιατί ανησυχεί για την τήρηση του απορρήτου (μπορείτε να καθουσιάσετε τους πελάτες ότι οι τηλεφωνικοί διερμνείς μπορεί να βρίσκονται οπουδήποτε στην χώρα).

Διαπροσωπική δυναμική – διαχείριση της συνάντησης

Η παρουσία ενός διερμνέα σε μια συνάντηση ψυχικής υγείας αλλάζει τη δυναμική της σχέσης μεταξύ του πελάτη και του επαγγελματία ψυχικής υγείας. Οι πιο συχνές αλλαγές που έχουν παρατηρηθεί περιλαμβάνουν:

- Υπερβολική ταύτιση διερμνέα και πελάτη (ο διερμνέας και ο πελάτης δημιουργούν μια συμμαχία, αποκλείοντας τον επαγγελματία ψυχικής υγείας)
- Υπερβολική ταύτιση διερμνέα και επαγγελματία ψυχικής υγείας (ο διερμνέας και ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας δημιουργούν μια συμμαχία, αποκλείοντας τον πελάτη)
- Επικράτηση του διερμνέα (ο διερμνέας αναλαμβάνει τον έλεγχο της συνάντησης)
- Απόρριψη του διερμνέα (ο πελάτης απορρίπτει τον διερμνέα)

Για να αποφεύγετε τέτοια προβλήματα:

- ✓ πριν τη συνάντηση, διασαφηνίστε τους ρόλους
- ✓ μετά τη συνάντηση, συζητήστε τυχόν ζητήματα που προέκυψαν από αυτήν,

Αν συνεργάζεστε με τους διερμνείς έχοντας ως γνώμονα αυτές τις οδηγίες, θα μειωθούν οι πιθανότητες αλλαγής της δυναμικής της σχέσης.

9. Συνεργασία με παρα-επαγγελματίες διερμνείς⁷

Οι οδηγίες που ακολουθούν είναι συμπληρωματικές των γενικών οδηγιών για τη συνεργασία με τους διερμνείς οι οποίοι δεν έχουν ακόμη αποκτήσει επαρκή εμπειρία ή δεν είναι πιστοποιημένοι (εκεί όπου ισχύει η πιστοποίηση).

Πριν από τη συνάντηση

Ενημερώστε τον διερμνέα, καλύπτοντας τους ακόλουθους τομείς:

- ✓ Διασαφηνίστε τον ρόλο σας στο φορέα για τον οποίον εργάζεστε
- ✓ Ρωτήστε αν ο διερμνέας έχει προϋπηρεσία στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και συζητήστε εν συντομία τις προηγούμενες εμπειρίες του
- ✓ Επιβεβαιώστε ότι ο διερμνέας καταλαβαίνει ότι το περιεχόμενο της συνάντησης πρέπει να παραμείνει απόρρητο. Βεβαιωθείτε, στη συνέχεια, ότι αυτό έχει γίνει κατανοητό από τον διερμνέα
- ✓ Περιγράψτε συνοπτικά στον διερμνέα τη συνεδρία: ποιοι θα συμμετάσχουν, τι θα συζητηθεί, αναλύστε με τον διερμνέα τυχόν εξειδικευμένες έννοιες ψυχικής υγείας, ώστε να βεβαιωθείτε ότι θα είναι σε θέση να τις μεταφράσει
- ✓ Ενημερώστε τον διερμνέα για οποιαδήποτε τυχόν ευαίσθητα ζητήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη συνάντηση. Είναι πιθανόν ο διερμνέας να έχει βιώσει κάποιες κοινές μεταναστευτικές εμπειρίες με τον πελάτη. Αξιοποιήστε επίσης την ανασκόπηση μετά τη συνάντηση για να συζητήσετε τυχόν ζητήματα που μπορεί να προκύψουν
- ✓ Σε περίπτωση που είναι αναπόφευκτη η χρήση τεχνικής ορολογίας, εξηγήστε τις αντίστοιχες λέξεις ή όρους στον διερμνέα πριν από τη συνάντηση
- ✓ Συζητήστε τον τρόπο διερμνείας που θα χρησιμοποιήσει ο διερμνέας (θα πρέπει να είναι μόνο διαδοχική διερμνεία)
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι οι προφορικές προτάσεις είναι σύντομες
- ✓ Πείτε στον διερμνέα να σας ειδοποιήσει, σε περίπτωση που δεν μπορεί να αντεπεξέλθει στη ροή της επικοινωνίας
- ✓ Πείτε στον διερμνέα να ζητά διευκρινίσεις κάθε φορά που υπάρχει κάποια ασάφεια
- ✓ Προβλέψτε διάλειμμα για τον διερμνέα αν η συνάντηση πρόκειται να κρατήσει πολύ
- ✓ Προσφέρετε υποστήριξη στον διερμνέα

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης

- ✓ Προβείτε στις συστάσεις μεταξύ όλων των συμμετεχόντων
- ✓ Εξηγήστε το ρόλο του διερμνέα και διευκρινίστε ότι όλα όσα θα ειπωθούν στη συνάντηση είναι απόρρητα

⁷ Οι οδηγίες για τη συνεργασία με παρα-επαγγελματίες διερμνείς συντάχθηκαν από τη Sarina Phan, Αντιπρόεδρο του Ινστιτούτου Αυστραλών Διερμνέων και Μεταφραστών (The Australian Institute of Interpreters and Translators – AUSIT) και την Eva Hussain, Πρόεδρο του AUSIT για την περιφέρεια της Βικτόρια και της Τασμανίας (AUSIT Vic/Tas).

- ✓ Υπενθυμίστε στον ομιλητή ή στους ομιλητές να χρησιμοποιούν σύντομες προτάσεις και να επιτρέπουν αρκετό χρόνο στον διερμνέα για να τις μεταφράσει
- ✓ Αποφύγετε διφορούμενες ή περίπλοκες προτάσεις
- ✓ Φροντίστε να εξηγήσετε τις διαδικασίες, τους κανονισμούς και τους λόγους για τους οποίους ζητάτε συγκεκριμένο είδος πληροφοριών
- ✓ Παρατηρήστε τη γλώσσα του σώματος του πελάτη και του διερμνέα για να εντοπίσετε τυχόν μη-λεκτικά μηνύματα
- ✓ Αποφύγετε να ζητήσετε από τον διερμνέα να διαβάξει έγγραφα, φυλλάδια κλπ στους πελάτες
- ✓ Επιλύστε τυχόν ζητήματα ή προβλήματα διερμνείας τη στιγμή που προκύπτουν
- ✓ Αν η συνάντηση είναι συναισθηματικά φορτισμένη, δώστε χρόνο στον διερμνέα για σύντομα διαλείμματα
- ✓ Ελέγξτε ότι ο πελάτης έχει κατανοήσει τα πάντα.

Μετά τη συνάντηση

- ✓ Κατά τη συζήτηση μετά τη συνάντηση, ζητήστε τα σχόλια του διερμνέα για την έκβαση της συνάντησης και ρωτήστε τον αν υπήρξαν τυχόν προβλήματα
- ✓ Πείτε του τα σχόλιά σας σχετικά με τα θετικά και αρνητικά στοιχεία που εντοπίσατε
- ✓ Σε περίπτωση που ο διερμνέας χρειάζεται επιπλέον αποκλιμάκωση (debriefing), πληροφορήστε τον ότι πρέπει να ενημερώσει τη διεύθυνση της υπηρεσίας του ή να ζητήσει υποστήριξη από έναν πιο έμπειρο συνάδελφό του
- ✓ Συζητήστε τυχόν σοβαρές ανησυχίες με τον φορέα παροχής γλωσσικών υπηρεσιών.

10. Πολιτισμικές και γλωσσολογικές οδηγίες για την εφαρμογή των μεθόδων ψυχομετρικής αξιολόγησης

Οι παρούσες οδηγίες περιλαμβάνουν τις βασικές αρχές για την εφαρμογή των μεθόδων αξιολόγησης, με ή χωρίς διερμηνέα, σε πελάτες με χαμηλό επίπεδο γνώσης της γλώσσας του τόπου στον οποίο ζουν και/ή με περιορισμένη εξοικείωση με την τοπική κουλτούρα. Μην ξεχνάτε ότι οι μέθοδοι ψυχολογικής αξιολόγησης, καθώς και οι τυποποιημένες επιδόσεις τους, πρέπει να χρησιμοποιούνται για τους πληθυσμούς στην γλώσσα των οποίων έχουν σταθμιστεί. Δεδομένου ότι ορισμένοι όροι ψυχικής υγείας δεν μεταφράζονται απευθείας σε άλλες γλώσσες, η ανεπίσημη μετάφραση μιας μεθόδου προσαρμοσμένης και σταθμισμένης σε μια γλώσσα από έναν διερμηνέα που δεν έχει την κατάλληλη κατάρτιση, μπορεί να αλλοιώσει το νόημα και το βαθμό δυσκολίας των στοιχείων της, οδηγώντας πιθανότατα σε λάθος επιδόσεις. Η επίσημη μετάφραση που θα αποδώσει ισοδύναμα το νόημα και το βαθμό δυσκολίας αποτελεί μια πολυσύνθετη διαδικασία, η οποία προϋποθέτει τη συμμετοχή δίγλωσσο προσωπικού της υπηρεσίας ψυχικής υγείας, ενώ συνιστάται περαιτέρω κατάρτιση ή/και καθοδήγηση. Οι παρακάτω αρχές αποβλέπουν στη βελτίωση της αξιοπιστίας των επιδόσεων που λαμβάνονται από τις επίσημα ή ανεπίσημα μεταφρασμένες μεθόδους και αφορούν τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας για παιδιά και εφήβους, ενήλικες και ηλικιωμένους.

Βασικές αρχές Γλωσσολογικές παράμετροι

Αξιολογήστε το κατά πόσο ο πελάτης γνωρίζει αρκετά καλά τη γλώσσα για να επικοινωνεί αποτελεσματικά για θέματα ψυχικής υγείας και να επιδεικνύει γνωστική λειτουργική ικανότητα.

- ✓ Η επικοινωνία σε θέματα ψυχικής υγείας είναι ένα από τα δυσκολότερα έργα σε μια δεύτερη γλώσσα, γι' αυτό είναι σημαντικό να αξιολογήσετε με ακρίβεια τη γνώση της γλώσσας του τόπου στον οποίο ζει ο πελάτης.

Αν το επίπεδο γνώσης της γλώσσας του πελάτη είναι χαμηλό και η μέθοδος εφαρμόζεται σ' αυτήν τη γλώσσα, τα αποτελέσματα μπορεί να είναι αναξιόπιστα και οι επιδόσεις να μην αποτυπώνουν με ακρίβεια τη λειτουργική ικανότητα του πελάτη

- ✓ Εφαρμόστε, εφόσον διατίθεται, μια επίσημα μεταφρασμένη μέθοδο, η οποία έχει επικυρωθεί και τυποποιηθεί για την ομάδα-στόχο. Για τις μεθόδους που εφαρμόζονται από κλινικό γιατρό, απαιτείται η παρουσία διερμηνέα ο οποίος θα βοηθήσει στην εφαρμογή τους.
- ✓ Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι αναλφάβητος, εφαρμόστε μια επίσημα μεταφρασμένη μέθοδο (εφόσον διατίθεται) με τη βοήθεια διερμηνέα.

Ίσως χρειαστεί η ανεπίσημη μετάφραση της πρωτότυπης έκδοσης από κάποιον διερμηνέα, σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμη επίσημη μετάφραση της μεθόδου στη γλώσσα προτίμησης του πελάτη. Ωστόσο, δεν μπορείτε να ξέρετε τι λέει ο διερμηνέας, αφού δεν υπάρχει άμεση μετάφραση ορισμένων όρων ψυχικής υγείας σε άλλες γλώσσες, και δεν εξασφαλίζεται η τυποποιημένη εφαρμογή της μεθόδου. Για να περιορίσετε τον κίνδυνο αναξιόπιστων αποτελεσμάτων:

- ✓ Μην ζητάτε από τον διερμηνέα να μεταφράσει τη μέθοδο χωρίς να την έχει μελετήσει προηγουμένως. Κατά την ενημέρωση πριν από τη συζήτηση, δώστε χρόνο στον διερμηνέα να εξοικειωθεί με τη μέθοδο και να διασαφηνίσει τους όρους

- ✓ Εξηγήστε στον διερμηνέα τις τυποποιημένες διαδικασίες αξιολόγησης και φροντίστε να εξασκηθεί έστω και λίγο στην τυποποιημένη εφαρμογή της μεθόδου
- ✓ Κατά την ανασκόπηση με τον διερμηνέα μετά τη συνάντηση, συζητήστε αν υπήρχαν τυχόν αμφιβολίες ή προβλήματα σχετικά με το νόημα/τη μετάφραση και σημειώστε τα
- ✓ Καταγράψτε εμφανώς στο φάκελο του πελάτη ότι η μέθοδος μεταφράστηκε ανεπίσημα από διερμηνέα και, κατά συνέπεια, οι επιδόσεις μπορεί να μην είναι αξιόπιστες και να χρειάζονται επιφυλακτική ερμηνεία
- ✓ Σημειώστε τυχόν παρατηρήσεις σχετικά με τη διαδικασία της δοκιμασίας, και καταγράψτε το μορφωτικό επίπεδο και το αντίστοιχο πολιτισμικό υπόβαθρο του πελάτη
- ✓ Κατά την ερμηνεία των επιδόσεων, εξετάστε τα αποτελέσματα με βάση το αναπτυξιακό, κοινωνικό, εκπαιδευτικό, μεταναστευτικό και ιατρικό ιστορικό του πελάτη.
- ✓ Σε περίπτωση που οι επιδόσεις είναι εξαιρετικά υψηλές ή χαμηλές, προβείτε σε επαλήθευση με στοιχεία από άλλες πηγές, όπως την καθημερινή λειτουργική ικανότητα του πελάτη ή/και συμβουλευθείτε κάποιον έμπειρο δίγλωσσο επαγγελματία ψυχικής υγείας.
- ✓ Αξιολογήστε τη συμβατότητα των προτύπων της μεθόδου με τον συγκεκριμένο πελάτη. Αποφεύγετε να παίρνετε σημαντικές κλινικές αποφάσεις για τον πελάτη με βάση αποκλειστικά τις διαπολιτισμικές μεθόδους που έχετε εφαρμόσει. Αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό σε περίπτωση που κάποιος πελάτης διαφορετικής πολιτισμικής και γλωσσολογικής προέλευσης παρουσιάζει οριακές επιδόσεις.

Άλλες πολιτισμικές παράμετροι

Ακόμα και αν το επίπεδο γνώσης της γλώσσας του πελάτη είναι ικανοποιητικό, οι απαντήσεις του μπορεί να επηρεάζονται από την πολιτισμική παράμετρο.

- ✓ Προσδιορίστε τη χώρα στην οποία ο πελάτης μορφώθηκε και το εκπαιδευτικό επίπεδο στο οποίο έφτασε.
- ✓ Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αξιολογούνται με τη χρήση μεθόδων όπως η Εξέταση Ελάχιστης Νοητικής Ικανότητας (Mini-Mental State Examination – MMSE) και η Κλίμακα Νοημοσύνης Wechsler για Ενήλικες (Wechsler Adult Intelligence Scale – WAIS) εξαρτώνται σημαντικά από την εκπαίδευση και την εμπειρία στον πολιτισμό της χώρας υποδοχής.
- ✓ Οι μετανάστες και οι πρόσφυγες ορισμένων κοινοτήτων μπορεί να διαθέτουν ελάχιστη ή ανεπίσημη μόρφωση, αλλά να παρουσιάζουν υψηλές ικανότητες επιβίωσης και καθημερινής λειτουργικότητας.
- ✓ Εξετάστε το ενδεχόμενο αξιολόγησης της λειτουργικής ικανότητας εκτός από την τυπική γνωστική αξιολόγηση.

Οι εκδηλώσεις ψυχικής ασθένειας και η κοινωνική λειτουργική ικανότητα επηρεάζονται από τον πολιτισμό:

- ✓ εξετάστε κατά πόσο ο πολιτισμός και η γλώσσα ενδέχεται να αλλοιώνουν τις επιδόσεις. Σε περίπτωση αμφιβολιών, συμβουλευθείτε ή παραπέμψτε την αξιολόγηση σε έμπειρο δίγλωσσο κλινικό ψυχικής υγείας.

Χρήσιμες βιβλιογραφικές αναφορές

Arnold, B.R., & Matus, Y.E. (2000). Test translation and cultural equivalence methodologies for use with diverse populations. In I. Cuellar & F. A. Paniagua (Eds.) *Handbook of multicultural mental health: Assessment and treatment of diverse populations* (σ. 121-136). San Diego: Academic Press.

Kinzie, J.D., Manson, S.M., Vinh, D.T., Tolan, N.T., Anh, B. & Pho T.N. (1982). Development and validation of a Vietnamese-language depression rating scale. *American Journal of Psychiatry*, 139, 1276-1281.

Nell, V. (2000) *Cross-cultural neuropsychological assessment: Theory and practice*. Lawrence Erlbaum.

11. Μετά τη συνάντηση

Η συζήτηση μεταξύ του διερμνέα και του επαγγελματία ψυχικής υγείας μετά τη συνάντηση τούς δίνει τη δυνατότητα να συζητήσουν την ποιότητα της επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της συνάντησης. Σε αυτήν συμπεριλαμβάνονται η διασαφήνιση των διαδικασιών, καθώς και η διατύπωση εποικοδομητικών σχολίων και προτάσεων για τη μελλοντική συνεργασία.

✓ Βεβαιωθείτε ότι ο διερμνέας θα φύγει πρώτος και θα πάει σε μια άλλη αίθουσα όπου μπορεί να πραγματοποιηθεί σύντομη συζήτηση μετά τη συνάντηση, απουσία του πελάτη.

Ανασκόπηση με τον διερμνέα

- ✓ Ρωτήστε τον διερμνέα αν θα ήθελε να εκφράσει κάποια σχόλια σχετικά με τη συνάντηση
- ✓ εξετάστε τυχόν ζητήματα για τα οποία είχατε επιστήσει την προσοχή πριν από τη συνάντηση
- ✓ εξετάστε τυχόν ζητήματα ασφαλείας.
- ✓ επαινέστε την άσκηση ορθών πρακτικών με θετικά σχόλια
- ✓ διατυπώστε εποικοδομητικά σχόλια

Μια συζήτηση σχετικά με το συναισθηματικό περιεχόμενο της συνεδρίας μπορεί επίσης να είναι απαραίτητη.

- ✓ Δώστε χρόνο στον διερμνέα να συζητήσει τυχόν πτυχές της συνάντησης που πιθανώς του προκάλεσαν σύγχυση ή ταραχή.
- ✓ Είναι πιθανόν ο διερμνέας να χρειαστεί να συζητήσει τυχόν οδυνηρά ή τραυματικά θέματα που αναφέρθηκαν κατά τη συνεδρία, περιστατικά βίας, αυτοτραυματισμού ή δυσκολίας κατά την επαναφορά κάποιου ατόμου στην ηρεμία ή περιστατικά οικογενειακής κρίσης.
- ✓ Ίσως είναι ιδιαίτερα αναγκαία μια τέτοια συζήτηση αν ο διερμνέας είχε στο παρελθόν παρόμοιες τραυματικές εμπειρίες με αυτές που αφηγείται κάποιος πελάτης που είναι πρόσφυγας ή που έχει ζητήσει άσυλο.
- ✓ Συμπεριλάβετε τον διερμνέα στις επίσημες συναντήσεις αποκλιμάκωσης (debriefing) της υπηρεσίας ψυχικής υγείας, οι οποίες κρίνονται απαραίτητες λόγω διαφόρων περιστατικών ή οδυνηρών θεμάτων της συνέντευξης.
- ✓ Σε περίπτωση που ο διερμνέας χρειάζεται πιο εντατική ατομική αποκλιμάκωση (debriefing), πρέπει να ενθαρρυνθεί να ζητήσει επιτήρηση και υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό ψυχικής υγείας ή υπηρεσίες.

12. Συνεργασία με διερμνείς για πελάτες που είναι πρόσφυγες και επιζήσαντες βασανιστηρίων

Επιπλέον των γενικών οδηγιών για τη συνεργασία με διερμνείς, οι πληροφορίες που ακολουθούν είναι εξίσου χρήσιμες για τη μετάφραση βασανιστηρίων και άλλων τραυματικών εμπειριών. Οι πληροφορίες αυτές είναι προσαρμοσμένες από το: *Ξαναχτίζοντας Κατεστραμμένες Ζωές (Rebuilding Shattered Lives, Victorian Foundation for the Survivors of Torture Inc. – VFST, 1998)*.

Αναγνώριση του αντίκτυπου της μετάφρασης βασανιστηρίων και άλλων τραυματικών εμπειριών

Η διερμνεία όταν αποκαλύπτονται πληροφορίες σχετικά με βασανιστήρια και άλλες τραυματικές εμπειρίες έχει πολλές δυσκολίες.

- ✓ Η αφήγηση βασανιστηρίων και τραυματικών εμπειριών μπορεί να είναι συγκλονιστική και προκαλεί έντονες συναισθηματικές αντιδράσεις.
- ✓ Ο διερμνέας μαθαίνει πληροφορίες σχετικά με πρακτικές που μπορεί να εφαρμόζονται στη δική του χώρα καταγωγής και οι εμπειρίες αυτές μπορεί να προκαλέσουν αντιδράσεις που συνδέονται με τις προσωπικές εμπειρίες του διερμνέα.
- ✓ Οι διερμνείς μπορεί να τροποποιήσουν ακούσια τη μετάφρασή τους, στην προσπάθειά τους να αντεπεξέλθουν στις πληροφορίες που λαμβάνουν.

Ενημέρωση του διερμνέα

- ✓ Η ενημέρωση πριν από τη συνάντηση πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με το προβλεπόμενο περιεχόμενο της συνάντησης. Ο διερμνέας θα είναι καλύτερα προετοιμασμένος να διαχειριστεί τον τραυματικό χαρακτήρα μιας συνάντησης αν έχει προειδοποιηθεί ότι μπορεί να του προκαλέσει αναστάτωση.
- ✓ Η διερμνεία καταστάσεων βασανιστηρίων ή τραυματικών εμπειριών είναι συχνά μια νέα εμπειρία για τους διερμνείς. Θα ήταν χρήσιμο να θέσετε βασικούς κανόνες και να ορίσετε τις προσδοκίες σας από τον διερμνέα. Από πρακτικής πλευράς, πρέπει να συμφωνήσετε στον τρόπο με τον οποίο ο διερμνέας θα διασαφηνίζει ό,τι δεν καταλαβαίνει.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης

- ✓ Ακολουθήστε τις γενικές οδηγίες: 8. *Κατά τη διάρκεια της συνάντησης*
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης αισθάνεται άνετα με τον διερμνέα. Σε μικρότερες κοινότητες, υπάρχουν περισσότερες πιθανότητες να γνωρίζονται και να υπάρχει ανησυχία ως προς την παραβίαση του απορρήτου.
- ✓ Σε αυτήν την περίπτωση, η καταλληλότερη εναλλακτική λύση ίσως είναι η τηλεφωνική διερμνεία.

Μετά τη συνάντηση

- ✓ Ακολουθήστε τις γενικές οδηγίες: 11. *Μετά τη συνάντηση*.
- ✓ Μπορεί να πρέπει να συζητήσετε για το συναισθηματικό περιεχόμενο της συνεδρίας. Είναι πιθανό να χρειαστεί λίγος χρόνος με τον επαγγελματία ψυχικής υγείας για να συζητηθεί η συνεδρία.

Περαιτέρω πληροφορίες

Το Victorian Foundation for the Survivors of Torture Inc. έχει εκδώσει το *Ξαναχτίζοντας Κατεστραμμένες Ζωές (Rebuilding Shattered Lives)* (1998), για να βοηθήσει στη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες που είναι επιζήσαντες βασανιστηρίων και τραυματικών εμπειριών. Η έκδοση αυτή εστιάζει στους ενήλικες και την οικογένεια. Η λήψη του σχετικού αρχείου είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα: www.survivorsvic.org.au/publications.htm.

Στην Ελλάδα σχετικές πληροφορίες μπορούν να αναζητηθούν στον ιστοχώρο του Ιατρικού Κέντρου Αποκατάστασης Θυμάτων Βασανιστηρίων (<http://www.mrct.org/>)

13. Διερμνεΐα για άτομα με προβλήματα ακοής στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας⁸

Υπάρχουν συγκεκριμένα ζητήματα που σχετίζονται με τη διερμνεΐα στην κοινότητα κωφών και βαρήκων ατόμων σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας, τα οποία προστίθενται στις γενικές οδηγίες ή διαφοροποιούνται από αυτές.

Σε κάποιες χώρες, οι υπηρεσίες διερμνεΐας και οι φορείς κατάρτισης κωφών έχουν συμβάλει σημαντικά στον τομέα της διερμνεΐας στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Για παράδειγμα, στην Αυστραλία, ο κύριος εθνικός επαγγελματικός φορέας που εκπροσωπεί τους διερμνείς της Auslan (αυστραλιανή νοηματική γλώσσα) είναι η Ένωση Διερμνέων της Αυστραλιανής Νοηματικής Γλώσσας (Australian Sign Language Interpreters' Association – ASLIA). Η ASLIA Vic είναι το παράρτημα της Εθνικής ASLIA στη Βικτόρια και εκπροσωπεί τους διερμνείς της Auslan που δραστηριοποιούνται στην περιοχή. Οι οδηγίες που έχουν προκύψει από αυτή τη συνεργασία περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- ✓ Επιπλέον της κουλτούρας των διαφόρων μεταναστευτικών κοινοτήτων, πρέπει να λάβετε υπόψη και τις πτυχές της κουλτούρας των κωφών, καθώς και άλλες σχετικές παραμέτρους, όπως το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τις επικοινωνιακές προτιμήσεις.
- ✓ Οι διερμνείς της Auslan εφαρμόζουν κυρίως ταυτόχρονη διερμνεΐα με μικρή χρονική καθυστέρηση. Η διαδοχική διερμνεΐα εφαρμόζεται σπάνια.
- ✓ Η κοινότητα κωφών και βαρήκων ατόμων παρουσιάζει ορισμένες απαραίτητες εσωτερικές διαφοροποιήσεις. Ως κοινότητα “κωφών” νοείται το σύνολο των χρηστών της Auslan, οι οποίοι ορίζονται ως μέλη της μειονοτικής κοινότητας των κωφών και χρησιμοποιούν την Auslan, ανεξαρτήτως της φυσιολογικής απώλειας της ακοής τους.
- ✓ Συνήθως, τα άτομα με βαρηκοΐα δεν έχουν πρόσβαση σε διερμνείς και δεν ορίζονται ως μέλη της κοινότητας των κωφών, αλλά ίσως να εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα ως προς την επικοινωνία, την κατανόηση και την πρόσβαση, ιδίως όταν χρησιμοποιείται τεχνική ορολογία.

Το Σωματείο Κωφών της Βικτόρια (Vicdeaf) προσφέρει ένα φάσμα υπηρεσιών για να βοηθήσει τους φορείς υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται:

- διερμνεΐα στην Auslan
- επιμόρφωση στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης για την κώφωση, για συγκεκριμένα πολιτισμικά και γλωσσολογικά θέματα που αφορούν στη συνεργασία με κωφούς και βαρήκουους πελάτες
- υπηρεσίες διαχείρισης περιστατικών
- υπηρεσίες αποκατάστασης και ενημέρωσης
- πρόγραμμα κατάρτισης στην αυστραλιανή νοηματική γλώσσα.

⁸ Η οδηγία με τίτλο “13. Διερμνεΐα για άτομα με προβλήματα ακοής σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας” αποτελεί προσαρμογή από τον κώδικα δεοντολογίας της Ένωσης Αυστραλών Διερμνέων Νοηματικής Γλώσσας (Australian Sign Language Interpreters' Association – ASLIA), η οποία πραγματοποιήθηκε από τον Kris Charman, Διευθυντή του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών του Συλλόγου Κωφών της Βικτόρια, και τη Meredith Bartlett, μέλος της ASLIA.

Οι διερμνείς πρέπει να τηρούν πάντα τον κώδικα δεοντολογίας της ASLIA. Στην περίπτωση, ωστόσο, της διερμνεΐας στον τομέα της ψυχικής υγείας, οι διερμνείς ίσως κληθούν να ακολουθήσουν διαφορετική πρακτική. Οι οδηγίες που ακολουθούν έχουν προσαρμοστεί καταλλήλως με βάση τις οδηγίες που καταρτίστηκαν από την ASLIA. Οι οδηγίες αυτές παρέχουν περαιτέρω καθοδήγηση για τον τρόπο εργασίας στον τομέα της ψυχικής υγείας, σε περιπτώσεις όπου είτε ο πελάτης είτε τα μέλη του προσωπικού είναι κωφοί χρήστες της Auslan.

Πριν από τη συνάντηση Επαγγελματική διαγωγή:

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της ASLIA (άρθρο 1) ορίζει ότι οι διερμνείς της Auslan είναι πάντα διακριτικοί, αλλά αυστηροί και επιβλητικοί. Όλοι οι συμμετέχοντες στην υπηρεσία διερμνεΐας θεωρούνται πελάτες του διερμνέα.

Συζήτηση με τον πελάτη πριν από τη συνάντηση:

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, είναι ευθύνη του διερμνέα να έρθει σε επαφή με τον πελάτη πριν από τη συνάντηση, προκειμένου να διασαφηνιστεί ο ρόλος του, να προσδιοριστούν οι γλωσσικές ανάγκες του πελάτη και να διασφαλιστεί η κατανόηση της Auslan από τον πελάτη.

Συζήτηση με το προσωπικό πριν από τη συνάντηση:

Ο διερμνέας στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας θεωρείται μέλος της κλινικής ομάδας. Η συζήτηση μεταξύ του προσωπικού και του διερμνέα πριν από τη συνάντηση αποβλέπει στον προσδιορισμό:

- ✓ Του στόχου της συνάντησης
- ✓ Του ρόλου του διερμνέα
- ✓ Των βέλτιστων φυσικών συνθηκών, όπως του καθορισμού των θέσεων και του φωτισμού
- ✓ Των βασικών ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη συνάντηση
- ✓ Του υπόβαθρου και του ιστορικού κινδύνου του πελάτη
- ✓ Σχετικών λεπτομερειών που ίσως προκύψουν, όπως ονόματα, διάγνωση, σχετική φαρμακευτική αγωγή και σωστή ορθογραφία κ.λπ.
- ✓ Των θεραπευτικών τεχνικών που μπορεί να χρησιμοποιούνται. Για παράδειγμα, είναι γνωστό ότι ορισμένοι οικογενειακοί θεραπευτές ζητούν από τον διερμνέα να σταματήσει τη διερμνεΐα, προκειμένου να εξακριβώσουν τη δυναμική της οικογένειας και την ανταπόκρισή της. Θα ήταν χρήσιμο για τον διερμνέα να είναι ενήμερος από πριν για αυτό το ενδεχόμενο.

Γλωσσικές ανάγκες της συνάντησης

- ✓ Σε ορισμένες περιπτώσεις θα υπάρξουν ποικίλες γλωσσικές ανάγκες. Στη συζήτηση πριν από τη συνάντηση, είναι σημαντικό να διευκρινιστεί για ποιον μεταφράζετε και σε ποιο επίπεδο. Εφόσον κριθεί σκόπιμο, ο διερμνέας μπορεί να επιλέξει τη διαδοχική διερμνεΐα. Είναι επίσης πιθανόν να ενδείκνυται η συμμετοχή νοηματιστή για τη διερμνεΐα δύο φάσεων (relay interpreting).

Νοηματιστές διερμνείας δύο φάσεων

- ✓ Ορισμένοι πελάτες ίσως να έχουν γλωσσικές διαταραχές, δυσκολίες όρασης, προβλήματα επικοινωνίας ή να χρησιμοποιούν άλλες νοηματικές γλώσσες πλην της αυστραλιανής (Auslan). Για τους πελάτες αυτούς, κρίνεται χρήσιμη η παρουσία νοηματιστή για τη διερμνεία δύο φάσεων. Ο νοηματιστής μεταφράζει μεταξύ της Auslan και άλλων μορφών νοηματικής επικοινωνίας ή γραπτών Αγγλικών. Υπάρχουν πολλοί τρόποι συνεργασίας με έναν νοηματιστή διερμνείας δύο φάσεων και είναι σημαντικό να συζητήσετε από πριν μαζί του τη μέθοδο διερμνείας.

Διερμνεΐς ξένης γλώσσας

- ✓ Σε ορισμένες περιπτώσεις, θα συνεργαστείτε με διερμνέα ξένης γλώσσας. Είναι σημαντικό να συναντηθείτε μαζί του πριν από τη συνεδρία, για να καθορίσετε τον τρόπο συνεργασίας σας, για παράδειγμα πώς θα “τμηματοποιούνται” οι πληροφορίες.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης

- ✓ Αναφερθείτε στην οδηγία: 8. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης.

Μετά τη συνάντηση

Βεβαιωθείτε ότι:

- ✓ Ο διερμνέας έχει την ευκαιρία να μοιραστεί μαζί σας τυχόν σχόλια που έχει ως προς τη γλώσσα ή την επικοινωνία, όπως τη χρήση ιδιότυπης γλώσσας, την ταχύτητα, τη χρήση του χώρου των χειρομορφών, τη χρήση παύσεων, το ύψος των χειρομορφών ή την εμφάνιση ασυνήθιστων επιμέρους κινήσεων κατά τη χρήση της νοηματικής.
- ✓ Μπορούν να διασαφηνιστούν τυχόν ζητήματα επικοινωνίας
- ✓ Σε περίπτωση που έχουν συζητηθεί οδυνηρά θέματα, το προσωπικό και ο διερμνέας πρέπει να αφιερώσουν χρόνο για το σχολιασμό τους
- ✓ Μπορούν να συζητηθούν προβληματισμοί θεραπευτικής φύσεως, όπως τα ζητήματα της μεταβίβασης και της αντιμεταβίβασης που έχουν ενδεχομένως προκύψει, καθώς αυτό μπορεί να βοηθήσει το προσωπικό.

Ακρίβεια

Το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει ότι οι διερμνεΐς καλούνται να:

“αποδώσουν πιστά το μήνυμα, μεταφέροντας το περιεχόμενο του μηνύματος και το πνεύμα του ομιλητή, σε γλώσσα που μπορεί να γίνει καλύτερα κατανοητή από το πρόσωπο ή τα πρόσωπα τα οποία εξυπηρετούν” (Κώδικας Δεοντολογίας ASLIA, άρθρο 5).

Ερμνεΐα ιδιότυπης γλώσσας

- ✓ Ο διερμνέας πρέπει πάντα να ενημερώνει το προσωπικό σε περίπτωση που υπάρχει οποιοδήποτε βαθμού αβεβαιότητα στη μεταφραστική διαδικασία.

- ✓ Τυχόν ιδιόρρυθμη ή επαναλαμβανόμενη γλώσσα πρέπει να μεταφράζεται όσο πιο κοντά γίνεται στο μήνυμα της γλώσσας-πηγής. Η προσπάθεια “διόρθωσης” σε “καλά Αγγλικά” μπορεί να συγκαλύψει συμπτώματα γλωσσικής διαταραχής, δυσχέρειας στη ροή της ομιλίας ή ψύχωσης.
- ✓ Αν ο πελάτης δεν είναι σαφής ή φαίνεται να χρησιμοποιεί ιδιότυπη ή γραμματικά λανθασμένη γλώσσα, ενδείκνυται η διερμνεία σε τρίτο πρόσωπο με τη χρήση εκτενέστερης περιγραφής του ύψους επικοινωνίας του ατόμου και όχι η προσπάθεια ανεύρεσης συνεκτικού νοήματος.

Ασφάλεια

- ✓ Ο διερμνέας δεν πρέπει να φέρει την ευθύνη της επίβλεψης του πελάτη.
- ✓ Ο διερμνέας πρέπει να μεριμνά για τη δική του ασφάλεια στο πλαίσιο της κατ’ ιδίαν συνάντησης με τον πελάτη. Σε περίπτωση που ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας αποχωρήσει από την αίθουσα, ο διερμνέας θα πρέπει να τον ακολουθήσει.
- ✓ Ο διερμνέας δεν πρέπει να βοηθά στη σωματική συγκράτηση του πελάτη.
- ✓ Όλοι οι διερμνεΐς του προσωπικού πρέπει να είναι καταρτισμένοι σε τεχνικές ασφαλείας. Καλό είναι να εξετάσουν αυτό το ενδεχόμενο και οι εξωτερικοί διερμνεΐς.

Περαιτέρω πληροφορίες

Το πλήρες κείμενο των οδηγιών της ASLIA και περαιτέρω πληροφορίες διατίθενται στην ιστοσελίδα: www.aslia.com.au/vic/

14. Οργανωτικό πλαίσιο

Υποστήριξη πολιτικής

Η ύπαρξη μιας πολιτικής που στηρίζει και υπαγορεύει τη διαθεσιμότητα διερμνέα είναι απαραίτητη για την εφαρμογή γλωσσικών υπηρεσιών σε έναν οργανισμό.

Η πολιτική αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- δήλωση με την οποία ο οργανισμός δεσμεύεται να ανταποκρίνεται στην πολιτισμική ετερότητα, παρέχοντας εγκαίρως επαγγελματικές γλωσσικές υπηρεσίες
- εφόσον αυτό είναι δυνατόν, συνεργασία με πιστοποιημένους επαγγελματίες διερμνείς, για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας στην τοπική γλώσσα και τη διασφάλιση του αμοιβαίου οφέλους για τον πελάτη και το προσωπικό από τις παρεχόμενες γλωσσικές υπηρεσίες
- οργάνωση βέλτιστης παροχής γλωσσικών υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας ως βάση αναφοράς τον *Σύντομο Οδηγό για τη Συνεργασία με Διερμνείς σε Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας*
- διασφάλιση τακτικής κατάρτισης του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο συνεργασίας με διερμνείς
- καθιέρωση της χρήσης γλωσσικών υπηρεσιών από το προσωπικό όλων των κλάδων ως εύλογης δαπάνης υπέρ των δικαιωμάτων του πελάτη
- πρόβλεψη κονδυλίων του προϋπολογισμού για την παροχή γλωσσικών υπηρεσιών.

Οργάνωση ενός συστήματος για τη διαθεσιμότητα διερμνέα

Σε κάθε υπηρεσία θα πρέπει να προβλέπεται διαδικασία για τη συνεργασία με διερμνείς. Σε αυτό το πλαίσιο, είναι πιθανό να απαιτείται ο διορισμός ενός μέλους του προσωπικού (π.χ. ένας Συντονιστής Γλωσσικών Υπηρεσιών), το οποίο θα έχει την ευθύνη της οργανωτικής λειτουργίας της υπηρεσίας διερμνείας.

Η καθιέρωση ενός συστήματος πρόσβασης σε διερμνείς προϋποθέτει προπαρα-σκευαστικές εργασίες, όπως:

- διαδικασία προσδιορισμού του αποδοτικότερου συστήματος που πρέπει να εφαρμοστεί
- κατάρτιση εσωτερικών πρωτοκόλλων για το προσωπικό που συνεργάζεται με διερμνείς
- ανάπτυξη και παροχή των απαιτούμενων πόρων για την υποστήριξη του προσωπικού στην πρόσβαση σε υπηρεσίες διερμνείας
- συνεργασία με το διοικητικό προσωπικό στην καθημερινή διαχείριση των υπηρεσιών διερμνείας
- υποβολή τακτικών εκθέσεων από τους χορηγούς υπηρεσιών διερμνείας σχετικά με τα ποσοστά χρήσης, οι οποίες θα βοηθήσουν στον καταμερισμό του κόστους και την καθιέρωση διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας και προτύπων χρήσης για αποτελεσματικότερο σχεδιασμό.

Τα συστήματα οργάνωσης υπηρεσιών διερμνείας περιλαμβάνουν:

- χρήση υπηρεσίας κλινικού διερμνέα
- χρήση υπηρεσιών εξωτερικού διερμνέα
- χρήση κεντρικού συστήματος ραντεβού με διερμνείς

- χρήση συστήματος συνεχόμενων ραντεβού με διερμνείς για γλώσσες που απαιτούνται αρκετά συχνά ώστε να δικαιολογούν αυτή τη συνεργασία σε τακτική βάση.

Κατάρτιση προσωπικού

Η κατάρτιση ως προς τον τρόπο συνεργασίας με διερμνείς είναι απαραίτητη για όλους τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Η κατάρτιση αυτή πρέπει να συμπεριλαμβάνει την ανάπτυξη δεξιοτήτων για συνεργασία με τηλεφωνικούς διερμνείς.

Οι Μονάδες Ανάπτυξης ή Κατάρτισης Προσωπικού στο πλαίσιο του οργανισμού πρέπει να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη διοργάνωση, σε τακτική βάση, συνεδριών σχετικά με τον τρόπο συνεργασίας με διερμνείς. Σε περίπτωση απουσίας ανάλογων δομών, οι οργανισμοί θα πρέπει να καθορίζουν τον τρόπο που θα εξασφαλίζεται αυτό.

15. Ευθύνες του προσωπικού

Σε κάποιες χώρες το προσωπικό έχει νομικές ευθύνες όσον αφορά στην επικοινωνία. Για παράδειγμα, στην Αυστραλία, είναι ευθύνη του προσωπικού να διασφαλίζει ότι ο πελάτης ενημερώνεται σχετικά με τα δικαιώματά του, ήδη από την εισαγωγή του σε μια υπηρεσία ψυχικής υγείας, “στη γλώσσα, τον τρόπο επικοινωνίας ή τους όρους που μπορεί να κατανοήσει καλύτερα” [Νόμος περί Ψυχικής Υγείας, 18 (3)]. Γενικότερα, κατ’ εφαρμογή των Εθνικών Προτύπων Ψυχικής Υγείας, το προσωπικό έχει την υποχρέωση να διευκολύνει τη χρήση πιστοποιημένων υπηρεσιών διερμνείας (π.χ. πρότυπα 1.7, 7.1, 7.3, 11.3.9).

Το προσωπικό πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες ότι έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε γλωσσικές υπηρεσίες. Η ενημέρωση αυτή μπορεί να παρέχεται προφορικά, με τη βοήθεια αφίσας ή φυλλαδίου για τις γλωσσικές υπηρεσίες, ή τηλεφωνικά, με τη χρήση της Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμνείας (TIS).

- ✓ Ενημερώστε τους πελάτες ότι διατίθενται δωρεάν υπηρεσίες διερμνείας κατόπιν αιτήματος.

Άρνηση αποδοχής υπηρεσιών διερμνείας

Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν την παροχή υπηρεσιών διερμνείας. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η άρνηση μπορεί να αντανακλά το άγχος της διάγνωσης κάποιου προβλήματος ψυχικής υγείας ή της παροχής υπηρεσίας ψυχικής υγείας. Η άρνηση αποδοχής υπηρεσιών διερμνείας μπορεί να οφείλεται επίσης σε προβληματισμούς ως προς την τήρηση του απορρήτου ή στην πεποίθηση του πελάτη ότι το επίπεδό του γνώσης της γλώσσας είναι επαρκές ώστε να επικοινωνεί με ευχέρεια σε αυτήν.

- ✓ Στο μέτρο που αυτό είναι δυνατόν, απουσία διερμνεά, οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας πρέπει να διερευνούν τους λόγους για τους οποίους ένας πελάτης είναι επιφυλακτικός στη χρήση διερμνεά.
- ✓ Εξίσου χρήσιμη στρατηγική αποτελεί, εφόσον είναι εφικτό, η ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας από τον οποίο δεσμεύονται οι διερμνεείς και οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η σχετική ανησυχία μπορεί να συνδέεται με την αντίληψη του ρόλου του διερμνεά. Για παράδειγμα, άτομα που έχουν βιώσει την τραυματική εμπειρία ενός εμφυλίου πολέμου ή μιας εθνοτικής σύγκρουσης είναι πιθανό να ταραχθούν από την παρουσία ενός διερμνεά που προέρχεται από ομάδα του “αντίπαλου στρατοπέδου” της σύγκρουσης.

Οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας πρέπει να εξετάζουν την άρνηση παρουσίας διερμνεά σε συνάρτηση με το καθήκον ευθυνών φροντίδας. Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας πρέπει να στοχεύουν στα βέλτιστα αποτελέσματα με τους χρήστες των υπηρεσιών. Οι επιλογές περιλαμβάνουν:

- ✓ να διερευνήσετε και να αντιμετωπίσετε τυχόν ανησυχίες για την τήρηση του απορρήτου
- ✓ να πραγματοποιήσετε συναντήσεις στην τοπική γλώσσα, παρουσία διερμνεά, για σύνθετα ζητήματα στα οποία μπορεί να μην ανταποκρίνεται το επίπεδο γνώσης της τοπικής γλώσσας του χρήστη της υπηρεσίας

- ✓ να κάνετε μία ή δύο αρχικές συναντήσεις στην τοπική γλώσσα και μετά να κρίνετε αν το επίπεδο είναι ικανοποιητικό
- ✓ σε περίπτωση που ο πελάτης θεωρεί ότι δεν χρειάζεται διερμνεά, να του εξηγήσετε ότι χρειάζεστε εσείς την παρουσία διερμνεά για να είστε βέβαιοι ότι κατανοείτε τα πάντα
- ✓ να ρωτήσετε τον πελάτη αν υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος διερμνεάς (εξαιρουμένων των μελών της οικογένειας) τον οποίο εμπιστεύεται και θα ήταν διατεθειμένος να δεχτεί ή αν υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος διερμνεάς που δεν θέλει
- ✓ να ελέγξετε αν ο πελάτης θα προτιμούσε την παρουσία κάποιου δίγλωσσου μέλους του προσωπικού, εφόσον υπάρχει, ή τη χρήση μιας τηλεφωνικής υπηρεσίας διερμνείας.

Σε περίπτωση που απαιτείται διερμνεά αλλά είτε έχει απορριφθεί είτε δεν είναι διαθέσιμος, ο λόγος πρέπει να καταγράφεται στο αρχείο του πελάτη.

Είναι πιθανό οι νομικές υποχρεώσεις που ορίζει ο Νόμος περί Ψυχικής Υγείας να υπερισχύουν άλλων παραγόντων και να υποχρεώνουν, σε ορισμένες περιπτώσεις, τις υπηρεσίες να καλέσουν διερμνεά παρά την επιθυμία του πελάτη.

Σε περίπτωση που ο πελάτης αντιτίθεται στην παρουσία διερμνεά, οι πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω του διερμνεά μπορεί να είναι ελλιπείς.

16. Περαιτέρω πληροφορίες και πηγές

Πηγές διαπολιτισμικής ψυχικής υγείας:

- Ιστοσελίδα της Μονάδας Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής της Βικτόρια (VTPU): <http://www.vtru.org.au>. Παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις δημοσιεύσεις, το προσωπικό, την έρευνα και τα στατιστικά στοιχεία του προγράμματος Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης.
- Ευρετήριο “Μεταφρασμένες Πληροφορίες για την Ψυχική Υγεία”, διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://www.vtru.org.au/resources/translatedmh/index.php>.
- Ενημερωτικό φυλλάδιο με τίτλο “Τι είναι η Ψυχική Ασθένεια;”, διαθέσιμο σε 17 γλώσσες, Δράση για την Αναπηρία στις Μεταναστευτικές Κοινότητες (ADEC).
- Ιστοσελίδα του Κέντρου Ημέρας “Βαβέλ” (μονάδα ψυχικής υγείας για μετανάστες) (<http://www.syn-eirnos.gr>). Μπορείτε να βρείτε χρήσιμα εργαλεία όπως οδηγούς για την πολιτισμική επίγνωση και την πολιτισμική επάρκεια, πληροφορίες για τις μονάδες ψυχικής υγείας της Αττικής μεταφρασμένες σε 10 γλώσσες κ.ά.

17. Βιβλιογραφικές αναφορές για τη διερμηνεία στον τομέα της ψυχικής υγείας

Andary, L., Stolk, Y., & Klimidis, S. (2003). *Assessing mental health across cultures*. Brisbane: Australian Academic Press.

Australian Bureau of Statistics (2005). *Australia Now: Year Book Australia Population Languages*. 1301.0 –2005.

<http://www.abs.gov.au/ausstats>

Bhui, K., Christie, Y., & Bhugra, D. (1995). The essential elements of culturally sensitive psychiatric services. *International Journal of Social Psychiatry*, 41 (4), 242-256.

Bontempo, R. (1993). Translation fidelity of psychological scales: An item response theory analysis of an individualism-collectivism scale. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 24, 149-166.

Commonwealth Department of Health and Family Services (1997). *National standards for mental health services*. Canberra: Australian Government Publishing Service.

Craw, M. & Gilchrist, J. (1998). *Use of Home and Community Care by Ethnic Elderly*. Melbourne: Bundoora Centre for Applied Gerontology.

De Jongh, K. (1991). *Perceptions of the Community Health Interpreter’s Role by Doctors and Non-English Speaking Patients*. Unpublished thesis, University of Melbourne.

Dean, R.K., Pollard, R.Q. & English, M. A. (2004). Observation-supervision in mental health interpreter training. In E. M. Maroney (Ed.) *CIT: Still shining after 25 years* (pp. 55-75). *Proceedings of the 15th National Convention of the Conference of Interpreter Trainers (CIT)*. Monmouth, OR.: CIT.

Del Castillo, J.C. (1970) The influence of language upon symptomatology in foreign-born patients. *American Journal of Psychiatry*, 127:242-244.

Demetriou, S. (1991) Interpreters in psychiatry. In I.H. Minas (Ed.) *Cultural Diversity and Mental Health*. Melbourne: Royal Australian & New Zealand College of Psychiatry and Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Department of Human Services (1996). *Improving Services for People from a Non-English Speaking Background*. Melbourne: Mental Health Branch, Department of Human Services.

Department of Human Services (1996). *Victoria’s Mental Health Service: Guide to Mental Health Act*. Melbourne: Department of Human Services.

Department of Human Services (2000). *Guidelines for Mental Health Services Working with People who are Deaf or Hard of Hearing*. Melbourne: Department of Human Services.

Ebden, P., Bhatt, A., Carey, O.J., Harrison, B. (1988). The bilingual consultation. *The Lancet*, Febr. 13.

Falconer, B. & Ziguras, S. (1994). Results of the Royal Park Corporation Ethnic Health Audit. In S. Robertson, M. Teeson, K. Kellehear, V. Miller and J. Farhall (Eds.) *Surviving Mental Illness: Families, Clients and the Mental Health System*. Proceedings of the 4th Annual Mental Health Services Conference. Sydney: Mental Health Services Conference Inc. of Australia and New Zealand.

Government of Victoria (1986). *Mental Health Act*. Melbourne: Printing and Publication Services Victoria.

Greenfield, P. M. (1997). You can't take it with you: Why ability assessments don't cross cultures. *American Psychologist*, 52(10), 1115-1124.

Hamerdinger, S. (2005) Director of the Office of Deaf Services, Alabama Dept. of Mental Health and Mental Retardation.

www.ncpublicschools.org/ec/exceptionality/deaf/interpreters/training

Inner West Area Mental Health Service (1996). *Interpreting and Translation Provision*. Moonee Ponds, Victoria: North West Health.

Karliner, L. S., Perez-Stable, E. J., & Gildengorin, G. (2004). The importance of training in the use of interpreters for outpatient practice. *Journal of General Internal Medicine*, 19, 175-183.

Klimidis, S., Lewis, J., Miletic, T., McKenzie, S., Stolk, Y. & Minas, H. (1999). *Mental Health Service Use by Ethnic Communities in Victoria. Part 1: Descriptive Report*. Melbourne: Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Larson, M.L. (1984) *Meaning based translation: A guide to cross-language equivalence*. New York: University Press of America.

Lipton, G., Arends, M., Bastian, K., Wright, B., & O'Hara, P. (2002). The psychosocial consequences experienced by interpreters in relation to working with torture and trauma clients: A West Australian pilot study. *Synergy*, Winter, 3-17.

Luntz, J. (1998). *Cultural Competence in CAMHS*. Heidelberg, Victoria: Austin and Repatriation Medical Centre.

Lydall-Smith, S. & Gilchrist, J. (1996). *Culturally Appropriate Dementia Assessment*. Melbourne: Bundoora Centre for Applied Gerontology.

Marcos, L.R., Alpert, M. (1976). Strategies and risks in psychotherapy with bilingual patients: The phenomenon of language independence. *American Journal of Psychotherapy*, 133: 1275-1278.

Marcos, L.R., Alpert, M., Urcuyo, L., Kesselman, M. (1973) The effect of interview language on the evaluation of psychopathology in Spanish-American schizophrenic patients. *American Journal of Psychiatry*, 130:549-553.

Marcos, L.R. (1979). Effects of interpreters on the evaluation of psychopathology in non-English speaking patients. *American Journal of Psychiatry*, 136:171-174.

Marcos, L.R., Urcuyo, L., Kesselman, M., Alpert, M. (1973) The language barrier in evaluating Spanish-American patients. *Archives of General Psychiatry*, 29:655-659.

McDonald, B. & Steel, Z. (1997) *Immigrants and Mental Health: An Epidemiological Analysis*. Sydney: Transcultural Mental Health Centre.

Minas, I.H. (1991). *Mental Health Services for Immigrant Communities*. Paper presented to the annual meeting of the Federation of NESB Communities Councils of Australia: Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Minas, I.H. (1994) *Cultural Diversity and Mental Health*. Melbourne: Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Minas, I.H., Lambert, T.J.R., Kostov, S., & Boranga, G. (1997). *Mental Health Services for NESB Immigrants: Transforming Policy into Practice*. Canberra: Bureau of Immigration, Multicultural and Population Research.

Minas, I.H., Silove, D. & Kunst, J-P. (1993). *Mental Health for a Multicultural Australia: A National Strategy*. Melbourne: Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Minas, I.H., Stankovska, M., Klimidis, S., & Ziguras, S. (1999). *Working with interpreters: guidelines for mental health professionals*. Melbourne: Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Minas, I.H., Stuart, G.W., & Klimidis, S. (1994). Language, culture and psychiatric services: A survey of Victorian clinical staff. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 28, 250-258.

Minas, I.H. (1998). Cultural diversity: Ethics and practice. *Chiron*, 4:8-10.

Minas, I.H., Lambert, T., Boranga, G. & Kostov, S. (1996). *Mental health services for immigrants: Transforming policy into practice*. Canberra: Australian Government Publishing Service.

Occupational Health and Safety Act (1985). Version No 041, Act No. 10190/1985. Source: <http://www.ohsrep.org.au/legislation/OHSAct.html>

Oquendo, M.A. (1996) Psychiatric evaluation and psychotherapy in the patient's second language. *Psychiatric Services*, 47: 614-618.

O'Sullivan, Kerry (1998). *Understanding Ways: Communicating between cultures*. Sydney, NSW: Hale & Iremonger Pty Ltd.

Peck, E.C., (1974). The relationship of disease and other stress to second language. *International Journal of Social Psychiatry*, 20:128-133.

Phan, T. & Silove, S. (1997). The influence of culture on psychiatric assessment: The Vietnamese refugee. *Psychiatric Services*, 48, 86-90.

Pollard, R.Q. (1998). *Mental Health Interpreting: A Mentored Curriculum*. Rochester, NY: University of Rochester.

Queensland Bureau of Ethnic Affairs (1997). *Model Language Services Strategy and Guidelines*. Brisbane: Bureau of Ethnic Affairs, Department of Premier and Cabinet.

Queensland Transcultural Mental Health Centre (2005). *Transcultural application of mental health outcome measures*. West End, Queensland: Queensland Transcultural Mental Health Centre.

Roberts-Smith, L., Frey, R. & Bessell-Brown, S. (1990). *Working with Interpreters*. Canberra: National Accreditation Authority for Translators and Interpreters.

Royal Park Corporation (1994). *Royal Park Ethnic Health Audit: Interim Report*. Royal Park Corporation: Melbourne.

Schweda Nicholson, N. (1994). *Training for Refugee Mental Health Interpreters. Teaching Translation and Interpreting 2. Insights, aims, visions. Papers from the Second Language International Conference, Elsinore, Denmark 4-6 June 1993. C. Dollerup & A. Linaard (Eds.) Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.*

Service Skills Australia (May, 2005). *Career Paths and Training for Interpreters and Translators: A report on the profile of the industry and the training required for interpreters and translators in Australia – for industry, training providers and agencies. Draft for Comment.*

St Vincent's Hospital and Community Psychiatric Service (1997). *Use of Language Services*. Melbourne: St. Vincent's Hospital.

Stolk, Y., Ziguas, S., Saunders, T., Garlick, R., Stuart, G. & Coffey, G. (1998). Lowering the language barrier in an acute psychiatric setting. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 32, 434-440.

Stolk, Y. (1996). *Access to Psychiatric Services by People of non-English Speaking Background in the Western Region of Melbourne. Vols. 1 & 2*. Melbourne: Victorian Transcultural Psychiatry Unit.

Stolk, Y. & Gabb, D. (2004). *Professional Issues in Mental Health Interpreting. Conference paper, Power to the Profession Conference, AUSIT, 2004.*

Stuart, G.W., Minas, I.H., Klimidis, S. & O'Connell, S. (1996). English language ability and mental health service utilisation: a census. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 30: 270-277.

Swartz, L. (1998). *Culture and Mental Health: A Southern African view*. Capetown: Oxford University Press.

The Allen Consulting Group (2002). *A Needs Analysis of Language Services Executive Summary: Report to the Department of Premier and Cabinet, Victorian Office of Multicultural Affairs*. Melbourne: The Allen Consulting Group.

Trauer, T. (1996). Ethnic differences in the utilisation of public psychiatric services in an area of suburban Melbourne. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 29, (4) 615-623.

Turner, G. (2003). *Working with Mental Health Interpreters*. Translinks, 25. Brisbane: Queensland Transcultural Mental Health Centre.

Vasquez, C., Javier, R.A. (1991). The problem with interpreters: communicating with Spanish-speaking patients. *Hospital and Community Psychiatry*, 42:163-165.

Victorian Interpreting and Translating Service (1996). *How to work effectively with Interpreters*. Melbourne: Victorian Interpreting and Translating Service.

Victorian Interpreting and Translating Service (1998). *A World of Languages*. Melbourne: Victorian Interpreting and Translating Service.

Victorian Office of Multicultural Affairs (2002). *Valuing Cultural Diversity*. Government of Victoria, VOMA <http://www.voma.vic.gov.au>.

VITS Language Link (2004). *Survey of Interpreting Practitioners*. Melbourne: VITS Language Link.

Westermeyer, J. (1990). Working with an interpreter in psychiatric assessment and treatment. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 178:745-749.

Westermeyer, J., & Janca, A. (1997). Language, culture and psychopathology: conceptual and methodological issues. *Transcultural Psychiatry*, 34:291-311.

Western Australian Multicultural Access Unit (1996). *Culture and Health Care*. Perth: WA Health Department.

Wierzbicka, A. (1992). Talking about emotions: Semantics, culture and cognition. *Cognition and Emotion*, 6:285-319.

Παράρτημα 1: Σύντομος οδηγός για τη συνεργασία με διερμνείς σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας

Σύντομος Οδηγός για τη συνεργασία με διερμνείς σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας

Ως ΠΕΛΑΤΗΣ ορίζεται ο εξυπηρετούμενος, το μέλος της οικογένειας ή ο φροντιστής που εμπλέκεται με τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και τις άλλες συναφείς υπηρεσίες

Η συνεργασία με το διερμνέα διαρκεί συγκεκριμένο, σχετικά βραχύ, χρονικό διάστημα οπότε εκμεταλλευτείτε τον χρόνο αυτό στο μέγιστο!

Προσπαθήστε να βρείτε τον κατάλληλο διερμνέα που ταιριάζει με τον κάθε πελάτη

Να έχετε μια συνθηματική λέξη για να ΣΤΑΜΑΤΗΣΕΤΕ τη συνάντηση αν χρειαστεί!

Τοποθετήστε σωστά τις καρτέλες στο χώρο της συνάντησης: ο διερμνέας πρέπει να κάθεται δίπλα στον επαγγελματία ψυχικής υγείας, απέναντι απ' τον πελάτη

- Σε πέταλο για τις ομάδες
- Σε τρίγωνο για 3 άτομα
- Σε κύκλο για μεγάλη ομάδα

Σημειώστε τα ονόματα που αναφέρονται στη συνάντηση όταν τα ακούτε

Μην παραλείψετε να αναφέρετε στον διερμνέα τα σχόλιά σας για τη συνάντηση και να ζητήσετε τα δικά του σχόλια.

Μην ξεχνάτε να αναγνωρίζετε την καλή δουλειά

ΠΩΣ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ ΤΟΝ ΣΩΣΤΟ ΔΙΕΡΜΝΗΝΕΑ. ΕΛΕΓΕΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΩΣ ΠΡΟΣ:

- ✓ τη γλώσσα
- ✓ την εκπαίδευση και τη μόρφωση
- ✓ τη γλώσσα που καταλαβαίνει όλη η οικογένεια όταν πρόκειται για οικογενειακές συναντήσεις
- ✓ τις οικογενειακές σχέσεις ως προς τη θέση/το φύλο/την ηλικία
- ✓ την εθνικότητα
- ✓ τη θρησκεία
- ✓ τις προτιμήσεις του ως προς το φύλο του διερμνέα
- ✓ το ιστορικό και πολιτικό πλαίσιο της μετανάστευσης
- ✓ το παρελθόν του διερμνέα και ταιριάζετε το όσο καλύτερα γίνεται με αυτό του πελάτη

ΕΛΕΓΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΔΙΕΡΜΝΗΝΕΑΣ

- ✓ και ο πελάτης δεν γνωρίζονται
- ✓ έχει εμπειρία στην ψυχική υγεία
 - Μην ξεχνάτε ότι στις λιγότερο ομιλούμενες γλώσσες το ένα απ' αυτά - ή και τα δύο - μπορεί να μην είναι εφικτό και ως εκ τούτου θα απαιτηθεί πιο λεπτομερής ενημέρωση του διερμνέα πριν τη συνάντηση

ΦΡΟΝΤΙΣΤΕ

- ✓ να υπάρχει επαρκής χρόνος: 5-15 λεπτά για ενημέρωση και ανασκόπηση και 1 ώρα για συνάντηση (σύνολο: 1½ ώρα)
- ✓ ώστε ο διερμνέας και ο πελάτης ή/και η οικογένειά του να μην σας περιμένουν στον ίδιο χώρο
- ✓ να έχετε κλείσει μια κατάλληλη αίθουσα συναντήσεων

ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ, ΑΦΙΕΡΩΣΤΕ 5-15 ΛΕΠΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΤΕ ΤΟΝ ΔΙΕΡΜΝΗΝΕΑ:

- ✓ για τις συστάσεις και τον σκοπό της συνάντησης
- ✓ για τους συμμετέχοντες στη συνάντηση
- ✓ για την ανάγκη αναζήτησης γενικών πολιτισμικών πληροφοριών – μην ξεχνάτε ότι αυτό είναι υποκειμενικό
- ✓ ότι περιμένετε να γίνει διερμνεία για όλα όσα θα ειπωθούν
- ✓ για τον τρόπο της διερμνείας που απαιτείται
- ✓ για κάποιες λέξεις που δεν μεταφράζονται άμεσα από τα Ελληνικά και που ίσως χρειάζονται περισσότερες λέξεις για να αποδοθεί το σωστό νόημα
- ✓ ώστε να ζητήσει διευκρίνιση από εσάς αν δεν καταλαβαίνει κάτι
- ✓ για δυναμικά ζητήματα ασφαλείας
- ✓ για τη χρήση μιας συνθηματικής λέξης ώστε να διακοπεί η συνάντηση αν εσείς ή αυτός έχει κάποια ανησυχία
- ✓ ώστε να σας συναντήσει σε ένα καθορισμένο μέρος για την ανασκόπηση μετά τη συνάντηση

ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ:

- ✓ τοποθετήστε τις καρτέλες σύμφωνα με το μέγεθος της ομάδας
- ✓ να έχετε τον έλεγχο της συνάντησης
- ✓ να μιλάτε απευθείας στους πελάτες
- ✓ ρωτήστε τους πώς θα ήθελαν να τους απευθύνονται – κύριος ή κυρία ή με το μικρό τους όνομα
- ✓ να προσφέρετε σωστά τα ονόματα – για να βοηθηθείτε, σημειώστε τα κάπου όταν τα ακούτε
- ✓ κάντε τις συστάσεις και εξηγήστε τους ρόλους
- ✓ διευκρινίστε ότι: «Όλα όσα θα ειπωθούν εδώ σήμερα, θα μεταφραστούν»
- ✓ καθισχύστε τους πελάτες λέγοντας ότι ο διερμνέας απαγορεύεται να συζητήσει για το περιστατικό εκτός του συγκεκριμένου χώρου
- ✓ χρησιμοποιείτε σύντομες προτάσεις
- ✓ ώστε στον διερμνέα αρκετό χρόνο για να μεταφράσει
- ✓ ελέγξτε ότι όλα έχουν γίνει κατανοητά
- ✓ αποφύγετε την εξειδικευμένη γλώσσα και τον σαρκασμό
- ✓ «ολοκληρώστε» τη συνάντηση

ΜΕΤΑ ΤΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ, ΑΦΙΕΡΩΣΤΕ 5-15 ΛΕΠΤΑ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΝ ΔΙΕΡΜΝΗΝΕΑ

- ✓ δώστε του πληροφορίες για την έκβαση της συνάντησης
- ✓ μην ξεχάσετε να επαινέσετε ένα καλό αποτέλεσμα
- ✓ ρωτήστε τον διερμνέα αν έχει κάποια σχόλια ή ανησυχίες
- ✓ ρωτήστε αν έχει ερωτήσεις ως προς το νόημα της συζήτησης
- ✓ μην ζητάτε από τον διερμνέα να ερμηνεύσει συμπτώματα: αναζητήστε μια δεύτερη γνώμη
- ✓ συζητήστε τυχόν ζητήματα ασφαλείας

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να ανατρέξετε στο “Κατευθυντήριες οδηγίες για την αποτελεσματική συνεργασία με τους διερμνείς στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας” του Victorian Transcultural Psychiatry Unit (www.vtpru.org.au), που έχει εκδόσει στα ελληνικά το Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ” της “Συν-ειρμός” ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Η ελληνική έκδοση είναι διαθέσιμη στο www.syn-eirmos.gr

Παράρτημα 2: Κάρτα αναγνώρισης της γλώσσας που μιλάει ο εξυπηρετούμενος

English
Αγγλικά

Do you read this phrase? Show here

Türk
Τουρκικά

Bu cümleyi okuyabiliyor musunuz? Burayı işaretleyiniz

Россио
Ρωσικά

Вы читаете эту фразу? Покажите здесь

Українське
Ουκρανικά

Ви читаете цю фразу? Покажіть тут

Polska
Πολωνικά

Czytasz to zdanie? Pokaż tutaj

اڤيبرعلا
Αραβικά

انه اقرء هذه ارق

پښتو
Περσικά

آچاوی هب ناشن؟ یناوت یم شناوخ اړ طبعج یدی

ქართული
Γεωργιανά

წაიკითხავთ, რომ ფრასა? აჩვენეთ აქ

Ελληνικά

Διαβάζεις αυτή τη φράση; Δείξε εδώ

Française
Γαλλικά

Est-ce que tu lis cette phrase? Montre ici

Español
Ισπανικά

¿Lee usted esa frase? Mostrat aquí.

Shqiptar
Αλβανικά

E lexon këtë fjali? Trego këtu.

Српска
Σερβικά

Да ли читаш ову реченицу? Покажи овде.

Български
Βουλγαρικά

Четеш ли това изречение? Покажи тук

Română
Ρουμανικά

CITEȘTI ACEASTĂ FRAZĂ ? ARATĂ AICI.

Babel Day Centre for the mental health of immigrants
Κάρτα αναγνώρισης γλώσσας
Language identification flashcard
27b.Mithimnis str. (Amerikis square) PC11257Athens - Greece • T. 210 8616280, F. 210 8616102 • babel@syn-eirmos.gr

Πληροφορίες για τη Μονάδα Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής της Βικτόρια (VTPU)

Η αποστολή της Μονάδας Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής της Βικτόρια (VTPU) είναι να ενισχύσει τη δυνατότητα του συστήματος ψυχικής υγείας της Βικτόρια να παρέχει αποτελεσματικές, ισότιμες και πολιτισμικά κατάλληλες υπηρεσίες στον πολιτισμικά και γλωσσολογικά ποικιλόμορφο πληθυσμό της Βικτόρια.

Συντάκτες

Tania Miletic, επικεφαλής του έργου, VTPU

Marie Piu, Σύμβουλος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Νέων Υπηρεσιών, VTPU

Αναπληρωτής Καθηγητής Harry Minas, Γενικός Διευθυντής, VTPU

Malina Stankovska, Διευθύντρια, VTPU

Δρ Yvonne Stolk, Σύμβουλος Έρευνας και Εκπαίδευσης, VTPU

Αναπληρωτής Καθηγητής Steven Klimidis, Σύμβουλος Έρευνας, VTPU.

Ευχαριστίες προς τους συνεργάτες:

Diane Gabb, Σύμβουλο Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης, VTPU, για τη συμβολή της στη σύνταξη του παρόντος εγγράφου, ιδιαίτερα στην επιμέλεια του κειμένου.

Eva Hussain, Πρόεδρο του Ινστιτούτου Αυστραλών Διερμνέων και Μεταφραστών (AUSIT) για την περιφέρεια της Βικτόρια και της Τασμανίας, και Sarina Phan, Αντιπρόεδρο του AUSIT για την Αυστραλία, για την εκπόνηση της οδηγίας: 9. *Συνεργασία με παρα-επαγγελματίες διερμνείς.*

Meredith Bartlett, Ένωση Διερμνέων Αυστραλιανής Νοηματικής Γλώσσας (ASLIA), και Kris Charman, Διευθυντή του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών του Σωματείου Κωφών της Βικτόρια (Victorian Deaf Society, για την επιμέλεια της προσαρμοσμένης οδηγίας «13. Συνεργασία με Κωφούς και Βαρήκοους πελάτες».

Ευχαριστίες

Το παρόν έργο χρηματοδοτήθηκε από το Γραφείο Πολυπολιτισμικών Υποθέσεων της Βικτόρια, με την υποστήριξη του Τμήματος Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών της Βικτόρια.

Η VTPU θα ήθελε να ευχαριστήσει θερμά τους ακόλουθους, για την εμπειρογνομosύνη που προσέφεραν κατά την κατάρτιση αυτών των οδηγιών Jenny Luntz, Σύμβουλος Διαπολιτισμικής Ψυχικής Υγείας για Παιδιά και Εφήβους

- Kali Paxinos, Σύμβουλος Φροντιστών, VTPU
- Evan Bichara, Σύμβουλος Εξυπηρετούμενων, VTPU
- Maria Maggio De Leo, Πρόεδρος της Ένωσης Αυστραλών Κλινικών Διερμνέων και Μεταφραστών
- Ben Ilsley, Συντονιστής Πρόσβασης στη Διαπολιτισμική Ψυχική Υγεία, Δράση για την Αναπηρία στις Μεταναστευτικές Κοινότητες (ADEC)
- Spase Velanovski, Κέντρο Εθνοτικής Καταγωγής και Υγείας (Centre for Ethnicity and Health)
- Deirdre Pinto, Τμήμα Ψυχικής Υγείας, Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών

- Δρ Kuruvilla George, Γενικός Διευθυντής της Υπηρεσίας Ψυχικής Υγείας για Ηλικιωμένους, και συνάδελφοι, Κέντρο Peter James.

Οι παρούσες οδηγίες βασίζονται σε προγενέστερη έκδοση με τίτλο *Συνεργασία με Διερμηνείς: Οδηγίες για τους Επαγγελματίες της Ψυχικής Υγείας (1999)*, των Αναπληρωτών Καθηγητών Harry Minas, Malina Stankovska και Δρος Stephen Ziguras, Μονάδα Διαπολιτισμικής Ψυχιατρικής της Βικτόρια (VTRU).

Θα θέλαμε να εκφράσουμε τη βαθιά μας ευγνωμοσύνη στα μέλη της Ομάδας Αναφοράς Αποτελεσματικής Συνεργασίας για την Επαγγελματική Ανάπτυξη των Διερμηνέων για τον πολύτιμο χρόνο και την εμπειρογνωμοσύνη τους.

Πληροφορίες για το Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ”

Το Κέντρο Ημέρας “Βαβέλ” είναι μονάδα ψυχικής υγείας για μετανάστες που λειτουργεί στην Κυψέλη από τον Νοέμβριο του 2007. Ανήκει στον 7ο Τομέα Ψυχικής Υγείας της Αθήνας, χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και εποπτεύεται από τη Διεύθυνση Ψυχικής Υγείας. Φορέας διαχείρισης του “Βαβέλ” είναι η “Συνειρμός” ΑμΚΕ Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Αποστολή του Βαβέλ είναι η φροντίδα της ψυχικής υγείας των μεταναστών (παρέχοντας υπηρεσίες όλων των επιπέδων της πρόληψης), η εκπαίδευση επαγγελματιών και φοιτητών (προπτυχιακών και μεταπτυχιακών) του χώρου της υγείας και ψυχικής υγείας, η διεπαγγελματική συμβουλευτική σε οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες σε αλλοδαπούς, η παροχή διαμεσολάβησης (γλωσσικής και πολιτισμικής), η μακρο και μικρο συνηγορία προς όφελος της συγκεκριμένης κατηγορίας ανθρώπων, η ευαισθητοποίηση του κόσμου σε θέματα εθνοπολιτισμικής ετερότητας.

Στο “Βαβέλ” εργάζονται επαγγελματίες ψυχικής υγείας όπως ψυχίατρος, ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, επισκέπτες υγείας, νοσηλεύτρια, κοινωνιολόγος, διοικητικό προσωπικό. Σημαντική είναι η συμβολή μεγάλου αριθμού εθελοντών, ενώ πολύτιμη είναι η παρουσία προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών από την Ελλάδα και το εξωτερικό που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση.

Οι πολιτισμικοί και γλωσσικοί διαμεσολαβητές (καλύπτουν πάνω από 20 γλώσσες και διαλέκτους) αποτελούν τον κυριότερο πόρο για την προσέγγιση εξυπηρετούμενων που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα και δεν μιλούν ελληνικά (τα 2/3 των εξυπηρετούμενων ανήκει σε αυτή την κατηγορία).

Σε τρία χρόνια λειτουργίας (2008-2010) το προσωπικό του “Βαβέλ” δέχτηκε 1.011 αιτήματα, ανέλαβε 609 ανθρώπους (παιδιά, εφήβους και ενήλικες), από 58 διαφορετικές χώρες, δέχτηκε/πραγματοποίησε 5.564 επισκέψεις (εκ των οποίων περισσότερες από 1.200 με τη βοήθεια διαμεσολαβητή) και 6.195 πράξεις.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του “Βαβέλ” γίνεται χωρίς προϋποθέσεις. Ο μόνος αποκλεισμός αφορά σε άτομα με προβλήματα λόγω χρήσης ουσιών ή αλκοόλ τα οποία, αν απευθυνθούν στο Κέντρο, παραπέμπονται σε αντίστοιχες μονάδες.

Περισσότερες πληροφορίες στο www.syn-eirmos.gr

