



# الأسئلة المتكررة

## العربية

أصدرت خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS National) مجموعة من الأسئلة المتكررة المصممة للإجابة عن بعض الأسئلة الشائعة للأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية.

### ما هي الخدمات التي تقدمها TIS National؟

تقدم TIS National خدمات الترجمة الشفهية للأشخاص الذين لا يتحدثون باللغة الإنجليزية وللوكالات والأعمال التي تحتاج إلى التواصل مع عملائها غير الناطقين باللغة الإنجليزية. وتمكن هذه الخدمات الأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية من الوصول إلى الخدمات والمعلومات في أستراليا بشكل مستقل.

تتعاقف TIS National مع أكثر من 2500 مترجم شفهي بأكثر من 150 لغة مختلفة في جميع أنحاء أستراليا.

يستطيع الأشخاص الذين لا يتحدثون باللغة الإنجليزية الوصول فوراً إلى مترجمين شفهيين عبر الهاتف من خلال خدمة TIS National عن طريق الاتصال بالرقم 131 450. وبدلاً من ذلك، إذا اتصلت مباشرة بأي مؤسسة، فهي يمكن أن ترتب المترجم الشفهي نيابة عنك.

### بمن يمكنني الاتصال من خلال TIS National؟

أكثر من 60000 منظمة، بما في ذلك Department of Home Affairs (وزارة الشؤون الداخلية)، مسجلة لدى TIS National. وبعض عملاء TIS National الآخرون يشملون:

- الدوائر الحكومية التابعة للولايات والدوائر الحكومية الفيدرالية
- المجالس البلدية المحلية
- الممارسين الطبيين والصحيين
- الصيادلة
- شركات المرافق العامة
- شركات الاتصالات
- خدمات الطوارئ
- الخدمات القانونية
- مقدمي خدمات الاستقرار والخدمات المجتمعية.

لا تستطيع TIS National ضمان أن المنظمة التي تحتاج إلى الاتصال بها ستقبل المكالمات من TIS National التي تتم بمساعدة المترجم الشفهي.

### متى يمكنني الاتصال بـ TIS National

تقدم TIS National خدمات الترجمة الشفهية على مدار 24 ساعة في اليوم وفي كل يوم من أيام السنة.

قد تكون المؤسسة التي تتصل بها تعمل فقط خلال ساعات العمل العادية، وتختلف ساعات العمل بين المؤسسات. وتعمل معظم المؤسسات في أستراليا خلال ساعات العمل الاعتيادية بين الساعة 9 صباحاً و5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. وتُغلق العديد من المنظمات أبوابها خلال العطل الرسمية.

## ماذا يحدث عندما اتصل بالرقم 131 450؟

1. اتصل بـ TIS National على الرقم 131 450. ستسمع بيان خصوصية TIS National.
2. سيتم سؤالك عن لغة المترجم الشفهي ("Which language should the interpreter speak?") قل لغتك.
3. سيتم سؤالك عما إذا كنت عميل تجاري لـ TIS National؟ يجب أن تقول "كلا".
4. سيتم تحويلك إلى عامل الهاتف لدى TIS National الذي يتحدث باللغة الإنجليزية. وأنت تنتظر، ستسمع بلغتك "الرجاء الانتظار ريثما نتصل بعامل الهاتف".
5. سوف يقوم عامل الهاتف لدى TIS National بتأكيد لغتك مرة أخرى.
6. سيضعك عامل الهاتف قيد الانتظار ريثما يتصل بالمترجم الشفهي وستسمع بلغتك الرسالة التالية: "الرجاء الانتظار ريثما نتصل بالمترجم الشفهي".
  - إذا توفر مترجم بلغتك، فسوف يقوم عامل الهاتف لدى TIS National بوصولك بالمترجم الشفهي الذي سيسألك عن اسم المؤسسة التي تحتاج إلى الاتصال بها.
  - يُرجى تحضير اسم المؤسسة ورقم هاتفها ورقم العميل أو رقم الحساب الخاص بك عند المنظمة (إن وجد) عند الاتصال بـ TIS National.
  - سيقوم المترجم الشفهي بإخبار عامل الهاتف لدى TIS National عن المؤسسة التي تحتاج إلى الاتصال بها وسيقوم العامل بالاتصال بها وسيوصلك مع المترجم بالمؤسسة المطلوبة.
  - إذا لم يكن المترجم الشفهي بلغتك متوفراً، عندها يطلب منك عامل الهاتف معاودة الإتصال قريباً. إذا كنت تتحدث بأكثر من لغة واحدة، قد ترغب في طلب مترجم شفهي بلغة أخرى.

## هل يستطيع عامل الهاتف لدى TIS National أو المترجم الشفهي أن يقدم لي توصية بشأن أي مؤسسة يجب أن أتحدث إليها؟

- كلا. يجب أن يبقى عاملو الهاتف لدى TIS National حياديين ولا يمكنهم تقديم توصية بالمنظمة التي يجب عليك الاتصال بها. عندما تكون متصلاً بمترجم شفهي، فهو لن يشترك معك في محادثة غير رسمية لأنه يجب عليه أن يبقى محايداً خلال جميع مهام الترجمة الشفهية.
- يُرجى تحضير اسم المؤسسة ورقم هاتفها ورقم العميل أو رقم الحساب الخاص بك عند المنظمة (إن وجد) عند الاتصال بـ TIS National.

## ماذا أفعل إذا كنت أعرف المترجم الشفهي الذي أنا على اتصال به؟

إذا أدركت أنك تعرف المترجم الشفهي، عندها يعود القرار إليك إذا كنت ترغب في مواصلة جلسة الترجمة الشفهية. إذا كنت لا تريد الاستمرار في استخدام نفس المترجم الشفهي، فقم بإخبار عامل الهاتف لدى TIS National أو المؤسسة وقم بإنهاء المكالمة.

## هل يمكنني طلب مترجم شفهي أو مترجمة شفهيّة؟

نعم. إذا كنت تفضل مترجماً من جنس معين، أخبر عامل الهاتف لدى TIS National أو المؤسسة التي تتصل بها في أقرب وقت ممكن. ستحاول TIS National تزويدك بمترجم شفهي من الجنس المطلوب.

## هل يمكنني طلب مترجم شفهي من خلفية دينية أو ثقافية معينة؟

كلا. يخصّص عاملو الهاتف لدى TIS National الوظائف للمترجمين الشفهيين بناء على مستوى اعتمادهم (أهليتهم) من قبل هيئة الاعتماد الوطنية للمترجمين الخطيين والشفهيين (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>) وتوفّرهم للتأكد من حصولك على المترجم الأكثر تأهيلاً. لا تستطيع TIS National تعيين مترجم على أساس الخلفية الثقافية أو الدين.

## أنا أفضل استخدام مترجم شفهي شخصياً. هل هذا ممكن؟

نعم. توفّر TIS National خدمات الترجمة الشفهية في الموقع. إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي في الموقع، فيجب عليك الاتصال بالمؤسسة التي تحتاج إلى التواصل معها من خلال TIS National باستخدام مترجم شفهي عبر الهاتف، واطلب منه ترتيب مترجم شفهي في الموقع.

## أحتاج إلى الاتصال بخدمات الطوارئ. ماذا علي أن أفعل؟

اتصل دائماً برقم الطوارئ ثلاثة أصفار 000 مباشرة إذا كنت بحاجة إلى الاتصال بخدمات الطوارئ للإسعاف أو الشرطة أو الإطفائية. وسيقوم خط خدمات الطوارئ 000 بالاتصال بـ TIS National ويربطك بمرجع شفهي باستخدام خط الأولوية على مدار 24 ساعة في اليوم، وفي كل يوم من أيام السنة.

## هل خدمات TIS National مجانية للأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية؟

نعم. غالبية خدمات TIS National للترجمة الشفهية مجانية للأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية. تقبل عادة المؤسسة التي تتصل بها أن تدفع رسوم الخدمة. يحق لبعض المنظمات والأطباء الممارسين الحصول على الترجمة المجانية من خلال TIS National.

قد لا تقبل بعض المؤسسات المكالمات الواردة من TIS National، ولكن إذا اتصلت بالمؤسسة مباشرة، فقد تتمكن من إعادة الاتصال بك عبر مترجم شفهي على الهاتف.

إذا كنت ترغب في الاتصال بمؤسسة ليست من عملاء TIS National وهذه المؤسسة ليست مستعدة لدفع رسوم الخدمة، فيمكنك اختيار إنشاء حساب شخصي ودفع رسوم الخدمة بنفسك. وللقيام بذلك، قل ذلك للمترجم الشفهي وسوف يساعدك عامل الهاتف لدى TIS National في إنشاء حساب. ستحتاج إلى بطاقة انتماء لإنشاء حساب شخصي.

## هل تستطيع TIS National ترجمة مستنداتي؟

كلا. لا تقدم TIS National خدمة ترجمة المستندات التجارية.

تقدم وزارة الشؤون الداخلية (Department of Home Affairs) خدمة ترجمة المستندات المجانية للأشخاص الذين يستقرون بشكل دائم في أستراليا. يستطيع المقيمون الدائمون وعدد محدد من حاملي التأشيرة المؤقتة أو المشروطة ترجمة ما يصل إلى عشرة وثائق مؤهلة إلى اللغة الإنجليزية، خلال أول سنتين من التاريخ المعتمد لحصولهم على التأشيرة.

يتوفر المزيد من المعلومات حول خدمة الترجمة الخطية المجانية على موقع دائرة Department of Home Affairs الإلكتروني <https://translating.homeaffairs.gov.au/en>.

يمكنك العثور على معلومات حول خيارات الترجمة الأخرى عن طريق الاتصال بهيئة الاعتماد الوطنية للمترجمين الخطيين والشفهيين (NAATI) <https://www.naati.com.au/>.

## هل تقدمون الموارد التي تساعدني في الوصول إلى مترجم شفهي عبر الهاتف؟

نعم. تقدم TIS National موارد مترجمة مختلفة لمساعدة الأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية على الوصول إلى مترجم شفهي.

يمكنك رؤية الموارد المتوفرة للأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية في كتالوج المواد الترويجية <https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpretor>.

## هل يوجد لدى TIS National فيديوهات مفيدة؟

نعم. أنتجت TIS National فيديوهات تعليمية يمكنك تحميلها من الموقع <https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-> [National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx](https://www.tisnational.gov.au/National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) لمساعدة العملاء على استخدام خدماتنا.

## ما هو دور مترجم TIS National الشفهي؟

دور المترجم الشفهي هو ترجمة الكلمات المنطوقة بلغتك بأكبر قدر ممكن من الدقة.

لا يقدم المترجمون الشفهيون النصيحة ويجب ألا يطرحوا أسئلة غير تلك التي يطرحها عامل الهاتف لدى TIS National أو الشخص الذي تتواصل معه.

يلتزم مترجمو TIS National الشفهيون بمدونة قواعد الأخلاق الصارمة. وتحكم المدونة سلوكهم المهني وتغطي الالتزامات المختلفة والتي تشمل:

- السلوك المهني
- السرية
- المهارة
- الحيادية
- الدقة

- وضوح حدود الوظيفة
- الحفاظ على مهنية العلاقات
- التطوير المهني
- التضامن المهني.

يوجد المزيد من المعلومات حول مدونة قواعد الأخلاق من موقع المعهد الأسترالي للمترجمين الشفهيين والخطيين الإلكتروني (AUSIT) [\(https://ausit.org/code-of-ethics/\)](https://ausit.org/code-of-ethics/).

## كيف يجب عليّ استخدام المترجم الشفهي بفعالية أكثر؟

يمكنك استخدام مترجم TIS National الشفهي بفعالية أكثر من خلال:

- تجهيز جميع المعلومات التي تحتاجها من أجل مكالمتك قبل الاتصال بـ TIS National
- التحلي بالصبر وانتظار أن ينهي المترجم حديثه قبل التحدث مرة أخرى
- استخدام جمل قصيرة
- عدم استخدام اللغة العامية أو المصطلحات التي قد يكون من الصعب ترجمتها
- فهم دور المترجم الشفهي
- عدم طلب النصيحة من المترجم الشفهي أو طلب الدفاع عنك
- إعلام المترجم الشفهي أو المؤسسة أو TIS National على الفور إذا كنت تواجه صعوبة في فهم المترجم الشفهي.

## كيف يمكنني تقديم الملاحظات لـ TIS National؟

خدمة الترجمة الخطية والفورية TIS National هي مقدمة الخدمات اللغوية التابعة لوزارة الشؤون الداخلية. وتعتبر وحدة التعليقات العمومية [Global Feedback Unit GFU \(https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) نقطة مركزية لاستقبال كافة التعليقات الخاصة بالوزارة، بما فيها تلك المتعلقة بالخدمات التي تقدمها TIS National.

نحن نقدر في TIS National التعليقات الواردة من عملائنا، حيث إنها تساعدنا على تحسين عملنا وتعزيز جودة الترجمة الفورية التي نقدمها للحكومة والشركات والمجتمعات المحلية من خلال توفير خدمات لغوية معتمدة وآمنة وفعالة من حيث التكلفة.

بوسع عملاء TIS National الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية أو لا يتحدثون بها إرسال تعليقاتهم حول خدمات TIS National عبر الإنترنت أو هاتفياً. لتقديم التعليقات عبر الإنترنت، يرجى النفاذ إلى القسم [المجاملات والشكاوى والاقتراحات \(https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions\)](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions). إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري الرجاء الاتصال هاتفياً بخدمة TIS National على الرقم 450 131 وإخبار الموظف برغبتكم في تقديم تعليق عن TIS National. سيقوم موظفونا بتدوين تعليقاتكم وإحالتها إلى الفريق المسؤول في TIS National لاتخاذ إجراءات بشأنها.

## أحتاج إلى استخدام مترجم شفهي لمناقشة العنف الأسري. هل هناك أي موارد لدعمي؟

طوّرت الحكومة الأسترالية "رزمة أمان الأسرة" التي تحتوي على معلومات عن القوانين الأسترالية المتعلقة بالعنف المنزلي والأسري والاعتداء الجنسي والزواج القسري وحق المرأة في أن تكون آمنة. وتتضمن الرزمة أربعة أوراق حقائق وقصة مصوّرة مترجمة إلى 46 لغة. تتوفر [رزمة أمان الأسرة \(https://www.dss.gov.au/family-safety-pack\)](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack) على موقع دائرة الخدمات الاجتماعية الإلكتروني. وتستكمل رزمة سلامة الأسرة صحائف وقائع على موقعها عن الترجمة الشفهية في حالات العنف المنزلي [\(-\) \(https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations\)](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) والمترجمون الشفهيون وسلامة الأسرة [\(-\) \(https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety\)](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety) والتي تهدف إلى زيادة الوعي بدور ومسؤولية المترجمين الشفهيين في حالات العنف المنزلي.

## هل تحقق لي دراسة اللغة الإنجليزية مجاناً؟

يقدم برنامج تعليم الإنجليزية للمهاجرين البالغين **دروساً مجانية للغة الإنجليزية** على الموقع <https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program> للمهاجرين المؤهلين لمساعدتهم على الاستقرار والمشاركة في المجتمع الأسترالي.

يتاح برنامج AMEP للمهاجرين الذين تزيد أعمارهم عن 18 عامًا الوافدين ضمن برنامج لم شمل الأسرة، وتأشيرات أصحاب المهارات والتأشيرات الإنسانية التي تشمل التأشيرات الدائمة بالإضافة إلى بعض التأشيرات المؤقتة. كما ويمكن للمعالين الذين يحملون تأشيرات مؤهلة الدراسة وللمهاجرين الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 17 عامًا المشاركة أيضًا في بعض الظروف. تتاح رعاية الأطفال المجانية للأشخاص الذين لديهم أطفال دون سن المدرسة والذين يحضرون الفصول الدراسية وجهًا لوجه.

يشتمل برنامج AMEP على مجموعة من خيارات التعلم المرنة لمساعدتك على تعلم اللغة الإنجليزية، منها فصول وجهًا لوجه (أمنة من الإصابة بكوفيد-19)، والدروس عبر الإنترنت، ومعلمين خصوصيين متطوعين والتعلم عن بعد. واعتمادًا على المكان الذي تعيش فيه قد تتاح لك فصول بدوام كامل أو جزئي، أو فصول مسائية أو خلال عطلة نهاية الأسبوع.

لمعرفة كيفية بدء دراستك للغة الإنجليزية مجانًا، اتصل بأقرب **مزود AMEP** إليك على الموقع <https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers> أو اطلع على الموقع [www.homeaffairs.gov.au/amep](http://www.homeaffairs.gov.au/amep)