

המוקד לפליטים ולמהגרים ע"ר

חיים ומוות ביד הלשון

ترجم • שרש של: תַּרְגַּם, תַּרְגַּמָּה, תַּרְגַּמָּה, תַּרְגַּמָּה
תַּרְגַּמָּה, תַּרְגַּמָּה, תַּרְגַּמָּה, תַּרְגַּמָּה, מְתַרְגֵּם
תַּרְגַּמָּה [תַּרְגַּם] מ' תַּרְגַּמָּה • ה' תַּרְגַּם אֶת-
תַּרְגַּמָּה [תַּרְגַּם] ר' תַּרְגַּמָּה • תַּרְגַּמָּה, תַּרְגַּמָּה

מְתַרְגֵּם, מְתַרְגֵּם

תַּרְגַּמָּה [תַּרְגַּם] • = תַּרְגַּמָּה

תַּרְגַּמָּה [תַּרְגַּם] ר' תַּרְגַּמָּה • 1. מְתַרְגֵּם של

פגמים בהליך המקלט הנובעים מכשלים בתרגום

דצמבר 2017

מחקר וכתביבה: ענת גוטמן

סייעו במחקר ובאיסוף החומרים: עו"ד טל שטיינר, עו"ד מיכל פומרנץ, עופר אתר, איה דננברג, גידי אייזן.

עיצוב הסדרה: ענת וקנין אפלבאום

עיצוב גרפי: ענת גוטמן

על המוקד לפליטים ולמהגרים

המוקד לפליטים ולמהגרים היא עמותה א-מפלגתית וללא מטרת רווח אשר שמה לה למטרה להגן ולקדם את זכויות האדם של מהגרי עבודה ופליטים ולמנוע סחר בבני אדם בישראל.

רחוב נחלת בנימין 75, תל אביב-יפו, 6515417

דואר אלקטרוני: info@hotline.org.il

טלפון: 03-5602530

אתר: www.hotline.org.il

הקדמה

בשנים האחרונות הצטברו במוקד לפליטים ולמהגרים (להלן "המוקד"), וכן אצל מייצגים אחרים, מקרים רבים של מבקשי מקלט אשר בבחינת בקשתם נפלו פגמים משמעותיים הנובעים מכשלים שונים הנוגעים לתרגום. בדו"ח שפירסם המוקד בשנת 2012 (להלן: הדו"ח)¹ עומד עורך־הדין יונתן ברמן על מספר כשלים הנוגעים למערכת המקלט בישראל ובהם חשיבות התרגום:

"אחד הנושאים הקריטיים ביותר בראיונות מקלט הוא נושא התרגום. לאור העובדה שכל אי דיוק או "סתירה", הנוגעים לפרטים הקטנים ביותר בסיפור של מבקש המקלט, עלולים להביא לממצאים של "חוסר אמינות" [...] כל טעות בתרגום עלולה להביא לדחייה של בקשת המקלט".

מהצטברות המקרים מאז חתימת הדו"ח, עולה כי לא תוקנו הליקויים שעמדנו עליהם ואף חלה התדרדרות בכל הקשור לתרגום במסגרת הליכי המקלט. לכשלים אלה יש השלכות קשות הן על הליך המקלט עצמו והן על זכויות מבקשי המקלט ובראשן הזכות לחיים, הזכות לשלמות הגוף והזכות לחירות. עוד בשנת 2012 עמד בית המשפט העליון על חשיבות התרגום בהליכי המקלט ועל השלכותיו בעע"מ 8675/11 מספן מזמור טדסה (Mespen Mezmor Tedessa) נ' יחידת הטיפול במבקשי מקלט (להלן: "עניין טדסה")²:

"מדינת ישראל מחויבת לוודא כי ראיונות ה־RSD³ מתנהלים בשפה שאותה דובר מבקש המקלט ובמידת הצורך להיעזר בשירותיו של מתורגמן. כפי שנראה להלן, דרישה זו מעוגנת כיום בנהלי משרד הפנים העוסקים בהליך בחינת בקשות למקלט בישראל, אך להשקפתי היא נובעת בראש ובראשונה מעקרונות כלליים של המשפט המינהלי, ובראשם השמירה על זכות הטיעון המוקנית למי שעלול להיפגע מהחלטה מינהלית, והצד השני של המטבע – חובת השימוע המוטלת על הרשות [...] אין חולק בדבר חשיבותה של זכות הטיעון בענייננו – בחינת

¹ "עד שיאטם ליבנו: הליכי מקלט בישראל", המוקד לפליטים ולמהגרים, מרץ 2012
http://hotline.org.il/wp-content/uploads/heb_booklet.pdf

² פורסם בנבו, 14.05.2012

³ RSD – Refugee Status Determination, יחידת הטיפול במבקשי מקלט.

בקשתו של אדם לקבל מקלט. הזכויות המוטלות על הכף במסגרת בחינת בקשתו של אדם למקלט הן זכויות האדם הגרעיניות והבסיסיות ביותר, ובראשן הזכות לחיים, הזכות לשלמות הגוף והזכות לחירות. קבלת החלטה שגויה בנדון יכולה להביא לתוצאות הרות אסון – גירושו של אדם למקום שבו הוא צפוי לרדיפה ונשקפת סכנה לחייו או לחירותו [...] כדי לקיים ראיון שעל יסודו ניתן יהיה לגבש מסקנות מוצקות בדבר מהימנות מבקש המקלט ועמידתו בתנאים הקבועים באמנת הפליטים, נדרש כי המראיין יצליח לגשר על פער השפה בינו לבין המראיין, מבקש המקלט. לשם כך נדרשים שירותי תרגום הולמים" (ההדגשות הוספו).

סעיף 33(1) לנוהל הטיפול במבקשי מקלט (להלן: "הנוהל") של רשות האוכלוסין וההגירה קובע כי "הראיון הבסיסי יערך בשפה הרשמית של ארץ מוצאו של המבקש אותה דובר המבקש או בכל שפה אחרת המובנת לו, ובמידת הצורך הראיון ייערך באמצעות מתורגמן. המתורגמנים הנוכחים בראיונות יהיו עובדי היחידה או יוזמנו מחברת מתורגמנים ידועה שעמה התקשרה המדינה". הוראה זוהי מופיעה בסעיף 33(1) לנוהל, העוסק בראיון המקיף - הוא השלב הבא בבחינת בקשת המקלט.

החובה המשפטית ברורה: יש לקיים את ראיון המקלט בשפה המובנת למבקש ובמידה הצורך, להשתמש בשירותי תרגום. כפי שיתואר להלן, ניתן להווכח כי המדינה אינה מבטיחה תרגום הולם בהליכי המקלט ולפעמים מתנערת כלל מחובתה להבטיח שירותי תרגום.

4 נוהל הטיפול במבקשי מקלט בישראל מס' 5.2.0012, עודכן לאחרונה ביום 26 בפברואר 2017 (PDF): https://www.gov.il/BlobFolder/policy/handling_political_asylum_seekers_in_israel/he/5.2.0012_heb.pdf

א. בחינת ההבנה בין המתורגמן למרואיי

שליטת המתורגמן בשפות ביניהן הוא אמור לגשר היא הכרחית ומהותית לקיומו של הליך תקין והוגן. בטרם התחיל ראיון המקלט, מתבקשים המרואיי והמתורגמן לאשר שהם מבינים זה את זה לאחר סדרת שאלות הבוחנות הבנה בסיסית בלבד בין השניים. מתוך 30 פרוטוקולים שנבחנו⁵, באחד עשר מקרים אף נאמר למבקשים כי זו אחריותם לומר למראיין אם לא הבינו את השאלה או את התרגום וזאת למרות שלרוב אין למבקש, שלא דובר את השפה העברית, אפשרות לדעת האם הבין נכונה את הדברים. החשד לחוסר ההבנה מתעורר לרוב דווקא אצל המראיין או המתורגמן. דוגמה לכך ניתן למצוא בתיעוד ראיון המקלט של מר טספה (שם בדוי)⁶, שנערך בשנת 2016 בתרגום לשפה הטיגרית:

מראיין (בעברית): אני לא מבין כלום. מה קרה שהתחיל ב-2001? איזה בעיות התחילו ב-2001 בגלל שאתה פנטקוסטי?

מתורגמן (בטיגריניה): ב-2001 אתה אמרת לי שהיו לך בעיות בצבא. אם אתה יכול לחזור על זה?

מבקש (בטיגריניה): אני מבין שהוא לא מבין אותי. התחילו להפלות אותי, להגיד שהוא "כזה" ו"כזה". ובאותו הזמן אני הייתי מדבר, אני לא הייתי יושב בשקט.

מתורגמן (בעברית): הוא אומר שהתחילו ב-2001 התחילו להגיד זה ככה הוא מאמין

מראיין: מה זה זה ככה הוא מאמין? אוקיי, אז אמרו עליי שאני מאמין, אוקיי. אתה... אתה לא מתרגם. אתה מתרגם בדיוק את המילה שהוא אומר. התחילו להגיד עליי, אז אתה אומר התחילו להגיד עליי. לא "התחילו להגיד" כי אני לא מבין. התחילו להגיד. אתה פשוט הפה שלו אתה מבין למה אני מתכוון?"

⁵ כל 30 הראיונות שנבחנו התקיימו בין השנים 2013-2015. בשל השיהוי הרב בין מועד קיום הראיון ובין מתן ההחלטה בבקשת המקלט – לא ניתן היה לבחון פרוטוקולים של ראיונות שהתקיימו בשנים 2016-2017 שכן רק לאחר הכרעה בהליך ניתן לקבל את פרוטוקול הראיון, לפי סעיף 8 לנהל.

⁶ השם שמור במוקד לפליטים ולמהגרים. הגב' עופר אתר מארגון 'היאס ישראל' צפתה בתיעוד הראיון עם המתורגמנית מסי פסחיה והדברים מתוארים במכתבה לשר הפנים, אריה דרעי, בו היא מבקשת לבחון מחדש את החלטת הרשות לדחות את בקשת המקלט.

ההבנה בין השניים לא נבחנת שוב במהלך ראיונות המקלט ובסיומם המבקשים והמתורגמנים מתבקשים לחתום על טופס המאשר את הבנתם לפי סעיף 3ב(2) לנוהל, וזאת גם במקרים בהם ברור ונהיר למראיין כי אין הבנה מלאה בין השניים. מתוך 30 פרוטוקולים שנבחנו, רק בשלושה עשר מקרים נשאלו המבקשים בתום הראיון אם הבינו את הדברים, אך נוסח השאלה לא היה אחיד: לעיתים נשאלו אם הבינו את התרגום, לעיתים נשאלו אם הבינו את השפה או את המתורגמן, במקרים אחרים נשאלו אם הבינו את המראיין או את שאלותיו ולעיתים רק נשאלו אם הבינו. ניסוחים אלה מבלבלים, שכן המראיין מסביר למראיין נקודות נוספות, למשל, את השלבים הבאים של הליך המקלט.

בחישה מקרים מתוך 30 נאמר למבקשים בתום הראיון כי עליהם לחתום על הטופס "אם הבינו את התרגום". ניסוח בעייתי זה עלול ליצור אצל המבקש את הרושם שאין הדבר נתון לבחירתו והוא עלול לחתום על הטופס במטרה לרצות את המראיין בשל יחסי הכוחות המובנים בין השניים. לא זו אף זו, לפרקטיקה זו, לפיה על המבקש לאשר כי הבין את האמור בראיון אין כל משמעות, שכן לרוב מבקשי המקלט לא מבינים את הכתוב בפרוטוקול שנערך בשפה העברית וכן אין להם אפשרות לדעת אם שאלות המראיין בעברית, ותשובותיהם לשאלותיו, תורגמו כהלכה. בחינת ההבנה של המראיין את המתורגמן אינה יכולה להתבסס על תחושה סובייקטיבית כפי שנפסק כבר בעניין **טדסה**. בעניינה של גב' אמפונסה, מבקשת מקלט מגאנה, דוברת שפת הטווי, פסק בית הדין לעררים כי יש לערוך לה ראיון בשפתה וביטל את ההחלטה לדחות את בקשתה בהתבסס על ראיונות בשפה האנגלית בה היא אינה שולטת⁷:

"עמדתי היא כי הבחינה אודות רמת שליטתו של מבקש מקלט בשפה זו או אחרת שאינה שפת אמו אמורה להיות אובייקטיבית ולא סובייקטיבית של אותו מבקש המקלט. ייתכן והמבקש מקלט סבור מבחינה סובייקטיבית כי הוא כן מסוגל לנהל שיחה עניינית ומעמיקה בשפה שאינה שפת אמו, ואף יסכים לנהל ראיון שלא בשפת אמו. אולם, הבחינה כפי שציינתי כבר לעיל, חייבת להיות אובייקטיבית בהסתמך על מכלול נתונים אשר נמצאים בפני המשיב או בית הדין" (ההדגשה הוספה).

אם כן, האחריות לעצור את הראיון במקרים בהם מתעורר חשש כי אין הבנה בין המבקש למתורגמן מוטלת בראש ובראשונה, על המראיין ועל המתורגמן.

⁷ ראה פסק דין מיום 6 ביוני 2017 בערר (י-15) 2469-אמפונסה נ' משרד הפנים, סעיף 11 (פורסם בנבו).

ב. שליטה בלתי מספקת של המתורגמן

בשפת המקור או בשפת היעד

כפי שתיארנו עוד בדו"ח משנת 2012, "משרד הפנים אינו מעסיק מתורגמנים משלו, אלא עושה שימוש בקבלן חיצוני. המתרגמים אינם עוברים הכשרה כלשהי לתרגום ראיונות בכלל ולתרגום ראיונות מקלט בפרט. למעשה, ברוב המקרים ההכשרה היחידה שיש למתרגם היא היותו דובר את שפתו של מבקש המקלט ברמת שפת אם. חלק מהמתרגמים דוברים עברית ברמה בינונית, וניכר במהלך הראיונות כי אוצר המילים בעברית, בו הם משתמשים לצורך תרגום מבקש המקלט, הוא חלקי. לעיתים נעשה שימוש במתרגמים, הדוברים ניב שונה מזה של מבקש המקלט [...]".*

בראיון שהתקיים בשנת 2013 עם מר א.ק.ב, מבקש מקלט מחוץ השנהב, בתרגום לשפה הצרפתית, מעירה עורכת-הדין מיכל פומרנץ לפרוטוקול כי "למתורגמנית אין שליטה במאה אחוז בעברית" ואכן מבחינת פרוטוקול הראיון נראה כי היא אינה יודעת לתרגם נכונה לעברית מונחים מסויימים. לדוגמה: לכל אורך הראיון משתמש המבקש במונח הצרפתי militant שמשמעו בעברית "פעיל" בארגון וכן "חבר" או "מתפקד" במפלגה. אך המתורגמנית משתמשת בעברית במילה "מיליטנט", עובדה הגוררת חוסר הבנה ניכר מצד המראיין:

מראיין: אז אם זו רשימה של מיליטנטיים של ה FPI של חוף השנהב והשם שלך

מופיע ברשימה אתה נחשב למיליטנטי ב-FPI?

מבקש: כן.

מראיין: איך זה בא לידי ביטוי?

מבקש: מה זאת אומרת, אתה מדבר על המפלגה?

מראיין: איך מתבטא הפעילות שלך במפלגה שגורמת שתראה קיצוני?

...

מראיין: מה זה מיליטנט לדעתך?

מבקש: זה משהו שלוקח את האידיאולוגיה של המפלגה והוא מוכיח בזה

שהוא חבר במפלגה ולמפלגה יש מפת דרכים. וכל מה שאנחנו עושים זה כדי

להגיע לשלטון. כדי לנהל את המדינה. כדי לשים בפרקטיקה את התכנית של

הממשלה.

מראיין: מה מאפיין אדם שהוא **מיליטנטי** במעשים? מה מבדיל ב-FPI בין מיליטנט ללא מיליטנט?

מבקש: ההבדל זה שהמיליטנט של ה-FPI משלם עבור כרטיס. הוא מראה שהוא FPI חבר של המפלגה. משלם דמי חברות (ההדגשות הוספו).

חוסר הבנה זה ממשיך ומתפרש על פני 3 עמודים של שאלות ותשובות הנוגעות לשימוש במילה "מיליטנט". בבסיס חוסר ההבנה עומדת טעות בתרגום הנובעת מהיעדר שליטה מספקת בשפה העברית. עורכת־הדין פומרנץ מתייחסת לכך בסיכום הדברים:

"לגבי הסוגיה של המילה מיליטנט א. אני חושבת שמהשאלות שלך אליו והתשובות שלו היה ברור (כך במקור) שהשימוש במילה היא לא כמו השימוש בפה (כך במקור) העברית שבעברית הכוונה לאדם שעושה שימוש באמצעים צבאיים אבל אני חושבת שכששאלת את השאלות הוא ניסה להגיד משהו וקטעת אותו [...] ושבעצם מיליטנט עפ"י הגדרתו הוא חבר פעיל מחויב למפלגה".

בראיון אחר, שנערך למבקש מקלט מאריתריאה בתרגום לשפה הטיגרית, מתארת עורכת־הדין פומרנץ את שהתרחש בראיון המקלט בערך שהגישה על דחיית בקשתו:

"ראשית, באמצע הראיון הוחלף המתרגם (עמ' 10 לפרוטוקול). הסיבה לעזיבה הפתאומית לא מצוינת, ולא ברור אם הדבר נובע מכך שהמראיין והעורך לא הצליחו להבין זה את זה. שנית, כפי שניתן לראות בקטע לעיל, לאורך הראיון מתקשה המראיין מספר פעמים להבין את דברי העורך, וזה עונה תשובות שלא תמיד קשורות לשאלות שנשאל. התוצאה היא שורה ארוכה של משפטים סתומים ותשובות לא מובנות. לדוגמא: "אני הייתי חיל אמרו לי שהוא היה בסעודיה, אמרו לו עונש כספי כדי לא לשלם, לא יודע למה. האגוס היה תלמיד אמור ולו ללכת לסאווה לצבא" (עמוד 5-6 לפרוטוקול), או "מהאחריות שהיתה לי אמרו לי שעשיתי משהו ושמורידים אותי ומענישים אותי מהמשכורת" (עמ' 10 לפרוטוקול).

שורה ארוכה זו, של תשובות לא מובנות, או כאלה שלא עונות לשאלה, לצד החלפת המתרגם באמצע הראיון, מעלות תהיות קשות אודות יכולתם של המתרגמים לאפשר קיום ראיון תקין. ניכר שהמתרגמים לא שולטים דיים בשפה הטיגרית, בשפה העברית, או בשתי השפות גם יחד, מה שפגם משמעותית באיכות הראיון" (ההדגשות במקור).

ג. שליטה בלתי מספקת של המתורגמן

באוצר המילים העומד בבסיס עילת המקלט

יעקב היילה סמרהב הוא מבקש מקלט מאריתריאה המשתייך ל"עדי יהוה", זרם דתי הנרדף באריתריאה. ראיון המקלט עימו בשנת 2016 נערך בתרגום לשפה הטיגרית וציטוט ממנו מופיע בדו"ח שפרסם ארגון "אמנסטי אינטרנשיונל – ישראל"¹⁰:

"פקידה: בוא תספר לי מדוע פנית בבקשה למקלט מדיני?

יעקב: אני עזבתי את אריתריאה בגלל הדת. אני ג'יהוואי קנס (כך במקור)

...

פקידה: רק בשביל הסקרנות, מה הפירוש של ג'יהוואי קנס?

יעקב: עד של אלוהים".

ניתן לראות אם כן כי המתורגמנית לא מכירה, לא מבינה ולא יודעת לתרגם מושג כל כך משמעותי שעומד בבסיס בקשת המקלט של מר סמרהב, בקשה שנדחתה על הסף.

דוגמה נוספת לחוסר היכרות של מתורגמנים עם המינוחים העומדים בבסיס בקשת המקלט ניתן למצוא בראיון המקלט של מר טספה¹¹ הנזכר לעיל:

מראיין (בעברית): מה הדת שלך?

מתורגמנית (בטיגריןיה): מה הדת שלך?

מבקש (באנגלית): Christian

מראיין (בעברית): נוצרי מה?

מתורגמנית (בטיגריןיה): איזה נוצרי?

מבקש (באנגלית): Evangelical

מתורגמנית: וונג'ליקל (מנסה להבין מהמבקש את השם. המבקש חוזר על

¹⁰ בין שמים לארץ: התמודדות מערכת המקלט בישראל עם קורבנות רדיפה דתית באריתריאה, אמנסטי אינטרנשיונל – ישראל, מאי 2017 http://www.amnesty.org.il/wp-content/uploads/2017/05/RedifaDa_titReportMarchMay2017AllLbyVLADIADAMSprint.pdf

תיעוד מיוחד: כך נראה ראיון למבקשי המקלט ברשות ההגירה, מיה איידן, חדשות ערוץ 10, 4 במאי <http://10tv.nana10.co.il/Article/?ArticleID=1244623>

¹¹ ראה השל" 6.

עצמו באנגלית).

הגב' עופר אתר מתארת בפנייתה¹² כיצד חוסר ההבנה והיכרות המתורגמנית עם מונחי מפתח, השפיע על כל בחינת הבקשה, החל בראיון וכלה בחוות הדעת:

"בבואו לכתוב את חוות־הדעת של יחידת ה־RSD בתיק, הקדיש מר אברהם לא פחות מארבעה עמודים, עם הפניות וציטוטים, כדי להסביר את ההבדל בין הזרם האוונגליסטי־לותרני ובין הזרם הפנטקוסטלי־בנצרות. אלא שניתן היה לחסוך את אותם ארבעה עמודים מאחר שמדובר בטעות הנגזרת מטעות של המתורגמנית בריאיון המשלים. לאורך הריאיון, כאשר כיוון המראיין את דבריו לאוונגליזם־לותרני, השתמשה המראינת במילה באנגלית בה השתמש המבקש כמפורט לעיל: Evangelical. דא עקא, בטיגריניה, השם של הזרם האוונגליסטי־לותרני הוא Kenisha והמבקש לא יכול היה להבין שלכך מתכוון המראיין" (ההדגשה במקור).

ד. השמטות, תוספות בשם אומרם

ופרשנות אישית של המתורגמן

עוד מתארת הגב' אתר בפנייתה את הפער בין הדברים כפי שנאמרו בראיון לעומת הדברים שנכתבו בפרוטוקול הראיון של מר טספה.

מתוך פרוטוקול הראיון:

"מראיין: למה המרת את הדת שלך?

מבקש: שגדלתי בטואדו וגדלתי על זה ולא הייתי נכנס לעומק אז האמנתי בזה ואז שהתחלתי לקרוא בעצמי ומה ההבדל אז לא הסתדרתי עם הכייסים אז התחלתי להמיר את הדת שלי."

תוכן הדברים שנאמרו על־פי קובץ הווידאו:

"מראיין (בעברית): למה המרת את הדת שלך?

מתורגמן (בטיגרנייה): למה המרת את הדת שלך?

מבקש (בטיגרנייה): קודם לא ידעתי. לא היה לי שום מידע. גדלנו כאורתודוקסים. לא הבנתי מה כתוב שם - היה לי את המידע ממה שאנשים אמרו לי. אחרי זה כשלבד התחלתי לקרוא בתנ"ך ובברית החדשה לא הצלחתי להסתדר עם המשטר שם.

מתורגמן (בעברית): הוא אומר שגדלתי ונולדתי וגדלתי בטוואהדו. נולדתי למשפחה טוואהדו ושגדלתי אז לא הייתי יודע כאילו בדיוק (ממלמל כשברקע נשמעת אזעקה חזקה שלא מאפשרת את הבנת דבריו) נכנס לעומק מה זה איך זה אז הייתי מאמין זה אבל אחר כך התחלתי להבין ולקרוא בעצמי ולעשות הבדלים או... (המתורגמן ממלמל) מה ההבדל, לדעת טוב, ואז לא הסתדרתי עם הכייסים. אתה יודע מה זה הכייסים זה אנשי דת כמו רב. ואז לא הסתדרנו איתם ביחד. ואז החלטתי לאן ללכת. החלטתי

מראיין (משלים את דברי המתורגמן בעברית): להמיר את ה...

מתורגמן (בעברית): כן.

דוגמה נוספת ניתן למצוא בראיון עם מבקשת מקלט מחוף השנהב בו נאלצה עורכת־הדין מיכל פומרנץ להתערב ולדרוש כי הראיון יופסק וכי המתורגמנית לצרפתית תוחלף שכן זו הוסיפה שאלות והבהרות על דעת עצמה, מבלי שהדברים נאמרו על־ידי המבקשת¹³. בראיון אחר, לעומת זאת, נאלצה עורכת־הדין מיכל פומרנץ להתערב במהלך הראיון ולהעיר לפרוטוקול כי התרגום אינו מלא וכי המתורגמן משמיט פרטים¹⁴.

מתוך 30 הפרוטוקולים שנבחנו, רק בארבעה ראיונות - כולם עם אותו המראיין - הוסבר למתורגמן בתחילת הראיון כי עליו לתרגם את כל הנאמר במדויק ובאופן מלא וכן לשים לב אם המבקש לא מבין את הדברים ויש לברך על יוזמה זו של המראיין על אף שהדבר אינו מעוגן בנוהל הטיפול במבקשי מקלט:

"אני אפנה למבקש באופן ישיר וכשאתה עונה, תענה בגוף ראשון כאילו שהמבקש עונה. אנא חזור על כל המשפטים והמילים שהוא אמר כי אני צריך להקליד הכל. בבקשה לא להחסיר מילים. אם המבקש לא מבין משהו, בבקשה תעדכן אותי".

¹³ ראיון מקלט עם גברת פ.א., מבקשת מקלט מחוף השנהב, שהתקיים בשנת 2013 בתרגום לצרפתית.

¹⁴ ראיון מקלט עם מר ק.י.ג., מבקש מקלט מחוף השנהב, שהתקיים בשנת 2013 בתרגום לצרפתית.

ה. חוסר רגישות תרבותית או מגדרית

של המתורגמן

"המדריך וקווים מנחים להליכים וקריטריונים לקביעת מעמד פליט" של נציבות האו"ם לפליטים (להלן "מדריך הנציבות")¹⁵ מייחס חשיבות יתרה להתאמה התרבותית והמגדרית של המראיינים ומתורגמנים בהליכי מקלט וקובע כי "בעת בחירת המראיינים והמתורגמנים, יש לנהוג ברגישות בכל הנוגע להיבטים תרבותיים, דתיים או מגדריים העלולים למנוע תקשורת פתוחה".

בראיון המקלט של מר טספה הנזכר לעיל השתמשו הן המתורגמנית והן המראיין מספר פעמים במילה "פנטה", שיש הרואים בה כינוי גנאי המתייחס לנוצרים פנטקוסטלים. בפנייתה¹⁶ של גב' עופר אתר ליחידת הטיפול במבקשי מקלט היא מתארת את הדברים:

"באופן חמור במיוחד, אותו מראיין אף נמנע להשתמש במילה "פנטקוסטל" וכך למרות שהיא הופיעה רבות בגרסתו של המבקש היא לא תורגמה. כאשר המראיין התייחס למושג "פנטקוסטל" הוא כינה אותו "פנטה", שהוא שם בעל משמעויות שליליות ומבזות למי שמשתייכים לדתו של המבקש. אגב, גם המראיין והמתורגמנית בריאיון המשלים השתמשו במונח "פנטה".

[...]

יכול להיות שניתן למצוא עדות מסויימת לכך שהמתורגמן מבין ש"פנטה" היא לפחות לא מתאימה, כאשר הוא מתרגם פעמיים את שאלת המראיין המופיעה בעמוד 13 לפרוטוקול הראיון הראשי (עשית משהו בשביל להיות פנטקוסטי?) כאשר פעם אחת הוא משתמש במילה "פנטה" ובפעם השנייה מתקן את עצמו למילה "פנטקוסטל".

מתורגמן לעולם לא יהיה "ניטרלי". לכל אדם יש מטען אישי ותרבותי והוא נכנס עם המתורגמן לחדר הראיונות. מטען זה יכול לבוא לידי ביטוי באופן ישיר דרך אמירות

¹⁵ ראה: "מדריך וקווים מנחים להליכים וקריטריונים לקביעת מעמד של פליט" של נציבות האו"ם לפליטים, קב - 27: http://refugee-law.tau.ac.il/wp-content/uploads/info/Handbook%20and%20Guidelines%20-%20final_Hebrew.pdf

Guidelines%20-%20final_Hebrew.pdf

בעלות אופי שיפוטי, אך הוא יכול לבוא לידי ביטוי "בין השורות" באופן סמוי מן העין. בעניין חשיבות השמירה על רגישות מגדרית קובע מדריך הנציבות כי "המראיין והמתורגמן חייבים להימנע מכל התייחסות שיפוטית לנטייה המינית, לזהות המגדרית, להתנהגות המינית או לדפוסים הקשרים של מבקש המקלט, בין בעל-פה ובין בשפת הגוף שלהם. מראיינים ומתורגמנים שאינם מרגישים בנוח עם מגוון נטיות מיניות וזהויות מגדריות עלולים להביע בהיסח הדעת ריחוק או להשתמש בשפת גוף מבזה בלי שהתכוונו לכך. לפיכך, מודעות עצמית והכשרה ייעודית (ראו iv) הן היבטים חיוניים לקביעה הוגנת של מעמד פליט"¹⁷.

נוהל הטיפול במבקשי מקלט תוקן בחודש פברואר 2017 ונוסף לו סעיף מבורך העוסק ברגישות מגדרית הקובע כדלקמן:

1.1 רגישות מגדרית בהליכי מקלט

א. ראיונות לפי נוהל זה יערכו תוך רגישות לשיקולים מגדריים העשויים להשפיע על התנהגותו, תחושותיו, או עדותו של המראיין. יש לנהוג ברגישות מיוחדת כלפי קרבנות אלימות מגדרית, לרבות אלימות מינית. לצורך כך:

(1) הכשרות לעובדי יחידת הטיפול במבקשי מקלט בעניין בירור בקשות מקלט יכללו תכנים העוסקים ברגישות מגדרית, כגון: ההשפעות הפסיכולוגיות של טראומה (חוסר נכונות למסור פרטים מלאים, קשיים במתן עדות, בעיות זיכרון); תפיסות תרבותיות כלפי נשים במדינת המקור והשפעתן על מבקש המקלט.

(2) במסגרת הראיון:

א. יש ליידע את המבקש, בעל פה ובתחילת הראיון, בדבר אפשרות לבקש כי המראיין והמתורגמן יהיו בני מינו, בכפוף למגבלות כוח אדם.

ב. הראיון עם המבקש ייערך בנפרד, כולל מבן/בת זוג או מקרובי משפחה נלווים.

ג. במהלך הראיון, יש לתת למבקש הזדמנות נאותה לספר על אלימות או רדיפה מגדרית שחווה, ולהתחשב בעדותו בהמשך הטיפול בעניינו.

ד. יש להיזהר מפני גרימת טראומה חוזרת למבקש המקלט במהלך הראיון, לרבות על-ידי דרישה לתיאור נרחב של אירוע טראומתי, שאינו נדרש להכרעה בעניינו של המבקש. למבקש המתקשה להמשיך את הראיון

בשל מצוקה נפשית תינתן אפשרות להשלים את הריאיון במועד אחר.

עם זאת, סעיף זה אינו מקיף דיו ולא חל על המתורגמנים. אלה אינם עוברים כל הכשרה בנוגע לעבודה עם פליטים, נפגעי טראומה, נפגעי ונפגעות אלימות מינית או מגדרית, או לגבי תפיסות תרבותיות של האוכלוסיות איתן הם באים במגע. הצורך בהכשרות בעניין רגישות מגדרית ותרבותית בולט במיוחד כאשר המתורגמן לא מגיע מאותה תרבות ממנה מגיע המבקש.

דוגמה לכך ניתן למצוא בערר¹⁸ שהגישה עורכת־הדין מיכל פומרנץ על דחיית הבקשה של מר יונגהאי, מבקש מקלט מסין, מתרגל שיטת הפאלון גונג. מתרגלי השיטה נרדפים על־ידי שלטונות סין. אחד הנימוקים לדחייה הבקשה הוא סתירות, כביכול, בין שתי גרסאות שמסר המבקש, "סתירות" שנפלו בשל חוסר רגישות והבנה של ההקשר התרבותי מצד המתורגמן, דובר השפה הסינית שאינו ממוצא סיני:

"כמו כן, עוד בזמן הריאיון עמו ביחידת ה־R.S.D. יישב העורר שתי "סתירות" בגרסתו, שנפלו כתוצאה משיטת הריאיון ובעיות התרגום. ראשית, הבהיר מדוע לא השתתף במה שהמתורגמן תרגם כ"הפגנות", ומדוע הארגון הישראלי לפאלון גונג לא כיוון את העורר "להפגין". בריאיון הסביר כי "אני הלכתי ללמד את התורה מול השגרירות. רק ביקשתי שיפסיקו לרדוף את הפאלון גונג" (ר' שורה 496-497, נספח י"ב לעיל) [...] לשאלתו של המראיין אודות הסתירה בנוגע להפגנות, נתן העורר תשובה מלאה ומספקת: "זה לא הפגנה. אנחנו רק מלמדים. ומבקשים שיפסיקו. הפגנה זה כמו מכות. אנחנו בשקט וברוגע עושים את זה" (ר' שורה 525-526, שם). כלומר, העורר לא הציג גרסאות סותרות, ואין ספק כי השתתף בפעולות המחאה מול השגרירות הסינית. הבעיה היחידה בדבריו היא שלא פירש כהלכה את המילה שתרגם המתורגמן כ"הפגנות", מילה שכלל הנראה הבין העורר כ"התפרעויות". פרשנות הגיונית במיוחד, כאשר מדובר באדם שהגיע מסין, מדינה בה רבות מפעולות המחאה מפוזרות באלימות" (ההדגשות במקור).

ו. ההשלכות הנפשית על אוכלוסיות פגיעות

כתוצאה מהכשלים בהבנה ובתרגום

נדמה כי לעיתים שוכחים הן המראיינים והן המתורגמנים כי הם עובדים עם אוכלוסייה פגיעה במיוחד הכוללת קורבנות סחר בבני אדם, עיניים ואונס. במאמרם של ד"ר עדו לוריא והגב' שלומית בן שמואל מתואר אופי הפרעות הנפשיות המאפיינות אוכלוסיות אלה¹⁹:

"לפי מחקרים, שיעור ההפרעות הפסיכיאטריות וההתנהגותיות בקרב קורבנות סחר, עיניים ואונס יכול להגיע ל-30% ויותר, כולל הפרעה בתר חבלתית (PTSD, Posttraumatic Stress Disorder), דיכאון, חרדה, ושימוש באלכוהול. זאת בנוסף להשלכות התנהגותיות, כולל התפרצויות כעס, אלימות, אלימות במשפחה, ועוד. בסקר שנערך באירופה בקרב נשים קורבנות סחר הגיע שיעור הדיכאון ל-57%, ו-95% מהן סבלו מ-PTSD. בסקר שנערך בישראל בטיפות חלב, 82% מהנשים מאריתריאה מתמודדות עם דיכאון שלאחר לידה."

ואכן, ניתן לראות כי מצבו הנפשי של המבקש בהליכי המקלט הוא בעל משקל רב על יכולתו לשתף פעולה ולהשיב על השאלות במסגרת ראיון המקלט. על פי מדריך הנציבות "יש לספק מנגנוני הפנייה לייעוץ פסיכוסוציאלי ולשירותי תמיכה אחרים ככל שהדבר נחוץ. בהתאם לדפוס ההתנהלות המיטבי מומלץ לאפשר גישה ליועצים פסיכו-חברתיים מיומנים כדי לעזור למבקש או למבקשת לפני הראיון ואחריו²⁰.

גם סעיף 1.1 לנוהל המצוטט לעיל קובע כי יש להיזהר מגרימת טראומה חוזרת למבקש המקלט במהלך הראיון. למתורגמן תפקיד מרכזי במסגרת הראיון וכל קושי בהבנה בין השניים או היעדר רגישות מצד המתורגמן עלול לעורר מחדש את הטרומה עימה מתמודד המבקש או קשיים נפשיים אחרים.

¹⁹ עבודת מרפאת "נשר" - טיפול פסיכיאטרי לחסרי מעמד בישראל מטעם משרד הבריאות, ד"ר עדו לוריא והגב' שלומית בן שמואל, פורסם באתר איגוד הפסיכיאריה בישראל 31 באוקטובר 2016: <https://doctorsonly.co.il/2016/10/116472>

ז. הכפפת המתורגמן לסודיות ההליך

המתורגמנים שמזמינה הרשות הם עובדים של חברת תרגום חיצונית אך הם כפופים לאותה סודיות החלה על עובדי הרשות והם אף חותמים על טופס שמירה על סודיות בו הם מתחייבים שלא לחזור על הדברים אליהם נחשפו במהלך הראיון. אף על פי כן, הדבר לרוב לא מוסבר למבקשי המקלט לפני הראיון. מתוך 30 פרוטוקולים שנבחנו, רק בארבעה מקרים – בכלם מדובר באותו המראיין – הוסבר למבקש באופן מפורש כי המתורגמן מחוייב אף הוא לסודיות ההליך וכי הוא חותם על התחייבות זו בפניו. יש לברך על יוזמה זו של המראיין על אף שהדבר אינו מעוגן בנוהל הטיפול במבקשי מקלט.

עובדה זו בעלת משקל רב שכן מבקשי עלולים לנצור את לשונם מחשש שמא הדברים יגיעו לאזני בני משפחתם, הקהילה שלהם ואף לנציגי המשטר ממנו ברחו בשל הקרבה התרבותית והשפה אותה הם חולקים עם המתורגמן, במיוחד כאשר מדובר בנושאים רגישים תרבותית כגון פגיעה מינית, נטייה מינית או זהות מגדרית, אמונה דתית או עמדה פוליטית.

ה. הדרישה כי המבקש יספק בעצמו

את שירותי התרגום

ביום 29 באוקטובר 2017 שיגרה מנהלת המחלקה המשפטית במוקד, עורכת־הדין טל שטיינר פנייה בהולה אל מר שלמה מור־יוסף, מנכ"ל רשות הרוכלוסין וההגירה בה היא קובלת על הדרישה ממבקשי מקלט לספק בעצמם ולממן מכיסם שירותי תרגום לראיון המקלט:

"... אבקש להביא לידיעתך ולבקש את טיפולך הדחוף בעניין הבא: הובאו לידיעתנו שלושה מקרים מהחודש האחרון, בהם דרשו עובדי יחידת הטיפול במבקשי מקלט (RSD) כי מבקשי מקלט המגיעים למשרדי היחידה לערוך ראיון בבקשתם, יביאו עימם, על אחריותם ועל חשבונם, מתורגמנים לשפתם. דרישות אלה נמסרו בכתב, והן מצורפות בזאת לפנייה זו.

עוד יצוין, כי בעל פה מסרו נציגי היחידה לב"כ של מבקשי מקלט אלה, כי אם לא יצטיידו מבעוד מועד במתורגמן על חשבונם, יהיה עליהם לערוך את הראיון באנגלית או בשפה אחרת בה אינם שולטים, ולא - תיסגר בקשתם למקלט מדיני ולא תטופל על־ידי הרשות.

יצוין, כי אין המדובר בדוברי שפה שבטית שהשימוש בה מצומצם, אלא דוברי סינהלה וטלוגו – שפות רשמיות במדינות סרי לנקה והודו, בהתאמה, המדוברות בתפוצה רחבה ביותר במדינות אלה, ואשר נראה כי בעבר הצליחה יחידת ה־RSD לספק מתורגמנים הדוברים אותן" (ההדגשות במקור).

הפנייה הועברה לטיפולו של מר חיים אפרים, מנהל יחידת הטיפול במבקשי מקלט וביום 13 בנובמבר 2017 התקבלה תשובתו. הרי היא במלואה:

1. סעיף 15(ד) לנוהל מבקשי מקלט מדיני קובע כי ראיון מקיף יערך למבקש המקלט בשפה הרשמית של מדינת אזרחותו אותה הוא דובר או בכל שפה אחרת המובנת לו ובמידת הצורך הראיון יערך באמצעות מתורגמן.
2. ככלל יחידת הטיפול במבקשי מקלט מדיני מספקת באמצעות חברת תרגום שרותי תרגום למבקשי המקלט בשפות השונות, יחד עם זאת משלא עולה בידי היחידה האפשרות למציאת מתורגמן לשפה מסוימת, נטל מציאת מתורגמן

לשפה אותה דובר מבקש המקלט מועברת לאחריותו על מנת שנוכל לקדם את הטיפול בבקשתו למקלט.

3. לגופה של פניה זאת, בשבועות האחרונים נעשו מאמצים רבים על-ידי נציגי היחידה למציאת מתורגמן לשפות טלוגו וסינהלית אך כלל הניסיונות הללו העלו חרס, ולפיכך בכדי לקדם את הטיפול בבקשות המקלט הוחלט כי על מבקשי המקלט להביא מתורגמן מטעמם.

4. יתרה מזאת, השפה האנגלית הנה שפה רשמית הנפוצה במדינות הודו וסרי לנקה כך שלצורך מילוי טפסי הבקשה מבקשי מקלט נעזרים בעמיתיהם מהקהילה בישראל ולפיכך ועל מנת לקדם את הטיפול בבקשותיהם למקלט אני רואה לנכון לנהוג כך גם במקרה בו נדרש המבקש לעבור ראיון מקיף במשרדי היחידה.

5. לאור כל המצוין, ככל שמבקשי המקלט ממדינות הודו וסרילנקה מעוניינים לקיים את הראיון בשפות סינהלית/טלוגו, עליהם לספק מתורגמן מטעמם, בו בעת עומדת בפניהם האפשרות לקיים את הראיון בשפה האנגלית" (ההדגשה הוספה).

יצוין כי מנכ"ל רשות האוכלוסין, פרופ' מור יוסף, שאליו נשלחה פנייתה המקורית של עו"ד שטיינר, טרם השיב לפניה זו; וכי מתשובתו של מר אפרים, מנהל יחידת הטיפול במבקשי מקלט, עולה כי היחידה פועלת על דעת עצמה בניגוד לאמור בנוהל ובניגוד לחובותיה כפי שהוגדו בעניין טדסה. מר אפרים לא התייחס בתשובתו לטענות אלה.

ט. הסירוב לקיים ראיון בשפתו

של מבקש המקלט

בהמשך להתנערות היחידה מחובותיה לספק שירותי תרגום נאותים, יצוין כי במקרים אחרים, כאשר סירבו מבקשי מקלט לערוך ראיון בשפה שבה אינם שולטים, שילמו על כך מחיר בדמות סגירת תיק המקלט שלהם על-ידי הרשות.

כך, מר בידו, מבקש מקלט מאתיופיה דובר שפת האורומו, נדרש על-ידי נציגי יחידת הטיפול במבקשי מקלט להסכים לקיים ראיון מקלט בתרגום לשפה האמהרית ומסרר לכך – נסגר תיק המקלט שלו בשנת 2014 בטענה כי אינו משתף פעולה עם ההליך. מר בידו דובר את השפה האמהרית באופן בסיסי למדי. אף על פי כן, סמוך למועד כניסתו לישראל הוא הסכים לקיום ראיונות בהליכים שונים בשפה האמהרית אך התקשה מאוד בהבנת הדברים ועוד יותר התקשה לתת מענה הולם וממצה לשאלות שנשאל במהלך הראיונות. בחלוף השנים מאז נערכו ראיונות אלה נחלשה עוד יותר שליטתו בשפה באמהרית.

בשל חשיבות ראיון המקלט, ובשל טעויות העבר, הוא סרב לקיום הראיון בשפה שאינה מובנת לו על בוריה ובה אינו יכול להתבטא כראוי. על אף פניות מרובות מטעם המוקד, עמדה הרשות על סירובה לפתוח את תיק המקלט של מר בידו ולספק לו שירותי תרגום לשפתו. משום כך, ולאחר פנייה נוספת מטעמה, הגישה עורכת-הדין מיכל פומרנץ ערר²¹ על התעקשותה הבלתי סבירה של הרשות לקיים את הראיון בשפה בה המבקש אינו שולט באופן סביר, בניגוד לכללי המשפט הישראלי ובניגוד לפסיקה בעניין **טדסה**.

רק בעקבות הגשת הליכים משפטיים, הודיעה הרשות ביום 27 בדצמבר כי תסכים לראיין את מר בידו בשפתו:

"לפנים משורת הדין, ומבלי שיהא בכך כדי להשליך על עניינם של אחרים, יסכים המשיב לערוך לעורר ראיון בשפת האורומו, כאשר על העורר להביא מתורגמן מטעמו (לא בהכרח אדם שזהו תחום עיסוקו) למועד שייקבע, זאת בשל חוסר במתורגמנים לניב זה בחברת התרגום המועסקת על ידי המשיב [...]"

נראה אם כן כי הרשות מתנערת מחובתה לעשות מאמצים סבירים על מנת לאתר מתורגמן לשפת האורומו, אליה היא מתייחסת כאל ניב ותו לא.

21 ערר (ת"א) 5287-17 בידו נ' רשות האוכלוסין וההגירה.

בעניינה של הגב' אמפונסה הנזכר לעיל²² קבע בית הדין לעררים כי לא נעשו מאמצים סבירים על מנת לאתר מתורגמן לשפה אותה דובר המבקש ומשום כך הוחזר עניינה לבחינה חוזרת:

"בנסיבות המקרה לא ניתן לומר כי המשיב עשה מאמצים סבירים לצורך השגת מתורגמן לשפת הטווי. עצם העובדה כי בראיון הבסיסי זומן מתורגמן לאנגלית ממוצא בריטי וכי נעשה ניסיון בראיון המקיף להיעזר בתרגום של חברתה של העוררת, אינם בגדר "מאמצים סבירים", וזאת גם נוכח העובדה כי מדובר בשפה הרשמית של גאנה וכי לא נדירים המקרים בהם מבקשי מקלט ממדינה זו טוענים כי הם מדברים אך ורק שפה זו (ראו לעניין זה ערר (ת"א) 1412-14 בניה קוודו נ' משרד הפנים)".

המלצות

1. יש להעסיק את המתורגמנים במסגרת העסקה ישירה על-ידי יחידת הטיפול במבקשי מקלט ולהפסיק את ההתקשרות עם חברות שירותי תרגום חיצוניות.
2. יש להבטיח כי המתורגמנים, כמו יתר עובדי יחידת הטיפול במבקשי מקלט, יעברו הכשרות ויקבלו רקע על מדינות המוצא של מבקשי המקלט אשר יאפשר להם להבין את ההקשר בו מתקיים הראיון.
3. יש להבטיח כי המתורגמנים, כמו יתר עובדי יחידת הטיפול במבקשי מקלט, יעברו הכשרות בנושאי רגישות תרבותית ומגדרית ועבודה עם אוכלוסיות פגיעות.
4. יש לבחון את רמת שליטת המתורגמן בשפת המקור ובשפה העברית והכירותו עם מונחים הקשורים בתחום הטיפול במבקשי מקלט.
5. יש לנסח הסבר אחיד בנוגע למחוייבות השמירה על סודיות הנאמר החלה גם על המתורגמן. יש לעגן בנוהל את החובה לתת הסבר זה למרואיינים ולציין זאת בפרוטוקול הראיון.
6. יש לנסח הסבר אחיד למתורגמנים בדבר חובתם לתרגם את כל הנאמר מבלי להוסיף או להשמיט דברים. יש לעגן בנוהל את החובה לתת הסבר זה למתורגמנים ולציין זאת בפרוטוקול הראיון.
7. יש לעגן בנוהל הנחייה למרואיינים ולמתורגמנים בדבר האחריות החלה עליהם לציין כל חשד לקושי בהבנת התרגום ואת החובה לציין זאת בפרוטוקול הראיון.
8. יש לעגן בנוהל את החובה לשאול את המרואיין באופן יזום ומפורש הן במהלך הראיון והן בסופו אם הוא מבין את התרגום ואת המתורגמן ולהבטיח נוסח אחיד וברור.
9. יש לעגן בנוהל את החובה לעצור את הראיון ולהחליף את המתורגמן ככל שהמתורגמן אינו ממלא את חובתו לתרגם את האמור באופן מלא, ללא השמטות, תוספות או פרשנות אישית וככל שהמרואיין מתקשה להבין את המתורגמן.
10. יש לקיים את האמור בנוהל ולאפשר תרגום לשפה בה שולט המרואיין ואין להתנות את קיום ההליך בהסכמתו לקיים ראיון בשפה בה הוא שולט באופן חלקי או לא שולט כלל.
11. אין לדרוש מהמרואיין לספק בעצמו שירותי תרגום ואין להתנות בכך את בהמשך בירור בקשתו.

תגובת הרשות



מינהל אכיפה וזרים
Enforcement and Foreigners Administration
יחידת הטיפול במבקשי מקלט
Refugee Status Determination Unit

ח' טבת תשע"ח
26/12/2017

בפקס: 03-5605175

לכבוד
"המוקד לפליטים ולמהגרים"
רח' נחלת בנימין 75
תל אביב-יפו 65154
שלום רב!

הנדון: תרגום בראיונות לבקשות למקלט מדיני

בהמשך לפנייתך הרינו להשיבך כדלקמן:

1. ביחידה לטיפול במבקשי מקלט מדיני נערכים מידי יום מספר רב של ראיונות, בשפות השונות.
2. לטובת ראיונות האלו מטופקים שרותי תרגום ליחידה על ידי חברות חיצוניות שהתקשרו עם רשות האוכלוסין וההגירה לאחר שנמצאו כשירות ומתאימות על פי הדרישות שנקבעו על ידי "מנהל הרכש הממשלתי".
3. יובהר כי למתורגמנים שעוסקים בתרגום הראיונות מועברות הדרכות שוטפות בנוגע לדרך התנהלותם במהלך הראיון.
4. כמו כן טרם עריכת כל ראיון מועבר תדריך למתורגמן על ההתנהלות הנדרשת ממנו במהלך הראיון וחשוב מכל בסוף עריכת הראיון נדרש המתורגמן לאשר בכתב כי מבקש המקלט הבין את התרגום שהועבר לו ואת תוכן הראיון.
5. לו זו אף זו, במסגרת בקרת האיכות שנערכת ביחידה, על שרותי התרגום ועל הראיונות מתבצעות בדיקות של הראיונות והמוקלטים ואם מותגלה דופי בהתנהלות הראיון בשל תרגום לקוי, באחריות היחידה לתקן העוולה כפי שכבר נעשה ביחידה ואף בשל הליקוי הופסקה ההתקשרות עם מספר מתורגמנים.

בכבוד רב,

חיים אפרים

מנהל יחידת RSD