

דף הסבר למתמללים/ות

מתמלל/ת יקר/ה!!

דף הסבר זה נכתב על ידי הלקוחות שלך, ומפרטים כמה דברים שחשובים לנו מאד כצרכנים של שירות התמלול. אנא קראו בתשומת לב!

היערכות טכנית לפני התמלול:

כתובת מקום התמלול: כולל כניסה, קומה חדר.

סדר יום לנושא התמלול: (כנס/ישיבה וכדומה). סדר היום יאפשר להכין קובץ מראש עם נושאי הישיבה / הרצאות וזה מקל על התארגנות במהלך היום, כולל זמני הפסקות.

להתארגן מבחינת אוכל ושתייה בזמן ההפסקות ולא בזמן התמלול.

מחשב נייד: האם תידרש הטענתו במהלך התמלול? מה אורך הכבל הנייד? האם מספיק?

תנאי התמלול בחדר: האם יש שולחן, האם נדרש אילתור עקב תנאים לא נוחים.

אם יש צורך בהפסקות, לוודא מתי יש הפסקות, וכן לשאול את כל השאלות שמעניינות אותך מראש: נושא התמלול, משך התמלול, וכדומה.

חשוב להגיע בזמן, להיערך מבעוד מועד עם החיבורים לחשמל, מקום לשים את המחשב, וכן להכין קובץ מתאים, עם גודל פונטים שמתאים ללקוח.

דוגמאות לבעיות טכניות שהיו:

לא פעם קורה שמתמלל מגיע ברגע האחרון, ויש להתארגן לסדר מקום, חיבור חשמל, שולחן מתאים, תוך הפרעה לסדר הדברים הטבעי של הישיבה/הרצאה. דבר זה גורם ללחץ, אי נעימות, מבוכה ועוגמת נפש ללקוח, שגם כך לא תמיד מרגיש נוח לבקש תמלול ולהיות חריג בנוף.

לפעמים המתמלל מפסיק פתאום את התמלול ואוכל משהו. הלקוח נשאר חסר אוניס בעוד הדברים ממשיכים לקרות ופתאום הלקוח נותר בלי שום מושג מה קורה סביבו.

לפעמים מתמללים מגיעים בלי מחשב, מבלי שהודיעו מראש שהם צריכים מחשב. או שיש להם מחשב עם בטריה מוגבלת בזמן, ונדרשת הטענה של המכשיר, אך הכבל שלהם קצר מאד. יש להסדיר את הדברים מראש.

נושאים במהות התמלול:

חשוב שהתמלול יהיה מהיר וצמוד בזמן אמת לדברים ככל האפשר, ולא כל כך חשוב לתקן כל שגיאת כתיב, אלא בעיקר להמשיך ולהקליד כדי שהלקוח יהיה בתמונה ולא יפסיד.

ידוא מראש של נושאי התמלול, מהותו (הרצאה/ישיבה/פגישה אצל רופא/ ועדה בביטוח לאומי וכדומה) יש להיערך לתמלול מסוג שונה במקרים אלה.

למשל, בישיבות צריך מהר ללמוד את שמות הדוברים כדי לציין אותם בגוף התמלול (מי אמר מה). כמו כן חשוב לתמלל את כל מה שנאמר גם ברמה הלא פורמלית. כדי שהלקוח ידע מה קורה (צעקות במסדרון, רכילות).

מומלץ לוודא עם הלקוח על מה חשוב לו לשים את הדגש.

חשוב לשים לב שהמתמלל בעצם מהווה המתווך והמעביר של מה שקורה עבור הלקוח שלו. חשוב לתמלל את הבדיחות בשיעור, דברים שאנשים מתייחסים אליהם כמו שיש אזעקה, או אירוע מיוחד שמדברים עליו.

בהרצאות, צריך להיות קשובים לשאלות הצופים ולתמלל אותם כדי שהלקוח יהיה בתמונה הכוללת.

בעיות שקורות לפעמים בתמלול:

התעסקות מרובה עם תיקון שגיאות הקלדה ואיבוד מידע שוטף.

מתמלל מחליט מה מתאים לו לתמלל ומה לא. מחליט מה חשוב ומה לא. אינו קשוב לרצון הלקוח ולבקשותיו. לא פעם היה מתמלל שלא תמלל את השאלות אלא רק את התשובות. דבר זה גורם ללקוח להיות לגמרי מחוץ לתמונה של מה שקורה.

נושאים של אתיקה מקצועית:

שמירה על סודיות: המתמלל הינו איש הסוד של החרש, אין להעביר מידע על התמלול ובמיוחד במצבים של דברים אישיים.

המתמלל כאדם "שקוף": חשוב לזכור שהנך מתמלל לטובת אדם חרש, ולא משתתף מן המניין במפגש, לכן עליך להימנע מלהשתתף במפגש עצמו, ומלהביע דעה או מעורבות מכל סוג שהוא. עליך להישאר "שקוף".

בעיות שקורות לפעמים בהיבטים אתיים:

רכילות: מתמללים מרכלים על הלקוחות שלהם ומספרים על מפגשים אישיים.

השתלטות על השיחה: לפעמים המתמלל מרגיש מעורב ורוצה לעזור, ומתערב בשיחה, מביע דעה, "מתרגם" את כוונת הלקוח לאנשים אחרים.

לפעמים מתמלל מרגיש חלק מהשיחה ופשוט משתתף בה כמו כולם.

לפעמים מתמללים יוצרים קשרים ומשוחחים עם המשתתפים בקורסים ועם משתתפים בישיבות, וזאת בזמן שהלקוח שלהם יושב מבודד וחסר אונים לידם. יש להימנע מכך ולהישאר בתפקיד של מתווכים עבור הלקוחות שלהם, באופן מקצועי.

נושאים מקצועיים נוספים:

המתמלל צריך לכבד את האירוע, להגיע נקי, לבוש באופן סביר (כדוגמה, אם מגיעים לתמלל אירוע דתי, להגיע בלבוש תואם).

בעיות שהיו בהיבטים אלה:

מתמלל שהגיע במכנסיים קצרים וגופיה לפגישה מקצועית, מתמללת שהגיעה בטרנינג לתמלול חתונה, מתמלל שהגיע עם ריח גוף רע לתמלול.

מומלץ להיעזר ברשימת התיגום המצ"ב כדי לוודא שלא שכחתם כלום:

מקום התמלול: כתובת, קומה, מספר חדר. _____

שעת התחלת התמלול: (להגיע לפחות עשר דקות קודם להסדרת נושאים טכניים) _____.

עזרים נדרשים: שולחן, מחשב כבל מאריך, אחר: _____

מהות התמלול: הרצאה ישיבה פגישה אחר.

משך התמלול: עד 3 שעות יום שלם אחר: _____

נושא התמלול: (קורס בנושא מסוים, פגישה בביטוח לאומי לקביעת אחוזי נכות וכדומה):

הטענת המחשב הנייד מבעוד מועד.

לבקש סדר יום של התמלול במידה ויש (כנס: שמות ההרצאות, מועדי ההפסקות) זה עוזר להכין קובץ מראש עם נושאי ההרצאות.

לברר עם הלקוח מה הכי חשוב לו בתמלול.

נכתב ע"י תמר סולומון בהתייעצות עם חברים.

Tamarsolomon123@gmail.com