

Veiledning i bruk av tolk i statlige mottak

NORSK

Innholdsfortegnelse

1. Begrepsavklaring	3
1.1 Tolk.....	3
1.2 Språkassistent	3
1.3 Tolkebruker.....	3
1.4 Oversettelse og tolking – to forskjellige aktiviteter	3
1.5 Tolking for hørselshemmede	3
2. Ansvarsområdet til tolker	4
2.1 Tolking og rettssikkerhet	4
3. Når skal man tilkalle tolk?	5
3.1 Situasjoner som krever at man tilkaller tolk	5
3.2 Situasjoner hvor andre kan bidra med språkassistanse	5
3.3 Beboermedvirkning	6
3.4 Det er ingen skam å snu!	6
3.5 Er det tolk eller en annen assistanse som er mest nødvendig?.....	7
4. Formidling av informasjon til større grupper og til flere språkgrupper samtidig	8
4.1 Tolken er et menneske og ikke en språkmaskin	8
4.2 Informasjon til mange språkgrupper samtidig	8
4.3 Forberedelser for tolken	9
4.4 Informasjon til beboere	10
5. Bestilling av tolk og forhold som bør overveies ved bestilling.....	10
5.1 Frammøtetolking eller fjerntolking?	10
5.2 Ulike tolkeformer og tilrettelegging for tolking.....	10
5.3 Alternativer til tolking	10
5.4 Hvem kan tolke?.	11
5.5 Hvem skal ALDRI tolke?	11
5.6 Når er tolken inhabil?	12
5.7 Bestilling og betaling av tolk.....	12
6. Forholdsregler for tolken	13
7. Forholdsregler for tolkebrukeren	14
Praktiske tips til tolkebrukeren i bruk av tolk	15

Innledning

Tolking innen offentlig tjenesteyting er tolking som gjør tjenestemenn og fagfolk i stand til å etterleve opplysnings- og veiledningsplikten samt å høre partene på tross av språkbarrierer.

Kommunikasjon mellom ansatte og beboere i asyl- og flyktningmottak som er finansiert gjennom statlige midler, er å anse som en del av offentlig tjenesteyting.

Statlige mottak er en arbeidsplass der samtalepartene som oftest mangler et felles språk, og språkbarrierer er en del av hverdagen. Tolking inngår derfor som en viktig del av virksomheten, og bruk av tolk er omtalt både i Driftsreglementet og Kravspesifikasjonene til driftsreglementet (1.1.2003).

Denne veiledningen er rettet mot deg som jobber på mottak. Formålet med veiledningen er å styrke din kunnskap om bruk av tolk. UDI anbefaler at denne veiledningen brukes i alle typer asyl- og flyktningmottak i Norge.

Hftet er delt inn i temaer og kan brukes som oppslagsbok, men det bør i første omgang leses i sin helhet.

En kort oppsummering i form av praktiske tips finnes i slutten av heftet. Vi håper at retningslinjene gir deg nyttige råd og opplysninger.

Eventuelle spørsmål og tilbakemeldinger sendes til: udi@udi.no.

Utlendingsdirektoratet, INA, august 2004

I Reglementet for drift av statlige mottak (1.1.2003) er ansvarsforholdene i forbindelse med bruk av tolk omtalt under 4.2.5: ”Driftsoperatøren har ansvar for at det benyttes tolk på mottaket når dette er nødvendig og for å betale for tjenesten.”

I Kravspesifikasjonen til driftsreglementet (1.1.2003) er bruk av tolk og språkassistenter videre beskrevet:

“2.4. Bruk av tolk og språkassistenter

Mål: kvalitetssikre informasjonsutveksling mellom mottak og beboer

2.4.1 Krav til bruk av tolk og språkassistenter

- Mottaket skal ha en løpende kartlegging av behovet for tolking og språklig assistanse
- Mottaket skal bruke tolk i de tilfeller der det er nødvendig av hensyn til personvernet og beboernes rettssikkerhet
- Mottaket skal bestille tolken og betale for denne. Ved bestilling skal det tas hensyn til kjønn, og kvinner skal så vidt mulig få kvinnelig tolk. Statsautoriserte tolker skal prioriteres
- Mottaket kan benytte tospråklige ansatte som språkassistenter under forutsetning av at vedkommende har fått nødvendig opplæring og veiledning, og at det ikke oppstår situasjoner med rollekonflikter eller kan bli reist tvil om vedkommendes kvalifikasjoner eller habilitet
- Beboere skal ikke benyttes som språkassistenter i situasjoner der de kan få tilgang til taushetsbelagte opplysninger eller der det kan oppstå situasjoner med rollekonflikt.
- Mottaket skal ikke under noen omstendighet benytte barn som språkassistenter”

1. Begrepsavklaring

1.1 Tolk

I denne veiledningen bruker vi begrepet tolk om *en som gjengir det en person sier på et annet språk for andre lyttere og på samme tidspunkt som ytringen bli gjort*. Begrepet utdypes videre i punkt 2. UDI ønsker å definere begrepet tolk utfyllende, fordi det i dagliglivet er mange aktører som blir omtalt som tolk. Noen av disse mangler grunnleggende språkferdigheter og forståelse av tolkeetikken som definerer tolkens ansvar og oppgave. Andre utfører oppgaver som ligger utenfor tolkens funksjon slik den er beskrevet ovenfor. Eksempler på tjenester som ligger utenfor ansvarsområdet til en tolk, men som ofte etterspørres er: forklaringer om kulturelle forskjeller, svar på hva som er den minoritetsspråkliges sosiale status og rolle i hjemlandet, opplysninger om samfunnsforhold etc. Selvfølgelig kan fagpersoner også ha behov for å skaffe seg den typen informasjon som nettopp er nevnt. De uheldige konsekvensene av at én og samme person opptre som ”kulturekspert” eller ”sannhetsvitne” og tolk i samme sak og under samtalen, er imidlertid så alvorlige at det er grunn til å advare mot denne typen sammenblanding av roller. Ved en sammenblanding av roller hos den som innehar tolkefunksjonen fratras hovedpersonene raskt kontrollen over samtalen og det de vil vektlegge. Resultatet blir at individets rettssikkerhet trues. Å presse tolken inn i en dobbeltrolle som tolk/informant, vil dessuten kunne bidra til å svekke tilliten til tolkingen hos en eller begge parter.

1.2 Språkassistent

Begrepet språkassistent brukes om personer som ikke er tolker, men som i dagligdagse situasjoner kan bidra med språkassistanse under forutsetning av at vedkommende har fått nødvendig veiledning, og at det ikke oppstår rollekonflikter eller situasjoner der det kan bli reist tvil om vedkommendes habilitet.

1.3 Tolkebruker

En tolkebruker er en som kommuniserer med en annen person via tolk. For tolken er altså både den mottaksansatte og asylsøkeren tolkebrukere.

Denne veiledningen henvender seg først og fremst til

fagpersonen i samtalen, og derfor brukes begrepet tolkebruker her primært med tanke på den av tolkebrukerne som er fagpersonen i samtalen og som dermed har ansvaret for det faglige innholdet i kommunikasjonen.

1.4 Oversettelse og tolking – to forskjellige aktiviteter

En oversetter og en tolk arbeider begge med språk. Allikevel er det en ganske stor forskjell på hvordan en tolk og en oversetter arbeider. Oversetteren arbeider med skriftspråket. Innholdet i en tekst blir studert, analysert og gjengitt i skriftlig form på det andre språket. Det oversatte skriftlige budskapet retter seg til lesere som vanligvis er ukjente for oversetteren. Samtidig kan ulike lesere i ettertid gå tilbake og kontrollere kvaliteten på oversetterens arbeid. Det er det sjelden mulighet til i tolkens tilfelle, med mindre det gjøres videoopptak. Tolken arbeider med talespråket. En tolk trenger derfor en del egenskaper som en oversetter ikke er nødt til å ha, for eksempel god hørsel, god uttale på to språk, solid konsentrasjons- og reaksjonsevne, god hukommelse, høy stresstoleranse mm. I motsetning til oversetteren har ikke tolken mulighet til å gå fram og tilbake i teksten. Under tolking av en samtale er imidlertid de det tolkes for, tilgjengelig for presiseringer dersom det skulle være nødvendig. Selv om mange opererer som både tolk og oversetter, og det kan være en god oppgavekombinasjon, er det ingen garanti for at oversetteren behersker tolkeoppgaven og vise versa.

1.5 Tolking for hørselshemmede

I de situasjoner hvor den minoritetsspråklige er hørselshemmet må tolk rekvireres fra hjelpemiddelsentralene i hvert fylke. Tolketjenestene tilbyr tolking for døve, døvblitte/sterkt tunghørte og kombinert syns- og hørselshemmede/døvblinde. Kommunikasjonsmetodene er blant annet tegnspråk, tegn som støtte til tale (TSS) og skrivetolking. Tolketjenestene er behjelpelige med å finne best mulig kommunikasjonsmetode. For mer informasjon se: www.trygdeetaten.no.

2. Ansvarsområdet til tolker

En tolk må ha følgende kunnskap og spesielle ferdigheter for å mestre oppgaven:

- En tolk må ha særdeles **gode ferdigheter i to språk**, inklusive inngående kjennskap til samfunnsforholdene i begge språksamfunn. Samfunnskunnskapen er nødvendig for at tolken raskt skal oppfatte det som kommer til uttrykk, og kunne gjengi det på en adekvat måte på det andre språket.
- Tolkens funksjon bygger på tillit, og **taushetsplikten** er derfor grunnleggende for tolkens funksjon. Tolkens taushetsplikt er ekstra streng, fordi tolken ikke selv er en av samtalepartene, men kun er en formidler. I et lite samfunn som et asylmottak er, er det lett for en som også har andre funksjoner i mottaket å komme i konflikt med taushetsregelen dersom vedkommende benyttes til tolking. Selv om vedkommende er inneforstått med yrkesetikken, og overholder den, kan det oppstå situasjoner hvor de andre involverte partene setter tolken i en vanskelig situasjon.
- For at tolkefunksjonen skal kunne ivaretas på en forsvarlig måte, skal tolken opptre **upartisk** i tolkesituasjonen og ikke la egne holdninger komme til syne eller påvirke tolkingen. Bruk av tospråklige medarbeidere til tolking gir medarbeiderne en dobbeltrolle som vil gjøre det vanskelig for dem å bli oppfattet som upartiske. En som selv er beboer i asylmottaket vil oppfattes å ha partsinteresse i saker som gjelder andre beboere. Dette kan også være til hinder for at samtalepartene skal tørre å ytre seg fritt. Frykten for sladder er stor i små miljøer.
- Gjennom sitt arbeid vil tolken ofte møte mennesker som er inne i en dyp personlig krise. For å beherske den krevende oppgaven som tolking kan være rent følelsesmessig, er det viktig at tolken selv er **psykisk stabil**, og mestrer egen livssituasjon. Det er svært uheldig at noen opptrer som tolk før

vedkommende selv har hatt tid og muligheter til å bearbeide egne traumer eller erfaringer i forbindelse med flukt og migrasjon. Det er urimelig å forvente at denne prosessen er slutført mens man ennå bor i mottak.

2.1 Tolking og rettssikkerhet

Tolking er påkrevd i mange situasjoner for å sikre nødvendig informasjonsutveksling i kontakt mellom mottaksansatte og mottaksbeboere.

Norge har ratifisert ulike internasjonale avtaler om rettslig og språklig likestilling som betinger bruk av tolk i offentlig saksbehandling.

Underforbruk av tolk, mangelfull tolking eller feilaktig bruk av tolk kan true rettssikkerheten til enkeltindivider og kan også være årsak til diskriminering.

God informasjonsutveksling er dessuten et viktig tiltak for å forebygge potensielle konflikter og kriser i mottak.

For at partene som har behov for å kommunisere med hverandre virkelig skal få mulighet til det, er det, i tillegg krav at tolken er i stand til å tolke det som kommer til uttrykk og ikke utelater, legger til eller endrer noe. Begge parter skal kunne stole på at det de sier blir gjengitt i sin helhet. Dette er spesielt relevant og viktig når det gjelder asylsøkere som befinner seg i en sårbar stilling. Vanligvis kjenner ikke asylsøkere det norske systemet godt nok, og de kan være redde for å klage på behandling fra myndighetene.



3. Når skal man tilkalle tolk?

Tolking er nødvendig når personer som ikke snakker samme språk skal samtale. Det er viktig å huske at selv om en minoritetsspråklig klarer seg bra når det snakkes om dagligdagse temaer, kan det være problematisk å kommunisere på norsk i situasjoner som for eksempel omhandler rettslige forhold, medisinsk behandling eller andre sammenhenger som krever vokabular utover det vi bruker i dagliglivet. I tillegg må det tas hensyn til at selv når den minoritetsspråklige behersker norsk på et relativt høyt nivå, kan det ofte oppstå språkvansker når vedkommende er i en krisesituasjon eller blir utsatt for stress.

I enkelte sammenhenger vet man på forhånd at en samtale kommer til å være av en slik karakter at det er nødvendig å tilkalle tolk. Andre ganger kan det dukke opp konfidensiell informasjon i løpet av en samtale som man i utgangspunktet tror kun skal omhandle ”ufarlige” temaer. Det kan derfor være en svært uklar grensegang mellom tilfeller som krever tilkalling av tolk, og tilfeller der andre kan bidra med språkassistanse.

Følgende retningslinjer bør følges i vurderingen av om det er nødvendig å tilkalle tolk eller om andre kan gi språkassistanse:

3.1 Situasjoner som krever at man tilkaller tolk

I situasjoner hvor opplysninger om personlige forhold skal formidles muntlig er kravet om tolk absolutt. Helseundersøkelser, legebehandling, familiekonflikter eller samtaler som omhandler økonomiske forhold, er typiske eksempler på slike situasjoner. I sammenhenger hvor informasjon fra myndighetene og annen viktig informasjon formidles muntlig, er det også nødvendig å benytte tolk. Bruk av tospråklige medarbeidere eller andre ikke-profesjonelle som tolker til slike formål vil kunne true rettsikkerheten til nyankomne flyktninger, og hemme fagfolkene i deres ansvar for å få fram viktig informasjon. Å tilkalle tolk kan være en god investering, da korrekt informasjon på et tidlig tidspunkt kan forebygge kriser, konflikter og misforståelser.

3.2 Situasjoner hvor andre kan bidra med språkassistanse

Når språkassistanse fra tospråklige medarbeidere benyttes i mottaket, skal dette begrenses til helt dagligdagse, praktiske samhandlingssituasjoner. Dette kan for eksempel være å forklare hvordan vaskemaskinen virker eller informere om rutine for gulvvask eller andre lignende situasjoner. Språkassistanse fra tospråklige medarbeidere eller andre kan ikke benyttes i situasjoner der de kan få tilgang til taushetsbelagt informasjon. De kan heller ikke brukes når det kan reises tvil om hva som er deres rolle – tolk eller mottaksmedarbeider? Når mottaksansatte opptrer som tolk i tillegg til sine vanlige arbeidsoppgaver på mottaket, øker dette faren for rolleforvirring blant beboerne, og dette kan i seg selv være en konfliktskapende faktor. Rolleforvirring og usikkerhet er svært belastende i små miljøer, og kan føre til at beboere kvier seg for å snakke fritt, i redsel for ryktespredning og mistro.

Feilaktig praksis på dette området kan i verste fall føre til saksbehandlingsfeil. Dessuten er det vanskelig å sikre seg at mottaksansattes språk og samfunnsforståelse er tilstrekkelig til å kunne ivareta begge parter interesser i en samtale. De to følgende situasjonene er hentet fra helsevesenet, men illustrerer generelle problemer fagpersoner står overfor når språkbarrierer er til hinder for at de skal kunne utføre arbeidet sitt:

Case 1:

En anestesisykepleier forteller om kommunikasjonen med en kvinnelig pasient som ikke kan nok norsk til at de kan kommunisere normalt, og som skal forberedes før narkose: ”Jeg informerte pasienten om prosedyren, og snakket med henne via hennes mann. Plutselig sa mannen: nå må du ikke si mer, for da blir hun redd. I dette øyeblikket ble det klart for meg at jeg skulle ha tilkalt tolk.”

Case 2:

En jordmor forteller om kommunikasjonen med en tredjegangsfødende som ved ankomst sykehuset hadde med en ung nabo jente som språkassistent: ”I utgangspunktet reagerte jeg ikke på dette, og tenkte det var bra med språklig assistanse. Fødselen trakk imidlertid ut lenger enn forventet, og etter hvert merket jeg på kroppsspråket til den fødende at hun ikke var komfortabel med den medfølgende jentas tilstedeværelse.

Utover natten ble også jenta irritabel mot meg, og kom med kommentarer på hvordan jeg utførte jobben min, om det skulle hentes skjerm Brett osv. Det ble klart for meg at jenta muligens også spilte en svært dominerende rolle overfor den fødende, og at dette hadde vært med på å forsinke og komplisere fødselsprosessen.

Det var behov for å gi beskjeder underveis, men jenta hadde trolig ikke formidlet mine beskjeder slik jeg framførte dem.”

3.3 Beboermedvirkning

De forsiktighetshensyn som er omtalt i 3.1 og 3.2. må veie særdeles tungt når man vurderer ulike former for beboermedvirkning.

3.4 Det er ingen skam å snu!

I teorien kan det synes klart at tolk bør tilkalles i de aller fleste tilfeller. Å bruke ukvalifiserte personer i tolkefunksjonen, kan bety at informasjonen ikke blir formidlet. I praksis kan hensyn som ønske om rask tilgjengelighet til språkassistanse, eller knapp tilgang til tolker gjøre kravet om bruk av tolkefaglig kvalifisert personell umulig. Selv om det i prinsippet ikke bør skje, kan budsjettensyn også spille inn i dette valget.

Skjermtolking er et ressurs sparende og godt supplement til frammøtetolking. Mottaket bør sørge for å ha tilgang til denne muligheten, og benytte den.

Det kan være mange situasjoner hvor det er vanskelig å bestemme hva som er det riktige valg i forbindelse med problemstillingen ”må/må-ikke bestille tolk”.

Situasjoner som i utgangspunktet synes å være av rent praktisk karakter og hvor det synes greit at tospråklige medarbeidere bidrar med språkassistanse, kan utvikle seg til å bli noe mer enn det praktiske utgangspunktet, og samtalen kan utarte til en situasjon der tospråklige medarbeidere ikke skal tolke.

Case 3: En mottaksansatt forteller om en beboer som kommer for å spørre om busstider til og fra mottaket: ”Dette virket i utgangspunktet som et tilforlatelig spørsmål og en situasjon der det ikke er nødvendig å tilkalle tolk.

Samtalen forløp ved hjelp av tospråklig miljøarbeider. I løpet av samtalen blir det imidlertid klart at beboeren er svært misfornøyd med forhold ved mottaket og muligens også forholdet til enkelte av de ansatte, dvs. den tospråklige medarbeiderens kolleger.

Beboerens hensikt med å ta rede på busstidene, er at hun planlegger å forlate mottaket.”

Når man som mottaksarbeider skjønner at samtalen tar en annen vending enn det man hadde planlagt, bør man søke å fortsette samtalen ved hjelp av tolk snarest mulig. Husk: ”Det er ingen skam å snu!”



3.5 Er det tolk eller en annen assistanse som er mest nødvendig?

På mottak kan det ofte oppstå komplekse situasjoner hvor språkassistanse er én av flere typer tjenester som det er behov for samtidig. Av og til kan det være at behovet er større for andre typer tjenester enn de en tolk kan bidra med. For eksempel kan behovet for en person som kan fungere i roller som trøster, konfliktløser eller autoritetsperson - oppleves som like nødvendig som behovet for en tolk. Retningslinjer for hvordan mottaksarbeidere skal handle for å dekke behov for hjelp på disse områdene, er utenfor hva denne veiledningen skal si noe om. Men det er viktig å understreke at disse rollene ikke hører med til en tolks ansvarsområder.

Case 4:

På et mottak var det en beboer, en ung mann, som hadde fått skabb. Beboeren hadde fått informasjon og påbud om behandling fra helsetjenesten, men nektet å gjennomføre behandlingen. De mottaksansatte klarte heller ikke å overtale mannen til å starte behandling. Mottaket valgte derfor å trekke en eldre slektning av beboeren inn i bildet. Denne slektningen hadde bodd i Norge i over ti år og snakket norsk godt. Slektingen fikk i oppgave å formidle til beboeren, på beboerens eget språk, at han var forpliktet til å ta imot behandling mot skabb. De mottaksansatte forklarte at de ønsket å benytte seg av at slektingen ble oppfattet som en autoritetsperson, og valgte å gi fra seg ansvaret for situasjonen til beboerens pårørende. Et alternativ hadde vært å la denne samtalen foregå med tolk til stede som kunne tolke slik at fagpersonene ikke mistet oversikten over hvilken informasjon som ble vektlagt.

I enkelte situasjoner kan det være naturlig å overlate ansvaret til en tospråklig mottaksansatt, som da overtar det fulle faglige ansvar for utviklingen av situasjonen. I hver enkelt situasjon må den fagansvarlige vurdere om det er behovet for å forstå hverandre språklig som er sentralt – eller om man i tillegg til tolk trenger andre eksperter. For mange slike dilemmaer finnes det ingen fasiløsning, men det er viktig å være bevisst hvilke konsekvenser som følger av de valgene man tar. To viktige tommelfingerregler er – å påse at:

- én og samme person ikke er tolk og deltaker i samtalen.
- hovedpersonene (enten det er fagpersonen eller beboeren/flyktningen) skal få gitt uttrykk for det han eller hun selv har på hjertet .



4. Formidling av informasjon til større grupper og til flere språkgrupper samtidig

Når mottaket holder informasjonsmøter for beboerne er det selvfølgelig viktig at det legges til rette for at informasjonsutvekslingen skjer slik at informasjonen når fram. Samtidig må dette foregå innenfor de rammer og ressurser mottaket disponerer. I utgangspunktet skal man være klar over at et plenumsmøte er en uhyre komplisert situasjon sett fra et tolketeknikk perspektiv – så fremt det ikke er tilrettelagt for muligheten til simultantolking fra kabin, og man har leid inn to tolker som behersker denne metoden.

I det følgende vil vi omtale noen løsninger som vi er kjent med er i bruk, men som er uheldige dersom det ikke tas høyde for hvor komplisert og konsentrasjonskrevende tolkens oppgave i realiteten er. Konsekvensen av valgene man gjør i denne typen situasjon kan være at informasjonen må anses som ikke formidlet.

4.1 Tolken er et menneske og ikke en språkmaskin

En praksis som er innarbeidet ved en del mottak er at informasjonen på plenumsmøter formidles fra fagperson(er) på norsk, og at en tolk tolker dennes (eller deres) tale konsekutivt for hele gruppen i plenum. Konsekutiv tolking av monologer er mulig, selv om dette er en tolkesituasjon som er mer krevende enn tolking av dialog mellom to samtalepartner. For at denne kommunikasjonsformen skal være funksjonell bør man påse følgende forhold:

- Tolken får god tid og mulighet til å forberede seg om temaet som møtet gjelder
- Det blir gitt en orientering om tolkens funksjon i begynnelsen av møtet, om ”møteregler” og ”taletur” slik at tolkens arbeid er mulig å utføre. (Selv om de mottaksansatte er inneforstått med tolkens ansvarssområde og arbeidsmåte er det ikke en selvfølge at (de nye) beboerne er det.)
- Tolken må få plass og mulighet til å kunne ta notater
- Tolken må ha mulighet til å regulere lengden på sekvensene, og må altså sitte i en slik posisjon at

han/hun kan signalisere til den som har ordet

- For å ivareta tolkens oppfattelsesmuligheter, er det nødvendig at tolken kan se den som snakker
- Det må vurderes om det er nok med én tolk, eller om tema, møteform og antall deltakere er slik at situasjonen krever samarbeid mellom minst to tolker for at kommunikasjonen skal være forsvarlig
- Den/de som skal informere er godt forberedt på det de skal si, og kan tolerere å bli avbrutt av tolking – uten selv å miste tråden
- Den som er ansvarlig for situasjonen er inneforstått med hvor konsentrasjonskrevende tolkens arbeid er, og kan avpasse oppdragets lengde, pauser underveis samt arbeidsforhold generelt og valg av tolketeknikk etter dette – naturligvis etter avtale og i forståelse med tolken(e)

4.2 Informasjon til mange språkgrupper samtidig

I enkelte tilfeller kan det være ønskelig å formidle samme informasjon til mange språkgrupper samtidig. En kjent praksis er da at flere grupper blir samlet i samme lokale, og tolker i ulike språk blir satt til å tolke for disse gruppene parallelt.

Såfremt det ikke er lagt opp utstyr for simultantolking fra kabiner, står tolken i denne typen situasjon overfor en umulig oppgave. Uansett hvor godt kvalifisert tolken er i utgangspunktet, er det stor fare for at informasjon vil kunne gå tapt, simpelthen fordi arbeidsforholdene ikke er slik at man kan forvente forsvarlig tolking. Det kan synes å være økonomiske argumenter for denne typen løsning. Men i realiteten er det her snakk om å ”spare seg til fant”, fordi informasjonen må anses ikke å være formidlet. I slike tilfeller bør man vurdere alternative kommunikasjonsformer, f.eks. at fagpersonen informerer et mindre antall tospråklige mottaksansatte som fagansvarlig deretter overlater det fulle ansvar for å føre informasjonen fram i mindre fora. Skulle man i nødsfall ty til denne typen

kommunikasjonsform ved hjelp av konsekutivtolking, vil selvfølgelig de forholdsregler som er nevnt under 3.1. gjelde. Samtidig er det av praktiske årsaker viktig at lyttergruppen ikke overstiger 5 personer, og at lokalene gir rom for såpass avstand at den enkelte tolken kan snakke lavt til sin gruppe uten at det forstyrrer tolken i den andre gruppen i vesentlig grad.

4.3 Forberedelser for tolken

Når mottaket innkaller tolk bør vedkommende alltid få anledning til å forberede seg før oppdraget. En godt forberedt tolk er avgjørende for kvalitetsnivået på tolkingen. Forberedelse for tolken innebærer først og fremst at tolken må få kjennskap til temaet for kommunikasjonen, og få mulighet til å lese alt tilgjengelig materiale. Dette vil gi tolken anledning til å pusse på terminologikunnskapene og eventuelt søke tilleggskunnskap om konteksten. Tolken har behov for særdeles gode oppfattelsesforhold, og forberedelse er tolkens eneste mulighet til å øke sin lyttekapasitet. For å kunne levere varen er det viktig for tolken å være mentalt og praktisk forberedt med hensyn til tema, antall og type deltakere samt setting og ramme rundt tolkesituasjonen. Forhåndsinformasjon til tolken er påkrevd for at tolken skal fungere best mulig *språklig* i tolkesituasjonen – ikke for at tolken skal bidra med ”faktakunnskap” i selve samtalen. Tolkenes strenge

taushetsplikt gjelder naturligvis også informasjon som kommer fram i forbindelse med forberedelsene til et oppdrag. Tilstrekkelig forhåndsinformasjon er dessuten viktig for tolken for å kunne takke nei til et oppdrag, dersom tolken av en eller annen grunn måtte anse seg å være inhabil i saken eller ikke føler seg kvalifisert.

Den som har ansvar for å bestille tolk bør tilby tolken forberedelsesmuligheter, da man skal være klar over at mange tolker er redde for å virke for krevende i frykt for å miste oppdrag.

4.4 Informasjon til beboere

Beboeren har krav på informasjon om sine rettigheter og plikter – også når det gjelder rett til bruk av tolk og orientering om hva det innebærer å snakke gjennom tolk. Mottaksansatte bør derfor sørge for at nye beboere orienteres om denne rettigheten, og da som en fast del av den obligatoriske ankomstinformasjonen.

UDI har produsert brosjyren *Å samtale via tolk* som også er oversatt til albansk, arabisk, engelsk, persisk, fransk, kurdisk (sorani), russisk, serbokroatisk, somali, spansk, tamil og urdu. Denne brosjyren får mottaket tilsendt gratis ved henvendelse til udi@udi.no, og den bør være tilgjengelig på aktuelle språk ved alle mottak.



5. Bestilling av tolk og forhold som bør overveies ved bestilling

For å sikre tilstrekkelig tilgang til tolk bør mottaket bl.a. samarbeide med nærmeste tolketjeneste. For at kommunikasjonen skal bli best mulig er det enkelte forhold man bør vurdere når man bestiller tolk. Ved bestilling av tolk skal det blant annet tas hensyn til kjønn, så fremt det finnes både mannlige og kvinnelige tolker i det aktuelle språket, dersom det er forhold som tilsier at dette er av betydning for kommunikasjonen.

5.1 Frammøtetolking eller fjerntolking?

De fleste tolketjenester tilbyr ved siden av frammøtetolking også tolking via telefon. Enkelte tolketjenester tilbyr dessuten skjermtolking, der tolkingen foregår via videokonferanseutstyr eller bildetelefon slik at tolk og samtaleparter kan både se og høre hverandre. Hva slags tolking som skal bestilles må vurderes ut fra type interaksjon, informasjon og deltakerantall i det enkelte tilfellet.

5.2 Ulike tolkeformer og tilrettelegging for tolking

Frammøtetolking innebærer at tolken og tolkebrukere er tilstede i samme rom. Dette gir tolken god anledning til å observere også ikke-verbale sider ved kommunikasjonen, og er ved de fleste anledninger den foretrukne form for tolking. Fjerntolking (via skjerm eller telefon) har den fordel at tolken slipper å reise, og det kan derfor være både tid og penger å spare på dette alternativet. I enkelte situasjoner og til enkelte formål kan fjerntolking derfor være et godt alternativ til frammøtetolking. Ved skjermtolking er ikke tolken fysisk til stede i rommet, men har lyd- og bildekommunikasjon med partene som skal snakke sammen. Visuell kontakt er meget viktig for tolkens oppfattelse, fordi tolken da ser kroppsspråket og mimikken til den som snakker. Tolker som har prøvd ut skjermtolking, framhever gjerne at dette gir mye bedre arbeidsforhold enn vanlig telefontolking. Skjermtolking er således et godt supplement til frammøtetolking. Alle mottak bør anskaffe skjermutstyr. Tolking via telefon

er et alternativ til frammøtetolking som kun krever anskaffelse av telefon med høyttalerfunksjon. Løsningen har imidlertid den ulempen at telefontolking stiller svært høye krav til tolkens konsentrasjon og derfor egner seg kun ved kortere samtaler. Telefontolking byr dessuten på informasjonssikkerhetsmessige utfordringer, blant annet fordi det er vanskelig å kontrollere hvem som er til stede og vil kunne overhøre det som blir sagt. Dette problemet har økt i takt med utbredelsen av mobiltelefonen, og tolking via telefon bør bare benyttes når tolkingen foregår fra tolketjenestens fasttelefon.

5.2.1 Simultan og konsekutiv tolkem metode

Tolking kan skje enten simultant (samtidig) eller konsekutivt (etterfølgende). Ved konsekutivtolking tolkes kortere eller lengre sekvenser mens den som har ordet tar pauser. Denne tolkemethoden er vanligst å bruke ved tolking av ordinære samtaler. Det er da vanlig at én tolk tolker i begge språkretninger. Noen ganger kan tolken bruke vekselvis konsekutiv- og simultantolking, fordi simultantolking av kortere sekvenser er mulig uten teknisk utstyr dersom det ikke er mer enn et par lyttere. Denne metoden (ofte kalt "hvisketolking") er imidlertid svært anstrengende og krever gode lytteforhold for tolken. Ved simultantolking av lengre sekvenser er det nødvendig å ha tilgang til elektronisk utstyr, lydtett kabin, mikrofoner og høretelefoner til tolk og deltakere. Denne metoden brukes ofte ved internasjonale konferanser, men simultantolking kan også benyttes i et flyktningsmottak om forholdene legges til rette for det. Simultantolking er svært konsentrasjonskrevende. Den foregår derfor ved at to tolker arbeider parvis, med intervaller på 20 til 45 minutter.

5.3 Alternativer til tolking

Det kan være situasjoner der det er mer hensiktsmessig å velge andre metoder enn tolking (jf. 3.2). Da bør det vurderes hvorvidt det er hensiktsmessig å foreta en skriftlig oversettelse av informasjonen, eller lage en informasjonsvideo på et språk beboerne kan forstå.

Det siste kan benyttes i kombinasjon med tolking, hvor hovedinformasjonen presenteres via video, mens det gis mulighet til at spørsmål og oppfølging kan tolkes.

En ulempe ved disse metodene er at mye informasjonsmaterieell fort blir for gammelt.

5.4 Hvem kan tolke?

Det er umulig å sjekke det språklige innholdet i tolkingen hvis man selv ikke snakker begge språkene. Det er derfor viktig å benytte tolker som kan dokumentere sine ferdigheter. Samtidig er det en kjensgjerning at det foreløpig er for få statsautoriserte og utdannede tolker i Norge til å dekke det reelle behovet, og at skoleringsmulighetene for tolker foreløpig er lite utbygget i Norge. For at de ordningene som til nå er igangsatt skal styrkes, og for å unngå at man bruker personer som mangler forutsetninger for å klare oppgaven, er det viktig å ta visse forholdsregler når man bestiller tolk.

Ved bestilling av tolk skal alltid statsautoriserte tolker prioriteres såfremt de er tilgjengelige. Statsautoriserte tolker har bestått en omfattende eksamen hvor deres grunnleggende ferdigheter i tolking er nøye vurdert. Listen over statsautoriserte tolker finnes på www.udi.no/tolking.

Deretter bør tolker som har gjennomført semesteremne eller *bachelorgrad* i tolking ved universitet eller høyskole få prioritet. De som har fullført dette tilbudet vil kunne framlegge dokumentasjon i form av vitnemål fra lærestedet. En statsautoriserte translatør har vært gjennom en omfattende eksamen i skriftlig oversettelse. Personer som har klart denne eksamenen har vist at de ved siden av norsk behersker fremmedspråket svært godt skriftlig. I språk der det finnes statsautoriserte translatører kan disse derfor være et supplement til statsautoriserte tolker (men se også 1.4 om ulike krav til tolking og oversettelse). Tolker som formidles gjennom offentlige tolketjenester har gjennomgått kurs i tolketikk og tolketeknikk. Listen over offentlige tolketjenester finnes på www.udi.no/tolking eller man kan henvende seg til kommunen. Enkelte melder seg til tjeneste som tolk i en rekke språk, noen opptil 5-6 språk - uten å

ha de nødvendige språkferdighetene. Å tilegne seg så gode språkferdigheter som tolkeoppgaven krever i flere språk, er imidlertid både ressurs- og tidkrevende, og personer med slike egenskaper tilhører derfor sjeldenhetene. Fordi tolking språklig sett er svært krevende, innebærer tendensen til ”multioperative” tolker en klar risiko for at personene ikke har de nødvendige språklige ferdighetene for å klare tolkeoppgaven. Testresultater fra UDIs språktest ToSPoT (tospråklig sjekk for potensielle tolker) bekrefter denne mistanken. ToSPoT er en stikkprøve av kandidatens grunnleggende ordforråd i norsk og tolkespråket. 75 % av kandidatene testet i et tredjespråk nådde ikke minimumskravet i ToSPoT.

5.5 Hvem skal ALDRI tolke?

Barn og mindreårige skal aldri benyttes som tolk. De vil få tilgang til informasjon de ikke har forutsetninger for å takle. Det er urimelig og uforsvarlig å utsette barn for et så stort ansvar som det er å tolke. Barnet kan også få en makt og innflytelse det ikke skal ha, og kan tvinges inn i lojalitetskonflikter. Samtalepartneren vil heller ikke alltid være villig til å komme med alle opplysninger dersom disse skal formidles gjennom barn.



Barn skal ikke brukes som tolk

5.6 Når er tolken inhabil?

Tolken er inhabil når tolken er i slekt med, eller er/har vært samboer/gift/forlovet med noen av partene, når tolken selv er part i saken, eller når tolken selv har handlet i saken for en av partene. I forhold til inhabilitetsreglenes siste moment om ”**å ha handlet i saken**” er det særlig grunn til å være varsom når personer som har andre funksjoner ved mottaket settes til å tolke. Konsekvensen av å bruke inhabile tolker er at rettsikkerheten trues. Det skjer ved at enkeltindividet, direkte eller indirekte, kan bli hindret i å gi uttrykk for det hun eller han har på hjertet, eller i å innhente nødvendig informasjon. Dobbelrollen kan videre sette språkassistenten i en vanskelig situasjon med tanke på de andre funksjonene vedkommende har i mottaket.

5.7 Bestilling og betaling av tolk

Driftsoperatør har ansvar for at det benyttes tolk på mottaket når dette er nødvendig. Mottaket bestiller

og betaler for tolketjenesten når tolkingen gjelder tjenester som ytes av mottaket selv. Dette er tjenester som mottaket er forpliktet til i Driftsreglementet, Kravspesifikasjon, rutinebeskrivelser, føringer og særskilte retningslinjer. Eksempler er bl.a. ankomstinformasjon, informasjonsprogram og daglig veiledning av ulik slag. Dersom tolkingen foregår på mottaket, men mellom beboer og en ansatt i en instans som har plikt til å dekke utgifter til tolk som en del av instansens tjenester, skal ikke mottaket betale. Eksempler på dette kan være et tolkeoppdrag for beboer på mottaket som får hjemmesykebesøk av sin fastlege. I dette eksemplet skal legen kvittere for tolken og regning sendes kommunen. Et annet eksempel er dersom lærere benytter tolk ved et hjemmebesøk hos en elev som bor på mottaket. Mer informasjon om dekning av utgifter ved bruk av tolk finnes i *Håndbok 2003, En veileder i arbeidet med flyktninger, asylsøkere og innvandrere, UDI 2003*.

Vi trenger en kvinnelig
tsjetsjensk tolk, på 32,
med kjemi mellomfag, og...



6. Forholdsregler for tolken

Måten tolken selv opptrer på under og etter oppdraget, er den beste måten å skape tillit på.

For å unngå at problemer knyttet til tolkens funksjon oppstår i løpet av samtalen (og også til dels etterpå), er det viktig at tolkebrukeren ved innledningen til hver samtale blir orientert om tolkens funksjon.

I orienteringen om ”kjørereglene” for en samtale via tolk er det viktig at følgende momenter kommer med:

- tolken vil tolke det som kommer til uttrykk – og ikke utelate, legge til eller endre noe av innholdet
- tolken skal være upartisk i samtalen og kan ikke bidra med egne meninger eller råd
- de som det tolkes for, har selv ansvar for samtaleinnhold og gangen i samtalen
- de som det tolkes for skal derfor henvende seg til hverandre og ikke til tolken. Dvs.: ikke si ”spør han om han vil...” – men spør direkte: ”vil du” og tolken oversetter dette; tolken omtaler seg selv som ”tolken”
- hvis tolken ikke oppfatter eller forstår noe av det du sier, vil tolken be tolkebrukeren gjenta eller forklare – og deretter oversette dennes forklaring
- tolken er underlagt taushetsplikt – dette betyr at hun/han ikke har lov til å snakke med noen om det han/hun får vite i forbindelse med oppdraget.
- tolkens notater blir makulert i samtalepartenes påsyn

Det er to framgangsmåter for å sikre at begge samtaleparter hører informasjonen om tolkens funksjon før samtalen tar til. En måte er at tolken, etter å ha avklart dette med fagpersonen/ tolkebrukeren, gjennomgår orienteringen punkt for punkt på tolkespråket, og gjentar hvert punkt på norsk. Alternativt kan

tolken be fagpersonen/tolkebrukeren lese orienteringen punkt for punkt, og tolken oversetter disse til tolkespråket. Det er viktig at det tas forholdsregler for å unngå at tolken kommer opp i situasjoner hvor tilliten til ham/henne vil kunne svekkes. Det kan være nødvendig for tolken å si nei til visse oppdrag, særlig der det er grunnlag for at en av partene kan føle motsetninger mellom seg selv og tolken. I slike tilfeller kommer det ikke an på om tolken faktisk gjør noe ”galt”. Tolken kan etterleve de etiske reglene til punkt og prikke, men likevel oppleve mistillit. Dette kan for eksempel skje dersom tolken tilhører en politisk, religiøs eller etnisk gruppe som de/den som det skal tolkes for, generelt mangler tillit til. Det kan ikke forventes at den minoritetspråkliges ønske om en spesiell tolk alltid blir tatt til følge, men man skal være lydhør overfor det at motsetningsforhold mellom ulike grupper kan påvirke tolkesituasjonen. Selv om tolken opptrer korrekt, kan brukerens generelle mistillit være med på å hemme kommunikasjonen.



7. Forholdsregler for tolkebrukeren

En tolkebruker må forstå de særegenhetene som kommunikasjon via tolk innebærer.

Følgende råd gir deg et innblikk i hva tolkebrukeren bør være klar over før, og når hun/han kommuniserer via tolk.

- Vær særdeles godt forberedt på din oppgave, og planlegg på forhånd hva du vil si. Vektlegg spesielt hovedpunktene, og hvordan du skal forsikre deg om at disse kommer med. Vær bevisst på at det er du som skal styre samtalen, ikke tolken.
- Sett av nok tid til samtalen. Husk at en tospråklig samtale med tolk tar omtrent dobbelt så lang tid som en samtale uten tolk.
- Avklar arbeidsform med tolken på forhånd. Hvor lange sekvenser bør du ta, hva slags signaler bruker tolken for å be deg om å stoppe slik at han/hun kan fortsette å tolke; hvor ofte dere bør ta pauser osv.
- Husk at tolken, som ikke har kontroll over innholdet i samtalen, blir fortere sliten enn deg og derfor vil kunne trenge flere pauser for å kunne fungere optimalt!
- Snakk så naturlig som mulig, men ikke bruk for lange sekvenser. Hvis du snakker i for lange sekvenser sitter den andre parten i samtalen og venter utålmodig på å høre hva som blir sagt. Han eller hun mister da også i større grad tilgang til tilleggs signaler som du gir gjennom din mimikk og ditt kroppsspråk. Korte replikker gir også lytteren anledning til å komme med kommentarer eller stille spørsmål mens de er aktuelle. Samtidig må ikke replikkene bli altfor oppstykket, fordi det også kan gjøre det vanskelig å få med seg ”poenget”.
- Hvor mye informasjon som kan beholdes i hukommelsen varierer fra tolk til tolk, men også for den samme tolken i én og samme tolkesituasjonen. Hva som er ”vanskelig” er svært relativt. Tolkens prestasjon kan variere av forskjellige grunner, for eksempel forstyrrelser, tretthet eller kanskje fordi visse begreper er vanskelige å formidle enten av følelsesmessige eller av rent språklige årsaker.

La tolken få styre sekvensenes lengde, og vær derfor lydhør overfor tolkens signaler om å få slippe til med tolkingen.

- Still ikke mange spørsmål i samme sekvens. Det kan da være vanskelig å holde tråden når du får svarene tolket tilbake.
- Rett spørsmålet direkte til den du samtaler med. Snakk **med** din samtalepartner, ikke **om** ham/henne. Dette betyr at du snakker normalt og henvender deg direkte til samtaleparten, som om tolken ikke var til stede: Bruk *du* (eller *De*) som tiltaleform til samtaleparten. Tolken kan da oversette tilsvarende, og det blir en direkte samtale mellom deg og den/de utveksle informasjon med. Omtal tolken som ”tolken”.
- Vær bevisst egen bruk av sjargong/faguttrykk. Unngå vanskelig fagterminologi når dette er mulig. Når du bruker viktige begreper, gi samtidig en forklaring på hva du legger i dem. Dette er også lurt når du bruker ordspråk.
- Husk at vitser, humor og ironi ofte er svært vanskelig å oversette, fordi denne typen uttrykk ofte inneholder ordspill som kanskje forutsetter kunnskap om spesielle kontekster. Om du prøver å myke opp samtalen med slike innslag, må du være klar over at de kan få en redusert effekt hos mottakeren.
- Forvent at tolken tolker alt som blir sagt av alle parter i samtalen. Ikke be tolken om en oppsummering eller forkortet versjon. Husk at det er vanskelig for tolken, som selv ikke er ”eksperten”, å velge ut det som er det viktigste i en lengre sekvens. Samtidig fratar du samtalepartneren din retten til selv å bestemme innholdet i sine replikker. Resultatet kan bli at du kan få feil innsikt i hans/hennes framstilling av saken.
- Ikke snakk med tolken om din samtalepartner. Ikke ta opp andre saker med tolken mens samtalepartneren er til stede. Husk at tolken har plikt til å tolke alt som sies.

Praktiske tips til tolkebrukeren i bruk av tolk

Før samtalen

- Bestill tolk i god tid.
- Vær nøye med å klargjøre hvilket språk/språkvariant/dialekt det skal bestilles tolk til.
- Sett av nok tid til samtalen når den skal foregå via tolk (husk at en tospråklig samtale med tolk tar lengre tid enn en ettspråklig samtale).
- Sett av tid til et formøte med tolken for å avtale samarbeidsform første gang du jobber med en tolk.
- Sørg for at tolken får reell mulighet til å forberede seg, og har tilgang til saksdokumenter og annet bakgrunnsstoff, f.eks. om hvem og hvor mange som skal være til stede under samtalen. Tolkenes taushetsplikt gjelder også under forberedelsesfasen.
- Planlegg ekstra nøye det du selv vil si. Legg vekt på de punktene som er viktige for deg.
- Tenk igjennom hvordan det er best å sitte i forhold til hverandre for at alle skal kunne se hverandre og høre godt. Dette er spesielt viktig ved skjermtolking, og tolking i større forsamlinger. Men plasseringen er også viktig ved samtaler med bare to personer og tolk! Vær her lydhør for tolkens behov, men husk hvem som er hovedpersonene i samtalen.
- Ikke la tolken sitte utenfor og vente sammen med den minoritetsspråklige brukeren, verken før eller etter oppdraget.

Under samtalen

- Start alltid med en orientering om tolkens funksjon og arbeidsmåte.
- Snakk med din samtalepart og ikke om ham/henne. Henvend deg til samtaleparten og ikke til tolken. Dvs. ikke si ”spør ham om han vil...” men spør direkte ”vil du...”. Da vil tolken oversette dette, og den tolkede samtalen blir mer lik en vanlig samtale.
- Dersom noe virker uklart for deg, eller når du er usikker på hva samtaleparten har oppfattet, spør samtaleparten, og tolken oversetter så spørsmålet.
- Trekk aldri tolken inn i en samtale.
- Fatt deg i korthet og gi tolken mulighet til å oversette. Da blir tolkingen mest nøyaktig, og samtaleparten slipper også til med sine svar eller kommentarer – slik man gjør i en vanlig samtale.
- Uttrykk deg klart og konkret. Bruker du for eksempel ordtak, bør du samtidig forklare hva du legger i dem.
- Legg inn regelmessige pauser. Tolken bør ha pause alene, uten minoritetsspråklige til stede. Det er vanlig å ta pauser hver skoletime, men det er best å snakke med tolken om dette før samtalen starter.
- Respekter tolkens tid. Det er ditt ansvar å avrunde samtalen til avtalt tid.

Etter samtalen

- Ikke la tolken forlate stedet i følge med den minoritetsspråklige brukeren. Slik beskytter du tolken mot å bli presset utover sitt ansvarsområde, og kanskje inn i inhabilitet.



Utlendingsdirektoratet
Postboks 8108 Dep.
N-0032 Oslo
Kontoradresse: Hausmannsgate 21

Telefon: (+47) 23 35 15 00
Faks: (+47) 23 35 15 15
www.udi.no
E-post: udi@udi.no