



HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Hva lærer man på tolkebrukerkurs?

Offentlige tjenester på hundre språk?

Nasjonal erfaringskonferanse om tolking i offentlig sektor

28. november 2013.

Grand hotel, Oslo

Tatjana Radanović Felberg

Førsteamanuensis

Institutt for internasjonale studier og tolkeutdanning

Høgskolen i Oslo og Akershus



«For å stimulere til økt bruk av tolk var det særlig to forhold de barnevernsansatte ønsket mer fokus på. For det første etterlyste de **mer informasjon om viktigheten av å bruke tolk, i hvilke situasjoner det bør brukes tolk og så videre. De etterlyste også mer praktisk opplæring/kursing i bruk av tolk i det daglige.** De færreste hadde fått noen opplæring i tolkebruk, verken som del av utdanningen sin eller på arbeidsplassen.» (IMDi 2008: 6)

«De færreste har fått noen konkret opplæring i bruk av tolk, og det synes å være **et uttalt behov for mer opplæring hos mange** som arbeider innenfor straffesakskjeden.» (IMDi 2009: 5)



«...Svarene kan tyde på at flere av de skoleansatte **har manglende kjennskap til retningslinjer for kommunikasjon via tolk og at de dermed er usikre på hva som er tolkens oppgave, og hvilket ansvar de selv har i samtalen.»**
(IMDi 2011: 7)





På spørsmål om hva som kan gjøre tolkebruken i NAV bedre, er saksbehandlere og ledere relativt samstemte. Saksbehandlerne legger vekt på bedre rutiner for tolkebruk, **bedre opplæring i bruk av tolk** og økt tilgjengelighet på kvalifiserte tolker som viktige faktorer. Lederne i NAV mener at mer fokus på viktigheten av kommunikasjon via tolk, **mer opplæring i bruk av tolk** og økt tilgjengelighet på tolker vil kunne bedre bruke av tolk i NAV.»

(IMDi 2011-3: 7)

Innføringskurs i kommunikasjon via tolk

- Midler fra IMDi
- Utviklingsprosjekt ved Høgskolen i Oslo og Akershus (2011-2012)
- Prøvd ut i Alna bydel, hos Fylkesmannen i Vestfold og i Sarpsborg kommune
- 204 kursdeltakere: administratorer, fengselsbetjenter, flyktningskonsulenter, fysioterapeuter, lærere, politibetjenter, psykologer, rektorer, resepsjonister, sosialarbeidere, sykepleiere, vernepleiere...
- Tilbys ved HiOA:
http://www.hioa.no/Studier/LU/Evu/kommunikasjonvia_tolk

Fra evalueringer

Hvilke utfordringer møter du i arbeidshverdagen?

- Når skal jeg bruke tolk?
- Hvor får jeg tak i tolk?
- Hva er mitt ansvar i en samtale gjennom tolk?
- Hva er tolkens oppgave?
- Hva er en kvalifisert tolk?
- Hvilke muligheter og begrensninger innebærer en samtale gjennom tolk?
- Hvordan skal jeg praktisk tilrettelegge en vellykket samtale gjennom tolk?
- ...



Fra evalueringene:

Hva er det viktigste utbytte av kurset?

- Bedre forståelse av tolkens funksjon
- Bedre forståelse av egen funksjon i tolkemedierte samtaler
- Konkrete tips om hvordan oppføre seg i tolkemedierte samtaler

Bedre forståelse av tolkens funksjon

- ”Bevisstgjøring i forhold til **kvalifisert tolk.**”
- ”Større forståelse for **tolkens krevende oppgave.** Dere gir tolkene et ansikt – bra for meg som har brukt mye **telefontolk.**”
- ”Rollespill med tolking fra norsk til norsk var en vekker ved at jeg fikk se **hvor mye informasjon som kunne gå tapt i oversettelsen.**”
- ”Jeg synes jeg kan en del om tolkebruk. Men fikk noen a-ha opplevelser ift. **”slitenhet”** hos tolken og at man kanskje må bestille **to tolker i lange møter og ha pauser.**”
- **”Tolkens ansvarsområde og utdanning til tolk.”**

Bedre forståelse av egen funksjon i tolkemedierte samtaler

- ”Det viktigste er å være kjent med min egen rolle som fagkonsulent.”
- ”Bevisstgjøring av hva JEG kan gjøre – muligheter for forberedelser og avklaring.”
- ”Rolleavklaring: refleksjoner rundt dette som jeg tidligere ikke har tenkt på.”
- ”Bruke tolk når det er nødvendig. Kan med fordel benytte mye oftere. Vil få kvalitetssikret mitt arbeid i mye større grad. Tryggere i samtaler.”
- ”Det var mye som var viktig for meg, bl.a. at barn og pårørende ikke skal brukes som tolk.”

Konkrete tips om hvordan oppføre seg i tolkemedierte samtaler

- ”Når bruke tolk, hvordan bruke tolk, forberedelse før, under og etter samtalen.”
- ”Redskapet www.tolkeportalen.no”
- ”Hvordan legge til rette for vellykket kommunikasjon via tolk – tips og råd!”
- ”Bevisstgjøring på plassering og turtaking.”
- ”Har fått flere a-ha opplevelser. Heretter snakker jeg mindre før tolken overtar.”

”Gleder meg til å formidle videre til kollegaer...”

- ”Ser viktigheten av å informere hele personalet om min kunnskap.”
- ”Mange tips som man kan ta med tilbake til arbeidsplassen, og fremtidige møter med tolk.”
- ”Jeg vil nå løfte det opp på sjefsnivå på min arbeidsplass – bruk av penger/ressurser.”

Hvorfor ikke bare lese en brosjyre om dette?

- Tid til refleksjon og diskusjon
 - ”Etikken veldig nyttig. Mange diskusjoner og eksempler som var veldig relevante og nyttige for meg og min arbeidshverdag. Bra at det var gode muligheter for å stille spørsmål. Fint med ikke for mange deltakere.”
 - ”Fikk stort utbytte av diskusjonene. Positivt at dere brukte eksempler fra virkeligheten.”
 - ”Diskusjoner: bra å få uttalt seg.”
- Refleksjon/diskusjon på tvers av yrkesgrupper
 - ”Nyttig å treffe andre etater. Erfaringsutveksling med andre kollegaer.”
- ”Å kjenne på kroppen...”
 - ”Rollespill er kjipt, men fungerer.”
 - ”Lurt med rollespill – kan kjenne på kroppen...”