

Tolking i offentlig sektor

"Konsultasjonen"

Veiledning for bruk av filmen



Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Hvorfor tolking

Tolking av god kvalitet er med på å sikre rettssikkerhet og mulighet til lik behandling. At dårlig kommunikasjon kan true rettssikkerheten virker opplagt i et asylintervju eller en retts sak. Men rettssikkerheten kan like gjerne trues i forbindelse med opphold på sykehus, i saksbehandlingen ved et sosialkontor eller trygdekontor e.l.

Fagpersoners og tjenestemenns plikt til å informere, veilede og høre sine tjenestemottakere er nedfelt i norske lover som forvaltningsloven, menneskerettighetsloven, domstolloven, pasientrettighetsloven, helsepersonelloven mv. samt i internasjonale konvensjoner Norge har undertegnet, f. eks. Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen og Nordisk språkkonvensjon.

Hvorfor bør ikke familie tolke

Tolkens evne til å holde seg upartisk i samtalen er av stor betydning for tolkingens kvalitet. Om tolken er nært knyttet til en av partene vil dette bli vanskelig – og tolken vil være inhabil i saken. Tolkens funksjon hviler på tillit fra begge parter i samtalen. Barn, ektefelle, slektninger, venner, naboer eller kollegaer bør derfor ikke brukes som tolk.

Hvem bestiller tolk

Det er fagpersonen eller den offentlige tjenestemannen som er ansvarlig for at kommunikasjonen er tilfredsstillende, og at saken blir tilstrekkelig opplyst. Fagpersonen har også plikt til å gi alle mulighet til lik behandling. Derfor er det også den offentlige parten som har ansvar for å bestille tolk. Tolk skal tilkalles når den offentlige part anser at tolk er nødvendig for å oppnå forsvarlig kommunikasjon, eller når tjenestemottaker selv har ytret ønske om tolk.

Hvorfor bruke Nasjonalt tolkeregister

For tolkebrukere er det meget vanskelig eller umulig å kontrollere kvaliteten på tolkingen. Ved kjøp av tolketjenester er det derfor viktig å benytte tolker med dokumenterte ferdigheter i tolking. I Nasjonalt tolkeregister får du innsyn i hvilke kvalifikasjoner de registrerte tolkene besitter. Registeret har ikke bestillingsfunksjoner, men skal være et verktøy i bestillingsprosessen. Nasjonalt tolkeregister er allment tilgjengelig på www.tolkeportalen.no.

Ved kjøp av tolketjenester bør det alltid stilles krav om at tolken står oppført i Nasjonalt tolkeregister. Det gjelder enten tjenesten kjøpes direkte fra tolken eller gjennom et formidlingsbyrå. Unntak gjelder

bare for de språk hvor det ennå ikke er oppført tolker i registeret. Velg alltid den best kvalifiserte tolken som er tilgjengelig i registeret for det aktuelle språket.

Hvordan bruke denne filmen

Denne filmen er laget for å illustrere hva som kan skje når man setter familie til å tolke. Handlingen utspiller seg på et legekontor, men filmen kan være aktuell for alle tjenesteytere innen offentlig sektor som møter språkbarrierer i sitt arbeid.

En kvinnelig pasient med magesmerter kommer til legen i følge med sin mann. Ettersom kvinnen ikke snakker norsk blir mannen satt til å oversette.

Hovedbudskapet er: Bruk tolk! I en diskusjon etter filmen vil det derfor være unødvendig å dvele ved hva som kunne vært gjort annerledes akkurat i denne situasjonen –

annet enn å bestille tolk til konsultasjonen. Spørsmålene nedenfor kan danne utgangspunkt for en eventuell diskusjon. Bruk informasjonen fra foregående side for å komme fram til svarene.

- Fikk legen stilt diagnose?
- Ga han en faglig forsvarlig tjeneste?
- Hvordan ble pasientens rett til medvirkning og informasjon ivaretatt?
- Hva burde legen ha gjort?
- Hvem har ansvaret for å sikre forsvarlig kommunikasjon i en slik situasjon?

Det kan også være aktuelt å diskutere rutiner for bestilling av tolketjenester. Bruk av Nasjonalt tolkeregister bør da inngå i diskusjonen.

Mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister og om tolking i offentlig sektor finner du på www.tolkeportalen.no.

Filmen er produsert av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) som er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor.

Roller

Kvinnen: Jasmina Gustavsén
Mannen: Nebojsa Matic
Legen: Frede Frihagen

Regi: Liv Kolstad Zehouo
Foto: Nils Petter Lotherington
Lys: Unni Sanne
Lyd: Hilde R. Heyerdahl
Dekor: Caroline Størmer
Klipp: Erland Edenholm



Integrerings- og mangfoldsdirektoratet