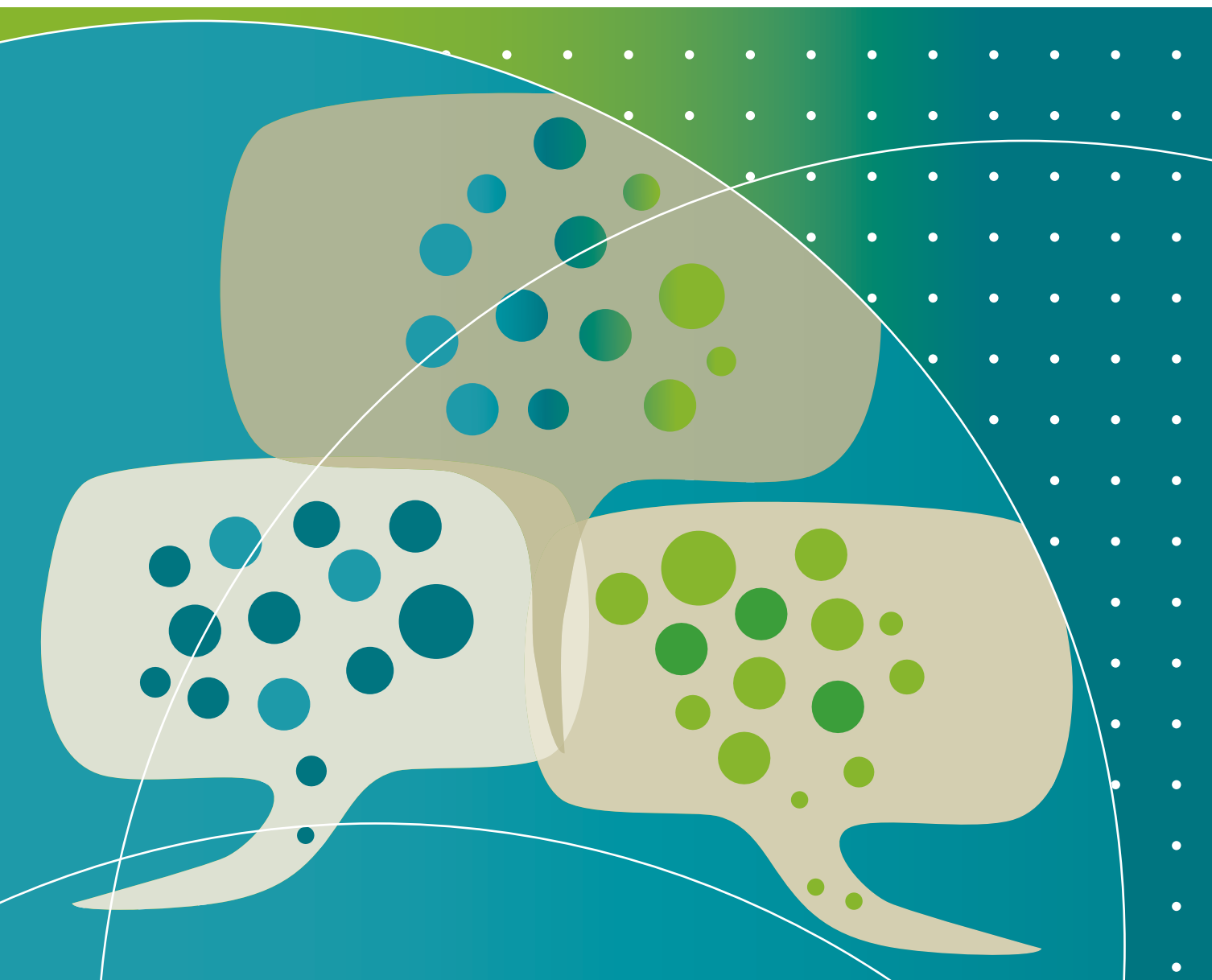




# Tolkeguide

Håndbog om tolkning i den kommunale indsats

Januar 2012



**Tolkeguide**

Håndbog om tolkning i den kommunale indsats

Januar 2012

**Udgiver:**

Social- og Integrationsministeriet  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

**ISBN:**

Trykt: 978-87-7546-299-5  
Online: 978-87-7546-298-8

**Oplag:** 2.000

**Grafisk produktion:** en:60

**Tryk:** Rosendahls

**Redaktion:** Else-Marie Ringgaard

Publikationen er tilgængelig på [www.sm.dk](http://www.sm.dk)

**Yderligere information hos:**

Konsulent Else-Marie Ringgaard  
Email: [emr@sm.dk](mailto:emr@sm.dk)  
Tlf.: 41 85 12 86



# Tolkeguide

Håndbog om tolkning i den kommunale indsats

# Indholdsfortegnelse

Forord.....	3	Tolkesituationen.....	14
Hvad er en tolk?.....	5	Tjekliste til tolkesituationen.....	14
Tolkens vigtigste kompetencer.....	5	Faktorer der kan påvirke tolkesituationen.....	15
Tolken er ingen maskine.....	5	Tilgang til samtalepartneren.....	15
Tolkens rolle og ansvar – neutralitet og etik.....	6	Fælles forståelse.....	15
Tolkeetiske retningslinjer.....	7	Stedet for samtalen.....	15
Tavshedspligt.....	7	Placering ved tolkesamtalen.....	16
Hvornår bør du bruge tolk?.....	8	Kropssprogets betydning.....	16
Forvaltningsloven.....	8	Følelsesmæssig påvirkning.....	16
Brug så vidt muligt professionelle tolke.....	9	I tilfælde af konflikt.....	17
Gode råd ved bestilling af tolk.....	10	Hukommelsen rækker ikke evigt.....	17
Sprog.....	10	Tolkeformer.....	18
Tolken som samarbejdspartner.....	11	Dialogtolkning (konsekutiv tolkning).....	18
Før samtalen.....	11	Telefontolkning.....	18
Sørg for at briefe tolken.....	11	Konferencetolkning (simultantolkning).....	19
Under samtalen.....	12	Videotolkning (teletolkning).....	19
Efter samtalen.....	12	Uddannelse.....	20
Det gode og dårlige samarbejde.....	12	Hvad kan man gøre for at sikre kvaliteten?.....	21
		Organisering af tolkearbejdet.....	23
		Den uvildige tolk.....	23
		Økonomi.....	25
		Hvem betaler?.....	25
		Justitsministeriets vejledning.....	25
		Bilag.....	29
		Links.....	33
		Litteratur.....	35

# Forord

Sagsbehandlere, læger, politifolk og andre offentlige myndigheds personer gennemfører dagligt samtaler med fremmedsprogede borgere. Her spiller tolke ofte en vigtig rolle for at sikre, at samtalerne forløber effektivt og forsvarligt.

Forvaltningsloven og retssikkerhedsloven indebærer for den offentlige myndighed visse forpligtelser med hensyn til at sørge for tolkning. Generelt er offentlige myndigheder forpligtet til at sikre sig, at de er i stand til at forstå og blive forstået af de borgere, de er i kontakt med. Det betyder, at kommunen i nogle situationer har pligt til at anvende og betale for tolkebistand. Tolken er nemlig med til at sikre, at ens budskaber bliver forstået, og at man opnår en mere effektiv sagsbehandling samt et mere korrekt grundlag at træffe beslutninger på.

Som tolkebruger har man det overordnede ansvar for tolkesituationen, og en vellykket tolkning kræver en professionalisme fra både tolkebrugeren og tolkens side. Desværre kan mange tolkesituationer gå skævt, fordi tolkebrugeren ved for lidt om tolkning til at give tolken

mulighed for at tolke professionelt, eller fordi tolken ikke er uddannet tilstrækkeligt.

Denne tolkeguide er skrevet med henblik på at videregive en række gode råd til, hvordan den enkelte kommune får det optimale ud af samarbejdet med tolke. Guiden er først og fremmest tænkt som et praktisk anvendeligt redskab for tolkebrugere til at optimere deres daglige arbejde med fremmedsprogede borgere med behov for tolkebistand. Herudover er den tænkt som inspiration til organisering og effektiv udnyttelse af tolkeressourcerne, ligesom den er anvendelig for den enkelte tolk. Endelig giver guiden information om uddannelsesmuligheder samt mulighed for yderligere information på området.

Håndbogen er baseret på erfaringer indsamlet af Integrationservice fra kommuner, organisationer og enkeltpersoner.

En stor tak skal lyde til Herning Kommune, studielektor og ph.d. Omar Dhahir og Landsforeningen for Kommunikation i HK for at stille deres viden og erfaringer til rådighed under udarbejdelsen af denne tolkeguide.

**God læselyst!**



# Hvad er en tolk?

En tolk er en fagperson, der behersker minimum to sprog og kulturen bag sprogene – og som er i stand til at anvende den viden til at oversætte budskaber korrekt og etisk forsvarligt mellem to mennesker uden et fælles sprog.<sup>1</sup>

Mange professionelle tolke trækker på en solid erfaring med tolkerollen og med rollen som kommunikationsmediator i mødet mellem etniske minoriteter og kommunen, men det er faktisk de færreste tolke, der arbejder inden for integrationsområdet, der har en decideret tolkeuddannelse. Også selv om de kommer fra et tolkebureau. Der findes nemlig intet krav om certificering, og det at være "Tolk" er ikke en beskyttet titel (se mere herom i afsnittet 'Uddannelse' s. 20).

En professionel tolk får samtalen til at fungere ved først og fremmest at bruge nedenstående kompetenceområder.

Tolken har også et medansvar for at få afstemt myndighedspersonens forventninger til tolkens funktion og rolle i relation til opgaven. Det kan for eksempel være i forhold til, hvilken tolkeform der ønskes og er relevant. Det er tolken, der har ansvar for at vurdere, om han/hun er sproglig kompetent (taler tolk og borger det samme sprog/dialekt) og faglig kompetent til opgaven (f.eks. om tolken behersker fagterminologien, eller om han/hun mestrer opgaven ved særligt vanskelige psykosociale emner/situationer).

## Tolken er ingen maskine

Tolkning handler ikke kun om at modtage information og budskaber fra den ene part og omdanne det til information og budskaber på et andet sprog for den anden part. Tolkning rummer mere end blot en sproglig aktivitet. Det er også et samspil mellem mennesker i en yderst dynamisk situation, som indeholder følelser, interesser, normer, logik og selvfølgelig mulighed for misforståelser.

### TOLKENS VIGTIGSTE KOMPETENCER

- Sproglig kompetence – det vil sige beherskelse af den for tolkningssituationen relevante terminologi og de sproglige nuancer på dansk og fremmedsprog
- Tolketeknisk og etisk kompetence – det vil sige bevidsthed om, hvordan man rent teknisk formidler samtalen samt forpligtelser vedrørende tavshedspligt, neutralitet og habilitet
- Kulturelle kompetencer – det vil sige indsigt i kulturen bag de sprog, der tolkes til/fra
- Personlige kompetencer – for eksempel ansvarsbevidsthed, situationsfornemmelse og tolerance
- Fagspecifikke kompetencer – det vil sige viden inden for det område, der tolkes i, for eksempel socialret eller sundhedsområdet

<sup>1</sup> Afsnittet er baseret på materiale fra Landsforeningen for Kommunikation i HK.

Det er derfor vigtigt, at tolken kan navigere i denne dynamiske situation, så budskaberne i samtalen bliver forstået korrekt. Det kræver, at tolken har flere kompetencer end blot at kunne oversætte det sagte ord for ord. Den professionelle tolk bør med andre ord:

- Have et omfattende ordforråd, der hjælper med at udtrykke nuancer
- Være sensitiv over for samtalepartens tone
- Være sensitiv over for udtrykkenes sammenhæng
- Være sensitiv over for hele kommunikationens sociale og samfundsmæssige forhold
- Være vågen og koncentreret, så han/hun ikke mister tråden i emnet
- Være i stand til at vurdere betydningen af samtalepartners udsagn efter princippet: Hvem er det, der udtaler sig, om hvad, til hvem, hvor, hvorfor og hvordan?

Der er altså en hårfin balance mellem, at tolken skal tolke det sagte, og at tolken går i samspil med samtalepartnerne og de forhold, som kommunikationen foregår under.

Det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, at mange ord er flertydige, og at denne flertydighed ikke nødvendigvis korresponderer med andre sprogs flertydighed. Det kan også være, at der er tale om kulturspecifikke udtryk eller særlige terminologier. Hvis man som tolkebruger bemærker, at der opstår tvivl om betydningen af et ord, bør man stille uddybende spørgsmål herom med henblik på at sikre, at borgeren har forstået den rette mening af ordet.

## Tolkens rolle og ansvar – neutralitet og etik

Tolkens rolle og ansvar er tæt forbundet med neutralitet og etik. Neutralitet betyder på et overordnet plan, at tolken ikke har interesse i samtals udfald, og derfor ikke foretager sig noget, der kan påvirke dens udfald. Tolken bestemmer altså ikke, hvad parterne siger, fordrejer heller ikke hvad parterne siger og tolker som

udgangspunkt alt, hvad parterne siger til hinanden, selv om vedkommende vurderer, at det for eksempel er meningsløst eller groft.

Med andre ord: Tolken tager ikke ansvar for, hvad parterne siger og forholder sig neutral. Det betyder, at tolken samarbejder med sagsbehandleren, samtidig med at han/hun sikrer, at borgeren bliver tolket frit. Tolken skal derfor:

- Være samarbejdende med borgeren, selv om tolken for eksempel ved, at sagsbehandleren vil afvise borgers krav.
- Sørge for, at samarbejdet med sagsbehandleren ikke stiller borgeren, som i forvejen er den svage part i samtalen, dårligere. Tværtimod skal samarbejdet styrke sagsbehandlerens indsats og øge dennes chance for at kommunikere bedre med borgeren.
- I de tilfælde, hvor tolken ikke er upartisk, erklære sig inhabil som tolk. Tolken kan for eksempel ikke være tolk for borgeren, hvis denne har klaget over vedkommende, eller hvis tolken har en direkte interesse i en bestemt sags udfald.

### VIDSTE DU...

... at tolken altid skal være neutral og ikke må komme med bemærkninger som:

"Det hun prøver at sige er..."

"Han kan ikke komme med nogen forklaring på det, du spørger om"

"Hun siger det samme som før..."

"Jeg ved, at den by han fortæller om, ikke ligger dér".

Neutralitet betyder dog ikke, at tolken skal finde sig i alt. Hvis borgeren begynder at tale nedsættende eller grimt til tolken, mister samtalen sin seriøsitet, og tolken er i sin gode ret til at afbryde samtalen. På samme måde gælder det, at hvis tolken vurderer, at sagsbehandleren overskrider nogle etiske grænser eller på anden måde forulemper borgeren, så kan og bør tolken afbryde samtalen.



### EKSEMPEL

En tolk bliver kaldt til samtale på et socialkontor. Der skal tolkes til en samtale, hvor borgeren skal informeres om den udredning, som sagsbehandleren har foretaget af borgeren. I udredningen er der personfølsomme oplysninger. Sagsbehandleren beder tolken om at oversætte udredningen for borgeren, hvorefter hun forlader lokalet for at "ordne nogle ting", mens tolken

oversætter. Tolken nægter dog at tolke, idet hun ikke vil tage ansvar for den reaktion, der eventuelt kan komme fra borgeren, når vedkommende får oversat oplysningerne. Hun mener ikke, det er forsvarligt hverken over for borgeren eller hende selv. Tolken får senere medhold af sin overordnede.

For tolkning gælder der således – som for enhver profession – en række etiske regler. Det vil sige overvejer om, hvad der er rigtigt, og hvad der er forkert i en bestemt sammenhæng.

En tolk skal overholde de almindelige etiske regler, som er relevante på tolkeområdet.

### TOLKEETISKE RETNINGSLINJER

Ifølge gængse tolkeetiske retningslinjer skal tolken:

- Overholde tavshedspligten (se mere nedenfor)
- Tolke rigtigt – det vil sige, at tolken i tilfælde af tvivl tjekker, hvad samtaleparten mener med sit udsagn
- Gøre opmærksom på, hvis han/hun finder en fejl i sin tolkning
- Være upartisk
- Ikke anvende informationer, som han/hun får fra tolkningen til ulovlige formål, f.eks. til afpresning af borgeren eller dennes pårørende
- Ikke manipulere med samtaleparterne, f.eks. for at få afsluttet en samtale
- Ikke udøve nogen form for misbrug af magt i kraft af, at han/hun besidder, hvad samtaleparterne mangler (sprog og kulturel viden)

### Tavshedspligt

Som tolk har man tavshedspligt (se bilag 2 – Erklæring om tavshedspligt). Tavshedspligten er af afgørende betydning for, at en samtale kan foregå i tillid til, at oplysningerne ikke bliver videregivet til uvedkommende personer eller myndigheder.

### VIDSTE DU...

... at det er vigtigt at understrege over for såvel tolk som borger, at tolken har tavshedspligt, og at intet af det, der bliver sagt under samtalen, må videregives til andre personer?

Kravet om tavshedspligt stilles til alle, der arbejder med personsager – herunder altså også tolke. I tolkens tilfælde betyder det, at tolken ikke må tale med nogen om noget af det, som kommer frem under tolkningen. Tavshedspligten omfatter i princippet alt, som bliver sagt af parterne under tolkningen. Men tavshedspligten omfatter ikke bare det, som bliver sagt mundtligt, men også det der bliver fremlagt f.eks. i form af dokumenter, og som tolken skal oversætte. Hvis tolken tager noter i forbindelse med tolkningen, bør du som tolkebruger sikre dig, at de bliver destrueret ved afslutningen af tolkningen.

# Hvornår bør du bruge tolk?

Tolkning har en vigtig funktion i de tilfælde, hvor man skal kommunikere med en borger, som ikke taler og forstår dansk tilstrækkeligt til at forstå og udtrykke de samme budskaber, han/hun kan på sit modersmål. Det er derfor vigtigt, at tolkningen bliver prioriteret højt og tilrettelægges professionelt.

På enkelte områder er brug af tolke direkte reguleret i lovgivningen, det gælder eksempelvis på sundhedsområdet. I dette tilfælde kan kommunikationsvanskeligheder have alvorlige konsekvenser for borgeren i form af f.eks. forkert lægebehandling.

I forbindelse med behandling af sager, hvor der vil blive truffet afgørelse, samt ved udøvelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed, anvender kommunerne en række love, som ikke indeholder udtrykkelige bestemmelser om brug af tolke. I mangel af bestemmelser i særlove vil forvaltningslovens bestemmelser og forvaltningsretlige principper lægges til grund ved offentlig sagsbehandling.<sup>2</sup>

## FORVALTNINGSLOVEN

Kommunen har ansvaret for at vurdere og beslutte ud fra sagens konkrete omstændigheder, om der skal bruges tolk, når borgeren henvender sig til kommunen og omvendt. Ifølge forvaltningsloven har myndighederne dog pligt til:

- at gøre sig selv forståelige
- at sikre sig, deres budskab er forstået af modtageren
- at sikre sig, myndigheden selv har forstået det, der bliver sagt af borgeren

Eksempelvis har kommunerne ansvaret for en udlændings integration fra det tidspunkt, hvor den pågældende registreres i Det Centrale Personregister. Efter integrationsloven<sup>3</sup> skal kommunen inden en måned efter at have overtaget ansvaret for udlændingen og i samarbejde med den pågældende udarbejde en integrationskontrakt. Det forudsætter, at den kommunale sagsbehandler gennemfører en samtale med udlændingen. Som hovedregel vil en udlænding, som lige har fået meddelt opholdstilladelse her i landet, ikke være i stand til at gennemføre samtalen på dansk. Det er således nødvendigt at bruge en tolk i en sådan situation, medmindre samtalen på forsvarlig måde kan gennemføres på et andet sprog, f.eks. engelsk. Det forudsætter imidlertid, at begge parter er fortrolige med det engelske sprog.

Endvidere er reglerne i retssikkerhedsloven<sup>4</sup> relevante i en række sager på det sociale område. Efter retssikkerhedslovens § 4 skal borgeren have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

2 Se mere herom i Integrationsministeriets kommende udgivelse (forventes udgivet ultimo 2008) 'Vejledning om kommunens retlige forpligtelser med hensyn til vederlagsfri tolkning'. Vejledningen kan med fordel anvendes, når der opstår konkrete spørgsmål om, hvorvidt kommunen har pligt til vederlagsfrit at anvende tolk i kontakten med borgere, som ikke kan forstå eller tale dansk. Vejledningen indeholder også en række kriterier, som kommunen kan inddrage i vurderingen af behovet for anvendelse af tolkebistand i enkelte sager.

3 Lov om integration af udlændinge i Danmark.

4 Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Kommunerne er således helt overordnet underlagt en tolkeforpligtelse i henhold til retssikkerhedsloven. Den enkelte kommune har ansvaret for at vurdere og beslutte ud fra sagens konkrete omstændigheder, om der skal bruges tolk, når borgerne henvender sig til kommunen og omvendt.

#### VIDSTE DU...

... at selv om en borger har været i landet i over 20 år, kan der stadig være tale om et reelt behov for tolkning – for eksempel hvis vedkommende med alderen har mistet sit tilegnede danske sprog? Det er således vigtigt, at man som sagsbehandler vurderer det konkrete behov fra gang til gang.

Mere generelt kan man sige, at det ofte er en forudsætning for kommunernes varetagelse af integrationsopgaven, at der anvendes tolkning i forskellige sammenhænge. For eksempel i den almindelige forvaltningsvirksomhed, ved visitation til sprogundervisning eller ved boligplacering. Som hovedregel gælder det, at der skal bestilles tolk i de situationer, hvor man skal kommunikere med en borger, som ikke taler og forstår dansk tilstrækkeligt til at forstå og udtrykke de samme budskaber, han/hun kan på sit modersmål.

#### VIDSTE DU...

... at den gyldne regel er, at der altid skal laves en konkret vurdering af behovet for tolkebistand med udgangspunkt i borgerens og tolkebrugerens faktuelle behov?

## Brug så vidt muligt professionelle tolke

Det er ikke ligegyldigt, hvilken tolk du bruger. Benyt så vidt muligt uddannede tolke eller tolke, som på anden vis har tilegnet sig de fornødne tolkekompetencer. Det kan selvfølgelig være svært at vurdere, om en tolk er kompetent til at løse en opgave eller ej. For at sikre at tolken har et forsvarligt tolkeniveau, kan du for eksempel spørge til tolkens uddannelse og/eller øvrige kvalifikationer.

I princippet bør tolke specialisere sig i fagområder som for eksempel inden for rets-, medicinsk, social og merkantil tolkning. En tolk fungerer nemlig bedst på sit specialområde, og det kan for eksempel være tvivlsomt, om en tolk med speciale i medicinsk tolkning vil være egnet til at tolke i retten. Ved mangel på fagligt uddannede tolke er det en god ide at sørge for at få tolke, som har en sproglig erfaring inden for det område, de skal tolke i.

Ved bestilling af tolk bør man tage stilling til, hvorvidt følgende forhold spiller en rolle:

- Tolken er inhabil – hvis tolken for eksempel har en interesse i samtalens resultat, er i familie med borgeren eller er i konflikt med borgeren.
- Et bestemt aspekt af borgerens kultur - for eksempel blufærdighed. Ved ægteskabelige problemer kan kvindelige borgere være tilbageholdende med at udtale sig, hvis tolken er en mand.
- En sproglig dialekt – for eksempel er der i det arabiske sprog mange forskellige varianter eller dialekter. Det er meget sjældent, at en tolk fra de østlige regioner af Mellemøsten (f.eks. Irak) kan tolke for en borger fra de vestlige regioner af Mellemøsten (f.eks. Libanon), medmindre borgeren mestrer standard arabisk.
- Borgeren lider af traumer – for eksempel efter flugt, krig eller tortur. Nogle tolke har specialiseret sig i psykosocial tolkning.

### GODE RÅD VED BESTILLING AF TOLK

- Bestil tolken i god tid – hvis muligt
- Angiv hvilken form for tolkebistand situationen kræver – f.eks. fremmødt tolkning eller telefon-tolkning (se nærmere s. 18)
- Angiv hvilket sprog der skal tolkes til og fra – og om der kræves kendskab til en særlig dialekt (se nedenfor)
- Klargør hvilke fagområder tolken eventuelt skal have kendskab til, f.eks. boligret, familieret eller medicin
- Vær bevidst om særlige forhold hvor det f.eks. er oplagt at tilgodese den enkelte i forhold til køn, alder mv.
- Angiv hvor lang tid samtalen forventes at vare
- Angiv hvor tolkningen skal foregå og i hvilken sammenhæng
- Angiv navn på tolkens kontaktperson

### VIDSTE DU...

... at tolkning i samtale- og behandlingsforløb for traumatiserede flygtninge stiller særlige krav til tolken. Her er det vigtigt at kende til den psykoterapeutiske proces og fagterminologi og at være rustet til at gengive følelsesmæssigt belastende samtaler.

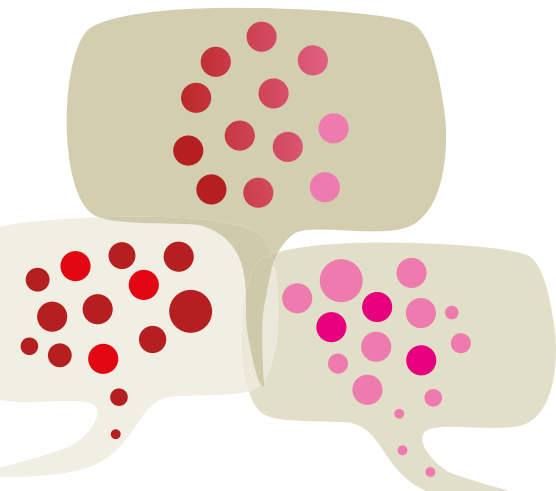
For så vidt angår brug af borgerens familie og venner, accepteres det i enkelte tilfælde, at vejledning gives ved hjælp af familie og venner. Det kan imidlertid være problematisk, hvis en person for eksempel ønsker at oplyse noget fortroligt. Hvis der er tale om fortrolige oplysninger, bør man som udgangspunkt ikke anvende familie og venner. Man bør endvidere som udgangspunkt aldrig bruge børn som tolke. Det er blandt andet problematisk i forhold til spørgsmålet om neutralitet og tavshedspligt, ligesom det kan give en ubalance i respektforholdet mellem børn og forældre og sætte børnene i en u hensigtsmæssig voksenrolle.<sup>5</sup>

### Sprog

Der findes tolke inden for stort set alle de sproggrupper, som indvandrere og flygtninge i Danmark repræsenterer. Tilgangen af flygtninge og indvandrere er naturligvis afgørende for, hvilke sprog der aktuelt er den største efterspørgsel på, hvilket også varierer fra kommune til kommune.

Det er vigtigt at bestille en tolk, der taler det rigtige sprog eller den rigtige dialekt. Hvis man for eksempel har brug for en kinesisk tolk, er det vigtigt at vide, om dialekten for eksempel skal være kantonesiske eller mandarin. Og hvis man skal tale med en person fra Afghanistan, er det for eksempel nødvendigt at vide, om vedkommende taler dari eller pashthu for at være sikker på, at parterne kan forstå hinanden.

<sup>5</sup> Af en interviewundersøgelse med 131 flygtningebørn- og unge fremgår det, at 79 procent har tolket for deres forældre hos lægen, 50 procent i socialforvaltningen og 53 procent i skolen (kilde: Traumatiserede flygtningefamilier. Af Edith Montgomery i Månedsskrift for Praktisk Lægegerning, januar 2005/1). Tilsvarende fremgår det af en undersøgelse fra 2007, at en tredjedel af læger og sygeplejersker i Region Midtjylland ind i mellem bruger flygtninge- og indvandrerbørn til at oversætte ved konsultationen (kilde: Læger bruger indvandrerbørn som tolke. Dagens Medicin, 9. maj 2007).



# Tolken som samarbejdspartner

Tolken er en vigtig samarbejdspartner. Udover at kunne parternes respektive sprog på alle niveauer (standard, dialekt osv.), har tolken nemlig også andre fordele:

- Tolken kender kulturens betydning for parternes sprogbrug og samtalestrategier
- Tolken deler status med begge parter, så de kan identificere sig med vedkommende, idet tolken ofte har minoritetsbaggrund og er en uddannet fagperson
- Tolken har magt, idet han/hun besidder, hvad parterne mangler, nemlig sproget. Denne magt skal opfattes positivt, idet den ikke kun gør kommunikationen mulig, men også flydende, konstruktiv og frugtbar
- Tolken kender til parternes virkelighed og har dermed ofte kendskab til deres opfattelser, holdninger og adfærdsmønstre

Det er imidlertid en kendsgerning, at tolken og sagsbehandleren sjældent har et samarbejde før eller efter tolkesituationen. De mødes til selve samtalen og skilles, når samtalen er afsluttet. Men udbyttet af samtalen kan blive langt større, hvis parterne prioriterer at samarbejde om rammerne for samtalen i alle 3 faser af en samtale: før, under og efter. Det giver også god mulighed for at forudse og tackle eventuelle problemer.

## Før samtalen

Da tolken ikke er en omvandrende ordbog, uanset hvor god og erfaren vedkommende er, er det en god ide at briefe tolken inden samtalen, så han/hun får mulighed for at forberede sig sprogligt. Briefing om hvad opgaven går ud på, og præcisering af hvilke forventninger der

stilles til opgaveløsningen, er også et redskab til at sikre sammenhæng og mening for tolken, og det er med til at øge kvaliteten i tolkningen.

Det er samtidig vigtigt, at tolken ikke bliver kastet ud i en tolkesituation uden at blive orienteret om eventuelle forudgående problemer.

### EKSEMPEL

En sagsbehandler henvender sig til tolken og beder denne om at hjælpe med en telefonsamtale uden at orientere tolken om, at sagsbehandleren allerede har talt med borgeren over telefonen, og at de er i en konfliktsituation. Når tolken tager røret for at hilse på borgeren, får tolken et chok, da borgeren er rasende og retter sin vrede mod tolken.

### SØRG FOR AT BRIEFE TOLKEN:

- Hvornår skal tolkningen foregå?
- Hvor længe forventer du, den vil vare?
- Hvor finder mødet sted?
- Hvilket sprog – og evt. dialekt – skal der tolkes til og fra?
- Hvilket emne skal der tolkes om?
- Hvem deltager i samtalen?
- Er der viden/dokumenter tolken kan have gavn af at få på forhånd?
- Hvor kan tolken få fat i dig?

## Under samtalen

Man kan på sit eget sprog og inden for egen kultur ofte finde ud af eller fornemme samtalepartnerens sproglige niveau og fortolke vedkommendes kropssprog eller tavshed. Det er derimod betydeligt sværere, når man kommunikerer via tolkning. Under samtalen kan det altså være svært, om ikke umuligt, for tolkebrugeren at bedømme, om borgeren har forstået informationen. Her er tolken en nyttig samarbejdspartner, som i samspil og dialog med parterne kan få fat i den konkrete betydning af deres udsagn.

Det er samtidig vigtigt for alle parter at være bevidst om ansvarsfordelingen under samtalen:

- Tolken er begge parters tolk, ikke kun sagsbehandlens, selvom de forud for samtalen måske har briefet hinanden og diskuteret eventuelle vanskeligheder
- Tolken blander sig ikke i de beslutninger, som sagsbehandleren træffer
- Tolken diskuterer eller kommenterer ikke argumenternes saglighed
- Tolken lader sig ikke inddrage i samtalen af hverken sagsbehandleren eller borgeren, f.eks. som vidne (se eksempel 1)

### EKSEMPEL 1

Under en samtale argumenterer en borger for, at hans kone ikke skal i skole, fordi hun skal være hjemme og forberede frokost til ham. Han argumenterer med, at sådan forholder det i sig i hans kultur og henvender sig til tolken og spørger: "Hvorfor siger du ikke noget? Kommer du ikke fra samme kultur?"

### EKSEMPEL 2

En sagsbehandler fortæller en borger, at hun skal oplyse kommunen om overskydende skat. Da tolken begynder at oversætte, afbryder sagsbehandleren, fordi hun mener, at tolken fortæller en historie og ikke oversætter sætningen direkte. Hun ved bare ikke, at "overskydende skat" ikke findes i borgerens sprog, hvorfor tolken skal forklare tingenes sammenhæng, før der kan oversættes.

- Sagsbehandleren bestemmer ikke, hvordan tolken tolker (se eksempel 2)

I det næstfølgende kapitel "Tolkesituationen" følger en tjekliste med konkrete råd knyttet til selve tolkesituationen.

## Efter samtalen

Der kan i nogle tilfælde være behov for at drøfte samtalsforløbet – en debriefing – med tolken efter samtals slutning. Samtalen mellem tolk og tolkebruger skal i givet fald først finde sted efter, at borgeren er gået.

En debriefing handler ikke om indholdet af samtalen, hvorvidt borgeren fik en retfærdig behandling eller om sagsbehandler handlede korrekt. Dette hører ikke under tolkens ansvar. Derimod handler en debriefing mellem tolk og sagsbehandler om:

- Hvordan samtalen gik
- Hvor og hvordan den ikke fungerede optimalt
- En form for erfaringsopsamling, så både tolk og sagsbehandler kan blive bedre til at tackle de kommunikationsmæssige vanskeligheder, der opstår
- At begge parter kan bidrage med deres bemærkninger og spørgsmål

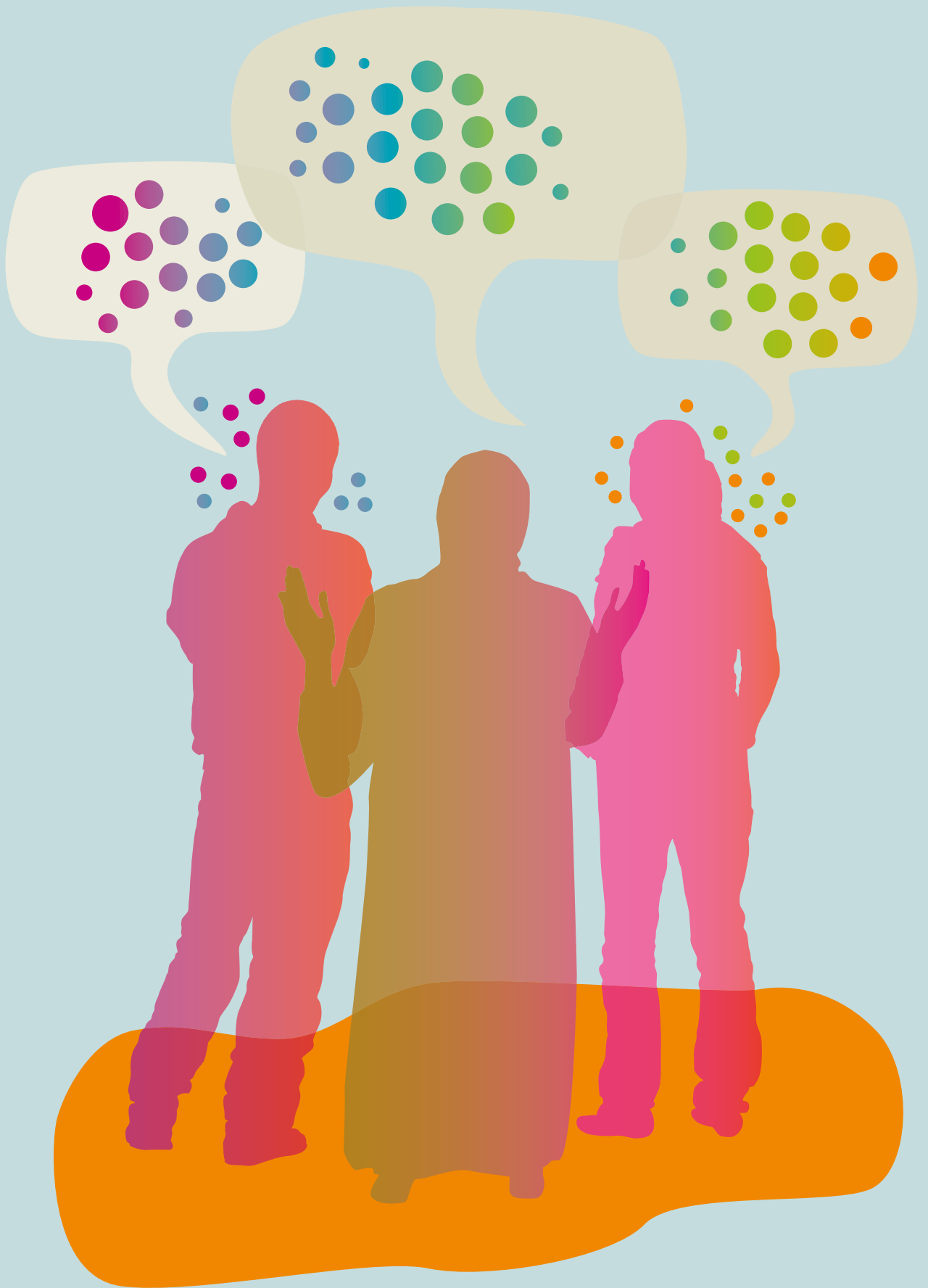
### DET GODE OG DÅRLIGE SAMARBEJDE

#### Det gode samarbejde

Sagsbehandler og tolk betragter gennemførelsen af samtalen som en fælles opgave med en klar fordeling af opgaver og ansvar. Tolken føler sig fri til at rette på sproglige misforståelser mellem sagsbehandler og borger og føler sig respekteret for sin faglighed og dømmekraft.

#### Det dårlige samarbejde

Sagsbehandler betragter tolken som sin underordnede og som et af de midler, der stilles til rådighed for at kunne gennemføre sit arbejde, og han/hun er skeptisk i forhold til, hvorvidt tolken er loyal over for borger eller sagsbehandler.



# Tolkesituationen

Der findes ikke en egentlig facitliste for, hvordan den ideelle tolkesituation bliver afviklet – her er det øvelsen, der gør mester. Men som tolkebruger er der en række forhold, man bør være opmærksom på. Derfor er det en god ide at tage afsæt i følgende råd, der gælder henholdsvis før, under og efter samtalen.

## VIDSTE DU...

... at det er tolkebrugerens, der har ansvaret for forløbet, og dermed er samtaleens vært?

## TJEKLISTE TIL TOLKESITUATIONEN

### Før samtalen starter

- Giv mulighed for at borger og tolk får hilst på hinanden med henblik på at sikre, at borger og tolk forstår hinanden
- Respekter tolkens tid ved at begynde til den aftalte tid. Ved uundgåelig ventetid, oplys tolken om varighed. Respekter at tolken i så tilfælde kan have andre aftaler, der skal overholdes
- Sluk mobiltelefoner for at sikre ro under samtalen

### Under selve samtalen

- Sid rigtigt (se mere om placering s. 16)
- Præsenter tolken for borgeren og orienter om tolkens opgaver:
  - At tolken oversætter alt, hvad der bliver sagt
  - At tolken er neutral, uvildig og upartisk
  - At tolken har tavshedspligt
- Tal direkte med borgeren – ikke med tolken
- Vær opmærksom på borgerens kropssprog og reaktioner. Det kan give dig et indtryk af, om borgeren har forstået indholdet

- Tal enkelt – formuler korte, præcise sætninger og undgå metaforer
- Giv tid til at tolken kan tolke – begge veje
- Forvent at tolken oversætter alt, hvad der bliver sagt af alle under samtalen
- Afslut samtalen med at samle løse tråde op og sikre, at der er enighed om samtaleens resultater
- Ved lange samtaler: Hold pause undervejs
- Husk: Du er samtaleens vært, og forløbet er dit ansvar

### Efter samtalen

- Alle bør forlade lokalet samtidig af hensyn til tillidsforholdet mellem parterne
- Vær opmærksom på om tolken har behov for en kort afrundende samtale med dig – f.eks. efter psykisk belastende samtaler
- Afslut gerne med at give feedback på hinanden og afklar eventuelle løse ender



## Faktorer der kan påvirke tolkesituationen

Der findes en lang række faktorer, der kan fremme eller hindre en god samtale i forbindelse med selve tolkesituationen. I det følgende gennemgås derfor nogle af de forhold, som kan have indflydelse på tolkesituationen, og som det er godt at være bevidst om.<sup>6</sup>

## Tilgang til samtalepartnern

Tolkning kan påvirkes af samtalepartnernes tilgang til hinanden. Det er især den første samtale, der kan være vanskelig. Der er altid noget usikkerhed forbundet med den, for eksempel i forhold til hvordan man – ud fra ens egne kriterier – vurderer hinanden som flinke, venlige eller aggressive, og hvilket indtryk man får af hinanden inden eller ved samtalestart. I den forbindelse har selv samtalepartnerens udseende, duft og påklædning en betydning. Det kan samtidig spille en rolle, om man har hørt om hinanden via en tredje part.

Et manglende kendskab til eller antagelser og fordomme om borgerens kultur, religion og samfundsmæssige baggrund kan også påvirke, hvordan man som tolkebruger bevidst eller ubevidst kommer til at tale med borgeren. Hvis man ikke er åben og omstillingsorienteret, kan fordomme vanskeliggøre samtalen i en sådan grad, at den mislykkes.

### VIDSTE DU...

... at det er vigtigt at tale direkte til borgeren via tolken og ikke om borgeren til tolken? Eksempelvis kan man udtrykke: "Jeg vil gerne tale med dig om..." og ikke "Sig til borgeren, at jeg gerne vil tale med ham om..."

## Fælles forståelse

Det der letter kommunikationen mellem folk, der deler et fællesskab, er, at de deler samme viden om det pågældende fællesskab. Når to danskere for eksempel taler om skatteforhold eller nytårskur, så deler de - uanset i hvor begrænset et omfang - viden om begge forhold. Det kan en sagsbehandler ikke forvente af en fremmedsproget borger, der kommunikerer via tolk. Selv et simpelt ord som 'varmemester' kender man ikke noget tilsvarende til i de fleste andre kulturer eller fællesskaber. At være flygtning eller indvandrer med behov for tolkning vil ofte betyde, at vedkommende ikke kan dansk og heller ikke ved meget om danske forhold.

### VIDSTE DU...

... at ord som ressourceprofil, aktiveringsforløb, rådighedserklæring er begreber, der ikke findes på mange af de traditionelle flygtninge- og indvandrersprog?

## Stedet for samtalen

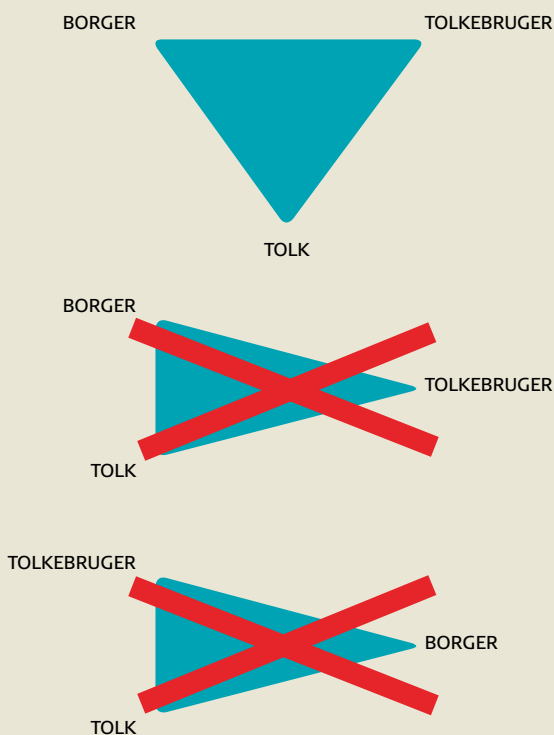
Det er heller ikke ligegyldigt, hvor en samtale foregår. Både sagsbehandler og borger påvirkes af, hvorvidt samtalen eksempelvis gennemføres på et kontor i kommunen eller hjemme hos borgeren, hvor der ikke kan undgå at ske en form for rolleskift. På sagsbehandlerens kontor er sagsbehandleren på hjemmebane og borgeren 'klient' eller i bedste fald gæst. Tager sagsbehandleren hjem til borgeren, er sagsbehandleren gæst og borgeren vært og herre i eget hus. Det har stor indflydelse på kommunikationen og dermed også selve tolkesituationen.

<sup>6</sup> Afsnittet er baseret på materiale fra ph.d. Omar Dhahir og Landsforeningen for Kommunikation i HK.

## Placering ved tolkesamtalen

Det er vigtigt, at tolken placeres et sted, hvor han/hun kan se og høre alle parter. Den fysiske placering har samtidig betydning for ligeværdigheden i tolkesituationen. Nedenfor finder du en model for, hvordan det anbefales, at tolkesamtalens tre parter er placeret. Ved større møder med flere involverede fagpersoner placeres tolken ved siden af borgeren.

### FYSISK PLACERING I TOLKESAMTALER



Den øverste trekantmodel illustrerer den ligeværdige tolkesamtale. Den fysiske placering og afstanden mellem tolkesamtalens tre parter er vigtig – derfor kan de nederste modeller ikke anbefales.

## Kropssprogets betydning

Kommunikation foregår ikke ved ordveksling alene. Den foregår også gennem andre signaler såsom ansigtsudtryk, siddestilling, øjenkontakt, tone, håndbevægelser, afbrydelser, irritation, tavshed og så videre. Mange af disse koder er fællesmenneskelige, og der er ikke brug for tolkning, idet parterne selv fortolker signalerne. Dog kan det til tider give problemer, når nogle koder fortolkes gennem et bestemt kulturelt filter. For eksempel er det i nogle kulturer uhøfligt, endda uforskammet, hvis mænd har øjenkontakt med kvinder.

Sagsbehandler og borger bør som udgangspunkt have direkte øjenkontakt med hinanden, men ikke nødvendigvis med tolken. Tolken skal dog ikke reduceres til blot at indtage rollen som "parternes stemme" eller talerør, men anerkendes i tolkesamtalen. Sagsbehandleren bør for eksempel præsentere parterne for hinanden indledningsvist.

## Følelsesmæssig påvirkning

I en tolkesamtale kan der også være følelser på spil. Det er ikke altid nemt at tolke følelser – især ikke hvis de udtrykkes ved anvendelse af metaforer eller symboler.

### EKSEMPEL

Efter at have fået afslag på flere ønsker, siger en borger med arabisk baggrund: "Det her er Abbas klemme". Udsagnet kræver en fortælling af en 1400 år gammel historisk begivenhed, hvor en muslimsk imam skulle lede et oprør, men bliver forrådt af oprørere, og i ti dage bliver han og hans familie nægtet vand, hvorefter han bliver dræbt og hans familie taget til fange. Borgeren føler sig i en lignende situation.

Ligeledes er det vigtigt at være opmærksom på, at tolken kan blive følelsesmæssigt påvirket af at tolke for en borger. I nogle tolkesituationer kommer tolken i tæt berøring med borgernes forskelligartede, problemfyldte forhold. Disse tolkningssituationer kan derfor involvere mange stærke følelser – sorg, angst, frygt, skyld mv. – og kan være psykisk belastende for tolken. Det sker, at borgeren i en tolkesituation søger personlig støtte hos tolken eller, at borgeren holder tolken personligt ansvarlig for et uønsket udfald af et møde. De oplevelser, der tolkes, kan også aktivere tidligere lignende oplevelser hos tolken eller kan være af så grum karakter, at de påvirker dybt. I sådanne situationer kan der for eksempel være behov for, at tolken sammen med tolkebrugeren får lejlighed til at bearbejde samtalen efterfølgende.

## I tilfælde af konflikt

I tilfælde af uenighed eller konflikt med borgeren er det vigtigt, at sagsbehandleren er opmærksom på, at han/hun kommunikerer via tolken – ikke med tolken. Der er behov for en hårfin balance mellem på den ene side at

### EKSEMPEL

Under en samtale taler sagsbehandleren med borgeren om dennes private liv og spørger til en af borgerens børn, som ikke er kommet med familien til Danmark. Borgeren svarer: "Han forsvandt under oprøret i Kabul. Vi hørte bare, at han sammen med mange andre blev begravet levende". Da tolken tolker dette til dansk, kollapser han og forlader samtalen. Det minder ham om en lignende historie i hans egen familie. Efter kort tid vender han tilbage for at fortsætte sin opgave. Sagsbehandleren beretter dette til ledelsen, der henviser tolken til supervision hos afdelingens psykolog.

erkende, at tolken er parternes talerør og ikke har noget med sagen at gøre, og på den anden side at tolken er en samarbejdspartner for både sagsbehandler og borger.

Der kan af forskellige grunde også opstå problemer eller uenighed mellem tolkebrugeren og tolken. For eksempel om pauser eller fordi tolken ikke er neutral, ikke oversætter ordret eller ikke har de fornødne sproglige kompetencer til at tolke tilfredsstillende. I mange tilfælde kan mindre uoverensstemmelser klares ved at tage en kort samtale med tolken. Hvis man som tolkebruger ikke mener, at uoverensstemmelsen kan klares ved en kort samtale med tolken, bør man forelægge sagen for sin overordnede med henblik på sammen at træffe en afgørelse om det videre forløb.

## Hukommelsen rækker ikke evigt

Det er vigtigt at gøre sig klart, at tolkens hukommelse ikke rækker evigt. Det er en god ide, hvis det er første gang, man arbejder sammen med tolken, at spørge, hvor meget man må tale, før tolken skal have lov til at tolke. Ligeledes er det vigtigt at huske på, at det er meget koncentrationskrævende at tolke. Samtaleparterne hvirler sig indimellem, men tolken er på arbejde hele tiden. Hvis samtalen trækker ud, er det derfor en god ide at indlægge pauser undervejs.

### VIDSTE DU...

... at det i tolkesituationen er svært at huske mere end 3 sætninger af gangen?

# Tolkeformer

Behovet for tolkning opstår i forskellige sammenhænge, og hver sammenhæng kan afføde behov for forskellige tolkeformer med dertil hørende etik og teknik. I det følgende finder du en kort gennemgang af følgende tolkemetoder:

- Dialogtolkning (konsekutiv tolkning)
- Telefontolkning
- Konferencetolkning (simultantolkning)
- Videotolkning (teletolkning)

## Dialogtolkning (konsekutiv tolkning)

Dialogtolkning – også kaldet konsekutiv tolkning – er den mest anvendte tolkeform i det kommunale regi og bruges for eksempel ved samtaler, under møder, præsentationer, undervisning, uddannelseskurser m.v.

Ved denne form for tolkning er der tale om, at tolken møder op på stedet, hvor den planlagte tolkning skal finde sted. Tolken præsenterer sig, og sikrer sig indledende, at der er sproglig forståelse samt bekræfter sin tavshedspligt. Herefter gennemføres tolkningen. I konsekutiv tolkning optræder tolken som mellemed mellem de personer, der skal føre en samtale. Tolken lytter til de pågældendes udsagn og gengiver dem derefter, normalt med støtte i notater, som er taget undervejs. Hver af de talende holder en pause efter hver anden eller tredje sætning, så tolken får mulighed for at oversætte, hvad der er blevet sagt.

Følgende fordele er ofte fremhævet ved denne form for tolkning:

- Det er en ideel tolkeform ved komplicerede drøftelser, møder og forhandlinger. Med konsekutiv tolkning får deltagerne mulighed for at reflektere over samtalen, mens den foregår.
- Det fungerer godt i forhold til små grupper, når der kun skal tolkes til/fra ét sprog.
- Der skal ikke bruges udstyr eller teknisk personale.

## Telefontolkning

Telefontolkning kan være løsningen i en række situationer, hvor det ellers ikke ville have været muligt – eller forbundet med store omkostninger – at få en tolk til at møde op. Det kan for eksempel være ved ganske korte samtaler eller i situationer, hvor store afstande gør det svært at få en kvalificeret tolk frem til det rette tidspunkt. Der findes også sproggrupper, der er så små, at der findes ganske få kvalificerede tolke på det pågældende sprog her i landet. Endelig kan der være situationer, hvor den øgede grad af anonymitet, der følger af telefontolkningen, opleves som en fordel for samtalen med borgeren.

Telefontolkning foregår som regel ved, at man ringer op til det tolkefirma, kommunen har en aftale med. Telefontolkning kan normalt aftales inden for et kvarter til en halv time. Tolkesamtalen bør derefter finde sted i et uforstyrret rum med en specialtelefon – f.eks. en Soundstation – placeret på et bord mellem borgeren og tolkebrugeren.

En Soundstation har en indbygget højttaler og mikrofoner, og specialtelefonen kan derfor opfange alt det, der bliver sagt, ligesom borger og tolkebruger kan høre tolkens oversættelse. I praksis ringer tolkebrugeren op til tolken, som besvarer og er parat til den aftalte tid. Tolkebrugeren orienterer derefter tolken om borgerens navn og tolkningens indhold. Tolken præsenterer sig for borgeren og sikrer sig, at der er sproglig forståelse samt bekræfter sin tavshedspligt. Herefter sætter tolkebrugeren samtalen i gang ved at sige, at tolkningen begynder, og det oversættes af tolken.

## Konferencetolkning (simultantolkning)

Konferencetolkning eller simultantolkning foregår ofte fra en kabine, hvor en eller flere tolke sidder placeret. Taleren, der for eksempel befinder sig i salen, taler ind i en mikrofon, tolken lytter gennem sine hovedtelefoner og afleverer næsten simultant budskabet i en mikrofon. Tilhørerne i lokalet kan så fra deres pladser vælge sprogkanal efter ønske.

Denne form for tolkning, hvor tolken oversætter, mens han/hun lytter til den næste sætning "samtidig", kræver stor koncentration, hvorfor tolkene som regel arbejder i teams af to, der skiftes til at tolke for hver 20 til 30 minutter.

Af og til benyttes også den form for simultantolkning, der kaldes hvisketolkning. Hvisketolkning benyttes ofte i retssale eller ved konferencer, hvor kun et par af deltagerne har behov for tolkebistand. Tolken oversætter samtidig med, at han/hun lytter til taleren. Der tolkes med lav stemme, så andre ikke forstyrres – deraf ordet hvisketolkning.

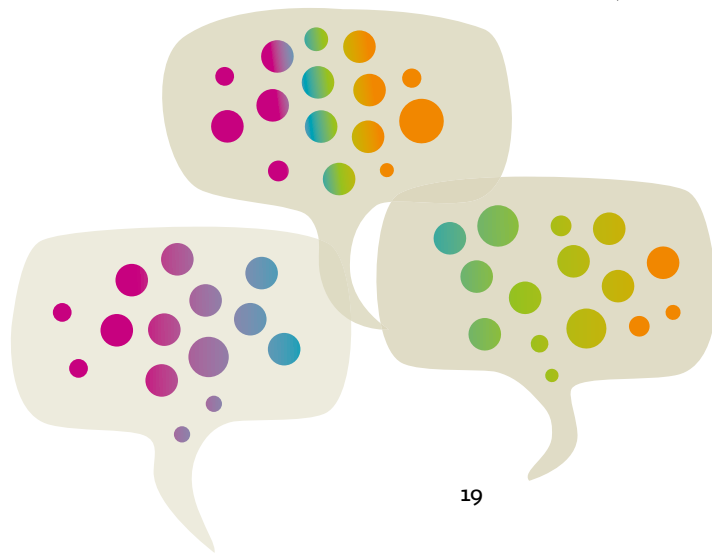
## Videotolkning (teletolkning)

Videotolkning - også kaldet teletolkning - via videokonference er en ny løsning som i princippet ikke er anderledes end fremmødetolkninger, og fremhæves af flere som et godt alternativ til fremmødetolkning. Borger, tolk og frontpersonale kan alle se og høre hinanden, men tolken er - modsat borgeren og frontpersonalet - ikke fysisk til stede under mødet, men sidder i et andet lokale, eventuelt i en anden del af landet.

Tolkningen kan foregå via særligt videokonferencesystem eller via en almindelig computer med kamera.

Følgende fordele fremhæves ved denne form for tolkning:

- Mere professionelt, neutralt og kvalificeret tolkning
- Mere fleksibilitet og effektivitet (ingen transport af tolk og nemmere at skaffe tolk)
- Billigere (ingen betaling for transport af tolk eller for evt. ventetid fx hvis tolken er fremmødt og mødet er forsinket)



# Uddannelse

Tolkning er en opgave, som løses af både uddannede og uudannede tolke. Når man ser bort fra tolkning inden for de "store" sprogområder – engelsk, tysk, fransk, italiensk og spansk – er det kendetegnende, at mange tolke ikke har gennemført en anerkendt tolkeuddannelse. Dette gælder særligt inden for de sprogområder, der ofte anvendes i integrationsindsatsen. I dag stilles der ikke nogen formelle krav til de tolke, der anvendes af offentlige institutioner.

## VIDSTE DU...

... at Rigspolitiet råder over en liste med cirka 1.770 tolke, som Rigspolitiet har godkendt til at tolke inden for Justitsministeriets område?<sup>7</sup>

Selv om mange tolke i integrationsindsatsen ikke er uddannede inden for faget, erhverver mange tolke sig god viden og solid erfaring i løbet af deres karriere, så de kan løse opgaven professionelt. Herudover har en del tolke gennemført forskellige kurser og forløb, der er med til at kvalificere tolkearbejdet.

På nuværende tidspunkt findes følgende uddannelsesmuligheder på tolkeområdet:

- Det er muligt at tage en uddannelse til "statsprøvetolk" på Åben Uddannelse på Handelshøjskolen. Statsprøvede tolke har en 2-årig deltidsuddannelse og tolker som regel mellem to sprog, hvor det ene altid er dansk. Det andet sprog kan for eksempel være arabisk, farsi eller tyrkisk. Faktum er dog, at der i praksis sjældent er grobund for at oprette hold inden for de sprogområder, der ofte anvendes i integrationsindsatsen, da det er få, der søger ind på uddannelsen.
- Der findes kortere kurser i regi af for eksempel daghøjskoler, sprogskoler eller private aktører. Disse tolkekurser opstår og forsvinder igen. Af samme årsag vil det ikke altid være muligt at igangsætte nødvendige efteruddannelsestiltag.
- Landsforeningen for Kommunikation i HK (LAK) tilbyder mulighed for erfaringsudveksling og opkvalificering gennem løbende konferencer for tolke med fokus på for eksempel tolketeknik og etik samt praktiske værktøjer.

<sup>7</sup> Rigspolitiet afgør efter en skriftlig ansøgning på dansk samt en personlig samtale, hvorvidt en tolk kan optages på tolkelisten. Forinden optagelse på tolkelisten foretager Rigspolitiet tillige et check af den pågældende via Kriminalregisteret og høring af Politiets Efterretningstjeneste. Tolken skal endvidere afgive en erklæring om tavshedspligt (kilde: Bekendtgørelse om Rigspolitiets tolkeoversigt nr. 571 af 28. maj 2008, Justitsministeriet).

## Hvad kan man gøre for at sikre kvaliteten?

Vælger man at bruge tolke, der har gennemført en anerkendt tolkeuddannelse, vil det naturligvis fungere som en kvalitetsstempling. Herigennem bliver den enkelte tolks kvalifikationer nemlig synlige – til gavn for både tolkebrugeren, borgeren og tolken.

Hvis tolken ikke er tilstrækkeligt uddannet, er der derimod en risiko for, at sproglige, tekniske eller etiske mangler kan påvirke et sagsforløb negativt. Hvis tolken ikke er professionel, er der for eksempel større risiko for, at visse ting ikke bliver oversat, eller ikke bliver oversat korrekt. Måske fordi tolken finder budskabet upassende eller krænkende eller simpelthen ikke kender ordene.

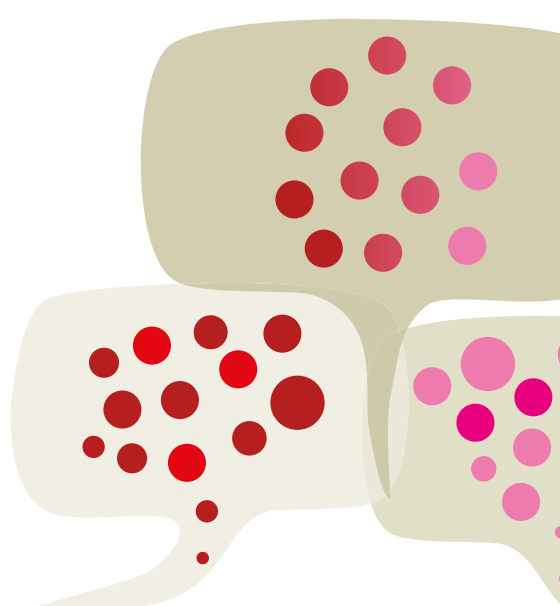
### EKSEMPEL

I en kommune er der opstået problemer i forbindelse med boligplacering af nogle flygtningefamilier. Nogle familier har fået anvist boliger i en større by i kommunen og andre i små byer, da kommunen har besluttet, at flygtningene skal spredes i hele kommunen i mindre grupper for at opnå en bedre integration. Problemerne melder sig imidlertid, da tolken ikke har tolket korrekt. Tolken skulle have oversat følgende: "Der er ikke nok boliger i den større by, og det er blandt andet derfor, vi har valgt at sprede boligplaceringerne." I stedet blev følgende oversat: "Der er ikke boliger i den større by, og det er blandt andet derfor, vi har valgt at sprede boligplaceringerne." Ordet "nok" blev altså ikke oversat. Da flygtningefamilierne fandt ud af, at der rent faktisk var nogen, der fik bolig i den større – og mere eftertragtede – by i kommunen, opstod der derfor en enorm polemik, og kommunen blev betragtet som utroværdig.

Som organisation (kommune) og som tolkens samarbejdspartner (sagsbehandler) kan man ideelt set forvente følgende af den professionelle tolk:

- Høj sproglig kompetence
- Bred kulturel forståelse
- Fin interkulturel formidlingsevne
- Styr på tolketeknik
- Evne til at gøre sig etiske overvejelser
- Samarbejdsevne og -vilje
- Situationsforneemmele
- Faglig og pædagogisk tilgang til opgaverne
- Indsigt i samtalens sociale og psykologiske aspekter
- Evne til konfliktløsning

Desværre er virkeligheden nogle gange anderledes, idet mange tolke er selvlærte. Resultatet er, at man ind i mellem kan støde på tolke, der mangler nogle af kompetencerne. Det er imidlertid muligt at gøre en del for at afhjælpe eventuelle manglende kompetencer og optimere samarbejdet med tolken. Det handler dels om, at man som tolkebruger tager afsæt i de råd, der er anført i nærværende tolkeguide, men også om hvad man som kommune har mulighed for at gøre rent organisatorisk – for eksempel gennem udarbejdelse af retningslinjer for bestilling af tolk. Se mere herom i det næstfølgende afsnit 'Organisering af tolke'.







# Organisering af tolkearbejdet

Der findes ikke noget officielt tal på, hvor mange tolke der er i Danmark. Tolkene er typisk opført på tolkelister hos kommune, politi og retsvæsen og rekvireres herfra af forskellige brugere. En lille del af tolkene er fastansatte i kommunerne – særligt i større kommuner. Andre er tilknyttet på freelancebasis. Størstedelen af freelancetolkene er desuden tilknyttet forskellige private tolkebureauer. I disse tilfælde forekommer det også, at freelancetolkene har et andet job og betragter tolkeopgaverne som en bibeskæftigelse. Det er nemlig de færreste freelancetolke, der kan leve af udelukkende at tolke. Endelig er der en lille gruppe tolke, der er ansat som faste tolke ved tolkebureauer.

Kommunerne sikrer sig tolkning i integrationsindsatsen gennem for eksempel:

- Private tolkebureauer
- At ansatte tolke på ordinære vilkår – hel- eller deltid.
- At ansætte på timebasis
- Dansk Røde Kors
- Dansk Flygtningehjælp

I de tilfælde, hvor der er tale om en fastansættelse ved kommunen eller et tolkebureau, gennemgår tolkene som regel testning forud for ansættelsen. Da det imidlertid kun er få tolke, der har fast ansættelse, betyder det, at størsteparten af de fungerende tolkes kvalifikationer således aldrig er blevet vurderet.

For at sikre kvalificeret tolkning i forbindelse med integrationsindsatsen er det vigtigt, at tolkebrugeren formår at stille krav til kvaliteten af tolkning. Samtidig er det vigtigt at sikre en god organisering og udnyttelse

af tolkeressourcerne. Her følger en række anbefalinger, baseret på erfaringer fra andre kommuner, man som kommunal myndighed kan overveje at gøre brug af:

- Placer tolken rigtigt i systemet – som en medarbejder der har lige status med de øvrige ansatte og medansvar for organisationens virke
- Kombiner gerne tolkefunktionen med andre opgaver i den kommunale forvaltning. Der bør imidlertid foretages en konkret vurdering i hver enkelt situation (se infoboks).
- Gå sammen med andre om at sikre ansættelse, for eksempel 2-3 kommuner med behov for samme sproglige kvalifikationer
- Stil krav til kvalifikationer
- Tilbyd efteruddannelse på lige fod med andre medarbejdere – uanset fastansættelse eller ej

## DEN UVILDIGE TOLK

Det bør være klart for borgeren, hvilken funktion en kommunal medarbejder har – uvildig tolk eller myndighedens repræsentant. I de tilfælde, hvor tolkefunktionen kombineres med andre opgaver, bør der være tale om ansættelse af en professionel tolk, som kan varetage udvalgte funktioner ud over tolkeopgaven i den øvrige arbejdstid. Anvender man derimod en tosproget medarbejder i tolkearbejdet, der ikke er ansat som tolk, men blot ansat i kommunen, er der en risiko for at vedkommende ikke er – eller af borgeren ikke opfattes at være – upartisk og neutral.

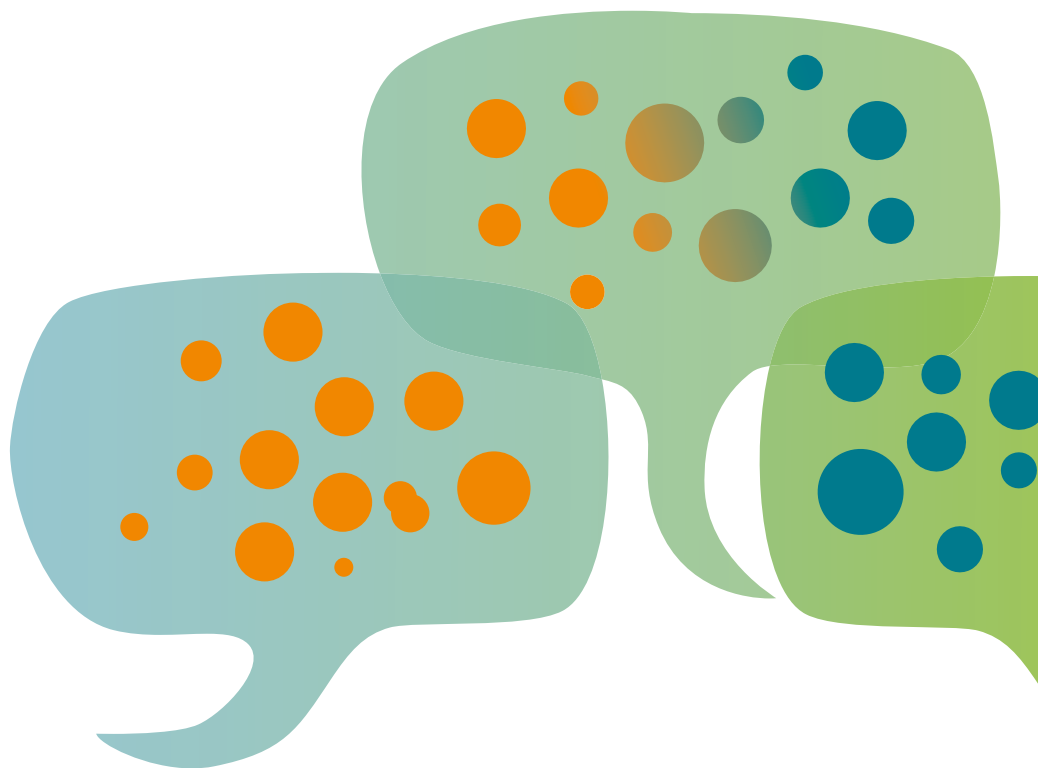
- Udarbejd kommunale retningslinier for bestilling af tolk (se bilag 1)
- Uddan tolkebrugere i at arbejde med tolk
- Skab tillidsforhold omkring tolkens rolle og funktion
- Samarbejd med andre tolkebrugere; skoler, sygehuse, m.v.

#### EKSEMPEL

I en kommune har man valgt at ansætte en tolk til at varetage tolkeopgaven på deltid, mens vedkommende varetager andre funktioner i den øvrige arbejdstid. Tolken er således ansat på deltid i tilknytning til skoleforvaltningen, hvor vedkommende arbejder med begrebsindlæring, lektiehjælp og vejledning i forhold til tosprogede børn.

Uanset hvordan man som kommunal myndighed vælger at organisere sig på tolkeområdet, er der både fordele og ulemper, som skal vejes op imod hinanden. Herudover vil der naturligvis altid være en del ubekendte, herunder det faktum at det kan være svært at vide præcist, hvor meget og hvor længe det konkrete behov for tolkning på det/de konkrete sprog er til stede i den enkelte kommune.

Uanset den konkrete organiseringsform er det en god ide at udarbejde kommunale retningslinier for bestilling af tolk – få inspiration hertil i afsnittet 'Hvornår bør jeg bruge tolk' samt bilag 1. Ved at sikre at alle tolkebrugere har kendskab til disse retningslinier, og at tolkebrugere er efteruddannede i at arbejde med tolk, vil det være muligt at undgå mange uhensigtsmæssigheder.



# Økonomi

Der findes lige så mange priser for tolkning, som der findes udbydere og tolkemetoder. Nedenstående eksempel kan derfor kun fungere som pejlemærke for de udgifter, der er forbundet med tolkning.

## HVEM BETALER?

### Hos sagsbehandleren

Vurderer sagsbehandleren, at der er brug for en tolk, kan borgeren få tolkebistand. Det er kommunen, der betaler for tolken.

### Hos lægen

Borgeren kan få tolkebistand hos lægen eller på hospitalet, hvis lægen vurderer, at det er nødvendigt. Det er regionen, der betaler for udgifterne til tolkning.

## VIDSTE DU...

... at en freelancetolk i sin timeløn skal indkalkulere ferie, pension, sygdom, barsel, efteruddannelse, administration og meget mere?

## Justitsministeriets vejledning

Kommunen kan eventuelt skele til Justitsministeriets takster fra 2011, der fremgår af følgende vejledning med retningslinjer for honorering af tolke, som anvendes mange steder.<sup>8</sup> Taksterne reguleres årligt og kan findes på Justitsministeriets hjemmeside, [www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)

<sup>8</sup> Vejledning nr. 9368 af 30. juni 2011 om vejledende retningslinjer for honorering af tolke inden for Justitsministeriets område. Justitsministeriet.

## VEJLEDENDE RETNINGSLINIER FOR HONORERING

### AF TOLKE INDEN FOR JUSTITSMINISTERIETS OMRÅDE (Vejledning nr. 9368 af 30. juni 2011)

#### Translatører mv.

1. Statsautoriserede translatører og andre tolke med en tilsvarende videregående sproglig uddannelse honoreres efter følgende satser:

- a) Tolkning honoreres med 550,50 kr. pr. påbegyndt time.
- b) Forgæves fremmøde, f.eks. hvor et retsmøde aflyses, honoreres som 1 times tolkning.
- c) Skriftlig oversættelse honoreres således:

Linjetakst, almindelig tekst	22,30 kr.
Linjetakst, svær tekst	23,90 kr.

En linje beregnes som 60 anslag inklusive mellemrum. Brudte linjer sammenlægges, så de udgør 60 anslag. En eventuel overskydende linje beregnes som en hel linje. Der kan i forbindelse med beregning af linjeantal anvendes elektronisk optælling. Ved elektronisk optælling skal en linje ligeledes beregnes som 60 anslag. Der ydes som minimum betaling svarende til 25 linjer.

d) Bekræftelseshonorar udgør 209,70 kr. pr. opgave.

#### Statsprøvede tolke

2. Statsprøvede tolke, der har gennemgået den 2-årige deltidsuddannelse under Åben Uddannelse på Handelshøjskolen i København eller på Handelshøjskolen i Århus, honoreres efter følgende satser:

- a) Tolkning honoreres med 367,00 kr. pr. påbegyndt time.
- b) Forgæves fremmøde, f.eks. hvor et retsmøde aflyses, honoreres som 1 times tolkning.
- c) Skriftlig oversættelse honoreres som angivet i pkt. 1 c), men med følgende beløb:

Linietakst, almindelig tekst	16,40 kr.
Linietakst, svær tekst	17,55 kr.

I særlige tilfælde, f.eks. hvor tolkens kvalifikationer ud fra en konkret vurdering i den enkelte sag svarer til niveauet for tolke med en videregående sproglig uddannelse, kan tolken honoreres i overensstemmelse med de vejledende takster for tolkning og oversættelse under pkt. 1 for sit arbejde i forbindelse med den konkrete sag. Afgørelse herom træffes af den myndighed, der benytter tolken i den konkrete sag.

#### Øvrige tolke

3. Øvrige tolke, herunder tolke, der har gennemgået grunduddannelsen som social og medicinsk tolk på Handelshøjskolen, honoreres efter følgende satser:

- a) Tolkning honoreres med 314,60 kr. pr. påbegyndt time.
- b) Forgæves fremmøde, f.eks. hvor et retsmøde aflyses, honoreres som 1 times tolkning.
- c) Skriftlig oversættelse honoreres som angivet i pkt. 1 c), men med følgende beløb:

Linietakst, almindelig tekst	13,75 kr.
Linietakst, svær tekst	14,75 kr.

I særlige tilfælde, f.eks. hvor tolkens kvalifikationer ud fra en konkret vurdering i den enkelte sag svarer til niveauet for tolke med en videregående sproglig uddannelse eller statsprøvede tolke, kan tolken honoreres i overensstemmelse med de vejledende takster for tolkning og oversættelse under pkt. 1 eller 2 for sit arbejde i forbindelse med den konkrete sag. Afgørelse herom træffes af den myndighed, der benytter tolken i den konkrete sag.

## Transport

- 4.1** Der ydes vederlag for den tid, der medgår til transport fra det sted, hvor tolken opholder sig forud for tolkningen, til det sted, hvor tolkningen foregår, hvis afstanden overstiger 10 km. Dog ydes der ikke vederlag for transporttid, der overstiger den tid, det tager at befordre sig fra tolkens kontorsted til det sted, hvor tolkningen foregår. Vederlaget beregnes på grundlag af den korteste transportvej.
- 4.2** Vederlaget for transporttid udgør halvdelen af de ovenfor under a) nævnte timetakster for vedkommende tolk, uanset hvilket tidspunkt på døgnet transporten finder sted. Translatører og tolke, der honoreres efter pkt. 1, vederlægges således med 275,25 kr. i timen. Statsprøvede tolke, der honoreres efter pkt. 2, vederlægges med 183,50 kr. i timen. Øvrige tolke, der honoreres efter pkt. 3, vederlægges med 157,30 kr. i timen.
- 4.3** I de tilfælde, hvor der ydes vederlag for den tid, der medgår til transport, beregnes vederlaget ud fra tolkens samlede transporttid. Afregning sker pr. påbegyndt ½ time.
- 4.4** Under samme betingelser som under pkt. 4.1. godtgøres dokumenterede udgifter til den konkrete befordring med offentlige transportmidler. Ved benyttelse af egen bil godtgøres udgiften med den højeste af de af SKAT fastsatte takster for erhvervs-mæssig kørsel i egen bil. Pr. 1. januar 2011 er satsen 3,67 kr. pr. km. Godtgørelsen beregnes på grundlag af den korteste transportvej. Der ydes ikke godtgørelse for parkeringsudgifter.

## Særligt tillæg vedr. arbejdstid

- 5.1** For tolkning inden kl. 8.00 og efter kl. 17.00 samt på lørdage og søn-og helligdage fordobles de i pkt. 1, 2 og 3 nævnte takster.
- 5.2** Er tolkningen påbegyndt før kl. 8.00, beregnes der forhøjet takst frem til udløbet af den første time, hvor klokken passerer 8.00. Er tolkningen påbegyndt før kl. 17.00, beregnes der forhøjet takst efter udløbet af den første time, hvor klokken passerer 17.00.

## Særlige vederlag

- 6.** De vejledende retningslinjer udelukker ikke, at der på særlige områder fastsættes særskilte takster for visse ydelser. Ydelse af særskilte takster forudsætter, at det har været aftalt forud for opgavens løsning.

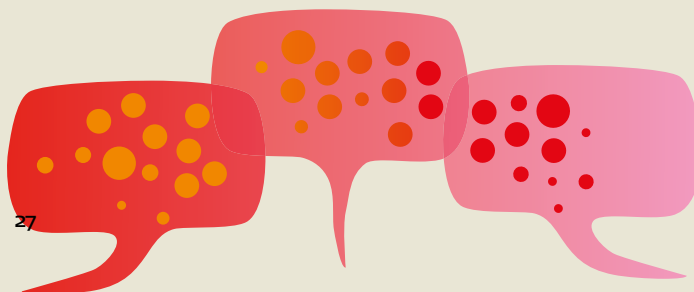
## Moms

- 7.** Hvis tolken er momsregistreret, skal honorar, vederlag for befordringstid og befordringsgodtgørelse for transport i egen bil tillægges 25% moms.

## Ikrafttræden

- 8.** De vejledende retningslinier træder i kraft den 15. august 2011.

*Kilde: Justitsministeriet*





# Bilag

## Bilag 1

Følgende bilag beskriver et eksempel på udarbejdelse af kommunale retningslinjer i forbindelse med anvendelse af tolkning. Eksemplet er udarbejdet med udgangspunkt i anbefalinger fra en udvalgt kommune.

### Retningslinier for bestilling af tolk

#### Retsgrundlaget for tolkning

Kommunerne er underlagt en tolkeforpligtelse i henhold til forvaltningsloven og retssikkerhedsloven. Heri ligger, at en forvaltningsmyndighed er forpligtet til at skaffe fornøden tolkebestand, når den, der retter henvendelse til myndigheden, ikke behersker det danske sprog tilstrækkeligt.

#### Bestilling af tolk

I x - Kommune er der følgende retningslinjer for, hvornår der bør være en tolk til stede ved en samtale:

1. Hvis du er usikker på, om dit budskab bliver forstået, eller om du forstår borgeren
2. Hvis du kan opnå en mere effektiv sagsbehandling
3. Hvis du kan få et bedre grundlag at træffe dine beslutninger på

Vurdering af det konkrete behov for tolkning foretages af den enkelte sagsbehandler ved tolkebehov af op til to timers varighed (ekskl. transport). Derefter foretages vurdering af teamleder. Ved tvivlstilfælde rettes henvendelse til din overordnede.

Ved bestilling af tolk er det vigtigt at huske at:

- Angive hvilken form for tolkebestand situationen kræver – f.eks. fremmødt tolkning eller telefontolkning
- Angive hvilket sprog, der skal tolkes til og fra – og om der kræves kendskab til en særlig dialekt
- Klargøre hvilke fagområder tolken skal have kendskab til, f.eks. boligret, familieret eller medicin
- Være bevidst om særlige forhold, hvor det f.eks. er oplagt at tilgodese den enkelte i forhold til køn, alder mv.
- Angive hvor lang tid samtalen forventes at vare
- Angive hvor tolkningen skal foregå og navn på tolkens kontaktperson

#### Krav til kvalifikationer

Alle tolke, som x – Kommune gør brug af, skal være i stand til at tolke korrekt og etisk forsvarligt. Ideelt set bør der derfor forventes følgende af tolken:

- Høj sproglig kompetence
- Bred kulturel forståelse
- Fin interkulturel formidlingsevne
- Styr på tolketeknik





- Evne til at gøre sig etiske overvejelser
- Samarbejdsevne og vilje
- Situationsfornemmelse
- Faglig og pædagogisk tilgang til opgaverne
- Indsigt i samtalens sociale og psykologiske aspekter
- Evne til konfliktløsning
- Neutralitet og upartiskhed

Bestilling af tolk foretages som udgangspunkt ud fra den vedlagte liste over godkendte tolke.

**Afregning/aflønning**

Sagsbehandleren og tolken udfylder sammen en tolkekvittering. Tolken beholder originalen (den hvide del). Den anden (gule) del sendes til regnskabsenheden.

Tolken aflønnes efter Justitsministeriets tolkesatser. Satserne reguleres hvert år i juli og seneste cirkulærebeskrivelse er vedlagt som bilag.



## Bilag 2

Følgende bilag viser et eksempel på udarbejdelse af en erklæring om tavshedspligt.

### ERKLÆRING OM TAVSHEDSPLIGT Vedrørende tolkning og skriftlig oversættelse.

Undertegnede erklærer hermed,

1. at jeg er bekendt med min tavshedspligt i henhold til forvaltningslovens § 27 og straffelovens § 152, hvoraf jeg har fået udleveret en kopi,
2. at jeg i forbindelse med tolkning skal være fuldstændig neutral, uvildig og upartisk samt straks meddele, hvis jeg er inhabil i henhold til forvaltningslovens § 3, hvoraf jeg har fået udleveret en kopi,
3. at jeg i forbindelse med tolkning skal undlade at fremsætte subjektive betragtninger eller føre privat konversation med borgeren,
4. at jeg har gennemlæst denne Erklæring om tavshedspligt, som jeg har forstået, og hvoraf jeg har modtaget kopi, hvilket jeg bekræfter ved min underskrift.

Sted:

Dato:

Tolkens underskrift:

-----

Kopi af denne erklæring, forvaltnings- og straffelovens bestemmelser om tavshedspligt samt forvaltningslovens bestemmelser om inhabilitet udleveret af:

-----

Stempel og underskrift



# Links

Nedenfor er der samlet links til en række centrale aktører og hjemmesider, hvor du kan hente yderligere information inden for tolkeområdet.

De anførte links giver ikke et udtømmende billede af de mange aktører, der findes på området, og anlægger ikke nogen vurdering af de enkelte aktørers bidrag.

[www.ciuti.org](http://www.ciuti.org) – Universiteter og andre institutter der organiserer kurser i tolkning

[www.drk.dk](http://www.drk.dk) – Dansk Røde Kors' tolkeservice

[www.flygtning.dk/tolkning](http://www.flygtning.dk/tolkning) – Dansk Flygtningehjælps Tolkeservice

[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk) – Retningslinjer for honorering af tolke

[www.lakonline.dk](http://www.lakonline.dk) – Landsforeningen for Kommunikation i HK (LAK) har udgivet en række foldere om tolkeanvendelse



# Litteratur m.v.

- Bekendtgørelse om Rigspolitiets tolkeoversigt nr. 571 af 28. maj 2008. Justitsministeriet
- Bruger du tolke i dit arbejde?, 2001. Pjece fra Landsforeningen for Erhvervsprog og Kommunikation i HK
- Fra tolkning til kommunikation: Betydningen af kulturforskelle i tolkningen for arabisktalende klienter hos danske myndigheder. Ph.d.-afhandling af Omar Dhahir ved Institut for Sprog og Kommunikation, Syddansk Universitet
- Goddag mand - økseskaft: Samtale gennem tolk, 1999. Tidsskriftsartikel af Lise Paulsen Galal og Ehab Galal i Mellemløst Samvirke, nr. 3
- Læger bruger indvandrerbørn som tolke. Artikel i Dagens Medicin, 9. maj 2007
- Rapport om tolkebistand i retssager: Afgivet af Arbejdsgruppen om tolkebistand i retssager nedsat under Domstolsstyrelsen, 2003. Domstolsstyrelsen
- Rapport om opkvalificering af tolke og kvalitetssikring af tolkeydelser i staten, 2004. Justitsministeriet
- Sundhedsprofessionelle i en multikulturel verden, 2007. Sundhedsstyrelsen
- Tamarapport 2007: Sprogproblemer mellem sundhedspersonalet og fremmedsprogede patienter. Sundhedsstyrelsen
- Tolkevejledning, 1999. Ulla Søgaard Thomsen, Nævnet for etnisk ligestilling
- Tolkning - hvor og hvordan?, 2001. Inge Baaring, Samfundslitteratur
- Tolkning i socialpsykiatrien: en kvalitativ undersøgelse af sindslidende med anden etnisk baggrund og deres oplevelse og erfaring med brug af tolk, 2002. Lise Paulsen Galal og Ehab Galal, Videnscenter for Socialpsykiatri
- Tolkning og tolkeetik, 2002. Pjece fra Landsforeningen for Erhvervsprog og Kommunikation i HK
- Traumatiserede flygtningefamilier, 2005. Artikel af Edith Montgomery i Månedsskrift for Praktisk Lægegerning, januar 2005/1
- Vejledning nr. 9368 af 30. juni 2011 om vejledende retningslinier for honorering af tolke inden for Justitsministeriets område. Justitsministeriet