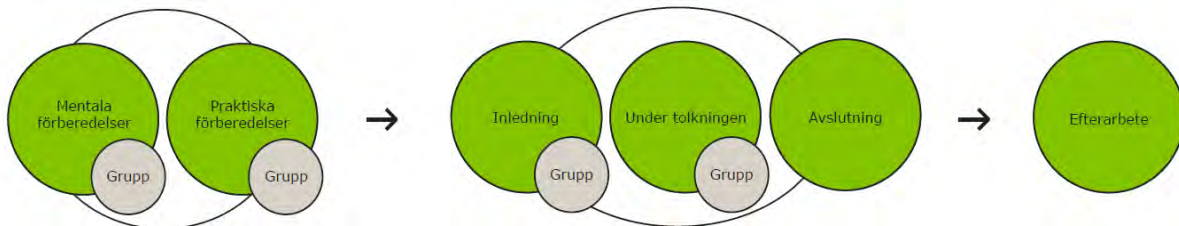


2015-06-15

Att använda tolk

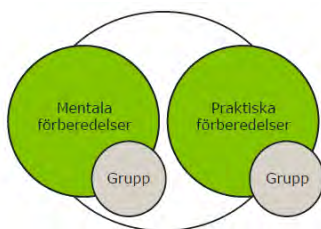
Syftet med denna text är att ge konkreta råd och tips om hur tolk kan användas i både enskilda möten och i grupp. För att hitta aktuell information om vad som gäller mellan kommun och tolkförmedlingar behöver avtalen kontrolleras. Tolken finns för att kommunikationen mellan myndigheten och klienten ska underlättas.

I boken "[Steg för steg närmare arbetsmarknaden](#)" finns mer beskrivet om erfarenheter av att använda tolk både i grupper och i enskilda samtal.



Tolkning kan ses som en process med ett "före", "under" och "efter" där olika saker behöver fokuseras.

1 Före tolkningen



Innan tolk beställs behöver följande överväganden göras:

1.1 Ska tolk bokas?

Att förstå varandra är den viktigaste förutsättningen för att klient och handläggare ska kunna kommunicera och samarbeta med varandra. Det är därför en självklarhet att använda tolk vid möten med klienter som har knappa kunskaper i svenska språket.

Anhöriga eller vänner ska aldrig fungera som tolkar. Ibland vill klienten ha någon närstående med som stöd på mötet men det är en helt annan sak än att vara den som står för en rättssäker tolkning mellan olika språk.

Det händer att klienter av olika anledningar inte vill ha tolk. Fundera på om tolk ändå bör anlitas för att underlätta kommunikation och för att säkerställa rättssäkerheten. Om motviljan handlar om oro angående risk för jäv kan användande av telefontolk föreslås och att klientens namn inte nämns under samtalet.

I vissa situationer kan klienten föredra telefontolk framför platstolk. En bedömning behöver göras inför varje tolktillfälle.

Om klienten ser användandet av tolk som kritik mot sina egna kunskaper i svenska språket, så kan man innan mötet komma överens om hur tolken skall användas.

2015-06-15

1.2 Språk och dialekt?

När möte bokas med en klient är det av vikt att ta reda på vilket språk eller vilken dialekt som är dennes modersmål. På till exempel arabiska finns det cirka fem olika dialekter beroende på vilket land man kommer från och alla dialekter förstås inte av alla.

1.3 Vilket är syftet med mötet?

Detta påverkar hur mötet planeras och läggs upp och vilken kompetens tolken behöver ha. Finns det några specifika frågor som ska tas upp under mötet? Rör mötet känsliga frågor såsom misshandel, hedersrelaterad problematik alt kvinnors sjukdomar kan det finnas skäl att fråga efter en tolk med denna kompetens. Om det är ett för klienten känsligt ämne som ska avhandlas kan det spela roll om tolken är man eller kvinna för att klienten ska känna sig trygg. Att få en auktoriserad tolk är svårt, men förmedlingarna garanterar att tolkarna har genomgått en grundutbildning för att få tolkuppdrag.

1.4 Hur mycket tid behövs?

Ett samtal med tolk tar ungefär dubbelt så lång tid som ett samtal som förs mellan personer på ett och samma språk.

Boka längre tid än vad som beräknats att samtalet ska ta för att ha tid till att ge tolken eventuella instruktioner innan och återkoppling efter. Detta är särskilt viktigt vid bokning av tolk till grupper.

Ett tips är att boka tolk till andra tider än klockan 10 och klockan 13 då det är många som bokar till just dessa tider.

1.5 Plats- eller distanstolk?

Vilken form av tolkning är myndighetspersonen respektive klienten mest bekväm med? En distanstolkning kräver att det finns bra utrustning för att det ska fungera väl. Finns en bra högtalarutrustning kan många föredra telefontolk då det blir tydligare att det är ett hjälpmedel för samtalet då tolken inte sitter i rummet. Vidare är det en fördel om personen som behöver tolkhjälp vill vara anonym inför tolken. Ni kan då komma överens om att inte namnge personen i samtalet.

1.6 Flera tolkar till en grupp?

En eller flera tolkar kan användas i en grupp, beroende på aktivitet och tema. Är det en grupp med flera olika språk och aktiviteten ska innehålla övningar eller diskussioner i mindre grupper kan det behövas flera tolkar med samma språk för att kunna göra bra gruppindelningar. Det kan också vara bra att ha flera tolkar även om det bara är ett språk i gruppen, för att till exempel kunna variera mellan storgrupp och samtal i mindre grupper om två handläggare håller i en grupp.

1.7 Beställa tolk

När tolken beställs ska avropsordningen som gäller för avtalet i kommunen följas.

Bekräftelse på beställningen från tolförmedlingen inhämtas oavsett om de kan ta sig an uppdraget eller inte. Ju tydligare beställning, desto troligare är det att få en tolk som passar för uppdraget. Förutom alla kontaktuppgifter, beskriv vad uppdraget handlar om och vilket språk/dialekt som behövs.

För att kunna använda tolken effektivt kan en planering göras där samma tolk kan användas till flera möten efter varandra. Tolken kan behöva en plats att få gå åt sidan och ta paus mellan uppdragen.

2015-06-15

1.8 Klargör uppdrag och förväntningar

När tolken/tolkarna kommer bör man berätta om uppdragets art så att de kan förbereda sig. Konkretisera också eventuella särskilda förväntningar på tolkningen. Det kan till exempel vara att tolken ska markera om någon pratar i för långa stycken.

När det ska vara tolkning i en grupp är det extra viktigt att du talar om hur du har tänkt dig ert samarbete. Om det är flera tolkar med samma språk, bestäm vilken av dem som ska tolka när någon pratar inför hela gruppen.

Tolken ska alltid bära en synlig legitimation så att både du och klienten kan se tolkens kompetens och språkkunskaper.

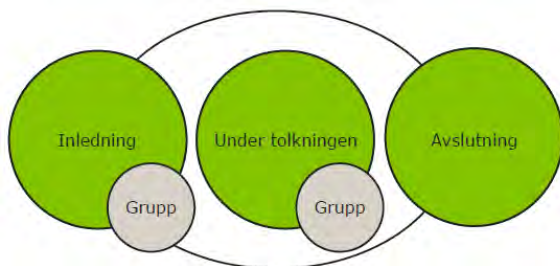
1.9 Placering under tolkningen

Placeringen i rummet påverkar hur tolkningen fungerar. Kommunikation är inte bara det vi säger med ord utan cirka 65 procent av budskapet förmedlas via icke verbal kommunikation. Därför är det viktigt samtalet förs mellan myndigheten och klienten och att ni ser varandra.

När en distanstolk ska användas underlättar det att vara i ett ostört rum. Placera gärna utrustningen på ett bord emellan klient och myndighetsperson för att underlätta ögonkontakt under samtalet. Kontrollera att den tekniska utrustningen fungerar innan mötet.

Vid tolkning i grupper är det extra viktigt att placering i rummet är genomtänkt. Särskilt om flera språkgrupper är närvarande. Ge tolkarna möjlighet att placera sig som de finner lämpligt för att inte störa varandra i onödan.

2 Under tolkningen



2.1 Inledning

En bra inledning på ett samtal lägger grunden för ett gott samarbete mellan alla inblandade.

Fråga både tolken och klienten om de känner varandra från något annat sammanhang. Om de har någon form av beroenderelation så är det risk för jäv. Avbryt mötet om så är fallet. Boka en ny tid med en annan tolk alternativt Om du vill fortsätta mötet kan du prova att boka en distanstolk.

När tolken presenterar sig med legitimation och "[God tolksed](#)" skapas också en grund för hur samarbetet ska gå till. Tolken är ett verktyg både för myndighetspersonen och för klienten.

Fråga individen om hur tolken ska användas. Ska tolken översätta allt som båda parter säger, vad en person säger eller endast när ni ber om det. Klienten vill kanske prata svenska och att tolken används enbart om svenskan inte räcker till.

2015-06-15

Berätta för klienten att det är ni som ska vara i fokus för varandra och att samtalet förs mellan er två med tolken som verktyg. Påminn om att ni ska tala i jagform och tilltala i duform.

Beskriv också att det är bra att tala i korta stycken och att tolken får stoppa om det blir för mycket att översätta utan paus. Påpeka att alla har rätt att stoppa om något är oklart! Avsluta gärna med att understryka hur viktigt det är att ni förstår varandra.

Innan ni börjar mötet, är det bra att säkerställa att klienten förstår tolken det vill säga om det är rätt språk/dialekt du har beställt. Om inte, avbryt tolkningen!

2.2 Samtalet

Under tolkningen ska ni prata i korta stycken. Det behöver inte vara en mening i taget utan låt det bli ett sammanhang. Använd ett enkelt och konkret språk. Påminn gärna om att samtalet ska föras i korta stycken om klienten är ovan vid att använda tolk. Risken finns annars att viktig information missas. När en specifik fråga i taget ställs underlättar det både för klienten och för tolken.

Det är genom att vara uppmärksam på klientens tonfall, kroppsspråk och mimik man kan försäkra sig om att samtalet lett till verklig förståelse. För att säkerställa en ömsesidig förståelse kan följande frågor användas

- Be klienten återberätta vad som just sagts, vad ni har bestämt o.s.v.
- Göra sammanfattningar då och då och ställa en efterföljande fråga. Till exempel - "Var det så här du menade, eller..?" – "Det här innebär att... Vad tänker du om det?"
- Ställa frågor där klienten får en chans att utveckla sina tankar.

Om klienten inte förstår – försök att omformulera utan att krångla till det. Det är myndighetspersonen och inte tolken som ska förklara och reda ut otydligheter. Det kan vara så att tolken inte förstod.

Om man upplever att tolken inte tolkar allt, alternativt tolkar annat än det som sägs ska tolkningen avbrytas. Tolken ombeds upprepa exakt vad han/hon sagt. Då kan rättelse ske om det var felaktigt. Det kan också vara så att det som sägs inte går att tolka ordagrant, vissa ord och begrepp finns inte på alla språk. Undvik svåra ord och begrepp. Kom ihåg att allt det som sägs skall översättas också samtal mellan myndighetsperson och tolk.

Under samtalets gång är det viktigt att vara lyhörd och uppmärksam på både klientens och tolkens reaktioner. Om det blir märkbart att klienten inte känner sig bekväm med tolken kan det vara värt att avbryta och boka ett nytt möte med en annan tolk. Våga fråga och våga avbryta.

I många samtal förekommer det olika dokument och skrivna texter som man talar om. Det kan vara handlingsplaner, läkarintyg, dokumentation från en utbildning eller praktikplats med mera. I tolkens uppdrag ingår det inte att läsa en text och översätta den utan det är myndighetspersonen som läser upp det som står och tolken som tolkar det upplästa.

Vid användande av bilder eller textande på whiteboard, be tolken utgå från dessa i sin tolkning så att ord och bild hänger ihop för klienten.

Innan mötet avslutas efterfråga hos klienten hur han/hon tycker att tolksamarbetet har varit. Frågan om det var rätt språk/dialekt kan upprepas. Finns specifika önskemål inför nästa möte?

2015-06-15

Om tolkningen inte har fungerat kan det vara svårt för klienten att svara på dessa frågor inför tolken.

2.3 Tolk i grupp

Vid användande av tolkar i en grupp gäller samma saker som i ett enskilt samtal, men vissa saker behöver påpekas.

När det är flera språk i samma grupp är det extra viktigt att en i taget pratar så att tolkarna uppfattar det som sägs och kan tolka allt till alla. Det vill säga inte endast det som de deltagare som det tolkas åt säger, utan också det de andra deltagarna säger (och som översatts av deras tolkar).

Vid diskussioner i mindre grupper kan man behöva vara uppmärksam på att tolkarna tolkar det deltagaren säger och inte framför sina egna åsikter – det kan vara lätt att leva sig in i aktiviteten också för tolken.

För att ge alla utrymme är det viktigt att ordet fördelas. Det är lätt hänt att de "mindre språken"/de med färre deltagare får vänta. Var noga med att ta paus lite oftare än i en grupp där alla pratar samma språk – koncentrationen och alla ljud kan vara tröttande.

2.4 Distanstolk

Vid användande av distanstolk gäller samma saker som i ett enskilt samtal. Innan samtalet börjar är det bra att kontrollera att alla hör varandra bra. Det ska inte finnas några störande ljud i tolkens bakgrund. Både med anledning av tydligheten men också med tanke på att tolken ska befinna sig på en plats där inte sekretessen äventyras. Berätta för tolken vilka personer som finns i rummet. Ta hänsyn till om klienten vill vara anonym för tolken. Det underlättar tolkens arbete när han/hon kan särskilja de olika rösterna i rummet.

Avbryt om det av någon anledning inte fungerar.

2015-06-15

3 Efter tolkningen



Resultatet av samtalet eller gruppaktiviteten kan vara beroende på hur tolkningen fungerade. Gör därför en aktiv bedömning och reflektion av tolkningen och samtalet till hjälp vid nästa tillfälle.

Det är olika saker som kan övervägas, till exempel hur tolkens språkliga kompetens var och terminologin i sakfrågan. Påverkade tolken sinnesstämningen i rummet, var han/hon tyst när det var tyst osv? Du kan också vända blicken mot dig själv och fundera igenom hur du var förberedd och om du var lyhörd och observant.

3.1 Tolken var inte bra

Om du inte är nöjd med hur tolken har genomfört sitt uppdrag ska du återkoppla detta snarast både till tolkförmedlingen och till kontaktpersonen på upphandlingsavdelningen. Genom att rapportera avvikelser kan en hög kvalitet på tolktjänsterna hållas.