



Seljord

Oppvekst

Lokale retningsliner for bruk av tolk i Seljord kommune

Seljord kommune 2023



Revidert i tverrfagleg busettingsgruppe 17.10.2023

Innhold

INNHOLD.....	2
INNLEIING.....	3
SITUASJONAR DER VI SKAL BRUKE TOLK.....	3
DØME PÅ SITUASJONAR DER SELJORD KOMMUNE ALLTID SKAL BRUKE TOLK:.....	3
OMSETJING AV DOKUMENT.....	4
DØME PÅ SITUASJONAR DER SELJORD KOMMUNE BØR BRUKE TOLK:.....	4
VAL AV TOLK OG AVTALER OM TOLKEOPPDAG.....	5
KVEN KAN VERE TOLK I SELJORD KOMMUNE?.....	5
SELJORD KOMMUNE BRUKAR DESSE KVALIFISERTE TOLKANE:.....	5
UNNTAK.....	6
ANDRE, LOKALE KRAV FOR Å VURDERE OM EIN TOLK ER EIGNA.....	6
BESTILLING AV TOLK I SELJORD KOMMUNE.....	6
I SELJORD BESTILLER VI TOLK FRÅ:.....	6
SELJORD KOMMUNE BRUKAR KUN TOLK BESTILT FRÅ LEVERANDØR SOM HAR INTERNE RUTINAR FOR INNHENTING AV POLITIATTEST, SAMT KAN DOKUMENTERE GYLDIG POLITIATTEST.....	6
FØR DU BESTILLER TOLK.....	6
SKAL EIN HA FRAMMØTE TOLK ELLER FJERNTOLK?.....	7
KVA FOR SPRÅK/DIALEKT SNAKKAR DEN MINORITETSSPRÅKLEGE INNBYGGAREN?.....	7
FØREBU TOLKEN PÅ OPPDRAGET.....	8
BESTILL I GOD TID.....	8
KAN OPPDRAGET KREVJE MEIR ENN EIN TOLK?.....	8
GJENNOMFØRING AV TOLKESAMTALER OG MØTER.....	9
FØR SAMTALEN.....	9
TOLKEN SITT ANSVAR.....	9
DITT ANSVAR SOM OFFENTLEG TILSETT.....	10
AVBRYTE OPPDRAG.....	11
ETTER SAMTALEN/AVVIK.....	12
FJERNTOLKING.....	12
ANSVAR OG PLIKTER.....	12

Innleiing

Lov om offentlege organ sitt ansvar for bruk av tolk mv.
(tolkeloven) § 9 krev at offentlege organ som jamleg brukar tolk skal lage eigne retningslinjer for tinging og bruk av tolk.

Føremålet med retningslinene er å hjelpe tilsette i Seljord kommune med å gjennomføre gode tolkesamtaler. God kommunikasjon er ein føresetnad for at ein skal lykkast med å gi gode og forsvarlege tenester til alle.

Leiarar i Seljord kommune har det praktiske ansvaret for at alle tilsette er kjent med retningslinene og kan gjennomføre tolkesamtalar i samsvar med rettleiaren.

Situasjonar der vi skal bruke tolk

Tolkeforskrifta § 2 syner til situasjonar der vi har plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd.

Rutina syner også til situasjonar der det er behov for tolk etter tolkeloven § 6 andre ledd.

Vurder alltid:

- Kva er tema i samtalen – er det relatert til likeverd og rettstryggleik? Vurder også om tenestemottakar ynskjer å ta opp slike tema.
- Er det tvil om eg og tenestemottakar har eit felles funksjonelt språk, bør ein uansett bestille tolk.

Døme på situasjonar der Seljord kommune alltid skal bruke tolk:

- Oppvekst: Uviklingssamtaler, foreldresamtaler og andre situasjonar der ein drøftar viktige ting som gjeld barna sin trivsel og utvikling, samt tverrfaglege samarbeidsmøter der framandspråklege foreldre eller barn deltek.
- Vaksenopplæringa og flyktningetenesta: All informasjon som er knytt opp til gjeldande lover og reglar, individuelle rettar og pliktar, til dømes integreringslova, utlendingslova, norskopplæringslova og forvaltningslova, Vedtaksforkynning, samt tverrfaglege samarbeidsmøter der framandspråklege

deltek. oppfølgingssamtalar/elevsamtalar, helserelatert informasjon, økonomi og anna lovpålagt informasjon. Samt obligatoriske kurs der språkopplæring ikkje er det primære.

- Helse: Plikt til å bruke tolk i alle situasjonar der det trengs for å gje forsvarleg helsehjelp. Døme på dette kan vere legetimar, konsulasjonar på helsestasjon, pårørandesamtalar, heimebesøk, samt tverrfaglege samarbeidsmøter der framandspråklege foreldre eller barn deltek. osv.
- Teknisk: Ved gjennomgang av husleigekontraktar, teknisk informasjon om hus og i bustad, vedlikehaldsansvar og branngryggleik.
- NAV: All vedtaksforkynning, all gjennomgang av personleg økonomi, lover, rettigheter og plikter, samt individuell oppfølging og tverrfaglege samarbeidsmøter der framandspråklege foreldre eller barn deltek..
-

Retningslinene bør også innhalda konkrete eksempel frå verksemda di, med visning til situasjonar der det er behov for tolk etter tolkeloven §6 andre ledd. Det vil sei andre situasjonar der ein ikkje har plikt til å nytte tolk, men der verksemda meiner det er viktig å nytte tolk av omsyn til kravet om å gje forsvarlege og gode tenester.

Omsetjing av dokument

Omsetjing av dokument, t.d. vitnemål, medisinske journaler m.m skal skje via godkjente tolkar, t.d. gjennom eit offisielt tolkebyrå eller gjennom Nasjonalt tolkeregister og IMdi sin tolkeportal.

Ein skal ikkje bruke eigne tilsette til slike oppgåver.

Døme på situasjonar der Seljord kommune bør bruke tolk:

- Oppvekst: Møter, til dømes generelle foreldremøte, informasjonsmøte og generell informasjon der ein er usikker på om mottakar har tilstrekkelege språkferdigheiter til å forstå informasjonen på ein adekvat måte.

- Vaksenopplæringa og flyktningetenesta: I alle samanhengar der ein skal formidle informasjon som det er viktig at mottakar forstår godt nok til å kunne gjere seg nytte av mottatt informasjon. Er det tvil om språkferdigheiter bør ein bruke tolk.
- Helse: Generell, allmenn informasjonsgjeving der ein vil sikre at informasjonen blir forstått.
- Teknisk: som over. Bruker vi ikkje tolk er det vårt ansvar om informasjon ikkje blir forstått.

Val av tolk og avtaler om tolkeoppdrag

Når eit offentleg organ har plikt til å bruke tolk, skal ein bruke kvalifisert tolk, jf. tolkeloven § 7.

Kven kan vere tolk i Seljord kommune?

I Seljord brukar vi ikkje tospråklege kollegaer som tolk. Tilsette med fleire språk kan ein bruke i kontakt med tenestemottakar, men da er det ikkje som tolk, kun som formidlar

- I Seljord skal vi ikkje bruke barn som tolk
- I Seljord skal vi heller ikkje bruke ektefelle, familie eller vennar av tenestemottakar som tolk

Seljord kommune brukar desse kvalifiserte tolkane:

- Tolkar med både bachelor og statsautorisasjon registrert i Nasjonalt tolkeregister (kategori A)
- Tolkar med bachelor og/eller statsautorisasjon med grunnemne registrert i Nasjonalt tolkeregister (kategori A og B)
- Alle tolkar registrert i Nasjonalt tolkeregister
- Tolkar som er knytt til eit offentleg tolkebyrå og der tolkebyrået har gjeve ei intern kvalifisering – tolkebestillar har uansett ansvar for at tolken held godt nok fagleg nivå.

Unntak

På nokre språk er det få kvalifiserte tolkar i Nasjonalt tolkeregister. Då kan ein likevel bruke personar utan tolkefaglege kvalifikasjonar, men då bør personen vere myndig, habil og personleg eigna.

Andre, lokale krav for å vurdere om ein tolk er eigna

For å sikre at tolken er habil og eigna for oppdrag for verksemada di, kan ein ha eigne tilleggskrav, til dømes:

- *Tolken kan ikkje være brukar ved same NAV-kontor.*
- *Vi krev sjekk av opphaldsstatus/arbeidstillatelse/skattekort osb.*

Bestilling av tolk i Seljord kommune

I Seljord bestiller vi tolk frå:

Direktekontakt med tolkar, se Nasjonalt tolkeregister: [Nasjonalt tolkeregister \(tolkregisteret.no\)](http://Nasjonalttolkeregister.tolkregisteret.no)

Offentleg tolketeneste:

Larvik tolketeneste, Tolketjenesten - Larvik kommune

Eksterne tolkebyrå:

[Bestill | minside \(nordtolk.no\)](http://Bestill | minside (nordtolk.no))

Bestill tolk - Hero Tolk

Noricom

Seljord kommune brukar kun tolk bestilt frå leverandør som har interne rutinar for innhenting av politiattest, samt kan dokumentere gyldig politiattest.

Før du bestiller tolk

Før ein tolkesamtale bør du førebu deg grundig. Planlegg og bestill tolk i god tid:

- Kva for språk og dialekt snakkar vedkommande -Det kan vere stor variasjon innan einskilde språk og landbakgrunn er ikkje alltid nok.
- Kor lang tid må ein ha til den aktuelle tolkesamtalen -Det tek om lag dobbelt så lang tid å formidle via tolk enn det tar utan bruk av tolk.
- Vurder kva slags tolking du treng.
 - Frammøtetolk dersom det er ein visuell samtale med mykje illustrasjon, bilder, film etc. Frammøtetolking er også naudsynt i større grupper, til dømes foreldremøte osb.
 - Skjermtolking når frammoitetolking ikkje er mogleg, eller når ein vil ha eit ansikt bak tolkestemma -Her må ein ha godt tilgjengeleg av-utstyr for å formidle bilde og lyd.
 - Telefontolking er funksjonelt i ein til ein-samtaler. Ein får å avpersonifisert tolken og får ein meir personleg kontakt med samtalepartneren. Samstundes får ikkje tolken med seg gestikulering, ansiktsuttrykk osb. Ein bør såleis vere medveten at samtalen blir tilsvarende "uttrykkslaus"

Hugs at tolkesamtale tek litt lengre tid. Alt skal bli sagt to gongar, og ved lengre samtaler vil tolken ha behov for pause. Sørg for god nok tid slik at du gjennomfører samtalen på ein forsvarleg måte.

Skal ein ha frammøte tolk eller fjerntolk?

- Det kan vere best om tolken møter opp personleg. Om det ikkje er mogleg, så er tolking via skerm eller telefon eit godt alternativ. Skjermtolking bør bli brukt dersom det er mogleg. Telefontolking bør ein bare bruke til kortare samtaler.
- Ved bruk av frammøtetolk, må ein leggje til rette ved å tenke plassering av samtaleleiari og deltakarar i høve til tolken.
- Om ein skal simultantolke i forsamlingar må Seljord kommune stille med tilfredsstillande teknisk utstyr.
- Ved bruk av fjerntolk må Seljord kommune sikre tilfredsstillande tekniske løysingar, opplæring av tilsette og

ivaretaking av personvern. Hugs å gi beskjed om korleis tolken skal logge seg på ved skjermtolking.

Kva for språk/dialekt snakkar den minoritetsspråklege innbyggaren?

Det er viktig å avklare kva for språk og kva for dialekt den minoritetsspråklege innbyggaren snakkar før ein tingar tolk. Om samtalepartneren din ikkje forstår tolken, er du like langt og må bruke ekstra tid på ny bestilling, ny avtale og ny samtale.

Førebu tolken på oppdraget

For at tolken skal kunne vurdere eigen kompetanse, kapasitet og habilitet, må tolken få naudsynt informasjon om tolkeoppdraget. Du har ansvar for å gi tolken så mykje informasjon om oppdraget som mogleg. Tolken bør få informasjon om:

- Tema, ramme og mål for møtet
- Kor mange er med i møtet
- Kven skal delta i møtet

Kven skal ein tolke for: namn, kjøn, alder, språk og eventuelt dialekt. Tolken bør få alle deltagarane sine namn på førehånd – dette for å unngå at ein må utsetje samtalens dersom det viser seg at tolken er inhabil.

Fagperson bør alltid sikre at tolken får naudsynte dokument i god tid før oppdraget. Elektroniske dokumenter må du sende til tolk via ein eigna kanal vurdert ut frå grad av sensitive oppløysningar i dokumenta. Etter fullført oppdrag skal dokument leverast tilbake eller makulerast.

Bestill i god tid

Hugs at bruk av tolk er ein naudsynt del av tenesteytinga og planlegg i god tid. Stadfesting av oppdraget skal ein sende til tolken. Den må innehalde dato, start- og slutt-tid, oppmøteadresse samt kontaktinformasjon til sakshandsamar eller anna kontaktperson.

Dersom du har bestilt tolk via ein tolketeneste blir avtalen stadfesta til og frå tolketenesta.

Kan oppdraget krevje meir enn ein tolk?

God tolking krev god konsentrasjon. Dersom ein sekvens skal vare meir enn et par timer, bør ein vurdere å bruke to tolkar. Til dømes i kursverksemd, rettsforhandlingar, konfliktsråd, politiske møter, lange informasjons- eller diskusjonsmøte og liknande. Tolkane bør då være til stades eller tolke via skjerm, slik at tolkebyttet skjer mest mogleg uforstyrra.

Dersom det er tvil om kva slags språk som er best egna til tolking, eller dersom det ikkje finnast kvalifiserte tolkar på eit gitt språk, så kan det vere lurt å tinge to tolkar. Den eine skal då kvalitetssikre den andre. Det er då ekstra viktig å hugse på at det er vi som styrer samtalen og skal ha regien og tolkane kan ikkje dominere samtalen verken med underbygging eller korrigeringar. Ei tydeleg ansvars og rollefordeling er då naudsynt før samtalen.

Gjennomføring av tolkesamtaler og møter

Før samtalen

Før sjølve samtalen bør du ID-sjekke tolken. Alle tolkar er registrert i Nasjonalt tolkeregister og har eit tolkebevis: Dette er både fysisk og digitalt. Kortet har biletet, namn og ein QR-kode som når den blir skanna vil gi sanntidsopplysningar om tolken henta frå registeret. Om du brukar fjerntolk kan du sjekke tolken sine kvalifikasjonar ved å gå på Nasjonalt tolkeregisters kontrollside: [Nasjonalt tolkeregister \(tolkeregisteret.no\)](http://tolkeregisteret.no), og søkje opp Tolken sin ID.

Har du tinga tolk via eit tolkebyrå, så er det dei som har ansvar for denne sjekkinga.

Innleiing til samtalen

Dersom du bruker telefon- eller skjermtolking, ønsker du velkommen og informerer tolken om kven som er i rommet.

Så orienterer du deltakaren om kva som er tolkens rolle, kvifor tolken er med, kva tolken skal gjere og korleis hen gjer det, om

tausheitsplikta, tolkeetikk og samtaledisiplin: ein og ein må snakke om gongen, korte periodar med hyppige stopp, for kvar gong noko er blitt sagt må tolken få tid til å omsette, vi må halde oss til ei sak om gongen, osb.

Tolken omset dette og presenterer seg.

Tolken sitt ansvar

Tolken skal ha god tolkeskikk og tilstrekkeleg tolkefagleg kompetanse, opptre upartisk og ikkje misbruke informasjon tolken får kjennskap til. Tolken skal forsikre seg om at forholda ligg til rette for forsvarleg utøving av tolkeoppdraget.

Reglene om tausheitsplikt i [forvaltningsloven §§ 13 til 13 e](#) og 15 gjeld tilsvarende for tolker. I tillegg er tolkane underlagt tausheitsplikta i dei særlovene som gjeld for fagområdet det blir tolka innanfor.

- Når tolken tolkar for helsepersonell, psykologar o.l. i kommunikasjon med minoritetsspråklege klientar, er tolken i lovens forstand deira "medhjelpar". Mest som eit medium. Tolken har då same yrkesmessige tausheitsplikt som gjeld for den enkelte yrkesgruppe som tolken bistår.
- Tolken skal vere godt førebudd og tolke alt som blir sagt, utan å leggje til eller fortie noko.
- Tolken kan stille oppklaringsspørsmål og be om at noko blir formulert om, eller be om ei nærmare utgreiing på innhald som er vanskeleg eller ikkje mogleg å omsetje, men tolken må då gjere begge partar merksam på at det er det hen vil.
- Du og tolken skal snakke og omsette i førsteperson; du, eg, vi. Vi snakkar ikkje i andreperson; kva sa han, ho sa, hen meiner osb.
- Om tolken undervegs finn ut at noko er tolka feil eller utelatt under tolkinga bør partane få informasjon om dette så raskt som mogleg.

Ditt ansvar som offentleg tilsett

Fagpersonen som er ansvarleg for samtalens, har og eit ansvar for å bidra til tolking med god kvalitet. Tolken si oppgåve er krevjande. Fagpersonen bør alltid informere om korleis tolkinga blir gjennomført med tanke på innhaldet i samtalens, taushetsplikt for tolken, mv.

- Din taushetsplikt (forvaltningsloven §§ 13-13e), gjeld også for tolken. Blir din taushetsplikt styrt av andre særlover, gjelder også disse særlovene for tolken. Du må sørge for at tolken er kjent med denne taushetsplikten.
- *Vær godt førebudd på eiga rolle og bodskap*

Ved tverrfaglig møte/flere fagpersonar bør ein planlegge særskilt vedrørande tolkesituasjonen

- Samtalepartane skal rette seg direkte til kvarandre, ikkje til tolken.
- Snakk tydeleg og bruk eit klart språk.
- Du må vere så sakleg og presis som mogleg.
- Still kun eit spørsmål av gangen.
- Hald deg strengt til det aktuelle tema og ikkje skift tema utan forvarsel.
- I tolkesamtaler rår ein til at du som fagperson ser på den minoritetsspråklege når du sjølv snakkar. Da opplever vedkommande å bli sett og inkludert i samtalens på tross av manglande felles språk.
- Om noko er uklart for deg eller du er usikker på kva den minoritetsspråklege har oppfatta, spør han eller ho, ikkje spør tolken.
- Vær sensitiv for tolken sine signal og la tolken få ordet når tolken treng det.
- Still kontrollspørsmål for å vurdere kva samtaleparten forstår.
- Hugs å avtale pause med tolken (vanligvis treng tolken pause etter 45 minutt).

- Spør aldri kva tolken meiner om saka. Ikkje trekk tolken inn som part.

Dersom samtaler skal skje over lengre periodar, bør ein ikkje binde seg til ein fast tolk gjennom hele forløpet. Gjennom å veksle mellom 2-3 tolkar kan ein sikre tillit til tolkar som yrkesgruppe.

Avbryte oppdrag

Enkelte gonger går ikkje oppdrag som planlagt, og ein må avbryte oppdraget.

Det kan vere at tolken meldar at det er uforsvarleg å halde fram. Det kan vere fordi det brukast språk og ord som ikkje er respektable eller at samtalepartane ikkje opptrer ut frå samtaleetiske prinsipp.

Andre gonger kan det vere fagpersonen som vurderer at ein må avbryte oppdraget. Det kan vere dersom samtalepartneren ikkje kan opptre respektfullt over for deltagarar og/eller tolk, eller det kan vere fordi tolken ikkje held den forsvarleg faglege eller språklege nivå. I slike tilfeller må ein gje tilbakemelding til tolken eller tolkefirmaet i etterkant.

Døme brot på tolkeetikk og/eller tolkeoppgårver:

- Tolken kommuniserer direkte med ein av samtalepartane utan å omsette eller avklarar kommunikasjonen i forkant .
- Tolken stiller spørsmål utan å klargjere dette med deg på forhånd.
- Tolken avbryt deltagaren utan å gjere deg merksam på det.
- Tolken går i rette med samtalepartnarane.
- Omsetting er gjentakande, ikkje noko logikk i høve til spørsmål, svar og tema.
- Gjentakande bakgrunnsstøy hos tolken, så som trafikkstøy, stemmer, menneskelyder eller huslyder.
- Tolken opptrer ukonsentrert
- Tolken rettar seg ikkje etter gjeven instruks eller korrigering.

Etter samtalen/avvik

I Seljord brukar vi avvikssystemet Compilo for å melde om avvik.
Det kan vere:

- Avvik på tolk

- Avvik fordi bestillinga – samtalen må da bli avtalt på nytt.
Fagperson må notere rett språk/dialekt
- Andre avvik: tolk ikkje møtt, hendingar i sjølve møtet.

Dersom tolken er tinga gjennom eit tolkefirma eller ein tolkeportal, skal vi gje attendemelding på tolkens kvalitet eller avvik. Nokre tolkefirma ber om at vi stadfeste gjennomført oppdrag.

Fjerntolking

Ansvar og plikter

Etter tolkeloven § 8 har Seljord kommune plikt til å sikre tilfredsstillande tekniske løysingar, gi opplæring av tilsette og ivareta personvernet ved bruk av fjerntolking.

For å sikre god kvalitet på tolkinga, må ein ha gode tekniske løysingar når tolkinga skjer via telefon eller skerm. Skjermtolking kan vere ynskjeleg. Denne tolkeforma opnar for at samtaledeltakarane også kan sjå kvarandre. Non-verbalt kroppsspråk og ansiktsmimikk kan gje verdifull informasjon som kan lette kommunikasjonen og bidra til betre forståing. Men det non-verbal kommunikasjon kan også gje misforståing dersom tolken ikkje forstår eller overfører signala slik vi bruker dei.

Telefontolking er mest eiga til korte samtaler. Her blir kun det verbale språket oversett. Telefontolking kan likevel vere å føretrekke i sensitive samtalar der ein person kan ha utfordringar med å uttrykke seg overfor fleire mennesker samstundes. Ved telefontolking er sjølve tolken einstydande med ein telefon, ein mikrofon og ein høgtalar, og ikkje eit menneskje. Det kan skape ei betre kjensle av tryggleik i sensitive situasjonar.

- Sørg for at lyden er god ved telefontolking.
- Sørg for at både lyd og bilde er av god kvalitet.
- Bruk godt utstyr og pass på plasseringa i rommet slik at fagpersonen og den minoritetsspråklege kan sjå kvarandre i biletet gjennom heile samtalen.
- Sjekk at høgtalar, mikrofon og video fungerer før samtalen startar

- Hugs å setje ord på det tolken ikkje kan sjå - det kan være at dere teiknar og forklarer noko, eller peiker på noko som tolken ikkje ser.
 - o Døme: Her, der, denne, og liknande ord er abstrakte og blir ikkje forstått utan at tolken ser kva vi snakkar om.
- Bruk klart språk og husk å sleppe tolken til for å tolke ofte.
 - o Døme: Pause mellom kvar setning. Dersom vi har eit lengre resonnement, vær tydeleg på at resonnementet ikkje er ferdig sjølv om vi pausar og tolken overtar. Eit tydeleg "men" kan vere ei slik markering.
 - o Dersom ein snakkar lenge om gongen, utan pause for tolking, oppstår det ofte feil og tolkinga blir ikkje nøyaktig og god.
 - o Døme: Om ein les, les bare i korte periodar. Ei setning om gongen og gje uttale til teikna; komma, punktum, kollon osb.
- Det er fagpersonen sitt ansvar å være møteleiar, styre samtalen og sørge for ei felles forståing av roller og ansvar.
- Tolking via skjerm er konsentrasjonskrevjande for tolken. Sørg for regelmessige pausar.
- Det er en god ide å avtale signaler for når ein vil ha ordet, når vi må pause, når eg har meir å sei men pausar eller at nokon må snakke saktare, høgare eller tydelegare.
- Det kan oppstå tekniske problemer undervegs. Ved fjernoltolkoppdrag bør ein på førehand avtale kva som skal skje dersom ein mister kontakten.
- Avtal kven som skal gjere kva, t.d ringe eit telefonnummer dersom nettforbindelsen sviktar i eit skjermtolkeoppdrag.

