

Hvordan bruke tolk

Bente Nygård

Selv erfarne brukere av tolk kan ønske og trenge opplæring i bruk av tolk. Her er noen råd til deg som er psykolog og som vil bruke tolk i samtaler.

Det er et stort og bekymringsfullt underforbruk av tolk i offentlig sektor i Norge. Alle skal ha lik tilgang til offentlige tjenester, men dette er vanskelig å etterleve uten bruk av tolk for dem som ikke snakker norsk. Utenriksdirektoratet og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet ønsker å få opp tolkeforbruket, og arbeider for å øke kompetansen til tolkene. I tolketjenesten i Kristiansand vil vi prøve å gjøre vårt for å informere om tolking, og vil komme med forslag til hvordan en best mulig kan bruke tolk i samtaler.

Når skal man bruke tolk?

En tolk er en person som har særdeles gode ferdigheter i to språk og inngående kjennskap til samfunnsforholdene i begge språksamfunn. Tolken har taushetsplikt og skal bare oversette det som blir sagt der og da, uten å legge til eller ta bort noe. Tolken skal ikke utføre andre praktiske oppgaver i forbindelse med oppdraget, som å ta en telefon, fylle ut skjemaer eller følge klienten i banken.

Man skal bruke tolk når samtalepartene mangler et fellesspråk som de kan kommunisere forsvarlig på. Man skal alltid bruke tolk når viktig og personlig informasjon skal gis muntlig til en som ikke forstår norsk, eller fra en som ikke forstår norsk.

Ved førstegangskonsultasjon er det særlig viktig å bruke tolk, for å få avverget eller oppklart misforståelser med en gang. Ut fra dette møtet kan en bestemme om en vil trenge tolk i fremtiden. Gjennomfører du dette konsekvent, kan det spare deg for mye tid senere. Første møte er viktig for begge parter.

Spør du klienten om denne ønsker tolk, kan hun eller han gjerne si nei, men et negativt svar bør ikke nødvendigvis være utslagsgivende for ditt valg. Det er lett å overvurdere egne språkkunnskaper, fordi en synes det går greit å kommunisere i hverdagen. Men det er ofte noe annet å snakke om følelser og sammensatte temaer i en terapitime. Er klienten i en stresset og presset situasjon, kan det være vanskelig å finne de rette ordene.

Likeverdige offentlige tjenester

Vi skal ha etnisk likestilling i Norge, og alle skal få likeverdige offentlige tjenester. Forvaltningsloven sier at begge parter må få mulighet til å uttrykke seg, bli forstått og å forstå den andre. Dessuten skal saken være så godt opplyst som mulig før vedtak fattes. For å gi og få god informasjon er det i mange tilfeller nødvendig å bruke tolk.

Offentlige institusjoner skal utføre sine tjenester profesjonelt. Det er den profesjonelle part som sitter med ansvaret for prosessen og må ta støytten for feil som kan skje ved kommunikasjonssvikt. Ved bruk av tolk ivaretar du hensynet til profesjonalitet, brukermedvirkning og kvalitetssikring av offentlige tjenester.

Bruk av tolk er ett av flere midler for å hindre forskjellsbehandling av individer i et samfunn. Kapasitetsmangel skal ikke ramme minoritetsspråklige på en systematisk skjev måte. Offentlige tjenester er like for alle i den utstrekning de er like tilgjengelige for alle.

Hva kan skje hvis en ikke bruker tolk?

Mange brukere som ikke er helt stø i norsk, tar med seg en slektning som kan oversette, men her er problemene mange. Hvordan kan du vite at kravene rundt taushetsplikt, habilitet og informasjonsplikt blir overholdt? Du kjenner ikke til maktforholdet mellom klienten og slektningen, så hvordan kan du være sikker på at ikke slektningen siler informasjonen?

Det stod nylig i en avis om en datter som besvimte da hun ble bedt om å fortelle sin kreftsyke mor at hun hadde en måned igjen å leve. Barn skal ikke belastes med oppgaver de verken har forutsetning for å klare eller har godt av å bli utsatt for. Det er forskjell på å tolke i butikken og i offentlige sammenhenger. Dessuten sier mange foreldre at de ikke kan snakke åpent om sine problemer når barna tolker for dem.

Kommunikasjonsproblemer

Hvis du spør klienten om denne har forstått, svarer klienten kanskje bekreftende selv om han eller hun ikke har det. Da er det viktig å be klienten om å gjenta det som er blitt sagt, for å sjekke. Mange klienter reagerer med å bli passive og tause. De sliter med å finne de rette ordene, og kan også være usikre på hvilke reaksjoner de kan bli møtt med, fordi de ikke behersker høflighetstale og riktige tiltaleformer.

Språk, skikker, religion, normer og verdier, hvordan man uttrykker seg, og hvordan man oppfører seg, er kulturelt og språklig betinget. Vi er ofte blinde for våre egne kulturelle referanserammer. Risikoen for misforståelser øker når partene ikke kan kommunisere på samme språk. Fattigdom og lite skolegang kan bidra til mangelfulle kunnskaper, noe som igjen skaper misforståelser og klasseforskjeller. Det er ofte et gap mellom det klienten trenger, og det den enkelte offentlige instans kan tilby – dette gapet får gjerne merkelappen kulturforskjeller. Klienten faller mellom flere stoler, de enkelte etatene samarbeider ikke, og klienten opplever å ikke få adekvat hjelp. Det kan føre til at klienten blir «vanskelig», noe som også blir stemplet som kulturelt betinget. Dermed tilsløres det at tjenestetilbudet ikke fungerer.

Velg kvalitet

- Tolkeregisteret inneholder 440 tolker, og det blir stadig utvidet. Her finner du de best kvalifiserte tolkene i Norge.
- ToSPoT, eller tospråklig sjekk for potensielle tolker, er en tospråklig ordforrådstest, som anvendes når den potensielle tolken mangler dokumentasjon på tolkefaglige kvalifikasjoner.
- «Tolkens ansvarsområde» er et kurs for tolker om tolkeetikk og tolketeknikk.
- Tolkeutdanningen er et deltidsstudium som er nettbasert og med samlinger.
- De statsautoriserte tolkene er eliten innenfor tolkefeltet. Det stilles meget høye krav for å bli autorisert. Ideelt sett burde tolken ha slik autorisasjon, men man kan fungere godt som tolker dersom man har gjennomført de andre kursene og testene.

Det finnes seriøse og useriøse aktører på markedet. Det å ha bestått ToSpot-testen og gjennomført kurs i tolkeetikk er det minste en kan kreve.

Råd til gjennomføring av tolkesamtalen

- Bestill tolk i god tid.
- Finn ut eksakt hvilket språk eller hvilken dialekt som trengs; i ett og samme land kan det finnes flere språk.
- Tenk ut, og skriv gjerne ned, hva du vil si, hva du vil vite, og hvordan du skal spørre om dette.
- Ha en liten forsamtale med tolken før møtet. Da kan dere avtale pauser og lengden på samtalen. Spør tolken om han eller hun har deltatt i en terapisaftale tidligere. Er tolken ukjent med samtaleformen, er det viktig at du setter tolken inn i dette.
- Forklar tolken at du gjerne vil spørre flere ganger om det samme, men på ulike måter, og at tolken må følge opp og oversette det som blir sagt. Noen ganger stiller du kanskje litt rare spørsmål, men også da må tolken følge opp uten å reformulere ordene fordi han eller hun tror du mener noe annet. Noen av klientens svar kan kanskje også virke merkelige. Er pasienten psykotisk, og svarer deretter, kan det for en uerfaren tolk virke som klienten ikke har forstått spørsmålet. Uansett er det viktig at tolken er innforstått med sin rolle og ikke tenker på mening eller savnet av mening under samtalen.
- For å få til en god samtale er det viktig at du og tolken er samkjørte og jobber som et team. Men da må tolken være informert om hva du forventer, og hvordan du jobber.
- Snakk direkte til klienten, og ikke til tolken. Bruk jeg-form og du-form: «Jeg lurer på om du ...» Tolken formidler klientens budskap i jeg-form, selv om det kan være en ekstra påkjenning for tolken: «Jeg ble voldtatt» og ikke «Hun ble voldtatt».
- Bruk nøytrale og enkle ord som er lette å forstå, og fullfør setningene uten for mye nøling. Ikke bruk lange setninger, og ta hyppige pauser, slik at tolken kan få oversatt etter hvert.
- Se an den du snakker med, og ikke bruk et akademisk språk til en som knapt har gjennomført grunnskolen. Gjør det heller ikke for enkelt når du snakker med en som har større forutsetning for å forstå.
- Det er terapeutens oppgave å snakke så tydelig at klienten forstår det som er sagt, uten bearbeiding eller forklaring fra tolkens side. Alt du vil ha ut av informasjon eller få formidlet videre, har du selv ansvaret for.
- Sett av god tid når du skal ha en tolkesamtale, den tar gjerne dobbelt så lang tid som en samtale uten tolk.
- Ha gjerne en ettersamtale med tolken etter at klienten har gått. Da kan dere gå igjennom hvordan det gikk, og forbedre samarbeidsformen til neste gang. Hvis det har vært en vanskelig samtale, er det hyggelig for tolken om dere har litt tid etterpå så han eller hun kan få luftet litt. Klientene kan ha vært mistenksomme eller sinte på tolken, og da er det fint om fagpersonen gir uttrykk for forståelse og tillit. Når klienten har fortalt om vonde og opprivende opplevelser, så husk at tolken ikke kan snakke med andre enn deg om det, på grunn av sin taushetsplikt. Tolken er ikke utdannet terapeut og kan trenge å bli sett og hørt. Har tolken gjort en god jobb, er det hyggelig å få ros.
- Er du fornøyd med tolken, bør du bestille vedkommende til neste gang. Det er uheldig å skifte tolk ofte. Bruker du samme tolk til samme klient, er tolken kjent med situasjonen, og dere kan lett ta opp tråden.