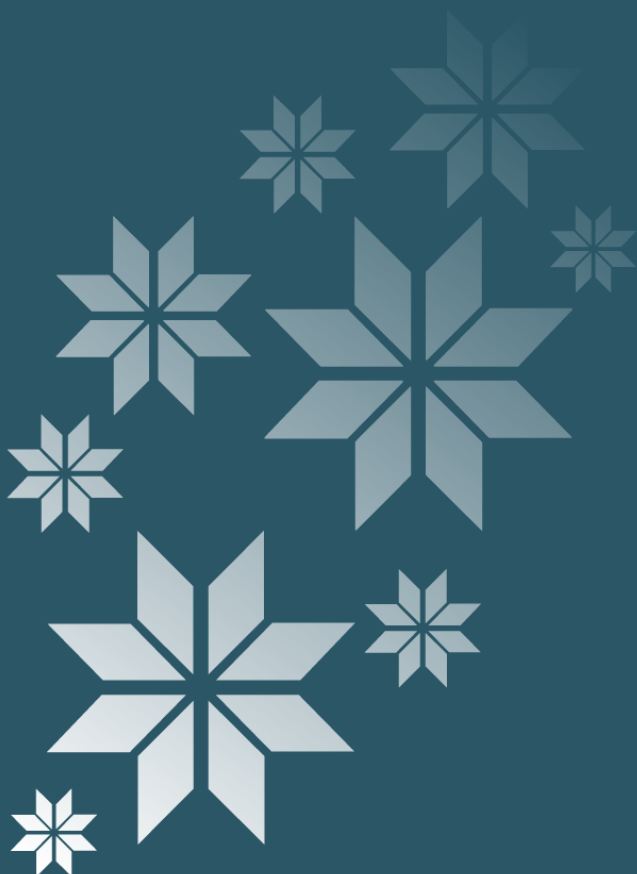


Rutine for bruk av tolk

Utarbeidet av flyktningetjenesten, 2022





1. januar 2022 fikk Norge en ny [tolkelov](#) . Loven bidrar til å sikre minoritetsspråklige innbyggers rettigheter og den stiller klare krav, både til fagpersoner i offentlig sektor og til kvalifiserte tolker.

Alle offentlige organer har nå plikt til å bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettsikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste.

Når et offentlig organ bruker tolk, skal tolken være kvalifisert. En kvalifisert tolk er en tolk som står oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Denne rutinen er utarbeidet i samsvar med tolkeloven §9 og [tolkeforskriften](#) .

Innhold

1. Behov for opplæring i bruk av tolk	3
2. Vurder behovet for bruk av tolk	3
3. Bestilling av tolk	3
4. Gjennomføring av tolkesamtalen	4
Planlegging	4
Gjennomføring	4
Avslutning	4
5. Spesifikt i forhold til fjerntolking (via skjerm eller telefon)	5
6. Økonomi	5
7. Avvik	5





1. Behov for opplæring i bruk av tolk

Flyktningetjenesten kan bistå med grunnleggende opplæring i bruk av tolk til ansatte i øvrige tjenester, etter forespørsel. Dette gjøres fortrinnsvis gruppevis, men kan også gjøres individuelt.

2. Vurder behovet for bruk av tolk

Tolkelovens §6 sier blant annet: «I vurderingen av om bruk av tolk er nødvendig, skal det blant annet legges vekt på om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter. Når et offentlig organ ellers er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med organet på norsk, bør organet vurdere å bruke tolk.»

Alle offentlige ansatte i Selbu kommune har et selvstendig ansvar for å sørge for bruk av tolk i kontakt med minoritetsspråklige personer som ikke kan forstå eller gjøre seg forstått på norsk.

Det skal benyttes tolk i bosettingsfasen av nyankomne flyktninger, både i informasjons- og kartleggingssamtale med flyktningetjenesten, i karriereveiledningssamtale, ved helsekartlegging, når vedtak formidles, ved utfylling av søknader, ved oppstart på voksenopplæring og i førstesamtaler med skole og barnehage. Det skal videre gjøres en individuell vurdering av om tolk bør benyttes i andre samtaler. Situasjoner der bruk av tolk kan være relevant, er ved legetimer, ved konsultasjoner ved helsestasjonen, ved foreldresamtale i barnehage eller skole, foreldreveiledning eller informasjon om opplæring i norsk og samfunnskunnskap.

Ved tvil, skal det bestilles tolk for sikkerhets skyld.

Spørsmål du kan stille deg er:

- Har vi felles språk?
- Hva er samtalens/møtets innhold – kan det komme til å berøre tematikk som faller inn under likeverd og rettssikkerhet? Loven gjelder også i tilfeller hvor tjenestemottaker kan komme til å ønske å ta opp temaer som faller inn under lovens virkeområde.

3. Bestilling av tolk

- Tolk bestilles via bestillingsportalen til Salita, my.salita.no, på mail eller telefon i god tid før samtalen skal gjennomføres. Ledere i alle tjenester har ansvar for at ansatte har tilgang til å bestille tolk.
- Det er viktig å tenke over om det er behov for oppmøtetolk eller om det er greit å bruke skjermtolk/tefontolk. Ved bruk av oppmøtetolk må oppmøteadresse oppgis.
- Det skal, hvis mulig, velges samme dialekt som den minoritetsspråklige.
- Det skal brukes kvalifisert tolk, jfr tolkeloven §7. Alle tolker som kan bestilles gjennom Salita tolketjeneste skal være kvalifiserte.
- I situasjoner der det er utfordrende å få tak i kvalifisert tolk, kan man benytte seg av lokale personer som behersker begge språk i situasjoner der det ikke skal formidles informasjon som handler om rettigheter eller plikter, sensitiv personinformasjon eller annen viktig informasjon. Eksempel på dette kan være å formidle en beskjed om oppmøte til en fritidsaktivitet.





- NB: Det er forbudt å bruke barn som tolk hvis det ikke er snakk om en nødsituasjon, jfr. tolkeloven §4.
- Du skal oppgi i bestillingen hvilken tjeneste som skal belastes på fakturaen.

4. Gjennomføring av tolkesamtalen

Planlegging

- Husk at en tolkesamtale tar ca. dobbelt så lang tid som uten bruk av tolk. Sett derfor opp god tid til samtalen.
- Samtalen skal gjennomføres på et lukket rom uten forstyrrelser. Dette for å sikre personvern og trygghet for den minoritetsspråklige.
- Sørg for å ha nødvendig utstyr klart i god tid før samtalen starter, for eksempel penn og papir.
- Sørg for å plasser dere i en trekant, slik at alle tre parter kan se hverandre klart og tydelig.
- Avtal oppmøtetid med den minoritetsspråklige 5-15 minutter før tolketimen starter, slik at dere er på plass når tolken er klar.

Gjennomføring

- Det er ditt ansvar å være møteleder.
- Du presenterer deg med navn og arbeidssted, før tolken får presentere seg.
- Du gir beskjed til tolken om hvem som deltar i møtet (for eksempel flere instanser) og hva som er hensikten med møtet.
- Dersom det er første gang du og den minoritetsspråklige møtes, skal du vente med å presentere seg til etter tolken er koblet på samtalen.
- Henvend deg alltid direkte til den som skal tolkes for, ikke omtal vedkommende som «han» eller «hun». Se på personen du har samtale med, ikke tolken.
- Snakk rolig og tydelig. Unngå unødvendige småord.
- Ta ofte pauser underveis.
- Det er ditt ansvar å sørge for at tolken får mulighet og tid til å oversette underveis. Du har ansvar for å stoppe den minoritetsspråklige dersom tolken ikke får pauser underveis til å oversette.
- Spør aldri om tolkens mening, tolken skal være objektiv og upartisk.
- Tolken skal oversette alt som blir sagt, uten å legge til eller trekke fra informasjon.

Avslutning

- Sørg for å avslutte samtalen innen oppgitt slutt-tidspunkt. Det er ditt ansvar å sørge for at samtalen avsluttes innenfor fastsatt tid. Dersom man går over tiden, belastes kommunen ekstra for dette.
- Dersom behov for mer tid, må man avtale ny samtale.
- Takk tolken og den minoritetsspråklige for samtalen, ikke fortsett samtalen etter dette.
- Sørg for å gjøre eventuelle videre avtaler med den minoritetsspråklige før du avslutter samtalen, for å unngå usikkerhet rundt hvilke avtaler som ble gjort i ettertid.





5. Spesifikt i forhold til fjerntolking (via skjerm eller telefon)

- Sørg for å ha nødvendig utstyr som høyttaler, skjerm og lignende på plass før samtalen starter, og test dette ut i forkant. Unngå bruk av høyttaler på mobil, da dette gir dårlig lyd.
- Ved angitt klokkeslett, ringer du opp tolken dersom det brukes telefontolk eller skjermtolk.
- Husk å sett ord på det tolken ikke kan se, dersom du viser noe på et papir eller på en skjerm.

6. Økonomi

- Det er tjenesten som benytter tolken / har behov for tolk i sitt arbeid som skal belastes kostnaden.
- Kommunen faktureres i etterkant av oppdraget.

7. Avvik

- Tolken har absolutt taushetsplikt, jfr tolkeloven §15. Alle brudd på taushetsplikten skal anses som avvik.
- Dersom du merker at tolken engasjerer seg personlig, tolker ting som ikke er blitt sagt eller lignende, skal du gi beskjed til tolken om dette. Dersom dette gjentar seg, har du ansvar for å avslutte samtalen.
- Dersom tolken ikke tar telefonen når man ringer opp, eller møter for sent til avtalen og man mister samtaleid grunnet dette, kan man kreve avslag i pris, jfr tolkeloven §11.
- Ved avvik, skal det sendes avviksmelding til Salita via tolkeportalen og i kommunens interne avvikssystem, jfr tolkeloven §14.

