



**Chanden Dhirad,**  
faglig leder ved  
tolketjenesten  
på Lovisenberg  
Diakonale Sykehus.

**Anita Dhirad,** lege  
under spesialisering  
på Hudklinikken ved  
Centralsjukhuset i  
Karlstad.

# Tolking må kvalitetssikres

For å ha utbytte av tolketjenester er det viktig at man bruker tolken på riktig måte.

I perioden 1990 til 2010, økte innvandringen til Norge med 471 000 innbyggere (1). Blant de 655 000 innvandrerne som bor i Norge i dag har cirka 40 prosent bodd her i mindre enn fire år (2). Det er viktig å huske at selv om personer har bodd i Norge i flere år, kan de ha behov for tolk for å forstå en fagperson. Etterspørselen etter tolk har lenge vært større enn tolkekapasiteten. Tidligere var det tolker i språkene arabisk og urdu som var mest etterspurt, men nå er behovet større i språkene polsk og somali. Lavere terskel for tolkebruk har gjort at tolketemaet har fått mye oppmerksomhet i media i den siste tiden. Fokuset har for det meste vært på distinksjonen mellom flinke og mindre flinke tolker. Målet mitt med å skrive denne artikkelen er å nå dem som bruker tolk, gi riktig bruk av tolk og å komme med forslag til kvalitetshevning av tolketjenester. Eksempel på brukere kan være helsepersonell, rettsvesenet, konsulenter på sosialkontor eller i barnevernet. Riktig tolkebruk krever at faglighet hos bruker og tolk er i balanse. Denne artikkelen

er skrevet ut ifra mine egne erfaringer gjennom over 30 år som tolk, tolkekoordinator og senere som faglig ansvarlig for tolketjenesten på Lovisenberg Diakonale Sykehus.

## Tolkens rolle

Høgskolen i Oslo og Akershus har tilbudt tolkeutdanning siden 2007. Siden en tolks primære oppgave er å formidle budskapet som kommer fram i en konsultasjon ordrett, er det viktig at det satses på rollespill i tolkeutdanningen. Det er helt essensielt at tolken forstår sin rolle. Som faglig ansvarlig observerer jeg at ikke alle tolker mestrer sin rolle som tolk godt nok. Dette gjelder også tolker med autorisasjonseksamen. En annen ting er at enkelte tolker i helsevesenet ikke behersker den anatomiske terminologien. Dette er viktig kunnskap når man skal tolke i helsevesenet. Det er krevende å være god tolk når man skal beherske et fagspråk man ikke egentlig kjenner. Heller ikke etniske nordmenn forstår alle fagspråk innenfor ulike felt. Saksbehandleren bør derfor snakke et enklere språk om hun eller han vil nå sin klient.

## Plassering

De som har erfaring i å jobbe som tolk og senere tar tolkeutdanning, har et mye bedre utgangspunkt enn de som ikke har noen tolkeerfaring. De med tolkeerfaring kan i større grad relatere tolkningen til praksis. Å tolke går ikke bare ut på å tolke det verbale, men også til en viss grad formidle det nonverbale. For eksempel hvis klienten er lei seg, må tolken også gi inntrykk av å være lei seg. Tolken kan ikke sitte og smile dersom klienten er trist. Derfor er plassering av tolken i forhold til klient og saksbehandler viktig. Tolken bør sitte skrått bak saksbehandleren slik at det blir naturlig for klienten å vise sin nonverbale kommunika-

sjon ovenfor saksbehandleren og vice versa. På denne måten vil saksbehandleren kunne rette full oppmerksomhet mot sin klient, og man oppnår god kontakt mellom klient og saksbehandler. Hvis tolken sitter skrått bak klienten, er det ofte slik at klienten vil snu seg mot tolken i stedet for å se på saksbehandleren når vedkommende snakker. Man har lenge ment at tolkesamtaler skal plasseres i en triangel. Men da er det økt fare for at klienten vender seg mer mot tolken som vedkommende forstår språket til, enn mot saksbehandleren.

## Faglig påfyll

Tolker trenger faglig påfylling av forskjellige temaer på lik linje med andre profesjonsutøvere. Det skjer stadige endringer i ulike fagfelt, og dermed endres også språket og fagforståelsen. Språket tar opp nye emner og betydninger, det er derfor viktig at tolker får med seg disse endringene. Tolker trenger et språkverksted der de kan diskutere og komme fram til synonymer sammen med kollegaer. Språkverksted er en fin måte å jobbe på for å utvikle språk i begge retninger. I et slikt forum får også tolker en mulighet til å stille faglige spørsmål. En tolk tolker innenfor forskjellige kategorier og fagfelt hver dag. Det er derfor viktig med oppdateringer.

## Unngå tidspress

Når man skal bruke tolk er det viktig å planlegge i så god tid som mulig. På grunn av manglende planlegging blir det ofte slik at tolken ikke er kvalifisert, fordi det ikke er mulig å skaffe en som er kvalifisert tolk i det aktuelle språket. Brukeren har dessverre ikke alltid forståelse for dette. Tidspress kan også føre til at det blir telefontolk i stedet for oppmøtetolk. Det er kanskje bedre enn ikke å ha tolk i det hele tatt, men det viser tyde-

## Hovedbudskap

En god tolk er avhengig av at brukeren vet hvordan tolken skal brukes, for å få en god kvalitet på samtalen. Artikkelen kommer med forslag til hvordan en god samtale skal gjennomføres med bruk av profesjonell tolk. I tillegg kommer det forslag på hvordan man kan heve kvaliteten på tolketjenester.

## Søkeord

Les mer og finn litteraturhenvisninger på våre nettsider.

- › Språk › Kommunikasjon › Kvalitet
- › Helsepersonell › Pasientrettighet



**IKKE BARE ORD:** En tolk skal også til en viss grad formidle det nonverbale; hun skal ikke smile hvis pasienten er trist. Foto: Ann-Kristin Bloch Helmers

lig hvor viktig det er å planlegge i tide. Et annet problem ved tidspress, er at helsepersonell ofte ikke vil bruke telefontolk. I visse språk fins det få tolker som er gode, og disse er gjerne godt likt både av brukere og klienter. Derfor er de heller ofte ikke tilgjengelige på kort varsel.

#### Riktig bruk av tolk

Brukere av tolk kan oppleve det som merkelig at en ekstra person, altså en tolk, er til stede. Tolken er den personen som har mest språkmakt under konsultasjonen. Brukeren er den som bør vite hvordan han eller hun skal anvende tolken på en korrekt måte, slik at både brukeren selv og klienten føler seg trygge under samtalen. Derfor er det viktig at alle som skal jobbe med mennesker med minoritetsspråklig bakgrunn blir pålagt å lære å bruke tolk i praksis. For eksempel er dette nå en integrert del av kommunikasjonsundervisningen på medisinstudiet ved Universitetet i Oslo. Hvis brukere ikke får mulighet til å lære dette, kan det lett oppstå misforståelser. Terskelen for å bestille og bruke tolk ved behov blir også mindre når man lærer hvordan man skal forholde seg til tolk på riktig måte. Det er også økonomisk lønnsomt å bestille tolk fordi det gir bedre forutsetninger for en samtale. Man slipper å ha samtalen gjentatte ganger fordi klienten ikke har forstått premissene. Bruk av tolk kan forebygge misforståelser mellom

pasient og lege, sosialkontor og klient, barnevern og foreldre.

#### Respekt

Tolkeprofesjonen nyter ikke samme respekt som andre yrker. En tolk blir ofte ansett som en assistent istedenfor som en profesjonell medarbeider. Dette kan ha sammenheng med at en tolk ikke er fast ansatt, men jobber på timebasis. En tolk har som regel en utdanning, og tolker ut ifra tolkefaglige regler som for eksempel taushets-

spekten tolken blir mottatt med tar hun eller han med videre i konsultasjonen. Gjensidig respekt er viktig. Hvordan en tolk blir tatt imot kan påvirke kvaliteten på tolkesamtalen. Trygghet og trivsel er viktig for alle parter i en samtale.

#### Konsultasjon

Hvis det er en familiesamtale, er det saksbehandlers oppgave å informere tolken om det er barnet, moren eller faren som er hovedperson i samtalen. Dette er spesielt viktig ved konsulta-

## «Bruk av tolk kan forebygge misforståelser mellom pasient og lege, sosialkontor og klient, barnevern og foreldre.»

sjon på sykehus. Først har pasienten vært gjentatte ganger hos sin fastlege før vedkommende har fått henvisning til spesialist på sykehus. Hos spesialisten forventer pasienten ofte en tilrettelagt og faglig konsultasjon. Man hører ofte: «Legen tar meg ikke på alvor» eller «leggen forstår meg ikke». Pasienter blir fortvilet og vet ikke hvor de skal søke hjelp. Det er mye som kan gå galt i en konsultasjon selv med etniske nordmenn som pasienter, og da er det viktig å unngå tilleggssaker som gjør at etniske minoritetspasienter mister tilliten til det

sjon på sykehus. Først har pasienten vært gjentatte ganger hos sin fastlege før vedkommende har fått henvisning til spesialist på sykehus. Hos spesialisten forventer pasienten ofte en tilrettelagt og faglig konsultasjon. Man hører ofte: «Legen tar meg ikke på alvor» eller «leggen forstår meg ikke». Pasienter blir fortvilet og vet ikke hvor de skal søke hjelp. Det er mye som kan gå galt i en konsultasjon selv med etniske nordmenn som pasienter, og da er det viktig å unngå tilleggssaker som gjør at etniske minoritetspasienter mister tilliten til det



offentlige helsevesenet. Når man har bestilt tolk skal ikke klienten tas inn i rommet uten at tolken også blir med inn. Slik viser man både pasienten og tolken respekt. Pasienten har krav på fullverdig konsultasjon slik at vedkommende forstår det som blir sagt og kan stille spørsmål. Dette er også i samsvar med pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2. Pasientens og brukerens rett til informasjon og § 3-5 Informasjonens form (1).

#### Krav til tolken

Det er viktig at tolken er fullstendig integrert i det norske samfunnet slik at vedkommende overholder oppmøtetider, gir beskjed hvis han eller hun er syk, og gir tilbakemelding dersom vedkommende ikke kan ta tolkeoppdraget. Dette tar vi for gitt i det norske samfunnet, men er ikke en selvfølge i alle kulturer. Sykepleiere og leger sliter av og til med pasienter som ikke kommer til avtalt tid. Det

jobbe som tolk, er han eller hun pålagt å overholde taushetsplikten. Det er ikke alle som vet hvor omfattende taushetsplikten er. Den gjelder overfor alle oppdragsgivere og overordnede.

#### Krav til bruker

Saksbehandler bør presentere tolkens rolle. Det er saksbehandleren som er faglig ansvarlig og skal lede samtalen. Hvis tolken starter samtalen eller presenterer seg selv, blir rollene ofte misforstått av pasienten. Det blir mer naturlig for pasienten å snu stolen mot tolken enn å vende seg mot saksbehandleren. Brukerne må huske at pasienten har mye mer til felles med tolken enn med saksbehandleren da de ofte har felles språk og kulturbakgrunn. Hvis brukerne følger disse retningslinjene, slipper de å oppleve at samtalen i stor grad foregår mellom tolken og pasienten. Slik kan man unngå misforståelser.

Når flere fagpersoner skal ha samtale med en klient samtidig, som ved et tverrfaglig møte, bør en fagperson snakke om gangen. Når det er flere, er det viktig at samtalen foregår på en systematisk og ryddig måte. Dette er best for alle parter i saken. Fagpersonen må beregne dobbel så lang tid til tolkesamtale sammenliknet med en vanlig konsultasjon. I tillegg må setningene være korte, ellers blir det vanskelig for tolken å huske alt som skal tolkes. Tolken snakker dobbelt så mye som klient og saksbehandler, og bør ved lengre samtaler få pause etter 45 minutter.

Noen saksbehandlere tror at pasient og tolk ikke har lov å snakke med hverandre mens de venter på saksbehandler i venterommet. Slik er det er ikke.

Hvis vi skal være så strenge, må vi skaffe egne venterom for tolker. Hvis en landsmann henvender seg til tolken i venterommet, er det uhøflig ikke å svare.

Alle blir dyktigere av erfaring. Dette gjelder også tolker. Å være tolk er en veldig ansvarsfull og krevende jobb. Jobben er i tillegg meget ensom, særlig ettersom få har mulighet for debrifing. Hvis vi hadde fått i gang et system for debrifing, hadde kanskje flere dyktige tolker fortsatt i jobben i stedet for å slutte på grunn av utbrenthet.

#### Avslutning

For at en samtale med tolk til stede skal bli så bra som mulig, må både tolken og brukeren innfri krav på flere plan. For tolken er det ikke nok å ha en autorisasjon, det er også mange andre kvaliteter som spiller inn. Tolken har taushetsplikt og bør holde oppmøtetider, gi beskjed om vedkommende er syk, og melde fra hvis vedkommende ikke kan ta tolkeoppdraget. For brukere er det viktig å planlegge i god tid slik at han eller hun får en kvalifisert tolk som er egnet for tolkeoppdraget. Saksbehandleren er faglig ansvarlig og skal gi en kortfattet presentasjon av tolken. En tolk og en klient skal tas inn i rommet samtidig. Oppdragsgiver må vise tolken respekt på lik linje med andre medarbeidere. ■■■

#### LITTERATUR

1. SSB. Innvandring og innvandrere. <http://www.ssb.no/Innvandring/> (Nedlastet 23.08.12).
2. Lovdata. Lov om pasient- og brukerrettigheter, 2. juli 1999; nr 3. (Pasientrettighetsloven). Tilgjengelig fra <http://www.lovdata.no/all/hl-19990702-063.html>. (Nedlastet 22.08.12).

## «Tolkeprofesjonen nyter ikke samme respekt som andre yrker.»

samme gjelder i barnevernet. På den andre siden hender det at tolken ikke møter til tolkeoppdraget, uten å ha gitt beskjed til tolkebestilleren. Hvis tolken under oppdraget merker at hun eller han er inhabil eller inkompetent, har vedkommende imidlertid rett til å trekke seg fra oppdraget. Tolken har taushetsplikt, og signerer en taushetsplikt-erklæring. Det betyr at selv om tolken slutter å



**Xwear.no**  
Kompresjonsstrømper gir opptil 30% bedre sirkulasjon og restitusjon i dine føtter...

Til arbeid, sport og fritid!