

Når du trenger tolk

Veileder for kjøp av tolketjenester til offentlige virksomheter



**IMDi er nasjonal fagmyndighet for
tolking i offentlig sektor og arbeider for
at likeverd og rettssikkerhet i offentlig
tjenesteyting ikke skal svekkes ved
språkbarrierer.**

Når du trenger tolk

Veileder for kjøp av tolketjenester til offentlige virksomheter

Innhold

1 Denne veilederens formål	3
2 Tolking – et offentlig ansvar	3
2.1 Tolking og kundens mulighet for kvalitetskontroll.....	3
3 Nasjonalt tolkeregister	4
3.1 Hvordan bruke Nasjonalt tolkeregister.....	4
4 Kjøp av tolketjenester	5
4.1 Reglene om offentlige anskaffelser.....	5
4.2 Kjøp fra tolken.....	6
4.3 Kjøp gjennom tolkeformidler.....	7
4.4 Pris.....	7
4.5 Tolketjenester på budsjettet.....	7
5 Hvordan kan du bidra til å styrke tolkingens kvalitet	7
5.1 Å kommunisere via tolk.....	7
5.2 Å tilrettelegge for forsvarlig tolking.....	8
6 Valg mellom tolkemetoder	8
6.1 Frammøtetolking.....	8
6.2 Skjermtolking og telefontolking.....	8
7 Tilbakemeldinger om tolkingen	9
7.1 Lydopptak.....	9
7.2 Tilbakemelding til Nasjonalt tolkeregister.....	9

1 Denne veilederens formål

Denne veilederen er et hjelpemiddel for offentlige etater som skal definere kvalitetskrav ved kjøp av tolketjenester.¹ Veilederen gir tips om hvordan du selv kan være med å styrke tolkingens kvalitet.

2 Tolking - et offentlig ansvar

Fagpersonens eller tjenestemannens kommunikasjonsansvar er bestemt av lover som regulerer den enkelte tjeneste, eksempelvis forvaltningsloven, pasientrettighetsloven, domstolloven, menneskerettsloven og utlendingsloven. Lovverket skal sikre tilgang til faglig forsvarlige tjenester for brukere av offentlige tjenester. I tillegg er brukernes rettigheter definert av internasjonale konvensjoner som Norge har undertegnet, slik som Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen og Den nordiske språkkonvensjonen.

Tolking i offentlig tjenesteyting gjør fagpersoner og tjenestemenn i stand til å informere, veilede og høre partene i en sak på tross av språkbarrierer. God kommunikasjon er en forutsetning for å ivareta rettssikkerheten til partene i en sak, og en investering i forsvarlig kommunikasjon vil forebygge misforståelser, og således føre til sparte kostnader.

Der det er bruk for tolk, er tolkingen å anse som en del av tjenesten. Finansiering av tolking er derfor den enkelte fagmyndighets ansvar.

2.1 Tolking og kundens mulighet for kvalitetskontroll

Tolking er en tjeneste som skiller seg fra andre tjenester blant annet ved at kunden selv vanskelig vil kunne kontrollere tjenestens kvalitet.

En tolk gjengir muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort. Dette kan høres enkelt ut. Å tolke krever imidlertid at utøveren behersker en rekke ferdigheter. I tillegg til særdeles gode ferdigheter i to språk, må tolken mestre tidspress som tolkens hukommelse arbeider under. Det stilles store krav til tolkens nøyaktighet. Tolkens konsentrasjonsevne, stresstoleranse og utholdenhet er avgjørende for resultatet.

Tolken skal ikke selv ta del i samtalen, og det er viktig at tolken har innsikt i etiske og kommunikasjonsmessige aspekter ved tolkens funksjon i samtalen. Tolkens evne til å holde seg upartisk i samtalen er av stor betydning for tolkingens kvalitet. Barn, ektefeller, slektninger, venner, naboer eller kollegaer må derfor ikke brukes som tolk.

Erfaring som tolk er i seg selv ingen garanti for at man innehar de ferdighetene som tolkeoppgaven krever. Gjennom testing av tolker har Integreings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) avdekket at 60 % av personer med tolkeerfaring fra offentlig sektor har såpass svakt ordforråd at de ikke har forutsetninger for å klare tolkeoppgaven.²

Ved kjøp av tolketjenester er det viktig å benytte tolker med dokumenterte ferdigheter i tolking.

¹ Veilederen er laget med henblikk på talespråkstolking. For informasjon og bestilling av tegnspråkstolking se www.nav.no

² Se evalueringsrapporten Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT). <http://imdi.no/upload/tolking/ToSPoT%20evalueringrapport%202005.pdf>

3 Nasjonalt tolkeregister

Nasjonalt tolkeregister er et innsynsregister som gir en oversikt over tolkers formelle kompetanse i tolking mellom norsk og andre språk. Registeret driftes av IMDi og er allment tilgjengelig på www.tolkeportalen.no.

Tolkeregisteret har fem kvalifikasjonskategorier der tolkene som har statsautorisasjon og/eller tolkeutdanning utgjør kategori 1-3.

Statsautoriserte tolker har bestått en omfattende eksamen hvor deres grunnleggende ferdigheter er blitt nøye vurdert. Tolkeutdanning gir tolken innsikt i yrkesetikken og trenging i tolketeknikk.

Foreløpig er det for få tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning i Norge til å dekke behovet for tolking i offentlig sektor. Registeret inneholder derfor to tilleggskategorier for praktiserende tolker uten utdanning og/eller autorisasjon: De som er registrert i kategori 4 har dokumenterte kvalifikasjoner i skriftlig oversettelse, og et innføringskurs i tolkens ansvarsområde i tillegg. Personer i registerets kategori 5 har gjennomført en tospråklig test og et innføringskurs i tolkens ansvarsområde.

Kategori 4 og 5 er å regne som rekrutteringskategorier. Framtidsmålet er at registeret skal gi praktiserende tolker i alle aktuelle språk mulighet til å avansere i registeret gjennom at det tilbys utdanning og autorisasjon i stadig flere språk.

En oversikt over hvilke språk det hittil er tilbudt autorisasjon og utdanning i, og hvilke språk som er representert i Nasjonalt tolkeregister finner du på Tolkeportalen.

3.1 Hvordan bruke Nasjonalt tolkeregister?

I Nasjonalt tolkeregister får du innsyn i hvilke kvalifikasjoner de registrerte tolkene besitter. Registeret kan enten brukes for å sjekke kvalifikasjonene til en tolk som allerede er bestilt, eller for å kontakte tolker med etterspurte kvalifikasjoner. Nasjonalt tolkeregister har ikke bestillingsfunksjoner, men innehar kontaktopplysninger til tolkene.

Ved kjøp av tolketjenester bør du alltid etterspørre tolker som har dokumenterte tolkefaglige kvalifikasjoner. Dette bør gjelde enten tjenesten kjøpes fra tolken eller gjennom et tolkeformidlingsbyrå. Som tilbudsgivere kan tolken/tolkeformidleren dokumentere nødvendige ferdigheter ved å vise til at tolken står oppført i Nasjonalt tolkeregister.

IMDi anbefaler at man alltid velger tolker med statsautorisasjon og/eller utdanning. Rekrutteringskategoriene bør kun brukes når man ikke finner tolk i kategori 1-3, eller når disse ikke er tilgjengelige. Ved inngåelse av kontrakter med tolkeformidlere bør formidleren vise rutiner for å sikre at tolker med statsautorisasjon og/eller tolkeutdanning blir foretrukket.

Dersom ingen tolk er oppført i Nasjonalt tolkeregister for det språket du trenger tolk til, ber vi deg melde ifra til IMDi via www.tolkeportalen.no, slik at behovet for kvalifiseringstiltak blir videreformidlet.

4 Kjøp av tolketjenester

Bruk av ufaglærte tolker kan få store rettssikkerhetsmessige konsekvenser. Ved kjøp av tolketjenester bør man derfor alltid etterspørre tolkefaglige kvalifikasjoner. I praksis vil det si at tolker med statsautorisasjon og/eller tolkeutdanning skal foretrekkes i språk hvor tolker med disse kvalifikasjonene finnes.

Regelverket om offentlige anskaffelser pålegger offentlige oppdragsgivere å basere anskaffelse av tjenester så langt som mulig på konkurranse. Tolkefaglige kvalifikasjoner bør alltid være tungtveiende når tolketjenester konkurranseutsettes.

4.1 Reglene om offentlige anskaffelser

Kjøp av tolketjenester skal skje i overensstemmelse med reglene om offentlige anskaffelser³. Disse reglene innebærer at en rekke grunnleggende krav skal ivaretas for alle anskaffelser, uavhengig av anskaffelsens verdi. For anskaffelser over 500 000 kroner stiller regelverket videre detaljerte krav til bestemte prosedyrer som må følges, herunder krav om utlysning. Det gis i regelverket også nærmere regler for beregning av kontraktverdien. Veileder til reglene om offentlige anskaffelser gir utfyllende informasjon om bl.a. prosedyrer og beregning av terskelverdier.⁴

Når anbud på tolketjenester skal lyses ut kan det være hensiktsmessig å dele opp anskaffelsen etter språk, fordi hvert språk i utgangspunktet har ulike

³ Lov 16 juli 1999 nr. 69 og forskrift fastsatt ved kgl.res. 7. april 2006 nr. 402.

⁴ Veilederen finnes på Fornyings- og administrasjonsdepartementets hjemmeside: http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/Veiledninger_og_brosjyrer/2006/Veileder-til-reglene-om-offentlige-anska.html?id=437022

Kvalifikasjonskategorier

Kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister er inndelt i fem nivåer som beskrevet under.

Alle som kvalifiserer seg til oppføring blir plassert i en av disse kvalifikasjonskategoriene. Kategoriene er knyttet til hvert enkelt språk. Høyeste kategori det enkelte språket vil alltid komme først i et søkeresultat. Det finnes en del språk der det ennå ikke har vært tilbud om autorisasjon og/eller utdanning.

Nivå 1: Tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning

Statsautoriserte tolker med bevilling fra Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) eller Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og minst 30 studiepoeng/10 vektall i tolking fra universitet og/eller høyskole.

Nivå 2: Tolker med statsautorisasjon

Statsautoriserte tolker med bevilling fra Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) eller Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi).

Nivå 3: Tolker med tolkeutdanning

Tolker med minst 30 studiepoeng og/eller 10 vektall i tolking fra universitet og/eller høyskole.

Nivå 4: Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring

Statsautoriserte translatører og/eller fagoversettere som har kurset i Tolkenes ansvarsområde (TAO).

Nivå 5: Personer med bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring

Personer som har tilfredsstillende resultat Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT), samt kurs i Tolkenes ansvarsområde (TAO).

tilbydere og derfor må anses som ulike markeder. Det er også mulig å lyse ut flere språk under ett. Dersom en velger dette, er det viktig at hvert språk vurderes separat under gjennomgangen av tilbudene.

Når en tjeneste utlyses følger det av likebehandlingsprinsippet at man må akseptere tilbud både direkte fra tolkene selv og fra formidlingsbyrå på like vilkår.

Dokumenterte ferdigheter i tolking bør være et kvalifikasjonskrav som leverandørene må oppfylle for å delta i konkurransen. Erfaring som tolk kan på ingen måte erstatte kravet om dokumenterte kvalifikasjoner.

Mange tolkeformidlere opererer med egne kurs og tester for å dokumentere ferdighetene til sine tolker. Undersøkelser viser imidlertid at kvaliteten på disse kursene og testene er svært varierende. I Nasjonalt tolkeregister blir alle tolkene vurdert ut fra samme kriterier. IMDi anser derfor oppføring i Nasjonalt tolkeregister som en god måte å dokumentere ferdigheter på ⁵. Man må likevel også tillate annen form for dokumentasjon som på tilstrekkelig vis godtgjør at tolkene har de nødvendige ferdigheter.

Er tilbyder et tolkeformidlingsbyrå, må byrået dokumentere at tolkene de formidler har tolkefaglige kvalifikasjoner. Byråer bør dessuten kunne redegjøre for hvordan tolkenes kvalifikasjoner dokumenteres når tjenesten leveres. Dette kan f.eks. skje ved å vise til at tolkene er oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Ved vurdering av tilbudene skal tolke-

5 Ikke alle språk har hittil mulighet for oppføring i Nasjonalt tolkeregister. En oversikt over tilgjengelige språk i registeret finnes på <http://imdi.no/upload/tolking/Språk%20registeret.pdf>

nes kvalifikasjoner vektlegges. Dette kan gjøres ved å anvende tildelingskriteriet "det økonomisk mest fordelaktige tilbudet" og velge kriterier som sier noe om kvalifikasjonene til de tolkene som tilbyr å utføre tjenesten. ⁶ Tolker med statsautorisasjon og/eller tolkeutdanning bør alltid foretrekkes. Tolker uten statsautorisasjon og/eller tolkeutdanning bør kun velges i de språkene autorisasjon eller utdanning ikke er gitt.

4.2 Kjøp fra tolken

Tolken er primærleverandør av tolketjenester. Kjøper man tjenesten direkte fra tolken, er det enklere å kontrollere at tolken har de kvalifikasjonene man etterspør.

Mange av tolkene med autorisasjon og/eller utdanning er dessuten ikke tilknyttet noen formidler ⁷. For å etterkomme kravet om utdanning og/eller autorisasjon, vil det derfor i mange tilfeller være nødvendig å inngå kontrakt med tolken utenom tolkeformidlere.

Er man storforbruker av tolketjenester vil bestilling rett fra tolken som oftest kreve at man bruker tid på booking, administrasjon av lønn, osv. Store tolkebrukere som kjøper tolketjenester fra tolken utenom tolkeformidlere har gjerne en egen avdeling som tar seg av dette. ⁸

6 Se nærmere om forholdet mellom kvalifikasjonskrav og tildelingskriterier i fornyings- og administrasjonsdepartementets veileder til reglene om offentlige anskaffelser, kapittel 9.3.

7 Bare 1 av 10 tolker med autorisasjon og/eller utdanning i Nasjonalt tolkeregister er tilknyttet en tolkeformidler (per februar 2008).

8 Koordineringsenheten ved Asylavdelingen i Utlendingsdirektoratet (UDI-KOR), tingretten i Bergen, Lovisenberg Diakonale Sykehus og Oslo politidistrikt har egne system for bestilling. UDIs kvalitetssikringsprogram er beskrevet i Wattnes rapport *Kvalitetskriterier i tolkeformidlersektoren* (tilgjengelig på www.tolkeportalen.no).

4.3 Kjøp gjennom tolkeformidler

Et formidlingsbyrå kan bistå tolkebrukere med den praktiske delen ved kjøp av tolketjenester, finne fram til tilgjengelig tolk, lage avtale med tolken, administrere lønn osv.

I dag er det registrert rundt 40 private og offentlige tolkeformidlere i Norge. Det stilles imidlertid ingen tolkefaglige krav ved registrering av et tolkeformidlerbyrå, og erfaringene viser at kvalitetskontrollen i formidlerleddet varierer. IMDi anbefaler derfor tolkebrukere å etterspørre tolker som har tilstrekkelig dokumenterte ferdigheter – også ved kjøp gjennom tolkeformidler. En måte som tolkeformidlere kan dokumentere at tolkene har slike ferdigheter på er å vise til at tolkene er oppført i Nasjonalt tolkeregister.

4.4 Pris

Tolker som tar oppdrag for politiet og domstolene avlønnes med 4/5 av advokatsalær. Dette reguleres av Forskrift om salær fra det offentlige til advokater m.v. JD 1998. Fra 1. januar 2007 er offentlig salærsats 825,- kroner per time. Offentlig sektor for øvrig er ikke bundet av samme regelverk. For å kunne konkurrere om tolker med autorisasjon og utdanning, kan det imidlertid være hensiktsmessig å basere seg på tilsvarende priser.⁹ Ved kjøp av tolketjenester via en formidler, bør det gå fram av pristilbudet hvor stor andel som tilfaller tolken og hvor stor andel som tilfaller formidlerleddet.

⁹ Utlendingsdirektoratet baserer avlønning av tolkene på salærsatsen og differensierer i tillegg lønnen etter kvalifikasjoner for å anspore tolkene til videre kvalifisering.

4.5 Tolketjenester på budsjettet

Sektormyndighetene skal sikre god forvaltningspraksis innenfor sine ansvarsområder. Herunder kommer ivaretagelse av informasjons- og veiledningsplikten og plikten til å høre partene i en sak. I praksis innebærer dette at rutiner og budsjetter bør gi rom for bestilling og betaling av tolketjenester i saker hvor tolking er et nødvendig verktøy for å ivareta ansvarlig kommunikasjon.

Praksis for bestilling av tolketjenester bør være forankret i virksomhetens budsjett- og planarbeid, og alle i virksomheten bør gjøres kjent med rutiner rundt bestilling og betaling for tolketjenester.

5 Hvordan kan du bidra til å styrke tolkingens kvalitet?

Tolkingens kvalitet avhenger av en rekke faktorer som er sammensatte, vanskelig å standardisere og krevende å kontrollere. Uansett om virksomheten kjøper tolketjenester direkte hos tolken eller via tolkeformidler, er det nødvendig å følge opp med kvalitets sikring også etter innkjøpsprosessen.

Nedenfor følger noen punkter om hvordan man kan bidra til å sikre at kvaliteten på tolketjenester blir tilfredsstillende.

5.1 Å kommunisere via tolk

Tolkingens kvalitet avhenger ikke alene av tolkens ferdigheter. Den fagpersonen som er ansvarlig for samtalen bidrar også til tolkingens kvalitet.

Kommunikasjon via tolk innebærer både muligheter og begrensninger sammenlignet med en vanlig konsultasjon eller samtale uten tolk. Når du skal gjennomføre en tolket samtale, må du være ekstra godt forberedt på din egen rolle og ditt eget budskap. Kommunikasjon via tolk bør være en del av internopplæringen for ansatte.

Brosjyren *Å samtale via tolk* gir praktiske tips om hva du bør passe på under en tolket samtale. IMDi og enkelte offentlige tolketjenester vil kunne bistå i opplæring i kommunikasjon via tolk.

5.2 Å tilrettelegge for forsvarlig tolking

Tolkens oppgave er svært krevende.

Gi alltid tolken forsvarlige arbeidsforhold og tilstrekkelige forberedelsesmuligheter. For å få tilstrekkelige forkunnskaper om sammenhengen han eller hun skal tolke i vil tolken ofte trenge informasjon om oppdraget på forhånd. Det er viktig at oppdragsgiver er behjelpelig med å skaffe denne informasjonen.

Lytt til tolkens behov i forhold til tolketeknikk og arbeidsmetode, og pålegg aldri tolken andre arbeidsoppgaver enn å tolke.

Vær oppmerksom på at tolken kan trenge pauser oftere enn deg som har kontroll over gangen i samtalen.

6 Valg mellom tolkemetoder

Avhengig av situasjonen og forholdene rundt samtalen vil du måtte velge hvordan tolkingen skal foregå og

hvordan situasjonen skal tilpasses for å gjøre tolkens arbeid mulig.

6.1 Frammøtetolking

I offentlig sektor er det mest vanlig, og ofte mest praktisk, at tolken er til stede i rommet sammen med samtalepartene. Tolken oversetter da vekselvis det du og tjenestemottaker sier til hverandre. Dette kalles konsekutiv tolking. Om tolkingen skal foregå simultant, dvs. samtidig med at dere snakker, må det sørges for simultantolkeutstyr i form av lydutstyr og en lydtett kabin til tolken.

6.2 Skjermtolking og telefontolking

I distriktene kan tolking via skjerm eller telefon være et alternativ til frammøtetolking på grunn av store avstander og lang reisevei. Ved skjermtolking har tolken kontakt med samtalepartene via en skjerm og kamera. Ved telefontolking foregår tolkingen via vanlig telefon.

Begge former for fjerntolking må planlegges godt, og tolken må få gode muligheter til å forberede seg. Samtaler som skal tolkes over telefon er særdeles krevende for tolken. At tolken ikke kan se samtalepartene, og dessuten har redusert mulighet til å styre replikklengden, gjør arbeidsforholdene vanskeligere for tolken enn ved frammøtetolking. Telefontolking bør som regel bare benyttes til kortere samtaler, og for å gi konkrete beskjeder. I forsøk med skjermtolking rapporterer tolkene at de opplever bedre kontroll med situasjonen enn ved telefontolking.

For at tolkens arbeidsforhold skal være forsvarlige ved fjerntolking, er

god forberedelse, samt rolige og kontrollerte forhold i "studio" nødvendig.

eller andre forhold som gjelder tolkens opptreden under tolkingen. Nasjonalt tolkeregiſter behandler ikke anonyme henvendelser om tolker i regiſteret. Henvendelser om tolker i regiſteret må fremmes skriftlig.

7 Tilbakemeldinger om tolkingen

7.1 Lydopptak

Lyd- eller videoopptak av den tolkede samtalen gjør det mulig å evaluere tolkingen i etterkant dersom det skulle oppstå tvil om tolkingens kvalitet. Lydopptak kan dessuten virke skjerpene på grunn av vissheten om at kvaliteten faktisk kan etterprøves.

Ved mistanke om mangelfull eller feilaktig tolking av tolker i Nasjonalt tolkeregiſter, vil lydopptak av tolkingen være bevismateriale.

7.2 Tilbakemeldinger til Nasjonalt tolkeregiſter

Tolkingens kvalitet avhenger av menneskelige faktorer, og Nasjonalt tolkeregiſter kan ikke garantere for kvaliteten i tolkeoppdrag utført av personer i regiſteret.

Alle tolker i Nasjonalt tolkeregiſter er imidlertid forpliktet til å utføre sitt verv i samsvar med Retningslinjer for god tolkeskikk. Dersom du er usikker på om en tolk fra Nasjonalt tolkeregiſter utfører oppgaven sin på en forsvarlig måte, kan du melde fra om dette til regiſteret via www.tolkeportalen.no eller ved direkte henvendelse til IMDi.

Uakseptabel atferd fra tolkens side kan gjelde brudd på etiske retningslinjer, herunder mangelfull eller feilaktig tolking, brudd på taushetsplikten, tolkens innblanding i kommunikasjonen på vegne av partene i samtalen,

Postadresse:

Nasjonalt tolkeregister

IMDi

Postboks 8059 Dep.

0031 Oslo

Besøksadresse:

Hausmannsgate 23-25

0182 Oslo

Sentralbord 24 16 88 00

E-post: ntreg@tolkeportalen.no

www.tolkeportalen.no