



**KUST-ÖSTERBOTTENS SAMKOMMUN  
FÖR SOCIAL- OCH PRIMÄRHÄLSOVÅRD  
FISC - K5**

**Tolkningsguide för myndighetsbruk**

Det är skäl att beställa tolkning, om du inte vet med säkerhet, att klienten har tillräckliga kunskaper i svenska. Även om klienten inte anser att det är nödvändigt med tolkning, har myndigheten rätt att anlita en tolk för att underlätta sitt eget arbete.

Reservera tillräckligt med tid. Var uppmärksam på att ett kundbesök med tolkning tar ca två gånger längre tid än ett vanligt kundbesök. Om den reserverade tiden ändras eller annulleras, meddela genast om det. Om du inte meddelar i tid, om ändrad eller annullerad tid, kan du hamna att betala också för den tiden.

### **Tolkningsformer:**

- **Direkttolkning;** tolken är fysiskt i samma utrymmen som de övriga tolkningsparterna. De flesta tolkningar sker som direkttolkningar, tolken kommer till, av beställaren angiven plats för att tolka. Observera, om du beställer tolken långt ifrån, blir resekostnader högre. Om möjligt, anpassa flera tolkningar till samma dag, du sparar extra resekostnader. Den vanligaste tolkningsmetoden är konsekutiv- eller dialogtolkning, vilket innebär att tolken tar vid när personen som talar gör uppehåll efter ett relativt kort avsnitt eller en replik i dialogen. Simultantolkning används oftast vid större möten, seminarier och konferenser; tolken tolkar nästan samtidigt med talaren som blir tolkad talar.
- **Distanstolkning;** tolken är på en annan plats, skilt från de övriga parterna. Distanstolkning kan ske som telefontolkning eller videotolkning. Telefontolkningen sker under den tid som överenskommits tidigare. Myndigheten tar kontakt till tolken då tolkningsparterna är beredda att börja. Nödvändig utrustning är en högtalartelefon, så att alla som deltar i samtalet kan höra tolken. Till videotolkningen behövs videokonferensutrustning.

Ta, innan tolkningen, reda på om det behövs kvinnlig eller manlig tolk. I vissa kulturer och religioner är det önskvärt att en kvinna tolkar en kvinna och en man tolkar en man, detta gäller i synnerhet ärenden som berör intimitets- eller personliga saker.

### ***Direkt tolkning***

#### **Beställ tolk i god tid och meddela:**

- **tolkningsspråk**
- **tolkningsdag, klockslag då tolkningen börjar och avslutas**
- **önskemål hur tolkningen utförs (på plats, telefon- eller videotolkning)**
- **behövs det manlig- eller kvinnlig tolk**
- **namnet och telefonnummer för den person som anlitar tolk**
- **invandrarklientens namn**
- **tolkningsplats och exakta adressuppgifter**
- **beställarens namn och telefonnummer**
- **faktureringsadress, om den inte är samma som tolkningsplatsens**
- **ämnet för tolkning (leverera, om möjligt, förhandsmaterial)**

Det underlättar och påskyndar tolkningen om tolken erhåller förhandsmaterial. Förbered dig noggrant för tolkningstillfället, om möjligt träffa tolken ca 10 – 15 minuters tid innan den egentliga tolkningen, gå genom ämnet i korthet med tolken.

Tolken sitter mellan myndigheten och klienten på så sätt, att han får ögonkontakt till alla tolkningsparter. Tolken skall återge allt som sägs och inte utelämna, tillägga eller förändra något.

Anlita endast **professionella** tolkar, om det bara är möjligt, anlita inte klientens släkting, bekant och **aldrig ett barn!** Du kan inte värdera deras språkkunskaper. De är inte heller opartiska och omfattas inte av tystnadsplikten.

Genast i början av tolkningstillfället, presentera de närvarande. Klienten kan ha med sig en hjälpperson, sin make/maka eller någon annan person, be också dem presentera sig, om du inte känner dem från tidigare.

Vänd dig mot klienten när ni talar (inte mot tolken, närstående eller hjälpperson), tala alltid direkt till klienten. Tala i du - eller ni-form. Tala så tydligt och förståeligt som möjligt och undvik långa meningar, för att tolken skall hinna tolka allt du säger. Undvik fackuttryck, dialekt och ordlekar.

Tolken kan göra anteckningar för att underlätta tolkningen, se till att anteckningarna förstörs efter tolkningen (för tystnadspliktens bevarande). Fråga aldrig tolkarna om deras åsikt i sakfrågor. Du kan fråga råd av tolken gällande tolkning, innan den egentliga tolkningen sätts i gång. Kom ihåg, **använd tolken endast som tolk.**

Berätta och utför via tolken alla ärenden, som du vill att klienten bör veta (exempelvis hur man fyller i blanketter). Håll fast vid den överenskomna tolkningstiden, tolken kan inte försena sig från följande tolkningstillfälle på grund av att föregående tolkning drar ut på tiden. Om tolken skall tolka i flera timmar, kom ihåg att hålla 10 – 15 minuters paus en gång per timme.

Mitt i tolkningen kan tolken begära dig att avbryta för en stund, att du upprepar, att du pratar långsammare eller att du förtydligar det du just har sagt. Försäkra också om, att klienten har förstått saken du berättat om genom att t.ex. upprepa, eller att fråga ”har du förstått”?

**Var dig själv och kom ihåg att det är DU som är proffs inom ditt eget yrkesområde. Håll dig lugn, bli inte nervös!**

### ***Distanstolkning***

Ovan nämnda anvisningar gäller också vid distanstolkning. Det är viktigt i distanstolkningen att du berättar för tolken om ärendet som skall tolkas och presenterar de personer som deltar i tolkningstillfällena. Informera tolken också om i vilka utrymmen tolkningen sker och vad som händer i rummet.

Vid telefontolkning observera, att telefonen är vänd mot dig och klienten och att telefonen är nära er, detta försäkras att tolken och klienten hör det som skall tolkas.

Vid videotolkning observera ytterligare, att både du och klienten är vända mot kameran så att tolken kan ha ögonkontakt också vid en videotolkning. I och med detta upplever alla parter att de har ögonkontakt med varandra.

Distanstolkning bör beställas också i förväg. Du kontakter tolken då du och din klient är redo att börja tolkningen, försök hålla tiden som du har beställt på förhand.

## Varifrån beställer jag tolken?

Tolkcentraler erbjuder professionell tolkning.

### Tolkcentraler i Finland:

- **Helsingin seudun asioimistulkikeskus**  
Lehdokkitie 2 B, 01300 Vanda  
tel. 09 – 839 20040/tolkförmedling
- **Keski-Suomen tulkikeskus**  
Yliopistonkatu 30 C 3 krs. 40100 Jyväskylä  
tel.014 – 626 672/tolkförmedling
- **Lahden seudun tulkikeskus**  
Pl. 116, Saimaankatu 64, 15101 Lahtis  
tel.03 – 8103 282/tolkförmedling
- **Pirkanmaan tulkikeskus**  
Pohjolankatu 25 B, 33500 Tammerfors  
tel.03 – 3147 7314/tolkförmedling
- **Österbottens tolkcentral**  
**Korsholmsesplanaden 6 – 8, byggn.23, 65100 Vasa**  
**tel.06 -325 2941/tolkförmedling**
- **Pohjois-Suomen tulkipalvelu**  
Pl. 60, 90015 Uleåborgs stad  
tel.08 – 5584 1856/tolkförmedling
- **Turun seudun tulkikeskus**  
Fredsgatan 14 b C, 20100 Åbo  
tel.02 – 2626 321/tolkförmedling