



# Tala genom tolk





## Innehåll

Konsten att tala genom tolk .....	3
Varför anlita tolk? .....	4
Vad styr tolkens arbete? .....	5
Tolkarnas kompetensnivåer .....	6
Typer av tolkning .....	7
Tolkningsmetoder .....	8
Tolkens Roll .....	9
God tolksed .....	10
Riktlinjer för tolkanvändaren, så här använder du tolk på bästa sätt .....	11
Att tala genom distanstolk .....	14

# Konsten att tala genom tolk

Att tala med en person genom tolk kan tyckas enkelt, men det innebär ett nytt sätt att kommunicera för den som inte är van. Det finns mycket att tänka på för att underlätta samtalet och för att skapa de bästa förutsättningarna för en bra kommunikation. Transvoice vill med denna broschyr hjälpa dig som tolkanvändare att på ett effektivt sätt kunna kommunicera med dina klienter genom tolk.

Transvoice förmedlar hundratusentals tolk- och översättningstjänster varje år, till beställare inom offentlig sektor, organisationer och privata företag. Våra tjänster erbjuds dygnet runt, årets alla dagar, med marknadens bredaste nätverk av tolkar och översättare. Vi talar över 200 språk och dialekter. Det kallar vi tolkservice i världsklass!

## **Kontakttolk**

Behöver du en kvalificerad tolk på plats? Vi har tolkar i hela Sverige, som snabbt och med högsta kvalitet kan åta sig ditt uppdrag.

## **Distanstolk**

En tolk via telefon eller video, s k distanstolk, lämpar sig i de flesta sammanhang. En distanstolk är det snabbaste och mest lättillgängliga sättet att få tolkassistentens på.

## **TolkDirekt**

Transvoice unika tjänst TolkDirekt ger dig omgående tillgång till tolk via telefon. Behovet kan vara akut eller till senare under samma dag. Boka TolkDirekt via Transvoice kundapp eller kundportal och få tolk tillsatt inom 10 sekunder.

Vi hjälper dig att kommunicera, utan krav på förbokning eller ledtid.

## Varför anlita tolk?

I Sverige har alla rätt till ett eget språk. Det är en demokratisk rättighet att förstå och bli förstådd för att kunna delta på lika villkor i alla samhällsfunktioner. Användandet av tolk är en förutsättning för detta, och det möjliggör också tolkanvändarens myndighetsutövande.

Det är flera olika lagar som reglerar och styr användandet av tolk och myndigheternas ansvar att anlita tolk när man har kontakt med personer som inte behärskar det svenska språket. Exempel på sådana lagar är:

### ● **Förvaltningslagen (2017:900) 13§**

När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk.

### ● **Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)**

Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och sjukvård på lika villkor för hela befolkningen.

### ● **Förvaltningsprocesslagen (1971:291) 50§:**

Behärskar part, vittne eller annan som skall höras inför rätten ej svenska språket eller är han allvarligt hörsel- eller talskadad, skall rätten vid behov anlita tolk. Rätten får även i annat fall vid behov anlita tolk.

### ● **Rättegångsbalken (1942:740), 5 kap 6§:**

Är part, vittne eller annan, som skall höras inför rätten ej mäktig svenska språket må tolk anlitas att biträda rätten.

### ● **Socialtjänstlagen (2001:453)**

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

### ● **Europakonventionen artikel 6:3:**

Var och en som blivit anklagad för brott har följande minimirättigheter:

- a)** att utan dröjsmål, på ett språk som han förstår och i detalj, under rättas om innebörden av och grunden för anklagelsen mot han,
- e)** att utan kostnad bistås av tolk, om han inte förstår eller talar det språk som begagnas i domstolen.

### ● **Språklag (2009:600), 1 §**

I denna lag finns bestämmelser om svenska språket, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket. Lagen innehåller även bestämmelser om det allmännas ansvar för att den enskilde ges tillgång till språk samt om språkanvändning i offentlig verksamhet och i internationella sammanhang.

## Vad styr tolkens arbete?

Precis som det finns lagar som styr varför vi skall anlita tolk så finns det också tydliga lagar och regler som styr tolkens arbete. Här följer några av dem:

- God tolksed, Kammarkollegiet (2019)
- Lagen om tystnadsplikt för tolkar och översättare (1975:689)
- Sekretess- och offentlighetslagen, SOL (2009:400)
- Avtal mellan tolkförmedlingen (Transvoice) och den enskilde tolken

# Tolkarnas kompetensnivåer

## Rätt tolk till rätt uppdrag

Idag finns det fyra vedertagna kompetensnivåer bland tolkar. Minimikravet för att bli registrerad tolk hos Transvoice är att man har en grundutbildning och sedan är testad och godkänd. Det är Kammarkollegiet som auktoriserar tolkar i Sverige. Efter erhållen auktorisation så finns det möjlighet att skaffa sig ytterligare specialkompetens.

### Nivå 1. Övrig tolk

Har genomgått minst en introduktionskurs, har erfarenhet av yrket och är sedan testad och godkänd av Transvoice.

### Nivå 2. Utbildad tolk

Har ett utbildningsbevis från en sammanhållen grundutbildning som står under tillsyn av Myh (Myndigheten för yrkeshögskolan) eller TÖI (Tolk- och översättarinstitutet) efter år 2006 eller som genom en validering av sina kunskaper och tidigare utbildning erhållit kompetensen av MYh.

### Nivå 3. Auktoriserad tolk

Av Kammarkollegiet godkänd i ett mycket krävande kunskapsprov som är både muntligt och skriftligt.

### Nivå 4. Auktoriserad Rättstolk eller Sjukvårdstolk

Auktoriserad tolk som genom ytterligare ett kunskapsprov hos Kammarkollegiet skaffat sig specialkompetens inom juridik eller sjukvård.

Transvoice tillsättningspolicy är att så gott det går följa kompetenskategorierna och alltid tillsätta högsta möjliga kompetens samt att tillmötesgå kundens önskemål beträffande kön, särskild tolk och specifik kompetens.

#### Att tänka på!

Av alla aktiva tolkar idag så är det runt 20 procent som har en auktorisation. I vissa språk finns det gott om auktoriserade tolkar men i de flesta språk så finns det bara ett fåtal eller ingen auktoriserad tolk alls. Du kan själva söka och överblicka auktoriserade tolkar på Kammarkollegiets hemsida.

# Typer av tolkning

## Kontakttolkning

Traditionell form av tolkning, även kallat tolkning på plats, där tolken och alla inblandade parter sitter i samma rum. Fördelarna med denna typ av tolkning är att man inte är beroende av tekniken som med telefontolkningen och att det underlättar för tolken att se kroppsspråk, gester etc. Lämpar sig i samtal med små barn eller hörselskadade.

## Distanstolkning

Handlar i de allra flesta fall om tolk via telefon men video kan också förekomma. Vid distanstolkning sitter kunden och klienten i regel i samma rum medan tolken befinner sig via telefon eller video på en annan plats. Distanstolkning kan också ske via ett trepartssamtal där alla tre parterna befinner sig på olika platser.

Telefontolkning är en renare form av tolkning där det krävs större språklig kompetens hos tolken.

## Fördelarna med telefontolkning är flera:

- Anonymitet.
- Tolkar i hela landet kan nyttas vilket innebär bättre tillgänglighet och högre leveranssäkerhet.
- Inga resor för tolken och mindre miljöpåverkan.
- Tolk kan tillsättas med kort varsel.
- Det kan vara lättare för klient att öppna sig och prata om känsliga ämnen.
- Jävsituationer undviks.
- Kontakten klient - kund kan stärkas.
- Lämpligt vid situationer där man t.ex. vill minska smittspridning.
- Lägre kostnad.

# Tolkningsmetoder

## Konsekutiv tolkning

Konsekutiv tolkning är den absolut vanligaste tolkningsmetoden där tolken och talaren turas om, med en eller ett par meningar i taget. Nackdelen är att lyssnare och talare måste vänta in vad som sägs, vilket fördröjer samtalet.

## Simultantolkning

Simultantolkning innebär att tolkningen sker samtidigt som talarens anförande. Simultantolkning ställer betydligt högre krav på tolken. Endast ett fåtal tolkar behärskar simultantolkning och i regel krävs det specialutbildning. I själva uppdraget så ingår det att man noga sätter sig in i ämnet och förbereder sig noggrant. Oftast krävs det särskild teknisk utrustning för utförandet. Simultantolkning är vanligast förekommande vid konferenser, föreläsningar, seminarier, stämmor och så vidare, där det ska tolkas för flera samtidigt. Simultantolkning kan också förekomma när det bara ska tolkas för 1-2 personer, då kan det också kallas för viskningstolkning.

## Viskningstolkning

Är simultantolkning men utan specifik utrustning där tolken sitter bredvid sin lyssnare och simultantolkar genom viskning. Används ofta under seminarier eller föreläsningar där bara en eller ett begränsat antal personer behöver tolk.





# Tolkens Roll

## Att vara tolk

Som tolk har man ett stort ansvar som förmedlare av andra människors känslor, tankar och budskap. För att kunna klara av sitt arbete väl måste tolken besitta dessa kompetenser:

- **Språklig kompetens:** kunskapsnivån ska vara hög, det räcker inte bara med artighetsfraser och vardagsspråk. Tolken ska kunna uttrycka sig ledigt och bekvämt i båda språken.
- **Kunskapsmässig kompetens:** En allmänbildad tolk med arbetslivserfarenhet och kunskap i det tolkade ämnet gör det lättare för hen att hänga med och förstå vad som sägs så att rätt term hittas.
- **Yrkesmässig kompetens:** Tolken ska känna till yrkesreglerna och de etiska principerna i tolkningsbranschen och verkar därefter.
- **Tolkningsfärdighet:** tolken ska bl.a. kunna kommunicera och växla mellan språken lätt och smidigt.

### Att tänka på!

Tolkning är ett yrke som kräver utbildning och erfarenhet. Att kunna två språk är inte samma sak som att kunna tolka. Tolkning kräver andra färdigheter. Så använd inte en tvåspråkig kollega eller anhörig som tolk.

# God tolksed

Kammarkollegiets skrivelse God tolksed ligger som grund för tolkens riktlinjer i arbetet. Det är en yrkeskodex som vägleder tolken i sin yrkesutövning. Transvoice och de flesta andra förmedlingar har inskrivet i sina avtal att alla tolkar ska följa den. Här följer några av dessa riktlinjer:

## ● **Lämplighet för uppdraget**

Innan tolken åtar sig eller fullföljer ett uppdrag, ska han eller hon bedöma sin lämplighet att utföra det. Tolken ska avsäga sig uppdraget om han eller hon inte har den kompetens som krävs för att utföra det på ett bra sätt.

## ● **Opartiskhet och neutralitet**

Tolken får inte ta parti för någon part. Det är viktigt att tolken har båda parternas förtroende.

## ● **Tolka allt som sägs**

Tolken skall tolka allt som sägs utan att lägga till, ta bort eller förvränga.

## ● **Tystnadsplikt**

Tolken får aldrig berätta vad som har sagts under eller i anslutning till ett tolkuppdrag.

## ● **Jäv**

Om tolken upptäcker att det kan finnas en jävsituation ska han eller hon avsäga sig uppdraget. Tolken betraktas som jävig om han eller hon

- är nära släkt eller vän/ovän till en part, eller har starka känslomässiga band till en part
- är ekonomiskt beroende av en part
- har direkt intresse av utgången i ärendet
- berörs av någon särskild omständighet som kan rubba förtroendet för hans eller hennes opartiskhet.

## **Tolkens presentation**

Innan ett uppdrag börjar så bör tolken presentera sig för båda parter på respektive språk: "Jag tolkar allt som sägs, jag är neutral och opartisk, jag har tystnadsplikt, Jag tolkar i jag-form."

# Riktlinjer för tolkanvändaren

– så här använder du tolk på bästa sätt

## Planera besöket

Planera samtalet noga så får du ett bättre flöde i hela samtalet och ett bättre resultat. Respektera tolkens arbetsmetoder, respektera tolkens yrkesetik, neutralitet och integritet, idealet är att tolk och sökanden är okända för varandra annars kan jäv uppstå. Försök om möjligt att se till så att tolk och klient inte träffas före det planerade samtalet, utan hänvisa tolken till en plats som är avskild från det ordinarie väntrummet. Vid till exempel hembesök ska du möta tolken utanför porten. Tolken går aldrig in till klienten ensam.

- **Tänk på** att tolksamtal tar längre tid än enspråkiga samtal när du planerar tiden.
- **Innan du bokar tolk** så säkerställ klientens önskemål eller direkta krav för att samtalet skall fungera, till exempel gällande dialekt.

## Placeringen i rummet

Placeringen i rummet är viktig. Det är du och klienten som ska föra samtalet och tala direkt till varandra, därför är det lämpligt att sitta som i en triangel med tolken i spetsen. Oftast fungerar denna placering, men beroende på tolkningssituationen kan andra konstellationer vara möjliga, viktigast att tänka på att alla är placerade så att kontakten är så naturlig som möjligt.

### Att tänka på!

Mellan kl. 09:00-11:00 och kl. 13:00-15:00 så är många tolkar uppbokade och efterfrågan är stor. För alla parter är det önskvärt om du som tolkanvändare har möjlighet att styra dina klientbesök, där det föreligger ett tolkbehov, utanför dessa tider.

## Under samtalet

- Börja med att presentera dig och tolken och låt sedan tolken presentera sig själv genom att berätta om sin yrkesroll på båda språken. Är det flera närvarande i rummet ska du också presentera dem.
- Tala direkt till klienten, inte till tolken, detta gör du genom att tala i jag- och du-form.
- Tala lugnt, klart och tydligt. Detta gäller alltid, men är extra viktigt vid telefontolkning.
- Tala inte i mun på varandra annars hinner tolken inte tolka allt som sägs.
- Uttala namn, siffror och adresser speciellt noggrant, upprepa dem och ställ kontrollfrågor till klienten för att säkerställa att det blir rätt.
- Undvik yrkesjargong, speciella facktermer och dialekter.
- Använd korta och tydliga meningar men gör inte onaturliga avbrott mitt i en sammanhängande mening.
- Ge tolken tid, avbryt inte i onödan.
- Avbryt bara om du tror att tolken och klienten för ett eget samtal vid sidan om.
- Be inte tolken om annat än tolkning.
- Fråga inte om tolkens åsikt och diskutera inte med tolken.
- Tolken har rätt att ta paus vid långa samtal.

### Att tänka på!

Tolken tolkar allt som sägs.  
Det du inte vill ha tolkat ska du heller inte säga.

## Kontrollera att du och din klient har förstått varandra

Det är din skyldighet att säkerställa att inga missförstånd finns. Upprepa frågor vid behov. Tänk på att tolken är där i egenskap av språkexpert och att det är du som är ämnesexperten. Du kan behöva förtydliga och förklara emellanåt. Tolken har rätt att föra anteckningar under samtalet och kan även vid behov använda sin ordbok som idag kan finnas på en läsplatta eller smartphone, så var beredd att ge tid till detta.

## Håll tiden

Håll den inbokade tiden eftersom tolken kan vara inbokad på andra uppdrag senare samma dag.

## Efter samtalet

- Stäm av start- och sluttiden med tolken.
- Vid kontakttolkning ska tolkens avslutade uppdrag signeras av tolkanvändaren i Transvoice app för tolkar. (OBS genom att signera godkänner du tolkens anspråk på ersättning, så kolla noga på vad du skriver under).
- Lämna feedback/betyg på uppdraget i Transvoice app eller kundportal. Att vi får återkoppling är viktigt för oss och handlar i slutändan om att matcha rätt tolk till rätt uppdrag. Det är det samlade intrycket av tolkningen i dess helhet som ska bedömas.

### Att tänka på!

Du leder samtalet – Tolken styr samtalstakten  
Du sköter sakfrågan – Tolken sköter språkfrågan  
Du frågar – Tolken översätter din fråga  
Du förklarar – Tolken översätter din förklaring

## Att tala genom distanstolk

Distanstolkning, och telefontolkning i synnerhet, är i de flesta fall den renaste formen av tolkning där tolken kommer som mest till sin rätt och i den bästa av världar så blir tolken endast en sk "röst i rummet". Tolken förblir i övrigt anonym för mötesdeltagarna. fördelarna med att använda telefontolk är flera:

- Anonymitet.
- Tolkar i hela landet kan nyttas vilket innebär bättre tillgänglighet och högre leveranssäkerhet.
- Inga resor för tolken och mindre miljöpåverkan.
- Tolk kan tillsättas med kort varsel.
- Det kan vara lättare för klient att öppna sig och prata om känsliga ämnen.
- Jävsituationer undviks.
- Kontakten tolkanvändare-klient kan stärkas.
- Lämpligt vid situationer där man t.ex. vill minska smittspridning.
- Lägre kostnad.

Att använda telefontolk ställer inte bara högre krav på tolken utan även på tolkanvändaren. Utöver det vi talat om tidigare så finns det andra viktiga saker att tänka på när man använder telefontolk.

- Använd ordentlig högtalarutrustning och kontrollera att utrustningen fungerar som den ska i god tid före start.
- Informera tolken om vilka som befinner sig i rummet.
- Tala extra klart och tydligt.
- Låta tolken tala till punkt utan att avbryta i onödan.
- Minimera störande bakgrundsljud.
- Stäm av start- och sluttiden med tolken.





# Transvoice

## Kontaktuppgifter

### Stockholm

Lindhagensgatan 126  
112 51 Stockholm  
08-120 800 00  
[info@transvoice.se](mailto:info@transvoice.se)

### Malmö

Grynbodgatan 14  
211 33 Malmö  
040-23 02 05  
[info@transvoice.se](mailto:info@transvoice.se)

[www.transvoice.se](http://www.transvoice.se)