

Veileder i bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester

November 2023

Innhold

1	Formål.....	4
2	Definisjoner	5
3	Bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester.....	6
3.1	Informere beboeren om retten til tolk.....	6
3.2	Når skal du bruke tolk, språkassistent eller digitale oversettertjenester?	6
3.2.1	Tolk	6
3.2.2	Språkassistent.....	7
3.2.3	Digitale oversettertjenester.....	7
4	Huskeliste for samtaler med tolk eller språkassistent	8
4.1	Før samtalen	8
4.2	Under samtalen.....	8
5	Å bruke tolk	9
5.1	Hvordan skaffe kvalifisert tolk?	9
5.2	Hvem betaler for tolken?	9
5.3	Tolkens rolle og funksjon.....	9
5.3.1	Taushetsplikten til tolken	10
5.3.2	Habilitet	10
5.3.3	Tolkemetoder og -hjelpemidler	10
6	Planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av oppdrag med tolk	12
6.1	Forberedelser	12
6.2	Informasjon til tolkebrukerne	12
6.3	Tolking under større møter	13
6.4	Møter med flere språkgrupper	13
6.5	Skjerming av tolken	13
6.6	Avbryt samtalen om nødvendig	13
7	Å bruke språkassistent	14
7.1	Asylmottakets ansvar ved bruk av språkassistenter	14
7.1.1	Rollen skal fremgå av ansettelseskontrakten	14
7.1.2	Samarbeidsavtale med beboere og lokale ressurspersoner	14
7.1.3	Tilrettelegg for oppgaven.....	14
7.1.4	Kvalitetssikre språkassistenten	15
7.1.5	Habiliteten til språkassistenten	15
7.1.6	Sørg for at språkassistenten er egnet til oppdraget	15
7.1.7	Avslutt samarbeidsforholdet om nødvendig.....	16
7.1.8	Tilby sluttattest	16

8	Opplæring og oppfølging av språkassistenter.....	17
8.1	Obligatorisk kurs	17
8.1.1	Modul 1	17
8.1.2	Modul 2	17
8.1.3	Rammene for kurset.....	18
8.1.4	Faglig tyngde og relevans	18
8.1.5	Motivasjon og inspirasjon	18
8.1.6	Tilpass innholdet i kurset til deltakere.....	18
8.1.7	Oppbygging av kurset og valg av pedagogiske virkemidler	18
8.1.8	Lag en huskeliste sammen med språkassistenten	19
8.1.9	Evaluering	19
8.1.10	Deltakerbevis	19
8.2	Oppfølging og veiledning.....	19
8.2.1	Innhold i og omfang av oppfølgingen.....	20
8.3	Andre kompetansehevende tiltak	20
9	Å bruke digitale oversettertjenester	21
9.1	Personvern.....	21

1 Formål

Riktig og tilstrekkelig bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester er en forutsetning for at asylmottaket kan gjøre jobben sin i tråd med [tolkeloven](#) med tilhørende [forskrift](#), og avtalen leverandøren har inngått med UDI.

Du kan lese om kravene til og rutinene for bruk av tolk og språkassistent i henholdsvis [«Generelle krav til drift av asylmottak» kap. 4.2](#) og [«Rutinebeskrivelse for generelle krav til drift av asylmottak» kap. 3](#). Veilederen utfyller kravene og rutinene, og gir mange praktiske tips til hva du må tenke på i forkant, under og etter en samtale der du trenger å bruke tolk, språkassistent eller digitale oversettertjenester.

2 Definisjoner

Vi har definert en del viktige begrep vi kommer til å bruke i denne veilederen.

- **Å tolke** betyr at ordlyden i et utsagn på ett språk blir gjengitt muntlig på et annet språk, så nøyaktig som mulig, og umiddelbart etter at de er uttalt.
- En **kvalifisert tolk** er en person som har den påkrevde språkferdigheten og tolkeetiske forståelsen som definerer denne profesjonen. For å være kvalifisert tolk må personen oppfylle kravene til å bli oppført i nasjonalt tolkeregister.
- En **språkassistent** er en ansatt, beboer eller lokal ressursperson med gode språkferdigheter som asylmottaket benytter seg av for at kommunikasjonen skal fungere best mulig i hverdagen.
- **Digitale oversettertjenester** er nettsider, apper eller enhver form for digitale programmer eller systemer som oversetter skriftlig tekst eller muntlig samtale. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, tjenester som bruker kunstig intelligens.
- En **tolkebruker** er enhver som kommuniserer med andre via tolk eller språkassistent og kan være både en beboer, en ansatt eller en ekstern informant.

3 Bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester

3.1 Informer beboeren om retten til tolk

Personer som bor i asylmottak, har ofte mangelfull kjennskap til hvilke rettigheter og plikter de har i Norge. Det er derfor viktig at beboeren får informasjon om sine rettigheter til tolk. Beboeren skal få informasjon om dette i ankomstinformasjonen, og dere må repetere og utdype informasjonen flere ganger under mottaksoppholdet. Beboerne må kjenne til retten for å kunne bruke den, og de må være fortrolige med hva det innebærer å bruke tolk.

3.2 Når skal du bruke tolk, språkassistent eller digitale oversettertjenester?

Når du skal gi informasjon eller utføre oppgaver som krever at du og beboeren forstår hverandre, trenger du noen som kan oversette for deg. Det gjør også beboerne, når de har noe viktig å meddele. Om situasjonen krever tolk, eller om dere klarer dere med en språkassistent eller digitale oversettertjenester, er avhengig av situasjonen. Du og kollegaene dine har ansvaret for å vurdere hva situasjonen krever.

3.2.1 Tolk

Du skal alltid bruke kvalifisert tolk når

- det er en [lovbestemt plikt å bruke tolk](#)
- det er nødvendig av hensyn til en beboers rettssikkerhet
- det er nødvendig for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste
- samtalen inneholder sensitiv informasjon, for eksempel om beboerens psykososiale forhold som helse, barns situasjon, familiekonflikter med mer.
- du utøver ledelse- og kontrollfunksjoner
- du formidler viktig informasjon til beboeren(e). I informasjonsarbeidet vil det ofte være behov for profesjonell tolk for å sikre at budskapet blir formidlet på en riktig måte og når frem til beboerne.

Ved avtalte møter har du som regel god tid til å vurdere om det er behov for tolk. Men dagligdagse situasjoner kan også ta en vending som gjør det nødvendig å ta pause og tilkalle tolk.

Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

På grunn av innføringen av ny tolkelov kan det i en periode være utfordrende å få tak i kvalifiserte tolker. Derfor er det gitt dispensasjon fra kravet om å benytte kvalifisert tolk hvis kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig, i en overgangsperiode frem til 31. desember 2026. Asylmottaket skal alltid strekke seg så langt som mulig for å skaffe kvalifisert tolk når det er nødvendig. Asylmottaket skal vurdere bruk av skjerm- eller telefontolking, hvis kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig lokalt.

Dere skal legge til grunn beboerens behov eller ønske om tolk i vurderingen av om det er behov for tolk. Beboere som normalt kan gjøre seg godt forstått i hverdagen kan trenge tolk i stressende situasjoner, eller under sensitive eller kompliserte samtaler.

3.2.2 Språkassistent

Dere kan bruke språkassistenter i situasjoner hvor det ikke er krav om å bruke tolk, for eksempel

- i dagligdagse situasjoner på asylmottaket
- til å formidle enkel informasjon og gi praktisk veiledning

3.2.3 Digitale oversettertjenester

Dere kan bruke digitale oversettertjenester

- i dagligdagse situasjoner på asylmottaket
- til å formidle enkel informasjon og gi praktisk veiledning

4 Huskeliste for samtaler med tolk eller språkassistent

Uavhengig av om du bruker en profesjonell tolk eller en språkassistent, gjelder de samme reglene.

4.1 Før samtalen

- Forbered deg godt, og planlegg på forhånd hva du vil si. Skriv ned hovedpunkter, og tenk på hvordan du skal formidle dem.
- Avklar med tolken eller språkassistenten på forhånd om hvor lenge du skal snakke om gangen og hvilke signaler tolken eller assistenten bruker for å få flyt i tolkingen.

4.2 Under samtalen

- Snakk naturlig, men i korte sekvenser, slik at tolken eller språkassistenten får med seg alt du sier. Unngå en oppstyking av sekvensene som gjør det vanskelig for tolken eller språkassistenten å få med seg poenget.
- Bruk et enkelt språk. Unngå vanskelig terminologi og faguttrykk når det er mulig, og forklar viktige begreper.
- Husk at tolken eller språkassistenten blir fortere sliten enn deg og trenger regelmessige pauser.
- Forvent at alt som blir sagt blir tolket, og vær bevisst på at det er du som skal styre samtalen.
- Ikke bruk tolken eller språkassistenten som samtalepartner under tolkingen.
- Ha blikk-kontakt og rett spørsmål direkte til samtalepartneren, og ikke til tolken. Snakk **med** eller **til** dem, ikke **om** dem.
- Husk at det er du selv som skal holde orden på det som blir sagt. Du skal ikke be tolken eller språkassistenten om å oppsummere samtalen.

5 Å bruke tolk

5.1 Hvordan skaffe kvalifisert tolk?

For å sikre tilgang til tolk når dere trenger det, må asylmottaket ha oversikt over tilgjengelige tolketilbud og et løpende samarbeid med aktuelle tolketjenester. Dere finner en landsdekkende oversikt over kvalifiserte tolker i [Nasjonalt tolkeregister](#). Oversikten viser hvor i landet tolkene holder til og hvilke kvalifikasjoner de har. Tolker som asylmottaket bruker skal være registrert i tolkeregisteret.

Alle tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister er forpliktet til å utføre arbeidet sitt [i henhold til god tolkeskikk](#). Det innebærer blant annet taushetsplikt, upartiskhet og at de har plikt til å tolke alt innholdet som blir sagt. Hvis du bestiller tolk fra et tolkebyrå, bør du presisere at du ønsker en tolk som er registrert i tolkeportalen.

NAV Hjelpemiddelsentral kan skaffe tolketjenester for hørselshemmede. Kommunikasjonsmetodene kan være tegnspråk, tegn som støtte til tale eller skrivetolking, avhengig av hvilken type hørselshemming det er snakk om.

5.2 Hvem betaler for tolken?

Asylmottaket skal dekke de tolketjenestene som trengs for å utføre det oppdraget leverandøren (driftsoperatøren av asylmottaket) har påtatt seg etter avtale med UDI. Leverandøren og ansatte må løse praktiske og økonomiske utfordringer gjennom faglige drøftinger og avveininger og et forsvarlig plan- og økonomiarbeid.

Helsetjenesten, advokater eller andre instanser som beboerne har kontakt med skal selv bestille og dekke de tolketjenestene som må til for at de skal kunne gjøre jobben sin.

UDI dekker utgifter til tolk under asylintervjuer og lignende samtaler med beboere i regi av UDI.

5.3 Tolkens rolle og funksjon

Retningslinjer for god tolkeskikk definerer tolkens rolle og sier hvordan en tolk skal utøve yrket sitt. Fagpersoner som skal bruke tolk bør også gjøre seg godt kjent med retningslinjene.

Dette er hovedpunkter i retningslinjene:

1. Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjonene.
2. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han eller hun er inhabil.
3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.
4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, og ikke holde tilbake, legge til eller endre det som blir sagt.
5. Tolken har taushetsplikt.
6. Tolken må ikke misbruke informasjon som han eller hun har fått kjennskap til gjennom tolking, for egen vinning eller i annen hensikt.
7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.
8. Tolken skal si fra når tolkingen ikke kan skje på en forsvarlig måte.

Du finner [utdypende informasjon om de enkelte punktene på IMDI sine nettsider](#).

For asylmottaket vil det være viktig at tolken har inngående kjennskap til samfunnsforholdene i det språksamfunnet det tolkes til og fra. Dette er en forutsetning for å kunne oppfatte og gjengi alt som blir sagt, raskt og korrekt.

5.3.1 Taushetsplikten til tolken

Asylmottaket skal sikre at tolken har undertegnet taushetserklæring og vet hva det innebærer. Taushetsplikten omfatter alt tolken får kjennskap til under oppdraget, også dokumenter som blir brukt under oppdraget. Taushetsplikten gjelder overfor alle, også overordnede og kolleger av tolken, og opphører ikke selv om han eller hun slutter i tjenesten. For at tolkebrukerne skal kunne snakke fritt må de kunne stole på at det de sier ikke blir kjent for uvedkommende.

Asylmottaket må forsikre seg om at taushetsbelagt materiale og notater fra oppdraget blir levert tilbake til asylmottaket eller driftsoperatør, eller blir destruert.

5.3.2 Habilitet

Tolken er inhabil, og skal ikke ta oppdrag, hvis han eller hun

- er part i saken, eller har vært involvert i den på annen måte
- har nære familiære eller vennskapelige bånd med noen av tolkebrukerne

Tolken skal selv vurdere om han eller hun er inhabil til å påta seg tolkeoppdraget. For å kunne vurdere habiliteten sin må tolken få informasjon om oppdraget fra asylmottaket.

En inhabil tolk kan gjennomføre et tolkeoppdrag når asylmottaket vurderer at det er nødvendig i nødssituasjoner, eller at det ut fra omstendighetene må anses forsvarlig.

5.3.3 Tolkemetoder og -hjelpemidler

Det finnes to måter å tolke på, simultan- og konsekutivtolking.

- **Simultantolkning** betyr at tolken gjengir det tolkebrukerne sier samtidig som de snakker, kun med en liten tidsforskyvning. Denne typen tolking krever svært gode lytteforhold og er anstrengende for tolken, med mindre det finnes avansert teknisk utstyr.
- **Konsekutivtolking** betyr at tolken gjengir det som blir sagt, sekvens for sekvens, mens den som har ordet tar pause. Denne metoden er enklest å håndtere og vil som regel være den mest hensiktsmessige på mottaket.

De fleste tolketjenester tilbyr både fremmøtetolking, skjermtolking og/eller telefontolking.

- **Fremmøtetolking** innebærer at tolken er til stede i rommet og kan se samtalepartnerne. Det gir tolken mulighet til å observere ikke-verbal kommunikasjon og kan skape trygghet for beboeren. Tolkens reisekostnader skal ikke være et hinder for at asylmottaket bruker fremmøtetolking når det trengs. Hvis det er utfordrende å få tak i en fremmøtetolk på grunn av reisevei eller tilgjengelighet, kan skjermtolking og telefontolking være et godt alternativ.
- **Skjermtolking** innebærer bruk av videokonferanseutstyr, bildetelefon eller datamaskin med internett, web-kamera, høyttalere og mikrofon. Skjermtolking innebærer at tolkebrukerne kan se tolken og rommet den befinner seg i, og motsatt. Tolken har mulighet til å lese ansiktsuttrykk og kroppsspråk, noe som er viktig for kvaliteten på tolkingen.
- **Telefontolking** innebærer bruk av telefon med høyttalerfunksjon. For at telefontolking skal fungere tilfredsstillende, må det tekniske utstyret være av god kvalitet og du, som

bestiller, må sikre at tolken befinner seg på egnet eller skjermet sted, av hensyn til taushetsplikten. Sørg for at lyden er god, og pass på at det ikke er støy i bakgrunnen som forstyrrer tolkens muligheter for å høre hva som blir sagt. Husk å sette ord på det tolken ikke kan se. Det kan være at dere tegner og forklarer noe, eller peker på noe som tolken ikke ser.

6 Planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av oppdrag med tolk

6.1 Forberedelser

Du som bestiller et tolkeoppdrag, må forberede deg og planlegge godt i forkant. Bestill tolk i god tid, hvis det er mulig. Tenk gjennom hvilken forhåndsinformasjon tolketjenesten trenger for å finne rett person, og hva tolken selv må vite for å forberede seg og for å vurdere sin egen habilitet. Gi informasjon om

- tema eller bakgrunn for oppdraget
- hvor mange personer som vil være til stede
- det er behov for flere tolker
- hvilken eller hvilke språkgruppe(r) det skal tolkes for
- det er behov for mannlig eller kvinnelig tolk
- hvilken tolkemethodikk som er hensiktsmessig
- hvor lang tid tolken må sette av til avtalen. Samtalen tar omtrent dobbelt så lang tid som ellers når informasjonen skal tolkes.

Av og til bør du forberede tolken mer grundig på hva som skal skje i samtalen. Det gjelder for eksempel hvis du skal bruke samtalemethodikk som motiverende intervju (MI) der en av teknikkene er å gjenta eller speile det beboeren sier. Hvis MI-metodikken er ukjent for tolken, og for å unngå misforståelser, bør du gi tolken informasjon om det på forhånd.

6.2 Informasjon til tolkebrukerne

I starten av samtalen må du eller tolken selv informere om hvordan tolkingen skal foregå, og ikke minst om at tolken er nøytral og har taushetsplikt. Det er ingen selvfølge at brukerne kjenner kjørereglene i tolkesituasjonen, og det kan lett oppstå misforståelser.

Samtalen kan starte med en orientering.

Om tolken:

- Tolken vil bare tolke det som faktisk blir sagt og ikke utelate, legge til eller endre noe.
- Tolken er upartisk og skal ikke bidra med egne meninger eller råd.
- Tolken har taushetsplikt og kan ikke snakke med noen om det han eller hun får vite i forbindelse med oppdraget.
- Når tolkeoppdraget er utført skal tolken makulere notatene som er gjort i løpet av samtalen foran tolkebrukerne.

Om tolkebrukerne:

- Tolkebrukerne skal henvende seg til hverandre, ikke til tolken.
- Tolkebrukerne har ansvaret for innholdet i det som blir sagt selv.
- Tolkebrukerne vil bli bedt om å gjenta eller forklare hvis det er noe tolken ikke får med seg eller ikke forstår.

6.3 Tolking under større møter

Tolking under møter med mange deltakere, som informasjonsprogrammet, kan være komplisert, både tolketeknisk og informasjonsteknisk. Å tolke en monolog er mer krevende enn å tolke en samtale, og det er sjelden slik at alle deltakerne er fortrolige med bruk av tolk.

Derfor er det viktig at du

- legger til rette for at tolken får god tid til å forberede seg på temaet, lese tilgjengelig materiale og finpusse terminologi og nødvendig tilleggskunnskap før samtalen
- informerer om møteregulene og orienterer om tolkens rolle, i starten av møtet
- legger til rette for at tolken kan se og høre godt og kan ta notater
- legge til rette for at alle som skal gi informasjon er godt forberedt, både på sin egen oppgave og på tolkesituasjonen.

6.4 Møter med flere språkgrupper

Å gi informasjon til flere språkgrupper samtidig er sjelden en god løsning. Når flere tolker jobber parallelt vil noe av informasjonen gå tapt, uansett hvor godt kvalifiserte tolkene er. Hvis du er nødt til å planlegge for flere parallelle språkgrupper, bør du sørge for at hver gruppe ikke overstiger fem personer og at lokalet er stort nok til at tolkene ikke forstyrrer hverandre.

6.5 Skjerming av tolken

Tolken har en utsatt stilling, og du har et medansvar for å unngå at han eller hun ikke blir utsatt for krysspress. Du skal sørge for at det er liten eller ingen kontakt mellom tolken og tolkebrukeren utenom selve tolkesituasjonen. Dette gjelder både i forkant og i etterkant av tolkeoppdraget.

6.6 Avbryt samtalen om nødvendig

Uansett hvor godt du har forberedt tolkeoppdraget kan du oppleve at et møte eller en samtale kommer ut av kontroll eller tar en uheldig vending. Tolken kan vise seg å være inhabil eller mangle de kvalifikasjonene som temaet og situasjonen krever, og det kan dukke opp reelle eller opplevde motsetninger mellom tolken og deltakere. Du skal avbryte samtalen ved behov og forklare deltakerne hvorfor du avbryter samtalen. Tolken kan også selv velge å avbryte.

I etterkant av en slik samtale bør du oppsummere det som skjedde både med tolken selv og hans eller hennes arbeidsgiver. Det siste er viktig som et ledd i samarbeidet med tolketjenesten om kvalitetssikring av fremtidige oppdrag.

7 Å bruke språkassistent

En språkassistent er en person som asylmottaket kan bruke til å oversette i situasjoner der det ikke er nødvendig å bruke en profesjonell tolk. Det vil ofte være en som er ansatt på asylmottaket, enten i hel- eller deltidsstilling. Det kan også være en beboer eller en lokal ressursperson som oversetter på frivillig basis. Språkassistenten må

- være over 18 år og ha de språkkunnskapene og personlige egenskapene som skal til
- ha tillatelse som gir rett til å ta arbeid i Norge eller være nordisk statsborger.

Rett til arbeid kan typisk være at personen har fått innvilget søknad om beskyttelse/opphold eller at personen har fått tillatelse av UDI til å arbeide før søknaden om beskyttelse er ferdigbehandlet. Asylmottaket må sjekke at personen har oppholdskort eller bekreftelse på rett til arbeid.

7.1 Asylmottakets ansvar ved bruk av språkassistenter

Når asylmottaket knytter til seg en språkassistent skal samarbeidet være gjennomtenkt og ryddig, og rammene mest mulig forutsigbare. Det gjelder enten vedkommende er en ansatt eller jobber på frivillig basis. Behovet for språkassistenter skal gjenspeiles i plan- og budsjettarbeidet, på samme måte som for andre oppgaver som asylmottaket skal løse.

7.1.1 Rollen skal fremgå av ansettelseskontrakten

Hvis en ansatt på asylmottaket blir brukt som språkassistent, skal oppgaven beskrives i den ansattes stillingsbeskrivelse og dere skal gjøre en realistisk vurdering av ressursbruk og behov. Språkassistenter som blir rekruttert fra nærmiljøet kan være deltidsansatte på asylmottaket med egen stillingsbeskrivelse.

Lønnskompensasjonen for en språkassistent bør ta hensyn til hvilken erfaring og formell kompetanse personen har, og omfanget av oppgaven.

7.1.2 Samarbeidsavtale med beboere og lokale ressurspersoner

Mottaket skal inngå en samarbeidsavtale med beboere og lokale ressurspersoner som fungerer som språkassistenter på frivillig basis. Samarbeidsavtalen skal tydeliggjøre gjensidige forventninger til oppgaven og sikre at taushetsplikten og de etiske retningslinjene er kjent og vil bli respektert.

7.1.3 Tilrettelegg for oppgaven

Språkassistenten må ha tillitt hos brukerne for å kunne gjøre jobben sin, akkurat som tolken. Beboere og ansatte må kunne stole på at det de sier blir tolket etter beste evne, uten at språkassistenten har en skjult agenda.

Etniske, politiske og personlige motsetninger kan gjøre det vanskelig når språkassistenten er en beboer. Mulighetene for rolleforvirring og påfølgende konflikter er store, og den største utfordringen for språkassistenten kan være å gå inn og ut av ulike roller på en trygg og tydelig måte.

Asylmottaket skal hjelpe språkassistenten ved å

- gi språkassistenten en tydelig rolle
- kommunisere tydelig hvor grensen går for språkassistentens rolle og funksjon

- ikke bruke språkassistent i situasjoner som lett kan føre til misforståelser og rollekonflikter.

7.1.4 Kvalitetssikre språkassistenten

Å være språkassistent er ikke en profesjon, og det kreves ingen utdanning. Det er asylmottaket som har ansvaret for å kvalitetssikre språkassistenten. Når dere velger språkassistenter skal dere vektlegge

- god formal- og/eller realkompetanse på språkene som er aktuelle på mottaket
- god kunnskap om mottaksdrift og norske samfunnsforhold (ansatte)
- basiskunnskaper om det å bo i asylmottak i Norge (beboere)
- gode kommunikasjonsevner
- evne til å forstå hva rollen som språkassistent innebærer.

7.1.5 Habiliteten til språkassistenten

Det er først og fremst asylmottakets ansvar å unngå at språkassistenten kan oppfattes som talsperson for noen av partene i en situasjon det skal oversettes i. Uavhengig av om det er snakk om en kollega eller en beboer, skal ikke mottaket bruke en språkassistent hvis personen

- er part i saken, eller har vært involvert i den på annen måte
- har nære familiære eller vennskapelige bånd til noen av de involverte

Hvis det blir reist tvil om habiliteten under samtalen, skal den ansatte stoppe samtalen, forklare hvorfor, og vente til en annen språkassistent eller en kvalifisert tolk kan overta.

7.1.6 Sørg for at språkassistenten er egnet til oppdraget

Asylmottaket må ha god kjennskap til språkassistentens sterke og svake sider for å kunne vurdere hvilke oppgaver han eller hun kan settes til. Bruk følgende kontrollspørsmål i vurderingen:

- Hvor god kunnskap har språkassistenten i de språkene det oversettes til og fra?
- Hvor god kjennskap har språkassistenten til temaet?
- Er språkassistenten trygg i rollen sin?
- Forstår brukerne hva slags rolle språkassistenten har?
- Har språkassistenten vært gjennom hele opplæringsløpet?
- Er det noe ved språkassistentens bakgrunn eller erfaringer som gjør at han eller hun bør skjermes for visse oversettelsessituasjoner?

Det kan vise seg at språkassistenten ikke har det ordforrådet eller de kunnskapene som situasjonen krever, eller det kan oppstå en situasjon med rollekonflikt og/eller interessekonflikter. Hvis situasjonen utvikler seg i en uønsket retning, skal du avbryte samtalen og finne en alternativ løsning. Av hensyn til språkassistenten og brukerne skal du begrunne hvorfor samtalen ble stoppet, og hvorfor du må få tak i en annen språkassistent eller innkalle tolk.

7.1.7 Avslutt samarbeidsforholdet om nødvendig

Over tid kan det vise seg at en person ikke lenger bør være språkassistent, av hensyn til seg selv, asylmottaket eller beboerne. Da skal asylmottaket avslutte samarbeidsforholdet på en skånsom og hensynsfull måte.

7.1.8 Tilby sluttattest

Personer som har vært språkassistent skal bli tilbudt en sluttattest, uavhengig av hva som er årsaken til at personen slutter. Attesten skal vise hvor lenge personen har vært språkassistent og hva oppgaven har bestått i.

8 Opplæring og oppfølging av språkassistenter

Alle som asylmottaket benytter som språkassistent skal få nødvendig opplæring. Opplæringen skal gis i form av et obligatorisk kurs og løpende oppfølging og veiledning.

Opplæringen skal bygge på tematikken fra tolkeopplæringen om praktisk rolleutøvelse og etikk, og skal legge til rette for at språkassistenten

- har grunnleggende kunnskaper om taushetsplikt og om asylmottakets etiske retningslinjer
- ikke utelater eller endrer noe av det som blir sagt, og heller ikke tilføyer noe for egen regning
- er upartisk og ikke lar egne holdninger påvirke tolkingen
- ikke har ansvar for innholdet eller sannheten i det som blir formidlet, eller for å holde rede på hvem som sier hva under tolkingen.

8.1 Obligatorisk kurs

Alle språkassistenter skal gjennomgå et todagerskurs som består av to undervisningsmoduler. Kurset skal bidra til å utvikle ferdighetene og rolleforståelsen en språkassistent trenger for å kunne gjennomføre oppgaven på best mulig måte.

8.1.1 Modul 1

Asylmottaket skal gjennomføre modul 1 av kurset så snart som mulig etter at samarbeidet med språkassistenten er etablert, og senest innen tre måneder.

Temaene for kurset skal være:

1. Hvorfor bruker asylmottaket språkassistenter?
2. Hva innebærer taushetsplikten, og hva betyr det for språkassistenten?
3. Hva innebærer habilitet, og når er språkassistenten inhabil?
4. Hvorfor har asylmottaket etiske retningslinjer, og hva betyr det for språkassistentens arbeid?
5. Hva slags rollekonflikter kan språkassistenten oppleve, og hvordan kan de unngås?

Temaene er hentet fra opplæringen de profesjonelle tolkene får, men må selvsagt formidles i en forenklet og tilpasset form.

8.1.2 Modul 2

Asylmottaket skal gjennomføre modul 2 av kurset når språkassistenten har opparbeidet seg noe praktisk erfaring, men ikke senere enn seks måneder etter den første modulen.

Kurslederen skal repetere temaene fra modul 1, men undervisningen skal ta utgangspunkt i deltakernes erfaringer og asylmottakets observasjoner i den perioden som er gått.

Deltakeren kan ha glemt viktig kunnskap fra modul 1, og praktiske eksempler fra mottakshverdagen vil illustrere tematikken slik at de får en bedre forståelse. Flere deltakere kan ha møtt på utfordringer i den første tiden som språkassistent, og motivasjon og inspirasjon er derfor viktige elementer i denne kursdelen.

8.1.3 Rammene for kurset

Bruk rammene for kurset til å signalisere at asylmottaket tar språkassistentens rolle på alvor. Planlegg godt, bruk lokaler som egner seg og nødvendige hjelpemidler. Server gjerne en god lunsj.

La gjerne mottaksleder åpne kurset for å understreke kursets betydning

8.1.4 Faglig tyngde og relevans

Formidlingen må være enkel og konkret, men faglig fundamentert. Bruk gjerne andres kunnskap og erfaringer under forberedelsene, gjennomføringen og evalueringen, for eksempel profesjonelle tolker, erfarne språkassistenter og kolleger fra andre asylmottak.

Eksterne fagpersoner gir kurset tyngde og troverdighet, men de må være fortrolige med språkassistentens rolle og ha basiskunnskap om hvordan et asylmottak fungerer.

8.1.5 Motivasjon og inspirasjon

Kurset skal gi språkassistentene motivasjon og inspirasjon ved å få frem hvor viktig det er med kompetente språkassistenter i mottakshverdagen. Ta utgangspunkt i deltakernes situasjon og interesser. Vektlegg tema som kan gi dem lyst til å gå løs på oppgaven og til å møte eventuelle utfordringer.

8.1.6 Tilpass innholdet i kurset til deltakere

Kursdeltakerne kan være ulike, både når det kommer til formelle kunnskaper, personlig erfaringer og kulturbakgrunn.

Ofte vil det være hensiktsmessig å arrangere separate kurs for språkassistenter som er ansatte på asylmottaket og språkassistenter som er beboere og ressurspersoner fra lokalsamfunnet. Ansatte og beboere/ressurspersoner vil ha ulik bakgrunn og kompetanse, og vil gjennomføre ulike typer oppdrag og møte på ulike problemstillinger.

Kurset kan i prinsippet gjennomføres med kun én deltaker, men utbyttet blir bedre når det er flere. Et ideelt antall kan være 10-12 personer, og det kan la seg gjennomføre hvis flere asylmottak samarbeider. Jo større gruppen er, desto større er utfordringen med å sørge for at alle får utbytte av kurset. Alle deltakerne skal bli sett, og alle må kunne komme til orde.

8.1.7 Oppbygging av kurset og valg av pedagogiske virkemidler

Start med å forklare målsettingen for kurset, og hvorfor det er obligatorisk. Oppbygging og valg av pedagogiske virkemidler og innlæringsteknikker er opp til arrangøren.

Eksempler på metodiske grep som kan gi variasjon og skape engasjement, er bruk av

- korte og poengterte innledninger med praktiske eksempler fra mottakshverdagen
- lydopptak, film og fotografier som illustrerer temaene
- rollespill, sketsjer og praktiske øvelser
- erfaringsutveksling og diskusjon i plenum eller i grupper
- ekskursionsjoner, for eksempel til den lokale tolketjenesten.

Undervisningsdelen av modulene bør ikke vare lenger enn tre-fire timer. Hvis dere legger inn ekskursionsjoner, kommer de i tillegg.

8.1.8 Lag en huskeliste sammen med språkassistenten

Oversetterssituasjonen er krevende, og det er mye å huske på. Lag en liste under kurset, som språkassistenten kan bruke senere. Listen bør som minimum ha følgende innhold:

- Forbered deg godt på oversetteroppgaven, hvis det lar seg gjøre.
- Ikke overvurder språk- og faktakunnskapene dine, men stopp opp og spør når du er usikker.
- Bruk enkle ord og vendinger som alle kan forstå.
- Ikke snakk med, til eller om dem du oversetter for. Husk at du ikke er samtalepartneren deres, men skal formidle det de sier til hverandre.
- De du oversetter for skal selv holde rede på og oppsummere det som blir sagt, ikke du.
- Si fra hvis de som snakker, snakker for lenge til at du får med deg innholdet, og be om pause når du trenger det.
- Husk på hva taushetsplikt, habilitet og asylmottakets etiske retningslinjer har å si for hvilke oppgaver du kan ta på deg.
- Ikke påta deg oppgaver som gjør at du havner i rollekonflikt.
- Ta opp problemer og utfordringer med veilederen din på asylmottaket etter hvert som de dukker opp.

8.1.9 Evaluering

Sett av tid etter hver kursmodul til å la deltakerne evaluere

- rammene for kurset
- nytteverdien av informasjonen og de ulike pedagogiske virkemidlene
- innledernes evne til å tilrettelegge stoffet på en forståelig og motiverende måte
- hvordan kurset kan forbedres

Sammen med arrangørens egevaluering gir tilbakemeldingene fra deltakerne en god pekepinn på om målsettingen med kurset ble oppnådd. Lag en skriftlig oppsummering, og bruk den når dere skal planlegge nye kurs.

8.1.10 Deltakerbevis

Asylmottaket skal dele ut formelle deltakerbevis, gjerne som avslutning av kurset, som beskriver omfanget av og innholdet i kurset. Beviset kan bli brukt i forbindelse med en fremtidig jobbsøknad, så gi det en mest mulig profesjonell utforming. Bruk gjerne asylmottakets eller leverandørens brevhode.

8.2 Oppfølging og veiledning

Asylmottaket skal sørge for at språkassistenten får nødvendig oppfølging og veiledning når han eller hun trenger det, også etter at han eller hun har gjennomgått det obligatoriske kurset. Oppfølgingen og veiledningen skal bidra til kompetansebygging og gi språkassistenten hjelp og støtte til å håndtere de belastningene som oppgaven medfører.

8.2.1 Innhold i og omfang av oppfølgingen

Asylmottaket skal følge med på hvordan språkassistenten fungerer i det daglige. Personen skal få veiledning og korrigerende kommentarer når det trengs, og oppmuntring og positive tilbakemeldinger når det er på sin plass.

Veiledningen skal ta utgangspunkt i de konkrete erfaringene språkassistenten gjør seg, og skal forberede personen på å håndtere rollekonflikter, dilemmaer og påkjenninger.

Oppfølgingen skal være systematisk og forutsigbar:

- Språkassistenten skal ha en fast veileder i personalgruppa som han eller hun forholder seg til i hverdagen.
- Veilederen skal sette av tid til oppfølgingssamtaler og veiledning. Én samtale per halvår er et minimum, men uerfarne språkassistenter vil trenge mer oppfølging.
- Tidspunktet for oppfølgingssamtalene skal være avtalt på forhånd, og helst også innholdet i oppfølgingen. Det gir begge parter anledning til å forberede seg.

Språkassistenten skal alltid få veiledning hvis han eller hun har vært utsatt for særlig belastende episoder.

8.3 Andre kompetansehevende tiltak

Følgende tiltak kan være aktuelle for å sikre ytterligere kompetanseheving av språkassistenten:

- Tilpass modul 2 av kurset til et årlig tilbud til språkassistenter som har lenger erfaring.
- Etabler en hospiteringsordning med lokal tolketjeneste eller et erfarent mottak.
- Tilby internettbasert språkopplæring.
- Samarbeid med andre mottak eller driftsoperatører om et faglig forum der språkassistentene kan utveksle erfaringer og diskutere faglige utfordringer.

9 Å bruke digitale oversettertjenester

Når du skal bruke digitale tjenester for å oversette, er det viktig at du har litt kunnskap om hvordan disse tjenestene fungerer. Digitale oversettingstjenester benytter ofte kunstig intelligens til å oversette en skriftlig tekst eller en muntlig samtale mellom to språk. Mange programmer bruker automatisk statistisk oversettelse, som betyr at tjenesten gjør et søk på en liste med lignende ord på to språk og deretter lager en oversettelse som statistisk sett er innenfor sunn fornuft.

Hvis du bruker digitale oversettingstjenester er det viktig å være oppmerksom på at oversettelsene ofte inneholder feil og mangler. I alle oversettelser kan det dukke opp feil oversettelse av ord (for eksempel fordi et ord har flere meninger), manglende tekstlig sammenheng, grammatiske utglidninger og feil i grammatisk kjønn, antall og så videre. Tjenestene fanger heller ikke alltid opp aksent eller dialekt. Du skal alltid forsikre deg om at oversettelsen gir mening og er logisk, og du skal stille kontrollspørsmål som sikrer at du har forstått tolkebrukeren riktig og at tolkebrukeren har forstått deg.

Du skal aldri bruke digitale oversettingstjenester i samtaler der det er krav om å bruke tolk eller i samtaler, informasjonsskriv eller lignende der det er viktig med presisjon. I tillegg vil en digital oversettelsestjeneste ikke fange opp non-verbal kommunikasjon på samme måte som en tolk eller språkassistent kan. Der hvor non-verbal kommunikasjon er viktig for å fange opp budskapet bør du være varsom med å bruke digital oversettelsestjeneste.

Bruk av digitale verktøy skal øke kvaliteten på og tilgjengeligheten av oversettelsestjenester, og ikke bare være et tiltak for å redusere kostnader og administrasjon ved bruk av tolk og språkassistenter på asylmottaket.

9.1 Personvern

Det er særlig viktig at personvernet til beboeren blir ivaretatt hvis dere bruker digitale oversettelsestjenester. Du skal aldri skrive sensitive personopplysninger inn i digitale programmer, da det kan innebære en reell risiko for at personopplysninger kommer på avveie. Sensitive opplysninger er for eksempel fullt navn, personnummer, fødselsnummer, fødested, politisk identitet, religiøs bakgrunn, helseopplysninger og seksuell orientering.

Kontakt:

Mottak og retur