

MED TOLKENS HJÄLP
INFORMATION TILL MYNDIGHETER OM
KONTAKTTOLKNING



Arbetsministeriets broschyrer 2004

www.mol.fi/migration

I denna broschyr finns det information om kontakttolkning och kontakttolkens arbete. Dessutom finns här råd till myndigheter om hur man arbetar med hjälp av en tolk.

Denna broschyr har även publicerats på svenska. Broschyren kan hämtas på arbetsministeriets webbsidor på adressen: www.mol.fi/migration/tietopal.html

SPRÅKLIGA OCH KULTURELLA HINDER UN DANRÖJS MED HJÄLP AV TOLKNING

Kontakttolkning innebär att man tolkar en dialog som förs mellan någon myndighet eller privat instans och dess klient. Denna dialog kan vara t.ex. en intervju, ett förhör eller en förhandling. Kontakttolkning sker vanligtvis konsekutivt, dvs. efteråt, och då följer tolkningen till det andra språket direkt på varje enskild talsekvens.

Längden på varje talsekvens varierar enligt situationen och talaren. Vid simultantolkning dvs. samtidig tolkning tolkar tolken nästan samtidigt som den talare som blir tolkad talar. Simultantolkning används vanligtvis vid större möten och konferenser, och då förfogar man över tolkutrustning.

LAGSTIFTNING

I Finlands lagstiftning nämns tolkning och översättning på många ställen. Exempelvis i paragraf 26 i förvaltningslagen (434/2003) och i paragraf 77 i förvaltningsprocesslagen (586/1996) fastställs att myndigheterna är skyldiga att sörja för tolkning och översättning. Denna skyldighet begränsas till sådana ärenden som eventuellt kan inledas av en myndighet. Skyldigheten omfattar ansvaret att skaffa fram en tolk eller översättare samt kostnaderna för tolkningen eller översättningen. För utredning av ett ärende eller för att trygga en parts rättigheter kan myndigheten ordna tolkning och översättning också i andra ärenden än sådana som inleds av en myndighet.

Det finns även bestämmelser om tolkning i förundersökningslagen (449/1987, 37 §), i lagen om patientens ställning och rättigheter (1992/785, paragraferna 3 och 5) samt i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000, 5 §), i lagen om främjande av invandras integration samt mottagande av asylsökande (493/1999) och i utlänningslagen (301/2004, paragraferna 10 och 203).

I språklagen (423/2003, 18 §) fastställs att myndigheten är skyldig att ordna tolkning och översättning åt en person som använder finska eller svenska. I fråga om tolkning och översättning till samiska gäller det som särskilt fastställs om sådan tolkning och översättning. Myndigheten måste även se till att medborgare från andra nordiska länder får den hjälp som behövs med tolkning och översättning då deras ärenden behandlas.

Statens författningsdata FINLEX innehåller den finska lagstiftningen. (www.finlex.fi/svenska/)

KOSTNADER FÖR TOLKNING

Tolkning debiteras enligt timtaxor. Priserna kan variera beroende på ort, språk och tjänsteleverantör. Tolk tjänster erbjuds av [regionala tolkcentraler](#) privata översättnings- och tolkföretag samt av frilanstolkar.

Översättningar debiteras enligt antalet sidor eller rader, och ibland även beroende på textens svårighetsgrad.

Kostnaderna för tolknings- och översättningstjänster för flyktingar ersätts till kommunerna med statliga medel i enlighet med [statsrådets beslut \(512/1999, 5 §\)](#). Kostnaderna för tolknings- och översättningstjänster ersätts om den klient som behöver tolkning omfattas av mottagande av flyktingar och om ärendet gäller bl.a.

- social- och hälsovårdstjänster
- utarbetande av en integrationsplan
- vägledning för att klienten skall börja använda sådana tjänster som främjar integration och som tillhandahålls av olika instanser inom den närmaste omgivningen och av samhället.

Kommunerna kan bevilja utkomststöd för tolktjänster till sådana personer som flyttat från områden i det tidigare Sovjetunionen (återflyttare). Härvid förutsätts att återflyttaren är en kund som är berättigad till utkomststöd och att språktjänsterna är nödvändiga för återflyttaren för att denne skall kunna integreras. Vid mottagandet av asylsökande debiteras de tolknings- och översättningstjänster som behövs direkt av den flyktingcentral där asylsökanden är registrerad.

KONTAKTTOLKEN HAR KOMMUNIKATION SOM YRKE

Den som beställer tolken bör försäkra sig om att tolken är en professionell tolk. De kontakttolkar som är verksamma i Finland har antingen avlagt en yrkesexamen för kontakttolkar vid en utbildning på andra stadiet eller studerat tolkning och översättning vid ett universitet och/eller avlagt kurser i kontakttolkning. Förutom språkkunskaper har tolken dessutom bättre kultur- och kommunikationskunskaper än en vanlig person som talar språket. Tolken förväntas vara van vid personlig direktkommunikation, kunna artikulera tydligt samt uttrycka sig på ett trevligt sätt. En nära släkting, en vän eller ett barn till någon av de personer som deltar i behandlingen av ett ärende kan inte fungera som professionell tolk då ärendet behandlas.

Tolkens uppgift är att tolka de muntliga inläggen då ett ärende behandlas. Tolken förklarar också olika aspekter av den kulturella bakgrunden såvida detta är relevant för att kunna förstå budskapet. I sitt arbete följer tolkarna [kontakttolkens yrkesregler samt anvisningarna för kontakttolkning](#). Nedan följer några av de viktigaste reglerna:

- Tolken har tystnadsplikt
- Tolken missbrukar inte den information som tolken fått ta del av i samband med tolkningen
- Tolken tar inte emot ett arbetsuppdrag om tolken är jävig eller inte är tillräckligt kompetent för uppdraget
- Tolken förbereder sig noggrant och i god tid inför sitt arbetsuppdrag

- Tolken strävar efter en heltäckande tolkning, lämnar inte bort någonting och tillägger inte heller någonting.
- Tolken förblir opartisk och blandar sig inte i ärendet, och låter inte sina personliga inställningar eller åsikter påverka sitt arbete
- Tolken fungerar inte som assistent eller ombud för dem som tolkas
- Tolken är inte skyldig att sköta om någonting annat än tolkningen under sitt arbetsuppdrag

SÅ HÄR ARBETAR MAN MED HJÄLP AV EN TOLK

Genom att använda tolkningstjänster säkerställer man att kommunikationen fungerar och att saker och ting uppfattas på rätt sätt. Det lönar sig alltid att beställa en tolk till platsen om man inte med säkerhet vet om kundens kunskaper i finska är tillräckligt goda för att hantera komplicerade frågor. Även om kunden inte anser att det är nödvändigt med tolkning, har myndigheten rätt att beställa en tolk för att underlätta sitt eget arbete.

Det är bäst att beställa tolken i god tid. Då man beställer tolkningstjänsten bör man meddela vilket språk som behövs, tid och plats, hur länge mötet varar, samt namnet på den kund som tolkas. Dessutom bör man beskriva ämnet så noggrant som möjligt. Om tolkningen tar flera timmar, kommer man överens om pauser i förväg med tolken.

I en tolksituation sitter tolken mellan myndighetspersonen och klienten så att tolken obehindrat kan se alla de personer som tolkas. Den som använder tolkningstjänster bör även sörga för tolkens arbetarskydd i enlighet med arbetarskyddslagen ([738/2002, paragraferna 1, 2, 5 och 7](#)).

I en tolkningssituation bör du tänka på följande:

- Rikta dig mot kunden då du talar (inte mot tolken) och se på kunden
- Tala tydligt och gör pauser med lämpliga mellanrum
- Undvik yrkesjargong, dialektala uttryck och ordlekar
- Låt tolken ställa preciserande frågor
- Kom ihåg att tolkningen sker i *jag*-form
- Tolken tolkar allt, så säg bara det som du vill att man tolkar

DISTANSTOLKNING

Kontakttolkning kan ske antingen i form av direkttolkning dvs. på ort och ställe, eller som distanstolkning. Distanstolkning sker med hjälp av telefon eller utrustning för videotolkning. Vid distanstolkning spelar tekniken en viktig roll. Därför bör man se till att man förfogar över lämplig utrustning och att den fungerar problemfritt; ljudet bör vara klart och bilden tydlig. Då tolkningen börjar måste man förklara för klienten att tolkningssituationen inte kommer att spelas in på band. Med hjälp av distanstolkning kan man göra stora inbesparingar i fråga om tid och kostnader för resor.

REGIONALA TOLKCENTRALER

I Finland finns det sju regionala tolkcentraler som vanligtvis drivs av den största staden i varje region. Den andra avtalsparten är arbetsförvaltningen, som finansierar och samordnar verksamheten i de regionala tolkcentralerna. Dessutom har arbetsministeriet ett köpeavtal med en privat tolkcentral.

Centralerna har grundats som stöd för kommunerna vid mottagandet av invandrare, och framför allt för att tillgodose myndigheternas behov av tolkning. Tolkcentralerna har specialiserat sig på ovanliga språk och de har flera tiotals språk i sitt språkurval. Tolkcentralerna gör också facktextöversättningar av sådana handlingar som myndigheterna behöver, exempelvis olika betyg.

Regionala tolkcentraler:

- [Helsingin seudun asioimistulkkikeskus, Vanda](#)
- [Keski-Suomen tulkkikeskus, Jyväskylä](#)
- [Lahden seudun tulkkikeskus, Lahtis](#)
- [Pirkanmaan tulkkikeskus, Tammerfors](#)
- [Österbottens tolkcentral, Vasa](#)
- [Pohjois-Suomen tulkkipalvelu, Uleåborg](#)
- [Åbonejdens tolkcentral, Åbo](#)

Privat tolkcentral:

- [Lingua Nordica Oy, Helsingfors](#)

Kontaktuppgifterna till alla tolkcentraler hittas också på arbetsministeriets hemsidor www.mol.fi/migration.

ANVISNINGAR TILL DEN SOM BESTÄLLER TOLKTJÄNSTER

Beställ tolktjänsten i tid.

När man beställer tolktjänster bör man meddela följande uppgifter:

- beställarens kontaktuppgifter och namnet på den myndighet som anlitar tolktjänst
- det språk som behövs
- hur lång tid tolkningsuppdraget tar
- tid och plats
- adressen bör anges så noggrant som möjligt
- önskemål beträffande tolkningssättet (som direkttolkning på ort och ställe eller som distanstolkning via telefon eller videosamtalsutrustning)
- kundens namn och kundens status
- ämnet för tolkningen så att tolken i förväg kan förbereda sig för uppdraget
- faktureringsadress

Alla beställningar, förändringar och avbeställningar görs direkt till tolkcentralen.

ANVISNINGAR TILL DEN SOM BESTÄLLER ÖVERSÄTTNINGAR

Både myndigheter och privata personer kan beställa översättningar från kommunala tolkcentraler. Man skall komma ihåg att beställa översättningen i god tid före den önskade leveransdagen.

När man beställer en översättning bör man lämna följande uppgifter:

- Beställarens kontaktuppgifter
- Käll- och målspråket (det språkpar som översättningen gäller)
- Sidoantal
- Önskemål om när översättningen skall vara färdig
- Användningsändamål (för vilket ändamål och till vem översättningen är avsedd)
- Leveranssättet (diskett, fax, e-post)
- Faktureringsadress

Om källspråket är ett språk som skrivs med annat än det latinska alfabetet (t.ex. arabiska, persiska, kurdiska, thaispråk), bör man ange språkdräkten för de egennamn som förekommer i texterna i latinska alfabet enligt det skrivsätt som används t.ex. i passet och FPA-kortet. Man bör också berätta, om översättningen skall vara styrkt av en officiell översättare och komma ihåg att omedelbart informera om eventuella förändringar och avbeställningar

Broschyren har utarbetats av Arbetsministeriet i samarbete med Helsingforsregionens tolkcentral, Keski-Suomen tulkkikeskus, Pirkanmaan tulkkikeskus, Norra Finlands Tolktjänst och Åbonejdens tolkcentral.