

# Rutine for bruk av tolk

Utarbeidet av flyktningetjenesten  
Revidert utgave 2024



1. januar 2022 fikk Norge en ny tolkelov: [Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) - Lovdata](#). Loven bidrar til å sikre minoritetsspråklige innbyggers rettigheter og den stiller klare krav, både til fagpersoner i offentlig sektor og til kvalifiserte tolker.

Alle offentlige organer har plikt til å bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettsikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste.

Når et offentlig organ bruker tolk, skal tolken være kvalifisert. En kvalifisert tolk er en tolk som står oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Denne rutinen er utarbeidet i samsvar med tolkeloven §9 og [Forskrift til tolkeloven \(tolkeforskriften\) - Lovdata](#).

## Innhold

<b>1. Behov for opplæring i bruk av tolk.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Vurder behovet for bruk av tolk.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Bestilling av tolk .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Gjennomføring av tolkesamtalen.....</b>	<b>4</b>
<b>Planlegging .....</b>	<b>4</b>
<b>Gjennomføring.....</b>	<b>4</b>
<b>Avslutning .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Spesifikt i forhold til fjerntolking (via skjerm eller telefon) .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Økonomi .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Avvik.....</b>	<b>6</b>
<b>8. Evaluering av rutinen.....</b>	<b>6</b>



## 1. Behov for opplæring i bruk av tolk

Flyktningetjenesten kan bistå med grunnleggende opplæring i bruk av tolk til ansatte i øvrige tjenester, etter forespørsel. Dette gjøres fortrinnsvis gruppevis, men kan også gjøres individuelt.

## 2. Vurder behovet for bruk av tolk

Tolkelovens §6 sier blant annet: «I vurderingen av om bruk av tolk er nødvendig, skal det blant annet legges vekt på om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter. Når et offentlig organ ellers er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med organet på norsk, bør organet vurdere å bruke tolk.»

**Alle offentlige ansatte i Selbu kommune har et selvstendig ansvar for å sørge for bruk av tolk i kontakt med minoritetsspråklige personer som ikke kan forstå eller gjøre seg forstått på norsk.**

Det skal benyttes tolk i bosettingsfasen av nyankomne flyktninger, både i møte med flyktningetjeneste, voksenopplæring, NAV, helse, skole, barnehage og andre. Bosettingsfasen regnes som de første 3 måneder. Det samme gjelder i møte med andre minoritetsspråklige personer som selv har bosatt seg i kommunen og har behov for bistand fra det offentlige tjenesteapparatet.

Det skal videre gjøres en individuell vurdering av om tolk bør benyttes i andre samtaler. Situasjoner der bruk av tolk kan være relevant, er ved legetimer, konsultasjoner ved helsestasjonen, foreldresamtale i barnehage eller skole, foreldreveiledning eller informasjon om opplæring i norsk og samfunnskunnskap.

Ved tvil, skal det bestilles tolk for sikkerhets skyld.

Spørsmål du kan stille deg er:

- Har vi felles språk?
- Hva er samtalen/møtets innhold – kan det komme til å berøre tematikk som faller inn under likeverd og rettssikkerhet? Loven gjelder også i tilfeller hvor tjenestemottaker kan komme til å ønske å ta opp temaer som faller inn under lovens virkeområde.



### 3. Bestilling av tolk

Tolk bestilles via bestillingsportalen til kommunens tolke- og oversettelsestjeneste Hero tolk, i god tid før samtalen skal gjennomføres. Ledere i alle tjenester har ansvar for at ansatte har tilgang til å bestille tolk.

Det er viktig å tenke over om det er behov for oppmøtetolk eller om det er greit å bruke skjermtolk/tefontolk. Ved bruk av oppmøtetolk må oppmøteadresse oppgis.

Det skal brukes kvalifisert tolk, jfr tolkeloven §7.

Det er en fordel å oppgi tema for samtalen, da tolken lettere kan forberede seg og finne riktig terminologi.

I situasjoner der det er utfordrende å få tak i kvalifisert tolk, kan man benytte seg av lokale personer som behersker begge språk i situasjoner der det ikke skal formidles informasjon som handler om rettigheter eller plikter eller sensitiv personinformasjon. Eksempel på dette kan være å formidle en beskjed om oppmøte til en fritidsaktivitet.

NB: Det er forbudt å bruke barn som tolk hvis det ikke er snakk om en nødsituasjon, jfr. tolkeloven §4.

Det skal oppgis i bestillingen hvilken tjeneste som skal belastes på fakturaen.

### 4. Gjennomføring av tolkesamtalen

#### Planlegging

- Husk at en tolkesamtale tar ca. dobbelt så lang tid som uten bruk av tolk. Sett derfor av god tid til samtalen.
- Samtalen skal gjennomføres på et lukket rom uten forstyrrelser. Dette for å sikre personvern og trygghet for den minoritetsspråklige.
- Sørg for å ha nødvendig utstyr klart i god tid før samtalen starter, for eksempel penn og papir.
- Sørg for å plasser dere i en trekant, slik at alle tre parter kan se hverandre klart og tydelig.
- Avtal oppmøtetid med den minoritetsspråklige 5-15 minutter før tolketimen starter, slik at dere er på plass når tolken er klar.

#### Gjennomføring

- Det er ditt ansvar å være møteleder.
- Du presenterer deg med navn og arbeidssted, før tolken får presentere seg.
- Du gir beskjed til tolken om hvem som deltar i møtet (for eksempel flere instanser) og hva som er hensikten med møtet.



- Dersom det er første gang du og den minoritetsspråklige møtes, skal du vente med å presentere seg til etter tolken er koblet på samtalen.
- Tenk at tolken er din stemme på et annet språk.  
**Henvend deg alltid direkte til den som skal tolkes for, ikke omtal vedkommende som «han» eller «hun». Se på personen du har samtale med, ikke tolken/høytaler/skjerm.**
- Snakk rolig og tydelig. Unngå unødvendige småord.
- Ta ofte pauser underveis.
- Det er ditt ansvar å sørge for at tolken får mulighet og tid til å oversette underveis. Du har ansvar for å stoppe den minoritetsspråklige dersom tolken ikke får pauser underveis til å oversette.
- Spør aldri om tolkens mening, tolken skal være objektiv og upartisk.
- Tolken skal oversette alt som blir sagt, uten å legge til eller trekke fra informasjon.

### Avslutning

- Sørg for å avslutte samtalen innen oppgitt slutt-tidspunkt. Det er ditt ansvar å sørge for at samtalen avsluttes innenfor fastsatt tid. Dersom man går over tiden, belastes kommunen ekstra økonomisk for dette.
- Dersom behov for mer tid, må man avtale ny samtale eller avklare med tolken underveis.
- Takk tolken og den minoritetsspråklige for samtalen, ikke fortsett samtalen etter dette.
- Sørg for å gjøre eventuelle videre avtaler med den minoritetsspråklige før du avslutter samtalen, for å unngå usikkerhet rundt hvilke avtaler som ble gjort i ettertid.

## 5. Spesifikt i forhold til fjerntolking (via skjerm eller telefon)

- Sørg for å ha nødvendig utstyr som høytaler, skjerm og lignende på plass før samtalen starter, og test dette ut i forkant. Unngå bruk av høytaler på mobil, da dette gir dårlig lyd.
- Ved angitt klokkeslett, ringer du opp tolken dersom det brukes telefontolk eller skjermtolk.
- Husk å sett ord på det tolken ikke kan se, dersom du viser noe på et papir eller på en skjerm.

## 6. Økonomi

Det er tjenesten som benytter tolken / har behov for tolk i sitt arbeid som skal belastes kostnaden.

Kommunen faktureres i etterkant av oppdraget.



## 7. Avvik

Tolken har absolutt taushetsplikt, jfr tolkeloven §15. Alle brudd på taushetsplikten skal anses som avvik.

Dersom du merker at tolken engasjerer seg personlig, tolker ting som ikke er blitt sagt eller lignende, skal du gi beskjed til tolken om dette. Dersom dette gjentar seg, har du ansvar for å avslutte samtalen.

Dersom tolken ikke tar telefonen når man ringer opp, eller møter for sent til avtalen og man mister samtaleid grunnet dette, kan man kreve avslag i pris, jfr tolkeloven §11.

Ved avvik, skal det sendes avviksmelding til tolketjenesten og i kommunens interne avvikssystem, jfr tolkeloven §14.

## 8. Evaluering av rutinen

Flyktningetjenesten har ansvar for å evaluere rutinen hvert år, og sørge for at denne er i tråd med tolkeloven og nasjonale retningslinjer for bruk av tolk. Flyktningetjenesten har også ansvar for å gjøre rutinen kjent for kommunens tjenesteapparat.

