

Rutine for bruk av tolk i barnevernstjenestene i Oslo kommune

Formål

God kommunikasjon er en forutsetning for at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter og få tilstrekkelig informasjon. Formålet med denne rutinen er å bidra til å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjenester for personer ikke kan kommunisere forsvarlig med barnevernstjenesten uten bruk av tolk.

Ansvar

- Ansatte i barnevernstjenesten med oppfølgingsansvar for familier (tolkebestiller) har ansvar for å vurdere behovet for tolk.
- Tolkebestiller har ansvar for å følge rutinen som beskrevet, og gi tilbakemelding til sin leder i henhold til interne retningslinjer for avvikshåndtering.
- Tolkebestiller må gjøre seg kjent med innholdet i tilhørende veileder til denne rutinen.

Når det skal brukes tolk

Barnevernstjenesten har plikt til å bruke tolk dersom saksbehandlerne ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk.

I vurderingen skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Møter med barnevernet vil ofte ha svært stor betydning for privat part. Det bør derfor være forholdsvis lav terskel for å konkludere med at man har plikt til å bruke tolk.

Selv om barnevernstjenesten vurderer at man kan kommunisere forsvarlig på et annet språk enn norsk, bør det vurderes om det likevel skal brukes tolk. Ved tvilstilfeller anbefales det å bestille tolk for sikkerhets skyld.

I forkant av møte

- Avklar behov for tolk. Ved anledning avklares språk, dialekt og eventuelle preferanser barnet eller familien har.
- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk, har kontaktperson ansvar for å forsøke å motivere privat part til å akseptere tolking.

Bruk kvalifisert tolk

Med kvalifisert tolk menes tolk som oppfyller kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Kvalifiserte tolker er inndelt i kategorier fra A (høyest kvalifisert) til D. Bestill den best kvalifiserte tilgjengelige tolken.

- Barn, familiemedlemmer eller nære bekjente av privat part skal ikke brukes som tolk.
- Egne ansatte skal ikke brukes som tolk
- Hvis kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig, bør møtet utsettes. I tilfeller hvor man vurderer det nødvendig å benytte ukvalifisert tolk eller avholde møtet uten tolk skal en leder ta avgjørelsen. Vurderingen skal dokumenteres i saken.
 - Se veilederen for nærmere omtale av unntaksadgangen.

Bestilling av tolk

- Følg interne rutiner for bestilling av tolk
- Tolk kan også bestilles fra Oslo Tolketjeneste eller avtales direkte med tolker i Nasjonalt tolkeregister
- Ved behov for tolk for hørselshemmede (tegnspråktolking) må man kontakte NAV v/ Hjelpemiddelsentralen i Oslo/Akershus.
- Bestill tolk så tidlig som mulig og spesifiser formen (oppmøte, skjerm, telefon, e.l.), agenda for møtet og antatt varighet.
- Avklar habilitet i forkant av oppdraget. Tolken trenger barnets/familiens navn for å avklare dette.

Tolking i fylkesnemnda

Barnevernstjenesten er ansvarlig for å bestille tolk til saker i fylkesnemnda

Utgangspunkt: Tilstrekkelig med én tolk til samtaleprosess og klager på akuttvedtak. Vurder alltid konkret i samråd med tolken om det likevel bør bestilles to.

To tolker til hovedforhandlinger

Send tolken(es) navn på e-post til saksansvarlig jurist så snart bestillingen er bekreftet.

I møtet

- Kontroller tolkens ID mot navnet i oppdragsbekreftelsen
- Avklar tolkens habilitet ved møtets start. Dokumenter habilitetsvurderingen.
- Avklar behov for pause, mulighet for utvidelse av tiden m.v.
- Gi tolken kopi av dokumenter det skal refereres til i samtalen. Disse og tolkens notater makuleres ved møtets slutt.

Fjerntolking

- Fjerntolking skal som hovedregel gjennomføres som skjermtolking
- Telefontolking er mest egnet til korte samtaler
- Se veileder for mer informasjon

Tilbakemeldinger og avvikshåndtering

Snakk med tolken etter møtet. Dine tilbakemeldinger kan gjøre tolken bedre, og tolkens tilbakemeldinger kan gjøre deg til en bedre tolkebruker.

Alvorlige avvik under tolking skal meldes til tolkeleverandør og leder.

Ved svært alvorlige mangler ved tolkens kvalifikasjoner bør leder involveres og avviket bør rapporteres til Imdi.

Dokumentering av tolkebruk

Behovet for tolk, språk, dialekt og eventuell kjønnspreferanse hos tolk bør fremkomme i merknadsfelt i klientbildet i Familia og/eller sakens dokumenter. Husk å oppdatere etter hvert som behovet endres.

Vurderinger av behovet for tolk, bruken av tolk og ev. avvik skal løpende dokumenteres i barnevernssaken.

Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk er det viktig at forsøkene på å overholde plikten til å bruke tolk dokumenteres grundig.

Veileder til rutine for bruk av tolk i barnevernstjenestene i Oslo kommune

Formål

God kommunikasjon er en forutsetning for at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter og få tilstrekkelig informasjon. Formålet med denne veilederen og tilhørende rutine er å bidra til å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjenester for personer ikke kan kommunisere forsvarlig med barnevernstjenesten uten bruk av tolk.

Omfang/Virkeområde

Veilederen og rutinen gjelder for ansatte i barneverntjenesten som skal gjennomføre møter med private parter som ikke har norsk som morsmål.

Ansvar

- Barne- og Familieetaten har ansvar for årlig vedlikehold og revidering av veilederen og rutinen i EQS etter innspill fra barneverntjenestene.
- Barnevernleder har ansvar for å implementere, følge opp og å gi tilbakemeldinger til veilederen og rutinen til BFE.
- Ansatte i barneverntjenesten med oppfølgingsansvar for familier (tolkebestiller) har ansvar for å vurdere om det er behov for tolk i møte med en familie.
- Tolkebestiller har ansvar for å kjenne innholdet i veilederen og følge rutinen som beskrevet, og gi tilbakemelding til sin leder i henhold til interne retningslinjer for avvikshåndtering.

Når det skal brukes tolk

Tolkeloven § 6 Ansvar for å bruke tolk

Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste. 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.

Barnevernstjenesten har plikt til å bruke tolk dersom saksbehandlerne ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk. Dette gjelder både talespråk og tegnspråk.

I vurderingen av om det foreligger plikt til å bruke tolk skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Møter med barnevernet vil ofte ha svært stor betydning for privat part, og det bør derfor generelt være forholdsvis lav terskel for å konkludere med at man har plikt til å bruke tolk i barnevernets møter med privat part.

Dette må imidlertid vurderes konkret i lys av temaet for møtet. Jo mer alvorlig og potensielt inngripende overfor privat part temaet for møtet er, jo strengere krav stilles til god kommunikasjon og jo lettere inntreerplikten til å bruke tolk.

Ansatte i barnevernet har ikke plikt til å bruke tolk dersom de kan kommunisere forsvarlig med privat part på et annet språk enn norsk. Det kan også i enkelte tilfeller være tilstrekkelig å kommunisere på engelsk. Språkkunnskapene må imidlertid være tilstrekkelige i den konkrete situasjonen, slik at man kan være sikker på at man har forstått hverandre riktig. Når innholdet i samtalen har betydning for privat parts rettigheter og plikter, stiller dette strengere krav til språkferdighetene for å sikre at man kommuniserer forsvarlig. Vær oppmerksom på at selv om man behersker et språk i dagligtale, kan det være vesentlig mer utfordrende å formidle fagterminologi og faglige vurderinger.

Dette er først og fremst aktuelt der møtet *kun* vil foregå mellom fremmedspråklige saksbehandlere og privat part. Ansatte kan ikke fungere som tolk mellom privat part og andre saksbehandlere/ansatte, se punktet under om kvalifisert tolk.

Det følger uttrykkelig av tolkeloven § 6 andre ledd at det alltid bør vurderes å bruke tolk der privat part ikke kan kommunisere forsvarlig på norsk. Selv om barnevernstjenesten vurderer at man kan kommunisere forsvarlig på et annet språk enn norsk, bør det altså vurderes om det likevel skal brukes tolk. Ved tvilstilfeller anbefales det å bestille tolk for sikkerhets skyld.

I forkant av møte

- Avklar behov for tolk. Ved anledning avklares språk, dialekt og eventuelle preferanser barnet eller familien har.

Hvis mulig avklares språk og dialekt i forkant av møte, og om det er preferanser til spesifikk tolk eller kjønn. Hvis ikke dette er mulig i forkant av møte, gjøres dette ved anledning.

Preferanser knyttet til tolken eller ønske om en konkret tolk skal ikke imøtekommes dersom det fører til bruk av ukvalifisert tolk når kvalifisert tolk er tilgjengelig.

Hensynet til barnets behov for trygghet skal veie tyngst dersom det er motstridende preferanser hos barnet og eksempelvis foreldrene.

Når man kjenner familien man skal benytte tolk i samtaler med, kan familien gjerne involveres i å velge ut tolk og komme med sine ønsker. Dette kan gjøres ved å vise dem operative tolker på

deres språk i Nasjonalt Tolkeregister og involvere dem i valget, eller ved å bestille samme tolk til møter hvis familien og barneverntjenesten er tilfreds med tolken, ev. bytte ut tolken i motsatt tilfelle.

- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk, har kontaktperson ansvar for å forsøke å motivere privat part til å akseptere tolking.

Barneverntjenesten bør i slike situasjoner undersøke hvorfor familien ikke ønsker tolk og formidle at bruk av tolk kan være med på å bedre kommunikasjonen og sikre forståelse og godt samarbeid.

Det etterstrebes å gi skriftlig informasjon om barneverntjenesten på familiens språk. Til dette kan f.eks. nettsiden www.transl8.no benyttes. Barneverntjenesten kan også vurdere å få generell informasjon skriftlig oversatt til språk de vet ofte benyttes ved sin tjeneste.

Bruk kvalifisert tolk

Tolkeloven § 7 Krav om å bruke kvalifisert tolk

Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter § 6 første ledd andre punktum, skal det brukes kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.

- Med kvalifisert tolk menes tolk som oppfyller kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Kvalifiserte tolker er inndelt i kategorier fra A (høyst kvalifisert) til D. Bestill den best kvalifiserte tilgjengelige tolken.

I Nasjonalt tolkeregister deles kvalifiserte tolker inn i fem kategorier:

- Kategori A: Tolker med statsautorisasjon i tolking og bachelorgrad
- Kategori B: Tolker med bachelorgrad eller statsautorisasjon i tolking og grunnenne
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Tolker med grunnenne
- Kategori E: Personer med bestått tospråktest og grunnleggende tolkeopplæring (TAO) eller Translatør/fagoversetter og kurs (TAO – tolkens ansvarsområde)

Barn og familiemedlemmer eller nære bekjente av privat part skal ikke brukes som tolk.

Det er forbudt å bruke barn til tolking eller annen formidling av informasjon, uavhengig av om barnet er i slekt med den private parten eller ikke, jf. tolkeloven § 4.

Unntak: Barn kan likevel brukes som tolk der det ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig må anses forsvarlig, jf. tolkeloven § 4 andre ledd.

I vurderingen skal hensynet til barnet stå sentralt, og det må tas hensyn til sakens art, hva alternativene er og forhold ved barnet, herunder barnets alder og modenhet. Ved kompleks informasjon, eller der situasjonen kan bli belastende for barnet, skal barnet ikke brukes som tolk. Hvis det er andre muligheter for tolking i den aktuelle situasjonen, vil det ikke være forsvarlig å bruke barnet som tolk.

I hovedsak vil dette unntaket gjelde mer trivielle og hverdagslige saker. Barn kan for eksempel videreformidle beskjeder til foreldrene i sektorer der dette er vanlig, for eksempel i skolen. Departementet understreker at det skal være høy terskel for at unntaket skal komme til anvendelse, og det vil antakelig ha begrenset anvendelse i barnevernsaker.

Unntak: Barn og private parterers slekt eller nære bekjente kan likevel brukes som tolk dersom det er nødvendig i nødssituasjoner, jf. tolkeloven § 4 andre ledd, § 7 andre ledd og § 16 tredje ledd.

Forbudet gjelder ikke hvis det er nødvendig i nødssituasjoner. I nødssituasjoner kan situasjonen tilsi at informasjonsformidling ikke kan vente, for eksempel i kontakt med nødsentral, ambulanse eller sykehus i forbindelse med trafikkulykker, akutte og alvorlige sykdomstilfeller og brann. Nødssituasjoner kan også omfatte situasjoner der det er snakk om å redde vesentlige økonomiske interesser. Kravet kan bare fravikes dersom det er nødvendig. Skaderisikoen må veie tyngre enn risikoen ved å bruke en inhabil tolk.

Både i akutte og i andre situasjoner må det skilles mellom det som faktisk er tolking og en samtale der det gis informasjon, for eksempel mellom pårørende og ambulansepersonell. Det er naturlig at de som er til stede hjelper til med informasjon om hva som har skjedd og lignende uten at dette må anses som tolking.

Unntaket gjelder situasjonen som skaper behovet for tolkeoppdraget. At tolken ikke kommer frem til tolkeoppdraget på grunn av en trafikkulykke, anses ikke som en nødssituasjon.

- Egne ansatte skal ikke brukes som tolk

Selv om fremmedspråklige ansatte i gitte situasjoner ikke har plikt til å bruke tolk, skal de ikke tolke mellom privat part og andre ansatte i barnevernet, jf. tolkeloven § 7. Ansatte kan likevel bistå i hverdagslige situasjoner, for eksempel ved alminnelige daglig kommunikasjon eller formidling av enkle beskjeder.

Unntaket fra regelen er omtalt i punktet under.

- Hvis kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig, bør møtet utsettes. I tilfeller hvor man vurderer det nødvendig å benytte ukvalifisert tolk eller avholde møtet uten tolk skal en leder ta avgjørelsen. Vurderingen skal dokumenteres i saken.

Terskelen for å bruke unntaksbestemmelsen i tolkeloven § 7 andre ledd ligger høyt. Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes i følgende tilfeller:

- Når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig

Dette unntaket kommer til anvendelse i tilfeller der det vil medføre en uforholdsmessig forsinkelse å skaffe kvalifisert tolk. Ikke enhver forsinkelse vil være uforholdsmessig, men i forarbeidene slås det fast at det ikke vil være forsvarlig å forlenge saksbehandlingstiden med flere uker på grunn av kvalifisert tolk. Lovpålagte frister kan gjøre at det ikke er mulig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig. Akutt plasseringer i barnevernet er et eksempel på situasjoner der det kan medføre en uforholdsmessig forsinkelse å vente på kvalifisert tolk.

- Når det er nødvendig i nødstilfeller

Se omtalen av dette vilkåret over.

- Når andre sterke grunner tilsier det

Som eksempel på en slik situasjon nevner forarbeidene en situasjon der svært høye flyktningeankomster fra én språkgruppe skaper høyt press på de kvalifiserte tolkene.

Unntakene skal praktiseres strengt, og avgjørelsen skal tas av en leder. Vurderingen skal dokumenteres i barnets sak.

I tolkeloven § 7 femte ledd er det gitt generell dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk med varighet frem til 31.12.2026. Dispensasjonen er begrunnet i mangel på kvalifiserte tolker, og dispensasjonsadgangen bør derfor ikke anvendes i tilfeller der kvalifisert tolk faktisk er tilgjengelig. Vi anbefaler derfor at barnevernet i hovedsak forholder seg til unntaksbestemmelsen omtalt over i tilfeller der man vurderer å gjennomføre et møte med ukvalifisert tolk.

Bestilling av tolk

- Følg interne rutiner for bestilling av tolk
- Tolk kan også bestilles fra Tolkesentralen eller avtales direkte med tolker i Nasjonalt tolkeregister
- Ved behov for tolk for hørselshemmede (tegnspråktolking) må man kontakte NAV v/ Hjelpemiddelsentralen i Oslo/Akershus.

Den enkelte barneverntjeneste avgjør selv hvor de bestiller tolker fra. Dersom det benyttes tolkeleverandør må det presiseres for leverandøren at barneverntjenesten alltid skal ha tolk med dokumenterte tolkefaglige kvalifikasjoner (innenfor kategori A-E i Nasjonalt Tolkeregister), og at man ønsker den høyest kvalifiserte tilgjengelige tolken.

Det anbefales at hver barneverntjeneste på generelt grunnlag avklarer med de tolkeleverandørene de benytter seg av at de ikke skal levere ukvalifisert tolk til oppdrag for tjenesten.

Dersom tolk bestilles direkte fra Nasjonalt Tolkeregister bør barneverntjenesten bli enig med tolken om betingelser for oppdraget i forkant, slik som forventet tidsbruk, avlønning m.v.

- Bestill tolk så tidlig som mulig og spesifiser formen (oppmøte, skjerm, telefon, e.l.), agenda for møtet og antatt varighet.

For å sikre at man har kvalifisert tolk til møtet, anbefales å bestille tolk så tidlig som mulig og gjerne før man avtaler med øvrige deltakere.

Bestill tolkeoppdrag av den form (fysisk oppmøte, skjermtolk, telefontolk) og varighet du tror oppdraget kommer til å vare. Man kan ikke forvente at tolken kan bli over tiden. Det er vanlig at hver påbegynte time faktureres som hel time hvis ikke annet er avtalt.

- Avklar habilitet i forkant av oppdraget. Tolken trenger barnets/familiens navn for å avklare dette.

Det anbefales å avklare habilitet i forkant av oppdraget, slik at man ikke kommer i en situasjon der tolken som møter opp er inhabil og møtet må utsettes. Tolken trenger barnets/familiens navn for å avklare dette. Etter tolkeloven § 16 skal tolken selv vurdere sin habilitet og melde fra dersom han/hun tror man er inhabil. Spør tolkeleverandør hvordan de kan bidra til å avklare habilitet før oppdraget. Etter tolkeloven skal tolken selv vurdere sin habilitet og melde fra dersom han/hun kan være inhabil. Spør tolkeleverandør hvordan de kan bidra til å avklare habilitet før oppdraget.

Tolking i fylkesnemnda

- Barnevernstjenesten er ansvarlig for å bestille tolk til saker i fylkesnemnda

Når ny barnevernslov trer i kraft i 2023 vil fylkesnemnda overta ansvaret for bestilling av tolker til forhandlinger i nemnda.

- Utgangspunkt: Tilstrekkelig med én tolk til samtaleprosess og klager på akuttvedtak, og to tolker til hovedforhandlinger. Vurder alltid konkret i samråd med tolken om det likevel bør bestilles to.
- Send tolken(es) navn på e-post til saksansvarlig jurist så snart bestillingen er bekreftet.

Tolken(e)s navn må oversendes til private parter og nemnda slik at man avdekker ev. habilitetsproblemer så tidlig som mulig.

I møtet

Det skal tilrettelegges for at tolken ikke trenger å sitte sammen med foreldre og barn det skal tolkes for. Man kan for eksempel reservere et par stoler på venteværelset til tolker. Dette for at tolken skal ha anledning til være nøytral og upartisk i møtet de skal tolke i.

Tolken skal som hovedregel plasseres slik at den sitter nøytralt mellom personene det skal tolkes for, og skal presentere seg og sin rolle ved møtets start. Tolk og familien spørres om de kjenner hverandre fra før for å avklare habilitet. Dette dokumenteres i møtereferatet.

- Kontroller tolkens ID mot navnet i oppdragsbekreftelsen

Når man benytter en tolk for første gang skal man be tolken identifisere seg, og sjekke identitet opp mot navn i oppdragsbekreftelse fra tolkeformidler.

- Avklar tolkens habilitet ved møtets start. Dokumenter habilitetsvurderingen.

Tolk og familien spørres om de kjenner hverandre fra før for å avklare habilitet. Dette dokumenteres i møtereferatet.

Dersom man kommer til at tolken er inhabil, bør man som utgangspunkt ikke bruke tolken i det aktuelle oppdraget.

En inhabil tolk kan likevel ta oppdraget når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når det ut fra omstendighetene må anses forsvarlig, jf. tolkeloven § 16 tredje ledd. Det er barneverntjenesten som må gjøre denne vurderingen.

Se omtalen av vilkåret “nødvendig i nødssituasjoner” over.

I vurderingen av om bruk av inhabil tolk ut fra omstendighetene må anses forsvarlig, har særlig sakens tema og hvilke forhold som gjør tolken inhabil, betydning. I saker der temaet er sensitivt, skal det mer til før en inhabil tolk kan brukes enn i saker som omhandler andre typer temaer. Bruk av inhabil tolk vil oftere være forsvarlig i mer hverdagslige situasjoner enn saker som har stor betydning for den enkeltes rettigheter og plikter.

Ettersom barnevernsaker ofte vil ha et sensitivt tema og/eller ha stor betydning for privat parts rettigheter og plikter, bør det ligge en velbegrunnet og grundig vurdering bak valget om å likevel bruke en inhabil tolk.

- Avklar behov for pause, mulighet for utvidelse av tiden m.v.

Gjør nødvendige avklaringer med tolken før møtet for å tilrettelegge for at samtalen gjennomføres på en best mulig måte. Avklar eksempelvis tolkens plassering, behov for pause, muligheter for utvidelse av tiden og lignende.

- Gi tolken kopi av dokumenter det skal refereres til i samtalen. Disse og tolkens notater makuleres ved møtets slutt.

Møteleder bør bruke klart og tydelig språk, og gi tolken mulighet til å oversette korte sekvenser av gangen. Møtedeltakerne skal snakke til hverandre, ikke til tolken.

For å ivareta tolkens nøytralitet legges det til rette for at tolken og familien ikke forlater lokalene sammen. I spesielt krevende samtaler kan man tilby tolken en samtale i etterkant av møtet dersom man vurderer at det kan være behov for det.

Husk å sørge for å avbestille tolken hvis et møte utgår.

Imdi har følgende retningslinjer for tolkede samtaler:

- Snakk tydelig og bruk et klart språk.
- Vær så saklig og presis som mulig, og spill ikke inn mange temaer og spørsmål på en gang
- I tolkede samtaler anbefaler man at du som fagperson ser på den minoritetsspråklige når du selv snakker, selv om vedkommende har begrensede norskkunnskaper og ikke forstår alt du sier på norsk. Slik opplever vedkommende å bli sett og inkludert i samtalen på tross av at det mangler felles språk.
- Hvis noe er uklart for deg eller du er usikker på hva den minoritetsspråklige har oppfattet, spør han eller henne, ikke tolken.
- Vær sensitiv for tolkens signaler og la tolken få ordet når tolken trenger det.
- Still kontrollspørsmål for å vurdere hva samtaleparten forstår eller be de om å forklare med egne ord det de har forstått av samtalen.
- Husk å avtale pause med tolken (vanligvis trenger tolken pause etter 45 minutter).
- Spør aldri om tolkens mening om saken. Ikke trekk tolken inn som part.
- Dersom samtaler skal foregå over lengre perioder, kan det være fordeler med å ikke binde seg til en fast tolk gjennom hele forløpet, da det kan gjøre det vanskeligere for den minoritetsspråklige dersom den tolken senere ikke er tilgjengelig. Gjennom å veksle mellom 2-3 tolker kan man sikre tillitt til tolker som yrkesgruppe mer overordnet.

Fjerntolking

- Fjerntolking skal som hovedregel gjennomføres som skjermtolking
- Telefontolking er mest egnet til korte samtaler
- Ved bruk av fjerntolking skal offentlige organer sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, opplæring av ansatte og ivaretagelse av personvernet.

Tilbakemeldinger og avvikshåndtering

- Snakk med tolken etter møtet. Dine tilbakemeldinger kan gjøre tolken bedre, og tolkens tilbakemeldinger kan gjøre deg til en bedre tolkebruker.

Tilbakemelding vedrørende tolkens gjennomføring av oppdraget skal så langt det lar seg gjøre gis av tolkebestiller direkte til tolken, og til eventuelt tolkeleverandør dersom det er nødvendig.

- Alvorlige avvik under tolking skal meldes til tolkeleverandør og leder

Ved spesifikke hendelser som utageringer eller trusler mot tolken, tilbakemeldinger fra andre møtedeltakere om tolken av særlig alvorlig karakter, eller annen type alvorlige avvik knyttet til oppdraget bør dette meldes til tolkeleverandør for oppfølging og en leder.

- Ved svært alvorlige mangler ved tolkens kvalifikasjoner bør leder involveres og avviket bør rapporteres til lmdi.

Dokumentering av tolkebruk

- Behovet for tolk, språk, dialekt og eventuell kjønnspreferanse hos tolk bør fremkomme i merknadsfelt i klientbildet i Familia og/eller sakens dokumenter. Husk å oppdatere etter hvert som behovet endres.

Disse opplysningene vil da være lett tilgjengelige dersom det er behov for at andre enn ansvarlig kontaktperson i barneverntjenesten arbeider med familien, eksempelvis ved sykdom, akutsituasjoner o.l.

- Vurderinger av behovet for tolk, bruken av tolk og ev. avvik skal løpende dokumenteres i barnevernssaken.
- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk er det viktig at forsøkene på å overholde plikten til å bruke tolk dokumenteres grundig.

Tolkeloven gjelder også private som utfører tjenester på vegne av barnevernet **§ 2. Virkeområde**

Loven gjelder tolking til og fra norsk.

Loven gjelder for offentlige organer som bestiller og bruker tolk i Norge. Loven gjelder også for tolker.

Som offentlig organ regnes organer som omfattes av forvaltningsloven, domstolene og påtalemyndigheten. **Et privat rettssubjekt regnes som et offentlig organ i saker hvor det treffer enkeltvedtak eller utfører tjenester på vegne av et offentlig organ.** Private barnehager godkjent etter barnehageloven og private grunnskoler og videregående skoler godkjent etter opplæringslova og friskolelova omfattes også.

Private leverandører som utfører tjenester på vegne av barnevernstjenestene må selv vurdere om de har plikt til å bruke tolk. Vi anbefaler likevel at barnevernstjenestene følger opp sine leverandører og påser at avtalestandarden forplikter dem til å overholde de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter m.v. og at de er kjent med at tolkeloven også gjelder dem.

Rutine for bruk av tolk på institusjoner i BFE

Formål

God kommunikasjon er en forutsetning for at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter og få tilstrekkelig informasjon. Formålet med denne rutinen er å bidra til å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjenester for personer ikke kan kommunisere forsvarlig med ansatte ved BFE's institusjoner uten bruk av tolk.

Ansvar

- Institusjonsleder, stedfortreder, medarbeidere med saksansvar eller ansvarsvakt har ansvar for å ta stilling til behovet for tolk i arbeidet med et barn, ungdom og/eller deres familie. Når behovet er avklart, kan alle medarbeidere ved institusjonen bestille tolk, gjennomføre samtaler/møter som tolkes, dokumentere og melde avvik.
- Tolkebestiller har ansvar for å følge rutinen som beskrevet, og gi tilbakemelding til sin leder i henhold til gjeldende retningslinjer for avvikshåndtering i EQS og andre aktuelle fagsystemer.
- Tolkebestiller må gjøre seg kjent med innholdet i veilederen til denne rutinen

Når det skal brukes tolk

Medarbeidere ved institusjoner i Barne- og familieetaten har plikt til å bruke tolk dersom de ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk.

I vurderingen skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Møter med og ved institusjoner i BFE vil ofte ha svært stor betydning for privat part. Det bør derfor være forholdsvis lav terskel for å konkludere med at man har plikt til å bruke tolk.

Selv om det vurderes at man kan kommunisere forsvarlig på et annet språk enn norsk, bør det vurderes om det likevel skal brukes tolk. I vurderingen skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Ved tvilstilfeller anbefales det å bestille tolk for sikkerhets skyld.

Før innflytting

- Avklar behov for tolk så tidlig som mulig i samråd med innsøkende bydel, barn, ungdom og deres familie.
- Avklar språk og dialekt, og ev. preferanser barnet eller familien har.

- Avklar ansvarsfordeling mellom institusjon og innsøkende bydel for bestilling og betaling av tolk i det videre arbeidet.
- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk, har tolkebestiller ansvar for å forsøke å motivere privat part til å akseptere tolking.

Bruk kvalifisert tolk

- Med kvalifisert tolk menes tolk som oppfyller kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Kvalifiserte tolker er inndelt i kategorier fra A (høyest kvalifisert) til D. Bestill den best kvalifiserte tilgjengelige tolken.
- Barn, familiemedlemmer eller nære bekjente av privat part skal ikke brukes som tolk.
- Egne ansatte skal ikke brukes som tolk
- Hvis kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig, bør møtet utsettes. I tilfeller hvor man vurderer det nødvendig å benytte ukvalifisert tolk eller avholde møtet uten tolk skal en leder ta avgjørelsen. Vurderingen skal dokumenteres i saken. Se veilederen for nærmere omtale av unntaksadgangen.

Bestilling av tolk

- Tolk bestilles fortrinnsvis fra Oslo tolketjeneste – tlf: 22 99 58 80 (09:00-15:00) eller 22 99 58 80 (utenom åpningstid).
- Dersom tolk bestilles direkte fra Nasjonalt Tolkeregister skal institusjonen avklare betingelser for oppdraget i forkant, slik som forventet tidsbruk, avlønning osv.
- Ved behov for tolk for hørselshemmede (tegnspråktolking) må man kontakte NAV v/ Hjelpemiddelsentralen i Oslo/Akershus.
- Bestill tolk så tidlig som mulig og spesifiser formen (oppmøte, skjerm, telefon, e.l.) agenda for oppdraget og antatt varighet.
- Avklar habilitet i forkant av oppdraget. Tolken trenger barnets/familiens navn for å avklare dette.

I møtet/under oppdraget

- Kontroller tolkens ID mot navnet i oppdragsbekreftelsen
- Avklar tolkens habilitet ved møtets start. Dokumenter habilitetsvurderingen.
- Avklar behov for pause, mulighet for utvidelse av tiden m.v.
- Gi tolken kopi av dokumenter det skal refereres til i samtalen. Disse og tolkens notater makuleres ved møtets slutt.

Fjerntolking

- Fjerntolking skal som hovedregel gjennomføres som skjermtolking.
- Telefontolking er mest egnet til korte samtaler

- Se veileder for mer informasjon

Tilbakemeldinger og avvikshåndtering

- Snakk med tolken etter møtet. Dine tilbakemeldinger kan gjøre tolken bedre, og tolkens tilbakemeldinger kan gjøre deg til en bedre tolkebruker.
- Alvorlige avvik under tolking skal meldes til tolkeleverandør og institusjonsleder
- Ved svært alvorlige mangler ved tolkens kvalifikasjoner bør leder involveres og avviket bør rapporteres til [Imdi](#).

Dokumentering av tolkebruk

- Behovet for tolk, språk, dialekt og eventuell kjønnspreferanse hos tolk dokumenteres og oppdateres ved behov i BIRK.
- Vurderinger av behovet for tolk samt bruken av tolk skal løpende dokumenteres i loggnotat i BIRK.
- Avvik knyttet til tolkebruk skal dokumenteres i BIRK og EQS.
- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk er det viktig at forsøkene på å overholde plikten til å bruke tolk dokumenteres grundig.

Veileder til rutine for bruk av tolk på institusjoner i BFE

Formål

God kommunikasjon er en forutsetning for at den enkelte skal få oppfylt sine rettigheter og plikter og få tilstrekkelig informasjon. Formålet med denne veilederen med tilhørende rutine er å bidra til å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjenester for personer ikke kan kommunisere forsvarlig med BFE's institusjoner uten bruk av tolk.

Omfang/virkeområde

Veilederen og rutinen gjelder for ansatte i BFE's institusjoner som skal kommunisere med privat part som ikke har norsk som morsmål.

Ansvar

- Barne- og familieetaten har ansvar for årlig vedlikehold og revidering av veilederen og rutinen ved behov etter innspill fra institusjonene.
- Institusjonsleder har ansvar for implementeringen og oppfølgingen på sitt tjenestested. Alle fast ansatte ved institusjon som i sin arbeidshverdag kan ha behov for å bruke tolk i samhandling med barn, ungdom og deres familier, bør ha grunnleggende opplæring i bruk av tolk.
- Institusjonsleder har ansvar for å gi tilbakemelding på rutinen til Barne- og familieetaten.
- Institusjonsleder, stedfortreder, medarbeidere med saksansvar eller ansvarsvakt har ansvar for å ta stilling til behovet for tolk i arbeidet med et barn, ungdom og/eller deres familie. Når behovet er avklart, kan alle medarbeidere ved institusjonen bestille tolk, gjennomføre samtaler/møter som tolkes, dokumentere og melde avvik.
- Tolkebestiller har ansvar for å følge rutinen som beskrevet, og gi tilbakemelding til sin leder i henhold til gjeldende retningslinjer for avvikshåndtering i EQS og andre aktuelle fagsystemer.

Når det skal brukes tolk

Medarbeidere ved institusjoner i Barne- og familieetaten har plikt til å bruke tolk dersom de ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk.

Tolkeloven § 6 Ansvar for å bruke tolk

Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste. 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.

Barnevernsinstitusjoner har plikt til å bruke tolk dersom ansatte ikke kan kommunisere forsvarlig med parten på norsk eller et annet språk. Dette gjelder både talespråk og tegnspråk.

I vurderingen av om det foreligger plikt til å bruke tolk skal det legges vekt på sakens alvorlighet og karakter. Møter med barnevernet vil ofte ha svært stor betydning for privat part, og det bør derfor generelt være forholdsvis lav terskel for å konkludere med at man har plikt til å bruke tolk i barnevernets møter med privat part.

Dette må imidlertid vurderes konkret i lys av temaet for møtet. Jo mer alvorlig og potensielt inngripende overfor privat part temaet for møtet er, jo strengere krav stilles til god kommunikasjon og jo lettere inntreer plikten til å bruke tolk.

Den generelle plikten til å bruke tolk etter tolkeloven gjelder ikke ved alminnelig daglig kommunikasjon med beboere og brukere. Det vil særlig være ved møter i institusjonen som har betydning for den enkeltes rettigheter og plikter, at bruk av tolk kan være nødvendig. Eksempler på slike møter kan være møter om disiplinærreaksjoner eller tiltaksplaner.

Ansatte i barnevernsinstitusjoner har ikke plikt til å bruke tolk dersom de kan kommunisere forsvarlig med privat part på et annet språk enn norsk. Det kan også i enkelte tilfeller være tilstrekkelig å kommunisere på engelsk. Språkkunnskapene må imidlertid være tilstrekkelige i den konkrete situasjonen, slik at man kan være sikker på at man har forstått hverandre riktig. Når innholdet i samtalen har betydning for privat parts rettigheter og plikter, stiller dette strengere krav til språkferdighetene for å sikre at man kommuniserer forsvarlig. Vær oppmerksom på at selv om man behersker et språk i dagligtale, kan det være vesentlig mer utfordrende å formidle fagterminologi og faglige vurderinger.

Dette er først og fremst aktuelt der møtet *kun* vil foregå mellom fremmedspråklige saksbehandlere og privat part. Ansatte kan ikke fungere som tolk mellom privat part og andre saksbehandlere/ansatte, se punktet under om kvalifisert tolk.

Det følger uttrykkelig av tolkeloven § 6 andre ledd at det alltid bør vurderes å bruke tolk der privat part ikke kan kommunisere forsvarlig på norsk. Selv om institusjonen vurderer at man kan kommunisere forsvarlig på et annet språk enn norsk, bør det altså vurderes om det likevel skal brukes tolk. Ved tvilstilfeller anbefales det å bestille tolk for sikkerhets skyld.

Før innflytting

- Avklar behov for tolk så tidlig som mulig i samråd med innsøkende bydel, barn, ungdom og deres familie.

I den grad det er mulig skal behovet for tolk i arbeidet med et barn, ungdom og deres familie vurderes og planlegges i forkant av innflytting på institusjonen. Dette gjøres i samråd med innsøkende bydel.

- Avklar språk og dialekt, og ev. preferanser barnet eller familien har.

I den grad det er mulig skal aktuelt språk og dialekt avklares, og om barnet, ungdommen eller familien har aktuelle preferanser knyttet til spesifikk tolk eller kjønn.

Preferanser knyttet til tolken eller ønske om en konkret tolk skal ikke imøtekommes dersom det fører til bruk av ukvalifisert tolk når kvalifisert tolk er tilgjengelig.

Hensynet til barnets behov for trygghet skal veie tyngst dersom det er motstridende preferanser hos barnet og eksempelvis foreldrene.

- Avklar ansvarsfordeling mellom institusjon og innsøkende bydel for bestilling og betaling av tolk i det videre arbeidet.

Institusjonen og innsøkende bydel avklarar ansvarsfordeling for bestilling og betaling av tolk i det videre arbeidet. Bydel er etter kontrakt ansvarlig for dekning av nødvendige utgifter til tolk, kontrakten omtaler derimot ikke vurderinger av når tolkebruk er nødvendig.

- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk, har tolkebestiller ansvar for å forsøke å motivere privat part til å akseptere tolking.

Institusjonen bør i slike situasjoner undersøke hvorfor familien ikke ønsker tolk og formidle at bruk av tolk kan være med på å bedre kommunikasjonen og sikre forståelse og godt samarbeid.

Det etterstrebes å gi skriftlig informasjon om institusjonen og institusjonens arbeid på familiens språk. Til dette kan f.eks. nettsiden www.transl8.no benyttes. Institusjonen kan også vurdere å få generell informasjon skriftlig oversatt til språk de vet ofte benyttes ved sin tjeneste.

Bruk kvalifisert tolk

Tolkeloven § 7 Krav om å bruke kvalifisert tolk

Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter § 6 første ledd andre punktum, skal det brukes kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.

- Med kvalifisert tolk menes tolk som oppfyller kravene for oppføring i Nasjonalt tolkeregister. Kvalifiserte tolker er inndelt i kategorier fra A (høyst kvalifisert) til D. Bestill den best kvalifiserte tilgjengelige tolken.

I Nasjonalt tolkeregister deles kvalifiserte tolker inn i fem kategorier:

- Kategori A: Tolker med statsautorisasjon i tolking og bachelorgrad
- Kategori B: Tolker med bachelorgrad eller statsautorisasjon i tolking og grunnemne
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Tolker med grunnemne
- Kategori E: Personer med bestått tospråktest og grunnleggende tolkeopplæring (TAO) eller Translatør/fagoversetter og kurs (TAO – tolkens ansvarsområde)

Barn, familiemedlemmer eller nære bekjente av privat part skal ikke brukes som tolk.

Det er forbudt å bruke barn til tolking eller annen formidling av informasjon, uavhengig av om barnet er i slekt med den private parten eller ikke, jf. tolkeloven § 4.

Unntak: Barn kan likevel brukes som tolk der det ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig må anses forsvarlig, jf. tolkeloven § 4 andre ledd.

I vurderingen skal hensynet til barnet stå sentralt, og det må tas hensyn til sakens art, hva alternativene er og forhold ved barnet, herunder barnets alder og modenhet. Ved kompleks informasjon, eller der situasjonen kan bli belastende for barnet, skal barnet ikke brukes som tolk. Hvis det er andre muligheter for tolking i den aktuelle situasjonen, vil det ikke være forsvarlig å bruke barnet som tolk.

I hovedsak vil dette unntaket gjelde mer trivielle og hverdagslige saker. Barn kan for eksempel videreformidle beskjeder til foreldrene i sektorer der dette er vanlig, for eksempel i skolen. Departementet understreker at det skal være høy terskel for at unntaket skal komme til anvendelse, og det vil antakelig ha begrenset anvendelse i barnevernsaker.

Unntak: Barn og private parterers slekt eller nære bekjente kan likevel brukes som tolk dersom det er nødvendig i nødssituasjoner, jf. tolkeloven § 4 andre ledd, § 7 andre ledd og § 16 tredje ledd.

Forbudet gjelder ikke hvis det er nødvendig i nødssituasjoner. I nødssituasjoner kan situasjonen tilsi at informasjonsformidling ikke kan vente, for eksempel i kontakt med nødsentral, ambulanse eller sykehus i forbindelse med trafikkulykker, akutte og alvorlige sykdomstilfeller og brann. Nødssituasjoner kan også omfatte situasjoner der det er snakk om å redde vesentlige økonomiske interesser. Kravet kan bare fravikes dersom det er nødvendig. Skaderisikoen må veie tyngre enn risikoen ved å bruke en inhabil tolk.

Både i akutte og i andre situasjoner må det skilles mellom det som faktisk er tolking og en samtale der det gis informasjon, for eksempel mellom pårørende og ambulansepersonell. Det er naturlig at de som er til stede hjelper til med informasjon om hva som har skjedd og lignende uten at dette må anses som tolking.

Unntaket gjelder situasjonen som skaper behovet for tolkeoppdraget. At tolken ikke kommer frem til tolkeoppdraget på grunn av en trafikkulykke, anses ikke som en nødssituasjon.

- Egne ansatte skal ikke brukes som tolk

Selv om fremmedspråklige ansatte i gitte situasjoner ikke har plikt til å bruke tolk, skal de ikke tolke mellom privat part og andre ansatte i barnevernet, jf. tolkeloven § 7. Ansatte kan likevel bistå i hverdagslige situasjoner, for eksempel ved alminnelige daglig kommunikasjon eller formidling av enkle beskjeder.

Unntaket fra regelen er omtalt i punktet under.

- Hvis kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig, bør møtet utsettes. I tilfeller hvor man vurderer det nødvendig å benytte ukvalifisert tolk eller avholde møtet uten tolk skal en leder ta avgjørelsen. Vurderingen skal dokumenteres i saken.

Terskelen for å bruke unntaksbestemmelsen i tolkeloven § 7 andre ledd ligger høyt. Kravet om å bruke kvalifisert tolk kan fravikes i følgende tilfeller:

- Når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig

Dette unntaket kommer til anvendelse i tilfeller der det vil medføre en uforholdsmessig forsinkelse å skaffe kvalifisert tolk. Ikke enhver forsinkelse vil være uforholdsmessig, men i forarbeidene slås det fast at det ikke vil være forsvarlig å forlenge saksbehandlingstiden med flere uker på grunn av kvalifisert tolk. Lovpålagte frister kan gjøre at det ikke er mulig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig. Akuttplasseringer i barnevernet er et eksempel på situasjoner der det kan medføre en uforholdsmessig forsinkelse å vente på kvalifisert tolk.

- Når det er nødvendig i nødstilfeller

Se omtalen av dette vilkåret over.

- Når andre sterke grunner tilsier det

Som eksempel på en slik situasjon nevner forarbeidene en situasjon der svært høye flyktningeankomster fra én språkgruppe skaper høyt press på de kvalifiserte tolkene.

Unntakene skal praktiseres strengt, og avgjørelsen skal tas av en leder. Vurderingen skal dokumenteres i barnets sak.

I tolkeloven § 7 femte ledd er det gitt generell dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk med varighet frem til 31.12.2026. Dispensasjonen er begrunnet i mangel på kvalifiserte tolker, og dispensasjonsadgangen bør derfor ikke anvendes i tilfeller der kvalifisert tolk faktisk er tilgjengelig. Vi anbefaler derfor at barnevernet i hovedsak forholder seg til unntaksbestemmelsen omtalt over i tilfeller der man vurderer å gjennomføre et møte med ukvalifisert tolk.

Bestilling av tolk

- Tolk bestilles fortrinnsvis fra Oslo tolketjeneste – tlf: 22 99 58 80 (09:00-15:00) eller 22 99 58 80 (utenom åpningstid).
- Dersom tolk bestilles direkte fra Nasjonalt Tolkeregister skal institusjonen avklare betingelser for oppdraget i forkant, slik som forventet tidsbruk, avlønning osv.
- Ved behov for tolk for hørselshemmede (tegnspråktolking) må man kontakte NAV v/ Hjelpemiddelsentralen i Oslo/Akershus.

- Bestill tolk så tidlig som mulig og spesifiser formen (oppmøte, skjerm, telefon, e.l.) og antatt varighet.

Bestill tolkeoppdrag av den form (fysisk oppmøte, skjermtolk, telefontolk) og varighet du faktisk tror oppdraget kommer til å vare. Man kan ikke forvente at tolken kan bli over tiden. Det er vanlig at hver påbegynte time faktureres som hel time hvis ikke annet er avtalt.

- Avklar habilitet i forkant av oppdraget. Tolken trenger barnets/familiens navn for å avklare dette.

Det anbefales å avklare habilitet i forkant av oppdraget, slik at man ikke kommer i en situasjon der tolken som møter opp er inhabil og møtet må utsettes. Tolken trenger barnets/familiens navn for å avklare dette. Etter tolkeloven § 16 skal tolken selv vurdere sin habilitet og melde fra dersom han/hun tror man er inhabil. Spør tolkeleverandør hvordan de kan bidra til å avklare habilitet før oppdraget. Etter tolkeloven skal tolken selv vurdere sin habilitet og melde fra dersom han/hun kan være inhabil. Spør tolkeleverandør hvordan de kan bidra til å avklare habilitet før oppdraget.

I møtet/under oppdraget

Det skal tilrettelegges for at tolken ikke trenger å sitte sammen med foreldre og barn det skal tolkes for. Man kan for eksempel reservere et par stoler på venteværelset til tolker. Dette for at tolken skal ha anledning til være nøytral og upartisk i møtet de skal tolke i.

Tolken skal som hovedregel plasseres slik at den sitter nøytralt mellom personene det skal tolkes for, og skal presentere seg og sin rolle ved møtets start. Ved tolking i miljøet på institusjonen er plassering mer fleksibelt og vurderes etter behov. Tolkens vurdering av hva han/hun trenger for å tolke best mulig, skal vektlegges.

- Kontroller tolkens ID mot navnet i oppdragsbekreftelsen

Når man benytter en tolk for første gang skal man be tolken identifisere seg, og sjekke identitet opp mot navn i oppdragsbekreftelse fra tolkeformidler.

- Avklar tolkens habilitet ved møtets start. Dokumenter habilitetsvurderingen.

Tolk og familien spørres om de kjenner hverandre fra før for å avklare habilitet. Dette dokumenteres i møtereferatet.

Dersom man kommer til at tolken er inhabil, bør man som utgangspunkt ikke bruke tolken i det aktuelle oppdraget.

En inhabil tolk kan likevel ta oppdraget når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når det ut fra omstendighetene må anses forsvarlig, jf. tolkeloven § 16 tredje ledd. Det er institusjonen som må gjøre denne vurderingen.

Se omtalen av vilkåret “nødvendig i nødssituasjoner” over.

I vurderingen av om bruk av inhabil tolk ut fra omstendighetene må anses forsvarlig, har særlig sakens tema og hvilke forhold som gjør tolken inhabil, betydning. I saker der temaet er sensitivt, skal det mer til før en inhabil tolk kan brukes enn i saker som omhandler andre typer temaer. Bruk av inhabil tolk vil oftere være forsvarlig i mer hverdagslige situasjoner enn saker som har stor betydning for den enkeltes rettigheter og plikter.

Ettersom barnevernsaker ofte vil ha et sensitivt tema og/eller ha stor betydning for privat parts rettigheter og plikter, bør det ligge en velbegrunnet og grundig vurdering bak valget om å likevel bruke en inhabil tolk.

- Avklar behov for pause, mulighet for utvidelse av tiden m.v.

Gjør nødvendige avklaringer med tolken før møtet for å tilrettelegge for at samtalen gjennomføres på en best mulig måte. Avklar eksempelvis tolkens plassering, behov for pause, muligheter for utvidelse av tiden og lignende.

- Gi tolken kopi av dokumenter det skal refereres til i samtalen. Disse og tolkens notater makuleres ved møtets slutt.

Møteleder bør bruke klart og tydelig språk, og gi tolken mulighet til å oversette korte sekvenser av gangen. Møtedeltakerne skal snakke til hverandre, ikke til tolken.

For å ivareta tolkens nøytralitet legges det til rette for at tolken og familien ikke forlater lokalene sammen. I spesielt krevende samtaler kan man tilby tolken en samtale i etterkant av møtet dersom man vurderer at det kan være behov for det.

Husk å sørge for å avbestille tolken hvis et møte utgår.

Imdi har følgende retningslinjer for tolkede samtaler:

- Snakk tydelig og bruk et klart språk.
- Vær så saklig og presis som mulig, og spill ikke inn mange temaer og spørsmål på en gang
- I tolkede samtaler anbefaler man at du som fagperson ser på den minoritetsspråklige når du selv snakker, selv om vedkommende har begrensede norskkunnskaper og ikke forstår alt du sier på norsk. Slik opplever vedkommende å bli sett og inkludert i samtalen på tross av at det mangler felles språk.
- Hvis noe er uklart for deg eller du er usikker på hva den minoritetsspråklige har oppfattet, spør han eller henne, ikke tolken.
- Vær sensitiv for tolkens signaler og la tolken få ordet når tolken trenger det.
- Still kontrollspørsmål for å vurdere hva samtaleparten forstår eller be de om å forklare med egne ord det de har forstått av samtalen.
- Husk å avtale pause med tolken (vanligvis trenger tolken pause etter 45 minutter).
- Spør aldri om tolkens mening om saken. Ikke trekk tolken inn som part.
- Dersom samtaler skal foregå over lengre perioder, kan det være fordeler med å ikke binde seg til en fast tolk gjennom hele forløpet, da det kan gjøre det vanskeligere for den minoritetsspråklige dersom den tolken senere ikke er tilgjengelig. Gjennom å veksle mellom 2-3 tolker kan man sikre tillitt til tolker som yrkesgruppe mer overordnet.

Fjerntolking

- Fjerntolking skal som hovedregel gjennomføres som skjermtolking.
- Telefontolking er mest egnet til korte samtaler
- Ved bruk av fjerntolking skal offentlige organer sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, opplæring av ansatte og ivaretagelse av personvernet.

Tilbakemeldinger og avvikshåndtering

- Snakk med tolken etter møtet. Dine tilbakemeldinger kan gjøre tolken bedre, og tolkens tilbakemeldinger kan gjøre deg til en bedre tolkebruker.

Tilbakemelding vedrørende tolkens gjennomføring av oppdraget skal så langt det lar seg gjøre gis av tolkebestiller direkte til tolken, og til eventuelt tolkeleverandør dersom det er nødvendig.

- Alvorlige avvik under tolking skal meldes til tolkeleverandør og leder

Ved spesifikke hendelser som utageringer eller trusler mot tolken, tilbakemeldinger fra andre møtedeltakere om tolken av særlig alvorlig karakter, eller annen type alvorlige avvik knyttet til oppdraget bør dette meldes til tolkeleverandør for oppfølging og en leder.

- Ved svært alvorlige mangler ved tolkens kvalifikasjoner bør insitusionsleder involveres og avviket bør rapporteres til lmdi.

Dokumentering av tolkebruk

- Behovet for tolk, språk, dialekt og eventuell kjønnspreferanse hos tolk bør fremkomme i barnekortet i Birk. Husk å oppdatere etter hvert som behovet endres.

Disse opplysningene vil da være lett tilgjengelige dersom det er behov for at andre enn ansvarlig miljøterapeut arbeider med familien, eksempelvis ved sykdom, akuttsituasjoner o.l.

- Vurderinger av behovet for tolk, bruken av tolk skal løpende dokumenteres i Birk (tiltakskortet) og ev. avvik skal registreres i EQS.
- Dersom privat part motsetter seg bruk av tolk er det viktig at forsøkene på å overholde plikten til å bruke tolk dokumenteres grundig.