



Neither the European Union Agency for Asylum (EUAA) nor any person acting on behalf of the EUAA is responsible for the use that might be made of the information contained within this publication.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-104-6 doi:10.2847/90015 BZ-01-22-108-NO -N

Omslagsillustrasjon, Irina Strelnikova, © iStock, 2021

© Det europeiske støttekontoret på asylfeltet, 2021

Gjengivelse er tillatt med kildeangivelse. For all bruk og reproduksjon av foto og annet materiale som EUAA ikke har opphavsretten til, må det søkes tillatelse direkte fra rettighetshaverne.





Innledning til dette verktøyet

Informasjonen i dette verktøyet er på ingen måte uttømmende, men verktøyet inneholder veiledning og praktiske tips til kommunikasjon via tolk⁽¹⁾. Målet er å gi medlemsstatene i Den europeiske union og assosierte stater (EU+) støtte i deres operative gjenbosettingsarbeid.

Hva er formålet med dette verktøyet?

Dette dokumentet skal fremme og sikre kvaliteten på tolketjenestene i gjenbosettingslandene. Det inneholder veiledning om hvilke vurderinger praktikere innen gjenbosetting bør gjøre ved kommunikasjon med flyktninger gjennom tolk.

Det inneholder et eksempel på etiske regler som kan brukes og diskuteres med tolkene før uttaksintervjuet. Reglene skal være veiledende for tolkene med hensyn til hvilken atferd de skal utvise, og har som mål å sikre høy kvalitet på tolkingen under intervjuet. Det inneholder også veiledning med sikte på å opprettholde en god arbeidsrelasjon mellom tolkene, intervjuerne og ansatte under intervjuene. Verktøyet inneholder også en kort veileder med ulike emner som kan tas opp under forberedelsene/orienteringen til tolkene i forkant av arbeidsdagen eller arbeidsoppdraget.

Hvorfor ble det laget?

Tolketjenester av høy kvalitet er avgjørende for at uttaket skal bli vellykket. Derfor er det viktig at det brukes tolker med høy kompetanse i alle trinn i gjenbosettingsprosessen.

Dette dokumentet tar utgangspunkt i at tolketjenester bør være en integrert del av planleggingen av kommisjonsreisen og bør være underlagt kvalitetskontroller som er avtalt på forhånd. Dokumentet presenterer derfor en samling momenter som må vurderes når man bruker tolk, og tar utgangspunkt i praksis i ulike gjenbosettingsland.

Hvem er dette verktøyet beregnet på?

Dette dokumentet har som mål å gi veiledning til saksbehandlere i gjenbosettingssaker og tolker som arbeider sammen med dem under intervjuene for gjenbosetting.

Hvilke andre opplæringsverktøy og kilder kan brukes i tillegg?

Denne praktiske veilederen bør brukes i kombinasjon med [Praktisk veileder til planlegging og gjennomføring av kommisjonsreiser](#) og [Praktisk veileder til planlegging og gjennomføring av intervjuer for gjenbosetting](#).

(¹) Dette verktøyet ble opprinnelig utviklet innenfor rammen av gjenbosettingsprosjektet EU-FRANK (*Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge*). Prosjektet ble finansiert av Det europeiske asyl-, migrasjons- og integrasjonsfondet, som ble ledet av det svenske Migrationsverket. Som en del av overføringsprosessen fra EU-FRANK har EUAA kvalitetssikret de operative gjenbosettingsverktøyene som er utviklet i dette prosjektet.



Veiledningsnotat – Kommunikasjon via tolk

DEL I. ETISKE REGLER – VERKTØY FOR TOLKING

Det vil være behov for tolking under de fleste intervjuer for gjenbosetting fordi de fleste flyktninger sannsynligvis mangler (tilstrekkelig) kunnskap i språket ditt til å kunne bli intervjuet direkte på dette språket. Tolkere kan også være til hjelp når det er nødvendig å oversette dokumenter som legges fram av personen som blir intervjuet.

For å sikre god gjennomføring av intervjuene er det viktig at behovet for tolk anerkjennes, og å forberede dem på oppdraget er en viktig oppgave for delegasjonen. Et sett med etiske regler kan brukes for å beskrive tolkenes plikter og roller når de arbeider for uttakskommisjoner. Reglene skal veilede tolkene i deres atferd med sikte på å garantere høy kvalitet på tolkingen under intervjuet. Det inneholder også veiledning for å opprettholde en god arbeidsrelasjon mellom tolkene, intervjuerne og ansatte på kommisjonsreisene.

Kulepunktene under er forslag til momenter som kan tas opp med tolkene under forberedelsene til intervjuer for gjenbosetting. De kan brukes som en sjekkliste eller som inspirasjon til en kommisjonsreise der tolker benyttes, uavhengig av måten tolkene ble rekruttert på. Sjekklisten kan deles med tolkene i forkant av en kommisjonsreise, som et referansedokument, eller det kan gis muntlig av kommisjonslederen eller av medlemmene av kommisjonen. Enkelte land ber også tolkene om å signere en erklæring der de godtar å arbeide i henhold til prinsippene i de etiske reglene.

Tolking

Tolkens oppgave er å oversette intervjuerens og intervjuobjektets utsagn presist, fullstendig og objektivt uten å legge til, fjerne eller endre noe. De kan også bli bedt om å oversette innholdet i skriftlige dokumenter muntlig.

Tolken bør være forberedt på å gjennomføre toveis konsekutivtolking for å kunne oversette talerens ord og begreper nøyaktig.

Når en ordrett oversettelse ikke er mulig og det er nødvendig med en beskrivelse for at intervjueren og intervjuobjektet skal forstå hverandre, må tolken opplyse om dette. Oversetteren/tolken kan ikke, verken på eget initiativ eller på forespørsel, gi annen informasjon enn den informasjonen som skal oversettes. Tolken skal aldri diskutere innholdet i intervjuet.

- Tolkene må oversette alt som blir sagt av de ulike partene under et intervju, også støtende ord, upassende munnbruk og ubehagelige utsagn. Tolken har intet ansvar for innholdet i talerens utsagn. Tolkene må også oversette ord som rettes direkte til dem av en av partene, så vel som kommentarer som ikke uten videre har noe med intervjuet å gjøre.
- Tolkere kan ta notater for å gjøre arbeidet enklere. Disse notatene skal overleveres til intervjueren når intervjuet er over. Særlig navn på personer, steder, politiske partier, militære grader osv. må gjengis nøyaktig og om mulig skrives ned. Om nødvendig vil tolken be søkeren bekrefte slike opplysninger.
- Tolken skal bruke de samme pronomenene som taleren (f.eks. «jeg» flyktet fra landet «mitt», ikke «han» flyktet fra landet «sitt»).



- Tolken må snakke på en tydelig og forståelig måte.
- Tolken må aldri avbryte taleren, unntatt dersom en uvanlig langvarig ytring må avbrytes for å sikre korrekt oversettelse, eller ved ord eller et uttrykk tolken ikke forstår.
- Profesjonell atferd kan bare opprettholdes dersom tolkens språklige kompetanse, fysiske og psykiske evner, potensielle interessekonflikter og personlige følelser ikke utgjør noen hindringer for slik atferd. Hvis noen av ovennevnte hindringer foreligger, forventes det at tolken informerer gjenbosettingslandet og frasier seg oppdraget.

Upartiskhet

- Tolken er bundet av taushetsplikt og skal være helt objektiv, nøytral og uavhengig, både i forhold til søkeren og i forhold til intervjueren.
- Tolken må aldri prøve å påvirke prosessen ved å velge side, og må ikke la eget syn eller egne meninger eller følelser påvirke prosessen. Tolken skal avstå fra enhver kommentar, med mindre den er relevant for tolkeoppgaven. Om nødvendig kan tolken gripe inn ved å referere til seg selv som «tolken»:
- For å be om avklaring dersom noe er uklart.
- For å signalisere at en av partene har misforstått eller ikke forstått.
- For å signalisere at de ikke lenger kan fortsette tolkingen, for eksempel på grunn av tretthet, sykdom eller altfor lange setninger.
- Tolkene må opplyse om interessekonflikter (f.eks. at de kjenner vedkommende som blir intervjuet, personlig).
- Tolken må aldri opptre som rådgiver for noen av de to partene.
- Gjenbosettingslandet skal garantere tolkens anonymitet. I den forbindelse skal gjenbosettingslandet aldri gi

søkeren som skal intervjues, noen personopplysninger knyttet til tolken.

Fortrolighet

- Tolken skal ikke under noen omstendighet utlevere eller gjengi til noen tredjepart, verken muntlig eller skriftlig, noen informasjon de blir kjent med under utførelsen av oppdraget, uansett grunn, med mindre loven krever det.
- Tolken skal ikke under noen omstendighet utlevere noen kunnskap de måtte ha om intervjuobjektet med hensyn til sak, bakgrunn, stilling, status eller lignende.

Integritet

- Tolken skal opptre hensynsfullt og vise respekt for ansatte i gjenbosettingslandet, andre tolker, søkerne og andre ansatte som er til stede på kommisjonsreisen, uavhengig av nasjonalitet, etnisitet, religion, kjønn eller seksuell legning. Tolken skal alltid unngå enhver form for dømmende holdning.
- Tolken må respektere den avtalte arbeidstiden.
- Tolken bør være velstelt og ha på seg passende, diskrete og uprovoserende klær.
- Tolker skal ikke under noen omstendighet utnytte sin stilling for å motta gaver eller godtgjørelser fra noen av de berørte partene.
- Tolken må ha en uklanderlig atferd og kjenne lover og forskrifter som regulerer deres yrke og arbeidsoppgaver.
- Tolker kan be intervjuere om pause når de kjenner at trettheten begynner å påvirke nøyaktigheten.
- Selv om en viss grad av empati er nødvendig for å kunne gjennomføre oppgaven, må tolker ha en passende emosjonell avstand til de ulike partene og må behandle all informasjon fortrolig.





Begrensninger

- Tolken aksepterer at det er intervjueren i gjenbosettingslandet som gjennomfører intervjuet og bestemmer hva som er relevant for søkerens sak. Tolken skal ikke forstyrre dette på noen måte. Tolken skal heller ikke prøve å påvirke innholdet eller styre intervjuets retning, for eksempel ved å foreslå spørsmål til søkeren eller be om ytterligere forklaringer.
- Tolk bør aldri på eget initiativ reagere på ubehagelige, sjokkerende eller krenkende bemerkninger eller på noen måte vise følelser.
- Hvis en tolk innser at søkeren er en slektning eller en bekjent eller det finnes en annen kobling mellom dem, må tolken umiddelbart informere intervjueren om dette. Dette kan skje i løpet av intervjuet eller under oversetting av et dokument i en dossiersak. Som hovedregel må tolken slå av mobiltelefonen sin under intervjuet. I samråd med intervjueren kan telefonen beholdes på, i vibrasjonsmodus, dersom det er nødvendig. Telefonsamtaler skal i utgangspunktet finne sted bare i pauser.

Påminnelse: Etiske prinsipper for tolker som arbeider på asylfeltet

Fortrolighet. Som tolk skal du

- ikke utlevere informasjon om søkeren eller saksbehandleren til andre (f.eks. en representant for søkerens hjemland, familie, venner osv.)
- huske at utlevering av informasjon kan påvirke søkerens sikkerhet negativt

Upartiskhet. Som tolk skal du

- være nøytral og objektiv

- ikke velge side eller gi uttrykk for personlige meninger
- unngå å bli personlig involvert
- si ifra om mulige interessekonflikter og om nødvendig avstå fra oppdraget
- ikke gjøre narr av andre, ikke være respektløs
- avstå fra å vurdere søknadens troverdighet

Nøyaktighet og fullstendighet. Som tolk skal du

- ikke oppsummere, utelate eller legge til noe
- tolke alt som sies, inkludert bisamtaler/kommentarer
- ikke endre på innholdet eller stilen i et utsagn
- bare parafrasere hvis det ikke finnes noen ord for et begrep (informert alltid deltakerne om dette)
- framhev/forklar ord som er kulturspesifikke (informert alltid deltakerne om dette)
- be om avklaring hvis du ikke forstår (et ord, et begrep, dialektord)

Integritet. Som tolk skal du

- bare påta deg oppdrag du har den nødvendige språkkompetansen og kunnskapen til
- dersom det skjer en feil i tolkingen, informere deltakerne og korrigere feilen/be om avklaring
- ikke ta imot/gi belønninger, gaver eller penger
- ikke kommunisere med søkeren ut over oppdraget, om asylprosedyren, og ved spørsmål henvise til nasjonale asylmyndigheter





Yrkesetikk. Som tolk skal du

- være på plass til rett tid
- være passende kledd
- forberede deg på oppdraget (om emnet og fysisk og psykisk)
- være bevisst på egen kompetanse og egne begrensninger
- informere nasjonale myndigheter hvis du ikke er komfortabel med å tolke for søkeren
- informere intervjueren om enhver trussel eller forsøk på bestikkelse
- be om pause når du trenger det
- snakke tydelig og med en tilpasset hastighet
- holde følelsene dine under kontroll

- be om hjelp fra saksbehandleren hvis søkeren blir aggressiv, ikke svarer på spørsmålet, kritiserer tolkingen eller stiller spørsmål om objektiviteten din

Etiske regler – erklæring

Noen land gir sine tolker etiske regler, som en kvalitetssikring. Denne typen dokument kan om mulig bli sendt til tolkene gjennom IOM eller UNHCR i forkant av kommisjonsreisen. Dokumentet kan også forklares eller refereres til når kommisjonslederen eller delegasjonen møter tolkene, helst under den innledende orienteringen med tolkene. På dette tidspunktet kan tolkene bli spurt om de har lest dokumentet. Noen land ber tolkene om å signere en erklæring der de bekrefter at de har lest reglene og er klare for å arbeide i henhold til prinsippene som beskrives i dem. Du finner et eksempel på denne typen erklæring på neste side.





Eksempel: Etske regler – erklæring

Jeg bekrefter at jeg har lest de etske reglene for tolking, og at jeg forstår prinsippene som beskrives i reglene. Jeg erklærer at jeg godtar vilkårene for oppdraget mitt slik det er beskrevet i reglene.

Så lenge jeg fungerer som tolk for

.....

forplikter jeg meg til å tolke begge språk korrekt og nøyaktig ved hjelp av de samme ordene der det er mulig, og at jeg skal gjennomføre oppdraget upartisk og profesjonelt. All informasjon jeg blir kjent med i løpet av oppdraget, vil bli behandlet strengt fortrolig.

.....

Fullt navn (med blokkbokstaver):

.....

Kontaktopplysninger:

.....

Underskrift:

.....

Dato:

.....

Sted:

.....





DEL II INFORMASJONSMØTE – ORIENTERING FOR TOLKER

Siden tolkens rolle er viktig for at intervjuene skal bli vellykket, sørger noen land for sine egne tolker eller utpeker intervjuere som kan gjennomføre intervjuet direkte på flyktingenes språk. En annen mulighet er å be UNHCR eller IOM om å sørge for tolker for kommisjonen. Dette bør gjøres i god tid i forveien. For intervjuobjektens sikkerhet er det avgjørende at kommunikasjonen mellom intervjuobjektet, intervjueren og tolken fungerer godt.

Dersom det er UNHCR eller IOM som sørger for tolker, anbefales det at intervjuere fra gjenbosettingslandet forsikrer seg om at de er tilstrekkelig orientert i forkant av intervjuet og forstår hva de skal gjøre. Det er viktig å sette av nok tid til å møte tolkene og hilse på hverandre. Kommisjonslederen kan vanligvis gi nødvendig informasjon på et orienteringsmøte straks kommisjonen ankommer i felt.

Formålet med dette møtet er å orientere tolkene om oppdraget og i tillegg gå gjennom spesifikke rutiner eller vurderinger som er viktige for gjenbosettingslandet eller kommisjonen. Ettersom ulike gjenbosettingsland arbeider på ulike måter, vil du kanskje ta opp visse emner som er viktige for teamet ditt, med tolkene. Du vil kanskje også koble sammen én saksbehandler med én tolk. Enkelte land informerer tolkene om hvilke standarder for fortrolighet og profesjonalitet som forventes (som beskrevet over).

Et orienteringsmøte er en god mulighet for å ta opp de etiske reglene som det forventes at teamet og tolkene følger. **Dette orienteringsmøtet kan også dekke** sensitive saker eller emner som kan dukke opp under arbeidet deres sammen. Logistikkspørsmål (arbeidstid, betaling, tidsplaner osv.) kan også tas opp. Enkelte forklaringer av prosessen for vurdering av flyktninger, samt vanlig terminologi, kan også være nyttig. I alle tilfeller bør du gi veiledning om de etiske reglene tolken forventes å følge. Du **finner** et eksempel på et orienteringsmøte for tolker på **neste side**.





Eksempel – Orienteringsmøte for tolker

Innledning

Innledning av representanten for kommisjonen

Jeg heter

.....

Jeg er fra Jeg arbeider i

Jeg er her sammen med det (nasjonalitet) kommisjonsteamet.

Oppdraget vårt er å behandle flyktningsaker for mulig gjenbosetting i
..... i samarbeid med UNCHR.

Presentasjon av tolkene

IOM-tolker (navn)

UNHCR-tolker (navn)

Gi tolkene og teamet navneskilt.

Plan

- Vi begynner hver morgen kl (klokkeslett) med en informasjonsøkt for alle som skal intervjues før lunsj. Intervjuene gjennomføres fra til
- Lunsj finner sted –
- Informasjonsmøtet for ettermiddagssakene holdes kl. (én tolk)
- Ettermiddagsintervjuene gjennomføres fra til
- Tidsplanen er fleksibel, avhengig av hvor lenge intervjuene varer. Dere får også korte pauser mellom de ulike sakene/familiene.





Forventninger

Det som er viktigst for deg å vite:

- Du har taushetsplikt. Dette betyr at du ikke har lov til å snakke med noen om hva som har skjedd under intervjuene.
- Vi forventer at du oversetter nøyaktig de ordene flyktingene bruker. Hvis flyktingene ikke forstår spørsmålet, er det ikke opp til tolken å forklare. Da skal intervjueren gjenta eller forklare spørsmålet. Du skal ikke legge til eller utelate noe. Hvis flyktingen har spørsmål, er det viktig at vi svarer på dem.
- Tolk for alle i familien, også barn. Vi intervjuer ikke de yngste barna, og foreldrene må gi oss samtykke til å snakke med barna.
- Du vil være tolk for den samme personen/intervjueren i flere dager.

Vi forventer at du som tolk

- tolker alt som blir sagt, uten å legge til eller utelate noen informasjon
- er nøytral/upartisk
- har taushetsplikt
- snakker i første person («jeg», «meg», «min»)

Hvis du vil ha mer informasjon om forventninger knyttet til de etiske reglene, kan du se i «DEL I. Etiske regler – verktøy for tolking».





DEL III. ANERKJENNE KVALITETSSTANDARDER FOR TOLKING

Hvis kommisjonen bruker lokale tolker, vil enkelte gjenbosettingsland utstede en attest eller et sertifikat til tolker som leverer tjenester som anses som tilfredsstillende. Dette kan være nyttig som en referanse for framtidige tolkeoppdrag.

Hvis delegasjonen ikke er tilfreds med tolkeordningen, må de i samråd med kommisjonslederen avgjøre om intervjuet skal fortsette. Om nødvendig kan saksbehandleren henvise til de etiske reglene og påpeke visse prinsipper. Hvis

kommisjonen bruker tolker som operative partnere har skaffet, bør disse partnerne få tilbakemelding om tolkekvaliteten. Dette kan gjøres muntlig på slutten av kommisjonsreisen, under en debriefing eller skriftlig etter reisen. Kommisjonen bør naturligvis se etter andre tolker dersom de opplever at visse enkeltpersoner ikke tolker med høy kvalitet eller at arbeidsrelasjonen av andre årsaker ikke fungerer.



ISBN 978-92-9487-104-6

