

## Tala genom tolk

I det här dokumentet får du veta mer om vid vilka tillfällen du bör beställa tolk, hur Semantix arbetar för att säkerställa säkerheten vid tolkning, vad du kan kräva av tolken, vilka olika typer av tolkning det finns samt vad du bör tänka på för att få ett så bra samtal som möjligt.

### När bör du beställa tolk?

I varje situation då du och din samtalspartner talar olika språk är det lämpligt att använda tolk. I vissa situationer är tolkning dessutom en lagstadgad rättighet för din samtalspartner. Det gäller när du företräder det allmänna och när du och din samtalspartner inte behärskar samma språk fullt ut. Då är det ditt ansvar att beställa och betala för tolkning.

Här kan du läsa mer om när du måste använda tolk:

- Europakonventionen, artikel 6: "... att utan dröjsmål, på ett språk som han förstår och i detalj, underrättas om innebörden av och grunden för anklagelsen mot honom."
- Förvaltningslagen 8 §: "När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk. "
- Justitiedepartementets förtydligande av förvaltningslagen: "En myndighet som handlägger ett ärende är skyldig att anlita tolk när det behövs och tolk finns att tillgå. "
- Förvaltningsprocesslagen (1971:291) 50 §: "Behärskar part, vittne eller annan som skall höras inför rätten ej svenska språket eller är han allvarligt hörsel eller talskadad, skall rätten vid behov anlita tolk. Rätten får även i annat fall vid behov anlita tolk."
- Rättegångsbalken 5 kap 6 §: "Är part, vittne eller annan, som skall höras inför rätten ej mäktig svenska språket må tolk anlitas att biträda rätten. "

#### Semantix

Huvudkontor: Linnégatan 89E

Postadress: Box 10059, 100 55 Stockholm

Telefon, växel

0770-45 74 00

[www.semantix.se](http://www.semantix.se)

[info@semantix.se](mailto:info@semantix.se)



## Hur arbetar Semantix för att säkerställa säkerheten?

Semantix arbetar på flera sätt för att säkerställa säkerheten kring tolkningen.

### Specialiserat team

Semantix har ett team av tolkrådgivare som sitter tillsammans på vårt Contact Centre i Uppsala. Teamet är specialiserat på att ta emot och vägleda kunderna i deras beställningar. Tolkkoordinatorerna på våra lokalkontor tar sedan hand om din förfrågan, planerar tolkningen och tillsätter tolkar utifrån dina behov. De följer en tillsättningspolicy som säkerställer att varje kund vid varje tillfälle får den bäst lämpade tolken.

En stor del av teamet är helt specialiserade på telefontolkningar. De tillsätter akuta bokningar, planerar tolkarnas dagar så att tolkresurserna utnyttjas på bästa sätt. Det fokuserade arbetssättet gör att inställelsetiderna för en tolk vid akuta bokningar är som längst fem minuter.

### Fortbildning och avvikelshantering

Semantix håller sig hela tiden uppdaterat om nya händelser inom tolkningsbranschen och får kontinuerlig fortbildning varje vår och höst. Vi har också en särskild avvikelseansvarig som säkerställer att alla avvikelser hanteras enligt Semantix avvikelse- och reklamationspolicy.

### Noggrann rekrytering

Semantix har ca 4 000 tolkar spridda över hela Sverige. Alla tolkar som ingår i Semantix databas har rekryterats och godkänts enligt en fastslagen rekryteringsprocess där tolken lämnar in utdrag från belastningsregistret, skriver på tystnadsplikt samt visar upp bevis på slutförd tolkutbildning eller auktorisationsbevis från Kammarkollegiet. Alla våra tolkar genomgår också en intervju där vi bedömer tolkens lämplighet för kontakt- respektive telefontolkning.



## Vad kan du kräva av tolken?

Tolkens uppgift är att möjliggöra ett samtal mellan parter som inte har ett gemensamt språk. Tolken ska därför ha kvalificerade och aktiva kunskaper i två språk och vara väl insatt i både det svenska samhället och det andra landets förhållanden.

### Tystnadsplikt och God tolksed

Alla Semantix tolkar har skrivit på en förbindelse om tystnadsplikt och följer God tolksed. Det innebär att tolken aldrig får berätta vad som har sagts under eller i anslutning till ett tolkuppdrag. Denna tystnadsplikt finns också upptagen i 1 kap. 6 § sekretesslagen. Den som bryter mot lagen kan dömas till böter eller fängelse enligt 20 kap. 3§ brottsbalken. Auktoriserade tolkar lyder även under lagen om tystnadsplikt för vissa tolkar och översättare (1975:689, ändrad 1980:229 och 1986:49)

### Neutral och opartisk

Tolken ska vara neutral och opartisk i tolksituationen. Det är viktigt att tolken har parternas förtroende, men det finns situationer då en tolks förmåga att vara opartisk kan ifrågasättas. Därför finns det särskilda regler för när tolken ska betraktas som jävig.

Om tolken upptäcker att han eller hon kan vara jävig är tolken skyldig att tala om det. Parterna får då komma överens om hur de ska bedöma situationen.

Tolken betraktas som jävig om han eller hon

- är nära släkt eller vän till en part, eller har starka känslöförbindelser till en part
- är ovän med part
- är ekonomiskt beroende av en part
- har en stark känsla av lojalitet till landsmän på bekostnad av yrkesetiken
- har direkt intresse av utgången i ärendet.

### Tolkning utan störningar

Varje tolkuppdrag bör genomföras utan störningar. Det innebär bland annat att tolken alltid har sin mobiltelefon avstängd. Vid telefontolkning gäller naturligtvis samma sak som vid kontakttolkning. Detta är viktigt för att uppnå direkt kommunikation.

Vid telefontolkning ansvarar tolken och kunden var och en på sitt håll för att tekniken fungerar. Tolken finnas tillgänglig vid telefonen hela den bokade tiden, även om kunden av någon anledning är försenad.



## Vilka typer av tolkning finns det, och vilken ska man välja?

Semantix erbjuder kontakttolkning, telefontolkning och videotolkning.

### Kontakttolkning

Kontakttolkning är den äldsta och mest traditionella formen av myndighetstolkning. Tolken finns med på plats och utför sitt arbete som ett språkverktyg för att tolkanvändare och klient ska förstå varandra. Vid kontakttolkning kan tolken även tolka synintryck vilket är omöjligt vid telefontolkning. På så sätt är det enklare för tolken att tolka då man ser minspel och gester som avnämare och klient gör.

Kontakttolkning används framför allt i storstadsområdena där tillgången på tolkar är god. Avtal som tecknas på mindre orter och i glesbygden är kunderna vana vid att använda sig av distanstolkning i högre grad. Tendensen pekar också på att tolkuppsdragen mer och mer går över till att bli distanstolkningar (telefon- och videotolkning)

Några undantag som Semantix vill belysa där vi alltid rekommenderar kontakttolk i första hand:

Vid tolkning i domstol, där det normalt handlar om simultantolkning, är det nästan en förutsättning att tolken finns på plats. I samtal med mycket små barn, psykiskt sjuka människor och hörselskadade bör man av förklarliga skäl i första hand använda sig av kontakttolkning.

Kontakttolkning kan göras mer kostnadseffektiv och ur en miljösynpunkt acceptabel genom att flera uppdrag samordnas eller förläggs i samma stadsdel i samråd med kund.

Dessutom finns ingen risk för tekniska avbrott eller missöden med kontakttolkning.

### Telefontolkning

Telefontolkning är ett tryggt och kostnadseffektivt alternativ till kontakttolkning, och dessutom positivt ur miljösynpunkt eftersom resorna minskar. Det faktum att tolken inte finns i rummet under samtalet kan dessutom ge en tydligare känsla av att det är parterna som samtalar med varandra, i stället för att man talar med tolken.

Tolkningen sker alltid via en fast telefonlinje, om inte kunden har kommit överens med Semantix om att tolken kan använda mobiltelefon.

Det finns en rad fördelar med telefontolkning:

- Tillgången på tolkar med rätt kompetens ökar eftersom man kan använda sig av hela landets tolkar. Det gäller inte minst vid akut tolkning, när upptagningsområdet annars blir mycket begränsat, och vid tolkning i mindre frekventa tolkspråk.
- Risken för jävsituationer och emotionell påverkan minskar.



- Tolken kan ofta vara tillgänglig inom några få minuter.
- Tolkarnas arbetstid utnyttjas mer effektivt – ofta går mer än hälften av en tolks arbetsdag åt till resor.
- Miljöpåverkan minskar. Vid kontakttolkning reser tolkarna ofta långa sträckor i egna bilar.
- Beställningen blir kostnadseffektiv eftersom de ofta mycket dyra reskostnaderna försvinner.
- Sekretessen kan hållas hög genom att vi har säkerhetsklassade tolkbåsar som kan användas i särskilda fall.



## Vad bör du tänka på när du använder tolk?

Det finns flera saker som du själv kan göra för att skapa bra förutsättningar för tolkningen:

- Planera samtalet noga och låt gärna tolken om möjligt få tid att förbereda sig inför samtalet.
- Tänk på att tolkning tar längre tid än enspråkiga samtal när du planerar tiden. Håll den inbokade tiden; tolken kan vara inbokad på andra uppdrag senare samma dag.
- Planera in pauser om samtalet pågår en längre tid. Tolken behöver paus en gång i timmen.
- Tala direkt till den som kommit för att träffa dig, inte till tolken. Tolken kommer att översätta det som du och din samtalspartner säger i jag-form.
- Tala lugnt och i lagom korta pass för att tolken ska kunna översätta. Låt tolken tala till punkt; avbryt inte i onödan.
- Tänk på att tolken är språkexpert, inte ämnesexpert som du. Han eller hon kan behöva använd sin ordbok eller rådfråga språkexpert. Var beredd på att ge tid till detta, och var beredd att förtydliga och förklara.
- Uttala namn, siffror och adresser speciellt noggrant, och upprepa dem gärna för att säkerställa att de blir rätt. Tolken kommer att anteckna namn och siffror, men lämnar över anteckningarna till dig efter avslutad tolkning.
- Se till att tolkens rekvisition är korrekt ifylld och vidimera den.

Vid telefontolkning är det dessutom extra viktigt att tänka på följande:

- Använd ordentlig högtalarutrustning.
- Tala klart och tydligt.
- Tala en i taget.
- Informera tolken om vilka som befinner sig i rummet.
- Ring tolken och berätta om du blir försenad.
- Berätta för tolken om tolkanvändaren har för avsikt att ringa upp tolken efter avslutat samtal.

