

# Mangfoldsveilederen

Mangfoldsveilederen gir råd og teknikker for bedre kommunikasjon i flerkulturelle møter. Her følger et knippe gode råd om hvordan håndtere flerkulturelle møter:



## 1. Den gode samtale

### Hva karakteriserer den gode samtale?

- Tillit og relasjonsbygging
- Aktiv lytting
- Åpne spørsmål
- Lukkede spørsmål
- Gode hensikter
- Stereotypier og stigmatisering
- Struktur

Gode kommunikasjonsferdigheter handler blant annet om evnen til å etablere en god kontakt med brukeren. Vi legger derfor stor vekt på arbeidet med å bygge gode relasjoner. En god relasjon er et forhold mellom to personer preget av gjensidig tillit og respekt. Det kan ta litt tid å etablere en god relasjon, men det er verd det fordi samhandlingen med brukeren vil kunne bli mye lettere i fortsettelsen.

Viktige kvaliteter i en god samtale er også gode lytteferdigheter og bevissthet omkring bruken av åpne og lukkede spørsmål. Ønsker du innsikt i brukerens historie fortalt med hans egne ord så bruker du åpne spørsmål. Ønsker du å følge opp et spørsmål for å få oppklart noe eller presisert noe så bruker du lukkede spørsmål.

Har du gode hensikter med samtalen så er det lettere å nå fram med et budskap. Har du en skjult agenda som f. eks et ønske om "å ta" vedkommende kan samtalen ende opp med en konflikt. Vil du den andre vel? Det er mange vanskelige saker du kan ta opp med et menneske hvis du gjør det med verdighet og respekt. Det er måten du sier det på som er viktig og den holdningen til vedkommende som er avgjørende.

Prøv å bli bevisst hva du tenker, føler og kjenner i kroppen før du går inn til et møte. Hvis du ser fram til møtet så er kroppen din i en annen bredskap enn når du gruer deg til møtet. Hvis du er sint eller "er på krigsstien" så må du være bevisst på hva det er du har med deg av holdninger, tanker og følelser når du går inn i møtet. Vær bevisst på om du har spesielle tanker om vedkommende eller vedkommendes etniske gruppe, religion, språk, legning osv. Alle har fordommer, det er lettere å gjøre noe med det hvis du er bevisst hva du har fordommer mot.

Struktur gjør at samtalen kan gå raskere og bli mer oversiktlig for begge parter.

- Innledende runder, tillit og relasjon
- Selve dialogen og et tema, problemstilling osv.
- Avslutning med oppsummering

## 2. Aktiv lytting

**Aktiv lytting handler om å "være tilstede" i samtalen.**

Lytt til hva personen sier. Er du "til stede" og er du oppriktig interessert?

Sjekk at du har oppfattet budskapet slik samtalepartneren mente du skulle oppfatte det ved, for eksempel, å spørre:

- Mener du at . .
- Er det slik at . .
- Det høres ut for meg som . .
- Du synes altså at . .
- Slik jeg forstår deg så . .
- Har jeg forstått deg riktig når..
- .....eller si de samme tingene med andre ord.

Når den som snakker er ferdig, summer opp hovedpoengene og sjekk dem ut med den som har snakket.

Hvis den som snakker er følelsesmessig opprørt, sint eller trist, lytt også til hva som blir sagt og ikke bare konsentrer deg om følelsene.

- Still klargjørende spørsmål for å sjekke om du har hele historien.
- Still spørsmål for å fylle inn med detaljer hvis disse er viktige for historien.

## 3. Åpne og lukkede spørsmål

### Åpne spørsmål

**Åpne spørsmål er nyttig når du ønsker innsikt i brukerens historie belyst med brukerens egne ord, en fri fortelling.**

Noen eksempler:

- Hva skjedde?
- Hva mener du?
- Hvordan vil du beskrive det?
- Hvordan var det å...

- Hvordan følte det å...
- Har du et eksempel på det?
- Hvorfor det? I stedet for HVORFOR kan du også si: Hva er det ved...som gjør at du...?
- Hvilke tanker gjør du deg?
- Fortell meg...
- Vis meg...

## Lukkede spørsmål

**Lukkede spørsmål er nyttig når du trenger en bekreftelse eller når du følger opp et spørsmål.**

Noen eksempler:

- Spørsmål som kan besvares med JA eller NEI.
- Spørsmål med klare alternativer bestemt av spørsmålsstiller.

## 4. Uheldige samtaleformer

**Noen ganger vil vår manglende bevissthet i kommunikasjonen hindre forståelse eller forvirre vår samtalepartner. Her har vi laget noen eksempler på uheldige kommunikasjonsformer.**

Prøv å unngå disse kommunikasjonsformene:

- Du kommer med en påstand isteden for et spørsmål
- Du stiller to eller flere spørsmål i ett
- Du overlesser spørsmålet med unødvendige ord
- Du tenker på det du selv skal si i stedet for å lytte
- Du kommenterer spørsmålet selv
- Du bruker slang eller provoserende ord
- Du ironiserer, bruker sarkasme eller "privat humor"

# 5. Struktur

## Den strukturerte samtalen

**Eksempel på samtale med bevissthet om egen atferd, holdninger, ferdigheter og fagkunnskap i møtet med brukeren.**

### 1. Hvis kunden har bedt om samtalen

Før møtet:

- \* Hva slags tanker har du når du går inn til møtet?
- \* Hva slags følelse har du når du går inn til møtet?
- \* Hva slags kroppsreaksjoner har du når du går inn til møtet?
- \* Hvordan har du forberedt deg, faglig og mentalt?

Under møtet:

- \* Hvordan møter du brukeren?
- \* Hvordan åpnes samtalen?
- \* Hvordan lytter du til brukerens budskap?
- \* Hvilke spørsmål stiller du for å klargjøre budskapet?
- \* Hvordan stiller du spørsmålene?
- \* Hvordan svarer du på spørsmål og reaksjoner?
- \* Hva oppfatter du er målet med samtalen?
- \* Har brukeren fått avlevert sitt budskap?
- \* Har du fått nok informasjon til å ta avgjørelser?
- \* Hvordan møter du brukerens behov / krav?
- \* Hvordan avleverer du din endelige avgjørelse?
- \* Hvordan avslutter du møtet?

Etter møtet:

- \* Hva slags tanker har du etter møtet?
- \* Hva slags følelser har du etter møtet?
- \* Hva slags kroppsreaksjoner har du etter møtet?
- \* Hvordan reflekterer du rundt egen mestring av møtet?
- \* Ser du noe mønster hos deg selv?
- \* Hvordan tar du vare på deg selv?
- \* Hva slags faglig etterarbeid gjør du?

### 2. Hvis du har bedt om samtalen

Før møtet:

- \* Hva slags tanker har du når du går inn til møtet?
- \* Hva slags følelse har du når du går inn til møtet?
- \* Hva slags kroppsreaksjoner har du når du går inn til møtet?
- \* Hvordan har du forberedt deg, faglig og mentalt?

Under møtet:

- \* Hvordan møter du brukeren?
- \* Hvordan åpnes samtalen?
- \* Hvordan avleverer du ditt budskap?
- \* Hvordan lytter du til kundens reaksjoner?
- \* Hvordan reagerer du på kundens reaksjoner? (tanker, følelser, kropp)
- \* Hvordan svarer du på kundens reaksjoner?
- \* Hvilke spørsmål stiller du i oppfølgingen av reaksjonene?
- \* Hvordan stiller du spørsmålene?
- \* Har du fått avlevert ditt budskap tilfredsstillende?
- \* Har kunden forstått budskapet?
- \* Har kunden fått nok tid til å respondere på budskapet?
- \* Har du fått nok informasjon til å ta avgjørelser?
- \* Hvordan avleverer du din endelige avgjørelse?
- \* Hvordan avslutter du møtet?

Etter møtet:

- \* Hva slags tanker har du etter møtet?
- \* Hva slags følelser har du etter møtet?
- \* Hva slags kroppsreaksjoner har du etter møtet?
- \* Hvordan reflekterer du rundt egen mestring av møtet?
- \* Ser du noe mønster hos deg selv?
- \* Hvordan tar du vare på deg selv?
- \* Hva slags faglig etterarbeid gjør du?

## 6. Konflikthåndtering

For å bli en god konflikthåndterer trenger du både gode verktøy og gode hensikter. Her finner du en enkel konflikthåndteringsmodell

### Konflikthåndtering i 6 trinn:

#### 1. Hva ønsker du?

Begge parter i saken må uttrykke hva de ønsker, uten å klandre den andre.

#### 2. Hva er problemet?

Partene må finne ut av hva problemet virkelig er. Følelsene omkring problemet kan være forskjellig for partene.

#### 3. Hvor mange løsninger kan vi finne?

Brainstorming. Vær kreativ og finn så mange løsningsalternativer som mulig.

#### 4. Vil du bli fornøyd med denne løsningen?

Begge parter må gå igjennom forslagene og luke ut de som ikke er akseptable.

## 5. Hva er den beste løsningen?

Partene må enes om den beste løsningen (for begge).

## 6. Er problemet løst?

Etter en tid bør man sjekke ut om problemet er løst eller bare lagt lokk på.

# 7. Samtale om et problem

Når problemer oppstår settes ofte følelser i sving og kommunikasjonen kan gå i lås. Her finner du en modell som kan brukes når du skal snakke med noen om et problem.

Kommunikasjon om et problem kan foregå slik:

**Det er et problem vedrørende.....**      **Avpersonalisering av problemet**

Forklar for den andre personen hva problemet er. Ikke klandre eller beskyld den andre, men uttrykk tydelig hva problemet er uten å bli emosjonell.

**Jeg føler.....**      **Ingen klandring av den andre part**

Jeg føler... er en beskrivelse av det du føler – det bør sies med innlevelse og troverdighet, men prøv å unngå å la sterke følelser ta overhånd, da mister man fort grepet om løsningsfokus og kan bli sittende i "stakkars meg" rollen.

**Fordi.....**      **Si hvorfor du føler som du gjør**

**Jeg føler slik eller slik fordi.....**      **Forklar hvorfor du føler slik du gjør**

Det er din opplevelse av saken som er viktig. Fordi jeg....(ikke fordi du).....

**Hva tror du?.....**      **Klargjøring av problemet**

Tillat den andre personen å si hva han eller hun tror og mener om saken eller problemet du forteller om. Personen må også få si hva han eller hun føler. Her er det viktig å ikke reagere på det som den andre sier med sterke følelser, klandring eller forsvar. Å bevare grepet om saken i denne fasen er helt avgjørende for et positivt utfall i saken for begge.

**Vil det være mulig for deg å.....**      **Presentasjon av muligheter for løsninger**

Her skulle det være mulig å komme med en rekke forslag til løsninger på problemet. Sammen kan partene sette opp en liste over de beste forslagene og jobbe sammen med eliminering til de har det beste forslaget for begge.

## 8. Relasjonsbygging: hvorfor og hvordan

### Relasjonsbygging er viktig fordi det handler om tillit mellom mennesker.

En god samtale er bygget over gode relasjoner og tillit. Hvis det ikke er tillit i samtalen så kan man komme til å bruke mye tid på å misforstå og snakke forbi hverandre. Når det er tillit mellom partene blir det også verdighet i samtalen. Tillit er noe du opparbeider deg i forhold til den du skal samtale med. Tillit er ikke noe du automatisk har, den må du jobbe bevisst for å få.

I det flerkulturelle møtet er det også viktig å bygge opp tillit mellom partene. Den første betingelsen for å lykkes er at du må like å møte folk. Det hjelper også veldig å være nysgjerrig og interessert i den eller de personene du er i samtale med, deres bakgrunn og deres opprinnelsesland.

### De viktige innledende rundene:

Foregår møtet hjemme hos bruker eller dennes familie; si ja takk til en kopp te og bruk litt tid for eksempel til å snakke om:

- hvordan de har det i huset sitt
- bilder på veggen
- opprinnelseslandet
- familien i opprinnelseslandet
- trivsel i Norge
- barnas skolegang
- vinteren, klær og utstyr
- mat matvarer og matlaging ...osv

Foregår møtet på et kontor kan du snakke om mye av det samme som du gjorde under hjemmebesøket, men du kan også for eksempel snakke om:

- helsen
- familien
- været
- hvordan det var å finne fram til kontoret
- barnas skolegang
- osv

Poenget med noen "innledende runder" er å gi møtet en myk start. Det er en kjensgjerning at mange gruer seg til offentlige møter. Et annet poeng er at du viser fram din medmenneskelige side og det er tillitvekkende.

Mange samtaler trenger verken innledende runder eller oppsummerende avslutninger og består bare av et spørsmål og et svar, men det er ikke disse samtalene vi snakker om her. Vi snakker om samtalene som er komplekse, kompliserte og vanskelige, ofte med sterke følelser involvert.

Noen saksbehandlere sier at de er redd for å vise fram sin medmenneskelige side fordi det da kan skapes en forventning til at brukerne skal få innvilget alt de søker om fra det offentlige. Jeg har lang erfaring fra det motsatte. Hvis du kjenner brukeren godt og vedkommende har tillit til deg, så vil det

også være lettere kunne akseptere at det er regler og lover som regulerer hva man får eller ikke får av det offentlige. Hvis det er gode relasjoner mellom partene så kan kvaliteten på saksbehandlingen bli bedre, du vil få fornøyde brukere og du sparer tid på de neste rundene.

Mange som kommer til Norge har andre referanser når det for eksempel gjelder forhold til offentlig ansatte. Det er ikke alltid så lett å forstå at du ikke kan la deg bestikke eller yte noe ekstra nettopp for denne familien, som har det så vanskelig. Ved å bygge gode relasjoner vil det være lettere å forklare hvordan velferdsstaten virker og at støtte, ytelse og hjelpetiltak er tosidig og handler både om rettigheter og plikter. Når det gjelder samtaler med personer som bærer på vonde historier så er det spesielt viktig med gode relasjoner. Det å tørre å utlevere sin smertefulle historie er "lettere" hvis det er i trygg forvisning om at historien og personen som forteller blir godt ivaretatt, opplever empati og innlevelse og blir lyttet til.

For å komme i gang med å bygge en god relasjon kan man også bruke noen teknikker og verktøy. Den viktigste av disse er **Den gode samtale**.

Dette er ikke lett å gjøre alene. Ta gjerne kontakt med prosessveileder Kari Svisdahl (se kontaktinformasjon nederst på nettsiden) for nærmere informasjon.

## 9. Bruk av tid

**I en travel hverdag kan man fort glemme at romslig bruk av tid i ett møte kan være tidsbesparende for hele saken. Arbeider du grundig og systematisk med den første samtalen vil gevinsten kunne være tillit mellom partene, god informasjonsflyt, ikke så stort behov for oppfølgende telefonrunder, det er aggresjonsdempende, det gir større innsikt hos brukeren og ikke minst - det er tidsbesparende for deg i lengden.**

Arbeidspresset og kravet til effektivitet har vært økende i offentlig sektor i lang tid. Det kreves at du både skal arbeide mer effektivt og levere bedre kvalitet i forhold til flere personer. Mange offentlig ansatte som arbeider med tjenester, ytelse og service har en arbeidsdag som består i å ha møte med brukere, svare på telefoner, skrive brev og ringe til brukere, saksbehandle og i tillegg fungere som kollega og deltaker i et kontorfellesskap. I en travel hverdag kan det være vanskelig å se at det å bruke litt mer tid på enkelte brukere kan redusere tiden du bruker med disse brukerne senere i saksbehandlingen.

Når arbeidspresset er stort og du er sliten og stresset er det lett å reagere negativt (svare surt, være kort, kanskje til og med være litt uhøflig) på krav og henvendelser fra brukere. Gevinsten ved å bruke litt mer tid ligger på flere nivå og hos flere enn bare deg. Første gang du skal ha en bruker inn til samtale, beregn da ekstra tid og bruk litt av denne ekstra tiden på:

- "De innledende rundene"
- Den strukturerte og gode samtale
- En oppsummerende avslutning

Invester litt tid i noen **"innledende runder"** der du viser din interesse for brukeren og du viser deg fram som et medmenneske. Dette kan du få igjen for senere ved at brukeren har fått tillit til deg og vet at du er en god samtalepartner og saksbehandler. I den første samtalen kan det også lønne seg å bruke litt ekstra tid på brukerens historie. Mange ansatte er redde for å stille åpne spørsmål fordi de har erfart at "hele historien" kommer og den "stopper aldri".

Hvis du har planlagt en **struktur** på samtalen og du vet hva du vil med den så kan du lettere styre den i den retning det er hensiktsmessig for saken. Du må øve deg i å bryte inn når samtalen berører hovedpoenger for den informasjonen du trenger. Du kan for eksempel si følgende: "Det du nevnte om turene du går, kan du si litt mer om det"? "Det du nevnte om ryggen din er viktig for saken, kan du fortelle mer om det"? "Apropos det du nevnte om behandlingen hos fysioterapeuten, var det lenge siden du gikk der"? Osv... På denne måten får du grepet om samtalen og du får tak i den informasjonen du trenger for å kunne ta en avgjørelse. Jo mer du får av den viktige informasjonen i det første møtet, jo mer tid sparer du i de oppfølgende samtalerne.

Hvis du avslutter samtalen med en **oppsummering** av det dere har gått igjennom og du kan gi det på en lapp til brukeren, så vil det heller ikke være så mange uavklarte spørsmål i etterkant av møtet. Gå igjennom listen punkt for punkt og snakk med brukeren om det dere har gått igjennom. På den måten vil du også lettere kunne få oversikt over om viktige detaljene er oppfattet og forstått av brukeren. Du kan for eksempel si: "Punkt nummer to her handler om det du skal gjøre selv, hvordan tror du at du vil gjøre dette, når passer det for deg at du gjør dette, hvordan ser du dette for deg at du skal få gjort dette, fører dette med seg noen problem for deg, hvordan ser du på at du skal gjøre dette selv, bruker det å være lang ventetid hos legen din, osv..."

Tid er også nødvendig for en god relasjonsbygging i de vanskelige samtalerne.

Se også **Relasjonsbygging**.

## 10. utfordringer i den flerkulturelle samtalen

### Faktorer som kan ha innvirkning på møter mellom mennesker med ulike referanser

Hvordan kan disse temaene ha en innvirkning på samtalen mellom mennesker der referansene er forskjellige?

- Livssyn, religion, tradisjonell tro, "overtro", ateisme
- Totalitært styresett, demokrati, samfunnsstrukturer
- Politi og rettsvesen
- Familiestrukturer, hierarki, alder og autoritet
- Roller og kjønnsroller, barneoppdragelse
- Likestilling
- Utdanning, læringsmetoder og læringsmiljø, faktakunnskap

- Makt – maktesløshet
- Individbaserte vs. kollektivbaserte samfunn
- Skam – Ære – Ydmykelse
- Tabuer
- Psykisk og somatisk sykdom, helbredelse, død, sorg
- Følelser, sinne, aggresjon
- Tradisjoner, feiringer, høytider, mat, drikke, musikk, dans osv.
- Språk – Kroppsspråk
- Forholdet til tid – tiden kommer – tiden går

## 11. Mitt personlige manuskript

**Hva bringer jeg med meg inn i møtet med deg? Hva bringer du med deg inn i møtet med meg?**

### Møte mellom mennesker med ulik referanse

Som ansatt i offentlige tjenester møter du mange mennesker. Noen skal bare innom for å få en underskrift eller be om et råd og andre som du kommer i kontakt med har store utfordringer i livet og trenger mer veiledning og hjelp fra deg.

Kommunikasjon med ulike mennesker kan være krevende og arbeidsdagen kan både bestå av gode og mindre gode samtaler og opplevelser.

I hverdagens mas og stress kan det være lett å tenke og å si at det er brukeren / kunden / klienten / studenten som er vanskelig, ubehagelig, frekk, slitsom og som ikke forstår, eller ikke vil forstå. I den jobben du har må du håndtere dette mangfoldet av mennesketyper og du skal ut fra etiske regler skape verdighet mellom dere. Den du er i samtale med innehar kommunikasjonsferdigheter ut fra sin oppdragelse, sine erfaringer og kunnskaper og det har du også. I tillegg er du ansatt i det offentlige og har et ansvar får å bruke dine kommunikasjonsferdigheter bevisst og prøve å legge til rette for gode møter mellom deg og brukeren.

I dette programmet tenker vi at du kan bidra med en forskjell i dialogen ved at du blir mer bevisst på hva du bringer med deg inn i samtalen av verdier, tanker, holdninger og atferd. Vi mener at bevissthet om egen væremåte kan heve din handlingskompetanse, slik at du får brukt både dine kunnskaper og ferdigheter på en bedre måte.

Vi ser for oss at det vi har med oss i bagasjen av oppdragelse, kunnskap og erfaringer er et manuskript.

Mitt personlige manuskript handler blant annet om:

- Verdier – normer
- Etikk – moral – Tillit – Ærlighet
- Persepsjon / sansing / oppfattelse

- Stereotypier – mønster – ”bilder vi har i hodet”
- Empati – fordommer
- Likegyldighet - Forakt – Rasisme
- Respekt
- Religion – myter – overtro – ikke religiøs tro
- Språk - kroppsspråk
- Symboler – signaler – metaforer
- Høflighet - Tape ansikt – ydmykhet - ydmykelse
- Nysgjerrighet og undring
- Forholdet til tid
- Holdninger og atferd
- Mitt verdensbilde og ditt verdensbilde
- Verdensbildets funksjon – hva er det?

Det er alt vi har snakket om nå som du bringer med deg inn i møtet med et annet menneske. Det er selvfølgelig også mye mer, men mye av det grunnleggende for hvordan du er i møte med andre er med her. Det er altså med dette du ser deg selv og andre i verden. Det er grunnlaget i din livsanskuelse og din verdensanskuelse. Det er med dette du forstår verden.

## 12. Språk og andre kommunikasjonsformer

**Det viktigste med en samtale er å oppnå forståelse mellom deg og din samtalepartner. Bevissthet omkring hvordan du snakker, hvilke ord du bruker kan være til god hjelp for å oppnå forståelse.**

Når vi kjenner fagområdet vårt godt, så snakker vi ofte fort og med lange setninger. Prøv å huske på at de du snakker med kanskje ikke har den samme begrepsforståelsen og språkforståelsen som du selv har.

I mange av landene innvandrere og asylsøkere kommer fra finnes ikke de begrepene og uttrykkene som vi blant annet bruker i offentlig sektor. Velferdsstaten Norge har mange hjelpetiltak som for eksempel sosialhjelp, rehabiliteringspenger, uføretrygd, botreningsprogram, ulike hjemmetjenester osv. Begrepene eksisterer ikke, og det er derfor mange tolker bruker lang tid på å tolke en kort setning eller et begrep. Du må vise tålmodighet i slike samtaler, da tolken kanskje også trenger din støtte og hjelp. I denne type samtale er det viktig å ikke bare holde fokus på kundens eller brukers rettigheter, men også forklare nøye hva som er forpliktelsene og begrensningene i disse rettighetene.

I de fleste yrker er det mye fagspråk og det kan være lurt å tenke på hvordan du bruker fagspråk i dine samtaler. Bruk andre ord for å forklare begrep og uttrykk som kan være vanskelig å forstå for kunder og brukere.

I tillegg til språket kommuniserer vi på flere måter. Er du bevisst ditt eget kroppsspråk i møte med andre? Som ansatt i offentlig sektor har du ansvar for at den informasjonen og veiledningen du gir skal være forstått av kunden / brukeren. Det er viktig å ha et mangfold av kommunikasjonsformer og verktøy å velge mellom når du har utfordrende samtaler.

Her kommer noen forslag:

- Bilder
- Metaforer
- Lignelser
- Tegne kart
- Flytskjema
- Historier
- Illustrasjoner
- Rollespill

## 13. Kommunikasjon via tolk

"Huskeliste" for kommunikasjon ved hjelp av tolk. Se også disse sidene på imdi.no: [Tolkeportalen.no](http://Tolkeportalen.no) og kapittel 4 i Verktøykassa: [Tolking i offentlig sektor](#).

### Før samtalen

- Bestill tolk i god tid
- Vær nøye med å klargjøre hvilket språk / språkvariant / dialekt det skal tolkes til.
- Sett av nok tid til samtalen når den skal foregå via tolk (husk at en tospråklig samtale med tolk tar lengre tid enn en ettspråklig samtale)
- Sett av tid til et formøte med tolken for å avtale arbeidsform første gang du arbeider med tolk
- Sørg for at tolken får en reell mulighet til å forberede seg, og har tilgang til saksdokumenter og annet bakgrunnsstoff, for eksempel om hvem og hvor mange som skal være tilstede under samtalen. Tolkens taushetsplikt gjelder også under forberedelsesfasen.
- Planlegg ekstra nøye det du selv vil si; legg vekt på de punktene som er viktig, legg vekt på de punktene som er viktig for deg.
- Ikke la tolken sitte utenfor og vente sammen med den minoritetsspråklige brukeren, verken før eller etter oppdraget.

### Under samtalen

- Start alltid med en orientering om tolkens funksjon og arbeidsmåte.
- Snakk MED din samtalepartner og ikke OM han eller henne. Henvend deg til samtalepartneren og ikke til tolken. Dvs. ikke si "spør ham om han vil...", men spør direkte "vil du...". Da vil tolken oversette dette, og den tolkede samtalen blir mer lik en vanlig samtale.
- Dersom noe virker uklart for deg, eller når du er usikker på hva samtalepartneren har oppfattet, spør samtalepartneren, og tolken oversetter så spørsmålet.
- Trekk aldri tolken inn i samtalen
- Fatt deg i korthet og gi tolken mulighet til å oversette. Da blir tolkingen mest nøyaktig og samtalepartneren slipper også til med sine svar eller kommentarer – slik man gjør i en vanlig samtale.
- Uttrykk deg klart og konkret. Bruker du f.eks ordtak, bør du samtidig forklare hva du legger i dem.

- Legg inn regelmessige pauser. Tolken bør ha pause alene uten den minoritetsspråklige til stede. Det er vanlig å ta pauser hver skoletime, men det er best å snakke med tolken om dette før samtalen starter.
- Respekter tolkens tid Det er ditt ansvar å avrunde samtalen til avtalt tid.

## Etter samtalen

Ikke la tolken forlate stedet samtidig som eller i følge med den minoritetsspråklige brukeren. Slik beskytter du tolken mot å bli presset utover sitt ansvarsområde, og kanskje inn i innhabilitet.

# 14. Retningslinjer for god tolkeskikk

**Følgende retningslinjer for god tolkeskikk gjelder først og fremst for tolker som utfører virksomheten på grunnlag av en statsautorisasjon. Bestemmelsene bør imidlertid være retningsgivende for alle som påtar seg tolkeoppdrag, uansett om oppdragsgiveren er en offentlig myndighet, næringslivet eller en privat person.**

I Forskrifter om bevilling som statsautorisert tolk og tolkeprøven av 6. juni 1997, § 5 pålegges statsautoriserte tolker å utføre sin virksomhet i samsvar med god tolkeskikk.

Begrepet god tolkeskikk er en norm som forteller hvordan tolken skal oppføre seg og utføre sitt arbeid. Den er uttrykt i et sett av grunnleggende yrkesetiske retningslinjer som medvirker til å beskytte så vel tolkene som tolkebrukerne. Det er derfor av avgjørende betydning at statsautoriserte tolker retter seg etter denne yrkesetikken som pålegges av § 5.

Påvist brudd på de yrkesetiske regler for tolker kan gi grunnlag for tilbakekalling av autorisasjonsbevilling (jf nevnte forskrifter § 3).

Følgende retningslinjer for god tolkeskikk gjelder først og fremst for tolker som utfører virksomheten på grunnlag av en statsautorisasjon. Bestemmelsene bør imidlertid være retningsgivende for alle som påtar seg tolkeoppdrag, uansett om oppdragsgiveren er en offentlig myndighet, næringslivet eller en privat person.

## YRKESETISKE REGLER FOR TOLKER

### 1. Kvalifikasjoner og forberedelser til tolkeoppdrag

§ 1. Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner.  
Tolken skal forberede seg nøye til sine oppdrag.

Nøyaktighet i tolkingen er av største viktighet, bl a med tanke på rettssikkerhet.  
Før tolken påtar seg et oppdrag, skal han/hun derfor undersøke mest mulig omkring faglig innhold i oppdraget for å kunne vurdere om man er kompetent.  
Trofast overført tolking krever skikkelige forberedelser foran hvert oppdrag, samt det å holde tolkeferdigheten ved like ved jevn praksis og faglig oppdatering og videreutvikling.

Dersom tolken etter rimelige forberedelser ikke anser seg kvalifisert språklig, fagterminologisk, tolketeknisk eller på annen måte, må han/hun avstå fra oppdraget. Tolken plikter også under pågående tolking å opplyse partene dersom oppdraget overstiger hans/hennes kompetanse, og han/hun må deretter trekke seg fra oppdraget.

## 2. Inhabilitet

§ 2. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil.

Tolken må så langt mulig få oppgitt tolkebrukernes navn allerede på forhånd for å vurdere spørsmålet om inhabilitet. Tolken har plikt til å informere partene når han/hun er inhabil, det vil si er f.eks.

- part i saken
- i slekt med noen av partene
- gift eller forlovet med noen av partene
- verge eller kurator for en part

eller

- om han/hun har handlet i saken for en av partene
- dersom utfallet av saken kan ha praktisk eller økonomisk virkning for ham/henne.

Tolken er altså pålagt å melde fra dersom han/hun vil komme i et inhabilitetsforhold som omfattes av Forvaltningslovens § 6, første eller annet ledd. Det vil da være opp til partene om de likevel vil anvende tolken for oppdraget.

## 3. Nøytralitet og upartiskhet

§ 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.

En tolk skal ikke engasjere seg til fordel for den ene eller den andre parten i samtalen. Tolken må forholde seg nøytralt til saken som tolkingen dreier seg om, og ikke la sine oppfatninger av eller meninger om samtalepartene eller det som blir sagt, komme til syne eller påvirke tolkingen.

Tolken har ikke ansvar for innholdet i det som skal tolkes. Det ansvaret hører til den som snakker. Tolkens oppgave består kun i å tolke det som blir sagt av samtalepartene, uten å vurdere eller bedømme budskapetets moral eller sannhet. Tolken skal ikke gjøre oppmerksom på selvmotsigelser eller unøyaktigheter som kommer til uttrykk, men tolke dem.

## 4. Tolke alt

§ 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.

Det som sies skal oversettes nøyaktig, og uten noen form for endring. Dette betyr at tolken ikke utelater fag- eller stilaspekter og ikke føyer til egne tillegg, men foretar mest mulig like valg som den som snakker når det gjelder informasjon og uttrykk.

Når det forekommer ord og uttrykk som det er umulig eller vanskelig å overføre, må tolken be den som bruker uttrykket omformulere det eller gi en nærmere redegjørelse for innholdet.

Dersom tolken senere finner ut at noe er tolket feil eller utelatt under tolkingen - og dette har den minste betydning - bør partene informeres umiddelbart.

## 5. Taushetsplikt

§ 5. Tolken har taushetsplikt.

Taushetsplikt er en plikt til å tie om bestemte forhold og en plikt til å hindre at uvedkommende har mulighet til å skaffe seg innsyn i disse forholdene.

Tolkens oppgave er å formidle presist innholdet i det som kommer til uttrykk i en kommunikasjonssituasjon mellom to personer som ikke snakker samme språk. Oppgaven er ufravikelig bundet til tillit. Tolkens tilstedeværelse som tredjemann skal ikke begrense muligheten til en fortrolig samtale mellom partene som møtes.

Det norske lovverket inneholder ikke spesifikke bestemmelser om tolkens oppgave og taushetsplikt.

Det er derfor nødvendig å se på bestemmelsene for yrkesgrupper som tolkens arbeid er knyttet til, og sammenholde disse med kravet om absolutt taushetsplikt i tolkenes yrkesetiske regler for tolkeorganisasjoner i utlandet, bl a i Finland og Australia. Den forvaltningsmessige taushetsplikten, som gjennom bestemmelsene i forvaltningsloven gjøres gjeldende for alle som utfører tjeneste for et forvaltningsorgan, omfatter nemlig i h t Ot.prp. nr. 3 (1976-77) også sakkyndige og andre som utfører enkeltstående oppdrag for det offentlige, dvs. også tolkene. I sitt arbeid vil tolken i tillegg ofte bli berørt av bestemmelsene om taushetsplikt i flere særlover. Når tolken bistår helsepersonell, psykologer o l i deres kommunikasjon med fremmedspråklige klienter, er tolken dessuten i lovens forstand deres "medhjelper". Tolken er da undergitt den samme yrkesmessige taushetsplikt som gjelder for den enkelte yrkesgruppe som tolken bistår i deres profesjon.

### **Tolkens forvaltningsmessige taushetsplikt**

I lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven) står bestemmelsene om taushetsplikten som skal gjøres gjeldende for tolken, i § 13, første og tredje ledd.

§ 13, første ledd lyder:

"Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten får vite om:

- 1) noens personlige forhold, eller
- 2) tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår."

§ 13, tredje ledd lyder:

"Taushetsplikten gjelder også etter at vedkommende har avsluttet tjenesten eller arbeidet. Han kan heller ikke utnytte opplysninger som nevnt i denne paragraf i sin egen virksomhet eller tjeneste eller arbeid for andre."

Bestemmelse i 3. ledd omfatter i praksis enhver utnyttelse i vinnings hensikt av de opplysninger eller kontakter vedkommende har fått som tolk. (Jf Tolkens yrkesetiske regler § 6.)

Taushetsplikten omfatter også alle dokumentene som tolken har tilgang til for å forberede seg til oppgaven eller som skal oversettes muntlig under tolkingen (§ 13 c.). Under bruk skal disse oppbevares på en betryggende måte og etter bruk skal de leveres tilbake. Tolkens notater som er skrevet under tolkingen, skal makuleres i partenes påsyn når tolkingen er avsluttet for å hindre mistanke om at opplysningene føres ut.

Bestemmelsene i forvaltningsloven om at enkelte opplysninger er unntatt fra taushetsplikten kan ikke gjøres gjeldende for tolker. Disse skal gjelde for den som under samtalen representerer forvaltningsorganet: saksbehandleren, tjenestemannen som innhenter opplysninger og som skal behandle saken videre.

§ 13 a. og b. inneholder slike bestemmelser om begrensninger i taushetsplikten i forvaltningssaker. For tolkens taushetsplikt kan ikke disse begrensningene gjøres gjeldende. I henhold til tolkens yrkesetiske regler (§ 7) skal tolken ikke ha andre oppgaver under tolkingen. Tolken har m.a.o. ikke til oppgave å ivareta partenes interesser eller fremme forvaltningsorganets formål. Tolken skal kun tolke, slik at språket ikke er til hinder for at partene i samtalen selv kan ivareta sine interesser.

Punkt a omhandler begrensninger i taushetsplikten når det ikke er behov for beskyttelse. Imidlertid er tolken alltid bundet av sin taushetsplikt, bl a fordi tolken ikke har "fått" opplysningene, bare overført dem til den virkelige mottaker, og kan heller ikke aktivt bruke dem eller spre dem uten å krenke eller svekke den tilliten tolken til enhver tid må kunne nyte. Tolken må også ellers være varsom med å omtale opplysninger som er alminnelig tilgjengelige (f eks fra aviser), da det at han/hun kjenner til disse kan av enkelte knyttes til det at man arbeider som tolk.

Punkt b omhandler begrensninger av taushetsplikten ut fra private eller offentlige interesser. Heller ikke disse begrensningene kan gjøres gjeldende for tolkens taushetsplikt, da tolken ikke har til oppgave å formidle opplysninger om en klients forhold fra en etat til en annen. Det kan for det første besørgeres av klienten selv. Utover det er det en oppgave som forvaltningens representant skal utføre i samsvar med de lover, forskrifter og instruksjoner som regulerer etatens arbeid.

Som følge herav må alle henvendelser om saken henvises til partene.

### **Tolkens taushetsplikt og bestemmelsene i særlovene**

Tolken vil ofte bli involvert i situasjoner som krever særlig hensyn til klientens integritet. Under slike oppdrag vil tolkenes strenge taushetsplikt i deres yrkesetiske reglene (§5) også underbygges av særlovene. I henhold til loven kommer tolken da under de samme skjerpede bestemmelsene som gjelder de respektive yrker. De mest aktuelle er fastsatt i

- lov om sosiale tjenester § 8-8
- lov om barneverntjenester § 6-7
- lov om leger § 31, jf § 34, annet ledd
- lov om psykologer § 6, første og annet ledd
- lov om fysioterapeuter § 8
- lov om tannleger § 31, jf § 34, annet ledd
- lov om helsepersonell § 5, første og annet ledd.

Felles for disse bestemmelsene er at de pålegger en å iakttå taushet om det som blir betrodd dem under utøving av deres virksomhet eller som de herunder får rede på om folks privatliv og sykdomsforhold.

Samme taushetsplikt har også helsepersonells medhjelpere.

Rekken av yrkesgrupper som er pålagt slik yrkesmessig taushetsplikt, og som tolken i sitt arbeid vil kunne komme til å bistå, er i virkeligheten mye lengre.

### **Taushetsplikt og tolken som vitne**

Tolken skal vanligvis ikke brukes som vitne.

Retten må ikke ta imot forklaring fra et vitne som dermed må krenke sin lovbestemte taushetsplikt. Dersom taushetsplikten er knyttet til tjenester eller arbeid for stat eller kommune, må departementet gi samtykke. Retten kan imidlertid ved en kjennelse sette dette samtykke til side (straffeprosessloven § 118).

Retten må ikke ta imot forklaring av følgende yrkesgrupper om noe som er betrodd dem i deres stillinger uten samtykke av den som har krav på hemmelighet: prester i statskirken, prester eller forstandere i registrerte trossamfunn, advokater, forsvarere i straffesaker, meklingsmenn i ekteskapsaker, leger, psykologer, apotekere, jordmødre, eller sykepleiere (straffeprosessloven § 119).

Det samme gjelder underordnede og medhjelpere som i sin stilling er kommet til kunnskap om det som er betrodd de nevnte yrkesgrupper.

Forbudet faller bort når forklaringen trengs for å forebygge at noen uskyldig blir straffet.

I en samtale mellom to personer uten tolk, kan den ene etter samtykke fra den andre vitne om det som ble sagt eller det som skjedde. Tolken derimot har taushetsplikt overfor begge parter, og må da ha samtykke fra begge for å kunne vitne om noe som hendte mellom dem.

Av hensyn til tolken som har krav på integritet og absolutt tillit fra begge parter, må tolken skjermes fra å vitne når saken kan tilstrekkelig bevises av andre vitner.

Det er viktig å være oppmerksom på at under etterforskning kan en ikke gi forklaring til politi og påtalemyndigheten dersom forklaringen krenker taushetsplikten som en har etter lov, forskrift eller instruks (straffeprosessloven § 230). Det er imidlertid et unntak: alle må anmelde eller på annen måte avverge straffbare handlinger hvor f eks menneskers liv eller helse kan være alvorlig i fare (straffeprosessloven § 139). Det er naturlig å vente at den av partene som representerer forvaltningsorganet, vil ta affære, dersom slike opplysninger har kommet opp under tolkingen.

**Straffeforføyninger ved brudd mot taushetspliktsbestemmelser**

Tolkens brudd mot taushetsplikten, som omfatter praktisk talt alt som er sagt under tolkingen, kan medføre straffeansvar etter straffelovens § 121 og/eller § 144, første ledd.

Ved brudd mot taushetspliktsbestemmelser kan tolken straffes med bøter eller med fengsel.

Ut fra yrkesetiske synspunkter er ethvert glipp kritikkverdig. En tolk skal derfor være ytterst varsom for ikke å røpe noe som han/hun har fått vite i forbindelse med tolkeoppdrag. Dette gjelder så vel positive, gledelige som negative, triste opplysninger.

## **6. Integritet**

§ 6. Tolken må ikke i vinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking.

Å arbeide som tolk innebærer i seg selv potensial for makt og innflytelse. Tolken må aldri utnytte sin posisjon eller de opplysningene som han/hun får kjennskap til gjennom tolking, for å skaffe seg personlig fordel eller økonomisk fortjeneste.

## **7. Tolkens oppgave**

§ 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.

Tolkens nøytrale stilling gjør at han/hun ikke kan utføre andre oppgaver under tolkeoppdraget enn å tolke. Tolken skal ikke svare på spørsmål om noen av partenes forhold, eller tale noen parts sak, ikke heller opptre som fullmektig. Tolken skal ikke gjøre oppmerksom på forhold han/hun mener bør utdypes av hensyn til sakens opplysning, eller om saksforholdet forøvrig.

Fordi tolkesituasjonen i seg selv krever stor grad av konsentrasjon, kan ikke tolken f eks være sekretær eller ordstyrer i et møte, fyller ut skjemaer o l.

Tolken har ingen funksjon som kulturinformant eller kulturformidler under tolkingen, og skal således ikke komme med "ekspertuttalelser" om forhold som det kan ventes at tolken har spesielle kunnskaper om, for eksempel forhold i et annet land. Dersom samtalepartene stiller tolken spørsmål om dette eller andre saksforhold, må tolken oversette spørsmål til samtaleparten, slik at parten selv kan svare. Et svar fra tolken kan bli oppfattet som om tolken tar part i saken, og dermed svekke tilliten til tolken. Dessuten kan en feilaktig opplysning fra tolkens side få uheldige konsekvenser for saken.

## **8. Forsvarlig tolking**

§ 8. Tolken skal si fra når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte.

Tolken har ansvar for å forsikre seg om at de faglige og praktiske forhold ved oppdraget ligger til rette for at tolking kan utføres på en forsvarlig måte. Det bør være f eks tilfredsstillende lytteforhold, passe lange tolkeøkter, hensiktsmessig plassering, et tilstrekkelig antall tolker for oppdraget o l.

## 9. Skriftlige oversettelser

§ 9. En statsautorisert tolk som utfører skriftlige oversettelser har ikke adgang til å bruke betegnelsen i forbindelse med bekreftelse av riktigheten av en oversettelse av et dokument, hverken på selve oversettelsen eller i et dokument med referanse til oversettelsen.

Forskjellen mellom en tolk og en oversetter er ikke alltid klar for allmennheten. Bruk av betegnelsen statsautorisert tolk i forbindelse med skriftlige oversettelser kan misforstås slik at oppdragsgivere og andre tror at den skriftlige oversettelsen har blitt utført av noen hvis kompetanse på dette området har blitt utprøvd av samfunnet. Risikoen for misforståelse blir enda større dersom betegnelsen oversettes til et annet språk.

En statsautorisert tolk skal ikke bruke betegnelsen på en måte som kan gi inntrykk av en dokumentert oversetterkompetanse. Ved eventuelt skriftlige oppdrag bør han/hun informere oppdragsgivere om at autorisasjonen som tolk gjelder kun muntlig kommunikasjon.

