

Tolkning i den offentlige sektor

Den aktuelle tolkesituation

Afrapportering af spørgeskemaundersøgelse blandt
tolkebrugere i den offentlige sektor



Udgiver: Translatørforeningens tolkeudvalg
Forfattere: Carina Graversen, Bente Jacobsen og Anette Nørgaard Jappe
Forsideillustration: Maja Pihl
Oplag: 200
Tryk: Christensen Grafisk

© 2015 Translatørforeningens tolkeudvalg
Hauser Plads 20, 3. sal
1127 København K
33 11 84 14
www.translatorforeningen.dk
tolkeudvalg@translatorforeningen.dk

Translatørforeningens tolkeudvalg er ansvarlig for rapportens indhold. Ph.d. Bente Jacobsen er dog eneansvarlig for formuleringen af afsnit 3 og 4 og oplysningerne til bilag 3.

Besvarelserne i denne rapport er anonyme, men tolkeudvalget er bekendt med respondenternes identitet. Tolkeudvalget har, hvor det tydeligt er angivet, fået fortrolige oplysninger af kilder, hvis identitet tolkeudvalget ligeledes er bekendt med.

Denne rapport kan frit citeres med tydelig angivelse af kilden.

Tak til Ahmad Javid Shamsi, Agnethe Grazia Calleda Sørensen og Advokatrådets strafferetsudvalg for bidrag til indsamling af spørgeskemaer og til Kamilla Thirstrup Hasen for hjælp ifm. udformning af spørgeskema samt webassistance. Derudover skal der rettes en stor tak til Translatørforeningen, Ja til Sprog og mange andre, der har støttet os under hele projektet, bidraget med input, oplysninger, kritik, kontakter osv.

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDHOLDSFORTEGNELSE.....	3
1. INDLEDNING	5
1.1 Tolkeudvalget.....	5
1.2 Baggrund for rapporten	6
DEL I	
2. TOLKESITUATIONEN I DEN OFFENTLIGE SEKTOR	9
2.1 Tolke inddelt i kategorier	9
2.1.1 Antal uddannede tolke	9
2.1.2 Antal tolke, der arbejder i det offentlige	9
2.2 Tolkesprog	11
2.3 Tolkesituationerne	12
2.3.1 Krav til tolken	13
2.4 Problemstillinger med den nuværende struktur	13
2.4.1 Retstolkning	14
2.4.1.1 Regler og krav til tolkene	14
2.4.1.2 Udgifter til tolkning.....	15
2.4.2 Sundhedstolkning	15
2.4.2.1 Regler og krav til tolkene	15
2.4.2.2 Udgifter til tolkning.....	16
2.4.3 Socialtolkning	17
2.4.3.1 Regler og krav til tolkene	17
2.4.3.2 Udgifter til tolkning.....	17
2.5 Sammenfatning	18
DEL II	
3. UNDERSØGELSENS METODE	21
3.1 Spørgeskemaundersøgelsen	21
3.1.1 Udfordringer med indhentning af data	21
3.1.2 Respondenterne	22
4. ANALYSE	23
4.1 Analysemetode	23
4.1.1 Tolkeetiske normer og principper.....	23
4.2 Retstolkning	24
4.2.1 Respondenterne	24
4.2.2 Tolkesprog.....	24
4.2.3 Manglende overholdelse af de tolkeetiske principper	25
4.2.3 Yderligere konsekvenser af den manglende overholdelse	31
4.2.4 Respondenternes yderligere kommentarer/anbefalinger	31
4.2.5 Sammenfatning.....	33
4.3 Sundhedstolkning.....	33
4.3.1 Respondenterne	33
4.3.2 Tolkesprog.....	34
4.3.3 Manglende overholdelse af tolkeetiske principper	34
4.3.4 Anden problematisk tolkeadfærd.....	40
4.3.5 Sammenfatning.....	40
4.4 Socialtolkning	40
4.4.1 Respondenterne	40
4.4.2 Tolkesprog.....	41
4.4.3 Manglende overholdelse af de tolkeetiske principper	41
4.4.4 Anden problematisk tolkeadfærd.....	44

4.4.5 Sammenfatning	44
4.5 Asyltolkning	44
4.5.1 Respondenterne	44
4.5.2 Tolkesprog	45
4.5.3 Manglende overholdelse af tolkeetiske principper	45
4.5.4 Anden problematisk tolkeadfærd	49
4.5.5 Sammenfatning	49
4.6 Sammenstilling af analyseresultater	50
4.6.1 Manglende overholdelse af <i>Tavshedspligt</i> og <i>Habilitet</i>	50
4.6.2 Manglende overholdelse af <i>Kompetence</i>	51
4.6.3 Manglende overholdelse af <i>Neutralitet</i>	51
4.6.4 Manglende overholdelse af <i>Korrekt og præcis tolkning</i>	52
4.6.5 Anden uprofessionel tolkeadfærd	52
4.7 Sammenfatning	53
5. TOLKEUDVALGETS ANBEFALINGER	55
BILAG	57
1. Spørgeskema A	57
2. Spørgeskema B	58
3. Den norske model	59
REFERENCER	61

1. INDLEDNING

Formålet med denne rapport er dels at beskrive den aktuelle tolkesituation i den offentlige sektor dels at afrapportere en spørgeskemaundersøgelse blandt tolkebrugere i den offentlige sektor¹.

Der er ikke tidligere lavet undersøgelser af tolkebrugernes erfaringer på tværs af den offentlige sektor, og hensigten med erfaringskataloget i denne rapport er at dokumentere, på hvilken måde og i hvilket omfang tolkebrugere i den offentlige sektor oplever mangelfuld tolkning. Hvis mangelfuld tolkning er så omfattende og alvorlig, som det formodes, bør der tages skridt til at forbedre kvaliteten af den tolkning, der anvendes i det offentlige.

Rapporten indeholder to dele. Første del er en redegørelse for den aktuelle tolkesituation i den offentlige sektor, herunder antallet af tolke, tolkesprog, regler og krav til tolke samt udgifter til tolkning i hele den offentlige sektor. Anden del består af en analyse og en afrapportering af spørgeskemaundersøgelsen, og som afslutning præsenteres tolkeudvalgets anbefalinger.

Spørgeskemaundersøgelsen blev iværksat i efteråret 2013 af Translatørforeningens² tolkeudvalg.

1.1 Tolkeudvalget

Tolkeudvalget under Translatørforeningen blev etableret i 2011 og har til formål at arbejde for at højne kvaliteten af den tolkning, der leveres i den offentlige sektor i Danmark gennem en professionalisering af hvervet.

Tolkeudvalgets medlemmer er translatører, der alle har mange års erfaring som tolke i den offentlige sektor.

En statsautoriseret translatør og tolk har en kandidateksamen (cand.ling.merc. eller cand.interpret) fra Aarhus Universitet (tidligere Aarhus School of Business/Handelshøjskolen i Århus) eller Copenhagen Business School (tidligere Handelshøjskolen i København) eller har bestået translatøreksamen og har på den baggrund opnået autorisation³.

Den 26. maj 2015 vedtog Folketinget at afskaffe lov om translatører og tolke med virkning fra 1. januar 2016, hvormed muligheden for fremover at opnå statsautorisation som translatør og tolk forsvinder.⁴

Tolkeudvalget består i dag af:

- Carina Graversen, statsautoriseret translatør og tolk, konferencetolk i italiensk og underviser i tolkning
- Anette Nørgaard Jappe, statsautoriseret translatør og tolk i engelsk og censor i tolkning

¹ Det er vigtigt at bemærke, at rapporten alene vedrører sprogtolkning. Situationen for tegnsprogstolke og brugerne af disse tolke er ikke medtaget.

² Translatørforeningens medlemmer er alle statsautoriserede translatører og tolke, <http://translatorforeningen.dk/>.

³ Bekendtgørelse af lov om translatører og tolke, <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=66127&exp=1>).

⁴ Retsplejelovens § 149, stk. 1, er blevet ændret ved § 5, stk. 1, i lov nr. 740 af 1. juni 2015 i forbindelse med Folketingets beslutning om at afskaffe lov om translatører og tolke, idet "translatør" er blevet ændret til "uddannet translatør eller lignende". Ændringen træder i kraft den 1. januar 2016. Begrebet "uddannet translatør" eksisterer dog ikke, idet translatørautorisationen opnås på baggrund af en kandidateksamen i fagsprog eller en translatøreksamen, <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=164280>.

Udvalgets engagement i sagen beror på kendskabet til professionen tolkning og en bekymring for fagets udvikling. Det er tolkeudvalgets opfattelse, at der er behov for en opkvalificering af mange af de tolke, der i dag arbejder i den offentlige sektor, da tolkene ikke har det fornødne kendskab til tolketeknik, fagsprogsterminologi og samfundsforhold, og da deres sprogkompetencer ikke er på tilstrækkeligt højt niveau til at de reelt kan tolke mellem to sprog.

Medlemmer af Translatørforeningen og andre foreninger for uddannede tolke udgør ca. 10-15 % af tolkekorpsset i Danmark, og tallet er faldende, da næsten alle tidligere offentlige tolkeuddannelser er blevet lukket ned. Aarhus Universitet er den eneste tilbageværende institution, der stadig udbyder en kandidatuddannelse i erhvervsprog, hvori der indgår moduler i tolkning. Uddannelsen udbydes dog kun i sprogene engelsk, tysk, fransk og spansk, og det frygtes, at den helt forsvinder som følge af Folketingets dimensioneringsplan og translatørautorisationens ophævelse.

1.2 Baggrund for rapporten

Som uddannede tolke føler vi et medansvar for at sikre, at værdifuld viden og kendskab til disciplinen tolkning samt til tolkning som profession bliver videreført. Samtidig ønsker vi med vores viden og professionelle tilgang til faget at medvirke til at forbedre forholdene for alle tolkebrugere. Denne undersøgelse er tolkeudvalgets bidrag.

Tolkning i den offentlige sektor udføres primært af mennesker, som hverken har en uddannelse i sprog og/eller tolkning eller har bestået en eksamen eller test i sprog og/eller tolkning. Det er ikke en ny, men en gammelkendt situation, som er blevet påpeget flere gange af forskellige tolkebrugere (se nedenfor).

På trods af vedvarende kritik og konkrete anbefalinger har skiftende regeringer og ansvarlige ressortministre valgt ikke at prioritere kvalitet og en professionalisering af tolkekorpsset. Tolkning er således stadig et af de ganske få erhverv i Danmark, hvor der ikke kræves dokumenterede kompetencer i form af diplom, certificering, bevis eller lignende. Den manglende professionalisering vanskeliggør kommunikationen mellem ikke-dansktalende borgere og offentligt ansatte. Sidstnævnte kan derfor ikke altid udøve deres hverv på betryggende vis, hvilket kan have konsekvenser for såvel dem selv som for de ikke-dansktalende borgere, de ikke kan kommunikere fuldt ud med.

I 2012 afholdt tolkeudvalget sammen med netværket Ja til Sprog en høring⁵ om tolkning på Rigshospitalet i København. Høringen var den første af sin art i Danmark. På høringen påpegede de tilstedeværende problemer med tolkes utilstrækkelige kompetencer og de deraf følgende store udfordringer i kommunikationen mellem de forskellige tolkebrugere.

Med tolkebrugere menes såvel fagpersoner (f.eks. advokater, politifolk, læger, sygeplejersker og sagsbehandlere) som ikke-fagpersoner (f.eks. tiltalte, asylansøgere, patienter og klienter).

På baggrund af høringen var målet herefter at gøre politikere og myndigheder opmærksomme på det stigende problem og fremsætte et løsningsforslag i form af en certificeringsordning for tolke, en national og offentlig tilgængelig liste over certificerede tolke og en SU-berettiget tolkeuddannelse (se afsnit 5).

Tolkeudvalget havde derfor foretræde for Folketingets retsudvalg, sundhedsudvalg og socialudvalg i 2012 og 2013 og for Region Hovedstadens sundhedsudvalg i 2015, hvor problematikken, eksempler og konkrete løsningsforslag blev fremlagt. Ingen af de berørte politikere har således været uvidende om sagen de senere år.

⁵ Sammendrag af høringen findes på <http://tolkelisten.dk/onewebmedia/Sammendrag%20af%20hoering%20om%20tolkning%2C%20150312.pdf>.

Tolkeudvalget har ydermere deltaget aktivt i Folkemødet på Bornholm de seneste 4 år og holdt taler⁶, deltaget i debatter og været i direkte dialog med bl.a. relevante⁷ ministre og ordførere fra alle Folketingets partier. Endelig har udvalgets medlemmer i 2012-2015 bidraget til avisartikler, deltaget i nyhedsindslag i radio og TV, skrevet kronikker og i det hele taget deltaget i den offentlige debat ved enhver lejlighed, hvor tolkning har været på dagsordenen⁸.

I forlængelse af forskningsrapporten *Retstolkens rolle*⁹ nedsatte Justitsministeriet i januar 2013 et udvalg¹⁰, som skulle identificere forslag, der kunne sikre adgang til tolkeydelser af høj kvalitet på Justitsministeriets område. Udvalget har endnu ikke fremlagt afrapportering af sit arbejde.

Kontinuerlig fokus på sagen og jævnlig presseomtale har yderligere bevirket, at der siden 2012 er blevet stillet en række paragraf 20-spørgsmål fra bl.a. rets- og socialudvalget (se afsnit 2).

Konsekvenserne af mange tolkes manglende kompetencer er yderligere blevet påpeget i adskillige rapporter og notater igennem de senere år. Eksempler på undersøgelser, der har fastslået behovet for at opkvalificere tolkekorpsen, finder man bl.a. i *Rapport om tolkebistand i retssager*¹¹, *Vurdering af tolkesituationen*¹², *Udfordringer og anbefalinger om tolkning for flygtninge og indvandrere*¹³ og *Lige adgang til Sundhed*¹⁴.

Det er dog kun få af undersøgelserne, som dokumenterer problemets omfang¹⁵. Derfor besluttede tolkeudvalget i 2013 at iværksætte en spørgeskemaundersøgelse blandt tolkebrugere, dvs. dansktalende fagpersoner, der arbejder i eller for det offentlige og bruger tolke i deres arbejde, eksempelvis sundhedspersonale, forsvarsadvokater og sagsbehandlere, der i arbejdet møder ikke-dansktalende ikke-fagpersoner. Tolkebrugere er således også ikke-dansktalende personer, som anvender tolk i deres møde med dansktalende fagpersoner.

Hensigten var at etablere et erfaringskatalog, der skulle dokumentere omfanget af mangelfuld tolkning og konsekvenserne heraf. Undersøgelsen adskiller sig fra tidligere undersøgelser ved, at den dokumenterer tolkes mangelfulde kompetencer på tværs af faggrænser i det offentlige.

⁶ <http://tolkelisten.dk/presseomtale.html>.

⁷ Med relevante menes justitsminister, sundhedsminister, socialminister og indenrigsminister.

⁸ <http://tolkelisten.dk/presseomtale.html>.

⁹ Christensen og Martinsen (2012).

¹⁰ UUI Alm. del Spørgsmål 157, 29. november 2013.

¹¹ Domstolsstyrelsen (2003).

¹² Kommunernes Landsforening (2008).

¹³ Dansk flygtningehjælp (2008).

¹⁴ Slot (2014).

¹⁵ For eksempel Christensen og Martinsen (2012) og Slot (2014).

DEL I

2. TOLKESITUATIONEN I DEN OFFENTLIGE SEKTOR

2.1 Tolke inddelt i kategorier

Tolke, som leverer tolkning til den offentlige sektor, kan inddeles i følgende seks kategorier:

1. Statsautoriserede translatører og tolke¹⁶, hvoraf nogle få ligeledes har gennemført en masteruddannelse i konferencetolkning¹⁷
2. Tolke med en cand.mag. i sprog, hvoraf nogle få har gennemført den førnævnte masteruddannelse i konferencetolkning, samt tolke med en udenlandsk videregående uddannelse (ikke nødvendigvis i sprog)
3. Tolke med en bacheloruddannelse i sprog
4. Statsprøvede tolke¹⁸
5. Tolke, som har bestået første år af uddannelsen til statsprøvet tolk
6. Tolke uden tolke- og/eller sproguddannelse

Tolke i kategori 1 er de bedst kvalificerede tolke. Kategori 2 de næstbedst kvalificerede og så videre.

2.1.1 Antal uddannede tolke

Der findes ingen opgørelse over, hvor mange tolke der falder ind under de forskellige kategorier. Næsten alle tolke arbejder freelance, og det er kun tolkebureauer, der ligger inde med konkrete oplysninger om, hvor mange tolke, der er tilknyttet de enkelte bureauer, samt hvilken uddannelse og hvilke tolkesprog de har. Det har ikke været muligt inden for rammerne af denne rapport at kontakte samtlige tolkebureauer i Danmark for at kortlægge det præcise antal tolke samt hvilken kategori, de tilhører.

Hvad angår tolke i kategori 1, viser medlemsoplysninger fra henholdsvis Translatørforeningen¹⁹ og Danske Translatører²⁰, at de i alt har ca. 85 medlemmer, der tolker. Antallet af translatører, der tolker, kan dog være lidt højere, idet ikke alle translatører er medlemmer af en af de to foreninger.

Ifølge oplysninger fra en tidligere underviser på Copenhagen Business School er der i alt blevet uddannet omkring 50 statsprøvede tolke (kategori 4), mens omkring 140 har gennemført uddannelsens første år (kategori 5). Hvor mange af dem, der stadig er aktive tolke, er ikke tolkeudvalget bekendt.

Langt de fleste tolke, anslået 85-90 % (se også afsnit 2.2), tilhører derfor kategori 6, dvs. de har ingen tolke- og/eller sproguddannelse.

2.1.2 Antal tolke, der arbejder i det offentlige

Fra politisk side har der været interesse i at klarlægge, hvor mange tolke der er ansat i eller tilknyttet kommunerne, politiet, fængselsvæsenet og sundhedssektoren. Derfor blev der i 2013 fremsat spørgsmål til økonomi- og indenrigsministeren, justitsministeren og sundhedsministeren.

¹⁶ Se rapportens afsnit 1.

¹⁷ Master i konferencetolkning (European Master in Conference Interpreting), som senest blev udbudt af Copenhagen Business School 2009/2010.

¹⁸ 2-årig deltidsuddannelse, som blev udbudt af Copenhagen Business School 1996-2002.

¹⁹ <http://translatorforeningen.dk/nc/find-translatoer/>.

²⁰ http://www.dtfb.dk/?mode=c_page&pageID=1543&parent_page_ID=1502.

Økonomi- og indenrigsministeren oplyste²¹, at hun ikke fandt ”anledning til at rette henvendelse til alle landets kommuner med spørgsmål om, hvor mange tolke der er ansat i eller tilknyttet den enkelte kommune”.

Justitsministeren oplyste²², at der ved udgangen af april 2013 var ”optaget 2.037 personer på tolkelisten”. Ministeren oplyste i et andet svar²³, at ”kriminalforsorgens institutioner som udgangspunkt benytter en tolk fra Rigspolitiets tolkeoversigt” og at ”Tolkeoversigten omfatter op imod 3000 tolke” (se afsnit 2.4.1).

Det bemærkes, at Justitsministeriet således anfører to forskellige tal vedrørende den samme liste.

Sundhedsministeren²⁴ indhentede oplysninger fra Danske Regioner, idet regionerne har ansvaret for tolkning på sundhedsområdet. Ingen af regionerne har selv ansat tolke, men har indgået kontrakt med tolkebureauer (se afsnit 2.4.2).

Region Hovedstaden oplyste i den forbindelse, at regionens førstevalgsleverandør rådede over ca. 600 tolke.

Region Sjælland oplyste, at regionen ikke var bekendt med, hvor mange tolke de enkelte tolkebureauer rådede over.

Region Nordjylland oplyste, at tolkene blev leveret af de tolkebureauer, regionen havde kontrakt med, hvorfor det ikke var muligt at få et præcist tal på, hvor mange tolke, der arbejdede for regionen.

Region Midtjylland oplyste, at den havde indgået kontrakt med 3 leverandører af tolkeydelser. Men eftersom tolkene almindeligvis arbejdede freelance, var de oftest tilknyttet flere tolkebureauer samtidig, hvorfor det var svært at give et samlet billede af, hvor mange tolke der generelt var tilknyttet regionen.

Ved kontraktindgåelsen havde Region Midtjylland nedenstående fakta for de 3 leverandører:

- Leverandør 1: Ca. 574 freelancetolke, 8 fastansatte som var administrative personer, der også kunne tolke
- Leverandør 2: Ca. 1.878 freelancetolke, 9 fastansatte som var administrative personer, der også kunne tolke
- Leverandør 3: Ca. 700 freelancetolke, 6 fastansatte som var administrative personer, der også kunne tolke

Region Syd oplyste, at man i kartoteket havde ca. 870 tolke, som regionen kunne benytte til tolkninger i Region Syds regi.

I forbindelse med et igangværende projekt om tolkning i Region Syd har der været et ønske om at få klarlagt hvor mange tolke der findes og hvilke tolkesprog, der er de mest efterspurgte. Der blev derfor sendt en forespørgsel til Danmarks 9 største tolkebureauer, og der er kommet svar fra 5 af bureauerne.²⁵ De 5 bureauer rådede i august 2015 over 1.813 tolke i de største tolkesprog i deres respektive regioner (se afsnit 2.2). Der var enkelte regionale forskelle, men i hovedtræk var det de samme tolkesprog, der var de mest anvendte. I alt drejer det sig om 10 tolkesprog (se afsnit 2.2). Det skønnes videre, at der på landsplan er ca. 4.000 tolke fordelt på disse i alt 10 sprog. Hertil skal lægges antallet af tolke i alle de øvrige over 100 sprog, der tolkes i Danmark. Et forsigtigt skøn er derfor, at

²¹ UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 355, 1. maj 2013.

²² UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 353, 3. maj 2013.

²³ UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 347, 14. maj 2013.

²⁴ UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 354, 14. maj 2013.

²⁵ Specialkonsulent Björg Magnúsdóttir, www.bjorgmagnus.dk.

bureauerne råder over omkring 6.500-7.500 aktive tolke. Herudover findes der omkring 200-300 translatører og andre tolke, som ikke er tilknyttet bureauer.

Det skønnes endvidere, at tolkene kan være tilknyttet flere bureauer samtidig og arbejde f.eks. i både Region Sjælland og Region Hovedstaden, samt at en del af de tolke, der er opført på Rigspolitiets tolkeoversigt, samtidigt arbejder som freelancetolke for bureauerne, således at der kan være sammenfald blandt de nævnte tolke.

2.2 Tolkesprog

Det har ikke været muligt at få oplyst, hvilke tolkesprog der primært benyttes af politiet²⁶. Tolkeudvalget har dog fra en kilde hos Københavns Politi fået oplyst, at Københavns Politi oftest har behov for tolke i arabisk, farsi, pashto, tyrkisk og urdu.

Samtidigt med fremsendelse af spørgsmål om antal tolke, blev de adspurgte tolkebureauer (se afsnit 2.1.2) bedt om at angive, hvilke tolkesprog regioner og kommuner hyppigst anvender. Hovedsprogene varierer lidt fra region til region, men den samlede oversigt over disse sprog omfatter arabisk, dari, farsi, kurmanji (tyrkisk), kurmanji (syrisk), pashto, somali, thai, tyrkisk og urdu. Der kan være forskelle på, hvilke tolkesprog der efterspørges fra region til region, og ligeledes kan der fra område til område være forskelle på, hvilke tolkesprog der efterspørges, dvs. om det eksempelvis er tolkning i sundhedssektoren, på det sociale område eller på retsområdet (se afsnit 2.3).

Region Hovedstaden har eksempelvis anført 40 tolkesprog på en liste over regionens sproglige behov i 2013, og har fremhævet følgende 8 sprog: arabisk, bosnisk, farsi, kinesisk (mandarin), polsk, somali, tyrkisk og urdu. Dvs. regionens tolkeleverandører skal kunne garantere at levere tolke i disse sprog.

På baggrund af ovenstående, formodes det, at de største tolkesprog i den offentlige sektor er:

- arabisk
- bosnisk²⁷
- dari
- farsi
- kinesisk (mandarin)²⁷
- kurmanji
- pashto
- polsk
- somali
- tyrkisk
- thai
- urdu

Ifølge Virk.dk's nationale register over translatører/tolke²⁸ findes der kun 2 translatører i arabisk, hvoraf den ene er bosat i Sverige, 6 i tyrkisk og 8 i polsk, hvoraf den ene er bosat i Frankrig, men ingen i de andre ovennævnte, efterspurgte tolkesprog.

Det bemærkes, at der er registreret ca. 3.050 aktive translatører i registeret over translatører/tolke²⁹, hvoraf hovedparten er autoriseret i et af de europæiske hovedsprog. Når det således fremgår af afsnit 2.1.1, at kun ca. 85 medlemmer har oplyst, at de tolker, er det derfor relevant at have i erindring, at hovedparten af dem er uddannet til at tolke i eksempelvis engelsk, fransk, italiensk, spansk og tysk, som ikke ifølge bureauerne er blandt de hyppigst anvendte tolkesprog.

Som angivet i afsnit 2.1.1 har ca. 190 personer gennemført uddannelsen til statsprøvet tolk enten helt eller delvist, men eftersom der ikke findes et nationalt register over denne kategori af tolke, har det ikke været muligt at fastslå, hvilke sprog tolkene arbejder med. Uddannelsen blev dog kun udbudt i

²⁶ Se f.eks. REU Alm. del Spørgsmål 1205, 18. juni 2014.

²⁷ Gælder kun Region Hovedstaden.

²⁸ <http://datacvr.virk.dk/data/liberale-erhverv>.

²⁹ <http://datacvr.virk.dk/data/liberale-erhverv>.

arabisk, farsi, polsk, tyrkisk og serbokroatisk³⁰. Konklusionen må derfor være, at der findes et mindre antal statsprøvede tolke i arabisk, farsi, polsk, serbokroatisk og tyrkisk, dvs. i kategori 4 og 5, men ingen uddannede tolke i bosnisk, dari, kinesisk, kurmanji, pashto, somali og thai.

Sammenholdes oplysningerne om tolkesprog derfor med uddannelsesinstitutionernes udbud af bachelor- og kandidatuddannelser i sprog (typisk kun i de europæiske hovedsprog) og det anslåede antal tolke i kategorierne 1, 4 og 5, vil det være sikkert at anslå som nævnt ovenfor, at 85-90 % af tolkene i den offentlige sektor tilhører kategori 6, dvs. de har ingen tolke- og/eller sproguddannelse.

2.3 Tolkesituationerne

I Danmark inddeles tolkning for det offentlige traditionelt i tre **områder** med udgangspunkt i tolkesituationen: retstolkning, sundhedstolkning og socialtolkning. Retstolkning omfatter primært tolkning i retten, hos politiet og i asylsystemet. Sundhedstolkning omfatter primært tolkning på hospitaler og klinikker samt hos praktiserende læger. Socialtolkning omfatter primært tolkning i kommuner, på jobcentre og hos statsforvaltningerne.

Det giver i et vist omfang god mening at inddele tolkning i de tre områder. Den anvendte terminologi er forskellig fra område til område, og der er forskellige normer for, hvordan samtaler gennemføres i de forskellige situationer. Ydermere er procedurerne i retten, hos politiet og i asylsystemet fastlagt ved lov.

Men det er kun i et vist omfang, at det giver god mening med denne inddeling, for der er flere ligheder end forskelle mellem de forskellige tolkesituationer.

For det første reguleres tolkenes adfærd i alle tolkesituationerne i den offentlige sektor af de samme **tolkeetiske principper**: *Tavshedspligt, Habilitet, Kompetence, Neutralitet, Korrekt og præcis oversættelse* (se afsnit 4.1).

For det andet anvendes de samme **tolkeformer** i alle tolkesituationerne: konsekutiv tolkning (dialogtolkning), simultantolkning i form af hvisketolkning og prima vista-tolkning (mundtlig oversættelse af et dokument).

Når der tolkes konsekutivt, tolkes talerens ytring efterfølgende, dvs. når taleren er færdig med at tale. For at huske og gengive ytringen korrekt og præcist, bruger tolken noter til at understøtte sin hukommelse. Tolkeformen er velegnet til tolkning af dialoger, hvor der typisk tales i korte sekvenser (spørgsmål/svar). Samtidig betragtes konsekutiv tolkning som den mest præcise af alle tolkeformer³¹, fordi tolken får overblik over hele den originale ytring (spørgsmål eller svar), inden den skal tolkes, og således får tid til at strukturere tolkningen mentalt og dermed aflevere en logisk sammenhængende gengivelse (taleren kan som udgangspunkt ikke stille et nyt spørgsmål/levere et svar, inden tolken er færdig med at tolke). Derved får tolken mulighed for i sin tolkning at medtage elementer såsom diskursmarkører (f.eks. *javel, nå, jo og okay*), høflighedsmarkører og gentagelser.

Når der simultan-/hvisketolkes, tolkes talerens ytring samtidig med, at den leveres. I praksis tolkes den dog med forskydning, idet tolken skal opfatte og forstå dele af ytringen, før den kan tolkes. Tolkeformen er velegnet til at tolke længere taler, hvor det er vigtigt at gengive essensen og eventuelt mindre vigtigt at medtage de fremtalte elementer. Når der hvisketolkes, sidder tolken tæt på den, der skal modtage tolkningen, og tolker med sagte stemme. Denne tolkeform anvendes hyppigt i retten, men også på hospitaler, i kommunerne og andre steder. Formen stiller store krav til tolken, idet processen er meget koncentrationskrævende: Tolken modtager som regel den originale ytring

³⁰ Hamerik (2008).

³¹ Hale (2007); Jacobsen (2014).

”gennem luften”, dvs. uden hjælp af elektronisk forstærkning eller hovedtelefoner, og skal kunne adskille lyden af talerens stemme fra lyden af sin egen stemme.

Prima vista-tolkning ligner simultantolkning, idet tolken læser og tolker indholdet af et dokument samtidig – igen dog med forskydning. Men forskellen på simultantolkning og prima vista-tolkning er, at tolken ved anvendelse af simultantolkning kun har overblik over de ytringer, der lige er blevet tolket eller står umiddelbart over for at skulle tolkes, mens tolken ved anvendelse af prima vista har mulighed for at få overblik over hele dokumentet, eller i hvert fald dele af det, inden det tolkes.

En anden lighed mellem de forskellige tolkesituationer er, at tolkningen som regel foregår i et møde mellem fagpersoner, som repræsenterer en offentlig myndighed og udfører deres arbejde, og ikke-fagpersoner, dvs. borgere, asylansøgere, tiltalte, turister osv., som befinder sig i en sårbar position, fordi de skal bruge hjælp, råd, vejledning eller er blevet sigtet eller udsat for en forbrydelse, og derudover ikke mestrer det danske sprog eller ikke mestrer det godt nok til at kunne kommunikere med fagpersonerne.

For det tredje har alle tolkesituationerne det fællestræk, at samtlige samtaleparter og tolken er fysisk til stede på samme tid (medmindre der er tale om telefon- eller videotolkning), og at samtalen foregår her og nu i samtaleøjeblikket, og at den ofte vedrører meget følsomme emner.

Endelig arbejder alle tolke freelance som nævnt i afsnit 2.1.2.

2.3.1 Krav til tolken

Kravene til tolken er også de samme i alle tolkesituationer: kompetencer i sprog og tolkning. Tolken skal for det første have indgående kendskab til begge sine tolkesprog, dansk og fremmedsproget, og i særdeleshed den relevante fagterminologi (juridisk, medicinsk osv.). For det andet skal tolken have en dybdegående viden om det danske samfunds struktur og systemer samt strukturen og systemerne i det land eller de lande, hvor fremmedsproget tales. For det tredje skal tolken være i stand til at tolke, dvs. producere semantisk og pragmatisk tilfredsstillende sætninger under anvendelse af tolkestrategier og teknikker (herunder forståelses- og hukommelsesteknikker). Endelig skal tolken være bekendt med og overholde de tolkeetiske regler, der regulerer tolkens rolle i tolkesituationerne.

2.4 Problemstillinger med den nuværende struktur

Traditionelt har retstolkning hørt hjemme under justitsministeren, sundhedstolkning under sundhedsministeren og socialtolkning under socialministeren. Denne inddeling af tolkning for det offentlige i tre områder har i Danmark haft den yderligere konsekvens, at der aldrig har været etableret en national løsning for tolkning i form af en certificeringsordning for tolke, et nationalt register over certificerede tolke eller en SU-berettiget tolkeuddannelse. I stedet har skiftende regeringer ladet det være op til offentlige myndigheder og institutioner på hvert af de tre områder at løse tolkebehovet. Det har man gjort på hver sin måde og uden at tænke i hverken certificeringsordninger eller tolkeuddannelser. Det er også værd at bemærke, at ingen af de tre ministre på noget tidspunkt har tilkendegivet, at de ønsker at etablere en national, tværfaglig løsning.

Det skønnes, at mange tolke arbejder på både rets-, sundheds-, og socialområdet, bl.a. fordi der ofte kun er få tolke i de enkelte sprog eller fordi tolkene kan være nødsaget til at beskæftige sig med tolkning inden for flere områder, hvis deres hovedbeskæftigelse er tolkning. Det betyder samtidig, at tolkene - ud over at de ikke er uddannede til at tolke eller ikke nødvendigvis har en sproglig uddannelse - ofte mangler relevant fagterminologi for at kunne tolke tilfredsstillende på f.eks. såvel retsområdet som sundhedsområdet. Det er to områder inden for den offentlige sektor, hvor man netop finder højtuddannede specialister og fagpersoner, der i deres danske arbejdsprog anvender fagsprog og terminologi, som kan være vanskelig at forstå selv for dansktalende ikke-fagpersoner. Den

ukyndige og uuddannede tolke kan derfor have tendens til at springe væsentlige pointer over, glemme indholdet eller ganske enkelt ikke forstå, hvad der bliver sagt mellem to samtaleparter, hvilket spørgeskemaundersøgelsen i denne rapport også afspejler.

Med andre ord relaterer problemstillingen sig til et utilstrækkeligt uddannelsesniveau. Som det fremgår af gennemgangen i afsnit 2.1 og 2.2 er der en væsentlig kontrast mellem behovet for tolke, der er kompetente til at arbejde inden for de tre områder i den offentlige sektor, og antallet af uddannede tolke på de mest efterspurgte tolkesprog. Der bør derfor ske en opkvalificering af det aktuelle tolkekorps, så det offentlige som minimum har uddannede tolke i de mest efterspurgte tolkesprog.

2.4.1 Retstolkning

2.4.1.1 Regler og krav til tolkene

Det fremgår af retsplejelovens gældende § 149³², at: "Afhøring af personer, der ikke er det danske sprog mægtig, skal så vidt muligt ske ved hjælp af en translatør." Der findes dog ikke regler i dansk ret, som fastsætter specifikke kvalitetskrav til den tolkning, der ydes i forbindelse med straffesager, eller til kontrol af tolkningens kvalitet.

I 1992 blev Rigspolitiet af den daværende justitsminister bemyndiget til at administrere en samlet rekrutterings- og administrationsordning for tolke inden for justitsministeriets område. I 1994 udsendte Rigspolitichefen en kundgørelse om en sådan ordning³³. Resultatet var Rigspolitiets tolkeoversigt, dvs. en liste over tolke, som er godkendte til at tolke for politiet, jf. Bekendtgørelse om Rigspolitiets tolkeoversigt³⁴. Tolkene i de første 4 kategorier i afsnit 2.1 godkendes ifølge bekendtgørelsens § 6 på baggrund af deres uddannelse og/eller eksamen i fremmedsproget og – hvis de har en sådan – i tolkning. De resterende tolke godkendes ifølge samme § 6, stk. 2, hvis tolken "behersker dansk i skrift og tale og har fremmedsproget som sit modersmål". Rigspolitiet anser en tolks modersmål for at være det sprog, som blev talt i "tolkens hjem, skole, mv. og i det område, hvor ansøgeren er opvokset", jf. førnævnte § 6, stk. 2.

Rigspolitiets tolkeoversigt er til rådighed for alle institutioner inden for Justitsministeriets område, men den er ikke bindende for institutionerne. Institutionerne bruger dog tolkelisten, medmindre der ikke findes en godkendt tolk i det pågældende sprog, eller det vil være vanskeligt at fremskaffe en godkendt tolk, f.eks. fordi vedkommende ikke er til rådighed eller skal rejse langt og ikke kan nå frem i tide. Ifølge oplysninger fra translatører med mange års erfaring i retstolkning samt et tolkebureau, som tolkeudvalget har indhentet oplysninger fra (se afsnit 2.4.2.2), er nogle domstole også begyndt at rekvirere tolke gennem tolkebureauer, når der skal tilkaldes tolke til retssager.

Der er to store problemer forbundet med Rigspolitiets tolkeoversigt. For det første er den ikke offentligt tilgængelig, hvilket betyder, at det kun er politiet, anklagemyndigheden, domstolene og diverse styrelser og nævn under Justitsministeriets område, som har adgang til den. For det andet er Rigspolitiets godkendelse af en tolk ikke ensbetydende med, at tolken er kvalificeret til at tolke i det/de pågældende sprog, idet tolkene i kategori 6 (se afsnit 2.1) ikke afkræves dokumentation for deres kompetencer. Deres kundskaber i dansk og fremmedsproget, herunder i den anvendte terminologi, testes heller ikke i tilstrækkeligt omfang til at sikre, at tolkene rent faktisk kan håndtere de påkrævede tolkeopgaver.

I 2012 blev Justitsministeren bedt om at redegøre for status på en mulig certificering af de tolke, der anvendes på Justitsministeriets område. Ministeren besvarede spørgsmålet med en henvisning til

³² <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=164280>.

³³ Kundgørelse nr. 11 af 12. januar 1994.

³⁴ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=120373>.

Rigspolitiets tolkeoversigt og proceduren for optagelse på oversigten³⁵: "Rigspolitiet afgør ved en konkret og individuel vurdering på baggrund af ansøgningen (på dansk) og en personlig samtale, hvorvidt en tolk kan optages på tolkeoversigten. Rigspolitiet lægger ved afgørelsen vægt på tolkens sproglige kundskaber. En tolk skal således beherske dansk og sit modersmål i både skrift (læse og skrive) og tale. [...] Ansøgere, der ikke har fremlagt dokumentation for en højere videregående sproglig uddannelse, indkaldes til en personlig samtale. Under samtalen danner sagsbehandleren sig et indtryk af ansøgerens egnethed med særlig vægt på, om ansøgeren viser forståelse for rollen som neutral og upartisk sprogformidler. Ansøgerens mundtlige og skriftlige færdigheder på henholdsvis dansk og det sprog, som ansøgeren ønsker at tolke i, gøres til genstand for en skriftlig og mundtlig prøve, hvis der findes tilgængeligt materiale på det pågældende sprog."

For så vidt angår tolkning på asylområdet, blev justitsministeren i 2012 bedt om at oplyse, om han mener, at kvaliteten af de tolke, der anvendes af Udlændingestyrelsen og Flygtningenævnet, er af en så høj kvalitet, at den fornødne retssikkerhed i praksis er til stede. Ministeren svarede³⁶, at Udlændingestyrelsen havde oplyst, at styrelsen som udgangspunkt kun anvendte tolke, som var på Rigspolitiets tolkeoversigt, og at styrelsen i relation til alle samtaler med asylansøgere konkret sikrede sig, "at tolk og ansøger forstår hinanden". Det fremgår videre af svaret: "Såfremt der måtte opstå tolkeproblemer under samtalen, afbrydes samtalen, og der rekvireres en ny tolk."

2.4.1.2 Udgifter til tolkning

Udgifterne til tolkning betales af den instans under Justitsministeriet, der tilkalder tolken. Justitsministeriet udsender årligt eller hvert andet år vejledende retningslinjer for honorering af tolke inden for Justitsministeriets område. Pr. 1. juli 2015 er de vejledende takster pr. påbegyndt time kr. 562,50 for statsautoriserede translatører og andre tolke med en videregående sproglig uddannelse, kr. 375,00 for statsprøvede tolke og kr. 321,40 for øvrige tolke³⁷. Alle beløb er eksklusive moms.

Størrelsen af udgifterne til tolkebistand i retsvæsenet kendes ikke præcist. Ser man på Rigspolitiet alene, har de i et svar til Justitsministeriet oplyst³⁸, at "politiets forbrug til tolkeopgaver i 2013 var på ca. kr. 55 mio." En kilde i Københavns Politis har dog oplyst, at alene Københavns Politis udgifter til tolkning beløber sig til mindst kr. 20 mio. om året.

Det har ikke været muligt at få oplyst domstolenes udgifter til tolkning.

2.4.2 Sundhedstolkning

2.4.2.1 Regler og krav til tolkene

På sundhedsområdet administreres tolkning af regionerne. De sender med faste intervaller tolkning i udbud, og licitationen vindes af de tolkebureauer, som kan leve op til udbudskravene, der blandt andet omfatter tolkeydelsens pris og tolkenes kompetencer³⁹. Regionerne indgår herefter kontrakter med de vindende tolkebureauer og pålægger deres hospitaler, klinikker og praktiserende læger at anvende tolke fra de pågældende bureauer. Der er heller ikke inden for sundhedstolkning et lovfæstet krav om, at regionerne skal anvende uddannede eller certificerede tolke.

Sundhedsministeren blev i december 2012 bedt om at oplyse status for en certificering af de tolke, der anvendes under Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. Sundhedsministeren svarede⁴⁰, at hun "ikke

³⁵ REU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 377, 15. januar 2013.

³⁶ Besvarelse af spørgsmål nr. S 2783, 13. april 2012.

³⁷ Justitsministeriet, Administrationsafdelingen, den 28. maj 2015.

³⁸ REU Alm. del Spørgsmål 1208, 30. juni 2014.

³⁹ Se f.eks. Region Midtjylland (2012), sagsnr. 1-23-4-101-10-12.

⁴⁰ REU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 379, 17. december 2012.

har overvejelser om indførelse af en særlig certificeringsordning for tolke, der leverer tolkebistand i sundhedsvæsenet". Ministeren anførte i samme svar⁴¹, at det er den pågældende læge, som er ansvarlig for behandlingen af patienten, der "skal sikre sig, at tolken har de nødvendige sproglige kvalifikationer, herunder beherskelse af det danske sprog".

I 2014 slog sundhedsministeren endvidere fast⁴², at det er regionerne, som afholder udgifterne til tolkebistanden, og at det i den forbindelse også er "regionernes ansvar at sikre rammerne for, at lægen har adgang til at bestille tilstrækkelig og kvalificeret tolkebistand". Det er ifølge ministeren⁴³ også "regionernes ansvar at sikre, at de anvendte tolke og de tolkebureauer, der indgår aftaler med, har en høj faglig standard, herunder besidder de nødvendige kvalifikationer i forhold til sprogkendskab, tolkeadfærd, tolkeetik m.m.". Ministeren erklærede endvidere, at han havde en klar forventning om, at regionerne levede op til deres ansvar.

Det bemærkes i forhold til kvalitet, at det både er regionernes og den enkelte læges ansvar at sikre, at de anvendte tolke besidder de nødvendige kvalifikationer. Det betyder med andre ord, at det er en læge, der skal vurdere og sikre, at tolken har de nødvendige sproglige kvalifikationer, selv om læger som udgangspunkt ikke er sprog- og tolkeeksperter og derfor ikke har hverken forudsætninger, ressourcer eller tid til at tjekke den enkelte tolks kompetencer (f.eks. har en praktiserende læge kun 10 minutter til en konsultation inklusive behandling).

Konsekvensen af dette dilemma er, at regionerne i deres udbudsmateriale stiller krav om kompetencer, som tolkebureauerne reelt ikke har mulighed for at leve op til.

2.4.2.2 Udgifter til tolkning

Udgifterne til tolkning betales som nævnt af regionerne.

Adspurgt oplyste sundhedsministeren i 2013⁴⁴, at Danske Regioner havde opgjort den samlede årlige udgift til tolkebistand i sundhedsvæsenet til kr. 117 mio. i 2010, kr. 104 mio. i 2011 og kr. 102 mio. i 2012.

Prisen har yderligere en konsekvens for kvaliteten af tolkeydelserne. Tolkene rekrutteres gennem bureauerne, som er de direkte modtagere af regionernes betaling for tolkeydelser, og derfor er den enkelte regions timebetaling højere end tolkenes honorarer. Tolkene betales kr. 200,00 til kr. 230,00 pr. time og aflønnes i visse tilfælde pr. påbegyndt halve time eller pr. påbegyndt kvarter⁴⁵. Et tolkebureau i København har til tolkeudvalget oplyst, at deres tolke i 2014 modtog følgende honorarer:

- Ikke-momsregistrerede tolke (fremmøde og video): Første time kr. 205,00. Efterfølgende kvarter: kr. 51,25
- Momsregistrerede tolke (fremmøde og video): Første time kr. 230,00. Efterfølgende kvarter: kr. 57,50

Eftersom timeprisen er noget lavere end Justitsministeriets takst for retstolkning – for tolkene i kategori 1 er den langt under halvdelen – er det ekstremt svært for bureauerne at rekruttere de få tolke, der har en tolkeuddannelse eller en videregående uddannelse i sprog. Tolkebureauerne kan med andre ord ikke levere kvalificerede tolke, dels fordi der reelt ikke findes uddannede tolke i de sprog, regionerne efterspørger mest, dels fordi bureauerne har svært ved at levere de få, uddannede tolke, der findes, til den takst, regionerne betaler i henhold de indgåede kontrakter.

⁴¹ REU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 379, 17. december 2012.

⁴² UUI Alm. del Spørgsmål 746, 9. oktober 2014.

⁴³ UUI Alm. del Spørgsmål 746, 9. oktober 2014.

⁴⁴ SUU Alm. del Spørgsmål 270, 5. marts 2013.

⁴⁵ En tolk i Region Midtjylland oplyser, at honoraret er kr. 200,00 pr. påbegyndt time, men at tolkene ofte kun modtager betaling pr. påbegyndt halve time.

Det anslås derfor, at omkring 95 % af tolkene på sundhedsområdet falder ind under førnævnte kategori 6 (se afsnit 2.1), dvs. de har ingen tolke- og/eller sproguddannelse.

2.4.3 Socialtolkning

2.4.3.1 Regler og krav til tolkene

Socialtolkning administreres af kommunerne. Nogle kommuner har deres eget tolkebureau og benytter tolke herfra samt fra eksterne bureauer, mens andre alene har indgået aftaler med eksterne tolkebureauer. Problemerne er her de samme som skitseret under sundhedstolkning, nemlig at langt de fleste tolke – igen anslået omkring 95 % af tolkene – ikke har en sprog- og/eller tolkeuddannelse. Ej heller inden for socialtolkning er der et lovfæstet krav om, at kommunerne skal anvende uddannede eller certificerede tolke.

Socialministeren er i flere omgange blevet bedt om at forholde sig til problemet med mangelfuld tolkning. I 2014 svarede han⁴⁶ på et spørgsmål om, hvordan det sikres, at tolkebureauerne lever op til udbudsmaterialets krav til tolkenes kompetencer, herunder hvordan bureauerne forpligtes til at dokumentere tolkenes kompetencer, at ministeriet ikke er ”i besiddelse af oplysninger om, hvordan de enkelte kommuner sikrer, at tolkebureauer lever op til kravene i det udbudsmateriale, de enkelte kommuner udarbejder”.

Socialministeren er også blevet bedt om at redegøre for de krav, der stilles til tolkenes kompetencer på social- og integrationsområdet. Her var svaret⁴⁷: ”Der er ikke fastlagt specifikke krav fra centralt hold til tolkes kompetencer i sager på social- og integrationsområdet. Det vil således være op til kommunerne at sikre, at den generelle forpligtelse, der kan udledes af forvaltningsloven, jf. ovenstående, overholdes”.

2.4.3.2 Udgifter til tolkning

Det er de enkelte kommuner, der afholder udgifter til tolkning. Prisen pr. tolketime ligger så vidt vides omkring samme niveau eller lavere end prisen pr. tolketime på sundhedsområdet.

Der findes ingen samlet oversigt over udgiften til tolkeydelser på social- og integrationsområdet. I et svar til Folketingets socialudvalg i 2014 anfører socialministeren⁴⁸ følgende: ”Af kontoplanen for 2013 fremgår, at kommunerne samlet har registreret udgifter på godt 19 mio. kr. til tolkebistand i forbindelse med integrationsprogrammer og introduktionsforløb”.

Socialministeren siger i samme svar⁴⁹, at der har været gennemført en analyse af kommunernes brug af tolkebistand, hvori det ”estimeres, at kommunernes samlede udgifter til tolkebistand i 2010 var godt 70 mio. kr. Estimatet er opgjort på baggrund af oplysninger fra 48 deltagende kommuner, hvor det har været muligt at opgøre beløb for de samlede udgifter til tolkebistand i 2010”.

Det kan heller ikke her udelukkes, at prisen har en konsekvens for kvaliteten af de tolkeydelser, kommunerne køber, idet tolkebureauerne har svært ved at levere kompetente tolke. Det skyldes dels, at der ikke findes uddannede tolke, dels at bureauerne har svært ved at skaffe de få uddannede tolke der findes, til den takst kommunerne tilbyder.

⁴⁶ SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 504, 30. september 2014.

⁴⁷ SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 502, 30. september 2014.

⁴⁸ SOU Alm. del Spørgsmål 501, 12. november 2014.

⁴⁹ SOU Alm. del Spørgsmål 501, 12. november 2014.

2.5 Sammenfatning

Tolkene i den offentlige sektor kan inddeles i 6 kategorier, hvor kategori 6 er de tolke, som ikke har en tolke- og/eller sproguddannelse. Det anslås, at ca. 85-90 % af tolkene tilhører denne kategori.

Det anslås endvidere, at der i hele landet er omkring 7.000 tolke, der leverer tolkebistand til det offentlige, hvoraf kun 200-300 kan dokumentere, at de har gennemført og bestået en uddannelse i tolkning.

De hyppigst anvendte tolkesprog i den offentlige sektor er arabisk, bosnisk, dari, farsi, kinesisk (mandarin), kurmanji, pashto, polsk, somali, thai, tyrkisk og urdu.

Der findes kun meget få uddannede tolke i arabisk, farsi, polsk og tyrkisk og ingen i de andre sprog.

Der findes i 2015 findes ingen decideret tolkeuddannelse i Danmark.

Ud over Rigspolitiets tolkeoversigt, som kun er tilgængelig for politi og øvrige institutioner inden for Justitsministeriets område, findes der ingen offentligt tilgængelig liste over tolke i Danmark og ingen bestemmelser om, at tolke, der arbejder for det offentlige, skal besidde visse minimumskrav eller kompetencer.

Der er intet lovfæstet krav om, at det offentlige skal anvende uddannede eller certificerede tolke. Der foreligger nogle velmenende vejledninger fra regioner og kommuner, hvori der er opstillet krav til tolke og tolkebrugerne. Der stilles dog intet krav om, at tolkene skal dokumentere disse kompetencer. Vejledningerne er derfor i praksis ikke kompatible med virkeligheden, idet kun ca. 10-15 % af tolkene reelt kan opfylde kravene i form af en uddannelse i tolkning og/eller sprog.

På lignende vis stiller udbyderne, dvs. regioner og kommuner, intet krav til tolkebureauerne om, at de skal dokumentere, at deres tolke lever op til de førnævnte krav.

Det betyder med andre ord, at der hverken er krav til eller kontrol med kvaliteten af de tolkeydelser, som det offentlige ud fra et konservativt skøn årligt betaler omkring kr. 300 mio. for.

Mange tolke, især inden for sundheds- og socialområdet, bestilles gennem bureauer og betales en timetakst på kr. 200,00 til kr. 230,00 for den første time, og afregnes herefter pr. kvarter eller halve time. Disse takster betyder, at det i praksis er vanskeligt for bureauerne at rekruttere de få hundrede uddannede tolke der findes.

Det er desuden svært for tolkene at have tolkning som fuldtidsbeskæftigelse. Det formodes derfor, at en del tolke er tilknyttet flere bureauer, og at de arbejder inden for flere af de tre områder. Mange tolke arbejder kun som tolke i en kortere periode⁵⁰, og tolkekorpset er derfor præget af tolke, der ser tolkning som en bibeskæftigelse eller som en "mellemstation", snarere end som et karrierevalg. Manglen på uddannelsesmuligheder og krav til uddannelse giver heller ikke tolkene noget incitament til at gøre tolkning til deres primære beskæftigelse.

Desværre har der hidtil ikke været politisk villighed til at ændre ved eller forbedre situationen.

Justitsministeren har dog nedsat et internt udvalg for at undersøge, hvordan kvaliteten af tolkning kan forbedres, men udvalget har efter flere års arbejde stadig ikke fremlagt forslag til forbedringer.

⁵⁰ Iflg. "Sammendrag af høring på Rigshospitalet" kan mange tolke ikke klare at arbejde som tolk i mere end 2-5 år, <http://tolkelisten.dk/onewebmedia/Sammendrag%20af%20hoering%20om%20tolkning%2C%20150312.pdf>.

Justitsministeren har ikke besvaret spørgsmålet om status for en certificering af tolke, men henviser til proceduren for at blive optaget på Rigspolitiets tolkeoversigt. Denne procedure omfatter et krav om en samtale mellem den potentielle tolk og en sagsbehandler i Rigspolitiet, hvis vedkommende ikke har en sproglig uddannelse. Denne procedure sikrer på ingen måde, at ansøgeren har de nødvendige kompetencer i tolkning og/eller fremmedsproget.

Sundhedsministeren har ikke overvejelser om at indføre en særlig certificeringsordning for tolke, der leverer tolkebistand i sundhedsvæsenet.

Det er bemærkelsesværdigt, at sundhedsministeren skriver, at det både er regionerne og den enkelte læge, der har ansvaret for at sikre, at tolkene besidder de nødvendige kvalifikationer. Det beror således ikke på en faglig vurdering foretaget af en sprog- og tolkekyndig ekspert.

Socialministeren undlader at forholde sig til problemet, og fastslår, at der ikke er fastlagt specifikke krav fra centralt hold til tolkes kompetencer på social- og integrationsområdet, men at ansvaret er kommunernes. Samtidig erklærer ministeren, at han ikke er i besiddelse af oplysninger om, hvordan de enkelte kommuner sikrer, at tolkebureauerne lever op til kravene i det udbudsmateriale, de udarbejder.

DEL II

3. UNDERSØGELSENS METODE

3.1 Spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen blev som tidligere nævnt iværksat i efteråret 2013, og de sidste spørgeskemaer blev modtaget i december 2014. Spørgeskemaerne blev udsendt pr. e-mail som en vedhæftet fil, og tolkebrugerne har kunnet vælge at skrive direkte i den elektroniske fil eller at printe den ud og udfylde den i hånden.

Spørgeskemaer anvendes som regel til indsamling af data med henblik på kvantitative analyser. Typisk stilles en udvalgt population en række lukkede spørgsmål, hvorved der genereres en mængde direkte sammenlignelige data. Denne undersøgelse har dog primært fokuseret på at indsamle data med henblik på en kvalitativ analyse, idet hensigten ikke har været at undersøge specifikke aspekter ved tolkning men derimod at etablere et erfaringskatalog over mangelfuld tolkning. Med andre ord har hensigten været at give tolkebrugerne mulighed for med deres egne ord at beskrive egne oplevelser med og holdninger til tolkning.

Som udgangspunkt bestod spørgeskemaet derfor kun af tre åbne spørgsmål (bilag 1). I september 2014 havde tolkeudvalget møde med Advokatrådets strafferetsudvalg omkring særlige problemstillinger inden for retstolkning og benyttede lejligheden til at bede strafferetsudvalget om hjælp til at få skemaet udsendt til alle danske forsvars-, familierets- og asylretsadvokater. Strafferetsudvalget indvilligede i at hjælpe, men havde forskellige input til skemaets udformning, som tolkeudvalget tog til efterretning. Resultatet var et modificerede skema (bilag 2) med såvel lukkede som åbne spørgsmål, som kun advokater har udfyldt.

3.1.1 Udfordringer med indhentning af data

Hensigten med undersøgelsen har ligeledes været at indhente og analysere data fra tolkning i hele den offentlige sektor og fra så mange forskellige fagpersoner og ikke-fagpersoner som muligt med henblik på at etablere et så bredt og omfattende erfaringskatalog som muligt.

Tolkeudvalgets begrænsede ressourcer har dog givet en del udfordringer. F.eks. har det ikke været muligt for os at tage rundt til landets retssale, politistationer, hospitaler, praktiserende læger, socialkontorer, jobcentre, statsforvaltninger osv. og personligt uddele spørgeskemaer. Vi har i stedet måttet søge efter mailadresser og udsende e-mails samt håbe på, at modtagerne ville besvare skemaet og/eller rundsende det til kolleger eller anden rette vedkommende. Samtidig er det ikke alle mailadresser, som har været tilgængelige. Vi har således ikke kunnet komme i direkte kontakt med politi og anklagemyndighed.

På den positive side har vi haft hjælp af translatørkolleger, som har overbragt skemaet til de tolkebrugere, de er stødt på i forbindelse med tolkeopgaver. Derudover har vi haft uvurderlig hjælp af to praktikanter, som i 2013 og 2014 var i virksomhedspraktik hos Translatørforeningen: Ahmad Javid Shamsi, som rejste rundt til forskellige asylcentre og indsamlede besvarelser fra asylansøgere og fra jurister i Dansk Flygtningehjælp, og Agnethe Grazia Calleda Sørensen, som tog personlig kontakt til hospitalsafdelinger i hovedstaden og ad den vej indhentede besvarelser.

3.1.2 Respondenterne

Trods de førnævnte udfordringer er det lykkedes at indhente svar fra et bredt udsnit af tolkebrugere: advokater, praktiserende læger, hospitalsansatte læger, sygeplejersker, fysioterapeuter, sagsbehandlere i statsforvaltninger og kommuner, jurister hos Dansk Flygtningehjælp og asylansøgere.

4. ANALYSE

4.1 Analysemetode

Med udgangspunkt i respondenternes personalekategorier blev besvarelserne opdelt i 4 grupper: retstolkning, sundhedstolkning, socialtolkning og asyltolkning. Først blev data fra hver gruppe analyseret, og dernæst blev alle 4 analyseresultater sammenstillet (se afsnit 4.6).

Selv om tolkning i asylsystemet egentlig hører ind under retstolkning (se afsnit 2.4.1), gav det god mening at give besvarelserne fra denne gruppe respondenter, som var asylansøgere og jurister hos Dansk Flygtningehjælp, sin egen kategori, fordi de udelukkende refererede til tolkning i asylsystemet.

4.1.1 Tolkeetiske normer og principper

Analysen har taget udgangspunkt i de professionelle normer for tolkning, der styrer tolkeprocessen, dvs. de beslutninger, som tolken er nødt til at træffe før, under og efter tolkeprocessen⁵¹.

Der er tre såkaldte procesnormer: *Ansvarlighedsnormen*, *Kommunikationsnormen* og *Relationsnormen*.

Ansvarlighedsnormen udtrykker en forpligtelse til at optræde professionelt. Kommunikationsnormen udtrykker en forpligtelse til at kommunikere neutralt. Relationsnormen udtrykker en forpligtelse til at bevare en passende lighed mellem den originale ytring og tolkningen af den.

På baggrund af normerne, kan man opstille de 5 etiske principper i figur 1.

Figur 1: Tolkeetiske principper

<i>Ansvarlighedsnorm</i>			<i>Kommunikationsnorm</i>	<i>Relationsnorm</i>
<i>Tavshedspligt</i>	<i>Habilitet</i>	<i>Kompetence</i>	<i>Neutralitet</i>	<i>Korrekt og præcis tolkning</i>

De 5 principper kan ekspliciteres som følger:

Tavshedspligt: Tolken skal behandle alle oplysninger erhvervet i en tolkesituation som fortrolige oplysninger, der ikke må videregives til tredjepart.

Habilitet: Tolken må ikke have en personlig eller professionel forbindelse til en primær part og må ikke have en personlig eller professionel interesse i resultatet af kommunikationen mellem de primære parter.

Kompetence: Tolken må ikke acceptere en opgave, som ligger uden for hans/hendes kompetence.

Neutralitet: Tolken skal tolke alle ytringer neutralt. Tolken er ikke en part i sagen og må ikke blande sig i kommunikationen mellem de primære parter.

Korrekt og præcis tolkning: Tolken skal oversætte alle ytringer korrekt og præcist uden at tilføje, udelade eller ændre indholdet.

⁵¹ Jacobsen (2013); Schjoldager (2008).

De 5 principper finder man ekspliciteret i forskellige tolkeetiske regelsæt rundt om i verden, for eksempel så langt væk som i Australien og USA eller så tæt på som i Norge: *AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct*⁵² omfatter alle tolke og oversættere, der er medlemmer af den australske forening for tolke og oversættere (AUSIT). *A National Code of Ethics for Interpreters in Healthcare*⁵³ omfatter alle tolke, der arbejder i sundhedsvæsenet og er medlemmer af den amerikanske organisation for sundhedstolke (American National Council on Interpreting in Healthcare). *Retningslinjer for god tolkeskikk*⁵⁴ omfatter alle norske certificerede tolke og kan hentes på Tolkeportalen.no, hvor man finder den norske offentligt tilgængelige tolkeliste, som administreres af Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.

Herhjemme har vi ikke et egentligt officielt tolkeetisk regelsæt, men principperne (med undtagelse af *Kompetence*) findes beskrevet mere eller mindre tydeligt i *Instruks for Tolke*, et 2-siders dokument offentliggjort af Rigspolitichefen i 1994, og *Vejledning om tolkning i retten*, et 4-siders bilag til *Rapport om tolkebistand i retssager* udgivet af Domstolsstyrelsen i 2003 (se afsnit 1.2). Alle tolke, som optages på Rigspolitiets tolkeoversigt (se afsnit 2.4.1.1), får udleveret *Instruks for Tolke* og eventuelt også *Vejledning om tolkning i retten*. De får ligeledes udleveret en erklæring vedrørende deres tavshedspligt, som de skal underskrive og returnere, samt en kopi af straffelovens § 152 og §§ 152a til 152f, der omhandler offentligt ansattes tavshedspligt og straffen for at bryde den. Ligeledes refereres der til tolkeetiske principper i §§ 13, 14 og 15 i den førnævnte bekendtgørelse om Rigspolitiets tolkeoversigt (se afsnit 2.4.1.1).

De nævnte kilder referer kun til tolkning på Justitsministeriets område og således ikke til sundhedstolkning eller socialtolkning. Derfor vil det ikke være utænkeligt, at principperne – eller nogle af dem – er ukendte for tolke, som ikke er opført i Rigspolitiets tolkeoversigt. Regioner og kommuner har dog udarbejdet vejledninger til tolkebrugere, og det er muligt, at tolkebureauer udleverer disse vejledninger eller andre vejledninger om tolkeetik til de tolke, de benytter.

De få tolke, som har gennemgået en tolkeuddannelse, vil selvfølgelig være bekendt med tolkeetiske principper.

Uanset om de er kendte eller ej, er det under alle omstændigheder de 5 tolkeetiske principper i figur 1, som regulerer tolkeprocessen og dermed, hvad der betragtes som tolkens professionelle adfærd. Formålet med analysen har derfor været at etablere, i hvilket omfang og på hvilken måde de pågældende tolke har forsømt at efterleve disse principper og dermed forsømt at udvise en professionel adfærd.

4.2 Retstolkning

4.2.1 Respondenterne

I alt deltog 32 advokater i undersøgelsen. 31 rapporterede om erfaringer med tolkning i straffesager. En advokat rapporterede om erfaringer fra 2 civilsager. Tre af de førnævnte 32 advokater havde ikke oplevet problemer med tolkning.

4.2.2 Tolkesprog

Tabel 1 angiver, med hvilke og hvor mange tolkesprog de 32 respondenter havde oplevet problemer.

⁵² http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf.

⁵³ <http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/NCIHC%20National%20Code%20of%20Ethics.pdf>.

⁵⁴ <https://www.tolkeportalen.no/Global/talking/retningslinjer.pdf>.

Tabel 1: Tolkesprog – retstolkning

Sprog	Antal respondenter
Arabisk	12
Engelsk	9
Farsi	1
Fransk	1
Kinesisk	1
Kroatisk	1
Kurdisk	1
Norsk	1
Pashto	1
Portugisisk	1
Rumænsk	1
Serbisk	1
Spansk	1
Svensk	3
Thai	2
Tyrkisk	5
Tysk	3
Ikke specificeret	11
Ikke angivet	7

I alt 12 af de 32 advokater havde oplevet problemer i forbindelse med tolkning til/fra arabisk, og 9 havde oplevet problemer med tolkning til/fra engelsk. Eftersom der er ekstremt få uddannede tolke i arabisk (kun 2 statsautoriserede translatører og kun et fåtal af statsprøvede tolke), er tallet herfor ikke overraskende. Til gengæld er tallet for engelsk overraskende, eftersom der findes mange tolke i kategori 1 (se afsnit 2.1) i engelsk, og dermed også på Rigspolitiets tolkeoversigt, og retsplejelovens gældende § 149, stk. 1, foreskriver, at afhøringer "skal så vidt muligt ske ved hjælp af en translatør" (se afsnit 2.4.1.1). Tilsyneladende fortolkes retsplejeloven dog ikke altid stringent, for advokaternes svar angiver også, at en af de engelske tolke var en ung svensk pige, som ikke var god til dansk, at en anden stammede fra Indien og hverken havde engelsk eller dansk som førstesprog, og at en tredje var canadier med fransk som førstesprog. Derudover påpegede en advokat, at det kan være et problem for engelske tolke at tolke for personer fra afrikanske lande, der taler et andet engelsk end det, der tales i lande som USA og Storbritannien, eller som ikke taler engelsk som førstesprog (se også tabel 3).

11 af de 32 advokater havde ikke specificeret de tolkesprog, hvor de havde oplevet problemer, men svarede som følger: "afrikanske sprog", "alle sprog", "et asiatisk land", "sprog fra mere eksotiske egne" "europæiske sprog", "sprog, hvor jeg kan følge med". 7 advokater havde ikke oplyst noget om tolkesprog.

4.2.3 Manglende overholdelse af de tolkeetiske principper

Tabel 2 angiver advokaternes erfaringer med tolkes manglende overholdelse af tolkeetiske principper. Som det fremgår af tabellen, rapporterede flere advokater om manglende overholdelse af mere end et etisk princip.

Tabel 2: Manglende overholdelse af tolkeetiske principper – retstolkning

Tolkeetisk princip	Antal respondenter
Tavshedspligt	1
Habilitet	3
Kompetence	17
Neutralitet	11
Korrekt og præcis tolkning	17

Tydeligvis har advokaterne især oplevet problemer med manglende overholdelse af principperne *Kompetence*, *Neutralitet* og *Korrekt og præcis tolkning*.

I tabel 2.1-2.5 præsenteres advokaternes uddybende kommentarer til tolkes manglende overholdelse af de fem principper.

Tabel 2.1: Manglende overholdelse af *Tavshedspligt*

A ₁₄	<i>Konkret kun oplevet i forbindelse med arabisk tolkning.</i>
-----------------	--

Tabel 2.2: Manglende overholdelse af *Habilitet*

A ₁₄	<i>Konkret kun oplevet i forbindelse med arabisk tolkning.</i>
A ₂₁	<i>Tolken og modparten var i familie.</i>
A ₂₆	<i>Ofte opleves, at tolke er for tæt tilknyttet især politi- og anklagemyndighed.</i>

Kun en advokat havde erfaring med manglende overholdelse af princippet om tavshedspligt uden dog at konkretisere, på hvilken måde eller i hvilket omfang bruddet var forekommet. Advokaten havde samme erfaring med princippet om habilitet, men undlod igen at konkretisere bruddet. To andre advokater, som også havde erfaringer med manglende overholdelse af habilitet, var dog mere konkrete.

Når tolke opleves at være for tæt knyttet til især politi og anklagemyndighed, hænger det muligvis sammen med, at det er Rigspolitiet, som fører tolkeoversigten, og ofte politiet/anklagemyndigheden, som indkalder tolke til såvel afhøringer hos politi/anklagemyndighed som til selve retssagen. At den ene part i en retssag på den måde "bestemmer", hvilken tolk der skal godkendes og indkaldes, kan give såvel tolken som sagens parter det indtryk, at tolken arbejder for eller kan nyde fordel af at have et godt forhold til den part.

Tabel 2.3: Manglende overholdelse af *Kompetence*

A ₆	<i>Tolken virkede usikker. Jeg kunne ikke gennemskue tolkens kvalifikationer. Jeg frygtede, at tolkningens manglende kvalitet havde negativ betydning for min klient.</i>
A ₉	<i>En engelsk translatør kunne ikke regnskabstermer og lignende. Det er uhyre vigtigt, at tolken ikke bare kan "tolke" fra engelsk – der er inden for det engelsktalende område stor forskel på juridiske systemer og fagudtryk.</i>
A ₁₁	<i>Mangelfuld tolkning, da der var flere begreber (dele på en lastbil), tolken ikke forstod på dansk og derfor ikke kunne tolke.</i>
A ₁₂	<i>Oplevet problemer med flere tolkes kvalifikationer og forståelse af det danske sprog.</i>
A ₁₃	<i>Oplevet tolke, som ikke var i stand til at oversætte nuanceret. Tolke, som ikke på forhånd meddeler, at de ikke kan simultantolke. Tolke, der ikke kender de juridiske udtryk. En tolk, der bare intet kunne. Tolke, der bare sidder og kigger og forventer, at det er os, der beder dem starte med at oversætte.</i>
A ₁₅	<i>Tolke, som manglede danskkundskaber. Det kan mærkes, hvis en tolk har svært ved at forstå et ord eller en vending på dansk, som vedkommende så prøver at omskrive, hvorefter der kommer et svar, som ikke passer til det stillede spørgsmål. Der kan også være problemer, når en engelsk eller fransk tolk skal tolke for en afrikaner, som har en helt anden måde at udtrykke sig på på det pågældende sprog. Visse tolke, der taler Oxfordengelsk, kan simpelthen ikke høre, hvad der siges af klienten, hvis dennes udtale og jargon er en anden end den "autoriserede".</i>
A ₂₁	<i>Tolken virkede usikker på, hvordan det sagte skulle oversættes. Dette påvirkede den person, der skulle tolkes for. Tolke, som ikke er vant til at tolke i retssager, har nogle gange svært ved at oversætte ord og termer.</i>
A ₂₂	<i>Tolken havde utilstrækkeligt kendskab til den specifikke dialekt.</i>
A ₂₄	<i>Lang snak mellem tolk og sigtet/tiltalt om svar på enkelte spørgsmål. Svært at vide, om tolken havde forstået spørgsmålene. To tolke kunne ikke fremmedsprogene – tyrkisk og kurdisk – godt nok. De havde også problemer med de juridiske udtryk.</i>
A ₂₅	<i>I en sag var den fremmødte engelske tolk ikke i stand til at oversætte juridisk korrekt til engelsk. I en anden sag var den indkaldte svenske tolk ikke god nok til dansk. Flere eksempler, men husker ikke længere dem alle.</i>
A ₂₆	<i>En arabisk tolk, der ikke kendte klassisk arabisk.</i>

A ₂₇	<p>Oplevet tolke, som ikke kunne tilstrækkelig dansk. Også tilfælde, hvor der har været tvivl om fremmedsproget, især oversættelse af spørgsmål og fagudtryk, f.eks. centrale strafferetlige termer.</p> <p>Oplevet en engelsk tolk, som stammede fra det indiske område og hverken havde engelsk eller dansk som første sprog. Alle i retten kunne konstatere, at tolkningen var direkte misvisende.</p> <p>En arabisk tolk erkendte, at han havde meget vanskeligt ved at forstå klientens dialekt/slang.</p> <p>En svensk tolk var ikke bekendt med moderne svensk/slang.</p>
A ₂₈	<p>En tolk var ikke god nok til tysk til at kunne tolke i retssager.</p> <p>I en anden sag kunne tolken meget lidt tysk. Retsmødet blev usædvanlig langt (ekstra udgifter for alle parter).</p>
A ₂₉	<p>Tolken var langsom og tydeligvis ikke god nok, så landsdommeren indkaldte ny tolk.</p> <p>Tolken kunne ikke finde ud af at tolke på tyrkisk, selv om det var det sprog, hun skulle tolke i.</p>
A ₃₀	<p>Jeg var konstant i tvivl om, hvorvidt tolken forstod spørgsmålene.</p>
A ₃₁	<p>Har prøvet flere gange, at tolken ikke havde det pågældende sprog som sit arbejdsområde eller problem med dialekter. En enkelt gang var tolken så dårlig til engelsk, at advokaterne/retten fungerede som tolk for tolken.</p> <p>Og at tolkene generelt ikke er bekendt med juridiske terminologier.</p>
A ₃₂	<p>Mangelfuldt dansk fra tolkens side.</p>

Tabel 2.3 viser, at mange tolke mangler kompetencer i såvel tolkesproget som dansk, herunder i den anvendte terminologi, samt i tolketeknik. Det store antal tolke i Rigspolitiets tolkeoversigt uden dokumenterede formelle kompetencer i sprog og/eller tolkning taget i betragtning, er advokaternes kommentarer ikke overraskende (se afsnit 2.4.1.1).

Tabel 2.4: Manglende overholdelse af Neutralitet

A ₂	<i>Tolken indlader sig i diskussion med tiltalte/vidner om forklaringen.</i>
A ₃	<i>Det virkede til, at tolken ikke oversatte ordret, men i stedet drøftede svarene med vidnet, og det gav en fornemmelse af, at de to ikke forstod hinanden, eller at tolken misforstod sin opgave: at oversætte.</i>
A ₅	<i>Der blev ofte <u>samtale</u> og ikke direkte oversat.</i>
A ₆	<i>Tolken talte internt med klienten.</i>
A ₇	<i>Tolken sludrede med klienten, tilhørerne i retssalen eller andre.</i>
A ₁₅	<i>For megen samtale med klienten, som jeg følte mig udelukket fra. Tolken optrådte ikke professionelt, men "overtog" samtalen.</i>
A ₁₇	<i>Tolken førte samtaler med den pågældende under afhøringen. Uvist, om det var vidnets eller tolkens svar, man fik.</i>
A ₂₀	<i>Tolken var i diskussion med udlændingen.</i>
A ₂₂	<i>Tolken førte lange "samtaler" med den tiltalte om, hvad der blev sagt. Det virkede, som om der var samtale fremfor direkte tolkning.</i>
A ₂₆	<i>Tolke skal være meget opmærksomme på, at de ikke er ansatte af den ene eller den anden part, men er der for at formidle et fremmedsprog for alle parter.</i>
A ₂₇	<i>Andre gange har man en fornemmelse – spurgt ind til, hvad tolken talte med talte/vidnet om. Det er utrygt, når tolk og klient har talt sammen i lang tid, og svaret oversættes til "ja".</i>

Ifølge kommentarerne i tabel 2.4, sker det temmelig hyppigt, at en tolk opfatter sig selv som en part i sagen. Især lader det til, at tolke opfatter sig som en slags assistenter for de ikke-dansktalende parter og fører lange samtaler med disse om indholdet af deres svar/kommentarer, inden de tolker dem. Ifølge en advokat gik en tolk endda så langt som til decideret at overtage samtalen. Vedkommende advokat konkretiserede dog ikke på hvilken måde, han/hun oplevede at miste kontrol med samtalen eller i hvert fald dele af den.

Tabel 2.5: Manglende overholdelse af Korrekt og præcis oversættelse

A ₁	<i>Tolken lagde sin egen opfattelse i tolkningerne.</i>
A ₂	<i>Tolken komprimerer tiltaltes/vidners forklaringer for meget. Tiltaltes/vidners forklaring skal oversættes så præcist som muligt i retten.</i>
A ₇	<i>Tolken oversatte lange svar med "ja" eller "nej".</i>
A ₈	<i>Fornemmelsen af, at ikke alt blev oversat, eller decideret forkerte/upræcise oversættelser (de gange, jeg selv har kunnet forstå oversættelsen).</i>

A ₉	<p>Der er alt for mange uautoriserede tolke, der oversætter "indforstået". Det er tit altafgørende, at nuancer oversættes knivskarpt.</p> <p>Der er alt for mange uautoriserede tolke, der kan tale længe med klienten om et svar – og efter "længe" svarer "ja". Det er ikke tolkning – det er fortolkning.</p>
A ₁₀	Dårlig/forkert tolkning. Mangelfuld tolkning. Klientens egen forklaring fremstår anderledes end afgivet.
A ₁₁	Manglende tillid til, om tolkningen er korrekt, og nogle gange mistanke om, at tolken forværrer/forbedrer en forklaring.
A ₁₂	Jeg har ikke følt, at tolkningen foregik korrekt. F.eks. svarer udlændingen med lange sætninger, men tolken oversætter med korte svar.
A ₁₃	Man siger en lang sætning, der kun oversættes ved en kort. Oversættelsen sker efter en al for lang tale, som en tolk ikke bagefter kan oversætte nuanceret. At tolken mere fortolker end oversætter.
A ₁₄	Selvom man ikke taler sproget, kan man ud fra kropssprog, men også fra de svar man får retur, konkludere, at der ikke er tolket korrekt.
A ₁₅	Uklar oversættelse.
	Lange svar fra klienten, som bliver oversat med mistænkeligt få ord. Det skaber usikkerhed om, hvorvidt klienten har forstået sagen og de spørgsmål, der stilles.
A ₁₆	For megen oversættelse iblandet tolkens egne forklaringer og – måske – personlige holdninger.
A ₂₃	Jeg havde en fornemmelse af, at tolkningen ikke var helt korrekt, hvilket klienten også gav udtryk for.
A ₂₅	Oplever ofte problemer med tolkning mellem arabisk og dansk, hvor den danske oversættelse ofte er på meget dårlig dansk. Oversættelserne bliver ofte unuancerede og upræcise, hvilket er vigtigt, at sproget ikke er i retssager.
A ₂₇	<p>Det er utrygt, når tolk og klient har talt sammen i lang tid, og svaret oversættes til "ja".</p> <p>Tolken var ikke rigtigt inde i moderne svensk/slang og oversatte meget upræcist.</p>
A ₂₈	Tolken oversatte forkert, hvad parterne og vidnerne forklarede. Min klient blev meget forvirret og usikker. De for sagen relevante fakta blev ikke fremført, og fakta/sagsforløb blev fordrejet.
A ₂₉	Decideret forkert eller mangelfuld tolkning.

Kommentarerne i tabel 2.5 viser, at tolke hyppigt bryder princippet om ikke at tilføje, udelade eller ændre indholdet af de originale ytringer. Formentligt kan adfærden for mange tolkes vedkommende direkte tilskrives deres manglende kompetencer i såvel tolkesproget som dansk.

4.2.3 Yderligere konsekvenser af den manglende overholdelse

Adspurgt svarede hele 15 advokater, næsten halvdelen, at de ofte havde følt sig utrygge ved en tolk/tolkningen. Ti svarede, at de sjældent havde følt sig utrygge. En svarede, at vedkommende af og til havde følt sig utryg, og en anden svarede, at det var sket oftere end sjældent. Tre advokater havde aldrig følt sig utrygge. To advokater undlod at svare.

Ydermere havde 10 advokater oplevet, at en tolk var blevet bedt om at forlade retten, mens 7 rapporterede, at de selv havde bedt en tolk om at ophøre med tolkeopgaven.

4.2.4 Respondenternes yderligere kommentarer/anbefalinger

Flere advokater havde yderligere kommentarer/anbefalinger til tolkes adfærd eller til tolkning. Alle kommentarer/anbefalinger er angivet i tabel 3:

Tabel 3: Kommentarer/anbefalinger til tolke/tolkning – retstolkning

A ₃	<i>Det er et problem, når tolke er uvante med situationen og derfor ikke kender deres præcise rolle.</i>
A ₆	<i>Jeg vil gerne have en liste over certificerede retstolke.</i>
A ₈	<i>Jeg oplevede angiveligt forståelsesmæssige problemer, men jeg opfattede dem nu mere som kulturelle forskelle/problemer (tolk og klient fra henholdsvis Afghanistan og Pakistan).</i>
A ₉	<i>I almindelighed, at der ikke var kommunikation, f.eks. pga. dialekt eller simpelthen forkert valg af tolk. Det afhænger af klienten, om forkert dialekt/valg af tolk opdages.</i>
A ₉	<i>Der er stor forskel på simultantolkning til en konference og på tolkning i retten, hvor tolken er klientens kommunikationsmæssige livlinje (den eneste!), og det er tit altafgørende, at nuancer oversættes knivskarpt.</i>
A ₉	<i>Jeg får ofte mareridt over at blive anholdt i Kina – og kun have en tolk som livlinje. Hvis den tolk er "lige så vidende" om dansk, som jeg føler nogle tolke er i retten – så fortsætter mareridtet.</i> <i>Det er en enorm udfordring at forstå en sigtet/tiltalt, der i retten befinder sig under pres/stress. Det er et uoverstigeligt problem, hvis der er den mindste tvivl om, at det, der siges af klienten (eller vidner), først bliver fortolket af tolken – og derefter af rettens medlemmer (og advokater).</i> <i>Jeg vil vende tilbage til mit mareridt. Jeg er blevet arresteret i Kina eller Usbekistan – og de forstår mig ikke!!!</i>
A ₁₀	<i>Tolkeservice kan være meget insisterende i forhold til at ville promovere en bestemt tolk, selv om man klart angiver, at den pågældende tolker for dårligt. Når man så står i retten, kan det være vanskeligt at få ørenlyd for bekymringen.</i>
A ₁₂	<i>At tolkene er veluddannede og ved, at de ikke skal være et filter, men at uanset hvad der bliver sagt, skal de tolke nøjagtigt, hvad udlændingen siger.</i>
A ₁₃	<i>At spørge tolken før aftalen, om han/hun kan simultantolke. Og at spørge, om han er tolkeuddannet og kan de juridiske termer.</i>

A ₁₄	<i>Det er utrygt og utilfredsstillende for klient i både straffe- og civilsager, at man ikke på ordentlig vis kan give sin opfattelse af sagen</i>
A ₁₄	<i>I forbindelse med retsmøder, hvor tolken ikke har forudgående kendskab til sagen, tror jeg, at det vil være en fordel, hvis tolken fik sagens akter til en gennemgang forinden eller som minimum et resume. Dels for at kunne forberede sig på oversættelse af evt. komplicerede tekniske eller juridiske problemstillinger, ord, etc., men også for at have et overblik over sagens forløb. Tit foregår afhøringerne ikke helt stringent, og selv som advokat kan det være svært at finde hoved og hale i sagsforløb.</i>
A ₁₅	<i>Det er tilsyneladende alt for let at melde sig som tolk. Det bør kræves, at vedkommende både er kyndig i dansk og har forståelse for det danske retssystem og forstår betydningen af de ord, vi anvender – men også at vedkommende har (bevaret) det samme kendskab til det fremmede sprog, der skal tolkes fra. Mange tolker fra deres oprindelige modersmål, men det betyder ikke, at dette sprog beherskes i tilstrækkelig grad. Man kan ikke gå ud fra, at en person, der er født og opvokset i et fremmed land, også ved, hvad fx forsæt, uagtsomhed, hæleri og andre fagspecifikke udtryk hedder på modersmålet.</i>
A ₁₅	<i>Hvis der er risiko for, at uforståelige svar kan skyldes tolkningen, er sagen udsat til ny tolk.</i>
A ₂₃	<i>Ensrettede regler for, hvem der indkalder tolk.</i>
A ₂₅	<i>Helt generelt kan jeg føle en vis utryghed ved tolkning på et sprog, jeg ikke forstår, baseret på min generelle erfaring på området.</i>
A ₂₇	<i>Det har oftest været klientens tydelige utryghed/forvirring om, hvad der skulle svares på og hvorfor, som har gjort mig utryg ved tolkningen.</i>
A ₂₇	<i>Afregningssystemet for tolke er (Helsingør Ret) bøvlet og bureaukratisk. Det burde være muligt blot at bekræfte, at tolkning har fundet sted, og hvor længe, hvorefter retten betaler tolken direkte. Retterne agerer ikke ens, hvorfor man altid skal være opmærksom på, hvad denne rets praksis er.</i>
A ₂₇	<i>Det ville også være en stor lettelse, hvis advokaterne kunne få en liste over godkendte tolke, eller der blev oprettet en central vidensbase, både for almindelige og eksotiske sprog.</i>
A ₂₇	<i>I øvrigt gælder det, at tolkenes arbejdsvilkår er vanskelige. Sværest, men mest stressende for tolken, og meget utilfredsstillende kan det være i retten. Retssagens parter taler – fx ved dokumentation – for hurtigt. Når tolken endelig får råbt retten op, er fornemmelsen ofte, at tolken springer den del over, han ikke nåede, og fortsætter tolkningen, hvor man er kommet til. Eller parter taler i munden på hinanden – tolken er chanceløs og må referere, mens parterne fortsætter.</i> <i>Usikre tolke er længere om at standse retsmødet end rutinerede og sikre tolke og kræve sin plads. Specifikt tolkekursus på bl.a. dette punkt ville være en gevinst.</i> <i>Det kunne også være en ide at efteruddanne dommere i retsledelse med tolk.</i>
A ₂₉	<i>Tolkene skal uddannes, professionaliseres og certificeres.</i>
A ₃₁	<i>Sætte krav om, at tolken er certificeret inden for det pågældende sprog.</i> <i>Tolk i retten skal have kendskab til juridiske regler eller kunne oversætte dem.</i>

De fleste kommentarer kan sammenfattes således, at tolkenes mangelfulde kompetencer i sprog og tolkning anses for et stort problem. Tre advokater (A₆, A₂₉ og A₃₁) anbefalede derfor en certificering af tolke. En af de tre pegede også på behovet for at uddanne tolkene. En fjerde advokat påpegede, at det tilsyneladende er for let at blive godkendt som tolk (A₁₅).

Men de manglende kompetencer er ikke det eneste problem. Det kan tilsyneladende også være vanskeligt at få tilkendt den rette tolk. En advokat (A₉) havde således erfaret, at tolken og klienten ikke talte samme sprog eller samme variant af det pågældende sprog. En anden advokat (A₁₀) havde oplevet at få påduttet en bestemt tolk, som han/hun havde dårlige erfaringer med, og at den pågældende domstol ikke havde været lydhør over for problemet.

Advokaterne havde yderligere følgende anbefalinger: At tolke får bedre arbejdsvilkår, herunder mulighed for at forberede sig (A₁₄ og A₂₇). At der bliver ensrettede regler for, hvem der indkalder tolk (A₂₃). At advokater får en liste over godkendte tolke (se afsnit 2.4.1.1), eller at der oprettes en central vidensbase for almindelige og eksotiske sprog (A₂₇). At der bliver ens praksis for afregning af tolke (A₂₇).

4.2.5 Sammenfatning

Advokaterne rapporterede om manglende overholdelse af alle fem etiske principper, men især af principperne *Kompetence, Neutralitet og Korrekt og præcis oversættelse*.

Tolkenes manglende kompetencer i såvel tolkesprog som dansk og i tolketeknik gjorde dem ude af stand til at håndtere tolkeopgaven, herunder tolke korrekt og præcist. Ytringer blev enten ikke oversat, eller de blev ikke oversat i deres helhed. Mange tolke medtog ikke nuancer og andre informationer, og mange kendte ikke eller kunne ikke oversætte juridiske udtryk eller anden terminologi. Andre medtog deres egen holdning i tolkningerne i stedet for at oversætte neutralt.

Neutralitet var et andet stort problem, idet mange tolke opfattede sig selv som en part i sagen og blandede sig i kommunikationen eller decideret overtog den.

4.3 Sundhedstolkning

4.3.1 Respondenterne

I alt 14 respondenter besvarede spørgeskemaerne.

Tabel 4: Respondenterne – sundhedstolkning

Personalekategori	Antal respondenter
Praktiserende læge (PL)	3
Overlæge på børneafdeling (OL)	2
Læge på børneafdeling (L)	1
Sygeplejerske (Sy)	2
Operationssygeplejerske (OS)	1
Sygeplejerske i distriktpsykiatrien (SD)	1
Sundhedsplejerske (Su)	1
Hospitalsansat fysioterapeut (HF)	2
Ansats på handicapcenter (AH)	1
I alt	14

Den ene af de 2 sygeplejersker havde ikke oplevet problemer med tolkning.

4.3.2 Tolkesprog

Kun 3 af respondenterne havde specificeret, med hvilke tolkesprog de havde oplevet problemer.

Tabel 5: Tolkesprog – sundhedstolkning

Sprog	Antal respondenter
Arabisk	1
Nepalesisk	1
Russisk	1
Ikke angivet	11
I alt	14

4.3.3 Manglende overholdelse af tolkeetiske principper

Tabel 6 angiver respondenternes erfaringer med tolkenes manglende overholdelse af tolkeetiske principper. Som det fremgår af tabellen, rapporterede flere respondenter om manglende overholdelse af mere end et etisk princip.

Tabel 6: Manglende overholdelse af tolkeetiske principper – sundhedstolkning

Tolkeetisk princip	Antal respondenter
Tavshedspligt	2
Habilitet	2
Kompetence	7
Neutralitet	5
Korrekt og præcis tolkning	6

Som det fremgår af tabel 6, har respondenterne – som advokaterne ovenfor – især oplevet problemer med manglende overholdelse af principperne *Kompetence*, *Neutralitet* og *Korrekt og præcis tolkning*.

Tabel 6.1-6.5 herunder indeholder respondenternes uddybende kommentarer til tolkes manglende overholdelse af de tolkeetiske principper. Efterfølgende præsenteres i tabel 6.6-6.10 respondenternes perspektiv på konsekvenserne af tolkenes manglende overholdelse af disse principper.

Tabel 6.1: Manglende overholdelse af *Tavshedspligt*

<i>OL₂</i>	<i>Tolk og patient/pårørende kender hinanden, er i familie eller er fra et lille samfund, hvor patienten kan være i tvivl om tolkens tavshedspligt.</i>
<i>Su</i>	<i>Lokale tolke, der gør det svært for familien at fortælle om deres traumer på grund af angst for brud på tavshedspligten.</i>

Tabel 6.2: Manglende overholdelse af *Habilitet*

<i>OL₂</i>	<i>Tolk og patient/pårørende kender hinanden, er i familie eller er fra et lille samfund, hvor patienten kan være i tvivl om tolkens tavshedspligt.</i>
<i>OS</i>	<i>Jeg har kun oplevet ganske få gange, at der har været en "rigtig" tolk med hentet udefra, men ellers er det næsten altid et familiemedlem, som kommer med som tolk. Oftest er patienten en kvinde af anden etnisk herkomst, som ikke kan særlig godt dansk – og typisk er det så en søn eller mand, som er med som tolk. I situationer, hvor det er børnene, er tolkningen ofte rimelig, men med ægteemand kan det være en blandet oplevelse.</i>

Som det ses, havde en af respondenterne oplevet problemer med overholdelse af såvel princippet tavshedspligt som princippet om habilitet. Når tolk og patient/pårørende kender hinanden eller er i familie, er tolken klart inhabil. Det behøver ikke nødvendigvis være tilfældet, fordi parterne kommer fra et lille samfund, selv om risikoen bør afvejes, inden tolkningen går i gang.

Under alle omstændigheder er det ikke overraskende, at der ved nære eller forholdsvis nære relationer mellem tolk og patient/pårørende kan opstå tvivl om tolkens evne til at holde en professionel distance, inklusive evnen til at overholde tavshedspligten.

Tabel 6.3: Manglende overholdelse af *Kompetence*

<i>PL₂</i>	<i>Flere tolke mangler sproglige kvaliteter eller medicinsk terminologi.</i>
<i>OL₂</i>	<i>Tolken taler en anden dialekt eller måske et andet sprog end patient/pårørende.</i>
<i>L</i>	<i>Der findes en del gode tolke. MEN vi har ganske ofte meget fagligt svære samtaler med mange fagudtryk, som kræver en dygtig og erfaren tolk. Det duer ikke, hvis tolken ikke kan forstå det, man skal have oversat, også selv om man omskriver til lægmands sprog. Det er helt tydeligt og ikke sjældent, at nogle tolke ikke kan magte samtalen.</i>
<i>Sy₁</i>	<i>Der havde været gensidig (mis)information fra tidligere lægebesøg med tolke. En observation for mavesår var blevet oversat som en alvorlig leverbetændelse. Det var min vurdering, at tolkene ikke havde kendskab til organbetegnelser på hverken dansk eller fremmedsproget. Jeg glemmer det aldrig, for jeg kan huske, hvor glade familien var, da de fandt ud af, at de ikke fejlede noget.</i>
<i>Su</i>	<i>I flere tilfælde har jeg mødt tolke, der har været for dårlige til dansk.</i>
<i>HF₁</i>	<i>Det sprog, der blev brugt på det tolkede sprog, svarer til, at man får en lægmand til at skrive en sygejournal i stedet for en uddannet lægesekretær. Tolken forstod ikke alvoren i detaljen af det, jeg sagde.</i> <i>Det virkede som om, man havde taget en tolk, der bare kunne tale et eller andet sprog og gået ud fra, at han "forstår alle", inklusiv sygehusvæsenet.</i>
<i>HF₂</i>	<i>Telefontolkning: Tolkningen gik OK, indtil tolken begyndte at spørge os om betydningen af fagspecifikke termer inden for hospitalsvæsenet, som f.eks. "hjemmehjælp" og "rehabilitering".</i>

Ligesom tabel 2.3 ovenfor viser tabel 6.3, at mange tolke manglede kompetencer i såvel tolkesproget som dansk, herunder i den anvendte terminologi, samt i tolketeknik. Igen er det ikke overraskende i betragtning af, at langt de fleste tolke på sundhedsområdet (se afsnit 2.4.2.2) mangler dokumenterede formelle kompetencer i sprog og/eller tolkning.

Tabel 6.4: Manglende overholdelse af Neutralitet

PL ₁	<i>Det er normalt mit indtryk, at tolkningerne er OK, men hvis det er en "hjemmevant tolk" med erfaring fra medicinsk tolkning, forklarer de ofte lidt rigeligt for egen regning.</i>
PL ₃	<i>Ofte har jeg været i en situation, hvor jeg beder tolken oversætte et eller andet, og så viser det sig, at det bliver en meget lang tolkning, for at spørge om noget. På samme måde sker det også, at patienten siger noget, og så taler tolken og patienten videre på deres eget sprog. Jeg har ikke en jordisk chance for at forstå, hvad tolken siger – om det er sandt eller ej. Eller om der er nogle yderligere spørgsmål, patienten kommer med. Det føler jeg mig ikke tryk ved. Jeg ved jo ikke, hvad samtalen handler om.</i>
OL ₁	<i>Jeg synes mange gange, det er svært, når tolken pludselig snakker rigtig meget med forældrene, og man helt klart har fornemmelsen af, at der bliver givet gode råd/andet, uden at man har en chance for at forstå, hvad der bliver sagt.</i> <i>Man har fornemmelsen af, at tolkene ikke siger de alvorlige ting, vi prøver at oplyse familien om. Jeg synes desværre tit, man slutter en samtale uden at være 100 % sikker på, at familien har fået det at vide, som man ønskede at fortælle dem.</i> <i>Det vil være rigtig godt, hvis man klart kunne have en fornemmelse af, at tolken kun oversætter og ikke kommer med sin egen mening.</i> <i>Man kan også tit opleve, at familien tilsyneladende spørger om noget, hvorefter det bliver fejlet af af tolken.</i>
L	<i>Har oplevet indtil flere gange, at tolkene bliver meget påvirkede af de beskeder, vi skal give, og lever sig alt for meget ind i situationen og bliver berørte. Har sågar oplevet en tolk, som begyndte at græde og ikke var i stand til at tolke.</i>
SD	<i>At tolken flere gange under samtalen havde en længere snak med patienten – formodentlig om tolkningen af vores spørgsmål, men det ved vi jo ikke.</i>

Igen viser kommentarerne, at også i sundhedstolkning forekommer det temmelig hyppigt, at en tolk opfatter sig selv som en part i kommunikationen. Ydermere lader det igen til, at tolkene især opfatter sig som en slags assistenter for de ikke-dansktalende parter og fører lange samtaler med disse om indholdet af deres svar/kommentarer, inden de tolker dem.

Tabel 6.5: Manglende overholdelse af Korrekt og præcis oversættelse

<i>PL₂</i>	<i>En tolk nægtede at bruge patientens egne ord og tale i 1. person ental. Insisterede på at fortolke.</i>
<i>PL₃</i>	<i>Tolkene skal i princippet kun oversætte det, jeg beder dem om. Jeg ved, at det, jeg siger, ikke tager hundrede år at oversætte.</i> <i>Jeg er meget opmærksom på ikke at give tolken for mange informationer ad gangen, så de kan tage det i små bider og oversætte. Således at tolken ikke er i tvivl om, hvad jeg siger. Derfor bekymrer det mig, at det tager så lang tid at få det fortalt.</i>
<i>OL₂</i>	<i>Man kan som professionel blive i tvivl om, hvorvidt tolken oversætter korrekt. Der kan f.eks. udvikle sig en diskussion mellem tolk og patient, som man ikke forstår, eller patienten stiller spørgsmål, som tydeligt viser, at det, man har sagt, ikke er forstået.</i>
<i>Sy₁</i>	<i>Udredningen var fuldstændigt forvrænget.</i>
<i>Su</i>	<i>Tolke, der ikke generelt oversætter det, man siger, eller synes, de lige selv har en besked/mening, der kan flettes ind.</i>
<i>HF₁</i>	<i>Tolken fik kun få nuancer med – en masse gik tabt under tolkningen. Detaljeret gennemgang forkortet til f.eks. "du vil få det bedre".</i> <i>Min kollega, som var med under instruktionen, forstår det sprog, der bliver tolket på, og er mildest talt rystet over, hvor få nuancer tolken kunne bidrage med ift. det, jeg sagde, og det der blev formidlet til patienten.</i>

Som i tabel 2.5 viser kommentarerne i tabel 6.5, at tolke hyppigt bryder princippet om ikke at tilføje, udelade eller ændre indholdet af de originale ytringer. Formentlig kan også adfærden hos disse tolke direkte tilskrives deres manglende kompetencer i såvel tolkesproget som dansk.

Som før nævnt præsenteres i tabel 6.6-6.10 respondenternes perspektiv på konsekvenserne af de pågældende tolkes manglende overholdelse af de tolkeetiske principper.

Tabel 6.6: Konsekvenser af manglende overholdelse af Tavshedspligt

<i>OL₂</i>	<i>Patienten giver ikke alle relevante oplysninger.</i> <i>Tolken oversætter ikke alt for at beskytte patienten.</i>
<i>Su</i>	<i>Det giver problemer med, at man ikke får hjulpet familien, da de holder igen med oplysninger.</i> <i>Familien mister troen på det etablerede system, hvis de ikke kan stole på tolkens professionalisme.</i>

Tabel 6.7: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Habilitet*

OL ₂	<p>Patienten giver ikke alle relevante oplysninger.</p> <p>Tolken oversætter ikke alt for at beskytte patienten.</p>
OS	<p>Jævnligt har vi patienter, hvor kommunikation er svær pga. sprogbarrierer. Formålet med "tolk" er altid at prøve at skabe kommunikation, så der er 1) afklaring omkring, at patienten ved, hvad der skal foregå og at der er samtykke, og 2) skabes tryghed og ordentlige rammer for patienten.</p> <p>Patienterne er heldigvis ofte samarbejdsvillige, men jeg kan ikke sige, at vi altid forstår hinanden.</p> <p>Meget foregår med enstavellesord og tegnsprog, men patienterne er meget autoritetstro, så de nikker bare og håber på, at vi i det mindste ved, hvad vi gør.</p>

Som det fremgår, resulterede manglende overholdelse af tavshedspligt og habilitet i manglende tryghed hos patienterne. Patienterne holdt derfor informationer tilbage, og/eller de fik ikke alle de informationer, de skulle have, fordi tolken var et familiemedlem og dermed ikke en neutral part i samtalen og/eller manglede evnen til at tolke.

Tabel 6.8: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Kompetence*

PL ₂	Usikkerhed og dårlig kvalitet i det lægelige arbejde / betinget konsultation med ny tolk
OL ₂	Tolkningen er værdiløs.
L	Familierne er fuldstændig prisgivet hvis de ikke får en korrekt oversættelse og beskrivelse af status på deres barns sygdom. Der kan være en lang række forholdsregler, som familien skal have styr på, når de er hjemme, og det kræver, at der er informeret om det. Det kan få konsekvenser for barnets helbred, hvis der ikke er styr på medicin, kontroltider, hvornår man skal henvende sig, etc.
Sy ₁	Patienterne var kede af det pga. misinformationen.
Su	Tolkesituationen er ikke optimal. Jeg laver mange hjemmebesøg til familier med nyfødte og familier, der lige har fået opholdstilladelse. Formålet med det første er at give familien vejledning i forhold til det nyfødte barn, og formålet med det andet er at få en vurdering af familiernes helbredstilstand, behov for ekstra støtte i hjemmet til bearbejdning af traumer og integration i det danske samfund.
HF ₁	Det havde formentlig ikke konsekvenser for denne patient, fordi min kollega var tilstede. Men hvis han ikke havde været der, ville det jo have været en mangelfuld instruktion og formentlig givet anledning til frustration hos patienten.
HF ₂	Det forsinker sagsbehandlingen. Desuden bliver man usikker på, om tolken har formået at videregive budskaberne korrekt.

En af konsekvenserne af tolkenes manglende kompetencer var, at patienterne ikke fik de rigtige informationer. En anden konsekvens var forsinket sagsbehandling. En overlæge (OL₂) rapporterede endda, at tolkningen havde været "værdiløs", mens en praktiserende læge (PL₂) rapporterede, at

resultatet havde været "usikkerhed og dårlig kvalitet i det lægelige arbejde". Under alle omstændigheder gav respondenterne udtryk for deres frustration over, at de ikke kunne udføre deres arbejde korrekt.

Samme frustration udtrykkes i tabel 6.9 og ikke mindst i tabel 6.10 herunder, hvor der blandt andet tales om en afbrudt konsultation og "spild af tid og ressourcer".

Tabel 6.9: Konsekvenser af manglende overholdelse af Neutralitet

PL ₁	<i>Ikke nogle væsentligt uheldige konsekvenser i de tilfælde, jeg kan huske.</i>
PL ₃	<i>Det er svært at nævne en specifik situation.</i>
OL ₁	<i>Ikke beskrevet.</i>
L	<i>Det er fuldstændig essentielt og vigtigt, at tolkene magter at komme på sygehus og se svært syge børn med kræft. Det gælder især, når man skal fortælle forældre, at deres barn har kræft. Eller når kræften er kommet tilbage, eller når man ikke kan tilbyde mere behandling, og barnet kommer til at dø.</i>
SD	<i>Det er utrygt, når man ikke kan gennemskue, hvad der bliver sagt, og det heller ikke er muligt at vurdere patientens tilstand, når man ikke får den direkte og ufortolkede version af patientens udlægning. Man kan ikke vide, om behandlingen er tilrettelagt ud fra patientens behov. Det er derfor ikke optimal behandling, men der er ikke tale om fatale konsekvenser.</i>

Tabel 6.10: Konsekvenser af manglende overholdelse af Korrekt og præcis oversættelse

PL ₂	<i>Tolken nægtede at følge lægens henstilling, og konsultationen måtte afbrydes.</i>
PL ₃	<i>Ifm. det opfølgende forløb, f.eks. ifm. patienter med kroniske sygdomme, hvor det er vigtigt, at de får den rette information om, hvordan de skal forholde sig til deres sygdom, kommer der nogen gange en ny tolk. Så kan man få en helt anden – og rar – tolkeoplevelse, hvor det så viser sig, at nogle af de ting, man fik tolket sidst, enten ikke er forstået af patienten, eller ikke er blevet tolket rigtigt. Det kan man jo ikke vide. Men jeg føler, at jeg med rette havde en fornemmelse af at tolkningen ikke var optimal, fordi patienten ikke har fulgt de informationer, jeg gav.</i>
OL ₂	<i>Information må gentages. Spild af tid og ressourcer.</i>
Sy ₁	<i>Patienterne. inkl. pårørende, havde ingen mulighed for at kunne følge med i eget udredningsforløb, da dette var baseret på mangelfuld gensidig forståelse.</i>
Su	<i>Der kan opstå misforståelser, hvis tolken ikke er meget nøjagtig i oversættelsen, og der kan blive sagt noget, som ikke er sundhedsplejerskens vejledning.</i>
HF ₁	<i>Jeg ved jo stadig ikke, hvad tolken sagde. Men det er helt sikkert, at havde min kollega ikke været der, havde patienten fået en helt anden behandling og instruktion end en, der taler mit modersmål.</i>

4.3.4 Anden problematisk tolkeadfærd

Et par af respondenterne rapporterede også en anden problematisk tolkeadfærd, som ligeledes resulterede i en afbrudt konsultation og forsinkelser.

Tabel 7: Anden problematisk tolkeadfærd – sundhedstolkning

PL ₂	<p><i>En tolk nægtede at slukke sin mobil. Måtte bede tolken gå, og konsultationen måtte afbrydes.</i></p> <p><i>Flere tolke kender ikke simple tolkereglere.</i></p>
AH	<p><i>En tolk var 45 minutter forsinket uden at have kontaktet os og fortalt, at hun kom for sent. Da hun endelig kom, viste det sig, at hun var en MEGET ung mor, som havde taget sin baby med, fordi hun ikke kunne få barnet passet andre steder. Hun var forsinket på grund af, at hun havde tolket et andet sted i byen.</i></p>

4.3.5 Sammenfatning

Respondenterne rapporterede om manglende overholdelse af alle 5 etiske principper, men – som for advokaternes vedkommende – især af principperne *Kompetence*, *Neutralitet* og *Korrekt og præcis oversættelse*.

Tolkenes manglende kompetencer i såvel tolkesprog som dansk og i tolketeknik resulterede i utryghed og frustrationer hos personalet, som oplevede, at de ikke modtog alle informationer fra patienterne og heller ikke kunne give patienterne alle de informationer, de skulle have. Konsekvenserne var misforståelser, dårlig kvalitet i det lægelige arbejde, forsinkelser og afbrudte konsultationer og dermed spild af tid og ressourcer.

Igen oplevede respondenterne, at ytringer enten ikke blev oversat eller ikke blev oversat i deres helhed, og at tolke medtog egen holdning i deres tolkninger, mens nuancer og andre informationer til gengæld blev udeladt. Ligeledes var tolkene ofte ikke bekendt med eller i stand til at oversætte medicinsk terminologi.

Neutralitet var også et problem for disse respondenter, som havde oplevet, at tolke opfattede sig selv som en part i sagen og direkte blandede sig i kommunikationen.

4.4 Socialtolkning

4.4.1 Respondenterne

I alt 6 respondenter besvarede spørgeskemaerne.

Tabel 8: Respondenterne – socialtolkning

Personalekategorier	Antal respondenter
Integrationstovholder & konsulent (ITK)	1
Visitator (V)	1
Studerende på RUC (SR)	1
Sagsbehandler Statsforvaltning (SS)	3
I alt	6

4.4.2 Tolkesprog

Kun 2 af de 5 respondenter havde specificeret med hvilke tolkesprog, de havde oplevet problemer.

Tabel 9: Tolkesprog - socialtolkning

Tolkesprog	Antal respondenter
Arabisk	1
Kinesisk	1
Ikke angivet	4
I alt	6

4.4.3 Manglende overholdelse af de tolkeetiske principper

Tabel 10 angiver respondenternes erfaringer med tolkenes manglende overholdelse af tolkeetiske principper. Ligesom respondenterne i afsnit 4.2.3 og 4.3.4 rapporterede flere af disse respondenter om manglende overholdelse af mere end et etisk princip.

Visitatoren havde dog ikke oplevet problemer med tolkningen.

Tabel 10: Manglende overholdelse af tolkeetiske principper – socialtolkning

Tolkeetisk princip	Antal respondenter
Tavshedspligt	1
Habilitet	1
Kompetence	1
Neutralitet	3
Korrekt og præcis tolkning	3

I tabel 10.1-10.5 herunder præsenteres respondenternes uddybende kommentarer til tolkes manglende overholdelse af de tolkeetiske principper. I tabel 10.6-10.10 præsenteres dernæst respondenternes perspektiv på konsekvenserne af den manglende overholdelse.

Som det fremgår, er kommentarerne i tabel 10.1-10.5 overensstemmende med kommentarerne i tabel 6.1-6.5 ovenfor.

Tabel 10.1: Manglende overholdelse af *Tavshedspligt*

ITK	<i>Det opleves problematisk, at tolken af og til kender til flygtningen eller dennes familie.</i>
-----	---

Tabel 10.2: Manglende overholdelse af *Habilitet*

SR	<i>Det var tydeligt, at borgeren var glad for at møde en landsmand, han kunne tale samme sprog med, derfor smalltalkede de to meget sammen. Til sidst i interviewet gav tolken borgeren sit private telefonnummer, så hun kunne hjælpe ham privat med at få taget kontakt til kommunen, da hun havde ondt af ham.</i>
----	---

Tabel 10.3: Manglende overholdelse af *Kompetence*

SR	<i>Tolken kunne knap nok tale dansk. Flere gange brugte hun engelske termer og byttede rundt på han og hun, hvilket gjorde det svært at finde ud af, hvem hun talte om.</i>
----	---

Tabel 10.4: Manglende overholdelse af *Neutralitet*

SR	<i>Flere gange sagde tolken, at det havde borgeren sagt – fortalte, hvad borgeren havde sagt, uden at spørge ham om det.</i>
SS ₁	<i>Et eksempel: Sagsbehandleren spørger en part om noget. Parten kommer med et langt svar. Tolken går i dialog med parten og ender med at oversætte konklusionen på dialogen. <i>Meget ofte bliver det tolken, alle henvender sig til.</i></i>
SS ₃	<i>Ved spørgsmål til parterne svarede tolken selv og oplyste, at parterne tidligere havde oplyst svaret, så han vidste det.</i>

Tabel 10.5: Manglende overholdelse af *Korrekt og præcis oversættelse*

ITK	<i>Til tider har medarbejderne oplevet, at tolken helt og tydeligt ikke tolker det, der bliver vejledt om.</i>
SR	<i>Der var flere gange, hvor vi var i tvivl, om tolken oversatte det, som vi spurgte borgeren om, da det virkede til, at de havde lange samtaler i gang, hvor hun efterfølgende kun oversatte meget lidt tilbage til os.</i>
SS ₃	<i>Tolken oversatte ikke alt, hvad der blev sagt, selv om han flere gange blev gjort opmærksom på, at han skulle.</i>

De beskrevne konsekvenser i tabel 10.6-10.10 har ligeledes fællestræk med konsekvenserne beskrevet i tabel 6.6-6.10 ovenfor.

Tabel 10.6: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Tavshedspligt*

ITK	<i>Det kan give anledning til utryghed i relation til tavshedspligt.</i>
-----	--

Tabel 10.7: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Habilitet*

SR	<i>Fordi tolken og borgeren havde dannet et tæt bånd gennem smalltalken var det svært at forholde sig til det, hun oversatte.</i>
----	---

Tabel 10.8: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Kompetence*

SR	<i>Der var mange gange, hvor vi måtte gætte svaret eller stykke svaret sammen ved at komme med forslag på, hvad det var for et ord, hun søgte efter.</i>
----	--

Tabel 10.9: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Neutralitet*

SR	<i>Det var ikke en oversættelse, som fandt sted.</i>
SS ₁	<i>Det kan vanskeliggøre bedømmelsen af en part, når der efter mødet skal træffes afgørelse i sagen.</i>
SS ₃	<i>Nogle ting var det herefter op til retten at finde ud af, da det ikke under mødet var blevet klart, hvad parterne rent faktisk mente/havde oplyst.</i>

Tabel 10.10: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Korrekt og præcis oversættelse*

IKT	<i>Det viser sig i senere samtaler, hvor borgeren kommer og har fejlopfattet vejledningen eller slet ikke har forstået den.</i>
SR	<i>Flere gange måtte vi afbryde deres smalltalk og spørge, om hun ikke ville oversætte det, vi havde sagt, eller det som de talte om. Nogle gange glemte hun at oversætte til borgeren, som derved var meget forvirret over, hvad der blev sagt og talt om.</i>
SS ₂	<i>Mødet var frustrerende for alle parter. Jeg glemmer aldrig dette møde.</i>
SS ₃	<i>Jeg havde ikke mulighed for at finde ud af, hvad der blev diskuteret. Nogle ting var det herefter op til retten at finde ud af, da det ikke under mødet var blevet klart, hvad parterne rent faktisk mente/havde oplyst.</i>

Igen rapporterede respondenterne om tolke, som var for tæt forbundne til den ikke-dansktalende part, som ikke havde tilstrækkelige danskundskaber, som blandede sig i kommunikationen eller som tilføjede, udelod eller ændrede indholdet af originale ytringer. Tolkenes uprofessionelle adfærd resulterede også her i utryghed og frustrationer hos de dansktalende fagpersoner samt i forlænget sagsbehandling, hvilket gjorde det vanskeligt for de pågældende fagpersoner at udføre deres arbejde korrekt.

4.4.4 Anden problematisk tolkeadfærd

Fire af de 6 respondenter beskrev også en anden problematisk tolkeadfærd.

Tabel 11: Anden problematisk tolkeadfærd – socialtolkning

IKT	<i>Personligt har jeg oplevet en tolk, som helt tydeligt tilkendegav, at det, jeg sagde, ikke kunne tillægges betydning, da jeg var kvinde. De medarbejdere, der arbejder med flygtninge og dermed bruger tolke, tilslutter sig behovet for en tolkeuddannelse.</i>
SR	<i>Flere gange spurgte tolken os direkte om, hvordan kommunen kunne hjælpe borgeren, hvor min fornemmelse var, at det ikke var borgeren selv, der havde stillet det spørgsmål, men mere tolkens interesse eller nysgerrighed.</i>
SS ₁	<i>Et tilbagevendende problem er, at tolken ikke holder sig til tolkerollen. Jeg tror, at ansvaret for, at det nogle gange går galt, både er sagsbehandlerens og tolkens. Det bør klargøres ved mødets begyndelse, hvad tolkens rolle er.</i>
SS ₂	<i>Tolken brugte simultantolkning. Den slags tolkning fungerer ikke!! Det var, som om der blev talt hen over alle på en støjende måde. Der måtte holdes en pause, for at sagsbehandleren kunne forklare tolken, at denne tolkemodel (simultantolkning) ikke fungerede. Tolken havde svært ved at forstå dette – for parterne og sagsbehandlerne skulle jo blot lytte til ham.</i>

Respondent SS₁ konkretiserer ikke, på hvilken måde tolken ikke holder sig til tolkerollen, eller hvad respondentens opfattelse af tolkerollen er. Eventuelt refereres der til rollen som neutral oversætter, idet samme respondents havde oplevet problemer med manglende overholdelse af *Neutralitet* (tabel 10.4).

De andre 3 respondenter giver dog igen tydelige eksempler på, hvordan tolkes opførsel kan forstyrre kommunikationen og dermed personalets mulighed for at udføre deres arbejde.

4.4.5 Sammenfatning

Respondenterne rapporterede om manglende overholdelse af alle 5 etiske principper, men især af principperne *Neutralitet* og *Korrekt og præcis oversættelse*.

Tolkenes manglende overholdelse af de tolkeetiske principper resulterede igen i utryghed og frustrationer hos personalet, som oplevede, at de havde problemer med at udføre deres arbejde korrekt samt forlænget sagsbehandling. Også tolkene, der blev rapporteret om her, undlod at oversætte alt eller blandede sig i kommunikationen mellem de primære parter.

4.5 Asyltolkning

4.5.1 Respondenterne

I alt 12 respondenter havde besvaret spørgeskemaerne, 7 asylansøgere⁵⁵ (AA) og 5 jurister hos Dansk Flygtningehjælp (JDF).

⁵⁵ Bortset fra AA₄, fik alle asylansøgerne udleveret spørgeskemaerne i engelsk oversættelse, og deres besvarelser blev givet på engelsk. Spørgeskemaer og besvarelser blev oversat af tolkeudvalget. AA₄ fik det originale danske spørgeskema og besvarelsen var på dansk.

4.5.2 Tolkesprog

De 12 respondenter havde oplevet problemer med tolkesprogene angivet i tabel 12.

Tabel 12: Tolkesprog – asyltolkning

Tolkesprog	Antal respondenter
Dari	1
Fransk	1
Pashto	2
Ikke angivet	8
I alt	12

Fire af de 8 respondenter, som ikke angav specifikke tolkesprog, henviste til, at de pågældende sprog taltes i følgende lande: Afghanistan, Irak, Iran og Pakistan.

4.5.3 Manglende overholdelse af tolkeetiske principper

Tabel 13 angiver respondenternes erfaringer med tolkenes manglende overholdelse af tolkeetiske principper. Igen rapporterede flere respondenter om manglende overholdelse af mere end et etisk princip. Til gengæld havde ingen af respondenterne oplevet manglende overholdelse af principperne *Tavshedspligt* og *Habilitet*.

Tabel 13: Manglende overholdelse af tolkeetiske principper – asyltolkning

Tolkeetisk princip	Antal respondenter
Tavshedspligt	0
Habilitet	0
Kompetence	9
Neutralitet	5
Korrekt og præcis tolkning	2

I tabel 14.1-14.3 herunder præsenteres respondenternes uddybende kommentarer til tolkes manglende overholdelse af de 3 principper *Kompetence*, *Neutralitet* og *Korrekt og præcis tolkning*. I tabel 14.1-14.5 præsenteres deres perspektiv på konsekvenserne af den manglende overholdelse.

Tabel 14.1: Manglende overholdelse af *Kompetence*

AA ₁	<i>Jeg er pakistaner, og tolken var fra Afghanistan. Jeg forstod ikke tolkens pashto. Den skriftlige oversættelse på pashto gav ikke mening.</i>
AA ₂	<i>Jeg er fra Afghanistan, og tolken var fra Iran. Tolken og jeg havde problemer med at forstå hinanden, og tolken kunne ikke forklare sagen, som jeg forklarede den.</i>
AA ₃	<i>Tolken var fra Irak, og det var vanskeligt for hende at forstå mig. Jeg skulle bruge meget tid på at få tolken til at forstå, hvad jeg sagde.</i>
AA ₅	<i>Jeg forstod ikke alt, hvad tolken sagde – kun få ord.</i>
AA ₆	<i>Tolken var fra et andet land. Jeg forstod ikke tolkens sprog, og tolken forstod kun få ord af mit sprog. Samtalen tog en hel dag, men jeg forstod kun få ord af, hvad der foregik.</i>
JDF ₁	<i>Tolken oplyste at kunne dari, men tolken kunne ikke kommunikere med den frihedsberøvede.</i>
JDF ₂	<i>Tolken talte meget dårligt dansk og forstod således ikke asylretlige begreber som "forfølgelse", "politisk aktivitet" og "anholdelse".</i>
JDF ₃	<i>Tolken kunne ikke tolke til fransk, fx "udlændingestyrelsen", "Flygtningenævnet", plus almindelig asylretlig terminologi.</i>
JDF ₅	<i>Tolken talte ikke pashto. Hun forklarede selv, at hun brugte det så sjældent, at hun havde svært ved at tale det, men godt forstod det.</i>

Som det ses i tabel 14.1, var en hyppig årsag til kommunikationsproblemer, at en tolk hverken mestrerede det pågældende tolkesprog eller dansk, herunder den anvendte terminologi. Om tolkene i alle de rapporterede tilfælde har undladt at oplyse om deres manglende kompetencer i tolkesproget, eller om myndighederne har indkaldt en forkert tolk, kan ikke afgøres her. Under alle omstændigheder har det tilsyneladende været så godt som umuligt at kommunikere ved hjælp af den pågældende tolk.

Tabel 14.2: Manglende overholdelse af Neutralitet

AA ₃	<i>Tolken stillede ekstra spørgsmål på eget initiativ (som interviewereren ikke havde stillet). Tolken var fjendtlig indstillet, hvilket gjorde mig stresset og utryg/bange for, at tolkningen ville være forkert, fordi tolken med vilje ville fejlversætte.</i>
AA ₄	<i>Tolken stressede og pressede mig under de fleste samtaler i stedet for blot at oversætte professionelt og objektivt. Tolken sagde, at jeg skulle rejse hjem og ikke søge asyl i Danmark.</i>
AA ₅	<i>Jeg gjorde opmærksom på, at jeg ikke forstod tolken, men tolken oversatte ikke, hvad jeg sagde. Nogle gange stillede tolken ekstra spørgsmål.</i>
JDF ₂	<i>Tolken oversatte ikke, hver gang sagsbehandleren/asylansøgeren forklarede noget, og tolken forsøgte at føre en selvstændig dialog med asylansøgeren – uagtet at sagsbehandleren bad tolken oversætte direkte og ordret hver gang.</i>
JDF ₄	<i>På et kursus for asylansøgere kort tid efter deres indrejse i Danmark, hvor de skulle have råd og vejledning, lagde jeg mærke til, at en af tolkene pludselig var i gang med at tale med en asylansøger og højst sandsynlig havde gjort det i et stykke tid.</i>

Ifølge respondenterne i tabel 14.2 var tolkene langt fra neutrale oversættere men overtog kommunikationen mellem den dansktalende og den ikke-dansktalende part. To af respondenterne, AA₃ og AA₄, oplevede endvidere tolke, som var direkte fjendtligt indstillede og forsøgte at blokere for deres mulighed for at fortælle deres historie.

Tabel 14.3: Manglende overholdelse af Korrekt og præcis oversættelse

AA ₁	<i>Tolken sagde ting, jeg ikke havde sagt. Tolken sagde noget andet/oversatte forkert.</i>
AA ₇	<i>Jeg fortalte, at jeg boede tæt på en moske, der kaldtes "Iben hanifah". Tolken oversatte det til, at jeg "tilhørte den islamiske skole, der hedder Iben hanefah", som er et fanatisk islamistisk parti.</i>

Som det ses i tabel 14.3, blev asylansøgernes ytringer fejlversat af de pågældende tolke.

I tabel 14.4-14.6 præsenteres som før nævnt respondenternes perspektiv på konsekvenser af de pågældende tolkes manglende overholdelse af de 3 tolkeetiske principper.

Tabel 14.4: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Kompetence*

AA ₁	<i>Jeg fik afslag på asyl, fordi tolken sagde ting, jeg ikke havde sagt, og fordi tolken havde sagt noget andet/oversat forkert. Den forkerte tolkning har gjort livet vanskeligt.</i>
AA ₂	<i>Jeg fik afslag, primært på grund af dårlig tolkning. Tolken kunne ikke oversætte min sag.</i>
AA ₃	<i>Tolken var fra Irak, og det var vanskeligt for hende at forstå mig. Jeg skulle bruge meget tid på at få tolken til at forstå, hvad jeg sagde.</i>
AA ₅	<i>Jeg blev meget forvirret, fordi jeg ikke forstod, hvad tolken sagde, og fordi jeg ikke kunne forklare min sag ordentligt. Måske vil konsekvensen være, at jeg taber sagen.</i>
AA ₆	<i>Jeg tror, at tolken ikke fortalte og forklarede sagen på den rigtige måde. Måske ender det med, at jeg får afslag, for jeg får nu at vide, at min forklaring ikke stemmer overens med min forklaring i den første asylsamtale.</i>
JDF ₁	<i>Samtalen kunne ikke gennemføres optimalt, da tolken ikke kunne kommunikere med asylansøgeren.</i>
JDF ₂	<i>Asylansøgeren risikerer, at hans asylsag ikke bliver tilstrækkelig/korrekt oplyst, hvorved han risikerer afslag på asyl. Herved risikerer han at blive sendt tilbage til hjemlandet og risikerer forfølgelse.</i>
JDF ₃	<i>Asylansøgeren blev totalt forvirret og kunne ikke forstå, hvorfor hun skulle sidde i Ellebæk.</i>
JDF ₅	<i>Juristen afbrød, idet tolken blev bedt om ikke at tolke pashto, når hun ikke kunne. Ved en fejl gentog situationen sig ugen efter, da sagen blev omberammet. <i>Idet der var tale om en udsendelse under tvang, var der ret kort tid at handle i. Dermed kunne tolkningen potentielt have haft katastrofale konsekvenser, hvis ansøgeren havde haft væsentlige nye oplysninger.</i></i>

Ifølge respondenterne var en af konsekvenserne af tolkenes manglende kompetence, at asylansøgerne ikke fik mulighed for at præsentere deres sag ordentligt, hvilket alt andet lige kan have haft indflydelse på deres mulighed for asyl.

Tabel 14.5: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Neutralitet*

AA ₃	<i>Tolken var fjendtlig indstillet, hvilket gjorde mig stresset og utryg/bange for, at tolkningen ville være forkert, fordi tolken med vilje ville fejloversætte.</i>
AA ₄	<i>Tolken var ikke blot til stede, når jeg kommunikerede med politiet – men også med advokaten. Derfor kunne jeg ikke have en fortrolig samtale med min advokat – det forhindrede mig i at give alle informationer til min advokat. Måske ville mit fængselsophold have været kortere, hvis jeg havde haft mulighed for trygt at kunne forklare min situation.</i>
AA ₅	<i>Jeg blev meget forvirret, fordi jeg ikke forstod, hvad tolken sagde, og fordi jeg ikke kunne forklare min sag ordentligt. Måske vil konsekvensen være, at jeg taber sagen.</i>
JDF ₂	<i>Asylansøgeren risikerer, at hans asylsag ikke bliver tilstrækkelig/korrekt oplyst, hvorved han risikerer afslag på asyl. Herved risikerer han at blive sendt tilbage til hjemlandet og risikerer forfølgelse.</i>
JDF ₄	<i>Jeg har ingen mulighed for at vide, hvad tolken helt præcist har sagt til den pågældende asylansøger, og det kan få alvorlige konsekvenser for den pågældende asylansøger, der vælger at følge et dårligt råd fra en tolk.</i>

Som det fremgår af tabel 14.5, var en af konsekvenserne af tolkenes manglende neutralitet, at asylansøgerne blev stressede og utrygge. En anden konsekvens var, at tolkene forhindrede asylansøgerne i at præsentere deres sag ordentligt. Dermed kan tolkenes adfærd igen have haft konsekvenser for ansøgernes mulighed for asyl. Det samme gør sig gældende i tabel 14.6.

Tabel 14.6: Konsekvenser af manglende overholdelse af *Korrekt og præcis oversættelse*

AA ₁	<i>Jeg fik afslag på asyl, fordi tolken sagde ting, jeg ikke havde sagt, og fordi tolken havde sagt noget andet/oversat forkert. Den forkerte tolkning har gjort livet vanskeligt.</i>
AA ₇	<i>Intervieweren stillede en masse spørgsmål, som ikke relaterede sig til min sag, og han misforstod forklaringen som, at jeg var fanatisk muslim.</i>

4.5.4 Anden problematisk tolkeadfærd

To af respondenterne berettede ligeledes om anden problematisk tolkeadfærd.

Tabel 15: Anden problematisk tolkeadfærd – asyltolkning

AA ₃	<i>Tolken talte i mobiltelefon under samtalen. Det var svært at koncentrere sig på grund af tolkens mobilsamtaler.</i>
JDF ₁	<i>Tolken kom for sent og medbragte en gæst (sin gamle mor), hvilket gav problemer med vagten og tog tid fra den planlagte samtale.</i>

4.5.5 Sammenfatning

Respondenterne rapporterede om manglende overholdelse af de 3 tolkeetiske principper *Kompetence*, *Neutralitet* og *Korrekt og præcis oversættelse*. Ingen rapporterede således om manglende overholdelse af *Tavshedspligt* eller *Habilitet*.

Tolkenes manglende overholdelse af de 3 nævnte tolkeetiske principper skabte utryghed og frustrationer hos såvel asylansøgerne som juristerne hos Dansk Flygtningehjælp. Tolkenes manglende kompetencer og manglende neutrale adfærd havde konsekvenser for korrektheden af deres tolkninger og/eller forhindrede asylansøgerne i at fortælle deres historie. Dermed kan tolkene potentielt have haft indflydelse på, hvorvidt de pågældende asylansøgere fik belyst deres sag ordentligt, og dermed hvorvidt de fik eller ikke fik asyl.

4.6 Sammenstilling af analyseresultater

Analyserne af besvarelserne fra de 4 respondentgrupper viser stor overensstemmelse mellem de forskellige tolkebrugeres oplevelser med mangelfuld tolkning. Af de 64 respondenter, som repræsenterede tolkebrugere i retsvæsenet, sundhedsvæsenet, på det sociale område og i asylsystemet, havde 59, eller 92,2 %, oplevet mangelfuld tolkning. Resultaterne kan illustreres på følgende vis, hvor andelen af respondenter, der har angivet problemer inden for de 5 tolkeetiske principper er gengivet i procenter:

Figur 2: Analyseresultater i procenter

<i>Tavshedspligt</i>	<i>Habilitet</i>	<i>Kompetence</i>	<i>Neutralitet</i>	<i>Korrekt og præcis tolkning</i>
6,3 %	9,4 %	53,1 %	37,5 %	43,8 %

4.6.1 Manglende overholdelse af *Tavshedspligt* og *Habilitet*

Henholdsvis 6,3 % og 9,4 % af respondenter havde oplevet manglende overholdelse af de tolkeetiske principper *Tavshedspligt* og *Habilitet*. Dansktalende tolkebrugere havde oplevet situationer, hvor ikke-dansktalende tolkebrugere og tolke var i familie med hinanden eller bekendte, eller hvor der under samtalen var opstået et fællesskab mellem den ikke-dansktalende tolkebruger og tolk. Specifikt hvad angår retstolkning, rapporterede en af respondenterne, at tolke ofte havde et for tæt forhold til politi- og anklagemyndighed.

Når en tolk er i familie med, ven med, en bekendt af eller på anden måde har forbindelse til en tolkebruger, opstår der tvivl om, hvorvidt tolken også har en personlig eller professionel interesse i kommunikationen mellem den dansktalende og den ikke-dansktalende tolkebruger. Tolken er derfor inhabil og må ikke tolke.

Det er mindre tydeligt, at tolkens evne til at overholde sin tavshedspligt påvirkes i sådanne situationer, men alt andet lige må man formode, at jo større tolkens involvering i en tolkebruger/sagen er, desto sværere vil det være for tolken at bevare alle oplysninger i sagen som fortrolige.

Derfor er det ikke overraskende, at dansktalende tolkebrugere rapporterede, at både de og ikke-dansktalende tolkebrugere havde følt sig utrygge i situationer, hvor en tolk havde været inhabil, blandt andet fordi tolkens inhabilitet havde sæt tvivl om evnen til at overholde tavshedspligten. Som et resultat af denne utryghed, havde ikke-dansktalende tolkebrugere afholdt sig fra at kommunikere alle relevante oplysninger, mens dansktalende tolkebrugere var blevet usikre på, om alle informationer blev kommunikeret korrekt til ikke-dansktalende tolkebrugere, eller om tolkene holdt informationer tilbage for blandt andet at beskytte ikke-dansktalende tolkebrugere. Det gav frustrationer hos de dansktalende tolkebrugere, som oplevede, at de ikke kunne skabe trygge og ordentlige rammer for kommunikationen. Med andre ord kunne de ikke udføre deres arbejde korrekt. For de ikke-dansktalende tolkebrugere var den potentielle konsekvens mistillid til fagpersonalet og det danske system.

4.6.2 Manglende overholdelse af *Kompetence*

Over halvdelen af respondenterne, hele 53,1 %, rapporterede om tolkes manglende kompetencer i dansk og/eller tolkesproget. Enten var tolkenes sprog meget mangelfuldt, eller de manglede kendskab til sproglige nuancer og/eller den specifikke terminologi. Deres oversættelser var derfor ikke brugbare.

En respondent havde desuden oplevet tolke, som ikke var i stand til at simultantolke⁵⁶, men som havde undladt at oplyse om dette på forhånd.

Flere respondenter rapporterede om tolke, som ikke kendte den dialekt/variant af tolkesproget, som den ikke-dansktalende tolkebruger talte, eller som slet ikke mestrede tolkesproget. Nogle tolke havde fejlagtigt oplyst, at de mestrede tolkesproget. Andre viste sig at komme fra et andet land end den pågældende tolkebruger, men hvorvidt de også fejlagtigt havde oplyst, at de mestrede tolkesproget, eller om de pågældende myndigheder/tolkebureauer havde tilkaldt/sendt en forkert tolk, kan ikke afgøres her. I de tilfælde, hvor samtalerne alligevel blev gennemført (se tabel 14.4), har de potentielle konsekvenser dog været alvorlige.

Respondenterne rapporterede blandt andet om følgende konsekvenser af tolkenes manglende kompetencer: "et ekstra langt retsmøde", "forsinket sagsbehandling", "værdiløs tolkning", "dårlig kvalitet i det lægelige arbejde", "betinget konsultation med ny tolk", "at sagen ikke kunne gennemføres optimalt" og "asylsag ikke bliver tilstrækkelig/korrekt oplyst".

4.6.3 Manglende overholdelse af *Neutralitet*

Mere end en tredjedel af respondenterne, 37,5 %, rapporterede, at tolke ofte blandede sig i kommunikationen eller opførte sig som om, det var dem, der førte samtalen. Dansktalende tolkebrugere rapporterede, at de ofte havde en fornemmelse af, at tolke på eget initiativ udelod eller tilføjede informationer, især når de tolkede til ikke-dansktalende tolkebrugere. De dansktalende tolkebrugere baserede deres fornemmelse på efterfølgende misforståelser eller ikke-dansktalende tolkebrugeres manglende viden om, hvilke informationer de var blevet afkrævet eller hvilke instruktioner de burde have fulgt.

Denne tolkeadfærd gav sig typisk udslag i, at spørgsmål eller svar ikke blev oversat med det samme, men at tolken i stedet indledte en lang samtale eller diskussion med den ikke-dansktalende tolkebruger, inden han/hun præsenterede en – ofte meget kort – oversættelse. Det skabte forståeligt nok usikkerhed hos de dansktalende tolkebrugere om, hvorvidt det var det originale spørgsmål/svar eller tolkens, man fik.

Nogle gange snakkede tolke med ikke-dansktalende tolkebrugere i et omfang, så de dansktalende tolkebrugere frygtede, at tolke på eget initiativ gav råd, vejledning eller andre informationer, som ikke nødvendigvis var korrekte. I hvert fald skabte tolkenes adfærd utryghed hos de dansktalende tolkebrugere.

En respondent beskrev desuden, hvordan tolken overtog samtalen i et sådan omfang, at tolken – og ikke den ikke-dansktalende tolkebruger – blev samtalepartneren. Andre respondenter rapporterede, at de havde oplevet tolke feje ikke-dansktalende tolkebrugere af i stedet for at oversætte deres ytringer. Endelig rapporterede en respondent, at tolke ofte bliver personligt berørte af de informationer, de skal tolke, hvilket også giver utryghed i forhold til, hvor meget de oversætter.

Tolke må ikke blande sig i kommunikationen. De er ikke parter i det, der samtales om. Når de bliver berørte, påtager sig rådgivning, sorterer i informationer eller på anden vis blander sig, opstår der naturligvis usikkerhed hos tolkebrugere om, hvorvidt de fik overbragt/modtog alle relevante

⁵⁶ Respondenten henviste formentlig til hviketolkning, se afsnit 2.3.

informationer. Det er derfor forståeligt, at dansktalende tolkebrugere udtrykte frustrationer over den form for tolkeadfærd, som alt andet lige forhindrede dem i at udføre deres arbejde korrekt.

Det er muligt, at nogle ikke-dansktalende tolkebrugere oplever tolken, som deres hjælper og sætter pris på, at tolken ikke blot tolker for dem men også giver dem råd og vejledning i, hvordan de skal håndtere samtalen, de danske fagpersoner, det danske system osv. For andre må det skabe usikkerhed, når tolken opfører sig uprofessionelt – bliver berørt, diskuterer spørgsmål/svar eller tilsyneladende ikke oversætter alt. Det må i hvert fald opleves som utrygt at blive fejlet af og forhindret i at stille spørgsmål, kommentere osv.

Ekstreme eksempler på manglende overholdelse af neutralitet er asylansøgers oplevelser med fjendtligt indstillede tolke. En asylsøger oplyste således, at tolken "gjorde mig stresset og utryg/bange for, at tolkningen ville være forkert", mens en anden oplyste, at tolken forhindrede "en fortrolig samtale med min advokat – det forhindrede mig i at give alle informationer til min advokat". Her er den potentielle konsekvens til at tage og føle på: manglende mulighed for at give alle informationer, som er væsentlige for ansøgningen om asyl.

4.6.4 Manglende overholdelse af *Korrekt og præcis tolkning*

Hele 43,8 % af respondenterne rapporterede om tolke, som oversatte forkert/upræcist, undlod at oversætte alt eller undlod at medtage nuancer i deres oversættelser, eller ændrede eller tilføjede informationer, som ikke fandtes i det oprindelige spørgsmål eller svar.

Konsekvenserne var, at væsentlige informationer ikke blev overbragt/modtaget, eller at de blev overbragt/modtaget forkert. Derved opstod der misforståelser eller fejlinformering.

Dansktalende tolkebrugere rapporterede igen om frustrationer, fordi de ikke kunne udføre deres arbejde korrekt: "klientens egen forklaring fremstår anderledes end afgivet", "uklar oversættelse", "min klient blev meget usikker", "patienten ikke havde fulgt de informationer, jeg gav", "information må gentages. Spild af tid og ressourcer", "Patienten inkl. pårørende havde ingen mulighed for at følge med i eget udredningsforløb", "tolken helt tydeligt ikke tolker det, der blev vejledt om", "mødet var frustrerende for alle parter" osv.

Ikke-dansktalende tolkebrugere udtrykte på lignende vis frustration over, at deres forklaring ikke blev oversat korrekt: "tolken sagde ting, jeg ikke havde sagt", "tolken havde sagt noget andet/oversat forkert" og "misforstod forklaringen som, at jeg var fanatisk muslim".

4.6.5 Anden uprofessionel tolkeadfærd

Tolkebrugerne i grupperne sundhedstolkning, socialtolkning og asyltolkning rapporterede også om andre former for uprofessionel tolkeadfærd, som ikke direkte kan henføres til brud på de fem tolkeetiske principper. For eksempel mødte en tolk for sent til en tolkeopgave og uden at give besked om forsinkelsen på forhånd. En anden medbragte en gæst til tolkeopgaven. En tredje nægtede at slukke sin mobiltelefon under tolkeopgaven. En fjerde insisterede på at tale i sin mobiltelefon under tolkningen.

En respondent fortalte også om en tolk, som stillede spørgsmål, hvor formålet var at tilfredsstille tolkens egen nysgerrighed. En anden respondent fortalte, at hun personligt havde været ude for en mandlig tolk, som tydeligt havde tilkendegivet, at hendes ord ikke kunne tillægges betydning, fordi hun var kvinde.

4.7 Sammenfatning

Spørgeskemaundersøgelsen, der blev rapporteret om her, viser tydeligt, at der er noget galt med tolkningen i den offentlige sektor i Danmark. Af samtlige respondenter, som repræsenterede tolkebrugere i retsvæsenet, sundhedsvæsenet, på det sociale område og i asylsystemet, havde hele 92,2 %, oplevet mangelfuld tolkning. 53,1 % rapporterede om tolke, som manglede grundlæggende kompetencer i såvel dansk og tolkesproget som i tolkning. 43,8 % rapporterede om ukorrekte og upræcise tolkninger. 37,5 % rapporterede om manglende neutral adfærd, dvs. tolke som blandede sig i samtaler mellem de primære parter eller til og med forsøgte at overtage samtalen.

Undersøgelsen dokumenterer ligeledes konsekvenserne af tolkenes manglende kompetencer: De er ikke i stand til at udføre det arbejde, de bliver hyret til og betalt for at udføre. Resultatet er mangelfuld tolkning.

Undersøgelsen dokumenterer, at mangelfuld tolkning medfører dårlig kommunikation, og at dårlig kommunikation skaber utryghed og frustrationer.

De dansktalende tolkebrugere, fagpersonerne, blev utrygge og frustrerede, fordi de ikke kunne udfylde deres professionelle rolle som advokater, læger, sygeplejersker, sagsbehandlere osv. De ikke-dansktalende tolkebrugere, ikke-fagpersonerne, blev utrygge og frustrerede, fordi de ikke kunne kommunikere deres behov, ønsker osv. Begge parter oplevede, at informationer ikke blev overbragt og/eller modtaget, at der opstod misforståelser og/eller blev givet fejlinformationer.

Ifølge de dansktalende tolkebrugere var konsekvensen af den mangelfulde tolkning forsinkelser i sagsbehandlingen og/eller behov for ny samtale, konsultation, retsmøde osv. Med andre ord: spild af tid og ressourcer.

En anden potentiel konsekvens af den mangelfulde tolkning var ikke-dansktalende tolkebrugeres mistillid til de danske fagpersoner og det danske system, som ikke virkede villige til at hjælpe eller høre på dem. Man kan frygte, at det samme gør sig gældende den anden vej. At dansktalende tolkebrugere i visse situationer nærer mistillid til ikke-dansktalende tolkebrugere, fordi de virker uvillige til at give oplysninger eller følge anbefalinger. En sådan mistillid, gensidig eller ej, kan føre til misforståelser eller tilbageholdelse af informationer og dermed forkerte konklusioner, som igen kan få alvorlige konsekvenser for såvel parterne som sagsbehandlingen.

Undersøgelsens resultater viser derfor med al tydelighed, at der er behov for at opkvalificere det danske tolkekorps. I afsnit 5 præsenteres tolkeudvalgets anbefalinger til gennemførelsen af en sådan opkvalificering.

5. TOLKEUDVALGETS ANBEFALINGER

Som denne rapport viser, er tolkning i det offentlige mangelfuld og kritisk. Politikerne er blevet gjort opmærksomme på, at der sandsynligvis er tale om et stort økonomisk ressourcspild, idet det offentlige indkøber ydelser for flere hundrede millioner kroner om året uden at stille specifikke krav til eller kontrollere kvaliteten af de indkøbte ydelser. Alligevel har ingen politikere hidtil ønsket at tage ansvar eller sikre en løsning.

Tolkeudvalget anbefaler en samlet national løsning for alle former for tolkning i den offentlige sektor. Det er tolkeudvalgets anbefaling, at man tager udgangspunkt i de erfaringer, man har gjort sig i Norge. Den norske løsning er skitseret i "Den norske model" (bilag 3) og består af en certificeringsordning for tolke, et nationalt og offentligt tilgængeligt register over certificerede tolke og en SU-berettiget tolkeuddannelse.

Tolkeudvalget anbefaler endvidere, at den offentlige sektor efter en overgangsperiode bliver forpligtet til kun at bruge certificerede tolke.

Den anbefalede certificeringsordning bør bestå af flere niveauer, hvor minimumskravet for indplacering på laveste niveau er en bestået test i sprog (dansk og tolkesproget). Det vil være en hensigtsmæssigt at starte med de mest benyttede tolkesprog (se afsnit 2.2), idet dette vil være lettest gennemførligt i praksis, men som udgangspunkt bør alle tolke i Danmark, som ikke allerede har en eksamen i tolkning, gennemgå en sådan indplaceringstest.

Samtidig kunne indplaceringstesten fungere som adgangsprøve til den anbefalede tolkeuddannelse (se nedenfor).

Det nationale register over certificerede tolke bør ligesom det norske være tilgængeligt på en hjemmeside, som alle myndigheder og borgere har adgang til. Det bør som i Norge være muligt for enhver tolkebruger med få klik at finde den bedst kvalificerede tolk til en tolkeopgave.

Tolkeudvalget anbefaler en SU-berettiget tolkeuddannelse, der udbydes som en internetbaseret, modulopbygget bacheloruddannelse på 180 ECTS-point, hvor de studerende har mulighed for at gennemføre hele uddannelsen eller blot nogle af modulerne. Som det har været tilfældet med den norske uddannelse, kan den danske bygges op over tid, idet man kan starte med at udvikle et eller flere grundmoduler, der efterfølgende kan bygges ovenpå. Det først udviklede grundmodul bør dog være på minimum 30 ECTS-point og give basale kompetencer i tolketeknik.

Adgangskrav til uddannelsen bør være en sproglig uddannelse eller en adgangsprøve (f.eks. den førromtalte indplaceringstest).

Uddannelsen bør i første omgang udbydes i de mest benyttede tolkesprog (se afsnit 2.2), hvilket igen vil være mest praktisk gennemførligt, samtidig med at det hurtigt vil give den største gevinst for samfundet, fordi en meget stor andel af tolkningerne i det offentlige ligger inden for disse forholdsvis få sprog.

Den norske tolkeuddannelse er placeret på en professionshøjskole, og den danske uddannelse kunne med fordel placeres på Professionshøjskolen UCC, som udbyder uddannelsen til tegnsprogstolk, hvorfor man der allerede har tolkefaglig ekspertise.

Hvad angår udgifterne til en opkvalificering af tolkekorpsset, viser tal fra Norge, at en certificeringsordning kan etableres for et relativt beskedent beløb: I november 2014 svarede

socialministeren på forespørgsel fra socialudvalget⁵⁷, at man af Norges Integrerings- og mangfoldsdirektorat havde fået oplyst følgende tal vedrørende det norske certificeringssystem: Startudgifter på ca. kr. 3,3 mio. (DKK) og løbende årlige udgifter til drift og vedligeholdelse på ca. kr. 0,2 mio. (DKK).

Samtidig er det vigtigt at holde sig for øje, at den samfundsmæssige gevinst ved et veluddannet tolkekorps er mindre ressourcspild og øget effektivisering, idet læger, sygeplejersker, politi, dommere, advokater, sagsbehandlere etc. får bedre arbejdsvilkår og øgede forudsætninger for en vellykket kommunikation med den ikke-dansktalende borger, hvilket kan være med til at reducere spildtid og antallet af ekstra samtaler, konsultationer og retsmøder.

Den manglende vilje til at professionalisere faget tolkning kommer til udtryk i denne rapports eksempler på brud på samtlige 5 tolkeetiske principper. For at få et tolkekorps præget af professionalisme, ansvarlighed og faglighed er det nødvendigt at indføre en standard for god tolkning, f.eks. i form af en certificeringsordning, ligesom det er nødvendigt at tilbyde tolkene en uddannelsesmulighed.

Faglig stolthed og respekt for faget kommer naturligt, når den enkelte tolk har de nødvendige kompetencer i form af viden, færdigheder og bevidsthed om sin egen funktion, og når tolkebrugerne ved, at de kan og skal stille krav til de anvendte tolkes kompetencer.

⁵⁷ SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 500, 12. november 2014.

BILAG

1. Spørgeskema A

Translatørforeningen



SPØRGESKEMA: Når tolkning ikke fungerer optimalt

Beskriv tolkesituationen (**hvor** og **hvornår** fandt den sted, **hvem** var til stede, **hvad** var formålet)?

Beskriv, hvad der gjorde tolkningen problematisk?

Beskriv hvilke konsekvenser, den mangelfulde tolkning havde i tolkesituationen og/eller i det efterfølgende forløb:

Navn:

Stilling:

Arbejdssted:

2. Spørgeskema B

Translatørforeningen



Når tolkning ikke fungerer optimalt

Har du som advokat været udsat for, at en tolk blev bedt om at forlade retten?

Sæt kryds: Ja

Nej

Hvis ja, hvad var grunden/-e objektivt set?

Har du som advokat været udsat for, at du måtte bede en tolk gå hjem?

Sæt kryds: Ja

Nej

Hvis ja, hvad var grunden/-e objektivt set?

Har du oplevet situationer, hvor du har følt dig utryg ved en tolk/tolkningen?

Ofte

Sjældent

Aldrig

Hvad gjorde dig utryg ved tolken eller tolkningen?

Hvorfor var det utrygt?

Er der andre ting, der kan være relevante at pege på med henblik på at forbedre sagsgangen i sager, hvor der er behov for tolkning?

På hvilke sprog har du oplevet problemer med tolkningen?

Beskriv gerne med eksempler:

Dato:

Navn:

Hauser Plads 20, 3. sal • 1127 København K • Tlf. +45 33 11 84 14
mail@translatorforeningen.dk • www.translatorforeningen.dk

3. Den norske model

I Norge har man oplevet tilsvarende problemer med mangelfulde tolkekompetencer og valgte allerede i 1990'erne en helhedsløsning for den samlede offentlige sektor. Løsningen består af følgende 3 elementer: en certificeringsordning, et tolkeregister og en tolkeuddannelse.

Den ansvarlige myndighed for såvel certificeringsordning som tolkeregister er Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi).⁵⁸

Certificeringsordning

Den norske certificeringsordning er inddelt i 5 niveauer:

- Niveau 1: Tolke med statsautorisation i tolkning og tolkeuddannelse
- Niveau 2: Tolke med statsautorisation i tolkning
- Niveau 3: Tolke med tolkeuddannelse
- Niveau 4: Translatører⁵⁹ eller fagoversættere, der som minimum har gennemført 3-5 dages grundlæggende tolkekursus
- Niveau 5: Personer, der har bestået en tosproglig ordforrådstest⁶⁰ og som minimum har gennemført 3-5 dages grundlæggende tolkekursus

Frem til 2015 er der i alt givet statsautorisation i tolkning i 26 sprog, dvs. tolke certificeret på niveau 1.

Nationalt og offentligt tilgængeligt tolkeregister

Der er oprettet en internetportal (Tolkeportalen.no)⁶¹, som gør det muligt for alle offentlige myndigheder og privatpersoner at søge efter en tolk i deres område. Kun certificerede tolke er registreret i denne tolkeportal.

Søgeresultatet oplister tolkene efter kvalifikationer, dvs. at der først vises tolke på niveau 1, derefter tolke på niveau 2 osv.

I 2015 indeholder Tolkeportalen.no 1.354 tolke i 65 sprog.

SU-berettiget tolkeuddannelse

Tolkeuddannelsen *Talking i offentlig sektor* udbydes af Høgskolen i Oslo og Akershus.⁶² Uddannelsen blev oprettet efter krav fra den norske regering om en uddannelse, som til enhver tid kunne imødekomme det norske samfunds behov for kvalificerede tolke.

Uddannelsen er en internetbaseret deltidsuddannelse, som består af to moduler på hver 15 ECTS-point, dvs. i alt 30 ECTS-point. De studerende får bl.a. en indføring i tolketeknik- og strategier, tolkeetik og terminologi.

Adgangskravet til studiet er:

- 1) universitetsuddannelse i fremmedsproget eller
- 2) en gymnasial eller tilsvarende uddannelse samt en bestået mundtlig og skriftlig prøve i norsk og fremmedsproget.

⁵⁸ <http://www.imdi.no>.

⁵⁹ Den norske translatøreksamen giver kun adgang til autorisation i oversættelse (den danske giver i oversættelse og tolkning). Norske translatører skal bestå autorisationsprøven i tolkning for at opnå statsautorisation i tolkning, se evt. <https://www.nhh.no/no/studietilbud/translat%C3%B8reksamen.aspx>.

⁶⁰ Prøven er samtidig adgangsprøve til tolkeuddannelsen på Høgskolen i Oslo og Akershus.

⁶¹ <http://www.tolkeportalen.no>.

⁶² <http://www.hioa.no/Studier/LU/Evu/tolkingioffsektor>.

Hvert år optages omkring 60 studerende i ca. 10 af de mest efterspurgte sprog i det norske samfund. I 2015 er de prioriterede sprog: afar, albansk, bengali, engelsk, fulah, kantonesisk, makedonsk, pashto, russisk, samiske sprog, tagalog, tamil, thai og tjekkisk.

Høgskolen har løbende videreudviklet deltidsuddannelsen, og fra september 2015 er det muligt for studerende at gennemføre 180 ECTS-point, dvs. opnå en bacheloruddannelse i tolkning.

I perioden 2007-2014 har 525 tolke i 53 sprog gennemført de første to moduler på tolkeuddannelsen på 30 ECTS-point.

I 2014 havde omkring halvdelen af de 525 tolke benyttet sig af muligheden for at gennemføre flere moduler end de 30 ECTS-point.

REFERENCER

- Autorisasjonsprøve i oversættelse (translatøreksamen), <https://www.nhh.no/no/studietilbud/translat%C3%B8reksamen.aspx>, besøgt 18.10.2015.
- Bekendtgørelse af lov om translatører og tolke* (1988), <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=66127&exp=1>, besøgt 18.10.2015.
- Bekendtgørelse om Rigspolitiets tolkeoversigt* (2008), <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=120373>, besøgt 18.10.2015.
- Besvarelse af spørgsmål nr. S 2783, 13. april 2012.
- Christensen, Tina Paulsen og Martinsen, Bodil (2012): *Retstolkens rolle – en spørgeskemaundersøgelse blandt danske domstolsjurister om deres forventninger til og oplevelser med tolke*. Aarhus Universitet, Institut for Erhvervskommunikation.
- Dansk Flygtningehjælp (2008): *Udfordringer og anbefalinger om tolkning for flygtninge og indvandrere*. Center for Udsatte Flygtninge, 23. maj 2008.
- Danske Translatører, <http://www.dtfb.dk/>, besøgt 18.10.2015.
- Domstolsstyrelsen (2003): *Rapport om tolkebistand i retssager*, <http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Rapporter/Rapport%20om%20tolkebis tand%20i%20retssager/978-87-92367-32-7.pdf>, besøgt 18.10.2015.
- Hale, Sandra Beatriz (2007): *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hamerik, Nina og Baaring, Inge (2008): "Om uddannelse til tolk" i *Samtaler med tolk i udredning, behandling og rådgivning*. Red. Tatiana Jessen, Inge Baaring og Tytte Hetmar. Bogforlaget Frydenlund, 169-177.
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), <http://www.imdi.no/>, besøgt 18.10.2015.
- Jacobsen, Bente (2014): *The significance of interpreting modes for question-answer dialogues in court interpreting*. *Interpreting* 14:2, 217-241.
- Jacobsen, Bente (2013): Training the trainers: Dealing with interpreting ethics. *Training the Trainers. Nordic Seminar on Interpreter Education*. Stockholm, Sweden: Stockholm University, 38-47.
- Justitsministeriet (2015): *Vejledende retningslinjer for honorering af tolke inden for Justitsministeriets område*. Administrationsafdelingen, 28. maj 2015.
- Kommunal- og regionaldepartementet (KAD) (1997): *Retningslinjer for god tolkeskikk*, <https://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/retningslinjer.pdf>, besøgt 18.10.2015.
- Kommunernes Landsforening (KL) (2008): *Vurdering af tolkesituationen*. Udvalget for Udlændinge- og Integrationspolitik 2007-08 (2. samling), B 103 Spørgsmål 1.
- Region Midtjylland (2012): *Udbudsmateriale. Udbud af tolkeydelser til Region Midtjylland*, Sagsnr. 1-23-4-101-10-12, 2012.

- Retsplejeloven*, <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=164280>, besøgt 18.10.2015.
- REU Alm. del Spørgsmål 1205, 18. juni 2014.
- REU Alm. del Spørgsmål 1208, 30. juni 2014.
- REU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 377, 15. januar 2013.
- REU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 379, 17. december 2012.
- Rigspolitichefen (1994): *Instrukts for Tolke*, november 1994.
- Rigspolitichefen (1994): *Kundgørelse nr. 11 af 12. januar 1994*.
- Schjoldager, Anne (2008): *Understanding translation*. Academica.
- Slot, Line Vikkelsø (2014): *Lige adgang til sundhed - en analyse af praktiserende lægers møde med patienter med etnisk minoritetsbaggrund*. Institut for Menneskerettigheder, Ligebehandlingsafdelingen, http://menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/lige_adgang_til_sundhed_pdfa.pdf, besøgt 18.10.2015.
- SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 500, 12. november 2014.
- SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 501, 12. november 2014.
- SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 502, 30. september 2014.
- SOU Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 504, 30. september 2014.
- Straffeloven, <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=172754>, besøgt 18.10.2015.
- SUU Alm. del Spørgsmål 270, 5. marts 2013.
- The Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) (2012): *AUSIT Code of Ethics and Code of Conduct*, http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_Of_Ethics_Full.pdf, besøgt 18.10.2015.
- The National Council on Interpreting in Health Care Working Papers Series (NCIHC) (2004): *A National Code of Ethics for Interpreters in Healthcare*, <http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/NCIHC%20National%20Code%20of%20Ethics>, besøgt 18.10.2015.pdf.
- Tolkelisten, <http://www.tolkelisten.dk/>, besøgt 18.10.2015.
- Tolkeportalen.no, nasjonalt tolkeregister, <https://www.tolkeportalen.no/>, besøgt 18.10.2015.
- Tolking i offentlig sektor, Høgskolen i Oslo og Akershus, [http://www.hioa.no/Studier/LU/Evu/tolkingioffsektor/\(language\)/nor-NO](http://www.hioa.no/Studier/LU/Evu/tolkingioffsektor/(language)/nor-NO), besøgt 18.10.2015.
- Translatørforeningen, <http://translatorforeningen.dk/>, besøgt 18.10.2015.
- UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 347, 14. maj 2013.
- UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 353, 3. maj 2013.

UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 354, 14. maj 2013.

UUI Alm. del Endeligt svar på spørgsmål 355, 1. maj 2013.

UUI Alm. del Spørgsmål 157, 29. november 2013.

UUI Alm. del Spørgsmål 746, 9. oktober 2014.

Virk data, <http://datacvr.virk.dk/data/liberale-erhverv>, besøgt 18.10.2015.