

Center for Udsatte Flygtninge, 23. maj 2008

## Udfordringer og anbefalinger om tolkning for flygtninge og indvandrere

I februar 2008 holdt Ressourcegruppen om udsatte flygtninge<sup>1</sup> møde under overskriften tolkning. Diskussionerne på mødet, og notatet her, handlede dels om generelle problematikker vedrørende tolkning for flygtninge og indvandrere og dels om de særlige forhold, der gælder for traumatiserede og andre udsatte flygtninge, der har behov for tolk i deres kontakt med myndigheder og sundhedssystemet. I Center for Udsatte Flygtninge har vi sammenskrevet diskussionerne tematisk og underbygger nogle pointer med henvisning til relevant litteratur. Flere af de anbefalinger, Ressourcegruppen kom med på mødet, er sammenfaldende med anbefalinger, som fremsættes i rapporten *Tolkning i socialpsykiatrien*, som blev udarbejdet for Videnscenter for socialpsykiatri i 2002.<sup>2</sup>

### Der bør være klare regler om etniske minoriteters ret til tolkebistand

Ifølge forvaltningsloven har offentlige myndigheder pligt til at sikre, at borgere med etnisk minoritetsbaggrund forstår og kan gøre sig selv forståelige over for myndighederne, ligesom retssikkerhedsloven slår fast, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.<sup>3</sup> Det betyder, at myndigheden må stille en tolk til rådighed, når borgeren ikke i tilstrækkeligt omfang behersker det danske sprog. Beslutningen om, hvorvidt der skal tilkaldes tolk eller ej, er dog ikke den enkelte borgers men træffes af myndigheden ud fra et individuelt skøn. Det er altså op til sagsbehandleren at vurdere, om en klient har brug for tolk. Det samme gælder i sundhedssystemet, hvor det er lægens opgave at bedømme, om tolkning er nødvendig.

Ressourcegruppen vurderer, at det alt for ofte forekommer, at der ikke tilkaldes en tolk, selvom borgeren har behov for det. Det kan skyldes mangel på tolke, at tolkning opfattes som besværligt og tidskrævende, at det er dyrt at rekvirere tolke særligt i udkantsområder eller slet og ret manglende forståelse for, at tolkebistand kan være nødvendigt, selv hvis klienten eller patienten til dagligt klarer sig på dansk. Men konsekvensen er, at borgeren ikke får den hjælp, han eller hun ifølge

---

<sup>1</sup> Kommissoriet for Ressourcegruppen om udsatte flygtninge er at skabe et samlet overblik over de særligt udsatte flygtnings vilkår i Danmark, gøre sig overvejelser over mulige forbedringer i indsatserne og deres sammenhæng samt at prioritere og videreformidle aktuelle problemområder og anbefalinger til relevante beslutningstagere. Gruppen består af repræsentanter fra sundhedssektoren, herunder den offentlige og private behandling og forebyggelse, børne- og ungeområdet, uddannelses- og beskæftigelsesområdet, forsorgscentre, det retspolitiske område, frivillig- og foreningsverdenen med videre. Center for Udsatte Flygtninge under Dansk Flygtningehjælp har taget initiativ til og varetager sekretariatsfunktionen for Ressourcegruppen.

<sup>2</sup> Lise Paulsen Galal og Ehab Galal. *Tolkning i socialpsykiatrien. En kvalitativ undersøgelse af sindslidende med anden etnisk baggrund og deres oplevelse og erfaring med brug af tolk*. Videnscenter for Socialpsykiatri 2002.

<sup>3</sup> Forvaltningsloven og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

forvaltningsloven burde have. Ifølge en undersøgelse fra 2002 har helt op til 90 procent af etniske minoritetsborgere således på et tidspunkt måttet opgive at få hjælp, fordi de ikke har kunnet gøre sig forståelige over for social- og sundhedspersonale.<sup>4</sup>

Derfor anbefaler Ressourcegruppen, at der indføres et egentligt retskrav på tolkebistand for personer med etnisk minoritetsbaggrund, der har kontakt med det offentlige Danmark. Et sådant retskrav kender vi i dag fra Sverige.

## **Børn må aldrig bruges som tolk**

Fraværet af en professionel tolk fører i nogle situationer til, at venner og familiemedlemmer bliver brugt som tolk. Herunder er det desværre ikke ualmindeligt, at børn bliver udsat for at skulle tolke for deres forældre. Af en interviewundersøgelse med 131 flygtningebørn- og unge fremgår det, at 79 procent har tolket for deres forældre hos lægen, 50 procent i socialforvaltningen og 53 procent i skolen.<sup>5</sup> Tilsvarende fremgår det af en undersøgelse fra 2007, at en tredjedel af læger og sygeplejersker i Region Midtjylland indimellem bruger flygtninge- og indvandrerbørn til at oversætte ved konsultationen.<sup>6</sup>

Men børn bør aldrig bruges som tolk. Det er både uetisk og uprofessionelt. Flygtningebørn – og i særdeleshed børn af traumatiserede forældre – har i forvejen ofte et langt større ansvar, end de kan og burde bære. Når de tolker for forældrene hos myndigheder og hos lægen bliver de alt for involverede i forældrenes sygdom og øvrige problemer. De bliver bekymrede på forældrenes vegne og tør måske ikke at gå til forældrene med deres egne problemer. Ressourcegruppen anbefaler derfor, at der indføres et egentligt forbud mod at benytte børn som tolk. Alternativt bør offentlige institutioner udarbejde politikker, der gør det klart, at dette ikke er acceptabelt.

## **Gebyr for tolk vil skabe flere sproglige misforståelser i sundhedssystemet**

I dag er tolkning gratis for den enkelte borger, men med en ændring i Sundhedsloven, der effektueres i 2011, vil det ikke længere være tilfældet inden for sundhedssystemet for personer, der har boet i landet i mere end syv år. Fremover vil disse patienter blive opkrævet et gebyr for tolkebistand. Den regel bør ifølge Ressourcegruppen afskaffes, så det fortsat vil være gratis for alle patienter, der har behov for det, at bruge tolk på hospitalet og hos lægen.

Anbefalingen skal ses i lyset af, at sprogproblemer i forvejen er en væsentlig barriere for etniske minoriteters møde med sundhedsvæsenet. Manglende eller dårlig kommunikation skaber misforståelser og øger risikoen for forkerte diagnoser og behandling.<sup>7</sup> I 2006 blev der identificeret 29 hændelser i Dansk Patientsikkerhedsdatabase, hvor sprogproblemer spillede en afgørende rolle. Det drejer sig for eksempel om, at patienterne ikke har forstået afgørende beskeder om faste og medicinering.<sup>8</sup> Når reglen om gebyr for tolkebistand om nogle år effektueres, vil vi formentlig se en

---

<sup>4</sup> Iqbal Khan og Mohammad Qassim. Sundhed og sygelighed hos indvandrere. I: *Månedsskrift for Praktisk Lægegerning*, marts 2002/3.

<sup>5</sup> Edith Montgomery. Traumatiserede flygtningefamilier. I: *Månedsskrift for Praktisk Lægegerning*, januar 2005/1.

<sup>6</sup> Læger bruger indvandrerbørn som tolke. *Dagens Medicin*, 9. maj 2007.

<http://www.dagensmedicin.dk/nyheder/2007/05/09/lager-bruger-indvandrerborn/>

<sup>7</sup> Anne Nielsen. *Sundhedsvæsenet og de etniske minoriteter*. AMID 2002.

<sup>8</sup> Temarapport 2007: *Sprogproblemer mellem sundhedspersonalet og fremmedsprogede patienter*. Sundhedsstyrelsen 2007.

stigning i antallet af den type hændelser, og det er sandsynligt, at det i særlig grad vil ramme de patientgrupper, der mest har brug for hjælp fra sundhedssystemet – nemlig de ældre og flygtninge med traumer. De kan have vanskeligt ved at lære tilstrækkeligt dansk til at forstå og gøre sig forståelige over for sundhedspersonalet. Der er også risiko for, at reglen om gebyr for tolkning vil medføre en stigning i antallet af børn, der bliver brugt som tolk.

### **Det er nødvendigt med standarder for tolkes uddannelse og arbejdsvilkår**

Der er i dag ingen formelle krav til tolkeudbydere. Enhver kan altså nedsætte sig som tolk, og mange tolkebureauer stiller ikke krav om kvalifikationer hos de tilknyttede tolke. Tilsvarende er det ikke ualmindeligt, at offentlige institutioner efterspørger den billigste tolkning frem for den mest kvalificerede, hvilket igen gør det mindre attraktivt at tage en tolkeuddannelse. Det betyder, at kvaliteten af tolkebistand i Danmark er særdeles svingende, og det bør der rettes op på. Ifølge Ressourcegruppen må der derfor sikres et grundlæggende uddannelsesniveau af tolke kombineret med en form for autorisation, der ikke alene garanterer kvalitet men også standarder for tolkenes løn og arbejdsvilkår.

Uddannelsesmulighederne for tolke er særdeles mangelfulde. I 1996 blev der etableret en tolkeuddannelse, Statsprøvet Tolk, ved handelshøjskolerne i Århus og København. På grund af manglende søgning kom uddannelsen aldrig i gang i Århus. I København blev der gennemført uddannelsesforløb frem til 2004, men siden har uddannelsen heller ikke været gennemført her. Vanskelighederne med at rekruttere studerende til tolkeuddannelserne skyldes blandt andet den manglende efterspørgsel på kvalificerede tolke, og at uddannelsen, der ligger under Åben Uddannelse, er for dyr for potentielle deltagere, der alligevel kan finde tolkearbejde til trods for manglende uddannelseskvalifikationer. Statsprøvet Tolk ville, hvis det havde været en SU-berettiget uddannelse i analogi med Tegnesprogstolkeuddannelsen, formentlig have fået stor søgning. Uddannelsen kan derfor med fordel omlægges til en SU-berettiget uddannelse. Samtidig foreslår Ressourcegruppen, at der indføres et kortere grundlæggende tolkekursus med afsluttende eksamen som obligatorisk minimumstandard for tolkenes uddannelsesniveau. En minimumstandard for tolkes kvalifikationer og en dertilhørende certificering bør gå hånd i hånd med fælles standarder for tolkenes løn og arbejdsvilkår. Først og fremmest bør tolkenes uddannelsesniveau afspejles i lønnen. Det er også vigtigt at sikre, at tolkene har adgang til supervision.

Ressourcegruppen peger også på, at det er vigtigt, at tolke har mulighed for at efteruddanne sig til at tolke inden for forskellige institutioner og myndigheder, eksempelvis sundheds- og retsvæsenet. For eksempel stilles der ganske særlige krav til tolke, der tolker i samtale- og behandlingsforløb for traumatiserede flygtninge. Her er det afgørende at kende til den psykoterapeutiske proces og fagterminologi og ikke mindst være rustet til at gengive samtaler af følelsesmæssig belastende art, som nødvendigvis berører tolken dybt. Dansk Flygtningehjælp har udarbejdet et kursus i psykosocial tolkning, som er blevet afholdt i samarbejde med Center for Traume- og Torturoverlevende i Vejle,<sup>9</sup> og flere behandlingsinstitutioner laver intern undervisning for de tolke, som er tilknyttet.

Kort efter Ressourcegruppens møde om tolkning fremsatte Socialdemokraterne et forslag om en autorisationsordning for indvandretolke,<sup>10</sup> der på flere punkter svarer overens med

<sup>9</sup> *Traumatiserede flygtninge. Psykosocial tolkning – et kursusforslag 2001*. Dansk Flygtningehjælp 2001.

<sup>10</sup> 2007-08, 2. samling – B 103: Forslag til folketingsbeslutning om en autorisationsordning for indvandretolke.  
<http://www.ft.dk/doc.aspx?samling/20072/MENU/00000002.htm>

Ressourcegruppens anbefalinger. Forslaget indebærer også, at staten, regionerne og kommunerne pålægges at anvende certificerede tolke, som har aflagt prøve ved handelshøjskolen i enten Århus eller København. I bemærkningerne bliver det dog påpeget, at forslaget kan medføre flaskehalsproblemer. Forslagsstillerne vurderer, at det problem kan løses med eksaminering af de fungerende tolke uden eller med kun lidt undervisning. Man forestiller sig forskellige certificeringsniveauer og minimumskrav ved forskellige institutioner og myndigheder.

### **Vejledninger og kurser skal kvalificere fagpersoner i at bruge tolk**

At føre en samtale med tolk er en særlig måde at kommunikere på, som ikke kun stiller krav til tolken men også til den professionelle tolkebruger. Mange fagpersoner oplever det som en stor udfordring at benytte tolk, men det er vigtigt, at den professionelle tolkebruger er sig sin rolle og sit ansvar bevidst. For eksempel er det væsentligt, at fagpersonen er opmærksom på at overholde tolkens behov for pauser og ikke pålægger tolken andre opgaver end selve tolkningen. På ressourcegruppemødet blev det også diskuteret, at det kan være svært for den professionelle tolkebruger at vurdere, i hvilket omfang tolken kan bruges som kulturformidler. På den ene side kan tolken sidde inde med en viden om kulturelle og sociale forhold, der kan hjælpe samtalepartener til at forstå hinanden bedre. På den anden side er det nødvendigt at skelne mellem klientens og tolkens forskellige erfaringsrammer.

For at klæde professionelle tolkebrugere på til at tackle den faglige udfordring, det er at bruge tolk, har Ressourcegruppen to anbefalinger. For det første bør alle kommuner, sygehuse og andre offentlige institutioner udarbejde en politik for anvendelse af tolk og herunder lave en praktisk vejledning til de ansatte. Det har man for eksempel gjort i Aalborg Kommune. Af tolkepolitikken fremgår det blandt andet, hvornår der skal anvendes tolk. Det understreges, at det ikke er tilladt at benytte familiemedlemmer som tolk. Og det præciseres over for de praktiserende læger, at de skal bestille tolk til konsultationerne, når der er behov for det. Der er også udarbejdet en egentlig tolkevejledning, som figurerer på kommunens intranet. Her kan de ansatte blandt andet hente viden om, hvordan de skal forholde sig under selve tolkesituationen. For det andet bør alle offentlige ansatte, der har borgerkontakt, komme på kursus i at bruge tolk. Det vil sikre en professionel tilgang til samtaler med tolk.