

Språkservice Sverige AB

är Sveriges största tolk- och översättningsföretag. Vi erbjuder samhälls-, affärs- och konferenstolkning, översättning, språkgranskning och korrekturläsning till och från de flesta språk.

Hos oss får du tillgång till 6 000 professionella tolkar i över 200 språk och dialekter. När du beställer tolk hos oss utgår vi alltid från dina behov.

EN TOLK ÄR ETT REDSKAP i en situation där två personer inte delar ett gemensamt språk. Tolkens uppgift är att i realtid muntligt översätta dessa samtal. Tolken är bunden av tystnadsplikt, är neutral och opartisk och tolkar allt som sägs i rummet.

Framgångsfaktorerna för ett lyckat samarbete med tolk är

- tydlig ansvarsfördelning
- tydliga rolldefinitioner
- tillräcklig information till tolken om uppdraget
- tidsåtgången
- placering i rummet för att skapa god kontakt mellan parterna
- intern och extern kommunikation
- det verbala och icke verbala språket
- kunskap om tvärkulturella möten
- avstämningsmöte
- tolkforum
- begreppsförteckning

Varmt välkommen att kontakta oss vid behov av professionella språktjänster. Vi håller vad vi lovar.



Språkservice Sverige AB Box 17007, 200 10 Malmö
Besöksadress: Föreningsgatan 15, Malmö
Tel: 0770-457 458 Org.nr. 556629-1513
info@sprakservice.se www.sprakservice.se

Foto framsidan: Anette Rasmusson, Språkservice. På bilden: Azad Homar, tolk på Språkservice.



Använder du tolk?

Konsten att tala genom tolk

6 000 tolkar och översättare i 200 språk
24 timmar om dygnet året runt.



www.sprakservice.se

Konsten att tala genom tolk

Språkservice vill hjälpa dig att kommunicera effektivt med dina kunder, medarbetare, klienter och patienter som talar ett annat språk eller dialekt. Tolk kan användas i varje situation då du och din samtalspartner talar olika språk. Enligt svensk lag har alla som är i behov av det rätt att få tillgång till tolk i alla myndighetskontakter.

Kommunicera via tolk

DET KAN VARA SVÅRT att föra samtal via tolk om man inte är van vid det. Det kan upplevas som både omständligt och tidskrävande och det är inte alltid en självklarhet att veta vad som ingår i tolkens yrkesroll.

FÖR ATT DU som tolkanvändare ska få ut så mycket som möjligt av samtalen via tolk har vi samlat information, tips och råd i syfte att erbjuda dig ett effektivt verktyg i ditt dagliga arbete med tolk.

SPRÅKET ÄR det huvudsakliga medlet för mänsklig kommunikation och används för att uttrycka idéer och känslor, dela information och överföra den till varandra. Språkbarriär kan orsaka mycket allvarliga kommunikationssvårigheter människor i mellan.

ATT TALA PÅ sitt eget språk, men genom tolk till ett obegripligt annat språk är en utmaning som varje tolkanvändare ställs inför.

Olika tolkningssituationer

Samhällstolkning – Myndigheter, landsting och kommuner, domstolar, advokater, polismyndigheter och migrationsverket.

Affärstolkning – Affärs- och styrelsemöten, delegationsbesök och bolagsstämmor

Konferenstolkning – Vi blir din samordnare och projektledare

Olika tolkningsmetoder

Konsekutiv tolkning – Tolken återger det talaren säger i efterhand – vanligtvis en till två meningar i taget. Kommunikationen sker åt båda hållen och personerna turas om att tala. Tolken är neutral och opartisk.

Simultantolkning – Tolkningen sker med några ords fördröjning samtidigt som föreläsaren talar. Simultantolkning sker vanligtvis åt ett håll och viss teknisk utrustning är nödvändig till exempel tolkbar och hörlurar. Vi arrangerar hela paketet: bokar lokal och ser till att det finns fungerande teknisk utrustning för evenemanget.

Tolkens uppgift

TOLKENS UPPGIFT ÄR att möjliggöra kommunikation mellan personer som inte talar samma språk. En tolk ska på det andra språket återge all information som lämnas. I tolkens roll ingår inte att bedöma vad som är intressant eller ointressant av det som sägs. Tolken är ett arbetsverktyg ett hjälpmedel som möjliggör dialogen parterna i mellan. Tolkens arbete styrs av *God tolksed* som innefattar de krav som rimligen bör ställas på yrkesverksamma tolkar. Förutom detta finns enskilda avtal mellan Språkservice och tolken.

Tolkens roll

TOLKEN KAN HA med sig sedvanliga hjälpmedel. Att anteckna data, siffror och namn eller att skriva ner stolpar under konsekutiv tolkning minskar risken för att något faller bort eller överförs på ett felaktigt sätt. Tolken ska alltid förstöra eventuella anteckningar i parternas närvaro efter avslutad tolkning.

TOLKENS STÖRSTA UTMANING är att göra sig osynlig i rummet och i samtalet. En fullgod tolkning kräver att budskapet med alla dess nyanser återges så korrekt som möjligt på det andra språket. Det innebär att termer och uttryck så långt som möjligt återges på motsvarande sätt. Kraftuttryck, emotionella uttryck eller kroppsspråk bör inte tonas ner.

TOLKNING KRÄVER stark koncentration. Under längre tolkningar kan tolken behöva kortare vilopauser med rimliga mellanrum.

Tolkens omedvetna inverkan på tolknings-situationen är av lika stor vikt som den aktiva. När en tolk kliver in i rummet tilldelas den också en viss roll av andra aktörer i rummet. De mest förekommande felkällorna och fallgroparna är kopplade till språk och dialekt, religiös eller kulturell bakgrund samt kön.

SOM TOLK FÅR man inte – ombedd eller oombedd – vara medhjälpare åt någon av parterna till exempel genom att ställa frågor eller genom att uppträda som ombud. Det kan rubba förtroendet mellan tolken och parterna och skapa upplevelsen av att tolken företräder någon under tolk-

TOLKEN SKA:

- informera om sin roll i rummet
- informera om tystnadsplikt, neutralitet mm
- alltid tolka i »jag» form
- tolka allt som sägs i rummet
- vara neutral och opartisk
- inte uttrycka egna känslor
- meddela om det föreligger jäv
- inställa sig i tid
- välja lämplig tolkningsmetod
- tänka på placering i rummet – tolken ska informera om vikten att de som samtalar sitter mitt emot varandra och själv sträva efter att sitta/stå i sidan av
- använda stöd för minnet och ta pauser

ningen. Det är av stor vikt att tolken bedömer från fall till fall vilka uppgifter den kan utföra inom ramen för ett tolkuppdrag.

Genomförandet av tolkningen

TOLKEN FÅR SAMMA information som du lämnar i din beställning gällande tid, plats, språk. Vi planerar en tolks schema med hänsyn till eventuell restid mellan uppdragen så att tolken alltid ska ha tillräcklig med tid för att finnas på rätt tid och plats inför en tolkning.

Tolken är ett verktyg i samtalet och tolkar enbart och uteslutande det som sägs i rummet. Tolken bör placeras så att han/hon hör och ser de personer som han/hon ska tolka för.

Efter utförd tolkning

EFTER AVSLUTAD kontakttolkning ska du som tolkanvändare skriva under tolkens rekvisition. Denna blankett är en uppdragsspecifikation där tolken även ska ange eventuella utlägg som han haft i samband med uppdraget. Genom att skriva under rekvisitionen godkänner du att tolken ska få ersättning för uppdraget enligt de uppgifter som lämnas på rekvisitionen.

Rekvisitionen består av två blad, ett original som tolken skickar till oss som underlag för debitering och en kopia till er som kund.

Vid *tefontolkning* används inte rekvisition och därför är det viktigt att du och tolken stämmer av start- och sluttid för tolkningen.

TÄNK PÅ DETTA NÄR DU SKA ANVÄNDA TOLK

Inför samtalet

- tidsåtgång – dubbla tidsåtgången eller halvera innehållet för presentationen. Tolken ska upprepa allt och pauserna är fler
- beskriv uppdraget – förbered tolken så som du förbereder ditt eget framförande
- tolk för vem – vilken person ska jag samtala med
- språk och dialekt
- finns önskemål om kvinnlig/manlig tolk
- syfte med samtalet

Under samtalet

- antalet personer – hur många personer ska det tolkas till
- det som parterna inte vill ha tolkat ska inte heller sägas
- vänd dig alltid till din part och inte till tolken
- tala gärna kortfattat
- undvik onödiga facktermer, slang eller utpräglad yrkesjargong
- om någon av parterna inte förstår ett ord eller uttryck är det parten själv som ska be om en förklaring – via tolken – av den andra parten
- om ni är flera personer i rummet – tala en i taget
- antalet språk – pratar alla samma språk?