

Skýrsla um túlkajónustu til innflytjenda

Velferðarráðuneytið

2011

Nokkur orð frá formanni innflytjendaráðs

Innflytjendaráð ákvað síðla árs 2009 að láta gera úttekt á stöðu túlkajónustu á Íslandi. Í kjölfarið var Margréti Steinarsdóttur, framkvæmdastjóra Mannréttindaskrifstofu, falið að taka verkið að sér. Markmiðið var þrjúþætt; að kortleggja hvernig túlkajónustu er almennt háttað hjá ríki og sveitarfélögum, að fá yfirlit yfir hvaða lög og reglur er almennt að finna um túlkun á Íslandi og á Norðurlöndum og í þriðja lagi að koma með tillögur að leiðum til úrbóta í málaflokknum almennt. Með þessari úttekt vonumst við til að gera okkur betur grein fyrir hvar útbóta er þörf í málaflokknum og er skýrslan mikilvægur hluti í þeirri stefnumótun sem framundan er um framtíðartilhögun túlkajónustu fyrir innflytjendur á Íslandi. Auk þess mun skýrslan nýtast við gerð lagafrumvarps um aðlögun innflytjenda.

Hlutverk innflytjendaráðs er að vera stjórnvöldum ráðgefandi í málefnum innflytjenda. Frá því að ég tók við formennsku í innflytjendaráði hafa málefni er varðar túlkajónustu til innflytjenda verið mér hugleikin og fyrir hönd innflytjendaráðs vil ég þakka Margréti Steinarsdóttur fyrir vel unnið verk.

Íris Björg Kristjánsdóttir,
formaður innflytjendaráðs

Efnisyfirlit:

Inngangur:	5
I. Um túlka og hlutverk þeirra:	6
1. Hvað er túlkur?.....	6
2. Hlutverk túlka.....	6
3. Um þagnarskyldu túlka.....	7
II. Túlkaþjónusta hjá opinberum aðilum. Viðhorf þjónustukaupenda og Fjölmenningsseturs.	7
1. Rammasamningur við Ríkiskaup.....	7
2. Rammasamningur við Reykjavíkurborg.....	8
3. Viðhorf þjónustukaupa:.....	8
A. Félagsþjónustan.....	8
B. Útlendingastofnun.....	9
C. Heilsugæslan.....	11
D. Grunnskólar.....	12
E. Leikskólar.....	14
E. Heilbrigðisráðuneytið.....	15
G. Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu.....	15
H. Landlæknir.....	17
I. Sýslumaðurinn í Reykjavík.....	17
J. Landspítali-háskólasjúkrahús.....	18
K. Fjölmenningssetur.....	18
III. Viðhorf þjónustuveitenda	21
A).....	21
Fræðsla fyrir notendur túlkaþjónustu:.....	21
Nauðsyn á menntun túlka:.....	22
Sjóður fyrir notendur túlkaþjónustu:.....	24
B).....	24
IV. Löggjöf um túlkaþjónustu á Norðurlöndunum	25
1. Ísland:.....	25
a) Lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga, 5. gr:.....	25
b) Lög um meðferð sakamála nr. 88/2008:.....	26
c) Lög nr. 90/2008, um leikskóla:.....	26
d) Lög nr. 91/2008, um grunnskóla:.....	26
e) Lög nr. 92/2008, um framhaldsskóla:.....	26
f) Lög nr. 49/2005, um fullnustu refsinga:.....	26
g) Lög nr. 96/2002, um útlendinga:.....	26
h) Lög um mannréttindasáttmála Evrópu nr. 62/1994:.....	27
i) Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991:.....	27
j) Lög nr. 100/2007, um almannatryggingar:.....	27
k) Lög nr. 112/2008, um sjúkratryggingar:.....	27
l) Lög nr. 91/1991, um meðferð einkamála, 10. gr:.....	27
m) Stjórnsýslulög, nr. 37/1993:.....	28
2. Danmörk:.....	28
a) Lög nr. 808 frá 8. júlí 2008, um útlendinga (Udlændingeloven):.....	28
b) Lög nr. 95 frá 7. febrúar 2008, um heilbrigðismál (Sundhedsloven):.....	28
c) Lög nr. 203 frá 29. október 2009, um réttarfar (Retsplejeloven):.....	29
d) Stjórnsýslulög, nr. 571 frá 19. desember 1985 (forvaltningsloven):.....	29
e) Lög nr. 285 frá 24. apríl 1992 (Danmörk):.....	29
3. Noregur:.....	30
a) Lög nr. 35 frá 15. maí 2008, um útlendinga (Utlendingsloven):.....	30
b) Lög nr. 5 frá 13. ágúst 1915, um dómstóla (domstolloven):.....	30
c) Stjórnsýslulög frá 10. febrúar 1967 (Forvaltningsloven):.....	31

d)	Lög nr. 63 frá 2. júlí 1999, um réttindi sjúklinga (Pasientrettighetsloven):	31
e)	Lög nr. 30 frá 21. maí 1999 (Noregur):	31
f)	Reglugerð um ökuþróf, 12. gr. 4. t. (Førekortforskriftene):	31
4.	Svíþjóð:	31
a)	Stjórnsýslulög nr. 223/1986 (förvaltningslagen):	31
b)	Réttarfarslög, nr. 740/1942 (Rättegångsbalken):	31
c)	Lög nr. 763/1982, um heilsufar- og heilbrigðisþjónustu (Hälso- och sjukvårdslagen):	31
d)	Lög nr. 291/1971, um meðferð stjórnsýslumála (Förvaltningsprocesslagen):	32
e)	Tilskipun nr. 361/1994 (Förordning) um móttöku hælisleitenda:	32
5.	Finland:	32
a)	Stjórnsýslulög, nr. 434/2003 (Förvaltningslagen):	32
b)	Lög nr. 596/1996, um meðferð stjórnsýslumála (Förvaltningsprocesslagen):	32
c)	Lög nr. 449/1987, um frumrannsóknir (Förundersökningslagen):	32
d)	Lög nr. 785/1992, um stöðu og réttindi sjúklinga (Lag om patientens ställning och rättigheter):	32
e)	Lög nr. 812/2000, um stöðu og réttindi skjólstaðinga félagsþjónustunnar (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården):	33
f)	Lög nr. 493/1999, um aðlögun innflytjenda og móttöku flóttamanna (Lag om främjande av invandrades integration samt mottagande av asylsökande):	33
g)	Lög nr. 301/2004, um útlendinga (Utlänningslagen):	33
h)	Tungumálslögin nr. 423/2003, (Språklagen):	33
6.	Mannréttindadómstóll Evrópu:	33
V.	Nánar um stjórnsýslulög og rétt til túlkunar.	34
1.	Danmörk:	34
2.	Noregur:	35
3.	Svíþjóð og Finland:	36
VI.	Um kæruleiðir.	37
VII.	Ýmislegt um túlkajónustu.	38
1.	Leiðbeiningar um túlkanotkun, reglur um túlkun o.fl.:	38
2.	Af heimasíðu danska menntamálaráðuneytisins:	39
3.	Af heimasíðu Barna- jafnréttis- og þátttökuráðuneytisins í Noregi:	40
4.	Danmörk: túlkalisti Ríkislögreglustjóra:	40
5.	Danmörk: 7 ára reglan eftir 1. júní 2011:	41
6.	Síða- og vinnureglur Félags túlka:	42
A.	Síðareglur félagsins:	42
B.	Vinnureglur félagsins. Reglurnar eru í vinnslu:	44
VIII.	Um þörf fyrir túlkajónustu.	47
IX.	Samantekt.	48
X.	Niðurstöður og tillögur.	49
1.	Breytingar á stjórnsýslulögum:	49
2.	Menntun túlka:	49
3.	Menntun fagaðila (opinberra starfsmanna):	50
4.	Sjóður; túlkun hjá einkaaðilum:	50
5.	Upplýsingamiðlun með öðrum leiðum:	50
6.	Umsjón með túlkamálum:	50
Heimildir:		51
Íslenskar síður:		51
Norskar síður:		51
Sænskar síður:		52
Finnskar síður:		52
Danskar síður:		52

Inngangur:

Eftirfarandi skýrsla hefur að geyma niðurstöður úttektar á túlkabjónustu hjá opinberum aðilum (ríki og Reykjavíkurborg), og samræmist úttekt þessi enn fremur stefnu Sambands íslenskra sveitarfélaga, en þar er að finna eftirfarandi ákvæði:

„Túlkabjónusta Samband íslenskra sveitarfélaga leiti eftir því við ríkið að fram fari, í samstarfi ríkis og sveitarfélaga, heildstæð úttekt á stöðu túlkabjónustu fyrir innflytjendur og á grundvelli hennar tillögur um framtíðartilhögun og fjármögnun.“¹

Leitast er við að varpa ljósi á hvar brýn þörf er fyrir þjónustuna og sjónarmið þjónustukaupa. Þá er rætt við seljanda túlkabjónustu og túlka, til að fá fram þeirra sjónarmið, ábendingar og viðhorf.

Í skýrslunni er jafnframt að finna yfirlit yfir lög og reglur um túlkabjónustu á Norðurlöndunum og á Íslandi. Í sérstökum kafla er fjallað um stjórnsýslulög og hvernig meginreglur þeirra hafa verið túlkaðar á Norðurlöndum. Þar er almennt talið að þær geri stjórnvöldum skylt að tryggja túlkun fyrir þá sem ekki tala viðkomandi tungumál nægilega vel til að meðtaka þær upplýsingar sem koma þarf á framfæri og til að tryggja að þeir fái gætt andmælaréttar síns og/eða geti upplýst um atvik sem skipta máli við meðferð tiltekins máls í stjórnsýslunni.

Í skýrslunni hefur verið leitast við að hafa að leiðarljósi hvernig megi spara með markvissri notkun túlka. Í því sambandi er t.d. litið til menntunar túlka, en almennt álit viðmælenda er að vel menntaður túlkur nýtist betur í viðtölum og að starfsmaður sem kann að nota túlk sé betur fær um að tryggja að þjónusta túlksins nýtist sem best. Í því felst m.a. að kunna að meta hvenær þarf að kalla til túlk, hvar og hvernig á að panta o.s.frv. Spara má og túlkakostnað með því að þýða efni, útbúa orðalykla(lista) o.fl.

Enn fremur er fjallað lítillega um tilhögun túlkabjónustu á Norðurlöndum, reglur og leiðbeiningar sem þar hafa verið settar fram um notkun túlka og hlutverk þeirra.

Loks eru lagðar fram tillögur um hvernig haga megi lagasetningu um túlkabjónustu og tilhögun hennar, svo tryggja megi túlkun þegar þörf er á, án þess að það verði of þyngjandi fyrir stjórnvaldið.

¹ http://www.samband.is/files/Stefnumotun_innflytjendur_336399185.pdf.

I. Um túlka og hlutverk þeirra:

1. Hvað er túlkur?

Í **Handbók um túlkaþjónustu**, „Tolkeguide, Håndbog om tolkning i den kommunale indsats“, sem flóttamanna- innflytjenda- og aðlögunarráðuneytið í Danmörku gaf út í september 2008, er m.a. að finna eftirfarandi skilgreiningu:

„Túlkur er fagaðili sem hefur vald á a.m.k. tveimur tungumálum og menningunni að baki þeim- og sem er fær um að nota þá vitneskju til að túlka skilaboð á réttan og siðferðilegan (etisk) hátt milli tveggja einstaklinga sem ekki eiga sameiginlegt tungumál.“²

2. Hlutverk túlka.

Í handbókinni segir einnig að margir atvinnutúlkar búi yfir reynslu og þekkingu sem samfélagstúlkar í samskiptum opinberra aðila og einstaklinga af erlendum uppruna, en í raun séu fæstir þeirra túlka sem vinna á sviði aðlögunarmála með túlkamenntun. Jafnvel þeir sem komi frá túlkaþjónustu. Það séu engar kröfur gerðar um sérhæfingu og að vera „túlkur“ sé ekki verndað starfsheiti. Þar er líkt komið og hér á landi. Löggiltir dómtúlkar og skjalabýðendur njóta einir lögverndar.

Um hlutverk túlks segir í handbókinni að faglegur túlkur fái samtal til að ganga fyrst og fremst með því að hafa eftirfarandi atriði á valdi sínu:

- Tungumálafærni- þ.e.a.s. hafa vald á hugtakanotkun á viðkomandi sviði og blæbrigðum dönsku og hins erlenda tungumáls.
- Túlkunartækni og siðferðilega færni, þ.e.a.s. hafa samtalstæknina á valdi sínu, þekkja og skilja þagnarskyldu og reglur um hæfi og hlutleysi.
- Menningarfærni, þ.e.a.s. hafa innsýn í menninguna að baki því tungumáli sem túlkað er á/af.
- Persónulega eiginleika, t.d. ábyrgðartilfinningu, tilfinningu fyrir aðstæðum og umburðarlyndi.
- Faglega þekkingu, þ.e.a.s. þekkingu á því sviði sem túlkað er á, t.d. félagsþjónustu eða heilbrigðissviði.

Í handbókinni kemur enn fremur fram að túlkurinn sé meðábyrgur fyrir því að samræma skilning milli hans og stjórnvalds á hlutverki túlksins og starfi í tengslum við fyrirliggjandi túlkaverkefni. Það geti t.d. snúist um eftir hvaða túlkunarformi sé óskað og eigi helst við. Túlkurinn beri ábyrgðina á því að meta hvort hann/hún hafi nægilega færni í tungumálinu, (hvort túlkurinn og viðmælandinn tali t.d. sama tungumál/mállýsku) og nægilega faglega færni (t.d. hvort túlkurinn þekki hugtökin á viðkomandi fagsviði eða hvort hann ráði við að túlka í sérlega erfiðum tilvikum þar sem reyni á hann félagslega og andlega).

Þá er bent á að túlkurinn sé engin vél. Túlkun fjalli ekki aðeins um að taka á móti upplýsingum og skilaboðum frá einum aðila og breyta þeim í upplýsingar og skilaboð á öðru tungumáli til annars

²<http://www.nyidanmark.dk/NR/rdonlyres/A05860B6-654A-46FE-812D-36017EAC47F8/0/tolkeguide2008.pdf>.

aðila. Túlkun sé ekki bara að tala tungumál heldur einnig samspil milli manneskja í mjög hreyfanlegri (dynamísk) stöðu, þar sem tilfinningar, hagsmunir, venjur, rök, og að sjálfsögðu hættan á misskilningi, spili stórt hlutverk.

3. Um þagnarskyldu túlka.

Í túlkahandbókinni er vikið að þagnarskyldu túlka. Þar segir að krafan um þagnarskyldu eigi við um alla sem vinni með málefni einstaklinga- jafnt túlka sem aðra. Í tilviki túlksins þýði það að hann megi ekki tala við neinn um neitt af því sem fram kom við túlkunina og að þagnarskyldan eigi að meginreglu við allt það sem aðilar segja í viðtalinu sem túlkað er. Þagnarskyldan gildi ekki aðeins um munnleg samskipti heldur einnig það sem lagt sé fram, t.d. skjöl sem túlkurinn eigi að þýða. Ef túlkurinn punktar niður minnisatriði við túlkunina á stjórnvaldið að sjá til þess að þau verði eyðilögð við lok túlkunar.

Þau atriði er að ofan greinir er afar mikilvægt að hafa í huga í hvers konar vinnu varðandi túlkajónustu, hvort sem er við undirbúning lagasetningar og gerð verklagsreglna um túlkun eða fræðslu til túlka/þjónustukaupa, o.s.frv.

II. Túlkajónusta hjá opinberum aðilum. Viðhorf þjónustukaupenda og Fjölmeningarseturs.

1. Rammasamningur við Ríkiskaup.

Augljóslega eru ekki tók á því að ræða við alla opinbera aðila sem nota túlkajónustu. Því var við gerð skýrslunnar brugðið á það ráð að fá upplýsingar frá Ríkiskaupum og Reykjavíkurborg yfir heildarveltu túlka- og þýðingarþjónustu (sundurliðun var ekki til staðar hjá Ríkiskaupum) og að ræða við stærstu þjónustukaupendurna, en samkvæmt upplýsingum frá Ríkiskaupum eru þeir kaupendur um 90% túlkajónustu samkvæmt rammasamningnum. Rammasamningurinn nær til allra ráðuneyta og stofnana á vegum ríkisins.

Samkvæmt upplýsingum frá Ríkiskaupum var heildarvelta yfir túlka og þýðingarþjónustu fyrir árið 2008 um 44 milljónir og um 48,8 milljónir fyrir árið 2009.

Stærstu kaupendur þjónustunnar árið 2009 voru:

Landspítali-Háskólasjúkrahús - 15,9 milljónir

Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins - 9,9 milljónir*

Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu - 3 milljónir

Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið - 2,9 milljónir

Lögreglu- og tollstj. Suðurnesja - 2,3 milljónir

Menntamálaráðuneytið - 1,4 milljónir³

*Hjá Heilsugæslu Höfuðborgarsvæðisins fengust þær upplýsingar að heildarkostnaður af túlkajónustu hafi verið um 12 milljónir á árinu 2009. Ekki er tiltæk skýring á þessum mismun.

³ Haraldur Hrafn Guðmundsson, verkefnastjóri hjá Ríkiskaupum.

2. Rammasamningur við Reykjavíkurborg.

Samkvæmt rammasamningi við Reykjavíkurborg nam heildarfjárhæð aðkeyptrar túlka- og þýðingabjónustu frá Túlka- og þýðingabjónustu Alþjóðahúss kr. 7.129.552 á árinu 2008 og kr. 9.837.543 á árinu 2009. Aðkeypt túlka- og þýðingabjónusta frá Intercultural Iceland nam kr. 3.043.915 á árinu 2008 og kr. 3.763.228 á árinu 2009. Í langflestum tilvikum var um túlkanir að ræða hjá grunnskólum, leikskólum og félagsbjónustu.⁴

Yfirlit yfir túlkanir og þýðingar hjá Túlka- og þýðingabjónustu Alþjóðahúss 2003-2008:

Ár	Símatúlkanir	Þýðingar	Túlkanir	Samtals
2003	198	308	2774	3280
2004	164	346	2430	2940
2005	205	463	2850	3518
2006	397	1139	3630	5166
2007	371	1399	4137	5907
2008	574	1315	5390	7279

Á árinu 2009 voru túlkantánir í Alþjóðahúsi samtals 4.706, þýðingar 1006, símatúlkanir 167 og símaskilaboð 271.

Framangreindar tölur gefa vísbendingu um fjölda túlkana og hlutfall milli túlkana og þýðinga. Í langflestum tilvikum eru bjónustukaupar opinberar stofnanir.

3. Viðhorf bjónustukaupa:

Eins og áður greinir var rætt við helstu kaupendur túlkaþjónustu hjá opinberum aðilum. Eftirfarandi er yfirlit yfir þessi viðtöl og helstu atriði er þar komu fram.

A. Félagsþjónustan.

Fagfólk á þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar leggur áherslu á að kalla til þjónustu túlka þegar þörf er á.

⁴ Yfirlit frá Reykjavíkurborg, sjá excelskjál meðfylgjandi skýrslu þessari.

Eins og aðrir landsbúar leita innflytjendur eftir ýmiss konar félagslegri aðstoð og þjónustu. Í Reykjavík er **Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða** miðlæg þekkingarstöð í fjölmenningu og margbreytileika auk þess sem innflytjendur eru einna fjölmennastir á hennar yferráðasvæði. Því var leitað til þjónustumiðstöðvarinnar og rætt við Eddu Ólafsdóttur félagsráðgjafa og Huldu Karen Daniélsdóttur, kennsluráðgjafa í nýbúafræðslu.

Edda leggur áherslu á að kenna starfsmönnum að nota túlka, ef þeir kunna það eykst öryggi þeirra. Starfsmenn fara stundum að tala við túlkana sjálfa, eða ómarkvisst, telja jafnvel að upplýsingunum sé komið til skila um leið og túlkurinn meðtekur þær og gætir ekki nægilega vel að viðmælandanum. Starfsmenn þurfa að kunna að nota þjónustu túlka á faglegan hátt. Í því felst líka mat á því hvenær þurfi að kalla til túlk, hvaða tungumál á að þanta, hvar og hvernig o.s.frv. Þeir þurfa líka að kunna að tala beint við viðmælandann og tryggja að hann taki við upplýsingum þeim sem koma skal á framfæri. Jafnt og starfsmenn félagsþjónustunnar þurfa að þekkja lög um félagsþjónustu sveitarfélaga ættu þeir einnig að kunna að nota túlk. Túlkurinn og þjónustukaupinn eru í raun tvær hliðar á sama máli.

Starfsmenn þurfa líka að kunna að nota túlka á stærri fundum, t.d. skilafundum í skóla. Þeir þurfa að tryggja að upplýsingar skili sér til foreldra jafnvel þó um stærri fund sé að ræða.

Túlkarnir sjálfir þurfa líka menntun og þjálfun. Þeir þurfa að vera faglegir, kunna að halda fjarlægð. Það þarf að gera kröfur til túlka, þeir sem ætla að túlka á tilteknu sviði þurfa að tileinka sér hugtök og orðfæri sem þar er notað. Túlkar sem standa sig vel hafa nóg að gera, en vandinn er oft að ekki er vitað fyrirfram hversu hæfur túlkurinn er eða að ekki er völ á öðrum túlki í tilteknu tungumáli.

Vinnureglur þurfa að vera mjög skýrar, t.d. að túlkurinn spjalli ekki við viðmælanda, hann mæti á réttum tíma og slökkvi á síma sínum. Starfsmaðurinn þarf að kunna á túlkinn, tala skýrt og hnitmiðað, ekki grípa fram í, tala við túlkinn eða gera ráð fyrir að upplýsingum sé komið til skila. Hann þarf að tryggja að svo sé, t.d. með spurningum til viðmælanda, sem er oft talhlýðinn, segist skilja eða jánkur þó hann skilji ekki. Fagmennskan er ekki síst mikilvæg þegar um viðkvæma málaflokka er að ræða, t.d. í barnaverndarmálum

Hugsanlega geta túlkar þurft að fara úr hlutverki sínu. Til dæmis getur hann þurft að grípa inn í til að fyrirbyggja misskilning sem reynst gæti afdrifaríkur fyrir viðmælanda. Það er auðvitað álitamál við hvaða aðstæður þetta gæti átt við, en áskilnaður um fagmennsku felur þó ekki í sér að túlkurinn geti aldrei haft áhrif á aðstæður, hvað sem gengur á.

Mikilvægt er að koma til skila til viðkomandi túlks ef fagfólk er ekki ánægt með þjónustu túlksins ásamt því að hafa samband við það fyrirtæki sem túlkurinn kemur frá.

Sú staða hefur stundum komið upp í viðtölum að túlkur hefur ekki skilið orð og faghugtök sem notuð eru í viðtölum og því kemst innihald viðtalsins ekki allt til skila til viðkomandi einstaklings og hugsanlega getur komið upp misskilningur.

Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða hefur verið í samstarfi við Inter cultural Iceland (ICI), túlka- og þýðingarþjónustu þar sem m.a. hefur verið að safna saman helstu hugtökum sem notuð eru í vinnu fagfólks. Búið er að útbúa lista yfir flest öll hugtök sem notuð eru t.d. í vinnu félagsráðgjafa/ráðgjafa í félagsþjónustu almennt sem síðan túlkar hjá ICI hafa þýtt yfir á þau tungumál sem mest eru notuð.

B. Útlendingastofnun.

Útlendingastofnun þarf oft að kalla til túlk, t.d. við rannsókn mála varðandi hælisumsóknir og þegar kannað er hvort um málamyndahjúskap sé að ræða. Rætt var við Þorstein Gunnarsson forstöðumann hælissviðs og Steinar Kaldal leyfafulltrúa.

Í máli þeirra kom fram að oftast leiti stofnunin til þjónustuveitenda sem gert hafi rammasamning við Ríkiskaup um túlkþjónustu, en í tilteknum málum sé leitað til túlka sem vinna sjálfstætt eða annars staðar, ef þeir eru betri en vöð er á hjá þessum aðilum. Það þarf að tryggja að rétt sé staðið að túlkun, oft er um að ræða mikla hagsmuni viðkomandi einstaklings, stofnunin getur þurft að taka íþyngjandi ákvarðanir og réttlætir það að leitað sé útfyrir rammasamninginn til að fá viðunandi túlkun. Það eru ekki til skriflegar reglur um túlkun hjá stofnuninni en gert er ráð fyrir því að túlkarnir viti hvernig þeir eigi að sinna sínu starfi. Túlkar undirrita heit þess efnis að þeir muni rækja sitt starf eftir bestu getu.

Segja Þorsteinn og Steinar það mjög mikilvægt að starfsmenn Útlendingastofnunar kunni að nota túlka. Hafa þeir lært af reynslunni og einnig víðað að sér ýmsu upplýsingaefni. Eitt af því sem starfsmenn þurfa að kunna er að panta túlka á réttu tungumáli. Góð hugmynd væri að hafa námskeið í boði fyrir stofnanir um hvernig eigi að nota túlk.

Aðstaður við túlkun geta verið mjög mismunandi; t.d. gilda allt önnur viðhorf við túlkun hjá lækni eða í félagþjónustunni en þegar þarf að taka stjórnvaldsákvarðanir, t.d. um frávisun, brottvisun, synjun á hæli/dvalarleyfi. Að útskýra innihald ákvörðunar við birtingu hennar, t.d. synjun um hæli, getur vafist fyrir túlki og æskilegt að hann hafi grunnþekkingu á hugtökum sem tengjast starfsemi Útlendingastofnunar. En jafnvel í þeim tilvikum sem túlkurinn þekkir og skilur íslensk hugtök getur verið að þau fyrirfinnist ekki á hans móðurmáli.

Oft er, t.d. í málum þar sem grunur leikur á að um málamyndahjúskap sé að ræða, annar aðilinn íslenskumælandi og vill ekki túlk. Útlendingastofnun kallar samt til túlk til að tryggja að allt komist til skila. En vandinn er oft sá, eins og áður greinir, að á sumum tungumálum er aðeins vöð á örfáum túlkum.

Eitt vandamál er að oft þegar kallaður er til túlkur, t.d. vegna gruns um málamyndahjúskap, þá þekkir hann annað hvort eða bæði viðmælanda, því mjög fáir túlkar eru tiltækir á sumum tungumálum, það vantar fleiri (óháða) túlka. Á sumum tungumálum er bara vöð á 2-3 túlkum og því mjög erfitt að tryggja að engin tengsl séu milli aðila eða að túlkurinn hafi ekki hagsmuni af tiltekinni niðurstöðu máls.

Símatúlkun getur verið til talsverðrar hagræðingar. Bæði er það vegna þess að þeir sem koma í viðtal reyna að hafa samskipti við túlkinn, ná til hans og túlkum finnst oft sér stafa ógn af þeim sem túlkað er fyrir. Símatúlkun leysir slík vandamál, dregur úr persónukenningu túlkanna í svo litlu samfélagi og hér er. Reynsla Útlendingastofnunar er að betra samband náist við viðmælanda ef túlkað er í gegnum síma, en auðvitað skiptir máli hvers eðlis viðtalið er. Túlka þora stundum ekki að túlka og þeim er hreinlega ekki bjóðandi upp á að vinna að ákveðnum málum vegna smæðar samfélagsins.

Stundum kemur og fyrir að ekki er vöð á túlki á tilteknu tungumáli eða að ekki er borið traust til tiltækra túlka og þá hefur stofnunin leitað til þjónustuaðila í Svíþjóð, sem hefur viðurkennda túlka til ráðstöfunar. Forsvarsmenn fyrirtækisins hafa heimsótt stofnunina en fyrirtækið fyrirhugar að setja upp innhringingarþjónustu, þ.e. ef hringt er inn er gefið beint samband við túlk. Oft er þörf á að geta kallað til túlk umsvifalaust, t.d. ef sjúklingur kemur illa haldinn á bráðamóttöku en innanlandsmarkaður er væntanlega of lítill fyrir innhringingarþjónustu en mjög gott væri að hafa aðgang að slíkri þjónustu. Best væri ef Ríkiskaup t.d. gerðu samning við túlkþjónustur erlendis, þá gæti túlkurinn túlkað milli þess tungumáls sem málsaðili talar og ensku, sem starfsmenn hafa á valdi

sínu. Erfitt er fyrir túlka hér að sérhæfa sig, en túlkun í rannsóknarmálum hjá Útlendingastofnun og lögreglu er allt önnur en t.d. fyrir þá sem leita félagslegra úrræða, vantraust til túlka og hæfis þeirra spillir rannsóknarhagsmunum. Til er dómsmál þar sem reynt var að bera brögður á hæfi túlks en tókst ekki, þar sem túlkurinn var á lista Félags löggiltra dóm túlka og skjalapýðenda yfir túlka sem hæfir þóttu til að túlka fyrir dómi. Ef hægt er að vefengja túlk í stjórnsýslumáli getur það orðið mjög dýrt mjög hratt.

Af síðastnefndri ástæðu m.a. tekur Útlendingastofnun upp öll viðtöl. Túlkur veit af því og einnig að ef eitthvað þykir athugasvert við túlkunina eða þurfa frekari athugunar að þá er upptakan send til yfirferðar hjá öðrum túlki, jafnvel erlendis.

Það þurfa að vera einhvers konar viðurlög við því að túlkar misnoti stöðu sína. Oft er fengist við mjög viðkvæm mál, jafnvel eru einstaklingar að viðurkenna brot á lögum o.þ.h. Hlutverk og skyldur túlksins þurfa því að vera skýr og viðurlög að liggja við, ef túlkar brjóta gegn þeim.

Túlkar eru mjög mishæfir. Sumir vilja jafnvel túlka á þriðja tungumál eða taka með sér einhvern til aðstoðar. Það hefur komið fyrir að Útlendingastofnun hafi þurft að benda túlkum á að túlka eingöngu það sem umsækjandi segir og hefur stofnunin einnig afþakkað túlka sem reynast ekki hæfir. Ekki verður lögð nægileg áhersla á að í viðkvæmum málum verður að standa vel að öllu. Ríkislögreglustjórinn og Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu eru t.d. með lista yfir túlka sem embættin þekkja og treysta.

Það þarf að bæta kerfið, bjóða upp á menntun fyrir túlka. Það þarf samræmda og betur ígrundaða nálgun gagnvart þeirri þjónustu sem er í boði hér heima. Alla vega væri til bóta að taka upp einhvers konar viðurkenningu eða hálfgildings löggildingu túlka. Einhver sem gæti tekið við túlkunum, metið þá og flokkað (raunfærnimat). Sá aðili hefði burði til að meta hæfi túlkanna og gæfi álit á hverjum og einum. Það mætti hugsa sér að túlkum yrði greitt eftir getu, í sumum málum getur verið fullnægjandi að fá túlk sem er ekkert sérstaklega hæfur. Nú er greitt sama verð fyrir alla túlka (hærra fyrir löggilta, innskot skýrsluhöfundar), en sumir eru góðir meðan aðrir eru jafnvel ófullnægjandi.

Þarfir eru mismunandi eftir því hvert starfssviðið er. Til dæmis eru starfsmenn Útlendingastofnunar tíðum í löggæsluhlutverki. Sama á við um lögreglu og dómsvöld. Grunnnámskeið fyrir túlka væri engu að síður æskilegt, að túlkurinn læri reglur um túlkun og túlki samkvæmt þeim. Svo væri á hendi viðkomandi stofnunar að meta hvort frekari menntunar væri þörf.

Að kasta til höndunum í túlkamálum getur orðið mjög dýrt.

C. Heilsugæslan.

Hjá Heilsugæslu Höfuðborgarsvæðisins fengust þær upplýsingar að meirihluti túlkapantana kæmi frá Heilsugæslustöðvunum í Mjódd, Efra Breiðholti, Miðbæ og Hlíðum. Enn fremur var þess getið að rætt hefði verið hvort ekki mætti takmarka rétt til túlkunar við dvalartíma á landinu, að þeir sem búið hafi hér árum saman ættu ekki að fá túlk sér að kostnaðarlausu. Rætt var við Mattheu G. Ólafsdóttur yfirhjúkrunarfræðing, Guðrúnu Jakobsdóttur hjúkrunarfræðing og Margréti Valdimarsdóttur hjúkrunarstjóra hjá Heilsugæslunni Mjódd.

Í máli þeirra kom m.a. fram að nú væri oftast þörf fyrir pólska túlka, áður hafi oftast verið kallaðir til thailenskir túlkar, Filippseyingar tali hins vegar flestir ensku. Stundum hafi ættingjar túlkað. Pólskir sjúklingar geri sér grein fyrir því að þeir eigi rétt á túlki og biðji um túlk.

Í mæðraskoðun fá konur túlk í hvert skipti. Rætt hefur verið að takmarka túlkþjónustuna við t.d. 4 skipti á meðgöngutímanum, þegar verið er að koma mikilvægum upplýsingum á framfæri, en flestir heimsóknartímar í mæðraskoðun eru mestmegnis spjall. Í sónar er ekki kallaður til túlkur nema eitthvað sé að. Allar voru sammála um að mikilvægt væri að túlkurinn hefði þekkingu á

umfjöllunarefninu, í mæðraskoðun og ungbarnaeftirliti er notast við kventúlka, því það gefst mun betur og margar konur vilja ekki karltúlka við þessar aðstæður.

Sumir túlkar eru ekki hæfir til að túlka í heilbrigðisþjónustunni og það getur orðið kostnaðarsamt og tímafrekt að fá óhæfan túlk. Tími og peningar sparast með hæfum túlki. Það þyrfti að vera til listi yfir hæfa túlka eða þeir sæki námskeið til að læra að túlka t.d. í heilbrigðisþjónustunni. Alla vega ætti það að vera hægt t.d. með pólsku, þar sem völ er á nokkuð mörgum pólskum túlkum og þeir eru langfjölmennastir innflytjenda. Nám fyrir túlka og einhvers konar viðurkenning væri mjög til bóta.

Rætt hefur verið að reyna að hagræða sem mest og spara tíma, t.d. með því að hafa túlk á ákveðnum tímum, t.d. fyrir hádegi einu sinni í viku og bóka þá alla sem tala tungumálið á þeim tíma. Fólk hefði þá minna val um tímana, en af þessu væri mikil hagræðing og tímasparnaður. Túlkar koma stundum of seint og þá færast allt skipulag úr skorðum.

Þýðingar ýmiss fræðsluefnis á önnur tungumál, t.d. pólsku, myndi spara mikið fé. Á ljósmodir.is er að finna þýtt efni, en það mætti auka við það. Mikilvægt að þýða efni t.d. um uppbyggingu heilbrigðisþjónustu, fæðingarorlof ungbarnavernd o.fl.

Þeir sem ætla að setjast hér að vilja læra málið og flestir eru færir á íslensku eftir einhvern tíma. Það ætti jafnvel að setja reglur um að þeir sem hafa verið hér tiltekinn tíma eigi ekki lengur rétt á túlki, en það yrði þó alltaf að vera svigrúm fyrir undantekningar.

Fólk treystir oft á túlkinn, reynir ekki að hlusta og skilja heldur bíður eftir að túlkurinn túlki. Það getur aukið hættuna á upplýsingar komist ekki til skila. Sérfræðingurinn þarf að sjá til þess að samtalið sé við sjúklinginn, mikilvægt er að fylgjast með viðbrögðum og svipbrigðum og tryggja að allt skili sér.

D. Grunnskólar.

Börn af erlendum uppruna eru fjölmennust í Háteigsskóla, Austurbæjarskóla og Fellaskóla. Rætt var við Ragnheiði Valgerði Sigtryggsdóttur, umsjónarmann móttökudeildar Háteigsskóla.

Ragnheiður sagði að túlkur sé alltaf til staðar í móttökuvíðtölum þegar nýjir nemendur sem ekki tala íslensku koma í skólann. Í undantekningartilvikum er ekki þörf á túlki, t.d. þegar foreldrar barnsins hafa verið hér lengi.

Það er einnig alltaf túlkur í foreldravíðtölum sem eru tvisvar á ári. Reynt er að safna saman víðtölum á tilteknu tungumáli, t.d. að víetnömskumælandi mæti á sama tíma, að víðtölin séu hvert á eftir öðru, það sparar fé og tíma.

Ef eitthvað sérstakt er, t.d. barn er í greiningarferli, er fatlað eða einhverft, þá er túlkur með í víðtölum ef foreldrar tala ekki íslensku.

Túlkur er jafnframt kallaður til ef upp kemur alvarlegt mál, t.d. slys eða barnið lendir í einhvers konar árekstri í skólanum. Þá er oft notast við símatúlkun, því fyrirbyggja þarf allan misskilning. Símatúlkun á þó aðeins að nota í undantekningartilvikum og sama gegnir um að nota börn sem túlka.

Það þarf að vera skýr og hnitmiðaður í tali í gegnum túlk. Miklu skiptir að tryggja að skilaboðunum sé komið á framfæri. Þeir sem eru óöruggir og óvanir fara oft að tala mikið og jafnvel beint við túlkinn sjálfan. Stundum kemur fyrir að túlkarnir eru óhæfir, t.d. kunna sjálfir ekki nóg í stærðfræði til að túlka fyrir börnin, því eru þeir nú spurðir hvort þeir treysti sér til að túlka í þessum tilvikum. Þeir koma þá bara ef þeir gera það. Þegar völ er á túlkum á sama tungumáli er æskilegt að þeir

sérhæfi sig, t.d. er vandí að túlka í greiningar- og sálfræðiviðtölum. Það þyrftu að vera námskeið fyrir túlka til að túlka við slíkar aðstæður og ýmsar fleiri.

Það þyrfti að vera meira fé handbært til túlkunar til að foreldrar geti komið oftari með túlki í skólann. En því meira fé sem varið er til túlkunar, því minna verður eftir til kennslunnar. Börn fá visst fjármagn til kennslu í íslensku sem öðru tungumáli í nokkur ár. Foreldrar barnanna hafa oft búið lengi hér en þurfa enn túlk, meðan barnið nýtur ekki lengur réttar á fjármagni. Þá þarf að taka af fé sem ætlað er öðrum börnum.

Ekki er hægt að spara túlkun neins staðar í skólanum, nú þegar er notast við túlka í algeru lágmarki.

Rétt er að benda á handbók um móttöku innflytjenda í grunnskólum Reykjavíkurborgar, endurskoðuð útgáfa maí 2008. Þar segir m.a. um túlkun:

“Túlkur

Hlutverk túlksins

- Túlkur hefur þagnarskyldu í einu og öllu.
- Túlkur má ekki taka afstöðu.
- Túlkur má ekki láta í ljós skoðanir sínar þegar hann túlkar.
- Túlkur á að túlka allt sem sagt er í samtalinu.
- Túlkur á ekki að hafa frumkvæði að því að svara spurningum.
- Túlkurinn ber ekki ábyrgð á því að upplýsingar séu réttar eða sannar.
- Túlknum ber að láta vita ef túlkunin getur ekki fallið undir þessar reglur.
- Hægt er að fá leyfi foreldra til þess að fá túlk sem ráðgjafa en um það þarf að vera samkomulag í upphafi viðtals.

Tíu góð ráð sem vert er að hafa í huga þegar mál þitt er túlkað:

1. Líttu á túlk sem brú á milli menningarheima og undirbúðu hann undir fundarefnið.
2. Kynntu þér siðareglur túlka og þagnarskyldu.
3. Skipuleggðu fyrirfram meginlínur samtalsins þannig að ljóst sé um hvað eigi að ræða og hver sé tilgangur samtalsins. Taktu tillit til þess að samtal með túlk tekur lengri tíma en samtöl á íslensku.
4. Byrjaðu helst samtalið með stuttri samantekt sem gefur yfirlit yfir hvað þú hafir hugsað þér að verði rætt og gefðu viðmælendum færi til að gera athugasemdir.
5. Vertu ekki feimin(n) við að nýta líkamsmál til að leggja áherslu á mál þitt, viðbrögð þín og að umræðu sé lokið. Vertu nákvæmari í orðavali en þú átt venju til.
6. Tjáðu þig á einfaldan og skýran hátt. Taktu tillit til túlksins því hann þarf að skilja þig og fá tíma til þess að flytja skilaboðin jafnóðum til þriðja aðila.
7. Mundu að taka góð málhlé svo túlkurinn fái ráðrúm til að yfirfæra eða meðtaka það sem þú ert að segja.
8. Mikilvægt er að þú snúir beint að nemanda og foreldrum og horfir í augu þeirra þegar þú talar.
9. Horfðu beint á viðmælendur þína þegar þeir tala. Snúðu þér ýmist að túlknum eða viðmælenda eftir því hvor þeirra talar.
10. Farðu yfir niðurstöður og upplýsingar sem komu fram á fundinum þannig að viðmælendur þínir séu sammála um hvað var sagt og ákveðið á fundinum.⁵”

Enn fremur skal bent á meðfylgjandi skjal er sýnir niðurstöður um notkun á túlkþjónustu í grunnskólum úr óútgefinni könnun Huldu Karenar Daniélsdóttur, starfsmanns Þjónustumiðstöðvar

Miðborgar og Hlíða “Nemendur með íslensku sem annað tungumál í grunnskólum”. Niðurstöður könnunarinnar verða kynntar opinberlega á vormánuðum.

E. Leikskólar.

Rætt var við Friðu Bjarneyju Jónsdóttur, verkefnastjóra og ráðgjafa vegna fjölmennningar hjá Leikskólasviði Reykjavíkurborgar.

Í máli hennar kom m.a. fram að hjá Leikskólasviði er miðlægt fjármagn til túlkunar. Fram til 2009 var ekki sundurgreint hversu mikill hluti fjárens fór til túlkunar vegna þeirra sem ekki tala íslensku og hversu mikið vegna þeirra sem t.d. þurfa tákmalstúlk, en á árinu 2009 og á þessu ári er kostnaður af túlkaþjónustu fyrir innflytjendur aðskilinn frá öðrum kostnaði. Alltaf er greitt fyrir túlkun.

Alla jafna er túlkur ekki pantaður án samráðs við foreldra og samþykkis þeirra. Í nýju skráningarkerfi sem taka á upp hjá leikskólum er gert ráð fyrir skráningu á samþykki foreldra. Ef þarf er kallaður til túlkur í fyrsta viðtali hjá leikskóla og í foreldraviðtölum sem eru oft tvö á ári. Í undantekningartilvikum er kallað á túlk þó foreldrar samþykki ekki, t.d. ef þarf að koma upplýsingum á framfæri í alvarlegum málum, s.s varðandi greiningu barns.

Hjá leikskólum borgarinnar eru notaðar ýmsar samskiptaleiðir auk túlkunar, t.d. er nýtt sú tungumálabekking sem býr í tvítyngdum starfsmönnum og lögð áhersla á að þýða upplýsingaefni sem ekki tekur breytingum. Orðalyklar-orðalistar á 10 tungumálum eru notaðir til að brúa bilið á milli íslensku og annarra tungumála. Þeir skýra út hugtök, þau taka ekki breytingum og foreldrar geta notað orðalyklana til að átta sig á merkingu orðsins, t.d. hvað átt er við með dvalarsamningi, vistun o.fl. Til er fjögurra blaðsíðna listi yfir leikskólahugtökin og stefnt er að því að vinna fleiri slíka sem skýra út fjármálahugtök og upplýsingar.

Orðalyklarnir virka mjög vel til að foreldrar geti fíkrað sig áfram, hugsunin er að hjálpa fólki til að hjálpa sér sjálf, þ.e. til að það geti tileinkað sér orð og hugtök á íslensku og verði því fært um að skilja málið og tjá sig. Hjálp til sjálfshjálpar, ekki ýta undir hjálparleysi, oftast er það aðeins vanþekking á tungumálinu sem háir einstaklingnum, ekkert annað.

Ýmsar aðrar leiðir eru líka notaðar, s.s. að einhver sé heima sem má hringja í, nágrenni t.d. eða að aðrir foreldrar sem tala sama tungumál miðla upplýsingum, og þá með samþykki beggja. Einnig er notast við myndrænar samskiptabækur, barnið fer heim með bókina, sem sýnir myndrænt t.d. hvað fer fram á leikskólanum og foreldrið skrifar á sínu tungumáli hverju myndin lýsir, t.d. lita, teikna o.s.frv. Á netinu eru myndrænar orðabækur fyrir foreldra sem hægt er að nota í aðlögun.

Aðgengi að vef er mikilvægt, setja þarf upp gátlista, skrá niður hvað þarf að gera til að einstaklingar geti nýtt sér vefinn. Það þarf að taka mið af öllum hópum, þeim sem eru tölvulæsir og þeim sem eru það ekki, eða ekki tölvulæsir á íslensku. Til dæmis má setja heimasíðu upp með fánun- þá fer viðkomandi undir fána síns lands, efst á þeirri síðu ætti að vera vísun í hvert einstaklingurinn geti hringt eftir upplýsingum (t.d. upplýsingar um alla þjónustu á vegum Reykjavíkurborgar má fá í síma...). Síðan væru allar þýðingar varðandi tiltekna þjónustu aðgengilegar undir þessum hnappi. Með þessu móti er einstaklingnum hjálpað til að hjálpa sér sjálfur.

Símatúlkun er ein leið til að koma upplýsingum áleiðis og einnig að vísa fólki á mcc.is og upplýsingasíma Fjölmenningsseturs.

Varðandi þýðingar, þá er ekki raunhæft að þýða efni sem tekur örum breytingum, eyðublöð og annað, en efni sem ekki tekur breytingum er mikilvægt að þýða. Áriðandi er að gæta þess að á þýðingum komi fram á íslensku hvað verið er að þýða og á hvaða tungumál. Hjá

Leikskólasviði er leitast við að hafa texta alltaf á íslensku og viðkomandi tungumáli eftir því sem hægt er.

Eitt til viðbótar má nefna sem hefur verið gert erlendis en það er að stofnanir komi sér upp stimpli eða áritun á nokkrum tungumálum og hann getur verið breytilegur allt eftir því hvert innihaldið er, en þar sem stendur eitthvað á þessa leið: Þetta er námskrá leikskólans, hún inniheldur mikilvægar upplýsingar fyrir foreldra. Vinsamlegast leitaðu til leikskólastjóra eða fáðu aðstoð við að þýða þær upplýsingar sem þú vilt nálgast. Eða: Mikilvægur texti um fjárhagsaðstoð, vinsamlega leitaðu aðstoðar ef þú vilt nánari upplýsingar um innihald.

Aðferðir þær sem að framan er lýst virka vel þar sem um stöðug og áframhaldandi samskipti er að ræða en margar þeirra ættu einnig að koma að gagni við aðrar aðstæður, s.s. eins og í læknisviðtali eða annars staðar þar sem fólk þarf að leita sér aðstoðar eða ráðgjafar einu sinni eða oftar.

E. Heilbrigðisráðuneytið.

Rætt var við Dagnýju Brynjólfsdóttur deildarstjóra í heilbrigðisráðuneyti. Sagði hún heilbrigðisráðuneytið endurgreiða sjúklingum kostnað af túlkun hjá sjálfstætt starfandi sérfræðingum. Nam heildarkostnaður ársins 2009 vegna þessa um 5. milljónum króna, en hluti þess kostnaðar er vegna túlkunar fyrir heyrnarlauða. Sagði Dagný að í lögum um réttindi sjúklinga væri að finna heimild til að setja reglugerð um framkvæmd laganna. Slík reglugerð hafi hins vegar ekki verið sett, en nauðsynlegt væri að setja reglur um tilhögun túlkunar og framkvæmd. Slíkar reglur ætti að vinna í samráði við Innflytjendaráð, Fjölmenningssetur og aðra aðila sem hafa reynslu og þekkingu á málefnum innflytjenda og túlkabjónustu.

G. Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu.

Rætt var við Björgvin Björgvinsson, yfirmann kynferðisbrotadeildar Lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu og Svanhvíti Ingólfssdóttur og Kristján I. Kristjánsson, starfsmenn deildarinnar.

Hjá rannsóknardeildum Lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu er mikil þörf fyrir túlkabjónustu, einkum í seinni tíð. Reynt er að fá löggilta túlka og gengur það hvað varðar Norðurlandamálin, ensku, þýsku, frönsku o.s.frv. en þegar kemur að sjaldgæfari tungumálum er oft ekki völ á þeim.

Grundvallaratriði er að geta treyst túlkum og hefur lögreglan komið sér upp hópi túlka sem má treysta. Oft er þörf túlkunar með litlum fyrirvara, á nætur og um helgar t.d., þá reynir á hvort náist í túlkinn því alla jafna eru þeir einir kallaðir til sem reynst hafa traustsins verðir.

Önnur hlið á sama peningi er sú hvort túlkurinn treysti sér til að túlka í tilteknu máli. Sum mál eru mjög erfið og reyna á, t.d. veigra sumir túlkar sér við að túlka í kynferðisbrotamálum, eru feimnir við að spyrja viðmælandann út í atriði sem teljast feimnismál í þeirra menningarheimi. Einnig hafa túlkar stundum orðið fyrir hótunum, samfélag innflytjenda frá hinum ýmsu löndum er oft svo lítið að allir þekkjast og það getur orðið mjög erfitt fyrir túlkinn að túlka undir vissum kringumstæðum. Þá þarf slíkt að koma strax fram svo bregðast megi við því. Stundum er vandkvæðum bundið að finna hæfa og trausta túlka á tilteknum tungumálum og mállýskur og alþýðumál valda einnig erfiðleikum, t.d. hefur komið fyrir að Íslendingur sem hefur lært tiltekið tungumál getur ekki túlkað því viðmælandinn talar alþýðumál eða mál götunnar.

Augljóst er að við rannsókn sakamála verður að vera hægt að treysta túlkum algerlega og mikil þörf er fyrir túlkabjónustu hjá lögreglunni og kostnaður af þjónustunni mikill en í ekki verður hjá því komist. Í rannsóknardeildum er ekki raunhæft að fara aðrar leiðir, eins og að þýða upplýsingaefni eða slíkt, sem mætti gera að einhverju marki í öðrum deildum (forvörnum t.d., innskot skýrsluhöfundar).

En hvert rannsóknarmál er einstakt og hvern einstakling þarf að nálgast á mismunandi hátt hverju sinni, t.d. þarf að oft fara dýpra í orðskýringar þegar um einstakling af asískum uppruna er að ræða, ýmis orð og hugtök í íslensku máli og jafnvel hugsun á bak við þau þekkist ekki á tungumáli viðkomandi og þá þarf að fara dýpra í orðskýringar og spurningar. Viðtöl eru tekin upp, bæði hljóð og mynd, sérhæfðir spyrjendur taka viðtölin og þeir endurtaka frásögn hvers og eins, jafnt íslensks viðmælanda sem erlends, til að tryggja að allir hafi skilið mál og málsatvik á sama veg og að rétt sé eftir öllum haft.

Oft er þörf á símatúlkun, t.d. til að koma upplýsingum á framfæri, leita að tilteknum einstaklingum eða boða þá til lögreglu. Enn fremur þarf oft túlks við þegar gerð er krafa um gæsluvarðhald o.fl. Til marks um þörf lögreglu fyrir túlkþjónustu þá er t.d. að jafnaði kallaður til túlkur í hverri viku í kynferðisbrotadeild og stundum oft í viku. Í lang flestum, ef ekki öllum tilvikum, er túlkþjónustan óhjákvæmileg.

Erlendis, t.d. í Danmörku hefur lögreglan túlka á launaskrá til að spara kostnað. Slíkt er erfiðara um vik hér vegna smæðar samfélagsins, en lögreglan hefur lista Félags löggiltra dómtúlka og skjalapýðenda yfir hæfa túlka, en oft er erfitt að ná í þá, bæði eru þeir eftirsóttir og gegna oft öðrum störfum líka.

Starfsmenn hafa mikla reynslu af að nota þjónustu túlks og hafa að sjálfsögðu lært af henni, en einnig hefur löggiltur túlkur sinnt fræðslu í Lögregluskólanum um sjónarmið varðandi túlkun, haldin hafa verið námskeið fyrir rannsóknarlögreglumenn og fræðsla veitt frá túlkþjónustu (ICI).

Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu hefur sett sér verklagsreglur um aðstoð túlka við skýrslutökur, enda þarf, eins og áður segir, að tryggja eins og kostur er að ekki megi vefengja rannsóknaraðferðir lögreglu, þar með talið túlk þann sem túlkaði í málinu. Í reglunum segir m.a. að um hæfi túlks skuli líta til 12. gr. sakamálaganna (nr. 88/2008), þ.e. túlkurinn má ekki vera sakborningur, brotþoli eða fyrirsvarsmáður þeirra, ekki hafa gætt réttar sakbornings eða brotþola, ekki vera eða hafa verið maki brotamanns eða brotþola eða ættingi í beinan legg o.fl. Enn fremur er gert að skilyrði að túlkur hafi náð 20 ára aldri.

Í verklagsreglunum er jafnframt mælt fyrir um val á túlki, að leita skuli til löggilts dómtúlks eða kunnáttumanns í tungumáli viðkomandi, en sé slíks ekki völ, þá sé heimilt að notast við löggiltan dómtúlk eða kunnáttumann í öðru tungumáli sem skýrslugjafi kann og skal þess sérstaklega getið í skýrslu sem rituð er vegna skýrslutökkunnar. Í reglunum er einnig vísað í túlkalista er lögregla hefur tiltækan og loks er að finna beiðni um aðstoð túlks sem fylla skal út og undirrita ásamt túlki/kunnáttumanni.

Eitt af því sem alltaf þarf að gæta sérstaklega að, og oft þarf aðstoð túlka við að útskýra, er menningarmunur. Hann er oft gríðarlegur, og stundum er erfitt að útskýra hugsun sem virðist ekki til á viðkomandi tungumáli. Einnig gengur oft ekki að kona túlki þegar tekin er skýrsla af karli, hann lítur þá á það sem móðgun. Sama gildir ef kona gefur skýrslu í kynferðisbrotamáli, hún vill jafnvel ekkert gefa upp ef túlkurinn er karlmaður. Þá eru oft mjög skýrar virðingarreglur í menningu ýmissa þjóða, t.d. að yngra fólk eigi að sýna því eldra virðingu. Dæmi eru jafnvel um afbrot sem framin hafa verið af því að brotamanni fannst sér sýnt virðingarleysi. Í tilvikum sem þessum er mjög mikilvægt að túlkurinn fari eilítið út fyrir þann ramma sem honum er settur, svo hann geti útskýrt menninguna, sem skýrir jafnvel ástæðuna að baki tilteknum verknaði.

Hjá öðrum deildum lögreglu er staðan önnur, t.d. almennri deild. Þar er oft verið að bregðast við erfiðum aðstæðum, að nóttu til eða um helgar, þar sem um ölvun er að ræða, ósætti og óróa. Þá þyrfti oft á túlki að halda en sjaldnast næst að kalla hann til fyrr en síðar.

H. Landlæknir.

Rætt var við Önnu Björgu Aradóttur yfirhjúkrunarfræðing og sviðsstjóra gæða- og lýðheilsusviðs og Lauru Scheving Thorsteinsson og Hildi Kristjánsdóttur, verkefnisstjóra á gæða- og lýðheilsusviði.

Vísuðu þær m.a. á skýrslu: „Réttindi innflytjenda og heilbrigðisþjónusta“, sem unnin var af Hrefnu Magnúsdóttur í samstarfi við Fjölmenningarsetur, Heilbrigðisstofnunina Ísafjarðarbæ og félagsmálaráðuneytið. Sögðu þær skýrsluna gefa góða mynd af því sem gera þarf í heilbrigðiskerfinu, þar séu lögð til ýmis úrræði og verklag sem heimfæra megi á allar heilbrigðisstofnanir og jafnvel víðar, að breyttu breytanda. Skýrslan fylgir úttekt þessari og er nánar fjallað um hana í kafla K (Fjölmenningarsetur).

Í máli þeirra kom enn fremur fram að almennt sé í heilbrigðiskerfinu mikill áhugi á því að vinna verklagsreglur um túlkajónustu svo koma megi málum í fastan farveg, en margt þurfi að vinna innanhúss af viðkomandi starfsmönnum sem þekkja umhverfið best, hvað þurfi að gera o.s.frv. Setja þarf og skýrari reglur eða kynna betur gildandi reglur um túlkajónustu hjá sjálfstætt starfandi sérfræðingum, í framkvæmd er það oftast svo að sjúklingur útvegar túlkinn, greiðir fyrir þjónustu hans og fær endurgreiðslu hjá heilbrigðisráðuneyti (ef sjúklingurinn er á annað borð skráður í heilbrigðiskerfinu). Koma þarf á samræmdu verklagi hvað þetta varðar og kynna það.

Nokkuð hefur verið rætt um að skilyrða rétt til ókeypis túlkajónustu við ákveðinn búsetutíma á landinu, t.d. 3 ár. Hefur það m.a. verið rökstutt með því að það hvetji fólk til að læra tungumálið. Þó verði alltaf að gæta að undantekningartilvikum.

Túlkarnir eru oftast góðir, það er fremur undantekningin að þeir séu óhæfir eða illa hæfir. Mikilvægt er að fagfólk kunnir að nota túlka. Í Endurmenntun Háskóla Íslands var boðið upp á framhaldsnám í málefnum innflytjenda, en hætt var við það vegna lélegrar þátttöku. Það er ekki nóg að túlkurinn sé hæfur ef fagaðilinn (sérfræðingurinn) kann ekki að nota þjónustu hans. Oft er talað of mikið og flókið má, ekki gætt þess að taka hlé eða ganga úr skugga um að sjúklingurinn hafi meðtekið upplýsingar þær sem koma þarf á framfæri o.s.frv. Það þarf að fylgja ákveðnu verklagi.

Í heilbrigðiskerfinu verður oft vart við menningarleg tabú, eitthvað sem ekki má ræða og erfitt er fyrir einstaklinginn að tala um. Stundum kemur eiginmaður með konu sinni og vill túlka fyrir hana og í sumum þeirra tilvika geta þær þá ekki rætt það sem þeim liggur á hjarta. Enn fremur er samfélag innflytjenda frá ýmsum löndum mjög lítið, stundum allir eða flestir úr sömu fjölskyldunni eða tengjast að öðru leyti. Þá er oft aðeins völ á túlki sem viðkomandi þekkir, segja má að sumar fjölskyldur séu í fjötrum vegna þessa. Ef leysa mætti slík mál með símatúlkun t.d. erlendis frá væri það mjög til bóta.

I. Sýslumaðurinn í Reykjavík.

Þau Eyrún Guðmundsdóttir, deildarstjóri sífjæðildar og Ingvar Haraldsson fulltrúi í fullnustudeild sögðu að þar sem ekki væri til mála stofnað að frumkvæði sýslumanns, heldur leitaði fólk t.d. til sífjæðildar og kröfuhafar til fullnustudeildar, að þá liti embættið svo á að þeir sem til þess leita skuli sjálfir útvega túlk ef þörf er á. Sögðu þau skilning þennan hafa verið staðfestan af dómismálaráðuneyti.

Hins vegar sögðu þau ljóst að málsaðili þurfi að skilja það sem fram fer og því hafi stundum þurft að fresta fyrirtöku ef ljóst er að hann skilur ekki hvað er á seyði. Málsaðilinn þurfi að útvega sér túlk og koma með hann vilji hann halda málinu áfram, eins og á undan er rakið lítur sýslumaður ekki á það sem sína skyldu að kalla til túlkinn og greiða honum.

Bæði skrifleg og munnleg samskipti hjá embættinu fara fram á íslensku, en til eru stöðluð bréf á ensku sem send eru til útlanda ef málsaðili í t.d. meðlagsmáli býr erlendis. Einnig eru til upplýsingar um hjónavígslu á ensku og ýmiss löggjöf líka, t.d. barnalög. Hjónavígsluræður eru til á nokkrum tungumálum, t.d. ensku, dönsku og þýsku. Ákveðinn hluti eyðublaða er einnig til á ensku og dönsku, t.d. beiðni um meðlag.

Ef sá sem til embættisins leitar talar ekki íslensku má oft leysa úr málum með því að tala ensku, því margir tala hana. Einnig koma aðilar oft með vini með sér, vinnuveitendur, fjölskyldumeðlimi eða aðra til að túlka fyrir sig. Ekki er gerð krafa um að túlkur sé löggiltur. Starfsmenn embættisins ganga úr skugga um að málsaðilar hafi skilið það sem fram fer. Það kemur fyrir að starfsmaður telur sig hafa tryggt að viðmælandinn hafi skilið þær upplýsingar sem komið var á framfæri, en síðar hefur hann borið fyrir sig að hafa ekki skilið þær. Það er einnig oft erfitt að koma upplýsingunum á framfæri því orðfæri er mjög sérhæft (eins og t.d. forsjá, umgengni, fjárnám o.s.frv.).

Fræðsla um notkun túlka væri æskileg. Sumir tala beint við túlkinn í stað þess að tala við viðmælandann sjálfan.

Ekki er nægilega tryggilega gengið frá sumum þýðingum sem sýslumaður fær í hendur. Þegar frumritið og þýðingin eru fest saman með tryggu hætti og jafnvel innsiglið, eykur það mjög á trúverðuleika þýðingarinnar, en ef um aðskilin skjöl er að ræða og jafnvel óstaðfest, leikur jafnvel vafi á hvort taka eigi þau gild.

J. Landspítali-háskólasjúkrahús.

Rætt var við Brynju Björk Gunnarsdóttur, hjúkrunardeildarstjóra á göngudeild og innskriftarmedferð. Sagði hún LSH hafa fengið gagnlega kynningu frá ICI um hvernig eigi að nota túlka. Meðal annars hafi þeim verið kynntar síðareglur um túlkun, t.d. um að túlkur skuli vera óháður. Starfsfólk þurfi að kunna að panta túlk, oft séu mállýskur misjafnar og því þurfi að tilgreina nákvæmlega hvaðan viðmælandinn komi, t.d. hvað varðar arabískar mállýskur.

Ýmsar deildir innan LSH panta tíma á göngudeild fyrir sjúkling og túlk með. Ekkert þak er á fjölda túlkana fyrir hvern og einn, þ.e. það er t.d. ekki tekið mið af dvalartíma á Íslandi eða því líkt. Það þyrfti að móta reglur og stefnu um hvort eigi að kalla til túlk í hvert sinn, að túlkurinn eigi að vera óháður o.fl. Oft þarf að kalla til túlk allt að fjórum sinnum í sömu innlögn, það þarf að koma mikilvægum og umfangsmiklum upplýsingum á framfæri og oft ekki unnt að koma þeim öllum til skila í eitt skipti. Reynt hefur verið að nota símatúlkun en það tekur lengri tíma. Flestir túlkar eru góðir en þó er þjónusta þeirra ærið misjöfn og völ á mismunandi góðum túlkum á sama tungumáli. Túlkar skilja stundum ekki hugtök í heilbrigðisþjónustunni, það þarf að skýra þau fyrir þeim svo þeir geti skýrt þau fyrir viðmælandanum. Það þarf líka að kunna að nota túlkinn, hnippa í hann ef hann stendur sig ekki.

Börn hafa stundum komið með foreldrum sínum til að túlka og vilja foreldrarnir það. Það er ekki ásættanlegt, gengur ef eiga á viðskipti í verslunum o.þ.u.l. en ekki í heilbrigðisþjónustunni. Einnig hafa eiginmenn komið með konum sínum til að túlka fyrir þær. Þó heilbrigðisstarfsmaður geri athugasemdir við það er erfitt að eiga við það því eiginmaðurinn hefur kannski túlkað á öllum stigum læknismeðferðarinnar. Þó einn starfsmaður geri athugasemdir er því léttvægt, ef væru til skýrar reglur sem öllum starfsmönnum LSH bæri að fara eftir væri staðan önnur. Oft er talað við sjúklinga á ensku ef þeir tala hana nægilega vel til að öruggt sé að þeir skilji og meðtaki upplýsingarnar.

K. Fjölmenningarsetur.

Hrefna Magnúsdóttir verkefnisstjóri hjá Fjölmenningarsetri benti m.a. á að á heimasíðu Fjölmenningarseturs er að finna orðskýringar sem eru ekki síst gagnlegar fyrir túlka (búið að setja

orðskýringar inn á pólsku en verið að vinna tailensku, rússneksu, serbnesku og ensku). Unnið hefur verið að myndrænni samskiptabók í mæðravernd og eru orðskýringar einn hluti (búið er að setja stærsta hluta bókarinnar á pólsku og tailensku en það á eftir að prófarkalesa það. Efnið verður síðan þýtt þegar búið er að kynna og fylgja eftir tilraunaútgáfu). Samantekt var send á heilsugæslur þar sem m.a. kom fram hverju þarf að huga að þegar konur koma fyrst í mæðravernd, þær koma jafnvel beint í mæðraskoðun eða ungbarnaeftirlit erlendis frá. Þar var bent á lykilatriði í tengslum við réttindi og hvar viðkomandi upplýsingar og þjónusta er að finna. Ábendingum um mikilvægar upplýsingar til að þýða var komið á framfæri og er efni um brjóstgjafir, mataræði og fleira á meðgöngu m.a. að finna á heimasíðu Lýðheilsustöðvar

Fjölmenningssetur hefur leitast við að fá upplýsingar um þýtt efni, sem til er hjá ýmsum stofnunum og aðilum. Til dæmis má nefna að erlendir starfsmenn stofnana hafa oft þýtt upplýsingaefni, setningar og orð varðandi það sem fellur undir verksvið stofnunarinnar, á sitt tungumál og mikilvægt er að safna þessu saman. Jafnframt er mikilvægt að þýða eyðublöð, styrkumsóknir o.þ.h. og að sjálfsgöðu að gera allt þetta efni aðgengilegt. Sem dæmi um efni sem mætti þýða eru greiningarlistar og matstæki varðandi börn. Einnig stöðluð eyðublöð og spurningarlistar í krabbameinsleit. Nú hafa og verið settar nýjar reglur um ungbarnavernd sem þarf að fylgja eftir því mikilvægt er að skoða hvernig foreldrar sem hafa ekki íslenskukunnáttuna til að gefa nauðsynleg svör eigi að svara spurningum m.a. í tengslum við þroskamát.

Hrefna benti á að gerð hafi verið könnun meðal starfsmanna og túlka hjá Heilbrigðisstofnun Vestfjarða (áður Heilbrigðisstofnunin Ísafjarðarbæ) varðandi verklagsreglur um túlkaþjónustu í heilbrigðiskerfinu (sjá kafla H hér að framan). Í dag virðist staðan almennt sú í heilbrigðiskerfinu að það er viðkomandi stofnun sem ræður því hvort kallaður verði til túlkur og jafnvel sums staðar er farið eftir því hversu lengi sjúklingurinn hefur verið búsettur á landinu, þegar metið er hvort kalla eigi til túlk.

Í niðurstöðum könnunarinnar voru lagðar fram tillögur um hvað þyrfti að gera til að samræma reglur um túlkaþjónustu í heilbrigðiskerfi og hvað þyrfti að gera áður en taka mætti ákvarðanir eins og hverjir ættu að koma að mótun verklags og reglna og sjá um innleiðingu þeirra og hvar þær yrðu birtar. Skýrslan var tilbúin í byrjun árs 2007 en á þeim tíma var m.a. verið að breyta starfsemi Tryggingastofnunar og stofna Sjúkratryggingar Íslands. Litið var svo á að verklag og reglur yrði að móta hjá Landlækni og heilbrigðisráðuneyti, en hugsanlega þyrftu fleiri að standa að baki, t.d. félög túlka og samtök innflytjenda. Ekki var fastmótað hver ætti að sjá um endurskoðun túlkaþjónustunnar, gerð verklagsreglnanna, kynningu þeirra og uppfærslu.

Eitt af því sem bent var á í könnuninni var að það eigi að vera sameiginleg ákvörðun sjúklings og læknis hvort kalla eigi til túlk, nú er það stofnunin sem ræður því. Lagt var til að unnar yrðu verklagslýsingar til að styrkja starfsmenn í störfum og að reglurnar ættu jafnt að koma að gagni og vera fyrir sjúklinginn sjálfan, starfsmenn og túlka. Áhersla var lögð á trúnað og fagmennsku; að móta verklagsreglur og verkferli. Tekið var mið af hvernig þjónustunni var háttáð hjá Heilbrigðisstofnuninni Ísafjarðarbæ (nú Heilbrigðisstofnun Vestfjarða), það verkferli var metið og gerðar tillögur til úrbóta.

Lagt var til að þjónusta við innflytjendur yrði endurskoðuð, og að fag- og gæðaráð hjá stofnuninni myndi skoða starfshætti og gera úrbætur. Verklagsreglur ætti að móta innandyra af gæðaráði fyrir stofnunina í heild og allar deildir sem undir hana heyra.

Þá var lagt til að gerðir yrðu skriflegir samningar við túlka og heilbrigðisstarfsfólk innan stofnunar, en oft tali starfsfólkið annað tungumál, nauðsynlegt sé að kanna tungumálakunnáttu starfsmanna svo þeir geti túlkað í þeim tilvikum að ekki er þörf á menntuðum túlki.

Lagt var til að eyðublöð yrðu þýdd á fleiri tungumál og að gefnar yrðu út rafrænar handbækur og upplýsingar á öðrum tungumálum settar á heimasíðu stofnunarinnar og hún endurskipulögð. Þá var lagt til að gefa út samskiptabók í mæðravernd og ungbarnaefirliti, orðskýringar og að veitt yrði fræðsla til starfsmanna og túlka og frá starfsmönnum til túlka og öfugt. Fræðslan skyldi m.a. taka til þess hvenær eigi að nota túlk og hvenær ekki, hverjir eigi rétt á túlkþjónustu, hvaða notendur þurfi þjónustuna og hvernig eigi að haga henni eftir t.d. aldri kyni, kynferði og þjóðerni. Upp úr tillögum um nám og námskeið fyrir túlka var m.a. samvinna við samfélagstúlkánámið í Háskóla Íslands og síðar samfélagstúlkánám á framhaldsskólastigi sem kennt er við Menntaskólann á Ísafirði. Í skýrslunni var einnig bent á hvernig haga mætti túlkþjónustunni svo hún auðveldi innflytjendum að aðlagast betur og að skoða þyrfti hvernig þjónustan nýttist. Endurskoða þyrfti þjónustu og fjármagn og skilgreina fjármagn í túlkun. Eitt af því sem þyrfti endurskoðunar við væru skráningar, t.d. upplýsingar varðandi heilsufarsvandamál og úrlausnir. Hluti af skráningunni væri einnig á hvaða tungumáli einstaklingurinn fái heilbrigðisþjónustuna. Þá var og bent á að hagræða mætti með því að hafa tiltæka túlka á tilteknu tungumáli á tilteknum tíma svo þeir sem tali tungumálið geti leitað læknis eða eftir annarri heilbrigðisþjónustu á þeim tíma.

Bent var á ýmsar aðrar leiðir til að koma upplýsingum á framfæri og þannig spara túlkun, s.s. að hafa tiltæka orðalista, þýðingar á tilteknu efni og myndrænar upplýsingar. Þá var lögð áhersla á samræmingu reglna um túlkþjónustu milli stofnana, þýðingar og samræmingu vinnubragða og reglna. Einnig að samnýta upplýsingar og gera samninga við túlka. Enn fremur var lagt til að túlkþjónusta yrði skilgreind sem sérfræðiþjónusta og þá þyrfti jafnvel beiðni til að sækja um hana, t.d. eins og stoðþjónusta.

Í könnuninni var einnig skoðað hvernig staðið var að túlkþjónustu í heilbrigðiskerfinu í nágrannalöndum okkar. Þar mátti finna ýmsar nýjar nálganir; í Svíþjóð var t.d. tengiliður við túlka og sjúklinga á hverri heilbrigðisstofnun og sjúklingarnir höfðu meira að segja um það en hér hvort þeir fengju túlkþjónustu eða ekki.

Þá voru lögð til viðmið í tengslum við verklagsreglur, s.s. aldrei að nota börn sem túlka, að einstaklingar undir 18 ára aldri væru ekki látnir túlka; að skriflegt leyfi yrði fengið hjá sjúklingi ef túlkur ætti að fá upplýsingar í hendur; ekki ætti að taka mið af lengd dvalar viðkomandi sjúklings á Íslandi þegar metin væri þörf á túlkþjónustu og loks að lækningarnar mæti ekki þörfina einhliða heldur lækningarnar eða viðkomandi heilbrigðisstarfsmaður sem bæði um túlkþjónustuna og sjúklingurinn í sameiningu.

Loks voru eftirfarandi tillögur lagðar fram til þess að auðvelda sjúklingum, heilbrigðisstarfsfólki og túlkum samskipti, upplýsingamiðlun og þjónustu:

- Endurskoðun á þjónustu og fjármagni – fjárlög/úthlutun til stofnana, stefnumótun
- Skýrari reglur – verklagsreglur, tilmæli eða klínískar leiðbeiningar.
- Markvissar skráningar í heilbrigðiskerfinu sem endurspegli starfsemi heilbrigðisþjónustunnar, heilsuvanda skjólstaðinga og úrlausnir heilbrigðisstarfsmanna þegar um þjónustu til innflytjenda er að ræða.
- Aðgengilegra form varðandi upplýsingarmiðlun– vefsíður, eyðublöð, bæklingar.
- Fjölbreyttari úrræði – orðalistar, myndir, samskiptabækur og fleira.
- Samræming á milli stofnana - á ýmsum þjónustubáttum.
- Skipulag á þýðingum – fá heildarsýn og forgangsraða.
- Sameiginleg þjónusta - túlkþjónusta samnýtt.
- Samningar við túlka eða túlkþjónustur – aukin hagræðing og aukin þjónusta
- Fræðsla frá heilbrigðisstarfsfólki til túlka og öfugt – heilbrigðisfræðsla, orð, hugtök og fleira

- Nám og námskeið fyrir túlka og heilbrigðisstarfsfólk – samvinna við menntastofnanir, félög og fyrirtæki.⁶

III. Viðhorf þjónustuveitenda.

Til þess að fá yfirsýn yfir túlkaþjónustu á Íslandi, stöðu hennar og þörf fyrir slíka þjónustu, er auk þess að ræða við helstu þjónustukaupendur í opinberri stjórnarsýslu og hjá opinberum stofnunum, nauðsynlegt að fá viðhorf þjónustuveitenda, reynslu þeirra og tillögur.

A)

Í þessu augnamiði var rætt við Sabine Leskopf, framkvæmdastjóra AUS og fyrrverandi verkefnisstjóra í Túlka- og þýðingþjónustu Alþjóðahússins. Sabine er MA í viðskiptafræði, ensku og rússnesku/þýskukennari fyrir útlendinga. Hún er og stundakennari í túlkafræði við HÍ og situr í stjórn Félags túlka (www.felagtulka.is). Í viðtali skýrsluhöfundar við Sabine komu fram eftirfarandi sjónarmið og ábendingar:

Fræðsla fyrir notendur túlkaþjónustu:

Sabine lagði áherslu á nauðsyn þess að notendur túlkaþjónustu fengju fræðslu í því hvernig ætti að nota túlk. Þessu til skýringar nefndi hún eftirfarandi dæmi um ástæður þess að notendur túlkaþjónustu þyrftu að kunna að nota túlk:

- Til að geta metið hvort þarf að kalla til faglega menntaðan og óháðan túlk í tilteknu tilviki. (í einhverjum minni háttar tilvikum mætti kalla til starfsfólk sem talar viðkomandi tungumál).
- Hvar og hvernig eigi að panta túlkinn- strax við pöntun er hægt að gera mistök ef notandi þjónustunnar er ekki nógu vel að sér, pantar t.d. vitlaust tungumál (s.s. Tagalog í stað Sebuano fyrir filippseyskan skjólstaðing). Það þarf að borga túlkinum fyrir að mæta þótt pantaður hafi verið túlkur á röngu tungumáli.
- Mikilvægt er að upplýsa viðmælandann um að túlkur verði pantaður, stundum ríkir til dæmis ekki traust til túlks vegna smæðar samfélags þar sem allir þekkja hver annan. Ef viðmælandinn hefur neikvæð viðhorf til túlks, finnst það hugsanlega óþægilegt að þurfa að ræða viðkvæm mál fyrir framan ókunnugan aðila en enginn gerir sér grein fyrir því, er grundvöllur samtalsins ófullnægjandi og túlkurinn nýtist ekki.
- Einnig er ekki síður mikilvægt að upplýsa viðmælandann um að túlkur verði kallaður til því annars kann hann að afþakka túlk þegar hann er kominn á staðinn. Hvert útkall kostar sitt, starfsfólk sem t.d. er ekki nógu vel upplýst getur því kostað stofnunina talsverðar fjárhæðir sem komast hefði mátt hjá.
- Til að geta metið hvort upplýsingarnar komast til skila þarf að læra ákveðna samtalstækni, aldrei er nóg að spyrja „Skilur þú mig?“ þar sem útlendingurinn er vanur að svara slíkum spurningum játandi þótt hann skilji einmitt ekki til að viðurkenna ekki vankunnáttu sína og máttleysi.

⁶ Sjá meðfylgjandi skýrslu: Réttindi innflytjenda og heilbrigðisþjónusta, bls. 44.

- Til að byrja viðtalið rétt, þ.e. upplýsa aðila um skyldur sínar og réttindi, hlutverk tólks o.s.frv. Þannig er hægt að fyrirbyggja ýmis vandamál og misskilning, t.d. að viðmælandinn spyrji túlkinn um ráð eða beri ekki traust til hans.
- Til að fyrirbyggja að túlkurinn sé settur í hlutverk sem hann á ekki að sinna og gerir hann í rauninni óhæfan til að sinna starfinu áfram, eins og t.d. þegar túlkurinn var beðinn um að verða umboðsaðili viðmælanda gagnvart stofnuninni.
- Til að geta metið hvort viðkomandi túlkur uppfyllir þær kröfur sem gera verður til hans.

Í stjórnáskilningnum eru engar formlegar gæðakröfur eða kröfur um lágmarksmenntun af hálfu notenda túlkabjónustu, en Sabine telur mega spara umtalsverða fjármuni til langs tíma með því að nota túlk á réttan hátt.

Nauðsyn á menntun tólka:

Á Íslandi í dag eru bara gerðar kröfur á sviði dómtólkunar (sjá lög nr. 148/2000, um dómtólka og skjalapýðendur), en engar opinberar kröfur gerðar til tólka að öðru leyti. Þá er og lítil menntun í boði fyrir tólka, að vísu kennsla á menntaskólastigi á Ísafirði en hætt hefur verið hagnýtu námi í samfélagstúlkun sem kennt var við HÍ vegna fjárskorts. Þar er aðeins kennsla í túlkunarfræðum fyrir táknmálastólka.

Á tíma Sabine í Alþjóðahúsi fóru tólkar á eitt námskeið að jafnaði 6-8 tíma. Enn fremur voru haldin fræðslukvöld og farið yfir orðalista varðandi túlkun á ýmsum sviðum, s.s. hjá lögreglu, fyrir dómi og í heilbrigðiskerfi.

Sabine sat þá einnig í Félagi tólka sem hélt fræðslukvöld í samstarfi við stofnanir, t.d. fræddi starfsmaður RKÍ tólka um orðaforða og reynslu af að nota túlk og túlkur sem hafði oft túlkað fyrir RKÍ sagði frá sinni reynslu. Oft fengu túlkarnir orðalista sem þeir áttu að þýða á eigið tungumál. Það var undir túlkunum komið hvort þeir sóttu slíka fræðslu eða ekki en í Alþjóðahúsi fengu tólkar fleiri verkefni ef þeir sóttu fræðslu. Þess ber að geta að launin sem í boði eru fyrir tólka eru mjög lág og á þenslutímum var erfitt að fá fólk til starfa í þessu og eins erfitt að halda uppi gæðakröfum. Telur Sabine óneitanlega vera samhengi milli þess hversu oft fagfólk veit lítið um hlutverk tólks og hversu mikil áhersla var lögð af hálfu hins opinbera á að halda greiðslum vegna túlkastarfs í lágmarki. Greiðslur til tólks voru á bilinu 4500-5000 kr. fyrir tveggja tíma útkall og verðið sem flestar stofnanir borga samkvæmt rammisamningum um túlkabjónustu er á bilinu 6-7500, á meðan löggiltur túlkur myndi sjaldan rukka minna en þriggja tíma útkall á bilinu 15-20.000 kr.

Sabine lagði til að veitt yrði einhvers konar starfsleyfi sem byggt yrði á lágmarkskröfum til tólks hjá opinberum aðilum (t.d. um námskeið, fræðslu, þjálfun sem viðkomandi þyrfti að uppfylla). Slíkt starfsleyfi væri ákveðin lausn ef opinberir aðilar vilji tryggja gæði túlkunar og að fjármunum til hennar verði sem best varið. Leyfið mætti útfæra á ýmsan hátt, t.d. væri hægt að sérhæfa sig í túlkun fyrir heilbrigðiskerfið og kröfur yrðu mismunandi eftir sviðum, aðrar kröfur og ábyrgð eiga við á heilbrigðissviði en í t.d. leikskólum. Opinber stofnun, eins og Landspítalinn til dæmis, gæti þá gert það að skilyrði að einungis tólkar sem uppfylli þessar kröfur fái að túlka hjá þeim.

Um leið og gerðar yrðu kröfur yrði jafnframt að tryggja framboð og möguleika á menntun eða raunfærnimati. Mjög reyndur túlkur myndi væntanlega standast mat og fá viðurkenningu en fyrir aðra þyrfti að huga að námsframboði. Hugsanlega yrði tilkostnaður einhver í upphafi en svo þyrfti þó ekki að vera því raunhæft sé að áskilja þáttökugjald í námskeiði, einstaklingurinn sé að sækja sér réttindi og eðlilegt að hann greiði fyrir þau. Þegar til lengdar liti myndi þessi tilhögun skila umtalsverðum sparnaði, því vól yrði á mun fleiri hæfum tólkum en nú er og gæði og öryggi túlkunar ykist til muna.

Sabine benti einnig á að dýrt sé að taka próf til að öðlast löggildingu sem skjalapýðandi og dómþúlkur og að það komi jafnvel í veg fyrir að einstaklingar leitist eftir löggildingu, sérstaklega á sjaldgæfum tungumálum.

En þess ber að gæta að stundum er mjög erfitt að gera þær kröfur er að framan greinir, t.d. þegar um mjög sjaldgæf tungumál er að ræða, m.a. mongólsku, nepölsku, amharísku, þá er jafnvel bara völ á einum túlki, sem getur verið góður en einnig ekki fær um að standast þær kröfur sem gera ætti til hans. Í slíkum tilvikum verður að gera ráð fyrir undantekningum, meta út frá aðstæðum hvort forsvaranlegt sé að nota þjónustu túlsins.

Að mati Sabine þarf að vekja mun meiri athygli á aðstæðum þar sem börn eru notuð sem túlkar. Í Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna er lögð áhersla á að t.d. kennarar virði menningarlegan bakgrunn nemenda sinna og hafi góð samskipti við foreldra og forráðamenn. Ef nemandi og fjölskylda hans hafa annað móðurmál en íslensku og tala íslensku ekki nægilega vel þarf að nota túlka til að tryggja að upplýsingum sé komið á framfæri við nemendur og foreldra. Þetta eru sjálfsgöð mannréttindi barna og varin af Barnasáttmálanum. Það eru enn fremur mannréttindi barna að fá að stunda nám ótruflað, dæmi eru um tilvik þar sem t.d. pólskumælandi barn var kallað úr kennslustundum til að túlka fyrir starfsfólk skólans í eldhúsinu og foreldra sína. Foreldrar vilja oft frekar að börnin túlki en einhver fullorðin manneskja úr þeirra samfélagi ef um eitthvað viðkvæmt mál er að ræða, en þeir sem hafa þekkingu vita að þetta er brot á réttindum barnsins og að foreldrið fær ekki rétta þjónustu, er því í raun bæði brot á réttindum barna og foreldra.

Annað sem gæta þarf að; túlkur getur verið fær í tungumáli landsins sem hann býr í en hefur jafnvel mjög takmarkaðan orðaforða á eigin tungumáli og á ákveðnum sviðum. Þetta gildir sér í lagi um fólk sem flutt hefur ungt að aldri og þekkir ekki hugtök t.d. í heilbrigðiskerfi, félagsmálakerfi og jafnvel menntakerfi á móðurmáli sínu. Hann getur því ekki miðlað upplýsingum áfram til þess er þarf túlkun. Sá síðast nefndi kann jafnvel heldur ekki hugtökin á eigin tungumáli og skilur ekki íslenskuna. Gott dæmi um hversu flókin þessi samskipti geta verið er til dæmis um börn sem kannski skilja hvorki flókin hugtök í stærðfræði á eigin móðurmáli né á íslensku. Það að panta túlk í prófi leysir þá ekki málið því þó túlkurinn kunnir hugtökin í báðum tungumálum er útkoman engin. Túlkurinn veit að hann má ekki hjálpa barni að leysa dæmi í prófinu en verður samt að bregðast við þessu til að sinna sínu hlutverki.

Af hverju er starf túlsins svo ábyrgðarfullt?/af hverju er þörf fyrir aukna menntun túlka?

- Samfélagstúlkar þurfa yfirleitt að vinna úr og yfir á 2 tungumál, ekki eins og ráðstefnutúlkar sem túlka yfirleitt yfir á móðurmál.
- Samfélagstúlkar eru í mjög flóknu hlutverki – eiga að vera ósýnilegir (hugmynd um túlk sem vél) en á sama tíma þegar báðir viðmælendur hafa ekki fengið fræðslu um hlutverk túlks er krafist þess að þau séu “cultural mediators”, trúnaðarmenn, o.s.frv. Ósjaldan er þess krafist af túlkinum að hann taki fleiri skyldur að sér og eiga óreyndir túlkar mjög erfitt með að setja mörk.
- Næstum því alltaf er um mikilvægt og viðkvæmt málefni að ræða (heilsu, öryggi, börn, réttindi) sem krefst nákvæmni og ábyrgðar og geta afleiðingar ef ekki er túlkað rétt verið alvarlegar.
- Sálrænt álag getur verið gríðarlegt – ómenntaður túlkur sem aldrei fær að ræða sitt hlutverk, vinna úr ágreiningi o.s.frv., á miklu erfiðara með að ráða við reynslu sína (túlka í barnaverndarmáli, kynferðisbrotamáli, fyrir hælisleitendur).
- Í mörgum löndum eru samfélagstúlkar sérhæfðir, túlka einungis á spítölum, hjá félagsþjónustu en það er ekki hægt hér, hér þarf að túlka í starfsmannasamtali í byggingariðnaði, foreldraviðtali,

á geðdeild eða fyrir dómi og vegna smæðar samfélagsins er ekki völ á sérhæfðum túlki á hverju sviði.

Sjóður fyrir notendur túlkaþjónustu:

Að lokum lagði Sabine til að komið yrði á fót sjóði, í svipuðu formi og nú er til fyrir heyrnarlausu og sækja má í hjá Samskiptamiðstöð heyrnarlausra. Sjóður þessi ætti fyrst og fremst við í tilvikum þegar leitað er eftir þjónustu á einkaréttarsviði, dæmi: félagslega einangraður unglingur sem fengi viðtal hjá íþróttafélagi (hann sjálfur og jafnvel foreldrar hans líka) til að fara af stað, jafnvel bara í fyrsta skipti. Fyrir túlkaþjónustu einu sinni er kannski búið að koma unglingi sem annars væri einangraður og jafnvel byrði á þjóðfélaginu síðar meir inn í íþróttastarf. Það myndi spara stórfé þegar til lengdar lætur og stuðla að gagnkvæmri aðlögun. Um slíkan sjóð yrðu að sjálfsögðu að gilda skýrar verklagsreglur um úthlutun, t.d. að til þurfi umsögn frá kennara, félagsráðgjafa, hjúkrunarfræðingi eða lækni um nauðsyn þess að viðkomandi fái túlkaþjónustu.

B)

Ingibjörg Hafstað er löggiltur dómtúlkur á rússnesku og kennari í íslensku fyrir útlendinga. Hún hefur þróað námsefni og aðferðir við kennsluna, t.d. í starfstengdri íslenskukennslu. Ingibjörg hefur einnig haldið námskeið í hvernig eigi að nota túlk og hefur viðurkenningu dómsmálaráðuneytis til að framkvæma íslenskupróf, t.d. fyrir útlendinga sem hyggjast sækja um búsetuleyfi á Íslandi.

Ingibjörg hefur sjálf unnið mikið sem túlkur. Hún vann enn fremur drög að handbók um túlkun sem kennd er við Menntaskólann á Ísafirði og er sennilega eina íslenska kennsluefnið sem til er. Mikið hefur verið rætt og ritað um hin flóknu ferli sem túlkun er síðustu misseri og hefur viðhorf til túlkunar breyst t.d. í Evrópu. Ingibjörg byggir á hugmyndafræði (reglum) og sjónarmiðum um túlkun sem rutt hafa sér til rúms á seinni árum, um þríhliða samtal (triadic exchanges). Þessi sjónarmið eru upprunnin í Bretlandi og hafa náð útbreiðslu í Evrópu, t.d. á Norðurlöndum og fylgi við þau aukist. Meðal annars er sums staðar í Bretlandi litið svo á að túlkurinn hafi hlutverki að gegna sem talsmaður viðmælanda og það eru umræður í gangi um þetta.

Ingibjörg segir ákveðinn vanda fólgin í því að reglurnar í flestum löndum þ.á.m. á Íslandi, lýsi fyrst og fremst (segi túlkinum bara) hvað túlkurinn á ekki að gera, en ekki hvað hann á að gera. Reglurnar, sé þeim fylgt staðfastlega, komi í veg fyrir að túlkurinn geti leiðrétt misskilning. Sem dæmi má nefna misskilning um notkun lyfja, túlkurinn áttar sig á því að sjúklingurinn skilur lækinn ekki rétt, ef túlkurinn fer bókstaflega eftir reglunum þá segir hann ekkert og stofnar þannig jafnvel sjúklingnum í hættu.

Í samfélagstúlkun verður að hafa þekkingarmuninn í huga. Oftast er annar aðilinn í samtalinu sérfræðingur á sínu sviði en hinn aðilinn er að sækja sér upplýsingar um mál sem hann veit takmarkað eða ekkert um og þekkir ekki til laga, reglna, síða og fleira varðandi umræðuefnið. Það þarf því að byrja á byrjuninni og túlkurinn þarf að túlka og samtímis tryggja að viðmælandinn (innflytjandinn) skilji. Það ætti alltaf að vera á ábyrgð sérfræðingsins að tryggja að allt komist til skila. Það er því nauðsynlegt að nota orðaforða og málstíl sem innflytjandinn skilur. Reglur segja að túlkurinn eigi að túlka allt sem sagt er, faglegur orðaforði og akademískur málstíll gæti auðveldlega farið fyrir ofan garð og neðan hjá viðmælanda. (Þetta er spurning um vald, heimamaðurinn er með völd, þekkir umhverfið en ekki útlendingurinn).

Við túlkun þarf að að snúa samtalinu upp í þríhliða samtal (þ.e. sérfræðingurinn kemur skilaboðum á framfæri, túlkurinn túlkar þau og sérfræðingurinn með hjálp túlksins gengur úr skugga um að upplýsingum hafi verið komið til skila) ekki tvíhliða, mikilvægt að allir skilji það. Menningartúlkurinn túlkar líkamstjáningu viðmælanda og útskýrir viðbrögð og menningu hans. Það þarf að kenna notendum túlka menningarlæsi. Túlkar eru stundum gagnrýndir fyrir að vera ófaglegir ef þeir túlka

ekki beint allt sem sagt er og einnig fyrir að hafa ekki komið öllu sem Íslendingurinn sagði skilmerkilega til skila. Oft eru aðstæður þannig að ekki er unnt að gera hvort tveggja í einu. Ef sérfræðingurinn kann ekki að nota þríhliða samtal, þ.e. að koma upplýsingum áleiðis er hann að koma ábyrgðinni yfir á túlkinn, þá er það orðið verkefni túlksins að tryggja að öllu sé komið réttilega á framfæri.

Sérfræðingurinn er alltaf sá sem þarf að tryggja að viðmælandinn hafi meðtekið upplýsingarnar og skilji þær. Allir sérfræðingar sem hafa með útlendinga að gera þurfa að gera sér grein fyrir þessu, læra þetta og temja sér ákveðin vinnubrögð. Þeir verða að tryggja frá upphafi að verið sé að tala um sama hlutinn, ekki ganga út frá neinni þekkingu viðmælanda á svið umræðuefnisins. Íslendingurinn talar út frá ákveðinni þekkingu og gefur sér að viðmælandinn hafi hana líka, ef ekki er byrjað frá grunni og talað um sama hlutinn er samtalið ónýtt. Þetta gerist alltof oft. Útlendingur sem mætir í viðtal í skóla eða hjá barnaverndaryfirvöldum veit ekki hvers vegna hann er þarna, út á hvað viðtalið gengur.

Sá sem þarf túlkun er oft í veikri félagslegri stöðu. slæmu ástandi, túlkurinn er oft sá eini í viðtalinu sem veit hversu mikill þekkingarmunur er hjá viðmælendunum tveimur og áttar sig á ef miskilningur er á milli þeirra. Þarna þarf túlkurinn að koma inn til að tryggja að viðmælandinn meðtaki það sem sagt er. Sérfræðingurinn þarf með spurningum að tryggja að viðmælandi hafi skilið.

Eins og áður segir, eru reglurnar til leiðbeiningar um hvað megi ekki, en dæmi hafa sannað að það má ekki vera of bundinn af reglunum því aðstæður sem geta komið upp eru oft ófyrirsjáanlegar og engar reglur geta náð utan um þær. Túlkurinn þarf líka að tryggja sameiginlegan skilning, ef sérfræðingurinn hefur ekki þá þekkingu að hann geti tryggt að svo sé. Til dæmis hefur komið fyrir að gripid er frammí fyrir túlkinum þegar hann er að útskýra, notandi túlksins telur sig hafa komið upplýsingum á framfæri af því að túlkurinn hefur fengið þær. Ef er ekki sameiginlegur skilningur skiptir ekki máli hvað verið er að ræða um, samtalið er ónýtt.

Menningartúlkur getur túlkað menningu og þarf að hafa leyfi til að segja frá því sem skiptir máli og útskýra.

IV. Löggjöf um túlkabjónustu á Norðurlöndunum.

Hér á eftir verður gerð grein fyrir löggjöf á Norðurlöndunum sem felur í sér rétt til túlkunar eða að slíkan rétt má leiða af löggjöfinni, reglum settum samkvæmt henni, meginreglum laga eða eðli máls. Ekki verður gerð grein fyrir norræna tungumálasáttmálanum sem tryggir ríkisborgurum Norðurlanda rétt til að nota eigið tungumál í samskiptum við stjórnvöld í öðru Norðurlandi en heimalandi sínu og að fá þýðingu skjala ef þörf er á. Þá er heldur ekki vikið að sérreglum um túlkun fyrir þá sem tala samísku, finnsku, meänkieli o.fl. Ekki er um tæmandi talningu að ræða, heldur er leitast við að gefa glögga mynd og yfirsýn yfir reglur um túlkun á Norðurlöndunum og að tilgreina þau lög og reglur er nýst geta við smíði á lagafrumvarpi um aðlögun innflytjenda og heildarskoðun og mat á reglum um túlkun á Íslandi.

1. Ísland:

Í eftirfarandi lögum er að finna ákvæði um rétt til túlkunar:

a) *Lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklinga, 5. gr:*

“Sjúklingur á rétt á upplýsingum um:

a. heilsufar, þar á meðal læknisfræðilegar upplýsingar um ástand og batahorfur,

b. fyrirhugaða meðferð ásamt upplýsingum um framgang hennar, ábættu og gagnsemi,
c. önnur hugsanleg úrræði en fyrirhugaða meðferð og afleiðingar þess ef ekkert verður aðhafst,
d. möguleika á að leita álíts annars læknis eða annarra heilbrigðisstarfsmanna eftir því sem við á um meðferð, ástand og batahorfur.

Þess skal getið í sjúkeraskrá sjúklings að upplýsingar samkvæmt þessari grein hafi verið gefnar. Upplýsingar samkvæmt þessari grein skulu gefnar jafnóðum og tölafni skapast og á þann hátt og við þau skilyrði að sjúklingur geti skilið þær.

Eigi í blut sjúklingur sem ekki talar íslensku eða notar táknmál skal honum tryggð túlkun á upplýsingum samkvæmt þessari grein.”

b) Lög um meðferð sakamála nr. 88/2008:

Í 12. gr. og 63. gr. er mælt fyrir um tilkvaðningu dómtúlks ef sá sem gefur skýrslu fyrir dómi eða hjá lögreglu (hvort sem er vitni eða sakborningur) talar ekki íslensku nægilega vel.

Í þessu sambandi skal og bent á V. kafla laganna, reglur um réttargæslu, fella má kostnað af túlkun viðtala brotþola við lögmann undir málskostnað við starf réttargæslumanns, samkvæmt 48. gr. laganna. Sama á við um túlkun viðtala verjanda við sakborning, hvort sem hann er í gæsluvarðhaldi eða gengur laus því hvorugu starfinu er unnt að gegna án þess að geta rætt við umbjóðandann, sakborninginn eða brotþolann og þ.a.l. er kostnaður af túlkun felldur undir viðkomandi lagaákvæði þó það sé ekki sagt beinum orðum í lögnum. Dómari úrskurðar þóknun lögmanns og síðan er útlagður kostnaður greiddur samkvæmt reikningi. Enn fremur skal bent á umfjöllun hér síðar um stjórnsýslulög og rétt til túlkunar, en sá skilningur sem lagður er í skyldu stjórnvalds til að útvega túlk samræmist því sem að framan greinir.

c) Lög nr. 90/2008, um leikskóla:

Í 9. gr. er fjallað um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkajónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt ákvæðum 9. gr.).

d) Lög nr. 91/2008, um grunnskóla:

Í 16. og 18. gr. er að finna ákvæði um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkajónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt 18. gr. og upplýsa um rétt til túlkajónustu við móttöku barna í skólann samkvæmt 16. gr.).

e) Lög nr. 92/2008, um framhaldsskóla:

Í 4. mgr. 35. gr. laganna er mælt fyrir um skyldu framhaldsskóla til setja sér áætlun um móttöku nemenda og skal hún vera aðgengileg nemendum og foreldrum. Skal greina foreldrum með annað móðurmál en íslensku og heyrnarlausum foreldrum frá möguleikum á túlkajónustu.

f) Lög nr. 49/2005, um fullnustu refsinga:

Í 40. gr. laganna segir að fangi eigi rétt á túlki þegar honum er gerð grein fyrir réttindum sínum og skyldum í afplánun sé þess þörf. Hann á jafnframt rétt á að hafa samband við lögmann sinn með aðstoð túlks þegar þurfa þykir.

g) Lög nr. 96/2002, um útlendinga:

Ákvæði 2. mgr. 24. gr. laganna er svohjóðandi:

„Í máli vegna umsóknar um hæli eða máli þar sem ákvæði 45. gr. eiga við, svo og í máli er varðar frávisun eða brottvisun, skal stjórnvald, eftir fremsta megni, sjá um að útlendingurinn eigi kost á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri á tungumáli sem hann getur tjáð sig á svo að viðunandi sé.“

h) Lög um mannréttindasáttmála Evrópu nr. 62/1994:

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að hver sá maður, sem tekinn sé höndum, skuli án tafar fá vitneskju, á máli sem hann skilur, um ástæðurnar fyrir handtökunni og um sakir þær sem hann er borinn. Í 6. gr. laganna eru reglur um réttláta málsmeðferð. Þar segir m.a. að hver sá sem borinn sé sökum um refsiverða háttsemi skuli fá án tafar, á máli sem hann skilur, vitneskju í smáatriðum um eðli og orsök þeirrar ákæru sem hann sæti og að hann skuli fá ókeypis aðstoð tólks ef hann skilur hvorki né talar mál það sem notað er fyrir dómi.

Í eftirfarandi lögum er ekki kveðið á um rétt til túlkunar en tekin eru nokkur dæmi um ákvæði þeirra sem þykja sýna skyldu stjórnvalds til að kalla til túlk ef þörf er á.

i) Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991:

Í 1. mgr. 58. gr. segir: „Við meðferð mála og ákvörðunartöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við skjólstaðing eftir því sem unnt er, að öðrum kosti við talsmann ef hann er fyrir hendi.“ Ákvæðið felur í sér rétt skjólstaðings til þátttöku í ákvarðanatöku í máli er hann varðar. Sé einstaklingurinn ekki nægilega vel talandi á íslensku og hafi ekki talsmann þá verður ekki annað séð en að stjórnvaldi beri að kalla til túlk svo skjólstaðingur fái gætt réttar síns til þátttöku í ferlinu.

j) Lög nr. 100/2007, um almannatryggingar:

Í 1. og 2. mgr. 52. gr. laganna er kveðið á um skyldur umsækjanda og bótaþega til að láta upplýsingar í té og hverju það varði verði það ekki gert eða rangar upplýsingar gefnar. Ekki verður annað séð en að stjórnvald hafi leiðbeiningarskyldu við þessa einstaklinga þar sem það getur jafnvel varðað þá réttindamissi sé ekki rétt frá málum gengið.

Samkvæmt 3. mgr. 52. gr. laganna er starfsmönnum skylt að kynna sér til hlítar aðstæður umsækjanda og bótaþega og gera þeim grein fyrir ýtrasta rétti þeirra samkvæmt lögnum, reglugerðum settum á grundvelli laganna og starfsreglum stofnunarinnar. Ekki verður annað séð en af skyldu starfsmanna samkvæmt ákvæði þessu leiði að kalla þurfi til túlk ef einstaklingur talar ekki íslensku nægilega vel.

k) Lög nr. 112/2008, um sjúkratryggingar:

Þar er ekki að finna samsvarandi ákvæði við 3. mgr. 52. gr. laga um almannatryggingar, en 34. gr. laganna inniheldur ákvæði í líkingu við 1. og 2. mgr. 52. gr.

l) Lög nr. 91/1991, um meðferð einkamála, 10. gr:

“Þingmálið er íslenska.

2. Nú gefur maður skýrslu fyrir dómi sem kann ekki íslensku nægilega vel, og skal þá aðilinn sem blutast til um skýrsluþjófna kalla til löggiltan dómtúlk. Dómari kveður þó til löggiltan dómtúlk ef það leiðir af samningi við erlent ríki. Sé ekki kostur á löggiltum dómtúlki er dómara rétt að samþykka að annar hæfur maður annist þýðingu, en sá skal þá undirrita beit í þingbók um að hann muni rækja starfann eftir bestu getu og ber honum að staðfesta þýðingu sína fyrir dómi ef hún er vefngd. Aðilinn greiðir kostnað af starfa túlks, en kostnaðurinn skal þó greiddur úr ríkissjóði í einkarefsimálum og málum um faderni barna og lögræðissviptingar, svo og ef dómari kveður til dómtúlk vegna ákvæða samnings við erlent ríki.”

m) Stjórnsýslulög, nr. 37/1993:

Í 1. mgr. 7. gr. er vikið að leiðbeiningarskyldu. Þar segir að stjórnvald skuli veita þeim sem til þess leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerti starfssvið þess. Ákvæði 10. gr. lýtur að rannsóknarreglu stjórnsýslulaga, að stjórnvald skuli sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Um andmælarétt aðila máls er fjallað í 13. gr. laganna.

Vandséð er að stjórnvald fái gætt leiðbeiningar- og rannsóknarskyldu sinnar eða málsaðili andmælaréttar síns ef hann skortir íslenskukunnáttu og honum er ekki tryggð túlkun. Á það ekki síst við ef stjórnsýslumálið leiðir til úrskurðar eða ákvörðunar stjórnvalds um réttindi og skyldur málsaðila, þ.s. hann getur ekki gætt andmælaréttar síns eða hagsmuna að neinu leyti ef hann skilur ekki það sem fram fer. Í Norrænum rétti, eins og fjallað verður um í næsta kafla, er almennt litið svo á að af ákvæðum stjórnsýslulaga og meginreglum stjórnsýsluréttar leiði að stjórnvaldi sé skylt að kalla til túlk til að það nái að gegna skyldum sínum gagnvart málsaðila sem ekki skilur tungumálið eða skilur það ekki nægilega vel.

Af ýmsum öðrum ákvæðum stjórnsýslulaga, t.d. 20. gr. um birtingu stjórnvaldsákvörðunar og leiðbeiningar, má jafnframt leiða skyldu stjórnvalds til að tryggja aðila máls túlkþjónustu.

2. Danmörk:

Í danskri löggjöf er ekki að finna mörg ákvæði er kveða á um rétt til túlkþjónustu en almennt er litið svo á, eins og nefnt er hér að framan, að stjórnsýslulög leggi stjórnvöldum skyldur á herðar til að tryggja að aðilar máls fái þær upplýsingar og leiðbeiningar sem þeim ber og í því felist skylda til að kalla til túlk ef þarf. Þessi framkvæmd er þó háð mati viðkomandi stjórnvalds. Verður nánar fjallað um þessi atriði í næsta kafla.

Ýmis ákvæði danskra laga og reglna varðandi túlkun:

a) Lög nr. 808 frá 8. júlí 2008, um útlendinga (Udlændingeloven):

Í f. lið 46. gr. laganna segir að ráðherra flóttamanna- innflytjenda og aðlögunarmála geti sett reglur um kröfur til túlka sem þjóna stjórnvöldum sem heyra undir valdsvið ráðuneytisins. Slíkar formlegar reglur hafa ekki verið settar en í sérstökum kafla verður fjallað um viðhorf til túlkþjónustu og kröfur þar að lútandi.

b) Lög nr. 95 frá 7. febrúar 2008, um heilbrigðismál (Sundhedsloven):

Í 1. mgr. 50. gr. segir að landsvæðisráð á hverjum stað skuli veita þeim sem þurfa ókeypis túlkþjónustu við læknismeðferð hjá heimilislæknum og sérfræðingum og við meðferð á sjúkrahúsi eftir nánari reglum sem heilbrigðis- og forvarnaráðherrann setur.

Í 2. mgr. 50 gr. er mælt fyrir um að landsvæðin skuli krefjast greiðslu fyrir túlkþjónustu frá þeim sem hafa búíð í Danmörku lengur en í 7 ár og að þá skuli krefjast greiðslu fyrir hverja heimsókn til læknis og á sjúkrahús þegar notuð er þjónusta túlks.

Í 3. mgr. 50. gr. segir að heilbrigðis- og forvarnaráðherrann skuli setja nánari reglur um útreikning búsetutíma, fjárhæð greiðslu og innheimtutilhögun, enn fremur um að tilteknir einstaklingar skuli ekki greiða þóknun, þar sem sérstakar ástæður eigi við, heldur fá ókeypis túlkþjónustu.

Ákvæði 2. og 3. mgr. taka gildi árið 2011.

Í reglugerð nr. 1339/2006, um túlkajónustu samkvæmt lögum um heilbrigðismál⁷, segir m.a. að sjúklingar sem eigi rétt á lækni meðferð (hjá heimilislækni, sérfræðingi eða á sjúkrahúsi) eigi rétt á túlkajónustu ef læknirinn metur hana nauðsynlega vegna lækni meðferðarinnar. Lækninum er einnig skylt að tryggja að túlkurinn hafi fullægjandi tungumálakunnáttu, þ.m.t. nægilegt vald á danskri tungu.

c) Lög nr. 203 frá 29. október 2009, um réttarfar (Retsplejeloven):

Ákvæði 59. gr. mælir svo fyrir að Ríkislögreglustjóri skuli halda skrá yfir túlka og að dómsmálaráðherra skuli setja nánari reglur þar um og í þeim megi slá föstu að þær ákvarðanir sem teknar verði samkvæmt reglunum, verði ekki kærarlegar til æðra stjórnvalds.

Í 149. gr. laganna segir að yfirheyrslur yfir einstaklingum sem hafi ekki vald á dönsku, skuli fara fram í gegnum túlk. Í einkamálum megi þó víkja frá því ef enginn málsaðila gerir kröfu um túlkajónustu og dómariinn telur sig hafa nægilega kunnáttu í hinu erlenda tungumáli. Hið síðastnefnda getur og átt við í refsímálum nema í aðalmeðferð fyrir Landsrétti. Af 6. mgr. 149. gr. leiðir að dóminum er skylt að tryggja að túlkurinn uppfylli hæfisskilyrði 60. og 61. gr. laganna.

Í 752. gr. er mælt fyrir um skyldu til að veita grunuðum einstaklingi upplýsingar um efni kæru og að honum sé ekki skylt að tjá sig um hana. Í ljósi 5. og 6. gr. Mannréttindasáttmála Evrópu skal veita þessar upplýsingar á tungumáli sem einstaklingurinn skilur.

Dreifibréf nr. 104 frá 7. júlí 1989 um greiðslu fyrir túlkajónustu (Cirkulære nr. 104 af 7. juli 1989 om afholdelse af udgifter til tolkning).

Þar stendur m.a. að kostnaður af túlkajónustu samkvæmt 1. mgr. réttarfarslaganna skuli greiðast af málsaðilum samkvæmt almennum ákvæðum laganna um greiðslu málskostnaðar, en að kostnaður við túlkajónustu í refsímálum greiðist af ríkinu. Sama gildi í málum á grundvelli sérлага þegar sektir liggi við tilteknu broti.

d) Stjórnsýslulög, nr. 571 frá 19. desember 1985 (forvaltningsloven):

Í 1. mgr. 7. gr. laganna segir að stjórnvald skuli veita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerti starfssvið þess. Ákvæðið í heild sinni samsvarar 7. gr. íslensku stjórnsýslulaganna.

Úr leiðbeiningum dómsmálaráðuneytisins frá 4. desember 1986, um stjórnsýslulögin⁸:

TÚLKAJÓNUSTA OG ÞÝÐINGAR:

„.... Því má slá föstu að af ákvæði 1. mgr. 7. gr. stjórnsýslulaga um leiðbeiningarskyldu og af meginreglu stjórnsýsluréttar um rannsóknarreglu stjórnvalds, leiði að stjórnvöldum beri jafnan að tryggja að þau skilji útlendinga og séu skilin af útlendingum, sem eru aðilar máls sem viðkomandi stjórnvald hefur til meðferðar. Eftir atvikum ber stjórnvaldi, ef nauðsyn krefur, að veita viðkomandi málsaðila túlka- og þýðingajónustu. [...].“

e) Lög nr. 285 frá 24. apríl 1992 (Danmörk):

Með lögum nr. 285 frá 24. apríl 1992, leiddi Danmörk **Mannréttindasáttmála Evrópu** í landslög. Af því leiðir að ákvæði 5. gr. um frelssisviptingu og 6. gr. sáttmálans um réttláta málsmeðferð fyrir dómi og rétt til túlkunar eru hluti af dönskum innanlandsrétti.

⁷<http://eogs-lw.lovportaler.dk/showdoc.aspx?docId=bek20061339-full>. Bekendtgørelse nr. 1339 af 8. december 2006 om tolkebistand efter sundhedsloven.

⁸ http://www.ladk.dk/jura/y-files/vej1_fvl.htm. Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven.

3. Noregur:

Í Norskri löggjöf er ekki að finna mörg ákvæði varðandi rétt til túlkabjónustu en þar er, líkt og í Danmörku, lítið svo á að af stjórnslulögum og reglum stjórnsluréttar leiði skylda stjórnvalds til að kalla til túlk eins og fjallað verður nánar um í næsta kafla.

a) Lög nr. 35 frá 15. maí 2008, um útlendinga (Utlendingsloven):

Í 81. gr. laganna er fjallað um rétt útlendingins til að tjá sig. Þar segir að í málum samkvæmt 28. og 73. gr. laganna og í málum varðandi brottvísun, frávísun eða afturköllun dvalarleyfis, eigi stjórnvöld á sviði útlendingamála að sjá til þess að útlendingurinn fái möguleika á að koma sínum sjónarmiðum að á tungumáli sem útlendingurinn talar nægilega vel. Þetta skal verða eins fljótt og unnt er og að minnsta kosti áður en tekin er ákvörðun í málinu.

Úr reglugerð (forskrift) með útlendingalögum:

17-2 Um 81. gr. laganna varðandi rétt útlendingins til að tjá sig.

Ef hælisleitanda verður vísað til fyrsta lands þar sem óskað var hælís eða lands sem tekur þátt í Dyflinnarsamstarfinu, skal viðtal við hælisleitandann fara fram eins skjótt og mögulegt er.

[.....]

Spyrja skal konur að því hvort þær æski þess að þeir sem taki viðtalið og túlkurinn séu konur og skal fara að þeim óskum svo framarlega sem það er mögulegt.

[.....].

Ef hælisleitandi og sá sem tekur viðtalið geta ekki talað saman á einhverju sameiginlegu tungumáli, skal kalla til túlk. Gera skal hælisleitandanum grein fyrir hlutverki túlksins í viðtalinu, að túlkurinn sé bundinn þagnarskyldu samkvæmt stjórnslulögum og að brot á slíkri þagnarskyldu varði við hegningarlög.

Varðandi 33.-34. og 54. gr. útlendingalaganna: „Lögregla skal veita hælisleitanda leiðbeiningar um þau réttindi sem af 34. gr. laganna leiða og kalla til túlk ef þarf.“

Þá er einnig í reglugerðinni vísað til less að almenn leiðbeiningarskylda stjórnvalds samkvæmt stjórnslulögum eigi einnig við um útlendingamál.

b) Lög nr. 5 frá 13. ágúst 1915, um dómstóla (domstolloven):

Í 1. mgr. 135. gr. segir að ef einhver sem talar ekki norsku kemur að meðferð málsins skuli nota túlk, sem rétturinn hafi kallað til eða samþykkt. Samkvæmt 2. mgr. er túlkur óþarfur ef dómari, málsaðilar og vitni tala hið erlenda tungumál. Sama gildir í einkamálum ef starfsmenn dómstólsins tala tungumálið og málsaðilar óska ekki eftir túlki. Í 3. mgr. segir að í refsímálum þurfi ekki túlk ef dómari talar hið erlenda tungumál. Í 4. mgr. er mælt fyrir um að ef vitni tali ekki norsku skuli, með aðstoð túlks, eftir megni gera því grein fyrir gangi málsins og skráningum í réttarbók.

Samkvæmt 1. mgr. 138. gr. laganna skal um dóm túlk og skyldur hans fara sem um dómkvadda matsmenn. Ákvæði 103. gr. (skylda vitnis til að fylgjast með málflutningi og leiðrétt misfærslur m.a.) og 104. gr. laganna (vitni frædd um skyldur og skuldbinda sig til að uppfylla þær) eigi og við. Í 2. mgr. segir að stöðu dóm túlks megi líkja við stöðu réttarritara eða vitnis.

c) Stjórnsýslulög frá 10. febrúar 1967 (Forvaltningsloven):

Um leiðbeiningarskyldu er fjallað í 11. gr. laganna, að stjórnvöldum sé skylt að leiðbeina og upplýsa málsaðila. Rannsóknarregluna er að finna í 17. gr. laganna en þar segir að stjórnvöld eigi að sjá til þess að mál sé nægilega vel upplýst áður en tekin er ákvörðun í málinu. Almennt eru þessi ákvæði sem og önnur hliðstæð ákvæði stjórnsýslulaganna talin fela í sér skyldu stjórnvalds til að kalla til túlk svo tryggt sé að málsaðili hafi mótttekið og skilið þær upplýsingar sem hann á rétt á að fá. Sjá nánar í næsta kafla.

d) Lög nr. 63 frá 2. júlí 1999, um réttindi sjúklínga (Pasientrettighetsloven):

Í 3. kafla laganna er fjallað um rétt sjúklingsins til upplýsinga og þátttöku í lækni meðferð. Samkvæmt ákvæðinu ber heilbrigðisstarfsfólki skylda til að gæta less að upplýsingagjöfin sé í samræmi við og að teknu tilliti til hæfis hvers og eins sjúklings til að veita og taka við upplýsingum, svo sem vegna aldurs, þroska, reynslu, og menningar- og tungumálabakgrunns. [.....] Heilbrigðisstarfsfólkið skal tryggja eins og kostur er að sjúklingurinn hafi skilið innihald og þýðingu upplýsinganna.

e) Lög nr. 30 frá 21. maí 1999 (Noregur):

Noregur er, eins og Ísland, aðili að **Mannréttindasáttmála Evrópu** og hefur leitt hann í landslög ásamt öðrum mannréttindasáttmálum sem Noregur er aðili að, sbr. lög nr. 30 frá 21. maí 1999. Þeir mannréttindasáttmálar sem löggin ná til eru auk MSE, Samningur SP um borgaraleg og stjórn málaeg réttindi, Samningur SP um efnahagsleg, félagsleg og menninarleg réttindi, og Barnasáttmáli SP. Í 3. gr. segir að ef túlkun norsks lagaákvæðis stríði gegn ákvæðum framangreindra samninga skuli reglur þeirra hafa forgang.

f) Reglugerð um ökuþróf, 12. gr. 4. tl. (Fører kortforskriftene):

„Ef tungumálaörðugleikar eru miklir, má nota löggiltan (viðurkenndan) túlk í prófinu.“

4. Svíþjóð:

Í sænskum rétti er ekki að finna mörg ákvæði um rétt til túlkunar. Eflaust skýrist það af ákvæði 8. gr. stjórnsýslulaga sem kveður á um almennan rétt til túlkunar í stjórnsýslunni.

a) Stjórnsýslulög nr. 223/1986 (förvaltningslagen):

Í 8 gr. laganna segir að ef þörf krefji, skuli nota skuli túlk ef til stjórnvalda leiti einstaklingur sem ekki talar sænsku.

b) Réttarfarslög, nr. 740/1942 (Rättegångsbalken):

Í 6. gr. 5. kafla laganna segir að ef aðili máls, vitni eða annar sem leiða skal fyrir dóminn hafi ekki vald á sænsku, skuli kalla til túlk. Þar segir einnig að túlkurinn megi ekki vera aðili sem tengist málinu, málsaðila eða aðilum á einhvern þann hátt að verði til að veikja traust á honum. Þá eru einnig ákvæði um að túlkur skuli sverja eð þess efnis að hann muni vinna verk sitt eftir bestu getu og samvisku.

c) Lög nr. 763/1982, um heilsufar- og heilbrigðisþjónustu (Hälso- och sjukvårdslagen):

Í b. lið 2. gr. laganna segir að sjúklingur, með þeim hætti sem honum hæfi, skuli fá upplýsingar um heilsufar sitt og um rannsóknaraðferðir, umönnun og meðferðarúrræði í boði.

d) Lög nr. 291/1971, um meðferð stjórnsýslumála (Förvaltningsprocesslagen):

Í 16. gr. laganna segir að við munnlega meðferð stjórnsýslumáls skuli fara eftir ákvæðum 5. kafla réttarfarslaga.

e) Tilskipun nr. 361/1994 (Förordning) um móttöku hælisleitenda:

Þar segir m.a. að Útlendingastofnun (Migrationsverket) skuli, eins fljótt og unnt er og ekki síðar en 15 dögum eftir umsókn um hæli, upplýsa hælisleitendur um þau úrræði sem þeim bjóðast og hvernig þeir geti nýtt sér þau. Upplýsingarnar eigi að vera skriflegar ef hægt er og á tungumáli sem ætla má að viðtakandi skilji. Ef þurfi megi veita upplýsingarnar munnlega.

5. Finnland:

Í finnskri löggjöf er að finna ýmis ákvæði um túlkun. Helstu þeirra eru eftirfarandi:

a) Stjórnsýslulög, nr. 434/2003 (Förvaltningslagen):

Í 26. gr. laganna segir að stjórnvald skuli tryggja túlkun og þýðingar í máli sem það tekur upp að eigin frumkvæði og einnig í öðrum málum til að tryggja að málsaðili fái þær upplýsingar sem koma skal á framfæri. Skyldan nær einnig til kostnaðarins af túlkuninni.

b) Lög nr. 596/1996, um meðferð stjórnsýslumála (Förvaltningsprocesslagen):

77. gr. laganna inniheldur hliðstæð ákvæði við 26. gr. stjórnsýslulaga, að því viðbættu m.a. að túlkur eða þýðandi má ekki vera í þeim tengslum við málsaðila eða umfjöllunarefnið að það geti varpað rýrð á traust gagnvart honum. Skyldan nær einnig til kostnaðarins af túlkuninni.

c) Lög nr. 449/1987, um frumrannsóknir (Förundersökningslagen):

Í 3. mgr. 37. gr. er mælt fyrir um að þeir sem tali önnur tungumál en finnsku-sænsku- eða samísku, og eru yfirheyrðir við frumrannsókn sakamáls, eigi rétt á ókeypis túlki ef rannsóknaraðili leggur ekki sjálfur til túlk.

d) Lög nr. 785/1992, um stöðu og réttindi sjúklunga (Lag om patientens ställning och rättigheter):

Í 3. gr. laganna er fjallað um rétt til góðrar heilsugæslu og umönnunar. Þar segir að m.a. að sérhver sjúklingur eigi rétt á góðri heilbrigðisþjónustu og umönnun og að taka skuli af fremsta megni tillit til móðurmál hans, sérþarfa og menningarbakgrunns.

Um rétt sjúklingsins til upplýsinga er fjallað í 5. gr. laganna. Áskilur ákvæðið m.a. að sjúklingur eigi rétt á upplýsingum um heilsufar sitt, innihald umönnunar og meðferðar, hvaða umönnunar- og meðferðarúrræði eru í boði o.fl. Skal heilbrigðisstarfsfólk sjá til þess að upplýsingagjöfin fari fram með þeim hætti að sjúklingurinn skilji innihald upplýsinganna og ef starfsmaðurinn skilur ekki tungumál sjúklingsins skal hann kalla til túlk ef mögulegt er.

e) Lög nr. 812/2000, um stöðu og réttindi skjólstaðinga félagsþjónustunnar (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården):

Í 5. gr. laganna segir að starfsmenn félagsþjónustunnar skuli gera skjólstaðingi grein fyrir réttindum hans, skyldum og mismunandi úrræðum, innihaldi þeirra og öðrum atriðum sem mál hans varða. Leiðbeiningarnar skal gefa með þeim hætti að einstaklingurinn skilji innihald þeirra og þýðingu. Ef starfsmenn skilja ekki það mál sem skjólstaðingurinn talar skal kalla til túlk ef mögulegt er.

f) Lög nr. 493/1999, um aðlögun innflytjenda og móttöku flóttamanna (Lag om främjande av invandrades integration samt mottagande av asylsökande):

Í 7. gr. eru talin upp ýmis atriði sem Vinnumálastofnun (Arbetskraftsbyrån) og sveitarfélög skulu viðhafa til að veita þjónustu sem stuðli að og styðji við aðlögun, t.d. ráðgjöf, leiðbeiningar, samfélagsfræðslu, túlkun, finnsku- eða sænskukennslu. Í 25. gr. laganna er vikið að aðstoð við fórnarlömb mansals, þ. á m. rétti þeirra til túlkþjónustu.

g) Lög nr. 301/2004, um útlendinga (Utlänningslagen):

Í 10. gr. laganna segir að við afgreiðslu stjórnvaldserinda og beiðna um endurupptöku samkvæmt lögnum skuli kalla til túlk og að viðkomandi geti líka fengið túlk eða þýðanda á eigin kostnað. Túlkur sem stjórnvaldið útvegar má ekki vera tengdur málsaðila eða umfjöllunarefni á þann hátt að það geti rýrt trúðverðugleika hans og skal skoða þagnarskyldu túlksins sérstaklega.

Ákvæði 203. gr. laganna lýtur að því að tryggja skuli túlk eða útvega þýðingu ef útlendingur sem málið varðar hefur ekki vald á stjórnslutungumálunum finnsku eða sænsku, í málum varðandi umsókn um hæli, frávisun eða brottvísun eða máli sem tekið er upp að frumkvæði viðkomandi stjórnvalds. Stjórnvald getur einnig í öðrum tilvikum en þessum kallað til túlk eða útvegað þýðingu. Málsaðili skal fá upplýsingar um efni ákvörðunar er hann varðar á móðurmáli sínu eða á tungumáli sem ætla má að hann skilji. Upplýsingarnar skulu gefnar í gegnum túlk eða þýddar.

h) Tungumálslögin nr. 423/2003, (Språklagen):

Í 18. gr. laganna er fjallað um rétt til túlkunar. Þar segir að ef einhver hafi lögbundinn rétt til að nota sitt eigið tungumál og tungumál stjórnslunnar eða málsmeðferðarmálið er annað, skuli stjórnvaldið tryggja ókeypis túlkun, ef það annast ekki sjálf túlkunina eða annað leiði af 2. mgr. Í 2. mgr. segir að ef aðili í máli sem fellur undir 15. eða 16. gr. laganna óskar eftir túlki, skuli hann sjálfur bera kostnaðinn, nema dómurinn ákveði annað.

6. Mannréttindadómstóll Evrópu:

Mannréttindadómstóll Evrópu hefur slegið því föstu að rétturinn til túlkþjónustu sé ekki takmarkaður við túlkun við aðalmeðferð málsins, heldur nái einnig til túlkþjónustu í tengslum við meðferð refsímáls. Dómstóllinn hefur einnig staðfest að rétturinn til túlkunar nái til allra skjala eða útskýringa við réttarhald, eftir því sem nauðsynlegt er fyrir hinn ákærða svo hann skilji framgang málsins og málsatvik, til að tryggja réttláta málsmeðferð. Hvað varðar gæði túlksins þá segir Mannréttindadómstóllinn að því yfirvaldi sem ráði túlkinn beri skylda til að tryggja að gæðin séu fullnægjandi. Túlkunin á auk þess að vera ákærða að kostnaðarlausu sem samkvæmt Dómstólnum þýðir að hinn ákærði megi ekki vera krafinn um greiðslu sem skilyrði fyrir því að fá aðgang að túlkþjónustu. Það má heldur ekki krefja hinn ákærða um að greiða síðar fyrir túlkþjónustu, þó svo að hann verði fundinn sekur.⁹

⁹<http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Rapporter/Rapport%20om%20tolkebistand%20i%20retssager/kap06.htm>.

V. Nánar um stjórnáslulög og rétt til túlkunar.

Hér á eftir verður gerð grein fyrir helstu viðhorfum og sjónarmiðum á Norðurlöndunum varðandi skyldu stjórnvalda á grundvelli stjórnáslulaga og meginreglna stjórnásluréttar, til að útvega einstaklingi/skjólstæðingi túlk í viðskiptum sínum við stjórnvaldið ef hann hefur ekki nægt vald á viðkomandi tungumáli. Á Íslandi virðist nokkuð á reiki hvort stjórnvald telji sér skylt að útvega túlk eða ekki og í hvaða tilvikum. Eftirfarandi er því fyrst og fremst sett fram í þeim tilgangi að varpa ljósi á almenna túlkun stjórnásluréttar á sviði túlkunar á Norðurlöndunum en í ljósi íslenskrar löggjafar, tengsla hennar og skyldleika við Norræna löggjöf, verður að telja að sömu sjónarmið og rakín eru hér á eftir, eigi einnig við hér á landi.

1. Danmörk

a) Á árinu 2003 óskaði aðlögunarnefnd danska þingsins svara frá ráðherra flóttamanna-innflytjenda- og aðlögunarmála varðandi það hvaða reglur væru í gildi um aðgang þeirra sem tala annað tungumál en dönsku að ókeypis túlkþjónustu (tolkebistand), t.d. í viðtölum hjá félagsþjónustu, lækni, við innlögn í sjúkrahús, við fæðingu, fyrir rétti og í öðrum tilvikum þar sem stjórnvald þarf að eiga samskipti við þá sem til less leita.

Í svari ráðherrans kom m.a. fram að leitað hafi verið til annarra ráðuneyta og stofnana er undir þau heyri um svör og að almennt hafi ráðuneyti vísað, ef við átti, í lög um rétt til túlkunar á þeirra valdssviði. Enn fremur svöruðu mörg ráðuneyti og stofnanir því til, að það leiði af hinni almennu leiðbeiningarskyldu stjórnvalda samkvæmt 1. mgr. 7. gr. stjórnáslulaga og af rannsóknarreglu stjórnásluréttar, að dönskum stjórnvöldum sé skylt að útvega nauðsynlega túlkþjónustu þegar sá sem leitar til stjórnvaldsins hafi ekki vald á dönsku. Sama gildi er stjórnvald í t.d. eftirlitshlutverki, hafi afskipti af íbúa sem ekki tali dönsku. Enn fremur var á það bent að venja hefði skapast í stjórnáslunni um að kalla til túlka ef þörf þætti. Fæst ráðuneyta og stofnana höfðu sett sér reglur um hvenær ætti að kalla til túlk.

Sum ráðuneyta létu þó nægja að svara því einfaldlega að engar reglur væri að finna um rétt til túlkunar á þeirra valdssviði (t.d. forsætisráðuneytið, kirkjumálaráðuneytið, umhverfisráðuneytið, matvæla-landbúnaðar- og sjávarútvegsráðuneytið) og nokkur ráðuneyti gáfu ítarlegri svör. Kom m.a. fram í svari innanríkis- og heilbrigðisráðherra að þó ekki væri að finna ákvæði um rétt til túlkþjónustu í Sjúkrahúslögunum, væri lítið svo á að túlkþjónusta væri hluti af þjónustu sjúkrahúsa. Þar sagði einnig að stjórnásluumdæmi útveguðu almennt túlkþjónustu í kærumálum þar sem teknar væru stjórnásluákvæðanir og í langflestum tilvikum væri um að ræða túlkþjónustu veitta í sífjamálum.

Menntamálaráðuneytið vísaði til grunnskólalaga, að þó þar væru engin ákvæði um rétt til túlkþjónustu að þá leiddi af 5. tl. 4. gr. a, um að upplýsa eigi foreldra um þjónustu í boði, t.d. dagheimili, innihald þjónustunnar, o.fl., að útvega þurfi túlk ef foreldrarnir tala ekki dönsku eða að starfsfólk sem talar þeirra tungumál skuli upplýsa þá.¹⁰

b) Í áðurnefndri **Handbók um túlkþjónustu**, útg. af flóttamanna- innflytjenda- og aðlögunarráðuneytinu, segir m.a. að stjórnáslulögin og lög um réttaröryggi leggi vissar skyldur á stjórnvöld til að útvega túlk. Þar segir einnig að ef ekki sé að finna ákvæði í sérlægum skuli leggja stjórnáslulögin og meginreglur stjórnásluréttar til grundvallar við meðferð máls í stjórnáslunni. Til

¹⁰ http://webarkiv.ft.dk/Samling/20031/udvbilag/UUI/Almdel_bilag392.htm.

dæmis megi nefna að sveitarfélög beri ábyrgð á aðlögun innflytjanda eftir að hann hafi verið skráður í þjóðskrá og að samkvæmt aðlögunarlögum og í samvinnu við viðkomandi einstakling, eigi að gera aðlögunarsamning. Af því leiði að kalla þurfi einstaklinginn í viðtal. Venjulega tali útlendingur sem nýlega hafi fengið dvalarleyfi í Danmörku ekki dönsku og því þurfi að kalla til túlk ef ekki er hægt að láta samtalið fara fram á öðru máli, t.d. ensku.

Í handbókinni segir einnig að sveitarfélagið beri ábyrgð á að meta og ákveða út frá málsatvikum hvort kalla beri til túlk, þegar einstaklingur leiti til stofnana þess eða þær til hans. Stjórnvöldum sé samkvæmt stjórnsýslulögum skylt að gera sig skiljanleg, að tryggja að viðtakandi upplýsinganna hafi skilið þær og að tryggja að þau hafi sjálf skilið einstaklinginn. Meginreglan sé sú að stjórnvald skuli kalla til túlk þegar eiga þurfi samskipti við íbúa sem ekki tali og skilji dönsku nægilega vel.¹¹

c) Á heimasíðu **Ny i Danmark** (upplýsingasíðu fyrir innflytjendur) segir: „*Ef þú talar ennþá ekki dönsku getur þú í mörgum tilvikum fengið aðstoð túlks, þegar þú leitar til sveitarfélagsins eða annars opinbers aðila. Þessir aðilar meta hvort þú þurfir túlk og þeim ber líka að þanta túlkinn.*“¹²

d) Á heimasíðu **Borger.dk**, segir m.a. að samkvæmt stjórnsýslulögum eigi opinber yfirvöld að gera sig skiljanleg og tryggja að viðtakandinn skilji það sem þeim ber að koma á framfæri. Þess vegna eigi í mörgum tilvikum að vera hægt að fá túlkþjónustu hjá opinberum stjórnvöldum.¹³

e) **Minnisblað Úrræðahóps flóttamanna í hrakningum (Resourcegruppen for udsatte flygtninge) hjá Dönsku flóttamannahjálpinni:**

Í minnisblaðinu segir m.a. að það ættu að vera skýrar reglur um rétt minnihlutahópa til túlkþjónustu. Samkvæmt stjórnsýslulögum hafi opinber stjórnvöld skyldu til að tryggja að borgarar sem tilheyri erlendum minnihlutahópum geti skilið og gert sig skiljanlega við yfirvöld, einnig segi lög um réttaröryggi og stjórnsýslu á sviði félagsmála, að borgarinn skuli hafa tækifæri til að taka þátt í meðferð síns máls. Þetta þýði að yfirvöld þurfi að bjóða upp á túlk þegar borgarinn hafi ekki nægjanlegt vald yfir danskri tungu. Ákvörðunin um að kalla til túlk sé þó ekki tekin af hverjum borgara fyrir sig heldur tekin af yfirvöldum fyrir hvern einstakling. Það sé auk þess fagaðilans að meta hvort skjólstæðingur hans þurfi túlk. Það sama gildi um heilbrigðiskerfið, þar sé það verkefni lækna að ákvarða hvort túlkun sé nauðsynleg. Talið er að það gerist allt of oft að ekki sé kallaður til túlkur þó svo að viðmælandinn hafi þörf fyrir það. Það geti orsakast af skorti á túlkum, að túlkunin sé talin erfið og tímafrek, að það sé dýrt að útvega túlka á jaðarsvæðum eða hreint og beint skorti skilning á því að túlkadstoð gæti verið nauðsynleg, þó svo að skjólstæðingurinn eða sjúklingurinn geti bjargað sér á dönsku í daglegu lífi. Afleiðingin sé að borgarinn fái ekki þá hjálp sem hann eigi rétt á samkvæmt stjórnsýslulögum og lögum um réttaröryggi og stjórnsýslu á sviði félagsmála.¹⁴

2. Noregur

a) Á heimasíðu **tolkeportalen** í Noregi er m.a. að finna eftirfarandi:

„*Þörf fyrir túlk leiðir af upplýsinga- og leiðbeiningarskyldunni og andmælaréttinum. Ef stjórnvald getur ekki, vegna skorts á tungumálakunnáttu, uppfyllt þessar skyldur sínar skal kalla til túlk.*“

Á síðunni er einnig vísað til þess að stjórnsýslulögin mæli fyrir um skyldur og réttindi í allri opinberri málsmeðferð. Vísað er til leiðbeiningar- og upplýsingaskyldu og andmælaréttar og að í málum þar

¹¹ <http://www.nyidanmark.dk/NR/rdonlyres/A05860B6-654A-46FE-812D-36017EAC47F8/0/tolkeguide2008.pdf>

¹² http://www.nyidanmark.dk/da-dk/Medborgerskab/Medborger_i_danmark/4+ny+borger+i+danmark.htm.

¹³ <https://www.borger.dk/Emner/udlaendinge-i-danmark/medborgerskab/udlaendinges-rettigheder/Sider/tolkning-for-fremmedesprogede.aspx#RichHtmlField2Bookmark0>.

¹⁴ <http://www.flygtning.dk/viden-fakta/publikationer/integration/?eID=dam...frontend-push&docID=1163>.

sem tungumálið hindrar samskipti, þurfi stjórnvöld að kalla til túlk til að tryggja að andmælaréttar verði gætt.¹⁵

b) Á heimasíðu **Barna- jafnréttis- og þáttökuráðuneytisins (barne- likestillings- og inkluderingssdepartementet)** segir m.a. að öll stjórnvöld hafi leiðbeiningar- og upplýsingaskyldu samkvæmt stjórnáskilum og að allir eigi rétt á að fá nauðsynlegar upplýsingar til að geta gætt hagsmuna sinna sem best. Túlka- og þýðingapjónusta sé því nauðsynleg til að þeir sem þurfa fái viðunandi leiðbeiningar og upplýsingar í samskiptum við stjórnvöld.¹⁶

c) Í **handbók** fyrir flóttamenn og innflytjendur sem setjast að í Skjervøy sveitarfélagi er m.a. vísað til stjórnáskilanna og þess að þó að stjórnvöld hafi ekki almenna skyldu til að útvega túlk, beri þeim þó í mörgum tilvikum, eins og þegar um nýkomna innflytjendur er að ræða, að kalla til túlk til að fá uppfyllt leiðbeiningarskyldu sína. Í henni felist ekki aðeins að svara spurningum heldur einnig að upplýsa einstaklinginn að eigin frumkvæði um réttindi og skyldur sem gera megri ráð fyrir að hann hafi ekki vitneskju um. Meta þurfi hverju sinni hvort þörf sé á túlki og taka tillit til óska einstaklingsins sjálfs.

Loks er í vísað til less að innflytjendur hafi sama rétt á að veita og fá upplýsingar og Norðmenn og að það sé á ábyrgð stjórnvaldsins að tryggja að innflytjendur fái upplýsingar með þeim hætti að þeir geti nýtt sér þær. Ef innflytjandi lesi ekki norsku og geti ekki fengið skriflegar upplýsingar á móðurmáli sínu, eigi stjórnvöld að sjá til þess að upplýsingarnar verði veittar munnlega með aðstoð túlks. Þetta gildi líka þó innflytjandinn hafi búið lengi í Noregi.¹⁷

3. Svíþjóð og Finnland

Hér að ofan hefur verið gerð grein fyrir m.a. ákvæðum sænskra og finnskra stjórnáskilanna, en í báðum er að finna ákvæði um skyldu stjórnvalds til að útvega túlk.

a) Í tímariti SOU (Statens offentliga utredningar) „Menntun túlka, ný form, nýjar kröfur“ nr. 37/2005, segir m.a. að í stjórnáskilum (sem öll stjórnvöld þurfi að fara eftir) segi að stjórnvald skuli kalla til túlk ef þurfa þyki. Í því felist að stjórnvaldið skuli meta hvort þörf sé á túlki en taka mið af óskum og þörfum viðmælandans. Mikið hafi verið rætt hvort skylt væri að kalla til túlk hverju sinni en hingað til hafi niðurstaðan verið sú að slíkt væri ósanngjarnt (of íþyngjandi fyrir stjórnvaldið, innskot skýrsluhöfundar). Lagt hafi verið til að stjórnvöld eigi fyrst og fremst að nota löggilta túlka ef völ sé á og kalla þá til eftir eðli og mikilvægi erindisins.¹⁸

b) Í leiðbeiningum finnska Atvinnuáráðuneytisins til vinnumálaskrifstofa segir að tungumálþjónustan nái jafnt til túlkana og þýðinga og skuli veita hana í þeim tilvikum að viðkomandi innflytjandi eða hælisleitandi tali ekki finnsku eða sænsku og ef stjórnvaldið tali ekki tungumál innflytjandans eða hælisleitandans. Fyrst og fremst skuli veita túlka- og þýðingapjónustu þegar stjórnvöld taki ákvarðanir er varði réttindi innflytjandans eða hælisleitandans, hagsmuni eða skyldur eða ef nauðsynlegt sé að veita túlkþjónustu til að svara tiltekinni fyrirspurn. Stjórnvöld geti mætt þörfinni að einhverju leyti með því að láta þýða upplýsingaefni og bæklinga á verkswiði þeirra á

¹⁵ http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_7147.aspx.

¹⁶ <http://www.regjeringen.no/nn/dep/bld/tema/integrering/tolk.html?id=1143>.

¹⁷ <http://img.custompublish.com/getfile.php/53918.150/INFORMASJONSHEFTE+FOR+FLYKTNINGER+OG+INNVAANDRERE+SOM+BOSETTES+I+SKJERVY%D8Y+KOMMUNE.doc?return=skjervoy.com>.

¹⁸ http://books.google.com/books?id=xwxMfjV2GqC&pg=PA83&lpq=PA83&dq=tolk%2Bf%C3%B6rvaltningslagen&source=bl&ots=HJ3cV06pKD&sig=I9Xvnqds_hD9cXfouhsLX_y1cr0&hl=is&ei=Bv5mS67QM8vmlAeA0t2UCg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CB4Q6AEwBA#v=onepage&q=tolk%20f%C3%B6rvaltningslagen&f=false

önnur tungumál. Stjórnvaldið geti einnig ráðið starfsfólk með tiltekna tungumálakunnáttu til að draga úr þörfinni fyrir túlk.¹⁹

VI. Um kæruleiðir.

Á Norðurlöndunum er nokkuð á reiki hvert beri að kæra synjun á túlkþjónustu eða ófullnægjandi túlkþjónustu og á hvaða grundvelli. Til dæmis hefur verið bent á að ef túlkur hafi ekki verið til staðar við meðferð stjórnáskilumála þar sem í hlut átti einstaklingur sem ekki talaði viðkomandi tungumál, eða þjónusta túlsins var ófullnægjandi megi telja það brot á upplýsinga- og leiðbeiningarskyldu stjórnvalds.

Umboðsmaður Kaupmannahafnarbúa (Borgerráðgjiveren) gerði að eigin frumkvæði úttekt á verklagsreglum og framkvæmd varðandi túlkþjónustu hjá félags- atvinnu- og aðlögunarstofnunum sveitarfélagsins (kommunen). Í skýrslu hans, sem gefin var út 15. janúar 2009, var m.a. fjallað um kæruleiðir varðandi synjun á túlkþjónustu.

Þar sagði að í lögum væri ekki að finna almenna heimild til kæru vegna synjunar á túlkun og þýðingu eða ófullnægjandi túlkun og þýðingu. En 60 gr. réttaröryggislaganna (Lög nr. 1047 frá 27. ágúst 2007, um réttaröryggi og stjórnáskilumála á sviði félagsmála (Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område)) tæki einkum til félagslegra úrræða og þjónustu og þar segi að þegar lög leyfi megi kæra ákvarðanir sveitarfélagsins til Kæruneftndar félagsmála og einnig megi kæra ákvarðanir vinnumálaskrifstofa ríkis og sveitarfélaga til Kæruneftndar atvinnumála.

Bent var á lið nr. 188 í réttaröryggisleiðbeiningunum (retssikkerhedsvejledningen) með réttaröryggislagunum sem segir að ákvarðanir sveitarfélaga eða vinnumálaskrifstofu á vegum ríkisins megi kæra til Kæruneftndar félagsmála eða Kæruneftndar atvinnumála. Kæruheimildin varði eiginlegar ákvarðanir, þ.e. sem viðkomandi stjórnvald taki í tilteknu máli og sem hafi tiltekin réttaráhrif gagnvart einstaklingi (borgara) og/eða stjórnvaldinu. Það er að segja; ákvörðunin sé bindandi og mæli fyrir um réttindi og skyldur einstaklings og sveitarfélags í tilteknu máli. Það er líka stjórnvaldsákvörðun að hætta við mál eða synja um endurupptöku þess. Það megi bæði kæra efnislegt innihald ákvörðunarinnar og málsmeðferðina. [...]

Umboðsmaður sagði jafnframt að kæra megi synjun stjórnvalda á leiðbeiningum og ráðgjöf eftir kærureglum réttaröryggislaganna og eigi það jafnt við hvort sem um skriflega eða munnlega synjun sé að ræða. Umboðsmaðurinn óskaði upplýsinga frá Úrskurðarnefnd um félagslega þjónustu (Ankestyrelsen) um hvort á valdsviði kæruneftnda og Úrskurðarneftndarinnar væri að fjalla um kærur þar sem haldið hafi verið fram að ófullnægjandi túlkþjónustua eða synjun á túlkþjónustu hafi verið brot á leiðbeiningarskyldu viðkomandi stjórnvalds. Svareði Nefndin því til að hún hefði aldrei fengið slík mál til umfjöllunar og að hún gæti þess vegna ekki tjáð sig almennt um að hvaða marki hún og kæruneftndir gætu fjallað um kærur vegna synjunar á túlkþjónustu. Af svari Nefndarinnar dró Umboðsmaðurinn þá ályktun að ekki væri útilokað að kæra synjun á túlkþjónustu eða ófullnægjandi túlkþjónustu sem brot á leiðbeiningarskyldu samkvæmt framangreindum 188. lið réttaröryggisleiðbeininganna, en að það væri þó ekki hægt að slá því föstu. Kvað Umboðsmaður það þó líklegt, en að það væri Úrskurðarneftndarinnar að skera úr um það, fengi hún slíka kæru til umfjöllunar.

Í skýrslunni segir einnig að kærur vegna túlkþjónustu megi í öðrum tilvikum vísa til þeirrar þjónustumiðstöðvar eða skrifstofu sem kærán varði eða til æðra stjórnvalds. Í Kaupmannahöfn megi því kæra til borgarstjórnar og skrifstofu borgarstjóra og jafnframt til Umboðsmannsins sjálfs eða

¹⁹ <http://www.finlex.fi/data/normit/21836-A32005AM.pdf>

Umboðsmanns Alþingis. Loks vísaði umboðsmaður til þess að skýlaust brot á leiðbeiningarskyldu gæti leitt til skaðabótaábyrgðar stjórnvalds og að skera mætti úr um slíkt mál fyrir dómstóli.

Umboðsmaður óskaði líka eftir upplýsingum um hve margar kærur hefðu borist viðkomandi stjórnvöldum vegna ófullnægjandi túlkþjónustu eða synjunar þar á. Engin stofnananna hafði skráð slíkar kærur.²⁰

Á síðu borger.dk (upplýsingasíðu fyrir borgara um danska stjórnsýslu) segir að kæra megi synjun á túlkþjónustu til þess stjórnvalds sem óskað var túlks hjá. Oft sé það sveitarfélagið þar sem einstaklingurinn bý.²¹

VII. Ýmislegt um túlkþjónustu.

1. Leiðbeiningar um túlkanotkun, reglur um túlkun o.fl.

Á Norðurlöndunum er ýmsar reglur og leiðbeiningar að finna um túlkun, notkun túlka og sjónarmið sem hafa skal að leiðarljósi þegar þjónustu túlks er þörf.

a) Í áðurnefndri handbók um túlkun hjá sveitarfélögum, útg. af ráðuneyti flóttamanna-innflytjenda og aðlögunarmála í Danmörku er að finna ýmsar leiðbeiningar og reglur um túlkanotkun. Endurspeglar þær að miklu leyti sjónarmið og viðhorf þeirra aðila sem rætt var við hér að framan. Í handbókinni segir m.a. að ekki gildi einu hvaða túlk maður noti. Sem mest eigi að nota menntaða túlka eða túlka sem hafi tileinkað sér það sem nauðsynlegt er að túlkar tileinki sér til að teljast hæfir. Að meginreglu eigi túlkar að sérhæfa sig á tilteknu sviði, t.d. fyrir dómi, í heilbrigðiskerfi, félagsþjónustu, en ef ekki sé völ á slíkum túlki, beri að leita eftir túlki sem þekki til þess tungumáls sem notað er á viðkomandi sviði.

Í handbókinni segir að þegar þanta á túlk skuli taka afstöðu til að hvaða marki eftirfarandi atriði skipti máli:

- Hæfi túlksins- t.d. ef umfjöllunarefnið varðar hagsmuni túlksins, hann er skyldur eða tengdur viðmælanda eða á í útistöðum við hann.
- Menningartengd atriði- t.d. blygðunarsemi. Sem dæmi eiga konur oft erfitt að tjá sig um vandamál tengd hjúskap ef túlkurinn er karlmaður.
- Mállýska- t.d. eru til ýmsar arabískar mállýskur. Það er mjög sjaldgæft að túlkur frá austari svæðum Miðausturlanda (t.d. Írak) geti túlkað fyrir viðmælanda frá vestari svæðum Miðausturlanda (t.d. Líbanon), nema viðmælandinn tali staðlaða arabísku.
- Viðmælandi hefur orðið fyrir áfalli- t.d. eftir flóttu, stríð eða pyntingar. Þá er þörf túlka sem sérhæft hafa sig í sálfræði- og félagstúlkun.²²

²⁰<http://www.kk.dk/Borger/Borgerraadgiveren/EgenDriftundersoegelser/~//media/43C6CD14E10C44359024C70F5367E367.ashx>

²¹ <http://www.nyidanmark.dk/NR/ronlyres/A05860B6-654A-46FE-812D-36017EAC47F8/0/tolkeguide2008.pdf>

b) Í Noregi var stofnaður vinnuhópur árið 1997, af ráðuneyti sveitarstjórnarmála (Kommunal- og regionaldepartementet). Vann hópurinn, sem m.a. var skipaður fulltrúum frá Norsku túlkasamtökunum, Oslóarháskóla og Útlendingastofnun, skýrslu ”Retningslinjer for god tolkeskikk”. Þar koma m.a. fram eftirfarandi meginatriði:

- Túlkur skal ekki taka að sér verkefni án þess að vera fær um það/hafa nauðsynlega kunnáttu.
- Túlkur skal ekki taka að sér verkefni ef hann/hún er ekki hæf/ur (vegna tengsla, hagsmuna o.s.frv.).
- Túlkur skal vera hlutlaus og ekki láta eigin skoðanir eða afstöðu hafa áhrif á störf sín.
- Túlkur skal túlka allt sem sagt er, ekki þegja yfir neinu, breyta eða bæta við.
- Túlkurinn hefur þagnarskyldu.
- Túlkurinn má ekki í ágóðaskyni eða af öðrum ástæðum misnota upplýsingar sem hann/hún verður áskynja um við störf sín sem túlkur.
- Túlkurinn skal ekki sinna öðru en því að túlka það sem sagt er.
- Túlkur skal láta vita ef túlkun getur ekki farið fram á forsvaranlegan máta.
- Löggiltur túlkur sem annast skriflega þýðingu skjala hefur ekki heimild til að nota löggildingu sína til að staðfesta skjalapýðinguna, hvorki á þýðingunni sjálfri né með tilvísun í þýðinguna.²³

2. Af heimasíðu danska menntamálaráðuneytisins:

Leiðbeiningar fyrir kennara:

„Atvinnutúlkar eru á nokkrum stöðum ráðnir af sveitarfélögum og vinna á mismunandi sviðum innan þeirra. Þeir hafa oft viðurkennda túlkamenntun og því hægt að búast við því að þeir séu bæði faglegir og hlutlausir. Það er kostur fyrir samstarfið að stjórnir, skólar, stofnanir og foreldrar geti verið öruggir um að túlkunin sé trygg og að allir hlutaðeigandi haldi þagnarskyldu sína.

Það er nauðsynlegt að komið sé á föstum ferlum varðandi samstarfið við túlka. Það er því góð hugmynd að undirbúa samtalíð og samstarfið fyrir fram og vinna vel úr því á eftir. Það gæti verið gagnlegt að setja niður hvaða siðareglur skuli gilda um ferlið. Það gætu verið reglur svo sem:

- Talaðu beint við þann sem þú ert að tala við – ekki við túlkinn.
- Talaðu ekki í þriðju persónu við þá manneskju sem þú ert að tala við í gegnum túlkinn.
- Ekki spyrja túlkinn um hans skoðun meðan á samtalinu stendur.
- Það er kennarinn sem stjórnar samtalinu.
- Tjáðu þig markvisst og hnitmiðað og taktu nauðsynleg hlé svo hægt sé að túlka.

²² <http://www.nyidanmark.dk/NR/rdonlyres/A05860B6-654A-46FE-812D-36017EAC47F8/0/tolkeguide2008.pdf>.

²³ http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7169.aspx

- Reyndu að forðast að nota menningartengdar staðalímyndir, talsmáta og málshætti, einnig forðast kaldhæðni og þýðingarríkt tónfall.

[.....]

Góð ráð

- Í nokkrum kringumstæðum er þörf fyrir að fá utanaðkomandi túlk til að koma í veg fyrir að tvítyngdi kennarinn eða móðurmálskennarinn sé settur í óþægilega stöðu gagnvart foreldrunum, þrátt fyrir þagnarskylduna.
- Upplýsið túlkinn um efni samtalsins áður en foreldrarnir koma. Metið að lokum túlkunina eftir á.
- Oft er erfitt að þýða hugtök úr skólastarfinu beint en það má útskýra þau. Það getur til dæmis verið erfitt að þýða: Skólastjórn, talþjálf, sérkennsla osfrv. Túlkurinn getur útskýrt hvað um ræðir. Það sem ekki skilst skal útskýra ítarlega.
- Við þýðingu á skriflegu efni verður maður að vera meðvitaður um að sumir foreldrar eru hvorki læsir og skrifandi á eigið tungumál né á dönsku. Þeir munu ekki geta lesið og skilið þýddar skriflegar tilkynningar frá skólanum – þeir munu heldur ekki geta haft samband við skólann skriflega.
- Notið menntaða túlka eins og hægt er.
- Þýðið boð til foreldra og skrifið í bréfið ef það á að túlka og þá á hvaða tungumáli.
- Pantið túlk með góðum fyrirvara fyrir fund, þar sem sumir túlkar hafa mikið að gera.
- Ákveðið með túlkinum að skólinn hringi í foreldrana daginn fyrir fundinn til að tryggja að fundarboðið sé skýrt og að foreldrarnir mæti.²⁴

3. Af heimasíðu Barna- jafnréttis- og þáttökuráðuneytisins í Noregi:

Opinberar túlkajónustur- ábyrgð og fræðsla.

Barna- jafnréttis- og þáttökuráðuneytið hefur yfirumsjón með og ábyrgð á túlkun hjá opinberum stjórnvöldum. Viðkomandi stjórnvöld og sveitarfélög bera sjálfstæða ábyrgð á því að þróa góðar stjórnsýslureglur (gott verklag) innan síns verksviðs, þ.m.t. gæðareglur, pöntun og greiðslur fyrir túlkajónustu.²⁵

4. Danmörk: túlkalisti Ríkislögreglustjóra.

Í skýrslu um túlkajónustu í dómsmálum, útg. af Dómstólaráði Danmerkur (Domstolstyrelsen) 2008, segir m.a. að dómstólar noti í ríkum mæli túlkalista Ríkislögreglustjóra þegar þeir þurfi á túlkaaðstoð að halda í dómsmálum. Listinn er sagður vera eina miðlæga skráningin á túlkum, fyrir

²⁴ <http://pub.uvm.dk/2003/integration/3.htm>.

²⁵ <http://www.regjeringen.no/dep/bld/tema/integrering/tolk/offentlige-tolketjenester--ansvar-og-opp.html?id=587918>.

utan þýðandaskrána sem tekur aðeins til löggildra þýðenda og túlka. Innihald túlkalistans hefur því mikil áhrif á hvaða túlkar eru notaðir í dómsmálum.

Túlkalistinn er unninn fyrst og fremst til notkunar fyrir lögreglu og saksóknaraembættið. Í raun er hann einnig notaður af fleiri opinberum stofnunum, auk dómstólanna, til dæmis af Útlendingastofnun og Flóttamannaráði.[.....]

Rafræni túlkalistinn skiptir túlkum í 4 stig (þrep)

1. Túlkur (þýðandi).
2. Með aðra framhaldsmenntun á sviði tungumála.
3. Löggiltur.
4. Aðrir.²⁶

5. Danmörk: 7 ára reglan eftir 1. júní 2011.

Í máli nokkurra viðmælenda í opinberri þjónustu hér að ofan hefur verið nefnt það sjónarmið að eftir tiltekna búsetu á Íslandi eigi innflytjandi ekki lengur að fá túlk sér að kostnaðarlausu. Eins og áður segir var í Danmörku gerð breyting á lögum um heilbrigðismál á þá leið að frá 1. júní 2011 munu þeir sem hafa búið í Danmörku lengur en 7 ár þurfa að greiða sjálfir fyrir túlkþjónustu hjá lækni eða á sjúkrahúsi. Heimild er til undantekninga ef sérstakar ástæður mæla með því. Ýmsir hafa orðið til að gagnrýna þetta fyrirkomulag og viðhaft ýmiss konar röksemdir og bent á aðstæður sem jafnvel geti varðað mannréttindabroti fái sjúklingar ekki notið túlkþjónustu í heilbrigðiskerfinu sér að kostnaðarlausu.

Í áður nefndu minnisblaði Úrræðahóps fyrir flóttamenn í hrakningum segir að í dag sé túlkþjónusta ókeypis fyrir sjúklinga, en með breytingum á heilbrigðislögunum sem taki gildi 2011, muni það ekki gilda um fólk sem búið hafi í landinu í meira en sjö ár. Eftir það verði þessir sjúklingar krafðir um gjald fyrir túlkþjónustu. Lagði hópurinn til að regla þessi taki ekki gildi, að það verði eftir sem áður ókeypis túlkþjónusta fyrir þá sjúklinga sem hafa þörf fyrir það hjá lækni og á sjúkrahúsi.

Sagði hópurinn að þessa tillögu skyldi skoða í því ljósi að tungumálaörðugleikar væru þegar stór tálmi fyrir samskipti minnihlutahópa við heilbrigðiskerfið. Skortur á samskiptum eða léleg samskipti valdi misskilningi og auki líkurnar á rangri sjúkdómsgreiningu og meðhöndlun. Á árinu 2006 hafi 29 atvik verið skráð í “Dönsku sjúklingaöryggisskrána” þar sem tungumálaörðugleikar hafi átt stóran þátt. Þarna hafi til dæmis verið um að ræða að sjúklingarnir hafi ekki skilið fyrir máli um föstu og lyfjagjöf. Þegar reglan um gjald fyrir túlkþjónustu gangi í gildi muni væntanlega verða vart við aukningu á slíkum tilvikum auk þess sem líklega muni þeir sem síst skyldi gjalda reglunnar, þ.e. aldraðir og flóttamenn með áfallastreituröskun. Þessir aðilar geti átt erfitt með að læra dönsku nægilega vel til að geta tjáð sig við heilbrigðisstarfsmenn. Það sé einnig augin hættu á því að 7 ára reglan muni verða til þess að börn verði í fleiri tilvikum notuð sem túlkar.²⁷

Heilbrigðisráðherra Danmerkur rökstuddi regluna með því að hún hvetti innflytjendur til að læra dönsku. Taldi hann regluna líka verða til þess að stuðla betur að aðlögun innflytjenda. Hann kvað þó mega veita undanþágur varðandi tiltekna hópa, t.d. vegna aldurs, líkamlegs og andlegs ástands og vegna heyrnarlausra og fórnarlamba pyntinga.²⁸

²⁶ <http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Rapporter/Rapport%20om%20tolkebistand%20i%20retssager/kap06.htm>.

²⁷ <http://www.flygtning.dk/viden-fakta/publikationer/integration/?eID=dam...frontend-push&docID=1163>.

²⁸ http://www.dsam.dk/files/69/b03_notat_vedr_gebyr_paa_tolkebistand090325.doc.

Í Ugeskrift for læger, 2009;171(47) :3399, skrifar Yves Sales, varaformaður danska Læknafélagsins, grein þar sem hann segir 7 ára regluna hættulega og mismuna fólki. Segir hann að reglan sé í beinni mótstöðu við ákvæði heilbrigðislaganna um frían og jafnan aðgang að heilbrigðisþjónustu. Gildi það jafnt þó að heilbrigðisráðherra muni veita fórnarlömbum pyntinga og öðrum útvöldum hópum undanþágu frá greiðsluskyldunni. Það mismuni sjúklingum að sumir þeirra þurfi að greiða fyrir túlkun hjá lækni, en, eingöngu hvað varðar heimilislækna, þá gerist það 72.000 sinnum á ári að panta þurfi túlk. Læknafélagið líti á þetta sem klárt brot á meginreglunni um frían og jafnan aðgang að opinberri heilbrigðisþjónustu.

Segir Sales lögin (7 ára regluna) hættuleg vegna þess að læknir og sjúklingur verði að skilja hvor annan, ef komast eigi hjá rangri læknismeðferð. Sjúklingurinn þurfi að geta útskýrt heilsufarsvandamál sín fyrir læknum og spyrja viðeigandi spurninga. Læknirinn þarf að geta skilið lýsingar á sjúkdómseinkennum til að geta gert viðeigandi rannsóknir og komið með rétta sjúkdómsgreiningu. Síðan þurfi læknirinn að ráðleggja sjúklingnum og hefja rétta læknismeðferð. Ef ekki séu skýr samskipti milli sjúklings og læknis sé hætta á því að sjúklingurinn fái ranga sjúkdómsgreiningu af því að lítið sé fram hjá mikilvægum sjúkdómseinkennum.

Sales vísar einnig í röksemdafærsluna að baki 7 ára reglunni, þ.e. að hún hvetji innflytjendur til að læra dönsku og stuðli að aðlögun þeirra. Segir Sales að með þessu séu stjórnvöld að reyna að leysa aðlögunarvandamál með því að skapa heilbrigðisvandamál. Einnig bendir hann á að margir stjórnmalámennt hafi lagt til að fjölskyldumeðlimir geti séð um túlkunina. En sjúklingar eigi rétt á að tala í trúnaði við læknum um sjúkdóm sinn, þeir vilji ekki deila hvaða heilsufarsvanda sem er með fjölskyldu sinni eða vinum. Ef börn séu notuð sem túlkar vekji það upp ýmis siðferðileg vandamál, þau séu dregin inn í heilsufarsvandamál foreldra sinna, og þar með gerð meðábyrg fyrir vandamálum sem þau skilja ekki og geta ekki tekist á við.

Loks segir Sales lækna þurfa faglega túlkun í viðtölum við sjúklinga, sem ekki tali eða skilji dönsku nægilega vel. Óháð því hvað þeir hafi verið lengi í landinu. Læknar geti ekki uppfyllt sínar faglegu skyldur, ef tungumálaörðugleikar valdi því að þeir geti ekki veitt fullnægjandi og faglega læknismeðferð. Oskar Sales þess að þingið breyti lögunum, að lögum um heilbrigðismál verði ætlað að greiða úr heilsufarsvandamálum en ekki aðlögunarvandamálum.²⁹

6. Siða- og vinnureglur Félags túlka.

A. Siðareglur félagsins.

1. gr.

Hlutverk túlks er að túlka samskipti milli aðila sem ekki tala sama tungumál, á óvillhallan hátt og með virðingu málsaðila að leiðarljósi. Hann skal af fremsta megni leitast við að ávinna og viðhalda trausti málsaðila og samfélagsins á túlkunarstarfinu og faglegri hæfni túlka.

2. gr.

Túlkur skal vera óháður málsaðilum. Hann skal ekki taka við verkefninu þegar hann er á þann hátt tengdur öðrum málsaðilanum að hlutleysi túlksins sé stefnt í hættu.

3. gr.

Túlkur skal rækja störf sín af fordómaleysi og án þess að fara í manngreinarálit vegna kynþáttar,

²⁹http://www.ugeskriftet.dk/portal/page/portal/LAEGERDK/UGESKRIFT_FOR_LAEGER/Artikelvisning?pURL=/UGESKRIFT_FOR_LAEGER/TIDLIGERE_NUMRE/2009/UFL_2009_47/UFL_2009_171_47_3399.

menningar, trúarbragða, færniröskunar, sjúkdóma, aldurs, kynferðis, kynhneigðar, þjóðfélagsstöðu eða stjórnmalaskoðana málsaðila sinna.

4. gr.

Túlkurinn skal hlýða samvisku sinni og sannfæringu. Honum ber að synja að framkvæma túlkun sem hann treystir sér ekki til að bera faglega ábyrgð á, þegar hann er ekki nægilega kunnugur málsefninu eða hugtakanotkuninni. Túlkurinn getur vísað til annars túlks telji hann hag viðkomandi betur borgið með þeim hætti. Túlkurinn áskilur sér einnig þann rétt að ákveða að hætta vegna samviskuástæðna eða vegna erfiðra kringumstæða, við hótanir eða árásarhneigð málsaðila.

5. gr.

Túlkur skal vera hlutlaus varðandi efnisatriði túlkunarinnar og skal ekki láta í ljós skoðanir sínar gagnvart málsaðilum, kjósa málsstað annars aðila og láta freistast til að tjá sig um eigin viðhorf, eigin túlkun á efninu eða tilfinningar varðandi verkefnið eða hlutaðeigandi aðila. Hann skal jafnframt vera hlutlaus varðandi framsetningu samskipta og upplýsinga. Hann skal rekja þau á sama hátt og þau koma fyrir.

6. gr.

Túlkurinn túlkar samtalið milli málsaðila eins nákvæmt og málefnalegt og unnt er, þ.e.a.s. án þess að bæta einhverju við, sleppa eða breyta einhverju.

Þegar örðugleikar koma upp vegna mismuna í tungumálanotkun, merkingakerfa og hugsunarháttar vegna ólíkra menningarheima sem koma í veg fyrir eðlilegt framhald túlkunar ber túlknum skylda að tilkynna það strax.

7. gr.

Túlkur skal leitast við að gæta virðingar túlkunar sem fags og starfs, gagnvart einstaklingum og gagnvart samfélaginu. Túlkurinn skal gæta háttvísi í framkomu og sýna störfum sínum og fagi virðingu í samræmi við góðar túlkunarvenjur.

8. gr.

Túlkurinn skal standa vörð um heiður, orðstír og hagsmuni stéttarinnar. Honum ber að sýna túlkastéttinni hollustu og hann skal af fremsta megni leitast við að stuðla að samheldni og samstarfi innan stéttarinnar. Honum ber að sýna starfssystkinum sínum réttvísi og drengskap.

9. gr.

Túlkur er bundinn algjörri þagnarskyldu um þá vitneskju sem hann fær við túlkun, á meðan og eftir að hann starfar sem túlkur. Hann má ekki undir neinum kringumstæðum tjá sig um efnisinnihald samtalsins við túlkunina, og ekki heldur nota þessa vitneskju til að bjóða frekari þjónustu og nota upplýsingarnar í eigin þágu eða til að geta hagnast á. Hugsanlegar undantekningu frá þagnarskyldu má einungis gera samkvæmt lagabóði eða af brýnni nauðsyn þegar almannaeill er í húfi en eingöngu að höfðu samráði við siðanefnd félags túlka.

10. gr.

Við túlkun skal túlkur aðeins túlka, hann hefur ekki önnur verkefni en túlkun. Túlkurinn skal ekki fara út fyrir starfssvið sitt og honum ber að hafna öllum beiðnum að vinna önnur störf en túlkunarstarfið.

11. gr.

Túlknum ber að setja faglegan metnað í öndvegi. Honum er skylt að kappkosta að viðhalda, bæta og endurnýja faglega þekkingu sína og færni, og vinna verk sín af alúð og kostgæfni.

12. gr.

Síðareglar þessar mega ekki teljast tæmandi upptalningu allra nauðsynlegra starfsreglna. Túlknúmer ber að sýna ríka ábyrgðatilfinningu og síðferðilega dómgreind í samræmi við aðstæður til að standa undir skyldum sínum og inna verkið vel af hendi.³⁰

B. Vinnureglur félagsins. Reglurnar eru í vinnslu.

Að túlka krefst hæfni, einbeitingar, og næmni fyrir aðstæðum. Eftirfarandi vinnureglur síðanefndar Félags túlka eru leiðarvísir fyrir túlka sem eru í Félagi túlka, byggðar á síðareglum þess félags, en geta einnig gagnast öðrum sem taka að sér að túlka. Þær eru hugsaðar með túlkun á samtali tveggja eða fleiri aðila í huga, en eru einnig gagnlegar við aðrar túlkunaraðstæður.

Reglurnar eru settar fram sem meginreglur og hafa ekki að geyma tæmandi svör við öllum þeim spurningum sem kunna að vakna varðandi túlkun. Við flóknar aðstæður getur verið við hæfi að fylgja anda reglnanna í heild frekar en að einskorða sig við einstök atriði þeirra.

Góðar túlkunarvenjur eru þær kröfur sem er sanngjarnt að gera til túlka, bæði af þeim sjálfum og öðrum. Í heild sinni skapa þær og viðhalda því trausti til túlka sem fagmanna sem er nauðsynlegt í starfi þeirra.

Hér á eftir er farið er í greinar síðareglanna og gerð nánar grein fyrir þeim.

1. gr.

Hlutverk túlks er að túlka samskipti milli aðila sem ekki tala sama tungumál, á óvilhallan hátt og með virðingu málsaðila að leiðarljósi. Hann skal ávinna og viðhalda trausti málsaðila og samfélagsins.

Hlutverk túlks er að endursegja á öðru tungumáli allar upplýsingar og allt sem er sagt. Það er ekki hlutverk túlks að meta hvað er áhugavert af því sem er sagt og hvað ekki, heldur að túlka tjáningu með öllum hennar blæbrigðum á annað tungumál. Það felur í sér að hugtök og framsetningar eru endursögð á sem sambærilegastan hátt. Ef fast er að orði kveðið eða um tilfinningaríka tjáningu er að ræða skal ekki draga úr því við túlkun.

Við túlkun er túlki heimilt að hafa með sér hjálpartæki eins og orðabók, og eitthvað til að glósa niður. Að hripa niður til dæmis tölur eða nöfn getur minnkað líkur á að upplýsingar fari forgörðum eða séu endursagðar rangt. Ef það er gert getur verið viðeigandi að eyða glósunum eftir túlkun í viðvist málsaðila.

Það getur verið hentugt að túlkar upplýsi málsaðila um sitt hlutverk áður en túlkun hefst. Túlkur getur þá til dæmis sagt:

- að málsaðilar skulu tala til hvors annars en ekki til túlksins
- að túlkur túlki allt í 1.persónu
- að það sem málsaðilar vilja ekki að sé túlkað ættu þeir að láta ósagt
- að málsaðilar ættu að leitast við að hafa innlegg stutt og forðast slangur eða flókið fagmál
- að ef einhver málsaðili skilur ekki eitthvað orð eða einhverja framsetningu annars aðila, þá skal málsaðili sjálfur biðja um útskýringu, gegnum túlkinn, frá hinum aðilanum
- að túlkur er hlutlaus og óháður
- að túlkur er bundinn þagnarskyldu

Túlkur skal leitast við að hafa túlkun sína sem réttasta. Ef túlkur nær ekki að meðtaka upplýsingar, eða á það á hættu að upplýsingar fari forgörðum, getur hann beðið á viðeigandi hátt þann sem talar

³⁰ <http://www.felagtulka.is>.

að gera hlé á máli sínu. Ef spurningar málsaðila eru endurteknaðar, til útskýringar eða staðfestingar, skal túlkur túlka þær. Ef túlkur getur ekki túlkað eitthvert hugtak eða einhverja framsetningu, ber honum að biðja um að því sé lýst á annan hátt. Ef túlkur kemst að því eftir á að eitthvað hafi verið túlkað vitlaust eða að upplýsingar hafi farið forgörðum, sem sé mikilvægt, ber túlki að láta málsaðila vita.

Túlkur skal forðast að virða málsaðila að vettugi. Það getur gerst að túlkun truflist eða stöðvist vegna tals einhverra sem ekki eru hluti af túlkuninni. Ef einhver málsaðili talar við einhvern utanaðkomandi ætti samtalið að vera túlkað fyrir hinn aðilann ef það viðkemur efni túlkunarinnar. Ef hins vegar samtalið viðkemur allt öðru efni, til dæmis einkamáli, ber túlknum aðeins að upplýsa hinn aðilann um það. Ef sá sem truflar túlkunina talar ekki við neinn af málsaðilum, og umræðan er óviðkomandi efni túlkunarinnar, þarf túlkurinn ekki að túlka það.

Túlki ber einungis að svara spurningu ef einhver málsaðili heyrir ekki hvað túlkur segir, og aðeins að spyrja spurningar ef túlkur heyrir ekki eða skilur ekki sjálfur eitthvað. Hinum málsaðilanum ætti þá að vera gert ljóst hvað málið snýst um.

Túlkur skal virða eigið úthald. Túlkun krefst mikillar einbeitingar og getur tekið á. Við lengri túlkanir getur túlkur þurft á stuttum pásam að halda með hæfilegu millibili og ágætt að sammælast um slíkt í upphafi. Það er óviðeigandi að túlkur biðji um hlé í miðri samanhangandi greinargerð eða útlistun.

2.gr.

Við túlkun skal túlkur aðeins túlka, hann hefur ekki önnur verkefni en túlkun.

Túlkur skal ekki taka að sér önnur hlutverk, td. að sjá um skrásetningu eða upptöku samtals. Túlkur skal heldur hvorki sinna símtölum né sinna eða hafa með sér óviðkomandi aðila við túlkunina. Túlkunin sjálf krefst það mikillar einbeitingar að túlkur ætti ekki að dreifa athygli sinni.

Verkefni túlka utan sjálfra túlkunaraðstæðnana, en innan ramma túlkunarverkefnis, skal meta í hverju tilfelli fyrir sig. Túlkur getur í einhverjum tilfellum tekið að sér að sækja einhvern sem á í erfiðleikum með að komast í túlkunina, eða vísa málsaðila leið eftir túlkun, án þess að dregið sé í efa að hann sé óháður. Það sem túlkur tekur sér fyrir hendur ætti þó að vera innan þess verkefnis sem honum hefur verið falið og ætti að öllu jöfnu ekki að vera að frumkvæði túlsins sjálfs. Ef túlkur tekur eitthvað annað að sér en eingöngu að túlka þá skal hann vera meðvitaður um að það gæti valdið vanhæfi í framtíðinni.

3.gr.

Túlkur skal vera óháður málsaðilum.

Túlkur skal ekki vera fulltrúi einhvers málsaðila eða fulltrúi skoðana einhvers gagnvart öðrum málsaðila við túlkun. Túlkur á heldur ekki, beðinn eða óbeðinn, að vera aðstoðarmaður eða reddari fyrir neinn af aðilunum, til dæmis við að spyrja spurninga í þeirra nafni eða koma fram sem umboðsmaður þeirra.

Það er mikilvægt að túlkur sé álitinn óháður til að hann hafi traust málsaðila. Túlkar ættu ekki að taka að sér túlkunarverkefni ef að aðstæður eru fyrir hendi sem gera að engu traust um að þeir séu sjálfstæðir og óháðir. Áður en túlkur tekur að sér túlkunarverkefni ætti hún eða hann að kanna, ef hægt er, á videigandi hátt hvort hann sé vanhæfur til að túlka vegna tengsla við aðila túlkunarverkefnisins. Það eru margar aðstæður þar sem hæfi túlks til að vera óháður getur verið dregið í efa. Vanhæfi er til staðar ef:

- efni túlkunarinnar viðkemur beint túlknum sjálfum eða nánum ættingja
- túlkur eða einhver nákominn honum er staðgengill fyrir þann sem málið viðkemur, eða fyrir einhvern annan sem hefur mikla hagsmuni í málinu

- túlkur er eða hefur verið umboðsmaður eða aðstoðarmaður í málinu
- túlkur er háður einhverjum aðila túlkunarinnar efnahagslega, vegna skuldar, eða af öðrum ástæðum
- einhverjar sérstakar aðstæður eru fyrir hendi sem grafa undir trausti um að túlkur sé óháður

Við vanhæfi ber túlki skylda til að sleppa því að taka verkefnið að sér, nema meint vanhæfi hafi af augljósum ástæðum enga þýðingu. Sé túlkur í vafa um hæfi sitt ber honum að láta málsaðila vita og komast að sameiginlegri niðurstöðu um hvernig aðstæður skulu metnar, jafnvel þó túlkun sé byrjuð. Túlkar ættu að forðast að taka við gjöfum sem geta verið álitnar hafa áhrif á þá, bæði fyrir, eftir, eða á meðan túlkun stendur

4.gr.

Túlkur skal vera hlutlaus gagnvart málsaðilum á þann hátt að hann skal ekki láta eigin viðhorf til þeirra eða vitneskju um þeirra hag hafa áhrif á túlkun.

Þessi grein er nokkuð tæmandi.

5.gr.

Túlkur skal vera hlutlaus varðandi efnisatriði túlkunarinnar og skal ekki láta í ljós skoðanir sínar eða álit á þeim við túlkun.

Þetta er forsenda fyrir því að málsaðilar geti treyst túlki, frá því að túlkurinn tekur að sér verkefnið þangað til því er lokið. Ef túlkur er spurður um atriði sem tengjast efni túlkunarinnar og sá sem spyr býst við að túlkurinn hafi sérþekkingu á því, til dæmis um aðstæður í öðru landi, skal túlkur íhuga vandlega hvort hann eigi að tjá sig. Rangar upplýsingar geta haft ófyrirséðar afleiðingar og rúið túlkinn trausti, og svar túlksins getur líka verið túlkað þannig að hann dragi taum einhvers málsaðila.

6.gr.

Túlkur skal vera hlutlaus varðandi framsetningu samskipta og upplýsinga. Hann skal rekja þau á sama hátt og þau koma fyrir.

Þessi grein er nokkuð tæmandi.

7.gr.

Túlkur er bundinn þagnarskyldu um þá vitneskju sem hann verður áskynja við túlkun, á meðan og eftir að hann starfar sem túlkur.

Túlkur má ekki opinbera þá vitneskju um persónulegar aðstæður eða aðrar viðkvæmar upplýsingar sem hann verður áskynja við túlkun. Frávik frá þessari skyldu varða við 229. og 230. grein Hegningarlaga, nr. 19/1940.

Túlkur ætti alltaf að vera minnugur tilgangs þagnarskyldunnar, sem er að koma í veg fyrir þann skaða sem hlotist getur af ef ákveðnar upplýsingar eru gefnar upp til óviðkomandi aðila. Til þess að komast hjá því ætti túlkur ekki að ræða við aðra um aðstæður þeirra sem nota túlka. Þetta gildir einnig um samtöl við þá sem ráða túlka til starfa, eða túlkaþjónustur.

Það geta þó verið aðstæður þar sem þagnarskyldan lýtur öðrum lögum. Það getur verið borgaraleg skylda að tilkynna lögreglu um alvarlega glæpi í uppsiglingu eða að bera vitni fyrir dómstólum.

8.gr.

Túlkur skal leitast við að gæta virðingar túlkunar sem fags og starfs, gagnvart samfélaginu og gagnvart öðrum túlkum.

Túlkur skulu taka að sér þau verkefni sem henta þeim. Áður en túlkur tekur að sér verkefni ætti hann að kanna, ef hægt er, á viðeigandi hátt möguleika sína á að leysa verkefnið á fullnægjandi hátt. Ef túlkur metur það sem svo að hann valdi ekki túlkunarverkefni, þrátt fyrir undirbúning, þá ætti hann ekki að taka það að sér. Ef að túlkur kemst að því við túlkun að hann eigi í einhverjum erfiðleikum með að leysa verkefnið þá ber honum að láta málsaðila vita, og ef að verkefnið er of erfitt fyrir túlkinn að leysa þá ber honum sem meginreglu að hætta við það.

Túlkur skal gæta háttvísi í framkomu og sýna störfum sínum og fagi virðingu í samræmi við góðar túlkunarvenjur.

Túlkur skal sýna háttvísi í samkeppni við aðra túlka. Túlkur skal ekki beita þá þrýstingi sem panta túlka, þá sem úthluta verkefnum, eða þá sem óska eftir túlkun, til að tryggja sér túlkunarverkefni.

9. gr.

Túlkur skal leitast við að viðhalda og endurnýja faglega þekkingu sína.

Hann skal leitast við að sækja þá menntun sem er í boði fyrir túlka og vera vakandi fyrir umræðu um túlkanir.

10. gr.

Viðurlög við brotum á siðareglum Félags túlka skulu ákvarðaðar af siðanefnd félagsins. Siðanefnd leggur fram drög að reglum um viðurlög til samþykktar á aðalfundi.

Hægt er að óska umfjöllunar siðanefndar á meintum brotum á siðareglum. Þeir sem geta óskað eftir því eru td. málsaðilar, túlkar, þeir sem panta túlk, og þeir sem útvega túlkum verkefni.³¹

VIII. Um þörf fyrir túlkabjónustu.

Eitt af markmiðum skýrslu þessarar er að greina hvar brýn þörf sé fyrir að kalla til túlka. Af orðum viðmælenda minna og gögnum sem lýsa sjónarmiðum og viðhorfum á Norðurlöndunum má ráða að ætíð sé brýn þörf fyrir að kalla til túlk þegar um er að ræða einstakling sem ekki talar tungumálið og sækir upplýsingar til stjórnvalds er varða hans réttindi og skyldur. Einstaklingurinn þarf að fá gætt sinna hagsmuna og einnig skal hann njóta sama réttar og aðrir sem til stjórnvalda leita. Í máli viðmælenda minna kom m.a. fram að brýnt sé að kalla til túlk í tilvikum þegar stjórnvald skal uppfylla rannsóknarskyldu sína, s.s. í málum hjá Útlendingastofnun varðandi grun um málamyndahjúskap, frávisun, brottvísun, umsókn um hæli o.s.frv. Sama gildir um rannsókn mála hjá lögreglu, s.s. kynferðisbrotamál, mansalsmál, líkamsárásir o.fl.

Enn fremur er sú skoðun ríkjandi að þegar það varðar mikilvæg réttindi einstaklings og hann talar ekki íslensku nægilega vel til að hægt sé að leiðbeina honum eða koma upplýsingum áleiðis til hans, að þá þurfi að kalla til túlk. Enn skulu nefnd dæmi sem löngu eru þekkt en sýna glögggt hversu alvarlegar afleiðingar það getur haft að einstaklingur fái ekki notið aðstoðar túlks; í fleiri en einu tilviki hefur það komið fyrir að konur hafa gefið frá sér forsjá barna sinna þegar gengið er frá skilnaði hjá sýslumanni af því enginn túlkur var til staðar og þær skildu ekki þýðingu þess að afsala sér forsjánni, jafnvel ekki heldur annað það sem fram fór.

³¹ <http://www.felagtulka.is>.

Framangreint þýðir ekki að í öllum tilvikum beri að kalla til túlk. Þess er oft engin þörf, það ræðst fyrst og fremst af eðli málsins sem og af því t.d. hvort til er þýtt efni sem viðmælandinn getur nýtt sér, myndrænar upplýsingar eða því um líkt. Stjórnvald skal meta hvort þörf er á túlki, en til þess að slíkt mat sé raunhæft og ásættanlegt þarf í fysta lagi að taka tillit til óska viðmælanda, hvort hann vill túlk eða ekki, mikilvægi þeirra upplýsinga sem koma þarf á framfæri og svo þarf fagaðilinn (stjórnvaldið) ekki síst að vera fær um að meta hvort þörf sé á túlkaþjónustu, jafnvel þvert á óskir viðmælanda (sjá nánar einkum kafla III og kafla V). Það getur hann ef hann hefur fengið þjálfun í því að nota túlk og að tryggja að viðmælandi skilji í raun þær upplýsingar sem koma skal á framfæri.

Það getur bæði sparað tíma og fé hjá opinberum aðilum að kalla til túlka strax í upphafi þegar um er að ræða aðila sem geta ekki tjáð sig á íslensku. Þannig má koma í veg fyrir misskilning, löng viðtöl þar sem hvorugur skilur hinn geta leitt mál í rangan farveg sem langan tíma tekur að rétta o.s.frv. Það getur jafnframt sparað kostnað þegar á heildina er litið, ef kostnaður vegna vinnutíma þess starfsmanns sem fer með málið er tekinn með í reikninginn, enn fremur sem það tryggir réttaröryggi.

Ótvírætt er að kostnaður af túlkaþjónustu fyrir ýmsar opinberar stofnanir getur verið umtalsverður. En að sama skapi getur verið kostnaðarsamt að spara túlkun þegar hennar er þörf, það getur leitt til ýmiss konar vandkvæða sem oft er erfitt að sjá fyrir endann á, svo ekki sé minnst á að afleiðingarnar geta verið alvarlegar og jafnvel varðað einstaklinginn réttindamissi. Loks verður að gæta jafnræðis, að allir sitji við sama borð, líka þeir sem ekki tala tungumálið. Þeir þurfa að geta tileinkað sér það sem þarf til að þeir fái notið sömu þjónustu og öðrum íbúum landsins stendur til boða.

IX. Samantekt.

Hér á undan hefur verið leitast við að varpa ljósi á stöðu túlkaþjónustu fyrir innflytjendur hjá opinberum stofnunum á Íslandi auk þess sem lagaumhverfi varðandi túlkun á Norðurlöndunum hefur verið skoðað ásamt verklagi og framkvæmd. Ljóst er að almennt er hvorki að finna á opinberum stofnunum hér á landi né á Norðurlöndunum, verklagsreglur varðandi túlkun. Þó undantekningar séu frá því er þó mestan part lagt viðkomandi opinberum starfsmanni/fagaðila í hendur að meta hvort þörf sé fyrir túlk í tilteknu tilviki. En þrátt fyrir það er á Norðurlöndunum viðurkennd almenn skylda stjórnvalda til að kalla til túlk ef viðmælandi talar ekki viðkomandi tungumál svo viðunandi sé.

Í máli viðmælanda hefur almennt verið lögð áhersla á hæfi túlka, að það sé dýrt að fá túlk sem ekki er fær um að túlka á viðkomandi sviði. Einnig hefur verið bent á það að sá sem túlkinn pantar, opinberri starfsmaðurinn, þurfi að kunna að nota túlk og ekki síður hvenær og hvernig á að panta túlk (rétt tungumál, hvenær þarf túlk o.s.frv). Þá hefur einnig verið bent á þörf fyrir menntun túlka og að þeir fái einhvers konar viðurkenningu, verði metnir hæfir til að túlka á tilteknum sviðum (t.d. listi Félags löggiltra dómtúlka og skjalapýðenda yfir túlka sem hæfir þykja til að túlka fyrir dómi).

Nokkrir viðmælanda hafa orðið til þess að benda á að takmarka ætti rétt til túlkunar við dvalartíma á landinu. Jafnvel virðist á ýmsum heilbrigðisstofnunum viðhöfð sú regla að kalla ekki til túlk ef um er að ræða einstakling sem búið hefur hér á landi í tiltekinn árafjölda. Þetta verklag stenst ekki gildandi lög um réttindi sjúklinga og reglugerðir eða reglur, settar á grundvelli þeirra laga og með slíkri takmörkun, stæðust ekki lög að mati skýrsluhöfundar. Tilhögun sú (7 ára reglan), sem viðhöfð verður í danska heilbrigðiskerfinu frá 1. júní 2011, hefur að vonum hlotið mikla gagnrýni, nærtækara er að meta aðstæður hverju sinni og í ljósi þeirra sjónarmiða sem fram koma í skýrslu þessari.

Almennt er það álit viðmælanda að kalla þurfi til túlk þegar stjórnvald sinnir rannsóknarskyldu sinni eða þegar koma þarf mikilvægum upplýsingum á framfæri, hvort sem þær varða réttindi einstaklings eða skyldur. Loks er það álit flestra að þörf sé á að kalla til túlk við rannsókn mála, þegar miðla þarf

mikilvægum upplýsingum, eða upplýsa þarf öll atvik máls til að byggja megi á réttum forsendum við afgreiðslu þess í stjórnýslunni.

X. Niðurstöður og tillögur.

Með vísan til þess er rakið hefur verið hér að framan, laga og reglna um túlkun og álits sérfræðinga og þjónustukaupa fylgja eftirfarandi tillögur að tilhögun túlkaþjónustu fyrir innflytjendur á Íslandi:

1. Breytingar á stjórnýslulögum:

Í stað þess að setja ákvæði um túlkun í löggjöf um aðlögun er lagt til að gerðar verði breytingar á stjórnýslulögum og bætt inn nýju ákvæði að sænskri fyrirmynd. Í athugasemdum með frumvarpi með breytingatillögum mætti gera grein fyrir ríkjandi viðhorfum á Norðurlöndum varðandi meginreglur stjórnýslulaga, sem geri stjórnvöldum skylt að leggja til túlkaþjónustu svo þau megi uppfylla þessar meginreglur (sjá kafla 5). Í því liggur m.a., að þó það sé mat fagaðilans hverju sinni hvort kalla beri til túlk, að þá beri að taka mið af óskum viðmælandans og skýlausri skyldu stjórnvaldsins til að framfylgja meginreglum stjórnýsluréttar. Jafnframt getur stjórnvaldið verið skylt að kalla til túlk þrátt fyrir óskir viðmælanda um annað, þegar um mikilvæg mál er að ræða og stjórnvaldið þarf að upplýsa mál eða tryggja að upplýsingum/leiðbeiningum sé komið til skila.

Enn fremur er lagt til að kveðið verði á um þagnarskyldu túlka og að túlkur sé í störfum sínum háður ábyrgð opinbers starfsmanns, þ. á m. ákvæði um viðurlög við brot á starfsskyldum. Þá mætti um hæfi túlka taka mið af ákvæðum 6. gr. laga nr. 88/2008, um meðferð sakamála.

Loks er lagt til að þar sem ákvörðun stjórnvalds er á annað borð kæránleg til æðra stjórnvalds að sama gildi um synjun á túlkaþjónustu eða ófullnægjandi túlkaþjónustu. Til dæmis má nefna umgengnisréttarmál hjá sýslumanni, ef annar aðilinn er erlendur og hefur ekki notið túlkaþjónustu þó hann telji sig hafa þurfað hana, þá geti hann kært þá ákvörðun sýslumanns til dómsmálaráðuneytis jafnt og úrskurð sýslumanns um umgengni.

2. Menntun túlka:

Lagt er til að endurvakin verði námsbraut í samfélagstúlkun við Háskóla Íslands. Þeir fagaðilar sem rætt var við í úttekt þessari voru á einu máli á nauðsyn þess að mennta túlka, að þeir væru sérhæfðir eða í það minnsta færir um að túlka á því sviði sem þeim var ætlað að túlka á hverju sinni. Til að geta gert kröfur til túlkanna verður líka að leggja þeim til menntun og þjálfun svo þeir geti uppfyllt þær kröfur. Markmiðið á að vera að sem flestir túlkar fái löggildingu. Í undantekningartilvikum eingöngu skal nóta þjónustu ómenntaðs túlks. Fagaðilar hafa þó bent á að í þeim tungumálum sem mest vantar túlka, séu mjög fáir sem eru tilbúnir til að fara strax uppá háskólastigið ekki síst vegna krafna í Háskóla Íslands um enskukunnáttu. Þetta var m.a. ein af ástæðum þess að enska er eitt af fögnum í samfélagstúlkuninni á Ísafirði.

Þó meginreglan sé skýr og undantekningar eigi að vera sem fæstar er þó, m.a. í ljósi þess er á undan greinir, lagt til að þar sem ekki er enn völ á menntuðum túlkum að komið verði á einhvers konar mats- og viðurkenningarkerfi túlka, til að meta hæfi þeirra og getu til túlkunar á t.d. tilteknum sviðum á líkan hátt og gert er í Danmörku (sjá túlkalista Ríkislögreglustjóra, kafla VII, 3). Þannig væri betur hægt að tryggja hæfa túlka á hverju sviði, ef ekki er völ á menntuðum túlkum, og haga túlkaþöntunum eftir eðli máls hverju sinni. Markmiðið á að vera eins og áður segir að allir túlkar fái menntun og löggildingu, en slík krafa er ekki raunhæf enn sem komið er, sú leið er hér er lögð til ætti þó að geta verið til bóta til að brúa bilið.

Í dag fer nám fyrir samfélagstúlka að einhverju leyti fram í tengslum við Menntaskólann á Ísafirði, en eins og að framan greinir væri málum best fyrir komið með námi (endurvakningu náms) í samfélagstúlkun við Háskóla Íslands. Enn fremur má hugsa sér, til að mæta brýnni þörf og þar til völ er á menntuðum túlkum, að sérfræðingar á ýmsum sviðum, t.d. á heilbrigðissviði, félagsþjónustu, skólum og lögmenn/dómarar vegna dómsmála haldi námskeið fyrir túlka, sem mætti skipuleggja gegnum Félag túlka t.d. Sumir þjónustuveitendur halda regluleg námskeið fyrir túlka, en slíkt kemur þó aldrei í stað menntunar í samfélagstúlkun.

3. Menntun fagaðila (opinberra starfsmanna):

Lagt er til að starfsmenn opinberra stofnana og stofnana sveitarfélaga, einkum þeirra sem hafa með innflytjendamál að gera, fái fræðslu um hvernig eigi að nota túlk til að; geta metið hvort þörf er á túlki, tryggja það að upplýsingar komist til skila og að túlkur sé hæfur, hafa samráð við viðmælendann, byrja viðtalið rétt o.s.frv. Eins og einn viðmælenda frá félagsþjónustunni komst að orði; jafnt og þú átt að þekkja lög um félagsþjónustu sveitarfélaga átt þú einnig að kunna hvernig á að nota þjónustu túlks.

4. Sjóður; túlkun hjá einkaaðilum.

Lagt er til að í lögum um aðlögun innflytjenda verði kveðið á um sjóð sem koma skuli á fót til að einstaklingar geti sótt um styrk til túlkþjónustu hjá einkaaðilum. Sem dæmi má nefna unglunga sem standa félagslega höllum fæti, að þeir fái túlk í fyrsta/u skipti sem þeir mæta til þátttöku í íþrótt, félagsstarfi, tómstundum o.s.frv. Enn fremur mætti leggja til túlkþjónustu fyrir foreldra unglingsins í eitt skipti til að útskýra eðli starfseminnar og það sem fram fer. Gera mætti að skilyrði að fylgja þurfi beiðni frá lækni, félagsráðgjafa, sálfræðingi, námsráðgjafa eða öðrum fagaðila um félagslega stöðu umsækjanda eða önnur atriði er skipta máli varðandi skilyrði fyrir styrk.

5. Upplýsingamiðlun með öðrum leiðum.

Það er hægt að viðhafa ýmis önnur úrræði en að kalla á túlk til að koma upplýsingum á framfæri. Til dæmis er mjög til hagræðingar að þýða efni sem ekki tekur breytingum og útbúa orðalista/orðalykil sem útskýrir orð og hugtök og aðstoðar einstaklinginn þannig við að fíkra sig áfram og öðlast skilning á tungumálinu. Í mörgum tilvikum er mikið hagræði að því að hafa tvítýngda starfsmenn sem geta komið upplýsingum á framfæri, sem og að birta upplýsingar á nokkrum tungumálum á heimasíðu. Loks geta myndrænar upplýsingar komið að gagni við að ná til þeirra sem ekki verður náð til með öðru móti.

6. Umsjón með túlkamálum.

Lagt er til að félagsmálaráðuneyti hafi yfirumsjón með tilhögun túlkþjónustu hjá opinberum stjórnvöldum, að norskri fyrirmynd. Það felur í sér samræmingar- og leiðbeiningarhlutverk, s.s að setja viðmið s.s. sjónarmið að baki því hvenær eigi að kalla til túlk, t.d. samkvæmt stjórnsýslulögum, að hafa eigi samráð við þann sem þarf túlkþjónustuna, að kalla eigi til hæfan túlk, að börn eigi ekki að túlka, hvernig panta eigi túlk og haga greiðslum fyrir túlkþjónustu o.s.frv. Sem umsjónaraðili ætti félagsmálaráðuneytið jafnframt að gera fyrirmynd að vinnureglum um hvernig vinna túlks eigi að fara fram, að hlutverk hans sé að túlka það sem fram fer, að gera þurfi hlé á túlkun og að túlkur sé áminntur um þagnarskyldu í upphafi eða látinn undirrita eiddstaf o.s.frv.

Þrátt fyrir samræmingar- og leiðbeiningarhlutverk félagsmálaráðuneytisins eiga viðkomandi stjórnvöld og sveitarfélög að setja sér og bera sjálfstæða ábyrgð á því að þróa gott verklag innan síns verksviðs.

Heimildir:

Íslenskar síður:

<http://www.althingi.is>

<http://www.felagtulka.is>

<http://www.mcc.is> og [fjolvaki.mcc.is](http://www.fjolvaki.mcc.is)

<http://www.felagsmalaraduneyti.is>

<http://www.leikskolar.is>. M.a. undir hnappnum Nýir Íslendingar.

http://www.rvk.is/desktopdefault.aspx/tabid-3806/6354_view-2274/

http://www.rvk.is/Portaldata/1/Resources/skjol/svid/menntasvid/pdf_skjol/utgafur/grunnskolar/ymsarskyrslurogbaeklingar/handbok4.pdf

<http://www.allirmed.is>

http://www.samband.is/files/Stefnumotun_innflytjendur_336399185.pdf.

Excelskjál, yfirlit frá Reykjavíkurborg og sundurliðun yfir aðkeypta túlka- og þýðingþjónustu skv. Rammasamningi frá Alþjóðahúsi og ICI á árunum 2008 og 2009. Fylgir með skýrslu þessari.

Útdráttur frá Fjölmenningssetri um könnun sem gerð var á Heilbrigðisstofnuninni Ísafjarðarbæ, á tilhögun túlkþjónustu í því markmiði að móta verklagsreglur um túlkþjónustu. Fylgir með skýrslu þessari.

Niðurstöður um notkun á túlkþjónustu í grunnskólum úr óútgefinni könnun Huldu Karenar Daniélsdóttur, starfsmanns Þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða “Nemendur með íslensku sem annað tungumál í grunnskólum”. Niðurstöður könnunarinnar verða kynntar opinberlega á vormánuðum.

Norskar síður:

Leiðbeiningar IMDi (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet) fyrir opinberar stofnanir, varðandi kaup á túlkþjónustu:

<http://www.tolkeportalen.no>

Rett til tolk. Tolking og oversettelse i norsk straffeprosess, útg. Dóms- og lögreglumálaráðuneytið í Noregi:

http://www.regjeringen.no/upload/kilde/jd/rap/2005/0005/ddd/pdfv/240757-rett_til_tolk.pdf

www.nakmi.no

http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7147.aspx

http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7169.aspx

<http://www.regjeringen.no/nn/dep/bld/tema/integrering/tolk.html?id=1143>.

<http://img.custompublish.com/getfile.php/53918.150/INFORMASJONSHEFTE+FOR+FLYKTINGER+OG+INNVANDRERE+SOM+BOSETTES+I+SKJERV%D8Y+KOMMUNE.doc?return=skjervoy.com>

<http://www.regjeringen.no/dep/bld/tema/integrering/tolk/offentlige-tolketjenester--ansvar-og-opp.html?id=587918>

Lagasöfn:

<http://www.nav.no/rettskildene/lov>

<http://www.lovdatab.no>

Heimasíður norskra ráðuneyta, barna- jafnréttis- og þátttöku og dómsmála- og lögregluráðuneyta undir regjeringen.no.

Sænskar síður:

<http://www.regeringen.se>

Heimasíða sænska aðlögunar- og jafnréttisráðuneytisins:

<http://www.regeringen.se/sb/d/8324/m/header>

Heimasíða sænska þingsins (sænska lagasafnið):

<http://www.riksdagen.se>

<http://www.notisum.se/rnp/sls/LAG/19710291.htm>

Finnskar síður:

Finnska lagasafnið:

<http://www.finlex.fi/svenska/>

<http://www.mol.fi/mol/se/index.jsp>

<http://pre20031103.stm.fi/svenska/tao/publikat/vord/invand.htm>

Danskar síður:

Skýrsla Umboðsmanns Kaupmannahafnarbúa:

http://www.kk.dk/Borger/Borgerraadgiveren/EgenDriftundersoegelser/~/_media/43C6CD14E10C44359024C70F5367E367.ashx

Indvandring i Danmark:

<http://www.dr.dk/nyheder/htm/baggrund/tema2001/indvandring%20i%20Danmark/368.htm>

Dansk Flygtningehjælp:

<http://www.flygtning.dk/>

Lagasafn:

<https://www.retsinformation.dk>

Heimasíða að lögunarráðuneytisins:

<http://www.nyidanmark.dk>

Heimasíða dómsmálaráðuneytisins:

<http://www.justitsministeriet.dk/>

Heimasíða innanríkis- og félagsmálaráðuneytisins:

<http://www.ism.dk/Sider/Start.aspx>

<http://www.nyidanmark.dk/NR/rdonlyres/A05860B6-654A-46FE-812D-36017EAC47F8/0/tolkeguide2008.pdf>

<http://eogs-lw.lovportaler.dk/showdoc.aspx?docId=bek20061339-full>. Bekendtgørelse nr. 1339 af 8. december 2006 om tolkebistand efter sundhedsloven

http://www.ladk.dk/jura/y-files/vejl_fvl.htm. Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven

<http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Rapporter/Rapport%20om%20tolkebistand%20i%20retssager/kap06.htm>

http://webarkiv.ft.dk/Samling/20031/udvtilag/UUI/Almdel_bilag392.htm

http://www.nyidanmark.dk/da-dk/Medborgerskab/Medborger_i_danmark/4+ny+borger+i+danmark.htm

<https://www.borger.dk/Emner/udlaendinge-i-danmark/medborgerskab/udlaendinges-rettigheder/Sider/tolkning-for-fremmedesprogede.aspx#RichHtmlField2Bookmark0>

<http://www.flygtning.dk/viden-fakta/publikationer/integration/?eID=dam...frontend-push&docID=1163>

<http://www.kk.dk/Borger/Borgerraadgiveren/EgenDriftundersoegelser/~media/43C6CD14E10C44359024C70F5367E367.ashx>

<http://pub.uvm.dk/2003/integration/3.htm>.

<http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Rapporter/Rapport%20om%20tolkebistand%20i%20retssager/kap06.htm>

<http://www.flygtning.dk/viden-fakta/publikationer/integration/?eID=dam...frontend-push&docID=1163>.

http://www.dsam.dk/files/69/b03_notat_vedr_gebyr_paa_tolkebistand090325.doc.

http://www.ugeskriftet.dk/portal/page/portal/LAEGERDK/UGESKRIFT_FOR_LAEGER/Artikkelvisning?pURL=/UGESKRIFT_FOR_LAEGER/TIDLIGERE_NUMRE/2009/UFL_2009_47/UFL_2009_171_47_3399.