

HUSK AT: Du som fagperson er forpligtet til at sætte ord på dit fags og det øvrige samfunds forventninger til forældrene. Fx at de bakker op om deres barns hverdag – at de har ansvar for, at deres barn får søvn nok, sund mad, og mulighed for at lege. Samt at førnævnte har stor indflydelse på deres barns udvikling. Det er nemmest fx at lære et nyt sprog, når barnet er glad og tilfreds, end træt og trist.

Det kan være en større udfordring at skabe den tillidsfulde relation til familien, hvis de kommer fra et krigshærgat land, og er vant til at skulle mistænke embedsmænds motiver. Dette skal tolken også kunne tage stilling til.

Det faglige fokus mellem dig og tolken er OPGAVEN – selve tolkningen under mødet – at tolken er dit "talerør" til og med familien! I sidste end er det dig, som sidder med ansvaret for KVALITETEN i mødet med familien, både stemningsmæssigt og i forhold til indholdet - ikke tolken.

Børns fremtid er dybt afhængig af de voksnes evner til at kommunikere og samarbejde. Det stiller store krav til dig som den "professionelle" voksen i barnets liv! :)

Et succeskriterie for "det gode møde" er, at du selv havde lyst til at sidde på den anden side af bordet, dvs. hvis du selv havde lyst til at "modtage" det, som du "serverer" for familien.

Tak til tosprogs pædagog Heidi Clausen (Nordbycentret) og dagplejepædagog Pia Margretha Greis (Slagelse Dagpleje)

Udgivet af:

Nordbycentret
Slagelse Kommune
www.nordbycentret.slagelse.dk
Tlf.: 30 78 58 20



Tips og tricks til brug af tolk - i forældresamarbejde

Hvorfor denne vejledning?

Projekt Sikker Start i Dagtilbud har erfaret, at det kan være en udfordring for professionelle at benytte tolk, så det bliver værdigt og givende for alle parter. At benytte tolk i sit arbejde kræver øvelse og eftertanke. Vellykket tolkning kan læres og være med til at skabe tryghed og tillid i relationen, samt udvikle et godt samarbejde mellem dig og familien. Spørg aldrig familien om de har brug for en tolk. Det er dig, i forhold til det fremtidige samarbejde, som har brug for tolken. Sig fx til familien: "Jeg bestiller en tolk til vores møde."

Denne pjece vil prøve at forberede dig til at varetage både den professionelle og forældrenes interesser før, under og efter en tolkning. Alt givende samarbejde hviler på tillidsfulde møder mellem mennesker skabt gennem kommunikation, hvor alle føler sig set, hørt og forstået.

At være tolk er en professionel profession. Sørg altid for, at de tolke, som du benytter, er uddannede. Brug ALDRIG familiemedlemmer og/eller venner til familien til tolkning! Kommunikation er alt for vigtig til at overlade noget til tilfældighederne. Brugen af uddannede tolke kan skabe mistillid i relationen mellem dig og forældrene, som kan være svært at genoprette!



Forberedelse til mødet:

A) ca. 14 dage før tolkning

- Når du modtager information omkring et nyt barn, sæt dig ind i:
1) hvor familien kommer fra, 2) hvilket modersmål familien taler, 3) hvorvidt de er flygtninge* eller indvandrere**, 4) om de stammer fra land eller by og 5) hvor længe far/mor/børnene har været i Danmark.

En ***Flygtning** er, som ordet hentyder flygtet fra sit hjemland enten pga. krig eller personlig forfølgelse (politisk flygtning). Det kan være helt tilfældigt, hvor i verden flygtninge havner (afmagt over situationen).

En ****Indvandrer** står psykisk i en hel anden situation. Her er tale om et menneske, som fx bliver familiesammenført eller på anden måde har indflydelse på hvor i verden, de havner. Oftest har de en eller anden form for netværk i det land, hvor de søger ophold (kontrol med situationen).

- Næste trin er at gå ind på tolkefirmaets hjemmeside og udfylde bestillingsformularen. Det er uhyre vigtigt at få den rigtige tolk med den rigtige dialekt for at opnå en vellykket tolkning. Fx er arabisk ikke kun arabisk, ligeså vel som engelsk ikke kun er engelsk. Det kommer an på hvilket land/område familien stammer fra. Det kender vi også fra dansk, tag fx forskellen på sjællandsk og sønderjysk.

- Bestil tolken til at være der både før og efter familien er gået.

- Forbered dig på, at barnet/familiens børn måske er med til samtalen. Her kan det være en rigtig god idé at arrangere at have en kollega med i lokalet til at aktivere barnet/børnene under samtalen. Her kan forældrene allerede få et indblik i den første relationelle kontakt mellem deres barn/børn og personalet.

B) På dagen

- Tænk meget over, hvad du tager på af tøj - fravælg fx nedringede bluser eller lårkorte nederdele eller shorts som beklædning. I sådanne situationer handler din påklædning om at holde fokus på opgaven og respektere familiens blufærdighedsgrænser og i sidste ende om at skabe grobund for den gode relation.

- Jeg siger farvel først til jer og så siger jeg farvel til tolken. Mange tak for i dag!" (Giv evt. hånd, hvis det er tilladt ift. deres traditioner)

- Sig farvel og vis vejen ud af institutionen, evt. åbne døren.

- "På gensyn XX og XX!" (brug navnene)

Når familien er gået

A) Den professionelle afsked med tolken

- "Tak for hjælpen. Hvordan synes du, at det gik? Mener du, at familien følte sig velkomne og tryk? Har du en rekvisitionseddelse, som jeg skal underskrive?" (Rekvisitionseddelsen kan evt. fotokopieres på forhånd)

- "Farvel og tak for i dag."

B) Egne refleksioner – en afrunding

- ✓ Hvordan var tolken? Fulgte han/hun mine anmodninger i forhold til vores forhånds aftale? Var han/hun vant til at tolke på området? Virkede tolken rutineret og professionel? Kendte tolken familien privat? Har institutionen lyst til at benytte netop denne tolk igen? Du er garanteret for både kvaliteten af tolken og for at tavshedspligten bliver overholdt!
- ✓ Reflekter over placeringen i rummet. Virkede det? Blev nogen distraheret ved fx at kigge ud af vinduet? Var rammerne de rigtige?
- ✓ Måske har familien brug for et billedbog med de ansattes navne på?
- ✓ Vi har måske brug for telefontolkning i her og nu situationer? (Hvor du ringer op til tolkefirmaet og forklarer hvilket sprog og nationalitet, du har brug for. Og så ringer tolken dig op inden for kort tid. Brugbart til længere beskeder i hverdagen.)
- ✓ Har vi brug for Skypetolkning og/eller app'en "SayHi" i hverdagen?
- ✓ Har vi som institution brug for at indhente viden og ekspertise omkring traumatiserede flygtningebørn og -familier?
- ✓ Det er vigtigt, at have fælles viden og et fælles tilgang til de familier, som vi byder velkomne. Del derefter informationer om barnet/familien med kollegaerne på et personalemøde.

B) Mødet med familien - under samtalen

Det er vigtigt at indhente informationerne om familien. Du har brug for at danne dig en forståelse for deres baggrund og for deres nuværende situation. Byd velkommen og hør familiens historie... Derefter kan du hurtigt vurdere om det er plan A, B eller C, som du benytter med netop denne familie.

Typiske spørgsmål (efter gefühl):

"Hvornår er I kommet til DK?"

"Hvem er i familien?"

"Hvor bor I henne?"

"Har I familie/venner/bekendt her omkring?"

"Hvor kommer I fra? Hvordan var livet der? Erhverv? Skolegang?"

"Har I oplevelser med hjemmefra, som det kan være godt vi ved noget om i forhold til jeres barn?" "Har han/hun oplevet grimme ting?"

(evt. bomber, fly, set nogle blive tortureret m.m. som kan være godt for os at vide) *Bliver han/hun bange, ked af det, når han/hun hører bestemte lyde m.m.?"*

"Hvad laver I I løbet af dagen? Er der andre børn at lege med?"

"Hvordan er jeres barn?"

"Hvad kan han/hun lide at lege med?"

"Hvordan ser I jeres barns fremtid? Hvad er drømmene?"





"Har/I får I hjælp til nogle af jeres spørgsmål, eller udfordringer?"

"Hvilken kontakt har I til kommunen?"

C) "Tak for i dag" - den tydelige afslutning






"Nu er tiden ved at være gået. Vi har 5 minutter tilbage. Hvordan tror I det bliver at aflevere jeres barn? Ok? Svært? Jeg tænker, at vi laver en ny aftale om 2 måneder, så vi kan tale om opstarten og I kan få svar på jeres spørgsmål. Inden da, er I ALTID velkomne til at fortælle mig, hvis I har brug for at tale med mig med en tolk."

"Jeg har ikke mere i dag. Har I spørgsmål? Jeg glæder mig til at se dig XX (mor) og XX (barnet) på mandag kl. 9:30, hvor mig og XX (kollega) er her og du og XX (barnet) skal være her i X antal timer (vis X antal fingre)

-  Familien skal føle sig velkomne. Selve rummet skal være hyggeligt og de kan se, at du har glædet dig til, at de kommer fx sørge for, at der er noget at drikke og evt. lidt frugt, nødder eller lignende.
-  Hav lidt forskelligt legetøj og tegnematerialer med i lokalet.
-  I tilfælde af at familien er fx traumatiseret, overvej nøje, hvor i rummet familien skal sidde. Døren skal være synlig for forældrene (ikke bag dem). De skal kunne se "en flugtvej". Sæt dem derfor ikke i et hjørne eller på anden måde "indeklemt". Det kan skabe uro i sindet.
-  Overvej også, hvor tolken skal sidde ift. kultur, fx en mandlig tolk placeres ved siden af faren og ikke moren. Eller omvendt, hvis tolken er en kvinde. Tolken skal heller ikke sidde over for dig, fordi det er familien du skal have øjenkontakt med (ikke tolken).

Det allervigtigste i dette første møde med familie er at få etableret den gode tillidsfulde kontakt!! HUSK alt andet er sekundært fx info om madpakker, skiftetøj, turdage og månedsplaner! Dette kan formidles visuelt via billeder, små filmklip og kropssproget i hverdagen! Din dagsorden til første møde er at koncentrere dig om at skabe tillidsfulde relationer.

Formøde med tolken - at få afstemt forventninger

-  Byd tolken velkommen, fortæl, hvad du selv hedder, samt navnene på forældrene og barnet.
-  Spørg om tolken er vant til at tolke i et dagtilbud.
-  Spørg om tolken kender og eller har tolket for familien i andre sammenhænge.
-  Forklar dagens, opgave fx i dag skal han/hun tolke for en familie som er helt ny i institutionen. Fortæl evt. kort om familien.
-  Henvis tolken til den plads, du i forvejen har bestemt, at han/hun skal sidde på. Fortæl, hvor forældrene og du selv kommer til at sidde.

- Forklar, at kontakten først og fremmest kommer til at foregå mellem dig og forældre og at du ikke tager øjenkontakt til tolken under tolkning.
- Forklar tolken, at du forventer, at han/hun oversætter alt du siger til forældrene og i høj grad ordret hvad forældrene siger til dig – også hvad forældrene siger indbyrdes og evt. til tolken selv.
- Forklar tolken, at han/hun må bede dig om at vente til sætningens indhold er oversat, hvis du taler for hurtigt eller får sagt for mange ting i en sætning. Ligeledes, hvis der er nogle pædagogiske fagbegreber, som han/hun ikke kan oversætte direkte, skal han/hun standse dig og bede dig om at forklare på en anden måde.
- Bed tolken om at lære dig hvordan du siger **"Goddag"** på familiens modersmål og evt. også "Velkommen". Disse par ord kan være en "icebreaker" af proportioner og kan glæde familien enormt.

Mødet med familien

A) **"Velkommen!" - klare rammer for samtalen**

Det vigtigste i denne type samtale at få etableret den trygge, rare og tillidsfulde relation til familien. Forældrene skal ikke være i tvivl om, at du/dagtilbuddet gerne vil dem og deres barn det bedste.

- **"Salam alaikum!"** – (Velkommen på arabisk).
- **"Velkommen til XXX, vi har glædet os til at I sku komme."**
- Sig højt og vis med dit kropssprog – **"Denne vej"**.
- Introducer tolken: **"Det er tolken" "Han/hun hedder XXX og vil hjælpe os med at tale sammen."**

Forklar familien: **"Vi bruger altid tolk, når vi holder samtale med Jer. I skal vide, at tolkning er almindeligt og nødvendigt for, at vi kan lære hinanden at kende og dit barn kan få en god start. Tolken vil også oversætte det, som I taler om indbyrdes. Tolken har tavshedspligt, så alt hvad der bliver sagt herinde bliver herinde."**

- **Tavshedspligt betyder, at det vi taler om her bliver ikke fortalt andre steder eller til nogen andre."**
- **"Vi har 1 time til dette møde og i dag skal vi snakke med jer/ jeres familie og jeres barn. Vi skal også tale lidt om, hvordan det er at gå her."**
- **"Værsgo at tage noget kaffe eller the - eller vand!"** (Du byder og hælder op til gæsterne.)
- **Det er vigtigt nu at tage en hurtig vurdering af familiens personlige overskud og ressourcer!** Denne situationsbestemte vurdering giver anledning til en plan A, B eller C:

Plan A: er "som du plejer" med dagtilbuddets normale procedure ved opstartssamtaler.

Plan B: er at minimere i mængden af informationer til familien og fokusere mere på at få skabt den tillidsfulde relation.

Plan C: er GANSKE få informationer og oplysninger om dagtilbuddet. Koncentrerer dig om at opbygge den tillidsfulde relation til familien, lær hinanden at kende og skab tryghed i situationen for familien.

Tryghed giver forældrene "ører at høre med". Uden tryghed, ingen kontakt. **Husk**, at DIT KROPSSPROG er en "sladrehanke" og afslører dig, hvis du er nervøs og det smitter af på forældrene!

- Benyt gerne visuelle virkemidler til formidling. Fx en tablet/iPad/ billeder/piktogrammer til at forklare, hvad en madpakke, sutsko, "skiftetøj" er, hvor børnene tager middagslur, osv... Husk nu, at for nogle familier er det danske samfund og danske daginstitutioner TOTAL UKENDT! Familien ved vitterlig ikke, hvad du snakker om! Ikke fordi, at de er uintelligente, men fordi, at de ingen forudsætninger har for at kunne vide, hvad du taler om - forstil dig, hvordan det er at stå i forældrenes sted i et nyt land med en helt anden kultur og helt andre traditioner!. Det er dig, den professionelle, som er eksperten og det er din pligt at guide familien godt på vej. Spørg undervejs om forældrene har spørgsmål eller gerne vil have uddybet noget at det, som du har sagt.