

# LOTTERI MED LIVET SOM INSATS

**Migrationsverket är första anhalten på vägen in till Sverige. Där måste tusentals personer som flytt för sina liv förlita sig på tolkar för att förmedla sin historia. Om detta inte sker korrekt kan deras liv stå på spel – igen.**

**TEXT:** Valeria Helander **RESEARCH:** Elin Ericson

**ILLUSTRATION:** Emma Hanquist/Form Nation

**B**ruset ekar i lokalen inne på Migrationsverket och en svag, metallisk röst hörs via högtalartelefonen på bordet: "Nästa station...". Personen i andra änden av luren befinner sig tydligen i kollektivtrafiken.

– Vad sa du nu, var det bil eller buss?

Tolkens röst är mörk och raspig och Fares, som sitter med handläggaren på Migrationsverket, tänker att han skulle haft svårt att förstå honom även om det inte var så brusigt i bakgrunden.

– Bil, det var bil! skriker han in i telefonen.

Det här är andra tolken de ringer, och Fares har redan en sprängande huvudvärk. Han sov lite i bilen innan han gick in till Migrationsverket så fort de öppnade på morgonen, efter en färd som tagit flera dygn. Han är trött, hungrig och rädd. Han måste få stanna. Skickar de hem honom kommer han att dö, det är han övertygad om.

Det enda han behöver göra i nuläget är att berätta kortfattat hur han kom till Sverige och varför han är i behov av asyl. Men den första tolken som handläggaren ringde upp satt

hemma med ett sjukt barn som skrek konstant. Det gick inte att höra ett ord av vad hon sa. Någonting om att dagiset var stängt. Och nu detta.

– Jag är ledsen, vi måste avbryta, säger handläggaren och försöker hålla irritationen i schack. Du får vänta tills vi lyckas få fram någon annan.

## **Branschen granskar sig själv**

Fares är en av många som drabbats av tolkbristen i Sverige. Faktum har pratat med ett stort antal jurister, forskare och ideella organisationer och de beskriver situationen för asylsökande i behov av tolk som minst sagt osäker.

Det finns i dag för få auktoriserade tolkar för att kunna möta behovet. Många av de yrkesverksamma tolkarna som används av Migrationsverket, som enligt Kammarkollegiet är den största användaren av dessa tjänster, saknar dokumenterad utbildning.

Att bli auktoriserad är svårt och kräver att du behärskar både svenska och ett annat språk till fullo. Tolkförmedlingarna däremot





har ingen standardiserad kontroll över kunskap, kompetens och lämplighet. För att bli ”övrig tolk” krävs ingen utbildning alls. Migrationsverket, som inte har egna tolkar utan upphandlar tjänsten av tolkförmedlingar, ställer i avtalen höga krav på att förmedlingarna ska testa tolkarna innan de får börja jobba. Ansvar för att utforma och göra dessa tester ligger på tolkförmedlingarna själva.

– Om jag skulle köpa måleritjänster av en målerifirma skulle jag inte först börja med att kontrollera målaren, utan jag utgår från att eftersom det är en målerifirma så har de professionella och utbildade målare som gör det de ska göra. Vi har höga krav på förmedlingarna när det gäller vad de ska kontrollera. Om de sen gör det i tillräckligt hög utsträckning får du fråga dem i första hand, säger Christian Öhlin, tolsamordnare på Migrationsverket.

Migrationsverket har regelbundna samtal med tolkförmedlingarna där eventuella problem tas upp. Är det allvarliga problem kan verket vidta åtgärder i form av reklamationer, viten eller hävning av avtal.

Det är tolkförmedlingarnas ansvar att själva sammanställa och återrapportera till verket om de problem som uppstår med tolkarna.

– Det kan finnas ett mörkertal på avvikelser eftersom vi har ett väldigt starkt tryck på vår verksamhet. Men i stort sett uppfattar jag det som att avvikelserapporteringen från förmedlingarna fungerar bra, säger Christian Öhlin.

Migrationsverket har vid ett enda tillfälle hävt ett avtal med en tolkförmedling. Anledningen var att företaget gång på gång fakturerade för högre tolkkompetens än vad de tolkar som skickades till Migrationsverket hade.

#### Fängelse och misshandel

29-årige Fares har efter sex timmars väntan hos Migrationsverket äntligen fått berätta om sin resa och varför han söker asyl. Nu ska han vänta tre till fyra månader på att få komma till den stora intervjun, översätter tolken. Den där han ska få berätta utförligt och som kommer att avgöra om han får stanna, eller om han blir utvisad tillbaka till Azerbajdzjan.

Skulle det ske kommer han att hamna i fängelse igen, det är han övertygad om. Och den här gången kommer de inte att nöja sig med att bara misshandla honom.

Hans avslöjanden om korruption och dödsfall inom militären i den regimkritiska tidningen var inte uppskattade, och förföljelsen från MTN, den azerbajdzjanska säkerhetstjänsten tilltog ju mer han skrev. I mars 2014 flydde han till landet som han hoppades skulle skydda honom. Till Sverige.

Första samtalet hos Migrationsverket blev inte det sista i vilket

tolkningen svajade. Det skulle komma att bli värre.

– Det där var ingenting jämfört med det som hände sedan. Jag trodde att det bara var jag som hade en extrem otur, men nu vet jag att det är fler som råkat illa ut.

Tre månader senare är det dags för den stora, viktiga intervjun med Migrationsverket.

Fares och hans biträde tittar förstummat på kvinnan som skulle ha varit hans tolk medan hon hastigt rafsar ihop sina papper och gör sig beredd att gå.

– Jag kan inte översätta sådana ärenden, jag måste avbryta.

Medan handläggaren varit ute och hämtat något frågade tolken varför Fares söker asyl. När han svarar att det är av politiska skäl vill hon inte tolka längre. Hon klarar inte av politiska termer. Handläggaren kommer tillbaka och stirrar förvirrat på kvinnan när hon går sin väg. Intervjun skjuts upp ytterligare flera månader. Fares har svårt att sova, att äta, alla vardagliga ting blir jobbiga när man hela tiden är rädd, berättar han.

#### Små ord gör stor skillnad

– Jag har haft asylutredningar

som har fått avbrytas fem gånger på grund av dåliga tolkar. Det finns allvarliga problem här. Jag försöker förklara för den sökande att det är jätteviktigt att din historia kommer fram på rätt sätt, att det är ditt liv det handlar om. Men de är så rädda för att bli utvisade och för hela situationen att de ibland inte vill bryta, även om tolkningen inte fungerar.

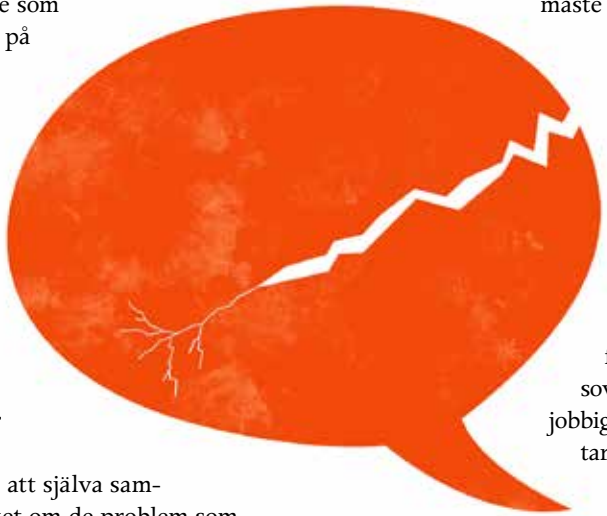
Det berättar Byron Törnström medan han sitter och trummar med fingrarna på en tjock, gul mapp framför sig på det stora konferensbordet. Den går inte längre att stänga på grund av alla domar, utredningar, beslut och inlagor som har fyllt den till bristningsgränsen. Byron är biträdande jurist på advokatfirman Hurtig & Partners och ett av hans special-

områden är migrationsrätt. Mappen framför honom är bara ett av många fall som hamnat på hans bord genom åren.

Hela kärnan i asylprocessen är det som sägs när personen söker asyl, berättar han. Det är den sökande som har den omvända bevisbördan, det är hen som ska bevisa att hen är i behov av asyl. Det som sägs ligger sedan till grund för Migrationsverkets bedömning.

– De måste lägga extremt stor vikt vid vad tolkarna säger, för det är ju de som pratar för den asylsökande. Om det personen säger inte tolkas eller tolkas fel, då har vi ett allvarligt problem, säger han.

Han öppnar den gula mappen, tar fram ett papper och börjar läsa för mig.



## ”De måste lägga extremt stor vikt vid vad tolkarna säger”

Fallet i fråga handlade om en asylsökande man från Somalia som i intervjun med Migrationsverket uppgett att han blivit torterad i sitt hemland. Som stöd för detta uppvisade han ett rättsmedicinskt utlåtande från en svensk läkare.

I intervjun översatte tolken ordet ”tortyr” med ordet ”misshandel”. Det var först efter samtalet med Byron Törnström, och en av honom anlitad somalisk tolk, som Migrationsverket i en inlaga fick veta att mannen uppgav risk för tortyr som ett skyddsskäl. Men då var det för sent.

– På grund av ett litet ord, översatt av en icke-auktoriserad tolk, kom Migrationsverket fram till att det var först efter att mannen träffat mig som ordet tortyr växte fram. Det är ganska magstarkt av Migrationsverket att hänga upp sig på små ord när de själva vet att deras tolkar inte håller måttet, säger Byron Törnström.

#### Omöjligt att undersöka

Christan Öhlin håller inte med om bilden som målas upp utan tycker att tolkningarna fungerar väl, men att det givetvis finns möjlighet till förbättring. Han vill heller inte kommentera uppgifter från en enskild advokat, utan säger att om man ska uttala sig om huruvida det finns ett problem med tolkarna så måste man göra en mycket djupare undersökning.

Men att få reda på exakt antal reklamationer och vilka tolkförmedlingar som får flest klagomål är omöjligt enligt myndigheten. Migrationsverket själva uppskattar att de gör cirka 1 000–2 000 reklamationer av tolktjänster varje år men dessa uppgifter samlas inte i något register utan hanteras manuellt.

– Ett sådant register är inte tillåtet enligt Personuppgiftslagen, säger Christian Öhlin. Datainspektionen tillåter inte registrering av enskilda tolkar.

Men enligt Datainspektionen finns det inget lagligt hinder

för Migrationsverket att föra register över antal avvikelser uppdelat per förmedling. Det är bara enskilda personuppgifter som inte får registreras.

#### Ingen tillsyn

Brunnar som översatts till broar, skjuta blir sköta, handgranat blir granatäpple. Detta är bara några exempel på fel som Faktum har hitta under den här granskningen.

Det kan synas trivialt om bara något ord blir fel. Men om handläggaren vet att det i staden som den asylsökande säger sig komma ifrån inte finns några broar, och tolken översätter att hen blev beskjuten vid en bro fast det egentligen var en

brunn, urholkas trovärdigheten i personens berättelse. Personen riskerar då avslag på felaktiga grunder.

– Det handlar ju om rättssäkerhet, och jag anser att rättssäkerheten är hotad i migrationsprocessen, säger Byron Törnström.

Kan man begära att få en auktoriserad tolk, undrar jag. Svaret blir nej.

– Det är ett lotteri. Och om man utgår från Kammarkollegiets siffror på andelen auktoriserade tolkar kontra hur stort behovet är ser man att vinstchansen på lotteriet är ganska liten.

Byron Törnström och många andra som Faktum har pratat med anser att om inte Migrationsverket ställer högre krav på förmedlingarna kommer ingenting att förändras.

– Migrationsverket har en jättesvår uppgift och de är beroende av de tolkar som finns att tillgå. Men det hindrar dem inte från att ställa högre krav. Så länge man varken har piska eller morot får man inte bättre kvalitet. Det är först när det finns en kravspecifikation och en tillsyn som en förändring kan tvingas fram, säger han.

Christian Öhlin på Migrationsverket menar snarare tvärt-

#### UTDRAG FRÅN REKLAMATIONER AV TOLKNING

Migrationsverket har skickat oss ett antal reklamationer som rör telefon-tolkning från 2013. Här är utdrag från några av dem:

”Undertecknad fick påminna tolken om att han skall tolka allt som sägs och inte tolka det han tycker skall tolkas eftersom han inte tolkade allt som sades.”

”Tolken satt ute på en restaurang (...) Det var svårt att höra vad tolken sa och samtalet fick avbrytas.”

”Det var även uppenbart att tolken under tolkningen satt på tunnelbanan eftersom det i bakgrunden gick att höra utrop av tunnelbanestation.”

”Tolken tolkade felaktigt och kunde inte tolka det som sades på grund av sin bristfälliga kunskap i svenska.”

”När tolkningen började befann sig tolken på en plats där det var ett mycket starkt brusande. (...) eventuellt toalettbesök eller dylikt förekom också. Ganska ointresserad av att tolka professionellt upplevde handläggaren det som. (...) Handläggare fick påpeka för tolken ett par gånger att hon skulle tolka.”

”Samtalet äger rum med ett barn och god man. Barnet säger att han inte förstår tolken. Tolken säger att hon kan förstå barnet. Tolken använder en högst otrevlig, nästan skällande ton.”

”Tolken hördes därefter till en början bra, men efter en liten stund var hon omgiven av högt sus och brus. (...) Jag kunde höra röster och ett nummerlappssystem i bakgrunden (troligen Apoteket).”



om, att myndigheten har mycket långtgående krav på tolk-förmedlingarna. Han poängterar att Migrationsverket varken har som uppdrag eller möjlighet att utöva en allmän tillsyn över tolkbranschen, utan det är något som politikerna måste ta tag i.

Kammarkollegiet är ansvarig tillsynsmyndighet för auktoriserade tolkar. För ”övriga tolkar” och förmedlingar finns ingen kontroll. 2004 föreslogs i en offentlig utredning att man skulle införa en lag om registrering av tolkförmedlingar och att en ny myndighet med ansvar för tillsyn skulle bildas. Elva år senare har fortfarande inget hänt.

### Kan avgöra hela grejen

Ljudnivån i den vitkalkade källaren, som mer liknar en bunker, stiger gradvis. I ett rum står ett pingisbord, i ett annat ett litet biljardbord. Någon sa att det inte fanns fler pingisbollar och stämningen blev lite upprörd. Men nu har pingisbollarna dykt upp och en match mellan två unga killar pågår för fullt.

Det kommer ungefär 50 personer hit varje dag, berättar Omid Mahmoudi, vice ordförande i Ensamkommandes förbund, vars slitna lokaler på Östra Förstadsgatan i Malmö vi nu befinner oss i. Förbundet är en samlingsplats för unga asylsökande, papperslösa och nyanlända till Sverige.

– Visst känner jag igen det här problemet. Vi hör om det hela tiden här. En tolk kan ju avgöra hela grejen om man får uppehållstillstånd eller inte, säger Omid.

Han börjar berätta historier som i mångt och mycket liknar dem jag har hört från andra. Hur tolkarna översätter vissa ord felaktigt, gummibåtar som blir skepp, bilar som blir motorcyklar. Hur en person kan prata i flera minuter, men sedan tolkas det han har sagt i några meningar.

– Det finns väldigt lite krav för att bli tolk. Jag har själv blivit tillfrågad flera gånger om jag kan bli det, och jag har bara bott i Sverige i fyra år. Jag kan ju inte alls svenska tillräckligt bra! Men jag har vänner som har bott här kortare tid än jag som tolkar hos Migrationsverket.

Omid presenterar mig för Masuma. Hon är kort med håret döljt under en sjal. Hennes bruna ögon utstrålar en arg beslutsamhet.

Masuma flydde till Sverige från Afghanistan 2011 med sina två barn, hamnade slutligen i Stockholm och ansökte om asyl. Till slut satt hon där många andra har suttit och ska sitta i framtiden: hos Migrationsverket på den stora intervjun. Den som kommer att avgöra om hon får stanna i Sverige eller återvända till det land hon har flytt från.

Och det som inte fick hända hände. Masuma berättade sin historia för handläggaren, bland annat att hon varit hemmafru i Afghanistan. När protokollet senare skickas till hennes biträde står det att hon uppgett att hon hade ett bra arbete på ett företag i Afghanistan, något som i princip är omöjligt i ett

### OLIKA TYPER AV TOLKAR

**Rättstolk/sjukvårdstolk:** Den högsta tolkkompetensen. Auktoriseras av Kammarkollegiet och går sedan igenom ett särskilt prov i rättstolkning.

**Auktoriserad tolk:** Har klarat Kammarkollegiets auktorisationsprov. Kammarkollegiet har tillsyn över auktoriserade tolkar.

**Grundutbildad tolk:** Har genomgått den ettåriga sammanhållna grundutbildningen för tolkar som startade 2006. Myndigheten för Yrkehögskolan har ansvaret för tillsynen över utbildningen.

**Övrig tolk/icke-auktoriserad tolk:** Kallas de tolkar som inte är auktoriserade eller har genomgått den sammanhållna grundutbildningen. Över dessa tolkar utövas ingen tillsyn och eftersom tolk inte är en skyddad titel kan man arbeta som tolk utan någon utbildning alls.

KÄLLOR: KAMMARKOLLEGIET, MIGRATIONSVERKET, MYNDIGHETEN FÖR YRKESHÖGSKOLAN SAMT TOLK- OCH ÖVERSÄTTARINSTITUTET

land där ytterst få kvinnor jobbar. Det här blir en av grunderna till att Masuma får avslag på sin ansökan.

– Jag sa till Migrationsverket att det var fel, att jag jobbade som hemmafru, det var det jag hade sagt, inte att jag hade ett jobb. Men de trodde inte mig, berättar hon. De sa att alla som får avslag skyller på tolken.

Sedan dess lever Masuma som papperslös i Sverige. Hon berättar om livet som papperslös, om den ständiga osäkerheten, hur dåligt hennes barn mår, hur dottern fått åtstörningar – något som läkarna säger beror på stress.

– Hur ska jag kunna åka tillbaka till Afghanistan? Du vet ju hur det är för kvinnor där. Och jag kan ju inte fortsätta leva som papperslös. Vi har förlorat fyra år av våra liv, säger hon och tittar ner på sina händer, för ögonen har fyllts av tårar.

### Tolken som var frisör

Fyra månader har gått och det är dags för Fares att göra ett nytt försök till intervju hos Migrationsverket. Redan vid första frågan går det

snett. Tolken vet inte hur hon ska översätta namnet på universitetet där Fares har studerat.

Fares advokat, som är från Turkiet och förstår en del av vad som sägs, försöker rädda situationen. Han hjälper tolken gång på gång för att historien ska bli rätt, och handläggaren på Migrationsverket, som vet att intervjun avbröts vid det förra tillfället, tillåter detta trots att det egentligen inte är okej.

Men ingenting hjälper. Efter 20 minuter avbryts även denna intervju.

– Hur kan det här hända gång på gång? Nu är det nog kört, jag kommer aldrig att få uppehållstillstånd, tänker Fares.

Efter den misslyckade intervjun stannar tolken och Fares kvar en stund och pratar. Hon berättar för honom att hon



egentligen är frisör och tolkar som extraknäck. Det här var hennes första uppdrag.

Tre månader senare sitter Fares igen på Migrationsverket, och allt han säger uppfattas och översätts perfekt.

– Nu gick det ju bra för mig. Men tänk på andra! Människor kommer hit och söker asyl och lägger sina liv i tolkarnas händer. Det är först nu jag förstår vilken makt tolkarna har, säger han.

### Att vinna eller att förlora

Byron Törnström tror på en standardisering av tolktjänsterna för att komma tillrätta med problematiken, samtidigt förstår han att Migrationsverket inte har någon lätt uppgift. När tillströmningen av människor från ett land är stor, men det inte finns tillräckligt många bra tolkar i det språket, hamnar man i ett moment 22. Hur man än gör blir det fel.

– Jag tror att Migrationsverket gör så gott de kan, men det är egentligen ointressant i sammanhanget. Det som är intres-

sant är om tolkningarna som tillhandahålls är rättssäkra, och det kan de inte vara så länge det inte finns någon form av standardisering.

Han poängterar flera gånger att han ofta möter skickliga och kunniga tolkar. Men varje fall handlar om en människas liv och varje gång det blir fel är det allvarligt.

## ”Människor kommer hit och söker asyl och lägger sina liv i tolkarnas händer”

Pingismatchen fortsätter i den vitkalkade källaren. En del av killarna och tjejerna som hänger i lokalerna på Ensamkommandes förbund har fått uppehållstillstånd. En del har fått avslag. Och en del

lever i limbo. Deras liv ligger i någon annans händer, och det enda de kan göra är att berätta sin historia och hoppas att den blir förstådd. Annars väntar kanske utvisning. ■

**Fotnot:** Fares och Masuma heter egentligen något annat. Faktums tolkgranskning fortsätter i #157.