



Tolken in de gemeenschap: het vak, de waarde, de toekomst

**NBTG verslag van EFSLI conferentie 2003,
Brighton, Engeland**

Onno Crasborn • Marleen Versteeg • Maya de Wit

NBTG
info@nbtg.nl
www.nbtg.nl

Auteurs: Onno Crasborn, Marleen Versteeg, Maya de Wit
Lay-out: Maya de Wit

ISBN 90-806922-7-1

Eerste druk 2004

© Copyright NBTG 2008

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de NBTG.

Hoewel uiterste zorg is besteed aan de inhoud van deze brochure, aanvaarden de auteurs noch de NBTG geen enkele aansprakelijkheid voor onvolledigheid of onjuistheid of voor de gevolgen daarvan.

INHOUDSOPGAVE

Openingsceremonie	4
Sessie 1: The essence	5
A Sense of Self	5
VIA sign language cooperative: rearranging interpreting as work	6
Keeping all the plates spinning: roles, responsibilities and ethical dilemmas in educational interpreting	8
Ticket, money, passport, interpreter: arranging sign language interpreting for foreign visits	9
Forumdiscussie 1: The essence	10
Sessie 2: The value	11
A sign language interpreting NGO?	11
The value of Deaf people as interpreters in the community	12
Community interpreting and community advocates	14
The impact of working closely with the deaf community.....	15
Forumdiscussie 2: The value	15
Sessie 3: The future	16
Video interpretation in Denmark - a project at the Centre for the Deaf	16
Relay interpreting - future prospects for remote interpreting.....	17
What does the future hold for sign language interpreters?.....	18
The future	20
Forumdiscussie 3: De toekomst.....	21

OPENINGSCEREMONIE

Zane Hema (bestuurslid EFSLI) en Marco Nardi (voorzitter EFSLI) verwelkomen tijdens de openingsceremonie de vele nationaliteiten via de landsvlaggen. Voor deze conferentie hebben zich 230 mensen aangemeld uit 21 verschillende landen, met 24 verschillende gesproken talen en 24 a 26 verschillende gebarentalen.

Drie dove mensen uit het Verenigd Koninkrijk delen mee dat zij een speciale groep hebben opgezet om te onderzoeken hoe doven mensen tolken kunnen worden. Ook zij verwelkomen alle aanwezigen.

Zane vertelt dat het thema van dit congres, “Community Interpreting”, voor ieder land een verschillende betekenis heeft. In eerste instantie had de organisatie de verwachting dat iedereen dezelfde kijk had op dit thema, maar uit zowel de lezingen als de verhalen tijdens de EFSLI Algemene Ledenvergadering bleek dit niet juist te zijn. Hierdoor is de samenhang tussen de verschillende presentaties, die hieronder worden samengevat, niet altijd even duidelijk.

SESSIE 1: THE ESSENCE

A Sense of Self

Caron Hawkings, Maureen Saville, Amanda Casson-Webb-Rad (niet aanwezig)

In deze lezing wordt dieper ingegaan op de term “community interpreting”. Beide sprekers werken voor RAD, een organisatie die verschillende voorzieningen levert aan doven in geheel Zuid-Engeland (zoals trainingen, lunchclubs maar bovenal tolkvoorzieningen).

Doven in Engeland hebben een gemeenschappelijke cultuur, waardoor je als dove in een gemeenschap (community) leeft. Sommige doven benadrukken dat ze vooral *doof* zijn, omdat dit hun identiteit aangeeft. Als tolk heb je echter dove en horende klanten waardoor je te maken hebt met verschillende culturen. Paddy Ladd zegt in zijn boek ‘Understanding deaf culture’, dat iedere cultuur zijn eigen waarden en normen heeft. Hij refereert naar dove mensen als zijnde de enige internationale gemeenschap in de wereld.

Als tolk zit je tussen die twee culturen in. In sommigen gespannen situaties kan het voor een tolk verwarrend zijn omdat de tolk niet weet van welke kant hij of zij steun kan verwachten.

Praktijkvoorbeeld: een studenttolk werkte met een aanstaande moeder. Twee weken voor de bevalling raakt de moeder in coma en verliest haar baby. De tolk moet dit vertellen aan de moeder na het ontwaken. De moeder wil de baby zien en dat gebeurt ook. Maar voor de tolk was dit een eenzame en schokkende gebeurtenis. Uiteindelijk komt er een verpleegkundige die de studenttolk opmerkt en steunt.

Tolken worden vaak door doven beschuldigd over hun rugge rijk te wor-

den. Het is daardoor moeilijk je privé leven te beschermen als je bijvoorbeeld als tolk door doven gevraagd wordt een lezing te geven. Doven verschaffen de tolken immers hun werk en inkomen.

Daarom is er gekeken naar hoe tolken moeten passen in de dovengemeenschap. Meestal zit een tolk in de horende gemeenschap (afhankelijk van of je CODA bent of niet), maar heeft ook een overlap met de dovengemeenschap. Voor horenden is het vaak verwarrend als je jezelf als tolk beweegt in de dovengemeenschap omdat zij denken dat doven alleen een audiologisch probleem hebben en verder de cultuur van het land bij zich dragen. Vandaar dat het voor een tolk gebarentaal verwarrender is dan voor een gesproken taal tolk. Een gesproken taal tolk beweegt zich veel duidelijker tussen twee culturen.

Als tolk kun je jezelf afvragen of het bewegen in de dovengemeenschap wel noodzakelijk is voor je vak. Deze vraag hebben de sprekers vergeleken met de definitie van Paddy Ladd. Hieruit trekken de sprekers de conclusie dat tolken een gemeenschap op zich vormen. Ze hebben hun eigen taal, cultuur, ervaringen, zelfbeeld en werk wat de tolkengemeenschap tot een aparte cultuur maakt.

VIA sign language cooperative: rearranging interpreting as work

Kati Lakner

VIA is een Finse coöperatie van tolken, net zoals in Nederland oorspronkelijk te visinet is opgezet. Het doel is niet om winst te maken maar om diensten te verlenen. Het is in 1999 opgezet door 40 mensen.

In Finland zijn er 25 bemiddelingsbureaus, ca. 5.000 doven en 600 tolken, waarvan de meeste freelance werken (slechts 40 tolken hebben een vaste baan). Freelancers zijn in Finland relatief duur om in te huren, i.v.m. het doorberekenen van premies e.d. Het doel van VIA was om het aantrekkelijker te maken om als freelancer te werken. Na het begin in 1999 groeide VIA zeer snel. Er zijn nu 45 leden, 53 fulltime en 2 part-time werknemers, 100 freelancers die door VIA betaald worden en 5 administratieve en bestuurskrachten. De klanten bestaan uit gemeenten (ong. 132 van de 400), scholen, verenigingen en ziekenhuizen. De aangesloten tolken wonen in het hele land.

Een recente ontwikkeling is het opzetten van 'teams': groepen tolken die niet noodzakelijkerwijs als teamtolken samenwerken, maar die wel nauw contact onderhouden om elkaar te ondersteunen. De

teams bestaan uit mensen die dicht bij elkaar wonen of in dezelfde settings werken. Binnen VIA wordt een groep van mentoren opgezet om jonge collega's te begeleiden. Alle fulltime VIA-tolken hebben een gemeenschappelijke ziektekostenverzekering en recht op werkbegeleiding.

Een belangrijk aspect van VIA is dat tolken elkaar ondersteunen in feedbackgroepen; dit gebeurt ook wel door freelance tolken onderling, maar VIA biedt hier een structuur voor. Via internet geven tolken maandelijks feedback aan de organisatie over ontwikkelingen in het veld en contacten met de dovengemeenschap, waardoor de organisatie goed op de hoogte is van wat er speelt.

De ervaring van VIA-leden is dat de coöperatie goed werkt: mensen blijven gemotiveerd om als tolk te blijven werken.

Vragen vanuit het publiek

Vraag: Je praatte zowel over werknemers als over leden – hoe zit het nu in elkaar?

Antwoord: De leden zijn eigenaar van het bedrijf (maar niet alle werknemers zijn leden).

Vraag: Het doel is niet om winst te maken, maar wordt er wel winst gemaakt, of juist verlies?

Antwoord: Er wordt nu genoeg geld verdiend om nieuwe initiatieven op te zetten; een deel van de winst is als bonus aan de leden uitgekeerd. Er zijn geen subsidies van buitenaf.

Vraag: Hoe is het met gezondheids- en RSI-problemen? Kun je als bedrijf niet aangeklaagd worden als er RSI-problemen ontstaan (er is een recent geval van aanklacht tegen een school in Engeland)?

Antwoord: Dit is een duidelijk discussiepunt in Finland. Alleen voor tolken in onderwijs-situaties zijn er afspraken over de werksituatie en werktijden (25 tot 30 lessen van 45 minuten per week; dat kan leiden tot 9 lessen per dag).

- Opmerking: Maya: er is een NTID *training manual* met informatie over hoe RSI te voorkomen bij tolken gebarentaal.
- Vraag: Waar komt het geld vandaan waarmee mensen in Finland een tolk inhuren?
Antwoord: De gemeente betaalt in Finland.
- Vraag: Mogen VIA-leden ook nog freelance werken?
Antwoord: Dat mag, als het via VIA gebeurt. Tegelijkertijd houdt VIA in de gaten dat fulltime werkende tolken niet ook nog extra uren gaan freelancen, om te voorkomen dat mensen overwerkt raken.
- Vraag: In Nederland krijgen freelance tolken meer betaald dan mensen die via een bemiddelingsbureau werken, omdat het bureau vaststelt hoeveel tolken betaald krijgen. Bepalen in Finland de gemeenten hoeveel mensen betaald krijgen?
Antwoord: Bij VIA verdienen de tolken met meer ervaring meer dan tolken met minder ervaring. De gemeentes betalen een laag uurtarief aan de freelance tolken, waardoor de animo om bij VIA te werken hoog is. (Het is onduidelijk waar ze het geld hiervoor vandaan halen, red.)

Keeping all the plates spinning: roles, responsibilities and ethical dilemmas in educational interpreting

Kyra Pollit, Louise Macfarlane, Kath Mowe & Julie Lenton

Steeds meer doven gaan naar het hoger onderwijs. Volgens de Disabilities Discrimination Act moeten doven ook buiten onderwijssituaties ondersteuning krijgen van tolken. Op de University of Central Lancashire (UCLAN) zitten nu 42 gebarentaalgebruikers en er werken 7 tolken in het team. Binnen het team wordt aandacht besteed aan uiteenlopende zaken als RSI, tolktechnieken, etc.

Drie situaties worden besproken waarin ethische dilemma's een rol spelen.

1. Als tolk ben je bij UCLAN lid van de academische staf. Mag je dan het principe van vertrouwelijkheid schenden, als dat van belang is voor de student in een andere situatie? Bijvoorbeeld als je in een tolksituatie erachter komt dat een student in een crisis zit? De beroepscode in Engeland is wel opgesteld, maar nog niet in gebruik. De tolken voelen zich deel van de universitaire (doven)gemeenschap, maar moeten ze in deze situatie een rol spelen die het tolken te boven gaat?
2. Een student heeft een beurs gekregen omdat hij financieel krap zit; in een andere situatie blijkt dat de student voor het geld een nieuw luxe mobiel gekocht heeft. Moet je hier iets over zeggen? Achtergrond: de universiteit heeft

ook een beroepscode, waarin staat dat de werknemers de belangen van de universiteit moeten dienen.

3. Je bent een computerles aan het tolken, internetles. Je merkt dat de dove student op een pornosite zit; omdat dit verboden is op de universiteit, laat je het aan de docent weten. De tolkencode stelt dat je mee moet gaan met de regels van de verschillende beroepsgroepen waar je voor werkt.

Er is een toenemende vraag naar meer specifieke gedragscodes. De tolk moet begrijpen dat er rekening gehouden moet worden met de eisen van verschillende beroepsgroepen; tegelijkertijd moeten gedragscodes binnen andere beroepsgroepen rekening houden met de specifieke rol van een tolk.

Ticket, money, passport, interpreter: arranging sign language interpreting for foreign visits

Liz Scully

Het doel van deze lezing is om tolken die graag in het buitenland willen tolken te informeren.

Als tolk is het belangrijk om als team te werken, aangezien het ontvangende land de tolk en zijn klant ook als team bekijkt. Karakteristieken die een tolk nodig heeft om opdrachten in het buitenland uit te voeren: flexibiliteit, volwassenheid, doorzettingsvermogen, kalmte, beleefdheid, humor, organisatie kwaliteiten en uithoudingsvermogen.

Voor het aannemen van een buitenlandopdracht is het zaak om te kijken of je voldoende vaardigheden en ervaring hebt. Het hebben van een passend karakter is niet genoeg. Dove mensen weten vaak goed welke tolken geschikt zijn voor bepaalde buitenlandopdrachten.

Uiteindelijk wordt de keus door de klant gemaakt en die is niet altijd gebaseerd op de toets der kwaliteiten. Het kan zijn dat de klant en de tolk bevriend zijn of

dat de klant zich aangetrokken voelt tot de tolk. Aangezien het tolken in het buitenland vaak gevarieerd is en een uiteenlopend niveau behoeft, is het belangrijk de tolk deze aanvraag zorgvuldig afweegt voordat de opdracht aangenomen wordt.

Als voorbereiding op de opdracht is het verstandig dat de tolk de website van het organiserende evenement bekijkt en de omgangsregels van het land bestudeert. De tolk moet zorgen op de hoogte te zijn van wat er getolkt moet gaan worden en zorgen voor voldoende gevarieerde kleding.

Maak de dove klant erop attent dat je als tolk tijdens het evenement ook tijd nodig hebt om lezingen voor te bereiden en tijd om echt te ontspannen. Het is ook belangrijk dat twee tolken kunnen samenwerken en het werk verdelen.

Forumdiscussie 1: The essence

Vraag van een Nederlandse tolk:

Ik vond het verhaal over de universiteitstolken vrij zwart-wit: het lijkt alsof er in de voorbeeldsituaties maar twee keuzes mogelijk zijn, handelen of niet. Maar je kunt ook de autonomie van de klant behouden en zelf goed handelen. Omdat je met een klein team werkt van tolken en een beperkt aantal doven is het belangrijk om dingen bespreekbaar te maken met de klant en wellicht met je collega's.

Antwoord: Het besluit om iets bijvoorbeeld *niet* te doen is ook een beslissing. Het bespreken van dilemma's met de klant kan wel, maar het is belangrijk om de verhouding met klanten goed te houden en dat werkt naar twee kanten. Dingen bespreekbaar maken met de klant is soms ook alsof je zijn moeder speelt en hem corrigeert.

Vraag van een dove persoon: Waarom betrek je dove klanten niet bij ethische dilemma's?

Antwoord 1: Wij hebben ervoor gezorgd dat doven zich verenigen en wij mogen vaak ook bij deze bijeenkomsten aanwezig zijn. Tevens overleggen we met collega's. Aan het begin van het jaar hebben we een bijeenkomst met nieuwe studenten en de tolken. En bespreken we wat we van elkaar kunnen verwachten.

Antwoord 2: Wij proberen ook feedback te krijgen van doven. En er komen steeds meer doven die gaan werken als tolk of werken op een tolkenbureau waardoor we de discussie opener kunnen maken, maar de discussie is niet makkelijk.

Antwoord 3: In Finland worden doven vaak gevraagd of ze tevreden zijn over onze diensten. Helaas hebben we geen doven in de tolkenbureaus, maar er is veel communicatie met dovenorganisaties.

SESSIE 2: THE VALUE

A sign language interpreting NGO?

Marco Nardi

Panel: Liz Scott Gibson, Marco Nardi, Liz Scully, Daniel Burch
NGO = Non Governmental Organization
WASLI = World Association of Sign Language Interpreters

Aanleiding is de WASLI bijeenkomst die gehouden werd tijdens de WFD conferentie in Canada (zomer 2003). Wat verwachten de tolken van WASLI?

Bij de eerste *Deaf Way* is voor de eerste keer gesproken over WASLI, daarna in Wenen (1995). Na afsluiting waren er twee Finnen die de verantwoordelijkheid op zich namen om er iets mee te doen. De volgende bijeenkomst was in Brisbane: 150 tolken van 50 landen. Een werkgroep werd toen opgericht: Liz Scully, Daniel Burch en vier andere tolken. Daarna bij de internationale tolkenconferentie in 2002 georganiseerd door RID. Nu als laatste was er een bijeenkomst in Montréal. Tussen nu en 2005 (de Mental Health conferentie in Zuid Afrika) gaat de werkgroep het 'working document' weer aanpassen en bespreken met de nationale organisaties en EFSLI. Daarna wordt er in 2005 besloten over het uiteindelijke document. De huidige werkdocumenten zijn:

1. geschiedenis
2. (voorlopig) reglement
3. voorbeeldbrief: waarin staat dat ze geïnteresseerd zijn om WASLI lid te worden met contactgegevens
4. kwesties die gedeeld werden door de aanwezigen, onder meer de naam van de organisatie

Iedere afvaardiging kan nu naar zijn land terug gaan om te bespreken hoeveel geld er gegeven wordt voor een lidmaatschap van WASLI. Waarschijnlijk moeten gedurende enige tijd de ontwikkelingslanden gesteund worden. Het document is op te vragen bij wasli@bellsouth.net.

Binnenkort verschijnt er bij RID een website over WASLI, met alle documenten.

The value of Deaf people as interpreters in the community

Sarah Reed and Ilan Dwek

Horende tolk

We dienen eerst te kijken naar wat het betekent om een horende tolk gebarentaal te zijn. Voor een BSL (Britse Gebarentaal) tolk is het tolken als een proces waarbij je de inhoud en de intentie weergeeft in een andere taal. Dit is anders dan bij gesproken taal tolken. De tolk kan in verschillende settings tolken. Ook vertalen vanuit geschreven tekst naar BSL komt voor, bijvoorbeeld als er een schriftelijk examen plaats vindt bij een dove klant.

Dove tolken bestaan al langer en blijken ook nodig te zijn. Schakel (relay) tolken kunnen van BSL naar geschreven Engels tolken. En sommigen, indien ze een goede stem hebben, van BSL naar gesproken Engels of van ondersteunende gebaren naar BSL.

Dove tolk

De dove tolk werkt bijvoorbeeld:

- met 'tactiele gebarentaal'
- met dove kinderen
- met dove mensen die een cognitieve achterstand hebben
- met dove mensen die niet vloeiend BSL beheersen

Situaties waarin een dove tolk werkt:

- in de rechtbank
- politiebureau
- in settings waarbij allochtonen aanwezig zijn
- scholen
- medische situaties
- TV opnames via autocue, etc.

Wat kunnen dove tolken bieden?

Dove tolken kunnen samenwerken met horende tolken. Omdat hun eerste taal BSL is zullen ze sneller de informatie oppikken en oplossingen vinden in de communicatie. Ze zijn er natuurlijk niet om de aanwezige dove klanten te helpen of te ondersteunen.

Er zijn dove tolken zonder diploma's, terwijl anderen er wel voor zijn opgeleid. De meeste hebben gewoon ervaring in bepaalde settings en worden herhaaldelijk gevraagd om weer te komen tolken.

Over het inzetten van dove tolken zijn veel discussies gaande. Sommige mensen maken zich hier zorgen over omdat de subsidies nog niet zijn geregeld, en de mogelijkheden voor opleidingen beperkt zijn. Daarnaast weten veel mensen niet eens van het bestaan van dove tolken en wat voor rol zij vervullen.

Opleiding

Wij zijn leden van een dovenforum en geïnteresseerd in de komst van dove tolken. Wij hebben als doel gesteld om trainingen te krijgen voor dove tolken. CACDP (The Council for the Advancement of Communication with Deaf People) zorgt ervoor dat het niveau van dove tolken wordt bepaald. We hoopten in 1989 CACDP opleidingen toegankelijk te maken voor doven die tolk wilden worden. Maar wat hebben we tot nu toe bereikt? Er zijn twee systemen in het Verenigd Koninkrijk, één via de universiteit en één via een speciale training en kwalificaties. Als dove tolk heb je een NVQ (National Vocational Qualification) voor BSL en een NVQ voor tolken nodig om erkend te worden.

Zijn de bestaande tolkenopleidingen toegankelijk voor doven die tolk willen worden? Er waren verschillende redenen waarom doven niet konden deelnemen aan de tolkenopleidingen. Er is wel een cursus geweest voor doven om in media-settings te tolken maar niet voor andere settings. Er worden nu allerlei cursussen gegeven voor gesproken taal tolken maar niet voor BSL tolken.

We hebben nu aan de NVQ trainingscentra gevraagd of zij cursussen hebben die toegankelijk zijn voor doven. Ze hebben nu een pilot opgezet voor vijf dove

mensen om het NVQ niveau 4 te halen (een eis om tolk te worden). Een extra voorwaarde is dat ze moeten kunnen tolken tussen geschreven Engels en BSL.

Werkgroep

We hebben een groep dove tolken en horende tolken, nu willen we kijken wat de overeenkomsten zijn en hoe we samen kunnen werken. Soms waren de ontmoetingen positief maar sommige horende tolken begrepen niet waarom ze een dove tolk nodig hebben. Misschien zijn sommigen bang of hebben geen ervaring. Misschien zijn ze bang dat ze zelf jaren hebben gestudeerd en dan komt er ineens een dove persoon zonder training. En misschien zijn ze wat bang om samen te werken en weten niet hoe ermee om te gaan. Wellicht hebben ze ook angst om hun baan te verliezen. Ik denk dat doven en horenden moeten leren samen te werken. Misschien zouden horende tolken moeten kijken waar en wanneer ze baat kunnen hebben bij een dove tolk. Het hele concept is voor velen nieuw.

De waarde van dove tolken

Terug naar de titel, naar de waarde van dove tolken in de gemeenschap. Zelf heb ik (Sarah Reed) Usher's en ik kan zien hoe zeer de specialisatie 'dove tolken' in de laatste jaren gegroeid is; dat is voor mij van groot belang. Zelf kom ik uit een dove familie en weet ik ook wat het is om een

schakeltolk te zijn. Mijn moeder heeft een beroerte gehad en ik heb jaren als schakeltolk voor haar gefunctioneerd. De identiteit van de dove persoon blijft, ondanks het feit dat hen iets overkomt. Daarom is het belangrijk om het verder te onderzoeken. Daarnaast is er een grote behoefte aan een opleiding voor tolken voor doofblinde mensen.

De Engelse antidiscriminatiewet zegt dat cursussen en opleidingen toegankelijk gemaakt moeten worden voor mensen met een handicap.

Aanbevelingen:

- Onderzoek naar situaties waar dove mensen als tolk ingezet kunnen worden.
- De tolkenopleiding moet ook aandacht besteden aan het werken met een schakeltolk.
- ASLI bijvoorbeeld moet meer mogelijkheden bieden om schakeltolken te ontwikkelen en niet dove mensen het zelf te laten uitzoeken.
- Formele opleiding en kwalificaties voor tolken.
- Meer aandacht voor dove mensen met visuele beperkingen binnen de opleiding.
- Opgeleide schakeltolken die in de toekomst andere schakeltolken kunnen opleiden.

Community interpreting and community advocates

Jo Baister-Nicolls (doof)

De Britse dovenraad begon in 1990 te zoeken naar mensen om andere mensen met leerproblemen of psychische problemen te begeleiden. Veel van deze medestanders ('advocates') zijn vrijwilligers, maar er zijn ook professionele begeleiders. De beste vorm is wellicht die van 'peer advocates', mensen die zelf ervaren hebben waar de dove persoon mee kampt.

Indien je psychische problemen hebt en je je eigen belangen wilt behartigen, dan is een grote verscheidenheid aan kennis en vaardigheden vereist: je rechten kennen, met conflicten van rechten van die van jou en anderen om kunnen gaan, zelfvertrouwen opbouwen, keuzes maken en beslissingen nemen, risico's nemen, klachten uiten, voor jezelf opkomen, zorgen dat er naar je (belangen) geluisterd wordt en vol vertrouwen 'ja' en 'nee' kunnen zeggen.

Tolken gebarentaal lopen door de aard en de intimiteit van sommige tolksituaties, het risico gezien te worden als een medestander van de dove persoon. Om dit risico te vermijden, kan een dove medestander ingezet worden. De rol van de medestander is om op een onafhankelijke en vertrouwelijke basis steun te bieden aan de dove persoon. Het is belangrijk om medestanders en tolken uit elkaar te houden. Medestanders zijn ook geen therapeuten, maatschappelijk werkers, enzovoort. In sommige gevallen zal het nodig zijn om iemand door te verwijzen naar een andere mede-

stander, niet alle doven kunnen alle wensen als medestander vervullen.

In een interactie tussen drie partijen in een tolk/medestandersituatie spelen drie aspecten een rol:

- cognitie: hoe we denken
- archetypes
- realiteit: tolksituatie speelt zich af in hier en nu, real-time

In de ASLI beroepscode staat bij artikel 4.1: vertrouwelijkheid staat centraal. Maar in sommige gevallen is de tolk de enige die bepaalde informatie bezit, en dan kan het belangrijk zijn om toch die kennis als tolk te gebruiken.

In artikel 5.3 staat dat als de communicatie niet goed loopt, de tolk dit kenbaar moet maken en indien nodig, zich terugtrekken. Hier kan een medestander ook een rol spelen, omdat de communicatieproblemen voor een deel veroorzaakt kunnen worden door de problemen van de klant. De medestander kan zorgen dat de communicatiebarrière wordt weggenomen.

The impact of working closely with the deaf community

Catherine Nourse

Catherine White werkt al 25 jaar als tolk in de dovensamenleving in Ierland, heeft dove ouders en veel doven in de nabije familie. Ze wil in haar presentatie haar persoonlijke ervaringen vertellen. Vroeg was ze al heel actief; en ging van Ierland naar Engeland om even van doven af te zijn. In London was de grootste verrassing dat zoveel CODA's banen in de dovensamenleving hadden. Ze ging naar het WFD congres in Finland in 1987, wat ook een eye opener was. Na 9 jaar in Londen ging ze naar Nieuw Zeeland, en daarna terug naar Ierland, waar ze nu werkt nu bij het dovencentrum in Tralee, een klein dorp in zuid-west Ierland.

Nourse: "When no one sees the big picture, no one can improve it." Bij de WFD bijeenkomsten kun je een goed beeld krijgen van deze grotere context, van doven in de hele wereld. Dit jaar gingen maar liefst 22 mensen uit Ierland naar WFD in Montréal.

- zoek niet naar de problemen bij doven maar waardeer de doven
- gebruik eenvoudig Engels
- deel ideeën en informatie
- en nog veel meer...

Het is belangrijk om doven het initiatief te laten nemen, en goed uit te zoeken wat de dove persoon wil, te luisteren naar hun vragen en verzoeken. Er zijn regels over de omgang met de dovensamenleving:

- erken dat je kansen krijgt door de dovensamenleving

Volgens Catherine Nourse is er een duidelijke ongelijkheid. Horenden en CODA's krijgen beter betaald, schrijven boeken over doven en CODA's, en bouwen een netwerk op op basis van de dovensamenleving – maar wat krijgt de dovensamenleving daar voor terug?

FORUMDISCUSSIE 2: THE VALUE

Opmerking: Naar aanleiding van verhaal Reed/Dwek: er zijn in Kuopio (Finland) nu ook dove tolkstudenten, over 2 jaar studeren de eerste af.

Opmerking: In een medische setting was duidelijk dat de jonge dove persoon niet begreep wat er precies gebeurde (begreep niet wat een toestemmingsformulier was, en dat er een lichaamsdeel verwijderd zou worden). De tolk nam de dove apart en legde uit wat er gebeurde. Andere tolken zeiden later dat ze hetzelfde zouden doen. Dus: scheiding tussen medestanders en tolken is niet altijd even duidelijk.

Conclusie: We werken als tolken niet alleen *in* de gemeenschap, maar ook *met* de gemeenschap. Contacten met de dovensamenleving zijn cruciaal.

SESSIE 3: THE FUTURE

“Video interpretation in Denmark a project at the Centre for the Deaf” (<http://deafnetwork.dk>)

Rikkie Nielsen & Linda Abildgren

In Denemarken loopt sinds 2002 een proefproject met beeldtelefonie. Het doel is om het contact tussen dove werknemers en hun horende collega's te verbeteren. Voor afspraken die langer dan een half uur duren moeten vanwege technische redenen twee tolken worden ingezet. Veel aandacht is besteed aan de technische details: er wordt een geluiddichte studio gebruikt, zwarte kleding en een olijfgroene achtergrond. De gebruikers hebben een dubbele ISDN-lijn nodig.

De horende telefooncultuur kent een typisch verloop van een gesprek. Bij de beeldtelefoons zijn er twee types gesprekken:

1. Tolkgesprek: vergelijkbare situaties met gewone opdrachten (alleen is niet duidelijk wat de opdracht zal zijn tot er gebeld wordt); meestal kennen de mensen elkaar, en bevinden ze zich in dezelfde ruimte.
2. Schakeltolkgesprek: de mensen kennen elkaar meestal niet, en bevinden zich niet in dezelfde ruimte, waardoor er ook geluiden e.d. getolkt moeten worden. Om het gesprek goed te laten verlopen moet er aan het begin informatie ingewonnen worden (heeft de horende klant bijvoorbeeld ervaring met tolken?)

Problemen die men tegengekomen zijn:

1. De dove klant heeft niet altijd een goede achtergrond en goede kleding
2. Soms is de verbinding niet goed genoeg (64 i.p.v. 128 KB)
3. De apparaten zijn na een jaar versleten
4. De dove klanten weten niet altijd hoe je met telefoons om moet gaan (hoe je bijvoorbeeld een antwoordapparaat moet inspreken)
5. De horende klanten weten niet altijd hoe je met een tolk moet omgaan
6. Tolken moeten wennen aan het feit dat de klanten elkaar niet altijd kunnen zien, en dat maakt het tolken van emo-

ties bijvoorbeeld lastiger; ook moeten tolken wennen aan meer variatie in Deense dialecten die ze via de beeldtelefoon tegenkomen

Voor alle klanten blijkt het wennen te zijn: mensen zijn soms bang voor nieuwe technologie, en iedereen moet wennen aan het soort feedback dat je kunt geven.

Ethische vragen:

1. Is het een taak van de tolken om de horende telefooncultuur over te brengen aan de dovengemeenschap?
2. De tolken verzamelen voor de opdracht meer informatie over de gesprekken en de personen dan normaliter bij een opdracht gebeurt; mag dit wel?
3. De tolken lijken zich heel aanwezig op te stellen, nemen soms initiatief om bijvoorbeeld gesprekken af te sluiten, omdat doven niet bekend zijn met de horende telefooncultuur.

Ontwikkelingen in de toekomst:

De technologie ontwikkelt zich; draagbare beeldtelefoons zullen in gebruik raken

1. Mensen zullen meer gewend raken aan het gebruik van afstandstolken
2. Ontwikkelingen die misschien tegen het tolken op afstand zullen werken: zoals toename van CI (maakt gewone telefoongesprekken voor sommigen mogelijk) en toenemend gebruik van SMS en chatten.

“Relay interpreting - future prospects for remote interpreting”

Matt Yee-King / WISDOM Consortium

WISDOM: Wireless Information Services for Deaf people On the Move, een driejarig EU project. Het oorspronkelijke doel was om een nieuw apparaat te ontwikkelen. Uiteindelijk is besloten om een serie voorzieningen te ontwikkelen (zie website: www.mobilewisdom.org). Voorbeelden: afstandtolken via internet of beeldtelefoons, automatische herkenning van gebarentaal door computers, etc.

“What does the future hold for sign language interpreters?”

Suzanne Heuft

Suzanne Heuft, tolk Nederlandse Gebarentaal, geeft een presentatie over het coachen van tolken. Onderdeel van haar presentatie zijn de verschillen tussen supervisie, intervisie en coachen.

Iedere manager of andere beroepsuitoefenaar kan een coach krijgen, dus waarom een tolk niet? De tijd verandert en daarin moet een tolk ook meegaan. In de dovenwereld zijn er ook veranderingen. We waren van helpers veranderd in tolken. Iedereen denkt dat de tolk alles moet kunnen en staat niet stil bij de manco's van een tolk. Tolken moeten dus in staat zijn alles op te lossen.

In Nederland zijn er op heel veel plekken tolken, van geestelijke gezondheidszorg, TV, tot in de rechtbank. Doven weten heel goed welke tolken ze willen hebben op welke plekken. Je hebt tolken die net zijn afgestudeerd en denken alles te kunnen en je hebt de oudere tolken.

Je hebt tolken die opdrachten aannemen, maar er niet voor geschikt zijn. Sommigen tolken zijn zeer ervaren en sommigen hebben minder ervaring. De gebarentaal in Nederland blijft zich ontwikkelen er blijven nieuwe gebaren komen. Wat we tot nu toe hebben gezien is dat doven ons de gebaren leren en zeggen hoe we het moeten doen. Maar ik wil de informatie nu sneller. Ik wil weten hoe ik me moet gedragen op TV en in de rechtbank. Er zijn tolken in Nederland die veel ervaring hebben en daardoor heel druk zijn en daardoor geen zin of tijd hebben om hun kennis te delen. Doven accepteren geen slechte tolken meer en komen steeds meer voor zichzelf op.

Daarom is coaching in Nederland nu heel belangrijk geworden. Een coach geeft je informatie en een analyse van de situatie en kijkt naar je communicatie en gedragskwaliteiten; via verbeterpunten wordt er gewerkt om je kwaliteit op een hoger niveau te brengen. Coaches worden

ingehuurd door de tolken zelf of door hun werkgever.

Als een tolk bij ons coachingbureau komt dan wordt de vraag gesteld in welke vaardigheden de tolk coaching denkt nodig te hebben.

Voorbeeld 1: Een tolk kwam om coaching en uit het gesprek bleek dat hij genoeg ervaring en kwaliteit had als tolk. Gaande het gesprek bleek dat hij geen coaching nodig had maar een intervisiegroep.

Voorbeeld 2: Een tolk kreeg al enige tijd veel kritiek op zijn werk. Hij zelf vond dat hij het werk al lang deed en het goed deed. Hij raakte geïrriteerd door de kritiek. Zijn werkgever gaf kritiek en de tolk wilde een onafhankelijk persoon en belde ons. Als mens ben je onderdeel van een werkcultuur. Deze tolk was ook onderdeel van de cultuur en de routine, je hebt ook blinde vlekken binnen een bedrijf. De coach vertelde dat er snel veranderingen moesten komen. De tolk was niet meer flexibel en had geen lol meer in zijn werk wat invloed had op zijn manier van gebaren. Wat we hebben gedaan is structureel onderhoud. We hebben gekeken naar zijn daadwerkelijke kwaliteiten. We hebben ook gesproken met de dove werknemer en gevraagd wat haar irriteerde aan de tolk. Het bleek dat ze blij was om haar irritatie te uiten. We hebben gevraagd om niet meer te klagen tegen de tolk of tegen de werkgever. We hebben ook gesproken met de werkgever en gevraagd of hij zich niet met de werkwijze van ons als coaches wil bemoeien.

We hebben eerst de positieve punten van de tolk genoemd, waardoor hij meer zelfverzekerd werd. We hebben ook gesproken met zijn collega's en gevraagd naar hoe zij dingen doen in het werk. Dat

had hij zelf lange niet meer gedaan. Dat hielp. Tevens hebben we hem de nieuwe gebaren geleerd. We hebben ook gezorgd dat hij de eerste tijd alleen de leuke opdrachten kreeg. Gedurende enige tijd hebben we hem opgenomen op video, en deze besproken. Na een paar maanden zagen we een enorme groei en hebben hem zeer gecompimenteerd.

Dat is een van de dingen die een coach doet. De laatste situatie duurde lang, maar een coaching kan ook kort zijn. Ik vind het positief dat we workshops hebben, interview, EFSLI congressen en coaching in Nederland.

Vraag:

In de UK zijn we ook bezig aan het nadenken over coachen, het ziet er werkbaar uit. Maar hoe doe je dat met freelancers?

Antwoord:

Wij werken ook met freelancers en gaan in op de specifieke vraag van de freelancers. Als ik andere punten zie dan ga ik daar vaak niet op in, want dat was niet de vraag van mijn klant. De freelancer betaalt mij uit eigen zak.

“The future”

Daniel Burch

Het vak:

Ik wil even terug gaan naar wat we al hebben gehoord dit weekend. Er is gesproken over een tolkengemeenschap. Ik zie tolken en ik zie tolkenverenigingen. Maar nu zijn we ook een gemeenschap. Ons werk wordt steeds uitgebreider, zoals door het teletolken. Maar als je kijkt naar de geschiedenis van je tolkenvereniging zie je dat de opstarters vaak tolken, leraren en religieuze mensen zijn. Nu zie je dat er neergekeken wordt op 'CODA's omdat gebarentaal hun eerste taal is. Maar dat is fout ze hebben vaak harder moeten werken dan niet CODA's.

Waarden:

We hebben nu ook doven gezien die een lezing geven.

De toekomst:

Alle aanwezigen onder de 30 jaar zijn de toekomst. Jullie moeten dit opschrijven: teletolken. Doordat teletolken gebruikt wordt komen er minder tolken in levende lijve in tolksituaties. Jullie moeten zorgen dat ons werk gefixeerd wordt. Robin Williams maakte grappen over tolken, zo'n 5-6 jaar geleden. Sommigen tolken waren beledigd. Maar hierdoor bleek dat tolken zichtbaar werden in de gemeenschap en dat moet blijven.

Een tolk moet in verschillende situaties werken, Het maakt niet uit waar (rechtbank, school etc). Je tolkt overal, maar toch moet je je als tolk specialiseren. Hierdoor krijg je echter een tekort aan tolken. We kunnen ons nu niet veroorloven ons te specialiseren waardoor er minder tolken op de markt komen. Met als gevolg dat tolken minder makkelijk inzetbaar zijn op de markt. Daarom kunnen we het ons eigenlijk niet veroorloven om ons te gaan specialiseren.

Kennen jullie nog de cirkel van hoe de tolk zich ontwikkelt heeft van helper naar machine? Daarin staat niet het woord teamlid. In een dokterssetting ben je onderdeel van het medische team. Misschien moeten we weer wat menselijker worden. Dat is een uitdaging.

We hebben ooit gesproken over een beroepscode voor alle tolken op de hele wereld, maar dat kan niet omdat iedere beroepscode afgestemd moet zijn op de cultuur van het land.

Alle tolken van boven de 30 zouden verplicht een student naast hun zijde moeten hebben. Het hebben van kwaliteitseisen is belangrijk, maar vooral het behouden daarvan.

Literatuur: er zijn veel boeken geschreven. Waar is het onderzoek? Nergens! We hebben onderzoek nodig. Om als professional te kunnen werken hebben je bepaalde standaarden nodig.

Al deze zaken zijn jullie taken. Maar doen jullie deze alleen? Nee, de mensen van boven de 30 jaar helpen jullie. We zijn een familie en moeten elkaar helpen.

Jullie zijn een rolmodel voor mij. Jullie komen van zoveel landen en kunnen gewoon met elkaar Engels praten zonder problemen. Bij EFSLI zeggen bijna alle sprekers 'sorry voor mijn Engels'. Doe dat alsjeblieft niet. Het is jullie tweede taal en het kost moed om je te uiten. Wij Engelsprekenden moeten ons schamen voor ons tekort aan het spreken van jullie taal.

Jullie kijken over de politieke grenzen en dat kunnen we uitbreiden, naar Afrika, Azië etc.

EFSLI is al meer dan tien jaar oud en dus geen kind meer maar een puber, de uitdaging is om de aankomende jaren de dovengemeenschap te dienen. Zorg dat wij faciliteiten bieden aan alle doven zodat zij hun maximum kunnen bereiken.

FORUMDISCUSSIE 3: DE TOEKOMST

Vraag Onno Crasborn aan Daniel Burch: Je zei dat je onderdeel bent van het team in een medische setting, maar jij geneest het kind niet. Dáárvoor zei je “een tolk is een tolk is een tolk in alle situaties”. Hoe moet ik dat met elkaar rijmen?

Antwoord Daniel Burch: Een tolk is een tolk is een tolk. Ik ben een gerechtstolk en een medische tolk en...en. Maar in de US gebeurt het dat tolken zeggen, ik ben een medische tolk, of een juridische tolk maar niemand zegt meer ik ben een tolk (gewoon). Als je kijkt naar de situatie met een dokter, dan zie ik de patiënt ook als een actief lid van het team. Als tolk ben je de katalysator van de communicatie binnen het team waar je ook deel van uitmaakt.

Opmerking van Darren: Ik ben CODA en zie mijn moeder als voorbeeld. Sommige tolken *tolken* alleen, maar hebben geen verantwoordelijkheidsgevoel. Als mijn moeder naar de dokter gaat is ze nerveus ook om met de tolk om te gaan. Ik vind dat de dokter en mijn moeder eruit moeten komen, en dat de tolk moet zorgen dat dat lukt, dus niet alleen theoretisch vertalen maar ook een echt persoon zijn. Ik zou het geweldig vinden om een beeldtelefoon te hebben en met mijn moeder te kunnen praten in onze moedertaal. Ook het korte bezoekje aan de bank zou hierdoor veel makkelijker worden voor haar. Als doven de technologie in hun huis krijgen dan veranderd de toekomst.

Antwoord Daniel: Ja, dat bedoel ik. Als ik met een vaste klant in het ziekenhuis ben en ik weet dat hij allergisch voor tape is. Dan waarschuw ik hem zodra ze hem willen gaan intapen en hij zelf niks zegt. Ik zie dat als de verantwoordelijkheid van de tolk.

Reactie van Suzanne: Ik ben het niet eens met Daniel aangaande het voorbeeld over de tape. Ik begrijp dat patiënten soms zenuwachtig zijn en ik probeer ze ook te kalmeren in het voor gesprek, maar tijdens het gesprek met de dokter wil ik me professioneel opstellen en laat ik de verantwoordelijkheid bij de klant. Tevens ben ik het niet eens dat specialiseren op dit moment niet goed is. Ik voel me meer vertrouwd in bepaalde settings nu ik me daarin gespecialiseerd heb. En de settings waarin ik me niet prettig voel tolk ik niet.