

BILDETOLKNYTT

NR. 6 - OKTOBER 2017

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



Direktør Liv besøkte årets bildetolksamling



- Jeg heier på dere!

- Vi har verdens beste bildetolktjeneste. Jeg heier på dere! Slik innledet direktør for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging Liv Welde Johansen sin tale til årets bildetolksamling.

Før Liv fikk ordet, ble det vist en video der seks brukere sa sin mening om NAV Bildetolktjenesten. Dette var fornøyde brukere som ønsket seg en døgnåpen bildetolktjeneste 7 dager i uken. – Det er bra at brukerne ønsker mer av tilbudet vårt, sa Liv med henvisning til videoen. Hun trakk historielinjer fra tolkeprofesjonens spede begynnelse og frem til dagens utfordringer på tolkeom-

rådet. Flere ting er på gang, og Liv Welde Johansen orienterte blant annet om dette: Et arbeidsutvalg på tolkeområdet er etablert. En arbeidsgruppe skal se på arbeidstider og bemanningsbehov. Ny utredning om organisatorisk tilknytning kommer. Hun høstet solid applaus - noe som viste at forsamlingen satte pris på direktørens nærvær i en ellers travel hverdag.

Engelsk tolkelærer utfordret tolkene på bildetolksamling:

- Tolken er ikke upartisk

Årets bildetolksamling på Leangkollen samlet over 60 tolker og ledere for NAV Bildetolktjenesten til to dager med både teknisk, organisatorisk og tolkefaglig fokus. Interessante forelesere fra egne rekker, samarbeidspartnere og utlandet fenget deltakerne på samlingen. Nesten hele dag 2 var viet til en som har betydd mye for utviklingen av tegnspråktolkning i England, Peter Llewellyn-Jones (bildet t.h.).

Llewellyn-Jones tok for seg tolkens handlingsrom generelt, men også relatert til bildetolkning. Han har selv lang fartstid som tolk. Fra 80-tallet og frem til for ca. 10 år siden praktiserte han som tolk under både større konferanser og kortere oppdrag. De siste årene har han jobbet med utdanning av nye tegnspråktolker. På Leangkollen utfordret han prinsippet om at tolken skal være «nøytral og upartisk».

LES MER FRA SAMLINGEN PÅ SIDE 3



NAV Bildetolktjenesten er på facebook! Gå inn og trykk [liker](#)

Lederen har ordet**Utvikling og bedre tjenester**

Vinteren står nå for døren i vårt vakre land. Det demper på ingen måte trafikken med telefoner inn til bildetolk-tjenesten. Fortsatt er trafikken stor, og vi håndterer samtaler så godt vi kan selv om det til tider er kø inn til vår tjeneste.

Den 28. og 29. september samlet vi alle ansatte tolker som betjener bildetolkstudioer her i landet, til årets bildetolksamling. Det var en svært vellykket samling. Det er viktig at tolkene og lederne møtes for å utveksle erfaringer og få kompetanseheving for å bedre kvaliteten på våre tjenester. I og med at vi oppholder oss ved tre ulike steder i landet (Ålesund, Bodø og Oslo), er det samlende for tjenesten å ha noen dager sammen, da vi yter EN tjeneste.

Ledelsen for bildetolk-tjenesten møttes i slutten av Oktober til nytt møte hvor strategier og planer for 2018 ble lagt. Dette er også et viktig fora for videreutvikling. Organisasjonenes tilbakemeldinger fra brukerdialognmøte er sentralt tema som drøftes der.

Vi holder fokus på videreutvikling og bedre tjenester for alle brukerne av tjenesten. Fortsett med å gi oss innspill til forbedringer!

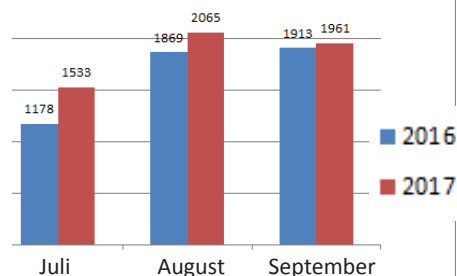
Fortsatt fin førvinter til alle lesere av Bildetolknytt!

Hilsen Annette

Statistikk**En liten nedgang**

Antall oppdrag:

	2016	2017
JULI	1178	1533
AUGUST	1869	2065
SEPTEMBER	1913	1961



På tross av en liten nedgang i antall oppringninger ligger vi fortsatt langt foran et skjema til 20000 oppdrag i hele 2017.

Tolkene sier at de den siste tiden har hatt det roligere på vakt. Men vi har sett før at variasjoner inntreffer uten at en har en god forklaring på hvorfor.

Funksjonen «Ring direkte» ble benyttet 261 ganger i september. Samme måned ble skrive-tolkning benyttet 49 ganger. Oppdragslengde er omtrent som før; 8 minutter og 33 sekunder, for å være helt nøyaktig. Ventetiden på å få kontakt med bildetolken har sunket til 32 sekunder. Til sammenlikning var den 34 sekunder for ett år siden. Hvor lang tid kan det ta å vente på en oppmøtetolk? Mye mer enn et halvt minutt, iallfall!

Bildetolknytt

er NAV Bildetolk-tjenestens nyhetsbrev til tolkebrukere, organisasjoner, ansatte i NAV og andre interesserte.

Send det gjerne videre til noen du mener kan ha nytte og glede av dette.

Redaktør: Arild Berstad – epost: arild.berstad@nav.no

Nasjonal koordinator for NAV Bildetolk-tjenesten: Annette Wilhelmsen Hansen – annette.wilhelmsen.hansen@nav.no

Teknisk ansvarlig: Saša Radulović – sasa.radulovic@nav.no

Regionansvarlig Sør-Øst: Susanne Wilhelmsen – susanne.wilhelmsen@nav.no

Regionansvarlig Nord: Heidi Holm – heidi.holm@nav.no

Regionansvarlig Vest: Silje Seltveit Osdal – silje.seltveit.osdal@nav.no

Øvrige medlemmer i styringsgruppen: Mariann Høidahl, avd.leder Nordland - mariann.hoidahl@nav.no,

Bente Kaldheim, avd.dir. Oslo/Akershus - bente.kaldheim@nav.no, Wenche Berget, avd.dir. Nordland -

wenche.berget@nav.no og Hallgeir Holen, avd.dir. Møre og Romsdal - hallgeir.holen@nav.no

-Tolken er ikke upartisk (forts.fra s. 1)

I sin forelesning trakk Peter Llewellyn-Jones historiske linjer fra den tiden da tolkene var en slags sosialarbeidere som kombinerte tolking med annet arbeid. På 70-tallet ble tolkene ble mer og mer rendyrkede tolker. Opptakten til det som ble en tolkeutdanning i Storbritannia, skjedde i 1979. Peter selv er med på å utdanne dagens profesjonelle tolker i England. Til disse og til deltakerne på årets bildetolksamling er han tydelig på at tolkene faktisk er en part i en tolkesituasjon.

Arbeidsminne

- Du tar med deg din kunnskap inn i situasjonen og bruker det som er relevant, sa Llewellyn-Jones og brukte begrepet «arbeidsminne» (working memory) om dette.

- Det er en utfordring at tolker stjeler oppmerksomheten fra den hørende, sa den engelsktalende foreleseren. – Kommunikasjonssignaler møtes ikke. Den døve ser på tolken – ikke på den hørende som snakker. Dermed kan den hørende gå glipp av reaksjonen hos den døve. Dette virker gjensidig, sa Peter Llewellyn-Jones og fortsatte: - Interaksjon er dialogisk – ikke monologisk. Folk som snakker sammen er med i en slags samhandling og spiller ulike roller, avhengig av situasjon. Tilbakemeldinger underveis i samtalen er viktig.

Llewellyn-Jones hevdet at tillit er knytt

et til kjennskap. – Skal du stole på noen, må du kjenne dem litt. Jo mer vi byr på oss selv, desto mer vil andre stole på oss, sa han.

Etter forelesningen ble det anledning til å stille spørsmål og å komme med kommentarer. Flere benyttet anledningen til det. Blant annet ble spurt om tolk og bruker må kjenne hverandre for at tolkingen skal bli bedre. Llewellyn-Jones svarte med å vise til erfaringer fra England, der det går fram at i situasjoner hvor tolk og tolkebruker kjenner hverandre, er det lettere å tilpasse tolkingen, slik at den blir bedre enn når partene ikke kjenner hverandre.

Når parter ikke ser hverandre

Peter Llewellyn-Jones trakk til slutt frem situasjoner der tolk og ikke alle brukere ser hverandre. - Hvordan skal tolken takle slike situasjoner, f. eks. tolking på TV? spurte han og svarte selv: - Se «gjennom kamera», forestill deg brukerne «der hjemme» og prøv å treffe «gjennomsnittsbrukeren. Og hva med bildetolking, der du ikke ser alle parter? Prøv å gjøre den hørende komfortabel med situasjonen, oppfordret Llewellyn-Jones.



Engasjerte bildetolker på samling

I tillegg til innlegg og forelesninger ved Liv Welde Johansen og Peter Llewellyn-Jones, rommet årets bildetolksamling enda flere interessante programposter. Trine Aarvold fra organisasjonen Sex og samfunn fortalte om erfaringene med bildetolktilbudet (også omtalt i Bildetolknytt nr. 2/2017). Teknisk leder for NAV Bildetolk-tjenesten Saša Radulovic orienterte om tekniske problemstillinger og svarte på spørsmål fra salen. Og bildetolkleder Annette W. Hansen informerte om aktiviteter som bildetolkledelsen har deltatt og skal delta i. Det var god stemning under hele bildetolksamlingen. Engasjerte



diskusjoner og kommentarer var som vanlig en viktig del av det hele. Men aller mest latter ble det da en video med Ipek D. Mehlum sin parodi på ulike bildetolker i studio ble vist (bildet). Ja, den ble faktisk vist i reprise!

To på bildetolksamling

1. *Hvordan trives du med bildetolking?*
2. *Hva vil du si om årets bildetolksamling?*



Guro Knutsen Lillevoll, Nordland

1. Bildetolking er en berg- og dalbane av nye folk, situasjoner og utfordringer som må møtes. Variasjonen gjør det til en intens og spennende hverdag jeg trives kjempegodt med.
2. Samlingen var super! Spesielt Llewellyn-Jones sitt foredrag gav meg mange nyttige tanker og refleksjoner.

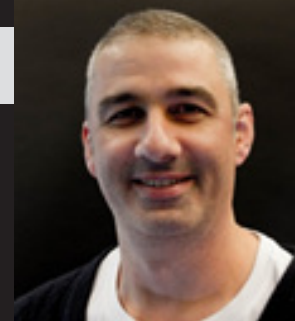


Malvin Martinsen, Oslo/Akershus

1. Bildetolking er veldig gøy! Jeg liker de utfordringene som bildetolking gir, selv om det kan være slitsomt i blant. Og en må være forberedt på det uforberedte.
2. Bildetolksamlingen har vært veldig lærerik. Jeg har følt meg som en svamp, der jeg har kunnet lytte og ta til meg alt! En fin anledning til å plukke opp gode idéer.

TIPS OG TRIKS

fra teknisk ved Saša



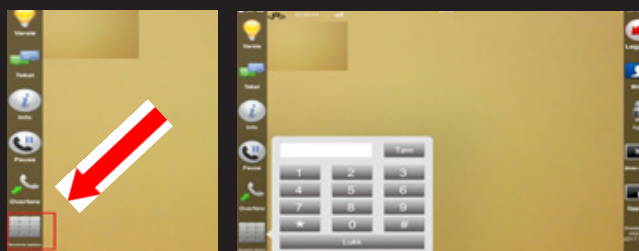
RING DIREKTE - og muligheten denne tjenesten tilbyr

Vi ønsker å informere hvordan RING DIREKTE kan brukes med tilbakeringing. Du må ha tjenesten RING DIREKTE (må søkes på fra hjelpemiddelsentralen og gis til de som er i arbeid). For å bruke RING DIREKTE, må du alltid ha appen (tm touch/tm mobile) aktivert. Bli kjent med tastevalg og hvordan bruke tastevalg med RING DIREKTE. Vi vil lage en video på tegnspråk som viser hvordan dette gjøres.

Du har sikkert ringt til for eksempel Skatteetaten eller til et flyselskap og opplevd at ventetiden er lang før noen svarer. Noen tilbyr seg å ringe tilbake hvis du legger igjen telefonnummeret ditt. Dette er mulig med «ring tilbake». Da er det viktig at husker ditt RING DIREKTE-nummer, fordi det er dette nummeret du skal legge igjen ved hjelp av tastevalg. Følg med på hva tolken sier om når du skal taste inn ditt RING DIREKTE-nummer. Disse automatiske tjenestene snakker veldig fort, slik at det er viktig at du har alt klart på forhånd: ring direkte nummer, trykke på tastevalg og så følge nøye med på tolken. Etter at du har lagt igjen ditt RING DIREKTE-nummer, kan du avslutte samtalen og vente på at du blir oppringt. Det meget viktig at appen er på for du skal kunne motta samtalen!

Bilde av tastevalg:

Ipad/Android nettbrett



Iphone/Android mobil



Har du spørsmål om ditt bildetolkutstyr?
Send e-post til nav.bildetolktjenesten@nav.no

Prinsessebesøket under Døves Kulturdager:

Anbefalt av Bergen Døvesenter



CELEBERT BESØK: Bildetolktjenestens representanter på stand sammen med prinsesse Märtha Louise. Fra v.: Susanne Wilhelmsen, Heidi Holm, prinsessen, Annette W. Hansen, Saša Radulovic, Silje Seltveit Osdal og Eva Rønningen, som var vår fotograf denne helgen.



I forrige utgave av Bildetolknytt skrev vi at prinsesse Märtha Louise på forhånd hadde ønsket å besøke NAV Bildetolktjenestens stand.

Dette stemmer ikke helt, ifølge en av de som jobbet masse med årets kulturdager, Rune Anda (bildet over).

- Det var vi i Bergen Døvesenter som foreslo bildetolktjenestens stand overfor Fylkesmannen, som så la fram forslaget for Slottet, forteller Rune. Et forslag som prinsessen selv satte pris på (se Bildetolknytt nr. 5/2017). Vi beklager at vår omtale av prinsessebesøket ikke fikk frem hvem som sto bak forslaget og takker Rune og Bergen Døvesenter for den tillitserklæring og anerkjennelse de viste ved å foreslå vår stand!