

BILDETOLKNYTT

NR. 4 - Oktober 2018

Bildetolktjenesten

.....
Vi tolker din samtale



10 år
2008-2018



”Unnskyld, hva sa du?”

En av de dyktige foreleserne under bildetolksamlingen, Gro Hege Saltnes Urdal (bildet over) fra Høgskulen på Vestlandet, hadde ikke problemer med å fylle sin tilmålte tid - godt hjulpet av engasjerte deltakere, som stilte spørsmål og kom med kommentarer. Hun fenget alle med sin forelesning, som hadde tittelen ”Unnskyld, hva sa du?”. Urdal fortalte at en studie viser at døve mener at en god tolk først og fremst er en som oppfatter tegnspråk og oversetter det til tale. Hun tok opp problematikk knyttet til turtaking. Det viser seg oftest at mens hørende *tar ordet*, venter døve på *sin tur til å si noe*. At dette kan skape ubalanse i en samtale, sier seg selv. Gro Hege Saltnes Urdal har nettopp levert sin doktoravhandling og venter nå på disputasen. Hun har i tillegg bidratt med et kapittel i den rykende ferske boka ”Talking – språkarbeid og profesjonsutøvelse”. I sin forelesning berørte Urdal blant annet spørsmål som kjemi og tillit og hvordan det påvirker kvalitet og prestasjon hos tolkene. Hun stilte et spørsmål som er veldig aktuelt for bildetolkene: Hva når bruker og hørende ikke ser hverandre? Hvordan kan tolken skape tillit i en slik tolkestituasjon?

Årets bildetolksamling: - Tidenes beste

Da avdelingsdirektør Hallgeir Holen (NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal) etter to intense dager oppsummerte årets bildetolksamling, utropte han like godt samlingen til tidenes beste!

– I allfall så lenge jeg har vært med, sa han. Og han begrunnet det med samlingens innhold – en sterk kombinasjon av faglige tema og trivelig sosialt fellesskap.
– Det har vært en veldig god og konstruktiv stemning og kjempestort engasjement. Dette lover godt for tiden framover, oppsummerte Holen foran over 60 deltakere. *Bildetolknytt gir denne gangen bildetolksamlingen på Lillestrøm det meste av spalteplassen.*



Velfortjent ros til regionlederne

De tre regionlederne Susanne Wilhelmsen (Oslo/Akershus), Silje Seltveit Osdal (Møre og Romsdal) og Heidi Holm (Nordland) hadde satt sammen et variert program for bildetolksamlingen på Lillestrøm. Deltakere som Bildetolknytt snakket med, var fornøyde med både innhold og den praktiske gjennomføringen av samlingen.

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

Lederen har ordet**Aktiv periode**

Høsten er en fin tid og svært aktiv periode for de fleste. Det gjelder også bildetolktjenesten. I september deltok vi på Utviklingsforum. Et møtepunkt mellom brukerorganisasjonene og NAV. Der holdt vi innlegg om bildetolktjenesten. Brukerorganisasjonene er svært opptatt av bildetolktjenesten og ga mange innspill.



I september deltok vi på årets NASRA konferanse i Minneapolis i Minnesota, USA. Mer om konferansen kan du lese i dette nummeret.

4. og 5. oktober var vi på plass ved årets T-meeting days i Malmø.

I slutten av oktober vil vi igjen møte brukerorganisasjonene for brukerdialog – et fast forum vi har etablert sammen hvor vi møtes to ganger i året.

Brukerundersøkelsen er avsluttet og vi ser frem til å gå igjennom resultatene og nedsette utviklingstiltak i forhold til innspill og kommentarer vi har fått.

Bildetolktjenesten sin årlige samling ble gjennomført i Lillestrøm den 27. og 28. september. Stor faglig aktivitet og samhandling er viktig for å utvikle tjenestetilbudet. Mange gode foredragsholdere med ulike perspektiv krydret det faglige samspillet.

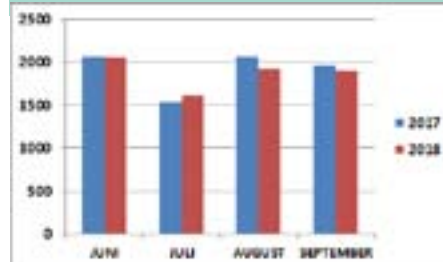
Nå står flere aktiviteter for bildetolktjenesten klar: Briskeby konferansen i regi av HLF, Døves kulturdager og samling av nasjonal ledelse for bildetolktjenesten. Det gledes over alt engasjement rundt bildetolktjenesten!

Riktig fin høst til alle i Norges land og våre samarbeidspartnere i utlandet!
- Annette

Statistikk**Stø kurs mot rekord**

Antall oppdrag:

	2017	2018
JUNI	2057	2046
JULI	1533	1607
AUGUST	2065	1918
SEPTEMBER	1961	1905



Med tre statistikk måneder igjen av 2018 ligger NAV Bildetolktjenesten an til å sette ny årsrekord. Selv om månedstallene i august og september er noe lavere enn fjorårets, er det hittil i år registrert hele 1691 flere tolkeoppdrag gjennom bildetolktjenesten enn på samme tid i fjor. 17747 oppdrag er utført av våre bildetolker i løpet av årets 9 første måneder. Dermed ligger vi an til å passere 20000 oppdrag allerede i midten av november – kanskje før, om de kommende ukene blir hektiske nok. I fjor endte vi til slutt opp med 21571 oppdrag. Fortsatt er det tegnspråktolkning som dominerer fullstendig. Bare 2,7 % av alle utførte oppdrag i september var skriveolkeoppdrag. I USA er dette helt annerledes. Der utføres det faktisk flere skriveolkeoppdrag via bildetolktjenesten enn tegnspråktolkeoppdrag via bildetolktjenesten.

Bildetolknytt

er NAV Bildetolktjenestens 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 Bildetolktjenesten: 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

Innholdsrik bildetolksamling

Da avdelingsdirektør på NAV Hjelpemiddelsentral Oslo/Akershus, Bente Kaldheim, ønsket over 60 deltakere velkommen til den årlige bildetolksamlingen, kunne hun samtidig gratulere alle med 10-årsjubiléumet for NAV Bildetolk-tjensten. Med ordene «Vi har verdens beste bildetolk-tjeneste!» var startskuddet for en innholdsrik konferanse fyrt av.

Først ut av mange spennende forelesere og innlegg var to av våre egne, administrativ leder Annette W. Hansen og teknisk leder Saša Radulovic. De presenterte statistikk over de siste årenes oppdragsmengde i bildetolk-tjenesten, orienterte om deltakelse på bildetolk-konferansen NASRA 2018 i USA (se egen artikkel på side 4) og fortalte om arbeidet med krav-



spesifikasjonene til den nye bildetolk-plattformen som skal lanseres i 2020. Annette fortalte om Oslo Døves Senior-gruppe som inviterte bildetolk-tjenesten til informasjonsmøte. «Vi må lære oss ny teknologi,» sa seniorgruppens leder og minnet alle om den gang teksttelefonens inntog satte døves tekniske ferdigheter på prøve. Alle klarte den gang å bruke en teksttelefon. «Nå skal vi klare å bruke bildetolk-tjenesten,» var oppfordringen til seniorene.

Aktuell info fra AMK-sentralen

«Den vanskelige samtalen» var tittelen på AMK sin presentasjon. De var representert ved Eli Anita Henriksen og Birte Skjelten (bildet under) og ga deltakerne



et godt innblikk i hvordan AMK jobber. – Vi har 90 sekunder til å bestemme om det skal sendes sykebil med blålys. Derfor har vi en liste med aktuelle spørsmål til de som ringer inn til oss, fortalte de. De overførte nyttige tips, kunnskap og erfaringer til tolkene. – Hvordan vil du håndtere en stressa og spent situasjon? spurte

de. – Kjenn deg selv og dine triggerpunkt. Hvordan reagerer du på ulike inntrykk? Når blir du sint, irritert osv.? Pust/ventiler dypt, skaff deg debriefing, snakk om det med kolleger eller sjefen din, tell til 10, ikke øke tempoet. Dette var noen av tipsene de ga. En engasjert forsamling deltok i den påfølgende plenumsamtalen. Mange aktuelle spørsmål ble stilt til AMK-folka. Her var det masse ny og nyttig kunnskap for bildetolkene.

Forsket på bildetolk-tjeneste

Etter lunsj dag 1 var det tid for et dypdykk i forskningens verden. Hilde Haualand (bildet nedenfor) er den første døvde i Norge med doktorgrad. Den har hun tatt etter å ha studert bildetolk-tjenestene i USA, Sverige og Norge og sammenliknet disse. Haualand fortalte om sine funn. – Norges fordel er at hele tolketilbudet er samlet under "samme tak", inkludert bildetolk-tjenesten.



I USA og Sverige er ansvaret for de ulike tolketilbudene spredt, sa den kunnskapsrike forskeren. Hun konstaterte at teknologien som benyttes i bildetolking, utvikles fort. – Det er positivt for bildetolk-tjenesten, konkluderte hun. Men Hilde Haualand kom også med en utfordring: – Samfunnet må gjøres mer tilgjengelig for alle. Så lenge det er begrenset åpningstid i bildetolking, er ikke tjenesten likeverdig, mente hun.

Workshops

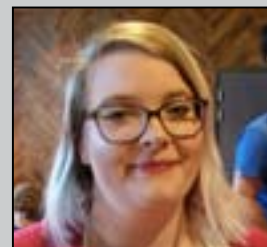
Fagprogrammet dag 1 ble avsluttet med workshops i skrive-tolking og tolking av introfraser som vi møter på hos ulike instanser. Men dagen var ikke slutt med dette. Nå var det tid for jubiléumsmiddag, ledet av avdelingslederne Mariann Høidahl (Nordland) og Arild Berstad (Møre og Romsdal).

Mer fra bildetolksamlingen side 1 og 4.

3 på bildetolksamling

1. Hva synes du om årets samling?
2. Hva var spesielt bra?

Sandra Willumsen Granmo, tolk Nordland



1. Som ny tolk inne på bildetolkstudio var årets samling veldig lærerik. Det å kunne møte andre bildetolker og høre deres erfaringer og diskutere felles utfordringer var veldig nyttig.

2. Samlingen hadde et godt faglig innhold. Nyttig å vite hva brukerne synes om tjenesten, høre forskjellige perspektiver og vinklinger. AMKs foredrag om hvordan de jobber var god kunnskap og ha med seg videre for å få til et godt samarbeid når slike situasjoner oppstår i studio.

Jan-Egil Aasterud, tolk Oslo/Akershus



1. Jeg synes årets bildetolksamling var bra! Spennende program med interessante innledere. Det er godt å møte tolkene fra resten av landet, både for å få et ansikt på navnene jeg stadig ser i bildetolkstudio, og for erfaringsutvekslingen sin del.

2. Foredraget til AMK var for meg høydepunktet på samlingen. Det var kjempe-spennende å bli bedre kjent med hvordan de jobber, og hvordan vi som tolker kan bidra til at de får gitt hjelp så fort som mulig.

Svein Erik Barstad, tekniker Møre og R.



1. Dette er den beste bildetolksamlingen jeg har vært med på. Veldig interessante foredrag. I tillegg fikk vi teknikere et eget opplegg, der vi blant annet fikk møte folk fra NAV IKT. Det var spennende.

2. Det var mange høydepunkt. Bare det å treffe kolleger, tolker og hele bildetolkmiljøet var høydepunkt i seg selv. Veldig kjekt og veldig spennende!

TIPS OG TRIKS

fra teknisk ved Saša

Oppdater appen!

Det har kommet en oppdatering til TM mobile-appen som gjør det mulig å få varslinger (PUSH – varslings) selv om appen ikke er åpen. Dette vil føre til at appen bruker mindre strøm, og at dere blir mer tilgjengelige.



Innholdsrik bildetolksamling - forts. fra side 3

Årets bildetolksamling på Lillestrøm ble avsluttet med panelsamtale der brukerrepresentantene Eva Rønningen (t.v. på bildet) og Paal Richard Peterson (t.h. på bildet) og tolk Birgitte Ihler (midt på bildet) skulle komme med sine tanker om fremtidens bildetolktjeneste – både tolkefaglig og teknisk. Stikkord var forenkling og kvalitet. Brukerrepresentantene var godt fornøyd med dagens bildetolktjeneste. -Til og med ventemusikken ble tolket en gang da jeg sto i telefonkø og skulle snakke med et internetselskap, smilte Eva. Hun bruker bildetolktjenesten mye, både privat og i jobb. - Bildetolking bør ikke være mer komplisert enn å bruke facetime, sa hun. Paal Richard mente at så lenge den generelle tolke kvaliteten går opp, vil også kvaliteten på bildetolkningen øke. Panelet mente at den største utfordringen for tolkene er å avlese tolkebruker. –Her er det



nok et forbedringspotensiale, sa Paal Richard og understreket at samarbeid mellom partene er viktig. Birgitte sa at fra et tolkesynspunkt er turtaking i en samtale en ekstra utfordring i bildetolking. Når det gjaldt velkomstfrase, så mente panelet at det var nok at tolken bare sa «Hei». De var også innom behovet for tilgang til nødsamtaler.

Norge bidro i Minnesota

Tidligere i høst deltok Annette W. Hansen og Saša Radulovic fra norsk bildetolkledelse på den årlige NASRA konferansen i Minneapolis i Minnesota, USA. Konferansen besto av deltagere fra alle amerikanske stater. Som sikkert mange kjenner til bildetolktjenesten i USA fordelt på private aktører og i et privat marked. Det er store foretak som leverer både utstyr og tjenester til brukerne. Både FCC (regulator og kontrollmyndighet) og leverandørene var tilstede. Nytt for USA som er innført, er realtidtekst tegn-for-tegn. De skal innføre forhåndsinstallerte skriveolktapper på mobiltelefoner som selges. De skal oppgradere infrastrukturen for nødsamtaler, selve linjene, sentraler og de som mottar disse samtalene. Det er et større fokus på døvblinde brukere som oppmuntrer til benytte bildetolktjenester.

- Vi holdt et lengre innlegg som viser bildetolktjenesten i Norge. De var fasinert over rettighetene til brukerne våre og særdeles det at vi leverer både tekst, video og lyd fra



samme plattform og fra samme tjeneste, forteller Annette til Bildetolknytt.

- Slike internasjonale konferanser gir oss både bekreftelser på at vi gjør mange ting riktig i Norge, og det gir oss også tanker om teknologiske utviklingsmuligheter, sier Annette.

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