

”JEG HAVDE HØRT MANGE HISTORIER OM TOLKE, SOM – I FORMENTLIG BEDSTE MENING – AGEREDE SOM VEJLEDERE/RÅDGIVERE/TOLKE I EN GRAD, SÅ MANGE DØVE HAVDE FØLT SIG UMYNDIGGJORTE AF TOLKEN.”

SEPTEMBER 2016

FRIT VALG

– HVORFOR ER DET SÅ VIGTIGT?

Af Sussi Kongshøj Wilson, chef for CFD Tolkebooking

På DDL's møde med interessenter på tolkeområdet i august stod det klart, at det vigtigste for DDL's medlemmer er "frit valg". Men hvad betyder det? Er det frit valg af leverandør? Eller frit valg af tolk?

Jeg tænker ofte, at jeg nærmest er vokset op med tolkefaget. For 40 år siden dristede jeg mig ud på min første, "rigtige" tolkning. Jeg havde hørt mange historier om tolke, som – i formentlig bedste mening – agerede som vejledere/rådgivere/tolke i en grad, så mange døve havde følt sig umyndiggjorte af tolken. Jeg havde forstået nødvendigheden af tolkens neutralitet – og at tolken hverken var den døves ven eller hjælper, men simpelthen leverede en serviceydelse, tolkning.

Min første tolkning var på et advokatkontor, og da advokaten pludselig vendte sig mod mig og spurgte: "Amortiseringsydelse – tror du, han ved, hvad det er?" var det den døve, som svarede: "Ja det ved jeg, men jeg er ikke sikker på, at min meget unge tolk gør". Jeg var 20 år, og dette foregik flere år før tolkeuddannelsen kom til.

Men jeg var "opdraget" af stærke døve med stærke personligheder. Og jeg vidste, at en tolk skulle være 100% neutral og ikke blande sig i noget som helst. Tolken var et redskab, og enhver form for personlig relation/interaktion med den døve burde undgås.

Neutralitet og reduktion af den individuelle relation var omdrejningspunktet, da CFD Tolkebooking for mange år siden udviklede en tegnbank, så tolken før en opgave kunne orientere sig om nye tegn aftalt med kunden af en anden tolk. Det tillader os både fagligt at kunne arbejde med den upersonlige tilknytning mellem tolk og kunde og også at optimere ressourceforbruget. Tolkenes skemaer planlægges ikke udelukkende baseret på kundeønsker, men i høj grad på tolkenes kvalifikationer og arbejdsmiljø – og ikke mindst den økonomisk mest forsvarlige løsning.



ENGANG VAR DET IKKE SÅ VIGTIGT AT FÅ EN BESTEMT TOLK

Hvis jeg ser 10 år tilbage og ser på den arbejdsmarkedsundersøgelse, som Castberggaard i samarbejde med Epinion udarbejdede, blev der spurgt, i hvilket omfang man udbad sig en specifik tolk. Langt over halvdelen svarede, at det gjorde man sjældent eller aldrig. 66% med videregående uddannelse bad sjældent eller aldrig om en specifik tolk.

Der blev også spurgt, om man oplevede problemer med skiftende tolke, og kun ca. 10% oplevede skiftende tolke som et stort problem - dog 25%, som brugte tolk under uddannelse. I dag er billedet meget anderledes.

Vi har et meget stort antal leverandører, og der kan være mange grunde til, at man ønsker en bestemt leverandør - men er det så valget af leverandør, eller valget af den specifikke tolk, der er betydningsfuldt, og hvad er det, der har ændret sig? Hvorfor er den tætte tilknytning blevet så vigtig? Er det en faglig problematik - at mange døve oplever, at kun ganske få tolke kan tolke tilfredsstillende?

Selvfølger er der tolkeopgaver, hvor der kræves en helt særlig kompetence

eller viden fra tolken. Der er særligt sårbare forløb eller situationer, og der er kunder med særlige, sproglige udfordringer, hvor et lille team på 2-3 tolke er nødvendigt for at sikre kvaliteten. Men for hovedparten af vores opgaver har jeg svært ved at forstå, hvorfor det er blevet så vigtigt, at man får tildelt én af nogle få, særligt udpegede tolke.

For tæt relation mellem tolk og kunde giver for mig at se en meget skrøbelig situation, hvor det kan blive svært at få tolk, når man skal bruge det. Men også, at relationen kan flytte sig fra at opleve tolken som redskab, og til at tolken næsten bliver "personlig assistent".

FRIT VALG AF TOLK - HVAD BETYDER DET FOR TOLKENE?

Som et sjovt lille tankeeksperiment blev det på DDL's møde i august nævnt, at man måske skulle forestille sig alle tolke samlet på én hjemmeside, hvor tolkebrugerne så kunne booke den tolk, de ønskede.

Men måske ville nogen have booket en tolk med en særlig kompetence til en almindelig lægetolkning, før det viser sig, at der samtidig på en anden opgave er brug for den særlige kompetence.

” DER BLEV OGSÅ SPURGT, OM MAN OPLEVEDE PROBLEMER MED SKIFTENDE TOLKE, OG KUN CA. 10% OPLEVEDE SKIFTENDE TOLKE SOM ET STORT PROBLEM - DOG 25%, SOM BRUGTE TOLK UNDER UDDANNELSE. I DAG ER BILLEDET MEGET ANDERLEDES.”

Og ingen ville have ansvar for tolkens arbejdsmiljø. Tolken arbejdsdag ville blive sammensat tilfældigt, og ikke ud fra tolkens kompetencer eller belastning på den enkelte opgave.

HVAD BETYDER FRIT VALG FOR ØKONOMISK OPTIMERING?

Frit valg i det omfang, det eksisterer på tolkeområdet, har gjort relationsstyring til sammenhængskraften i en stor del af tolkeområdet. Der opstår meget tætte relationer mellem tolk/leverandør og døv kunde. For så vidt som det giver den bedst mulige tolkning for den enkelte, er det naturligvis positivt. Men der kan også være uheldige konsekvenser.

Inden for en række områder er det – heldigvis – den døve selv, der definerer behovet for tolk. Men netop derfor bør der heller ikke være for tætte relationer mellem den, der definerer ydelsen og den, der leverer ydelsen.

Med frit valg af leverandør findes der ikke samlet overblik, hverken over eventuelt udækkede opgaver eller ubrugte ressourcer. Dækning af tolkning i yderområder bliver let mangelfuld, fordi opgaverne lægges hos flere leverandører, så f.eks. en opgave for STUK måske ikke kan kombineres med en opgave for DNTM.

Vi ser også, at der i samme situation kommer flere tolke end nødvendigt, fordi enkelte kunder hver for sig har

bestilt ved forskellige firmaer. Frit valg har på denne måde store konsekvenser for den mest optimale udnyttelse af ressourcerne.

ANDRE OMDREJNINGSPUNKTER FOR EN FREMTIDIG TOLKEORDNING

Vi ser med glæde, at tolkeområdet er kommet til debat. Det er af største betydning, at vi bruger de sidste år, hvor uddannestolkninger stadig holder antallet af tolke oppe på at tilpasse til en ny situation, hvor der vil være behov for færre tolke.

For der skal bruges tolke i mange år fremover – blot ikke så mange. Og logistikken vil blive en større udfordring – lige nu vil jeg tro, at der er ca. 250-300 tolke på arbejde på en hverdag i Danmark. Men når der engang f.eks. kun samlet set er behov for 100-150 tolke i Danmark, så er der kun 100-150 døve, der kan få tolk på samme tid, og det betyder at optimering af planlægningen er af største betydning.

Jeg tror derfor, det er tvingende nødvendigt at diskutere andre omdrejningspunkter for tolkeområdet. Det kunne f.eks. være garanti for tolk i visse situationer, leveringssikkerhed, forenklet bestilling – måske en tolkeapp?

”VI SER OGSÅ, AT DER I SAMME SITUATION KOMMER FLERE TOLKE END NØDVENDIGT, FORDI ENKELTE KUNDER HVER FOR SIG HAR BESTILT VED FORSKELLIGE FIRMAER. FRIT VALG HAR PÅ DENNE MÅDE STORE KONSEKVENSER FOR DEN MEST OPTIMALE UDNYTTELSE AF RESSOURCERNE.”