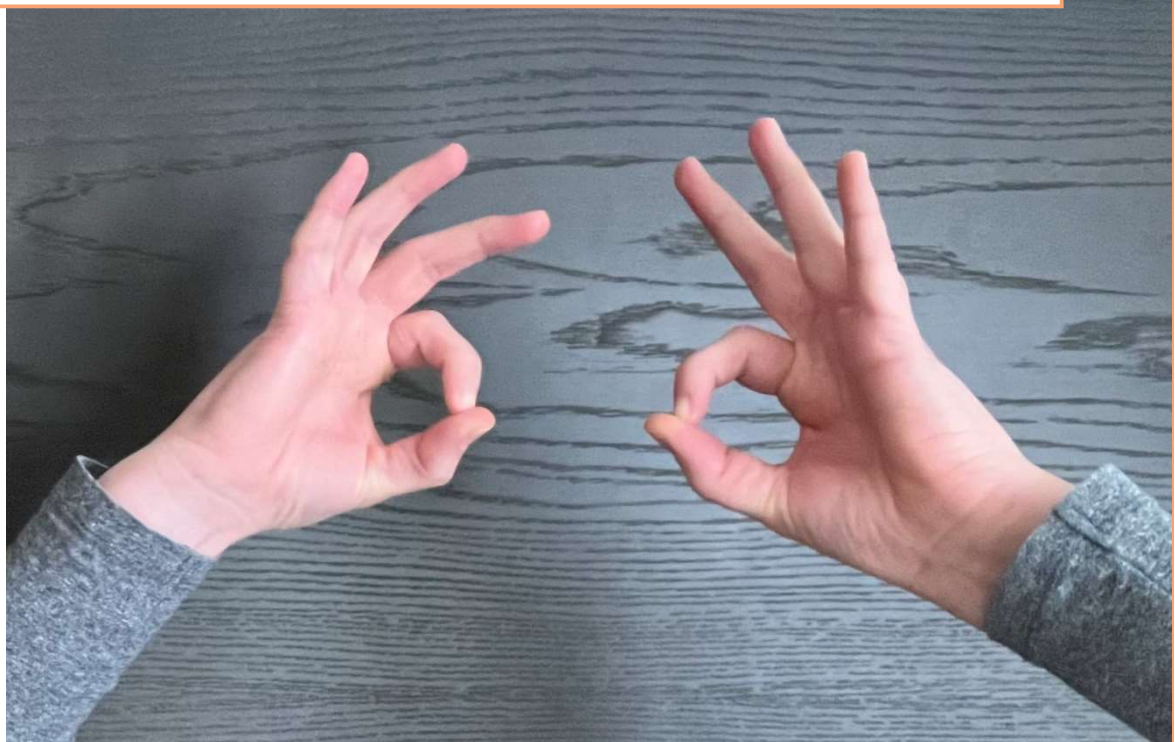


Rapport (on)veiligheid van tolken Nederlandse Gebarentaal



Geschreven door de Werkgroep Veiligheid

In opdracht van de NBTG

03-03-2025

Inhoud

Samenvatting	2
Inleiding.....	7
Werkwijze en terminologie.....	8
Fysieke onveiligheid	10
Sociale onveiligheid	16
Werk- en leercultuur.....	24
Adviezen uit de enquête	30
Adviezen uit de werkgroep	34
Nawoord	38

Inleiding

De NBTG voerde in juni 2023 een enquête uit onder haar leden over veiligheid in het beroep van tolk Nederlandse Gebarentaal. Van de circa 440 leden vulden 81 tolken de enquête in, wat resulteerde in 108 beschreven onveilige situaties. In het rapport van de Werkgroep Veiligheid zijn de bevindingen geanalyseerd en doet de werkgroep aanbevelingen aan het bestuur.

1. Werkwijze en terminologie

De Werkgroep Veiligheid hanteerde een systematische aanpak waarbij antwoorden uit de enquête werden gecategoriseerd en geanalyseerd. Omdat tolken onveiligheid op verschillende manieren interpreteerden, werden de volgende definities opgesteld:

- Fysieke onveiligheid: directe dreiging of ervaring van fysiek geweld, ongewenste aanrakingen of agressie.
- Sociale onveiligheid: gevoelens van onveiligheid door sociale interacties, zoals discriminatie, pesten of uitsluiting.
- Werk- en leercultuur: de waarden en gedragingen binnen de beroepsgroep en organisaties, die invloed hebben op werkervaringen en leerprocessen.

2. Fysieke onveiligheid

Iets minder dan de helft van de respondenten gaf aan ervaring te hebben met fysieke onveiligheid. De situaties werden geanalyseerd op basis van locatie, betrokkenen en de aard van het incident.

- Locaties: de meest genoemde plekken waren de GGZ/zorgsector, onderwijsinstellingen, thuissituaties en politie- of justitiële omgevingen.
- Initiator: vaak betrof de initiator van de fysieke onveiligheid dove of doofblinde tolkgebruikers. In enkele gevallen waren horende cliënten of andere betrokkenen de initiator.
- Vormen van fysieke onveiligheid (op volgorde van meest voorkomend naar minder voorkomend):
 - Verbale agressie: schreeuwen, dreigen of seksueel getinte opmerkingen.
 - Direct fysiek geweld: slaan, schoppen, spugen, opsluiting of gooien van objecten.
 - Getuige van geweld: observatie van fysieke agressie tussen anderen.
 - Risico op fysiek geweld: situaties waarin geweld dreigde, zoals werken in gevaarlijke omgevingen zonder veiligheidsmaatregelen.

Reacties en gevoelens:

- Acties van tolken: fysiek afstand nemen en veiligheid creëren, stoppen met tolken, weggaan uit de situatie, grenzen aangeven of doorgaan met tolken.
- Acties van anderen: de tolk wegsturen of samen met de tolk uit de situatie gaan.
- Emotionele impact: angst, stress, onzekerheid, boosheid of machteloosheid.
- Nazorg: in veel gevallen werd geen nazorg ontvangen of aangevraagd, hoewel sommigen steun vonden bij collega's, intervisiegroepen of Tolkcontact.

3. Sociale onveiligheid

Meer dan de helft van de tolken ervoer sociale onveiligheid, vaak door pesten, discriminatie of ongepaste gedragingen.

- Locaties: de helft van de incidenten vond online plaats (vooral op sociale media en WhatsApp), de andere helft op fysieke locaties zoals scholen en zorginstellingen.
- Initiator: in 75% van de gevallen waren de initiators tolkgebruikers, waarvan dove tolkgebruikers het meest werden genoemd, in 10% waren het collega-tolken. In 15% van de gevallen is het onbekend wie de initiator was.
- Vormen van sociale onveiligheid (op volgorde van meest voorkomend naar minder voorkomend):
 - Roddels, laster en beschuldigingen: publieke negatieve uitingen, vooral op sociale media.
 - Discriminatie: op basis van ras, seksuele geaardheid of uiterlijk.
 - Klachten en dreigementen: tolken kregen te maken met dreigementen om op een 'zwarte lijst' te worden gezet.
 - Seksuele intimidatie: flirten, seksueel getinte opmerkingen en in sommige gevallen sexting.
 - Verbale agressie en stalking: tolken werden online of offline herhaaldelijk lastiggevallen.

Reacties en gevoelens:

- Externe reacties: negeren van de situatie (ruim twee derde van de gevallen), grenzen stellen of blokkeren van personen op sociale media.
- Emotionele impact: angst, stress, reputatieschade, onzekerheid over de toekomst in het vak.
- Nazorg en ondersteuning: driekwart van de tolken ondernam actie, vaak door niet meer voor een tolkgebruiker te tolken, het contact te verbreken en/of de tolkgebruiker te blokkeren op sociale media, de situatie te bespreken met collega's, vrienden of familie, intervisie te volgen of Tolkcontact in te schakelen.

4. Werk- en leercultuur

De enquête onderzocht hoe tolken de steun, leermogelijkheden en kritische cultuur binnen de beroepsgroep ervaren.

- Steun en openheid binnen de beroepsgroep:
 - Ongeveer een kwart voelde zich gesteund door collega's of intervisiegroepen.
 - Ongeveer een kwart ervoer weinig steun, mede door een gesloten cultuur en angst voor roddels.
 - Ongeveer een kwart ervoer de NBTG soms als afwezig of passief op dit vlak.
 - Bij ongeveer een kwart van de respondenten is de respons onbekend of ambigu: het is niet duidelijk hoe de steun en openheid ervaren wordt.
- Ruimte voor leren en fouten maken:
 - Bijna 50% vond dat er onvoldoende ruimte is om fouten te maken, waarbij het meest geantwoord is 'dat er geen fouten gemaakt mogen worden, dat je hierop afgerekend wordt of niet meer terug mag komen'.
 - Ongeveer 20% voelt wel de ruimte om fouten te maken en hiervan te leren.
 - Een deel vond dat de ruimte om van fouten te leren zeer afhankelijk is van de afwisselende aard van het beroep en de wisselvalligheid of verscheidenheid van tolkgebruikers.
 - Daarnaast is er ook een deel dat geen eenduidig antwoord hierop geeft.
- Omgaan met kritiek:
 - Meer dan de helft ervoer feedback als negatief of onveilig; mede door geroddel binnen de beroepsgroep.
 - Het geven en ontvangen van kritiek/feedback gaat vaak moeizaam.
 - Sommige tolken vonden dat er onvoldoende respect is voor beginnende collega's.
 - In één op de zeven reacties is een overwegend positieve ervaring met kritiek te lezen.
 - In één op de zes reacties is niet te achterhalen hoe de respondent zich voelt over kritiek in de beroepsgroep.
- Vrijuit spreken:
 - 33% voelde zich vrij om onderwerpen te bespreken.
 - 25% ervoer belemmeringen door mogelijke negatieve reacties.
 - Een kwart voelde zich helemaal niet vrij om zich te uiten binnen de beroepsgroep.

5. Adviezen uit de enquête

Tolken gaven verschillende suggesties om de veiligheid te verbeteren:

1. Nascholingen organiseren:
 - Assertiviteitstraining, agressiehantering, sociale-mediatraining en feedback geven/ontvangen, opstellingen of perspectieven, seksuele onveiligheid.

2. Vertrouwenspersoon aanstellen:
 - Een onafhankelijke figuur waar tolken veilig melding kunnen maken van incidenten.
3. Betere onderlinge steun:
 - Collega's stimuleren om open en steunend met elkaar om te gaan, bijvoorbeeld via intervisie.
4. Educatie binnen de dovengemeenschap:
 - Meer bewustzijn over de impact van onveiligheid op tolken.
5. Voorlichting geven/artikelen publiceren over het thema veiligheid
6. Aandacht voor veiligheid in de opleiding
7. Meldpunt voor onveilige situaties:
 - Een centraal punt om structurele misstanden te rapporteren.
8. NBTG moet standpunt innemen:
 - Duidelijkere stellingname tegen grensoverschrijdend gedrag en betere ondersteuning bieden.
9. Nazorg beschikbaar stellen
10. Beroepscode aanpassen om veiligheid te verbeteren of protocollen opstellen

6. Adviezen uit de werkgroep

Naast de enquête-adviezen deed de Werkgroep Veiligheid extra aanbevelingen:

- Meer focus op de behoeften van tolken: het beroep vraagt om steun, training en zelfreflectie.
- Beter gebruik van bestaande structuren: intervisie, coaching en collegiale ondersteuning effectiever benutten.
- Voorlichting vanuit NBTG: wegwijzer opstellen met contactgegevens van instanties en personen ingeval een tolk een onveilige situatie heeft meegemaakt.
- Protocol opstellen over omgang sociale media
- Aandacht voor communicatie vanuit NBTG over casussen in beroepspraktijk: dit kan gevoelig liggen onder leden.
- Samenwerking met hulpverlening: om te zorgen voor een veilige werkomgeving.
- Samenwerken met Tolkcontact: om tolken goed door te kunnen verwijzen en informatie te bieden over te ondernemen stappen.
- Verzachting binnen het werkveld: door bespreekbaar te maken dat veel tolken ervaren dat hun werkveld een harde wereld is, kan er gewerkt worden aan een cultuuromslag binnen de beroepsgroep.
- Handreiking naar tolkstudenten en nieuwe tolken: hier ligt een taak voor de IGT&D om in de opleiding bij tolkstudenten bewustwording te creëren over veiligheid.

Conclusie

Het rapport wijst op substantiële veiligheidsproblemen binnen het beroep van tolken Nederlandse Gebarentaal, zowel fysiek als sociaal. Angst voor sociale uitsluiting, reputatieschade en gebrek aan nazorg zijn veelvoorkomende obstakels. De aanbevelingen uit de enquête en de werkgroep benadrukken de noodzaak voor meer ondersteuning, o.a.

in de vorm van een vertrouwenspersoon, trainingen en duidelijke richtlijnen. De NBTG wordt aangemoedigd om actiever beleid te ontwikkelen om de veiligheid van haar leden te waarborgen.

De NBTG heeft op 18-06-2023 een enquête uitgezet onder de leden over het onderwerp veiligheid. Deze enquête is het begin van dit verkennende en kwalitatieve onderzoek. In dit rapport verwerkt de Werkgroep Veiligheid in opdracht van de NBTG de enquêteresultaten. In de analyse komen meerdere opvallende punten naar voren, die in onderstaand rapport te lezen zijn.

Ten tijde van het uitzetten van de enquête bestond het ledenbestand van de NBTG uit ongeveer 440 leden. Hiervan hebben 81 leden de enquête ingevuld.

In hoofdstuk één wordt de werkwijze van de werkgroep uiteengezet en worden bepaalde termen gedefinieerd. Deze definities gebruikt de werkgroep voor de analyse van de enquête. In hoofdstuk twee en drie worden vervolgens de fysieke onveiligheid en de sociale onveiligheid besproken. Hierin worden ook voorbeelden verwerkt die respondenten in de enquête noemen. In hoofdstuk vier volgt dan een analyse van de werk- en leercultuur die ook bevraagd wordt in de enquête. Tot slot volgen nog de adviezen die tolken noemen in hun antwoorden op de enquête en adviezen die vanuit de werkgroep worden opgesteld, voortvloeiend uit hun werk en analyse van de enquête.

Werkwijze

Om de enquête te kunnen analyseren, moet er een duidelijke werkwijze worden opgesteld door de werkgroep. Aangezien de enquête een redelijk duidelijke indeling heeft wat betreft vragen en daaraan gekoppelde onderwerpen, wordt er bij de analyse vastgehouden aan deze onderwerpen. Daar komt ook de hoofdstukindeling uit voort. Wat opvalt bij de analyse van de antwoorden op de enquête is dat iedereen een eigen interpretatie heeft van onderwerpen als fysieke onveiligheid, sociale onveiligheid, reactie, et cetera. Er wordt in de enquête namelijk geen definitie van deze termen gegeven. De werkgroep stelt daarom eerst een definitie op van verschillende termen die gebruikt worden in de enquête. Deze definities worden aangehouden bij de analyse. Sommige antwoorden die door een respondent gegeven worden onder de categorie sociale onveiligheid vallen volgens onderstaande definities juist onder fysieke onveiligheid en vice versa. Deze antwoorden plaatst de werkgroep tijdens de analyse bij de juiste categorie.

Vervolgens oriënteert de werkgroep zich op het onderwerp veiligheid in bijvoorbeeld andere beroepsgroepen. Er wordt gekeken hoe andere beroepsgroepen dit thema aanpakken en of er in het buitenland wellicht richtlijnen zijn over veiligheid binnen tolkgemeenschappen. Deze oriëntatie leidt tot extra aanbevelingen vanuit de werkgroep en is een aanzet tot de daadwerkelijke analyse van de enquête.

Daarna leest de werkgroep alle enquête-antwoorden om een beter beeld te krijgen van het soort antwoorden. Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat in veel antwoorden op de vraag “in wat voor situatie heb je deze ervaring gehad” een complete situatieschets wordt gegeven waarin bepaalde zaken, zoals locatie, bij veel antwoorden terug te zien zijn. Op basis daarvan worden er categorieën opgesteld die ook in onderstaande hoofdstukken terug te vinden zijn. Om extra duidelijkheid te geven, worden er soms citaten uit de enquête gebruikt in dit rapport. Deze citaten worden overgenomen uit antwoorden van verschillende tolken, om onder andere aan te geven hoe divers de antwoorden zijn.

Terminologie

Om duidelijkheid te bieden wat betreft terminologie, worden hieronder definities bepaald die in dit rapport aangehouden worden.

Fysieke onveiligheid

Fysieke onveiligheid heeft betrekking op de aanwezigheid van fysieke gevaren die een directe bedreiging vormen voor de gezondheid en het welzijn van mensen. Hierbij gaat het erom dat je fysiek aangevallen of aangeraakt wordt of dat er sprake is van dreiging van een fysieke aanval of aanraking.

Sociale onveiligheid

Sociale onveiligheid heeft betrekking op onveiligheid die voortkomt uit sociale omstandigheden en interacties. Dit type onveiligheid kan worden veroorzaakt door factoren

zoals uitsluiting, discriminatie, pesten, of andere vormen van sociale bedreiging. Het is onveiligheid die men kan ervaren zonder dat men fysiek bedreigd wordt.

Werk- en leercultuur

Werk- en leercultuur omvat de gedeelde waarden, overtuigingen, houdingen en gedragingen die kenmerkend zijn voor een bepaald beroep, gezien vanuit of kijkend naar organisaties (bijv. NBTG), de beroepsgroep en de gemeenschappen waarbinnen de beroepsgroep werkzaam is. Deze cultuur vormt het fundament waarop de interacties en werkprocessen binnen een werkomgeving zijn gebaseerd en speelt een cruciale rol in hoe de beroepsgroep haar werk kan doen, haar werkomgeving ervaart, de mate waarin er ruimte is voor leerprocessen en hoe men binnen die cultuur met elkaar omgaat. Een positieve beleving van de werk- en leercultuur kan de motivatie verhogen, de productiviteit stimuleren en de algehele tevredenheid binnen de beroepsgroep en gemeenschap verbeteren.

Tolken

In dit rapport wordt soms gesproken over 'de tolken', waarmee in veel gevallen alleen de tolken bedoeld worden die de enquête hebben ingevuld. Er kunnen geen uitspraken gedaan worden over alle tolken Nederlandse Gebarentaal in Nederland op basis van de enquête. Voor de leesbaarheid wordt echter wel gekozen om het af en toe over de tolken te hebben en af en toe over de respondenten, waarmee vaak hetzelfde bedoeld wordt. Staat er bijvoorbeeld 'een derde van de tolken' dan wordt daarmee bedoeld een derde van de tolken die de enquête hebben ingevuld.

Naast de 81 respondenten wordt er soms ook gesproken over het aantal reacties in dit rapport. Aangezien er in de enquête wordt gevraagd naar zowel fysieke als sociale situaties waarin tolken zich onveilig voelen, beschrijven sommige tolken meerdere onveilige situaties in hun antwoorden. Hierdoor zijn er meer reacties dan respondenten. De enquête komt uit op 108 reacties in totaal waarin tolken spraken over een onveilige situatie.

In dit en het volgende hoofdstuk worden de resultaten uit de enquête over de fysieke onveiligheid en de sociale onveiligheid uiteengezet. Bij het analyseren van de enquêteresultaten komt naar voren dat tolken hun antwoord soms bij fysieke onveiligheid plaatsen, terwijl dat antwoord eigenlijk gaat over sociale onveiligheid en andersom. Daarbij maakt de werkgroep de keuze om deze antwoorden te plaatsen in de categorie waar deze toe behoort. Hierin worden de definities van fysieke en sociale onveiligheid aangehouden zoals hierboven benoemd.

In de enquête wordt aan de tolken gevraagd wat voor ervaringen zij hebben met onveiligheid. Het valt op dat hierbij vaak een complete situatie wordt beschreven door de respondenten. In deze situatiebeschrijving wordt regelmatig verwezen naar een locatie, de verschillende betrokkenen en wat er zich voordeed in de situatie. De werkgroep kiest ervoor om deze categorieën ook terug te laten komen in het rapport.

In situaties van fysieke onveiligheid wordt de tolk fysiek aangevallen, aangeraakt of bedreigd. Hierbij kan het ook voorkomen dat de tolk getuige was van fysieke onveiligheid richting anderen. In de enquête wordt een vijftal vragen gesteld over fysieke onveiligheid en ongewenst gedrag. Deze worden verweven door het rapport weergegeven. De werkgroep licht haar keuzes toe wanneer er een bepaalde analyse wordt gemaakt en op welke manier keuzes worden gemaakt.

Gestelde vragen uit de enquête

- Heb jij wel eens ervaringen met ongewenst gedrag gehad en dat als fysiek onveilig gevoeld (agressie, geweld, (seksuele) intimidatie)?
- Als je bovenstaande vraag met 'ja' beantwoord hebt, in wat voor situatie heb je deze ervaring gehad?
- Kan je precies aangeven waarom jij je fysiek onveilig voelde?
- Hoe was jouw reactie daarop?
- Heb jij nog (andere) stappen ondernomen om het onveilige gevoel te verminderen/weg te nemen? Heb je bijvoorbeeld ervaring met nazorg?

Ervaring met fysieke onveiligheid

Iets minder dan de helft van de tolken geeft aan een ervaring te hebben gehad met ongewenst gedrag in de vorm van fysieke onveiligheid.

Situaties met fysieke onveiligheid

Uit de situatiebeschrijvingen van de enquête-antwoorden is op te maken dat de tolken regelmatig benoemen waar de situatie zich afspeelde, wie er betrokken waren en wat er zich afspeelde. Dit wordt hieronder weergegeven met 'waar', 'wie', 'wat' en verder toegelicht.

Waar

Uit de enquête zijn diverse locaties te halen waar de situatie zich afspeelde. Bij ongeveer een kwart van de antwoorden uit de enquête is te zien dat binnen de GGZ en (medische) zorg vormen van fysieke onveiligheid ontstaan. Dit geldt zowel binnen zorg/GGZ instellingen, als bij huisbezoeken met een hulpverlener. Ook wordt het onderwijs regelmatig genoemd. Daarna volgt het tolken in thuissituaties en vlak daarna de setting bij politie, justitie en in een penitentiare inrichting. Ook settings met doofblinden, slechtnieuwsgesprekken, werksituaties en thuis bij de dove/doofblinde tolkgebruiker worden benoemd. Een enkele keer speelde de situatie zich af buiten de tolksituatie in de auto en in de lift. Bij meer dan een kwart wordt er niets over een locatie gezegd.

Wie

In de enquête wordt regelmatig genoemd wie de fysieke onveiligheid initieerde. De werkgroep kiest ervoor om de term 'initiator' van de fysieke onveiligheid te gebruiken. Dit wordt niet woordelijk in de enquête genoemd, maar de werkgroep vindt dit een passende term die de lading dekt. Bij het grootste deel van de omschreven situaties wordt een tolkgebruiker benoemd als initiator. Daarvan gaat het in de meeste gevallen om een dove tolkgebruiker, een paar doofblinde tolkgebruikers en een enkele keer om een horende tolkgebruiker. Wat opvalt is dat de term 'cliënt' ook een aantal keer wordt benoemd. Dit kan zowel gaan over de tolkgebruiker, als over een medecliënt in zorg/GGZ situaties. Bij een kwart van de enquête-antwoorden is niet te herleiden wie de initiator was. Ook komt het in verschillende situaties voor dat het fysiek onveilige gedrag niet richting de respondent werd geuit, maar dat de respondent getuige was hiervan.

Wat

Bij de 'wat' wordt gekeken welke vormen van fysieke onveiligheid de respondenten mee hebben gemaakt. Bij de analyse door de werkgroep ontstaan verschillende categorieën van fysieke onveiligheid:

- Verbale agressie
- Direct fysiek contact en agressie
- Getuige van fysieke onveiligheid
- Kans op fysieke onveiligheid

'Verbale agressie' en 'direct fysiek contact en agressie' komen beide het meest voor. 'Getuige van fysieke onveiligheid' komt ook een aantal keer voor en 'kans op fysieke onveiligheid' komt een paar keer voor.

Verbale agressie

In een groot deel van de gevallen gaat het om vormen van fysieke onveiligheid in gesproken Nederlands en Nederlandse Gebarentaal. Hierbij wordt aangegeven dat het ging om schreeuwen, agressie, woede, dreigen. Daarnaast waren er ook gevallen van seksueel getinte opmerkingen.

Direct fysiek contact en agressie

Bij direct fysiek contact wordt aangegeven dat het ging om ongewenste fysieke aanrakingen. In andere gevallen werden er objecten vanuit agressie of boosheid naar de tolk gegooit. Ook komt het voor dat de tolk te maken had met slaan, schoppen of dat er werd gespuugd. Er wordt ook een enkele keer genoemd dat de tolk ongevraagd door de horende tolkgebruiker als levend object werd gebruikt, als voorbeeld om iets te illustreren aan de aanwezigen in de tolksituatie. In twee gevallen komt het voor dat de tolk in een ruimte werd opgesloten door de dove tolkgebruiker.

Getuige van fysieke onveiligheid

Hierbij is de tolk getuige van een incident dat plaatsvindt. Er worden verschillende gevechten tussen leerlingen in het onderwijs beschreven. Ook wordt er aangegeven dat er een paar incidenten in de GGZ/zorg plaatsvonden waarbij de ruimte werd vernield of dat het door agressie als onveilig werd ervaren. In één situatie wordt gezegd dat de tolk een brandlucht rook, wat als onveilig werd ervaren.

Kans op fysieke onveiligheid

In een paar reacties wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestond dat er fysieke onveiligheid kon plaatsvinden, maar dit leidde niet tot een incident. In twee gevallen gaat het om een GGZ-situatie, waarin werd aangegeven door de hulpverlener (horende tolkgebruiker) dat de kans bestond dat de cliënt (dove tolkgebruiker) agressie kon vertonen. Een ander geval is in het onderwijs waarbij iemand buiten de tolksituatie mogelijk agressief kon worden. Als laatste wordt een keer genoemd dat de tolk geen veiligheidsuitrusting (helm, schoenen, kleding) aan had in een situatie waar men het dak op moest.

Reactie en gevoelens bij fysieke onveiligheid

De termen 'externe reactie' en 'interne reactie' worden gebruikt in dit gedeelte. Deze bewoording wordt niet op deze manier in de enquête gebruikt. Echter komt bij de analyse naar voren dat de tolken zowel externe als interne reacties benoemen in de situaties van fysieke onveiligheid. Bij de externe reactie wordt er praktisch gekeken hoe de tolk of andere aanwezigen hebben gereageerd tijdens de tolksituatie. Bij de interne reactie wordt gekeken wat er op gevoelsniveau gebeurde, de interne emoties van de tolk.

Externe reactie van de tolk

Afstand nemen en veiligheid creëren

De tolken geven aan dat ze in de meeste gevallen fysieke veiligheid creëerden door fysiek afstand te nemen van de initiator. Het gaat hierbij om iets minder dan de helft van de reacties. Ook werd er een paar keer gekozen om naar iemand anders toe te lopen om zo meer veiligheid te creëren. Ook wordt een keer aangegeven dat de tolk de initiator wegduwde bij een fysiek ongewenste aanraking. Verder werd een keer uit voorzorg een telefoon binnen handbereik gepakt. Bij een gevecht tussen leerlingen koos een tolk ervoor om er zelf tussen te springen en op die manier in te grijpen.

Stoppen met tolken, weggaan uit de situatie, grenzen aangeven

Hierbij geven de tolken in een kwart van de gevallen aan dat ze stopten met tolken of in de situatie aangaven niet verder te kunnen tolken. Sommigen vertrokken direct uit de situatie bij fysieke onveiligheid en anderen vertrokken wanneer de mogelijkheid zich aandeed om te kunnen vertrekken.

Doorgaan met tolken, negeren, geen of lastig grenzen aangeven

Er wordt in een kwart van de gevallen aangegeven dat men niet altijd grenzen durfde aan te geven in de situatie, niet wilde opvallen of niet goed wist hoe te reageren. Uit een aantal reacties is te halen dat de tolk stilviel en niet precies wist wat te moeten doen. In sommige gevallen negeerde de tolk wat er gebeurde en besloot om door te gaan met tolken.

Onbekend

Uit een aantal reacties van de tolken is niet te halen hoe men reageerde in de situatie tijdens de fysieke onveiligheid.

Externe reactie van andere aanwezigen

In diverse situaties waren er ook andere aanwezigen die ingrepen tijdens de tolksituaties. Het gaat hierbij hoofdzakelijk om de hulpverleners (horende tolkgebruikers) binnen de GGZ en zorg die ingrepen. Dit werd gedaan door de tolk weg te sturen of samen met de tolk uit de situatie te gaan. In een ander geval kwam de hulpverlener tussen de initiator en de tolk of gaf de hulpverlener instructies aan de tolk. In het onderwijs werd er een keer ingegrepen door een leraar nadat de tolk eerst zelf tussen de vechtende leerlingen was gekomen. In een andere situatie in het onderwijs moest er gewacht worden totdat de beveiliging gearriveerd was.

Interne reactie van de tolk

Gevoelens, emoties en gedachten tijdens de tolksituatie

Ook zijn er uit de reacties van tolken verschillende gevoelens, emoties en gedachten terug te lezen. Zo zie je op gevoels- en emotioneel niveau vaak dat de fysieke onveiligheid als onprettig, oncomfortabel of onveilig werd ervaren. Bij een aantal reacties is te lezen dat men geëmotioneerd of geschrokken was en dat het binnen kwam wat er gebeurde. Weer een aantal tolken geeft aan dat het angst en spanning met zich meebracht. Verder worden gevoelens van onzekerheid, machteloosheid en niet goed weten wat te doen in de situatie ook beschreven. Een enkele reactie is dat men gevoelens als boosheid, verbijstering of verontwaardiging ervaarde. Uit een paar andere reacties blijkt dat men zich naïef voelde en zichzelf de schuld gaf van de situatie. Eén respondent geeft aan opluchting te hebben ervaren nadat de situatie uiteindelijk goed was afgelopen. Uit een paar reacties blijkt dat men de situatie niet als onveilig ervaarde, niet angstig was en rustig bleef. Verder moet er ook worden gezegd dat uit ongeveer een kwart van de reacties niet helder is wat de interne reactie op gevoels- en emotioneel niveau was.

Observaties en gedachten tijdens de tolksituatie

De tolken hadden ook verschillende observaties en gedachten tijdens de tolksituaties.

Meerdere tolken geven aan dat de fysieke ruimte als klein of onveilig werd ervaren, waarbij men niet altijd snel of makkelijk weg kon komen. Ook wordt gezegd dat de onveilige situatie leidde tot concentratieproblemen of dat men daardoor werd afgeleid. Uit een paar reacties blijkt dat de tolk niet voorbereid was op de situatie die kon ontstaan en/of daar geen informatie over had ontvangen. Uit hetzelfde aantal reacties is te lezen dat anderen wel voorbereid waren op de mogelijke kans op fysieke onveiligheid. Verder hebben een paar respondenten het idee dat de initiator bewust was van zijn/haar gedrag bij de fysieke onveiligheid.

Reflectie en gedachten na de tolksituatie

De reflecties van de tolken met betrekking tot de onveilige situaties zijn verschillend, aangezien alle beschreven situaties ook zo verschillend zijn. Een aantal reacties wordt hier samengevat en benoemd. Zo zou er nu voor worden gekozen om de situatie in het vervolg tijdens intervisie te bespreken en bij de hulpverlener (horende tolkgebruiker) om nazorg te vragen. Iemand anders laat weten in het vervolg te wachten op de hulpverlener (horende tolkgebruiker) voordat men bij de dove tolkgebruiker naar binnen zou gaan. Weer iemand anders zou in het vervolg niet meer met een tolkgebruiker alleen de lift in stappen. Een andere tolk geeft aan niks tegen de tolkgebruiker gezegd te hebben, maar wel vindt de tolk dat de tolkgebruiker geen recht had om zo boos uit te vallen. Uit een andere reactie blijkt dat het besef achteraf kwam dat de tolk zelf gevaar had kunnen lopen. Ook wordt benoemd dat de tolk het spijtig vindt dat een tolkcollega, waar de tolk achteraf contact mee had, niet meer reageerde op een berichtje over de situatie. Als laatste wordt ook nog gezegd dat door de fysieke onveiligheid een vertrouwensbreuk is ontstaan met de tolkgebruiker.

Ondernomen stappen om het onveilige gevoel te verminderen of weg te nemen

Uit de enquête blijkt dat in iets meer dan de helft van de situaties stappen zijn ondernomen om het onveilige gevoel te verminderen of weg te nemen. Iets minder dan de helft geeft aan verder geen stappen te hebben ondernomen.

Ondernomen stappen door de respondent na de fysieke onveiligheid

Eén van de ondernomen stappen is het contact verbreken met de initiator. De tolk besluit bijvoorbeeld niet meer voor initiator te tolken en/of blokkeert diegene op de telefoon. Ook wordt de situatie besproken en wanneer dit gebeurt is dit in de meeste gevallen met een andere tolkcollega. Daarnaast wordt het incident met de horende tolkgebruiker (niet de initiator) besproken en een enkele keer met de dove tolkgebruiker (niet de initiator). Verder is terug te lezen dat het een aantal keer met de partner of een andere dierbare wordt besproken. Ook wordt de hulpverlening een keer genoemd. Dit gaat dan niet om de hulpverlening uit de tolksituatie, maar hulpverlening die vanuit de tolk zelf wordt geïnitieerd. Een enkele keer wordt ook genoemd dat de situatie naderhand tijdens intervisie of met Tolkcontact is besproken.

Nazorg

In de enquête wordt de volgende vraag gesteld: “Heb jij nog (andere) stappen ondernomen

om het onveilige gevoel te verminderen/weg te nemen? Heb je bijvoorbeeld ervaring met nazorg?” Er wordt specifiek naar nazorg gevraagd. Er wordt een aantal reacties gegeven waarbij het woord nazorg ook daadwerkelijk valt. Daarom worden deze losse reacties ook weergegeven in dit rapport. Zo wordt een paar keer aangegeven dat er geen nazorg beschikbaar was. Een andere tolk geeft aan nazorg te hebben aangevraagd bij de zorginstelling waar het incident gebeurd was en weer iemand anders heeft nazorg ontvangen van degenen die bij het incident aanwezig waren. Ook wordt er een keer gezegd geen ervaring te hebben met nazorg.

In situaties van sociale onveiligheid krijgt de tolk te maken met gevoelens van onveiligheid die voortkomen uit sociale omstandigheden en interacties. Bijvoorbeeld door uitsluiting, discriminatie, pesten of andere vormen van sociale bedreiging.

In de enquête wordt een vijftal vragen gesteld over sociale onveiligheid en ongepast gedrag. Deze worden verweven door het rapport weergegeven. De werkgroep licht haar keuzes toe wanneer er een bepaalde analyse wordt gemaakt en op welke manier keuzes worden gemaakt.

Gestelde vragen uit de enquête

- Heb jij je wel eens sociaal gezien onveilig gevoeld (pesten, uitschelden, discriminatie, en andere vormen van ongepast gedrag (kan ook op social media zijn)?
- Als je bovenstaande vraag met 'ja' beantwoord hebt, in wat voor situatie heb je deze ervaring gehad?
- Kan je precies aangeven waarom jij je sociaal gezien onveilig voelde?
- Hoe was jouw reactie daarop?
- Heb jij nog (andere) stappen ondernomen om het onveilige gevoel te verminderen/weg te nemen?

Ervaring met sociale onveiligheid

Meer dan de helft van de tolken geeft aan zich sociaal gezien onveilig gevoeld te hebben. In de vraagstelling in de enquête wordt gerefereerd aan onder andere pesten, uitschelden, discriminatie of andere vormen van ongepast gedrag, ook op sociale media.

Situaties met sociale onveiligheid

Uit de situatiebeschrijvingen van de enquête-antwoorden is op te maken dat de tolken regelmatig benoemen waar de situatie zich afspeelde, wie er betrokken waren en wat er zich afspeelde. Dit wordt hieronder weergegeven met 'waar', 'wie', 'wat' en verder toegelicht.

Waar

Bij de enquête-antwoorden is een tweedeling zichtbaar waarin de situatie zich afspeelde. Daarbij blijkt uit de reacties dat de ene helft zich online afspeelde en de andere helft op een fysieke locatie. Online gaat het veelal om sociale media. In zo'n één derde van de situaties worden sociale media in het algemeen genoemd of is niet geheel duidelijk om welk sociale-mediakanaal het gaat. WhatsApp wordt in een derde van de situaties genoemd en vlak daarachter volgt Facebook met zo'n kwart van de reacties. Bij Facebook gaat het zowel om reacties in een privébericht via Facebook Messenger als om reacties op openbare pagina's. Ook wordt één keer e-mail genoemd als medium en twee keer wordt een online tolkopdracht genoemd. Bij de ene online tolkopdracht ging het om een achterwachtdienst en de andere online opdracht kwam vanuit de Berengroep.

Uit de reacties van de tolken blijkt dat de andere helft van de situaties zich op een fysieke locatie afspeelde. Bij twee derde van de reacties is onbekend in wat voor soort setting de situatie zich afspeelde. Uit enkele reacties wordt wel duidelijk waar het zich afspeelde. Het onderwijs wordt een aantal keer genoemd en medische settings of zorgsettings worden een paar keer genoemd. Ook worden de kerk en de sociale werkplaats een keer genoemd. Aangezien het in de meeste gevallen onbekend is op welke locatie de sociale onveiligheid plaatsvond, kunnen hier geen conclusies uit worden getrokken.

Wie

In de enquête-antwoorden wordt regelmatig genoemd wie de sociale onveiligheid initieerde. In driekwart van de gevallen is te zien dat de initiator van de sociale onveiligheid een tolkgebruiker was. De dove tolkgebruiker wordt hierbij het meest genoemd, ook de horende tolkgebruiker wordt regelmatig genoemd. In een enkel geval is alleen bekend dat het om een tolkgebruiker ging, maar wordt niet benoemd of deze doof of horend is. In één op de tien gevallen worden tolkcollega's genoemd als initiator van de sociale onveiligheid. In een aantal situaties is onbekend wie de initiator was.

Wat

Bij de 'wat' wordt gekeken welke vormen van sociale onveiligheid de tolken mee hebben gemaakt. De onderstaande lijst vormt een opsomming van vormen van sociale onveiligheid die op volgorde worden geplaatst van meest voorkomend naar minder voorkomend. Hierbij komen de eerste vier vormen in de opsomming bijna evenveel voor. Dit wordt niet zodanig in de enquête bevraagd, maar de antwoorden leveren de onderstaande categorieën op.

- Ongewenste opmerkingen, roddel, laster en beschuldigingen
- Discriminatie op basis van ras en seksuele geaardheid
- Indienen van of dreigen met een klacht of de zwarte lijst en andere ongewenste opmerkingen over de werkzaamheden van de tolk
- Seksueel getinte opmerkingen, flirten, sexting
- Verbale agressie
- Stalking
- Geweigerd bij de opdrachtlocatie, uitsluiting en onthouding van informatie
- Opgepakt door de politie

Om een beeld te geven van de bovenstaande opsomming volgt hieronder een greep uit de antwoorden.

Ongewenste opmerkingen, roddel, laster en beschuldigingen

Er wordt verschillende keren aangegeven dat er vervelende berichten op Facebook werden geplaatst. Uit de reacties van de enquête blijkt dat het zowel om tolkgebruikers als tolkcollega's gaat die zulke berichten plaatsten of opmerkingen onder berichten plaatsten. Regelmatig wordt aangegeven dat dit gebeurde zonder dat er rechtstreeks contact werd gezocht met de tolk. Hierbij wordt ook een keer de Wat-Als-Facebookpagina genoemd. Daar

was een casus geplaatst over de tolk, zonder dat de naam van de tolk werd genoemd. Deze tolk geeft in de enquête aan dat er belangrijke informatie en argumenten ontbraken. Ook is er in verschillende reacties te lezen dat tolken zich niet bij alle collega's op hun gemak voelen of ervaren dat er wordt geroddeld of vals beschuldigd. Ook wordt in een reactie aangegeven dat de indruk heerst dat de dovengemeenschap alles kan zeggen over de tolken, wat voor angst zorgt. Verder wordt verschillende keren genoemd dat er via WhatsApp vervelende of ongewenste berichten door de tolkgebruiker werden gestuurd. Ook wordt de nieuwsbrief van de NBTG genoemd door een tolk. Daarin was een uitspraak van de klachtencommissie geplaatst, wat bij de tolk voor een onveilig gevoel zorgde.

Discriminatie op basis van ras en seksuele geaardheid

In een paar reacties wordt benoemd dat de tolken discriminerend gedrag zien van de horende tolkgebruiker richting de dove tolkgebruiker. Ook wordt er een aantal keer benoemd dat er opmerkingen gemaakt werden over de lhbtq+-gemeenschap die als discriminerend werden ervaren. Ook wordt er benoemd dat er een discriminerende opmerking werd gemaakt over het postuur van de tolk.

Indienen van of dreigen met een klacht of de zwarte lijst en andere ongewenste opmerkingen over de werkzaamheden van de tolk

In een aantal reacties wordt aangegeven dat de tolken vervelende opmerkingen kregen bij het vragen om herhaling of verduidelijking aan dove tolkgebruikers in de tolksituatie. Daarin geven de tolken aan dat ze werden weggezet als bijvoorbeeld een slecht presterende tolk. Ook is er in een paar reacties te lezen dat de dove tolkgebruiker onbegrip of ongenoegen toonde richting de tolk, omdat de tolk niet beschikbaar was op de gewenste datum. In een andere situatie hield de tolkgebruiker de tolk verantwoordelijk voor de gevolgen van een gesprek, wat de tolk zelf als ongegrond ziet. Ook geven een paar tolken aan dat er tijdens de tolkopdracht, waar één of meerdere doven aanwezig waren, op een vervelende manier over de tolk en/of diens prestaties werd gesproken. Verder was er een reactie geplaatst op sociale media over de tolk om deze voor de klachtencommissie te slepen. In een andere situatie is de respondent door de tolkgebruiker daadwerkelijk aangeklaagd bij de klachtencommissie. Ook werd gedreigd door een tolkgebruiker om de tolk op een zwarte lijst te zetten en heerst de angst onder sommige tolken om op de zwarte lijst te komen.

Seksueel getinte opmerkingen, flirten, sexting

Wat opvalt bij de antwoorden is dat er een aantal tolken aangeeft dat er ongewenste of seksueel getinte opmerkingen gemaakt werden door mannen op locatie. Verder wordt een aantal keer aangegeven dat via WhatsApp of Facebook flirtende of ongepaste opmerkingen worden gemaakt door tolkgebruikers. In een enkele situatie is niet uit de antwoorden te herleiden wie de initiator was. In een andere situatie werden er seksueel getinte opmerkingen gemaakt door de tolkgebruiker via WhatsApp. In één situatie werden er naaktfoto's door een tolkgebruiker naar de tolk gestuurd via Facebook.

Verbale agressie

In meerdere situaties geven de tolken aan te maken te hebben gehad met verbale agressie, via onder andere sociale media, op openbare Facebookpagina's of via privéberichten op Facebook. Ook via WhatsApp kregen tolken hier mee te maken. Ook via tolken op afstand kreeg een respondent met een agressieve tolkgebruiker te maken die in een hulpverleningssituatie zat. De tolkgebruiker voelde zich niet begrepen en vertoonde verbale agressie en er werd vervolgens geweigerd om voor een tolkopdracht te tekenen. Ook wordt er een situatie genoemd waarin de horende tolkgebruiker agressief uitviel richting de dove tolkgebruiker.

Stalking

Er zijn meerdere situaties waarin tolken aangeven herhaaldelijk lastig gevallen te worden door tolkgebruikers via WhatsApp of Facebook. In enkele reacties is ook te lezen dat de tolk bang was om naar buiten te gaan uit angst om de initiator tegen te kunnen komen.

Geweigerd bij de opdrachtlocatie, uitsluiting en onthouding van informatie

Er wordt een aantal keer benoemd dat een horende tolkgebruiker geen medewerking verleende aan de tolk. Dit uitte zich bijvoorbeeld in een weigering van de tolk op de opdrachtlocatie, waarna in twee gevallen de tolk met moeite werd toegelaten. Ook gebeurde het dat een tolk ervaarde dat er geen samenwerking was met de horende tolkgebruiker. De indruk heerst bij de tolk dat er bewust geen informatie werd gegeven over de inhoud van de les en dergelijke.

Opgepakt door de politie

Er wordt één situatie genoemd waarbij een tolk werd opgepakt door de politie vanwege een aanklacht. Deze aanklacht werd na een aantal maanden ongeldig verklaard. De tolk zegt daarover het volgende: "Ik ben 'opgepakt' door de politie. . . Maar toen de procureur na 6 maanden belde dat de aanklacht ongeldig was verklaard moest ik toch wel huilen van opluchting."

Reactie en gevoelens bij sociale onveiligheid

De termen 'externe reactie' en 'interne reactie' worden gebruikt in dit gedeelte. Deze bewoording wordt niet op deze manier in de enquête gebruikt. Echter komt bij de analyse naar voren dat de respondenten zowel externe als interne reacties benoemen in de situaties van sociale onveiligheid. Bij de externe reactie wordt er gekeken hoe de tolk of andere aanwezigen hebben gereageerd tijdens de tolksituatie. Bij de interne reactie wordt gekeken wat er op gevoelsniveau gebeurde, de interne emoties van de respondent.

Externe reactie van de respondent

Negeren, lastig of geen grenzen durven aangeven

In ruim twee derde van de reacties van de tolken is te lezen dat men de situatie negeerde en daarin geen grenzen aangaf. Er wordt door verschillende tolken aangegeven dat ze kozen om de situatie te negeren en door te gaan met tolken en de tolkopdracht af te maken. Uit een aantal reacties is op te maken dat de tolken achteraf eerder uit de situatie weg hadden

willen gaan of achteraf nog nadenken hoe ze dit in het vervolg anders zouden kunnen aanpakken. Een aantal losse uitspraken die de respondenten in deze situatie noemen zijn: weglachen, doorslikken, negeren, blok in m'n maag, niets gedaan, niets achteraf gezegd, je staat er meestal alleen voor.

Deels grenzen aangeven en feedback geven

Ook gebeurde het dat de tolk feedback of grenzen aangaf, maar dat hier niet of matig naar werd geluisterd. Vervolgens wist de tolk niet in alle gevallen wat te doen of hoe te handelen. Ook zijn er reacties van tolken waarbij ze in eerste instantie wel in gesprek gingen, verduidelijking vroegen of feedback gaven. Hierbij wordt ook aangegeven dat de tolken daarna niet altijd goed wisten wat te zeggen of hoe te handelen.

Grenzen aangeven en feedback geven

In een paar reacties in de enquête is te lezen dat tolken feedback gaven of hun grenzen aangaven met betrekking tot sociale onveiligheid. Daarin geven de tolken aan dat ze niet toelieten dat er over hun grens werd gegaan. In een aantal reacties uit de enquête is terug te lezen dat de tolken feedback gaven of in gesprek gingen, maar dat er ook vervelende reacties of onbegrip terugkwamen vanuit de initiator. Bij ongewenst online contact kozen een aantal tolken ervoor om direct of na één of twee berichten de initiator te blokkeren op bijvoorbeeld Facebook of WhatsApp.

Externe reactie van andere aanwezigen

In twee situaties nam iemand anders het op voor de tolk of greep diegene in. In één situatie nam de tolkmentor het op voor de, toen nog, tolkstudent. In de andere situatie greep de horende tolkgebruiker, tevens hulpverlener, in om de verbale agressie te de-escaleren.

Interne reactie van de tolk

Ook zijn er uit de reacties van de tolken verschillende gevoelens, emoties en gedachten terug te lezen. Zo zie je op gevoels- en emotioneel niveau vaak dat de sociale onveiligheid als onprettig en oncomfortabel werd ervaren. Een aantal tolken geeft aan dat ze zich niet onveilig voelden, maar de situatie wel als onprettig ervaarden. Verschillende tolken geven aan dat zij zich aangevallen voelden of dat hun naam werd bezoedeld. Bewoordingen als “een dolksteek in de rug” en “publiekelijk aan de schandpaal voelen genageld” komen voor. Een greep uit de reacties: “Dit is schadelijk voor mij en ik voel mij hierdoor onveilig.” “Het was in een grote groep en het voelde enorm veroordelend en aanvallend. Alsof op mij alle ellende van alle tolken even gedumpt werd.” “Ik voelde me bedreigt [sic].”

Ook geven verschillende tolken aan dat ze vraagtekens zetten bij, onzekerheid uiten of angstig zijn over de gevolgen voor hun reputatie. Dit blijkt uit reacties zoals: “Heb ik straks nog wel werk genoeg...” “Was meteen bang dat het rond zou gaan.” “Ik voelde me neergehaald en afgebrand door een aantal doven. Bang om in een slecht daglicht te staan voor (potentiële) klanten.” “Ik durfde niet meer naar dingen als WDD [Wereld Doven Dag] of een Sencity.” “De klacht blijft permanent op het internet staan; hetgeen belachelijk is en schadelijk.” “Ik probeer onder de radar te blijven maar dat ligt volledig buiten mijn macht.”

In een paar andere reacties wordt aangegeven dat de situatie de tolk raakte, het binnenkwam, dat ze er van schrokken en zich onveilig voelden. In enkele reacties is te lezen dat de gevoelens bij de tolk hoog opliepen. Zo is er gezegd: “Want ik had heel erg veel last (fysiek en geestelijk) van de spanning en stress en onvermogen die dit als gevolg had. Ik heb getwijfeld te stoppen met mijn vak. Het plezier is weg en mijn vertrouwen ook.” “Mentaal en emotioneel 'vastlopen'.” In deze twee voorbeelden gaat het om wat openbaar geplaatst is op de Wat-Als-Facebookpagina en via de klachtencommissie. In beide gevallen waren de namen van de tolken geanonimiseerd. Uit een paar reacties blijkt dat de tolken dichtsloegen of niet goed wisten wat ze met de situatie aan moesten. Ook wordt een keer gemeld dat de sociale onveiligheid leidde tot concentratieproblemen, voelde een andere tolk zich buitengesloten en weer een ander uitte haar boosheid tijdens de situatie.

Een paar tolken geven aan dat ze achteraf gezien eerder weg hadden gewild uit de sociaal onveilige situatie. In de casus waarbij een tolk is opgepakt door de politie, was er emotie en opluchting na de vrijspraak. Een andere tolk heeft geen aangifte gedaan naar aanleiding van een onveilige situatie en zegt hierover dat dit achteraf gezien misschien wel had moeten. Uit een aantal reacties blijkt ook dat de tolken achteraf blijven nadenken hoe ze anders hadden kunnen handelen of wat ze in het vervolg zouden doen. Een aantal anderen blijven achteraf de gevolgen van het onveilige gevoel ervaren.

Ondernomen stappen om het onveilige gevoel te verminderen of weg te nemen

Uit de enquête blijkt dat driekwart van de tolken stappen heeft ondernomen om het onveilige gevoel te verminderen of weg te nemen. Een kwart geeft aan verder geen stappen te hebben ondernomen.

Ondernomen stappen door de respondent na de sociale onveiligheid

Uit de reacties blijkt dat het regelmatig voorkomt dat de tolk besluit niet meer voor een tolkgebruiker te tolken, het contact verbreekt en/of de tolkgebruiker blokkeert op sociale media (WhatsApp, Facebook). Ook komt het vaak voor dat de situatie wordt besproken met anderen. In de meeste gevallen wordt het besproken met tolkcollega's, daarna volgen vrienden of familie. Ook wordt een paar keer aangegeven de situatie tijdens intervisie als casus voor te leggen. Een aantal tolken geeft aan de situatie ook gemeld te hebben bij Tolkcontact. Een paar andere tolken geven aan het met de tolkgebruiker (niet de initiator) besproken te hebben die in de situatie was. In één geval wordt aangegeven contact te hebben opgenomen met de vertrouwenspersoon van de Berengroep (Tolkcontact). Eén tolk gaf aan in therapie te zijn gegaan naar aanleiding van de gebeurtenis.

Observaties, gedachten en reflecties naar aanleiding van de tolksituaties

Verder hadden de tolken ook verschillende observaties, gedachten en reflecties naar aanleiding van de tolksituaties. Tijdens het analyseren ontstaan verschillende categorieën waarbinnen de werkgroep deze observaties en dergelijke verdeelt. Deze categorieën zijn: over het werk als tolk, tolkcollega's en intervisie, dovengemeenschap en klachtencommissie en NBTG.

Over het werk als tolk

Een aantal tolken geeft aan voorzichtiger te zijn geworden in de keuze welke tolkopdrachten aan te nemen of voor welke tolkgebruikers ze wel of niet tolken. Uit een aantal reacties blijkt dat de sociale onveiligheid invloed heeft op hun sociale-mediagebruik. Zo zijn er tolken die geen Facebook meer gebruiken en ook ontstaat er meer voorzichtigheid met het plaatsen van content. Een aantal tolken geeft aan dat het beroep als tolk en de diverse settings waarin men komt van invloed is. Evenals het feit dat je er als tolk vaak alleen voor staat, omdat je niet vaak met een collega bent. Een ander geeft aan dat het soort setting waar er wordt getolkt een sociaal risico vormt. Ook geeft een tolk aan dat meer gaan staan voor je werk en over je werk praten van belang is. Een paar tolken geven aan dat de sociale onveiligheid een negatieve invloed had op het werkplezier. Daarbij wordt ook de gedachte om te stoppen als tolk genoemd. Eén tolk werkt tijdelijk nauwelijks nog als tolk vanwege de sociale onveiligheid.

Tolkcollega's en intervisie

Verschillende tolken geven aan de sociaal onveilige situatie met een tolkcollega te hebben besproken. Daarbij wordt door sommige tolken nog vermeld dat ze dit vooral doen bij tolken die ze goed kennen of die ze in vertrouwen durven te nemen. Een aantal tolken had hun casus ingebracht bij intervisie. Daarvan zegt één tolk: "In mijn intervisiegroepen (ik heb er 2!) voel ik mij altijd erg gehoord en gesteund. Ik vind de openheid in de groep tolken die ik regelmatig spreek heel goed." Een andere tolk geeft aan zich ondanks de intervisie alleen en onzeker te voelen.

Een tolk laat weten dat bijna geen enkele collega hem/haar in het openbaar steunde. Diezelfde tolk laat hierover weten dit logisch te vinden, omdat de beroepsgroep van tolken een klein wereldje is. Een andere tolk merkt op dat er angst heerst onder tolken en dat dit komt door wat er onder tolken onderling gebeurt, evenals door wat er in de dovengemeenschap wordt gezegd. Weer een andere tolk is terughoudender geworden in het aannemen van teamtolkopdrachten. Diezelfde tolk geeft aan dat dit komt doordat er geroddeld wordt door tolken.

Dovengemeenschap

Meerdere tolken geven aan dat ze door sociale onveiligheid angst hebben of op hun hoede zijn. Ze zijn bang dat hun naam de ronde doet of dat er over hen wordt geroddeld. Ze geven aan dat dit een risico vormt en een negatieve invloed heeft op hun werk. Een paar tolken geven aan de indruk te hebben dat doven alles kunnen zeggen en dat je als tolk juist minder vrij over je beroep kunt praten. De angst voor de zwarte lijst of een klacht wordt ook genoemd, of het feit dat hiermee wordt bedreigd door de tolkgebruiker. Ook wordt er door een paar tolken gezegd dat tolkgebruikers en tolken die online berichten lezen een mening vormen op basis van halve waarheden. Eén tolk vindt het zorgelijk dat dit online gebeurt. Een andere tolk geeft aan evenementen in de dovengemeenschap tijdelijk te hebben vermeden. Een paar tolken geven aan de tolkgebruiker te hebben aangesproken op hun gedrag. Weer een andere reactie is dat de tolk een aantal jaar later de sociaal onveilige

situatie met de tolkgebruiker heeft uitgepraat. Eén tolk geeft aan het onterecht te vinden hoe de tolkgebruiker reageerde in de situatie.

Klachtencommissie en NBTG

Waar een aantal tolken aangeven dat tolkgebruikers dreigen met de zwarte lijst of een klacht, merken andere tolken wat meer over de klachtencommissie zelf op. Eén respondent laat weten dat het lang duurde voordat de klacht was afgehandeld en verder zegt deze tolk: “Dat heeft mij als heel bewust gemaakt dat ik alles wat ik 'normaal in mijn werk doe' op een weegschaal leg en bepaal of ik hier 'gedoe' van kan krijgen.” Weer een andere tolk geeft aan dat er dingen in de uitspraak van de klachtencommissie stonden die niet klopten en dat de tolk in kwestie dit ook had aangegeven bij de commissie. De uitspraak veranderde niet. De uitspraak is later ook in een nieuwsbrief van de NBTG geplaatst. De tolk geeft aan dat de uitspraken van de klachten openbaar gepubliceerd blijven, wat door deze tolk als schadelijk wordt beschouwd. De tolk beschouwt de klachtencommissie als bevooroordeeld en ervaart zelf onveiligheid, spanning, stress en onvermogen hiervan.

In dit hoofdstuk wordt het onderdeel werk- en leercultuur uit de enquête besproken. De Werkgroep Veiligheid inventariseert, clustert en interpreteert waar mogelijk de verschillende antwoorden. Er wordt een beschrijving gegeven van wat er in de enquête staat, welke antwoorden met elkaar overeenkomen of soortgelijk zijn en wat niet is ingevuld of beantwoord door de respondenten. Dit onderdeel van de enquête bestaat uit vier vragen. In de beschrijving hieronder wordt de volgorde en indeling aangehouden zoals die in de enquête staat. Bij elke vraag wordt eerst het meest voorkomende antwoord gepresenteerd en vervolgens de antwoorden die daarna het meest voorkomen tot het minst voorkomende antwoord. Bij de beschrijvingen worden citaten uit de enquête getoond die als voorbeeld dienen of citaten die als enkel of uniek beschouwd worden om een compleet beeld te geven dat recht doet aan de complexiteit van het beroep, de ervaringen en de antwoorden.

Gestelde vragen uit de enquête

- In hoeverre ervaar je steun en openheid vanuit de beroepsgroep (waaronder de NBTG) bij onveilige gevoelens?
- In hoeverre ervaar je dat er ruimte is in jouw werk om te leren van gemaakte fouten?
- Hoe ervaar jij de omgang met kritiek binnen de beroepsgroep (zowel geven als ontvangen)?
- In hoeverre kan je vrijuit spreken over diverse onderwerpen binnen de beroepsgroep?

Steun en openheid binnen de beroepsgroep

Onbekend of ambigu

Bij iets meer dan een kwart van de respondenten is niet duidelijk hoe de steun en openheid ervaren wordt. Hiervan wordt het meest genoemd dat men (nog) niet nagedacht heeft over deze vraag, waarbij soms wordt aangegeven niet te weten waar aan te kunnen kloppen. Een enkeling besluit moeilijkheden bij zichzelf te houden, zelf op te lossen of steun te zoeken buiten de gemeenschap/thuis. “Heb er nooit contact over opgenomen. Probeer het eerst met mezelf op te lossen of los te laten.” Een paar maal wordt genoemd dat de vertrouwenspersoon voor tolken nog mist.

Tevreden

Ongeveer een kwart van de reacties geeft aan dat tolken over het algemeen tevreden zijn over de steun en openheid die ervaren wordt binnen de beroepsgroep en noemt hierbij het onderdeel zijn van een intervisiegroep of de een-op-een contacten met collega's die helpend zijn geweest. Een belangrijke reden voor hen om zich te richten tot één (vaste) collega is dat diegene dichtbij staat of dat er vriendschap ervaren wordt. Een enkele keer wordt deze vraag beantwoord met “veel” of een volmondig “ja, ik voel mij gesteund”.

Ontevreden

Iets minder dan een kwart geeft aan dat er niet genoeg steun en openheid wordt ervaren. Hierbij wordt vooral het gemis aan openheid in de beroepsgroep genoemd. De zwijgplicht wordt door enkelen genoemd als reden hiervoor. Binnen deze groep wordt in de enquête geregeld gezegd dat er helemaal geen steun wordt ervaren. In de enquête wordt een paar keer aangegeven dat tolken hard zijn onderling of dat de dovenwereld hard is.

Steun door NBTG

Iets minder dan een kwart doet een uitspraak over de NBTG in de reactie. Het meest wordt genoemd niet aan de NBTG gedacht te hebben of niet te weten hoe de NBTG hiervoor te bereiken. Verschillende keren wordt genoemd dat de NBTG zich niet uitspreekt, de tolken niet actief steunt of moeilijk te bereiken is voor steun. Een paar tolken geven aan zich wel gesteund te voelen of te weten dat ze bij de NBTG terecht kunnen wanneer dat nodig is. Ook wordt een paar keer opgemerkt dat deze enquête aangeeft dat er nu wel aandacht en steun is vanuit de beroepsvereniging.

Onbeantwoord

Eén op de zes respondenten vult niets in bij de vraag over openheid en steun.

Ruimte voor leren en fouten maken

Niet genoeg

In iets minder dan de helft van de reacties is te lezen dat er onvoldoende ruimte wordt ervaren om fouten te kunnen maken en hiervan te kunnen leren. Hierbinnen wordt het meest geantwoord dat er geen fouten gemaakt mogen worden, dat je hierop afgerekend wordt of niet meer terug mag komen. “Sommige klanten zijn heel zwart wit. Eenmaal een 'fout' gemaakt, hoef je nooit meer terug te komen.” Geregeld worden grote zorgen geuit over dingen als angst voor het roddelen van tolkgebruikers en tolken onderling of zelfs voor publieke vernedering zoals op sociale media. Ook stalking wordt genoemd binnen deze vraag.

Iets minder vaak wordt genoemd hoe lastig het is om om te gaan met de complexiteit van het beroep, zoals de diversiteit aan opdrachten, de diversiteit aan tolkgebruikers, het solowerken en de complexiteit van het tolken en de dynamieken.

Ook geregeld wordt genoemd hoe lastig het overleggen met tolkcollega's wordt ervaren. Hierbij wordt ook weleens gezegd dat er onderlinge concurrentie wordt ervaren en dat het zeer wisselend is hoe reacties van collega's kunnen zijn op jouw handelen en feedback.

In sommige reacties wordt genoemd dat de sfeer op dit gebied negatief is veranderd in de loop der tijd, waarbij genoemd wordt dat het lijkt dat nieuwe tolken niet veel kans krijgen, het emancipatieproces van de dovengemeenschap soms even doorslaat en de komst van sociale media ook wordt benoemd.

Een kleiner deel van deze groep respondenten is wat gematigder en geeft aan dat er niet genoeg ruimte is, bijvoorbeeld minder dan in andere sectoren. Een paar keer wordt

opgemerkt dat er onvoldoende kennis is over de omgang met tolken of vaardigheden om samen te werken met een tolk.

Genoeg

In ongeveer een vijfde van de reacties is te zien dat de respondenten wel genoeg ruimte ervaren om fouten te kunnen maken en te kunnen leren. Meestal wordt binnen deze reacties genoemd dat dit over het algemeen voldoende wordt ervaren. Een paar keer wordt 'zeer veel ruimte' genoemd en dat je als tolk zelf kan leren van je eigen fouten. Ook een paar keer wordt genoemd dat die ruimte wordt gevonden bij intervisie, persoonlijke coaching of nascholingen.

Een paar tolken geven aan dat de ruimte er wel is, maar dat het lastig wordt gevonden die ruimte in te nemen. Hierbij wordt gezegd dat je positie als tolk en het praktische aspect van het volledig opgaan in het tolken het lastig maken in het moment om ruimte te maken of te ervaren.

Een paar keer noemt een respondent dat er genoeg ruimte wordt ervaren bij voldoende contactmomenten met collega's. Ook wordt genoemd dat er in het moment, tijdens het tolken zelf, ruimte gemaakt kan worden als er vooraf voldoende informatie gedeeld wordt. Ook tolkervaring en levenservaring worden genoemd als redenen voor voldoende ruimte en om van gemaakte fouten te kunnen leren.

Gedeeltelijk genoeg

In ongeveer één op de zes reacties is te lezen dat de ruimte als gedeeltelijk genoeg wordt ervaren. De afwisselende aard van het beroep en de wisselvalligheid of verscheidenheid van tolkgebruikers binnen het werkveld zorgt ervoor dat er soms wel en soms niet genoeg ruimte voor leren is. Hoe tolkgebruikers zich opstellen of reageren wordt ervaren als onder andere rechtlijnig, onveilig, voldoende inlevend, streng of minder streng.

Onbekend of ambigu

Bij ongeveer één op de zes reacties is het voor de werkgroep niet af te lezen of er voldoende ruimte wordt ervaren. Hierbinnen wordt in de meeste reacties aangegeven dat het aan jezelf ligt als tolk hoe je de ruimte ervaart of dat je het bij jezelf moet zoeken. Reacties zoals "ik vraag ruimte", "hoort bij het zzp zijn" en "al doende leert men" geven mogelijk aan dat de ruimte in het werkveld er niet is, maar dat men zich daarbij neerlegt of dit accepteert. Er wordt ook door een tolk opgemerkt dat er stevige feedback door tolken onderling wordt gegeven, maar deze tolk was hier ook dankbaar voor. Een groot deel van de respondenten geeft geen eenduidig antwoord wat betreft de ervaren ruimte. Zo merken tolken op dat je wordt afgerekend op fouten maken, maar dat je daar niet bang voor moet zijn. Of "van mezelf mag ik fouten maken, maar het werkveld kan genadeloos zijn." Een paar keer wordt aangegeven dat de vraag niet wordt begrepen.

Of tolken nu wel of niet genoeg ruimte ervaren om te kunnen leren, bij beiden noemt de respondent zichzelf geregeld perfectionistisch.

Omgaan met kritiek binnen de beroepsgroep

De term 'kritiek' wordt meestal aangehouden in dit rapport, gezien deze term is gebruikt in de vraagstelling. In de reacties is te lezen dat het begrip kritiek op verschillende manieren is geïnterpreteerd en geregeld als feedback vertaald kan worden.

Negatieve ervaring

Iets meer dan de helft van de reacties beschrijft een negatieve ervaring met de omgang met kritiek binnen de beroepsgroep. Hiervan wordt het meest ontvangen kritiek genoemd, die niet prettig wordt ervaren, doordat het snel, negatief opgesteld, veel, omslachtig, wisselend of onveilig wordt gegeven. Ook geregeld wordt genoemd dat er een slechte ervaring is opgedaan met het geven van feedback. Tolken ervaren dat feedback voorzichtig en omslachtig gegeven moet worden.

Geregeld wordt genoemd dat het geroddel of gepraat over elkaar door tolken voor een onveilige sfeer zorgt binnen de beroepsgroep.

Verschillende respondenten vinden dat het geven en ontvangen van kritiek of feedback nog moeizaam gaat en dat er samen nog wat te leren valt. Ook verschillende respondenten merken op dat zij het zelf lastig vinden om kritiek of feedback te ontvangen en te geven.

In enkele reacties wordt genoemd dat kritiek nog weinig wordt gegeven. In andere reacties wordt een enkele keer de rangorde bij tolken genoemd en dat beginnende tolken minder serieus worden genomen. Ook enkele tolken noemen dat de beroepsgroep voorzichtig en bang is. In weer andere reacties wordt een enkele keer gezegd dat de dove tolkgebruiker boven de tolk staat en dat er geen ruimte is voor kritiek van de tolk naar de dove tolkgebruiker.

Verschillende reacties laten zien dat tolken minder makkelijk openstaan voor kritiek door nare ervaringen, in het bijzonder met sociale media; "En op welke manier wordt dit besproken? Facebook 'wat als' bijvoorbeeld? Dat vind ik totaal geen veilige omgeving!"

Onbekend

In één op de zes reacties is niet te achterhalen hoe de respondent zich voelt over kritiek in de beroepsgroep. Hierin wordt het meest gezegd dat vertrouwen of elkaar kennen een belangrijke voorwaarde is voor feedback en dat vertrouwen moeilijk tot stand komt in de vluchtigheid van tolkopdrachten.

Daarna wordt het meest gezegd dat de respondent niet weet hoe de beroepsgroep kritiek ervaart of zelf weinig hoort over onderlinge kritiek in de beroepsgroep.

Een paar keer wordt benoemd wel nare ervaringen te hebben opgedaan in groepsverband of tijdens een nascholing met betrekking tot feedback. Ook wordt genoemd dat op tolktechniek kritiek uitwisselen goed gaat, maar op houding en gedrag dit moeilijk is of dat er meer ruimte zou mogen komen om met elkaar in gesprek te gaan over waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.

Positieve ervaring

In één op de zeven reacties is een overwegend positieve ervaring met kritiek te lezen. In

deze reacties wordt genoemd dat kritiek wordt bevonden als opbouwend, in het algemeen goed, goed of prima. Ook wordt gezegd dat je eruit kan halen wat bij je past en dat het aan de oppervlakte goed lijkt te zijn.

Een enkele keer wordt bij deze vraag aangegeven dat de term kritiek een negatieve lading heeft en er beter voor de term feedback gekozen kan worden.

Ruimte voor uitspreken binnen de beroepsgroep

Genoeg

In iets meer dan één op de drie van de reacties is te lezen dat men genoeg ruimte ervaart in het zich kunnen uitspreken binnen de beroepsgroep. Verschillende tolken noemen dat zij zich vrij voelen om zich uit te spreken of zich vrij kunnen uitspreken. Net zo veel tolken noemen dit voldoende of over het algemeen goed. Binnen deze groep zegt een groot deel dit te kunnen wanneer zij bij hun intervisiegroep zijn of met collega's of oud-studiegenoten zijn. Een paar tolken noemen een specifieke setting waarin dit kan, zoals de ALV, de Wat-Als-Facebookpagina of bij een nascholing. Er wordt ook opgemerkt dat uitspreken kan, maar niet op alle onderwerpen of alleen binnen de beperkte ruimte van de beroepscode. Eén respondent noemt dat je de mooiste gesprekken kan krijgen als je zelf eerlijk en kwetsbaar durft te zijn.

Onbekend

Bij iets meer dan een kwart wordt minder duidelijk beschreven of men zich voldoende kan uitspreken. Hierbij wordt vaak genoemd dat je alleen of vooral bij vaste collega's of collega's die dichtbij staan je kan uitspreken. Verschillende tolken benoemen dat zij wisselende ervaringen hebben en zich niet meer uiten binnen de beroepsgroep. "Ik doe dit niet, geen zin in gedoe." Of "geen idee. Ik heb geen contacten met andere tolken. En als een klant over een andere tolk of klant begint ga ik daar niet op in en breek het meteen af." Of "merk dat het iets minder is geworden, meer op hun woorden gelet, nu er dove collega's in het werkveld zijn." Een paar tolken geven aan dat je uiten in strijd is met het professionele vak. Hierbij worden zwijgplicht en je plaats als tolk genoemd. Er zijn ook een paar tolken die benoemen dat ze naar alle perspectieven willen kijken en deze bespreekbaar willen maken. Zij willen niet als slachtoffer een bepaalde positie innemen, maar willen meer bewustwording van de verschillende perspectieven creëren samen.

Niet genoeg

Bij een kwart van de reacties lijkt het erop dat het zich kunnen uitspreken binnen de beroepsgroep niet voldoende kan of lukt. De antwoorden lopen zeer uiteen binnen deze groep, waarbij het meest wordt genoemd dat men het zich kunnen uitspreken moeizaam vindt gaan. Daarna wordt het meest benoemd dat uitspreken veel voorzichtigheid vraagt of risicovol is. Een enkele keer wordt genoemd dat beginnende tolken geen mening mogen uiten en dat er groepsvorming is van tolken en tolkgebruikers die je afrekenen of afschrijven. Andere opmerkingen zijn zeer divers en kwamen eenmalig voor. Tolken hebben allemaal een andere reden waarom het vrijuit spreken niet lukt. De een kan dit niet ten opzichte van collega's en de ander durft dit niet ten opzichte van tolkgebruikers.

“Er zullen altijd verschillen van inzicht zijn. Als je een minder populaire mening hebt moet je denk ik nadenken of je zin hebt in discussie. Anders hou je hem lekker voor je of met gelijkgestemden.”

Onbeantwoord

Het antwoord op deze vraag wordt door één op de negen respondenten leeg gelaten in de enquête.

In de enquête wordt gevraagd of de respondenten adviezen hebben om de veiligheid binnen de beroepsgroep te verbeteren. Hieronder worden deze adviezen samengevat.

Nascholingen organiseren

Dit advies wordt door ongeveer een kwart van de tolken genoemd. In een aantal gevallen wordt er geen verdere specificatie gegeven wat betreft het onderwerp van de nascholing. Door andere respondenten worden er wel verschillende onderwerpen aangeraden voor nascholingen.

1. Assertiviteitstraining

Trainingen rondom de weerbaarheid van tolken, grenzen stellen en assertiviteit worden het meest genoemd. Hoe om te gaan met ongewenste situaties en/of opmerkingen.

2. Agressietraining

Ook het omgaan met fysiek geweld of agressie wordt geregeld genoemd. Hierbij wordt als voorbeeld ook een zelfverdedigingscursus genoemd. Deze tolk zei: “Als ik rtg punten zou krijgen voor basiscursus zelfverdediging, dan zou ik daar zeker oren naar hebben. Is het niet naar je cliënt, dan wel omdat je als tolk soms ook laat, alleen over straat moet in minder prettige buurten.”

3. Sociale-mediatraining

In de enquête wordt een paar keer de suggestie gedaan voor een nascholing over sociale media en de impact van je woorden, dan wel online, dan wel live. Veel respondenten geven aan last te hebben van uitingen op sociale media. De indruk leeft bij verschillende tolken dat tolkgebruikers en collega's berichten plaatsen zonder vooraf na te denken wat hun woorden teweeg kunnen brengen bij collega's en wat de gevolgen daarvan kunnen zijn. Zo zegt iemand bijvoorbeeld: “Ik zou alleen graag zien dat mensen niet oordelen voordat ze de achtergrond van iets weten. Wat op social media helaas de gang van zaken is.”

4. Feedback ontvangen en geven

Een enkele keer wordt aangegeven dat een nascholing feedback geven of ontvangen een goed idee zou zijn. Dit hangt wellicht deels samen met bovengenoemd onderwerp voor een nascholing, namelijk welke impact je woorden kunnen hebben. Bij de adviezen die tolken geven over het leren geven van feedback en leren praten met elkaar als collega's wordt in veel gevallen de communicatie van tolkcollega's onderling genoemd. Ook in het contact met tolkgebruikers wordt genoemd dat het belangrijk is om feedback te leren geven.

5. Opstellingen of perspectieven

Een enkele keer wordt ook het voorstel gedaan om een nascholing op te zetten waarbij tolken onderzoekend te werk gaan om verschillende waarnemingsposities te ontdekken. Bijvoorbeeld in de vorm van een nascholing voor systemische opstellingen of inzicht in verschillende perspectieven.

6. Seksuele (on)veiligheid

Tot slot wordt twee keer een nascholing op het gebied van seksuele onveiligheid genoemd. Bij deze nascholing zou er aandacht zijn voor seksuele onveiligheid en hoe te zorgen voor een veilige situatie.

Een vertrouwenspersoon aanstellen

Ongeveer een achtste van de tolken noemt het aanstellen van een vertrouwenspersoon door de NBTG. Een deel ervan pleit voor een onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand die zelf geen tolk en daarmee geen collega is. Ook wordt het voorstel voor meerdere vertrouwenspersonen gedaan. Daarnaast wordt af en toe genoemd dat de beroepsvereniging actief het bestaan van deze vertrouwenspersoon moet promoten. Dit kan worden gedaan door regelmatige communicatie via nieuwsbrieven, de website van de vereniging en tijdens bijeenkomsten en trainingen. Hierdoor wordt binnen de gehele beroepsgroep bekend dat er altijd iemand beschikbaar is om te helpen en te luisteren, ongeacht de situatie. Een link op de website van de NBTG met algemene tips hoe je omgaat met onveilige situaties wordt ook aangeraden.

Relaties tussen collega's verbeteren

Dit advies bestaat uit meerdere aspecten die benoemd worden door de respondenten. Ongeveer een achtste van de tolken benoemt dat steun en begrip bij collega's onderling versterkt moet worden. Er worden voorstellen gedaan om dit te bewerkstelligen, zoals het organiseren van bijeenkomsten waarbij collega's kunnen sparren over casussen of ervaringen uit kunnen wisselen met betrekking tot het thema veiligheid. Zo geeft een tolk ook aan dat het juist fijn kan zijn om dingen te delen, omdat dat andere perspectieven biedt. "Het is wel gaaf om te delen op basis van diversiteit. Ik denk dat bv opstellingen intervisie een mooie vorm zou kunnen zijn. Die belicht verrassende kanten van dezelfde zaak." Over het algemeen wordt "het onderwerp bespreekbaar maken" regelmatig genoemd door de respondenten.

Daarnaast worden, zoals in het voorbeeld hierboven, ook intervisiegroepen en supervisie of coaching genoemd. De supervisor of coach kan een groep begeleiden bij een bespreking op het gebied van veiligheid, waarbij de focus kan liggen op zowel de praktische aspecten van veiligheid als op de emotionele verwerking van situaties die tolken hebben meegemaakt.

Educatie voor de dovengemeenschap

Er worden enkele keren verschillende onderwerpen aangekaart waarover men de dovengemeenschap educatie zou willen geven om de veiligheid te verbeteren. Zoals eerder benoemd, wordt het geven van feedback genoemd als leerpunt voor tolkgebruikers binnen de dovengemeenschap. Daarnaast wordt het advies gegeven dat er educatie kan plaatsvinden over hoe de dovengemeenschap samen moet werken met een tolk. Ook het binnen de dovengemeenschap bespreekbaar maken van het gevoel van onveiligheid dat leeft binnen de beroepsgroep wordt genoemd. Er zou bijvoorbeeld educatie kunnen komen over wat een tolk nodig heeft om goed en veilig te kunnen werken binnen een tolksetting.

Artikelen publiceren in vakbladen

Twee tolken noemen dat artikelen publiceren over het thema veiligheid in vakbladen zoals de Interpres ook zou kunnen bijdragen om het thema zichtbaar te maken. Iemand zegt hierover: “Ik vind ervaringsverhalen van collega's over onzekerheden, angsten, kwetsbaarheden, falen e.d. (m.b.t. het tolken) bijvoorbeeld in de Interpres heel waardevol (al dan niet anoniem gepubliceerd, dat maakt me niet uit). Die lees ik altijd graag.”

Aandacht voor veiligheid bij IGT&D

Twee tolken noemen dat het goed zou zijn als er tijdens de tolkopleiding aan het IGT&D ook al aandacht is voor het onderwerp veiligheid. Daardoor kunnen toekomstige tolken goed voorbereid het werkveld ingaan en hebben zij handvatten wat ze kunnen doen in een onveilige situatie.

Meldpunt of commissie voor tolken

Er zijn een aantal tolken die het advies geven om een meldpunt of een commissie op te stellen waar tolken een klacht in kunnen dienen bij onveilige situaties met tolkgebruikers. Dit heeft betrekking op tolkgebruikers die ongewenst gedrag of zelfs gevaarlijk gedrag vertonen. Er wordt aangegeven dat dit ter bescherming van collega's moet dienen. Echter realiseren sommige tolken zich ook dat hier door de zwijgplicht van de tolken en door privacy wel wat haken en ogen aan zitten.

NBTG moet standpunt innemen

Er zijn een paar tolken die vinden dat de NBTG zich sterker uit mag spreken over het gedrag dat zorgt voor onveiligheid binnen de beroepsgroep. Zij noemen zelfs dat de NBTG bij ernstige casussen moet bemiddelen. Een tolk zei bijvoorbeeld het volgende: “Ik vind dat de NBTG zich mag uitspreken over het gedrag (van klanten tegen tolken) dat voor sociale onveiligheid zorgt.”

Voorlichting geven

Een paar tolken benoemen in het algemeen dat er voorlichting gegeven moet worden over het onderwerp veiligheid. Dit kan op verschillende manieren, zoals informatie op de website van de NBTG en het onderwerp bespreekbaar maken (bijvoorbeeld op georganiseerde bijeenkomsten zoals hierboven benoemd wordt). Er wordt ook genoemd dat het uitsturen van deze enquête bijvoorbeeld al een goed begin is om het onderwerp onder de aandacht te brengen.

Nazorg

Een paar tolken noemen dat er nazorg beschikbaar zou moeten zijn voor tolken, dan wel vanuit de NBTG, dan wel vanuit Tolkcontact. Er wordt ook aangegeven door een aantal tolken dat er in GGZ-tolksituaties ook nazorg geboden moet worden vanuit de GGZ, bijvoorbeeld de nazorg die voor GGZ-medewerkers ook beschikbaar is.

Beroepscode aanpassen

Een paar tolken noemen dat de beroepscode aangepast moet worden om de veiligheid te

verbeteren of dat er protocollen opgesteld moeten worden. Wat hier precies mee bedoeld wordt, is onduidelijk. De tolk zei: “Nieuwe beroepscode gebruiken als handleiding. Protocol opzetten?”

Leveringsvoorwaarden aanpassen

Eén tolk noemt dat in de leveringsvoorwaarden kan worden opgenomen dat tolken en tolkgebruikers met respect met elkaar omgaan.

Onderzoek doen naar veiligheid

Er is ook één tolk die zegt dat er onderzoek gedaan moet worden naar de veiligheid. Daarbij wordt specifiek literatuuronderzoek genoemd, niet alleen onderzoek in de vorm van deze enquête.

Veilig gevoel of onzekerheid

Hoewel er een heel aantal respondenten zijn die suggesties hebben om de veiligheid te verbeteren, is er ook ruim een kwart van de respondenten die ontkennend of twijfelend antwoord geeft op de vragen hoe de veiligheid verbeterd kan worden. Sommige tolken laten het antwoordvakje leeg, zeggen simpelweg nee of zeggen dat ze zich niet onveilig voelen. Er zijn ook tolken die zeggen dat ze niet weten hoe de veiligheid verbeterd kan worden, echter blijkt uit een paar van die antwoorden dat ze het wel nodig vinden om de veiligheid te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is het volgende antwoord: “Ik vind dat er een enquête over is al prettig. Dat geeft al erkenning aan het feit dat dingen gezien worden. Ik weet niet zo goed verder wat jullie zouden kunnen doen.” Een andere tolk zegt bijvoorbeeld: “Dat vind ik wel een lastige. Elke situatie is anders en vaak kun je van te voren [sic] niet inschatten of en wat er kan gebeuren”, wat aangeeft dat er wel iets gedaan zou moeten worden aan de veiligheid, maar wat precies, dat weten veel respondenten niet.

Naast de aanbevelingen die er vanuit de enquête komen, stelt de Werkgroep Veiligheid zelf ook nog een aantal aanbevelingen op voor de NBTG. Deze aanbevelingen worden opgesteld op basis van de analyse van de enquête en verkennend onderzoek dat de werkgroep heeft gedaan. Daarbij valt te denken aan navraag bij de beroepsvereniging, navraag bij Tolcontact en oriëntatie wat betreft veiligheid bij andere beroepsgroepen in binnenland en buitenland. Met deze oriëntatie vormt de werkgroep een beeld over het thema veiligheid binnen de NBTG en andere vergelijkbare beroepsgroepen. Hieruit vloeien onderstaande aanbevelingen voort. De volgorde van de aanbevelingen is in dit geval geen indicatie voor het belang van de aanbeveling.

Meer aandacht voor de tolk

Uit de enquête blijkt dat een deel van de tolken geen volledig beeld heeft over de mate waarin de tolken zich gesteund voelen binnen de beroepsvereniging en genoeg ruimte ervaren voor het 'zelf' van de tolk. Het lijkt alsof de tolk getraind is om stil te staan bij de positie van de tolkgebruikers en minder bewust is van welke steun en ruimte de tolk zelf nodig heeft om te kunnen functioneren als tolk en als mens. Het zou een mooie ontwikkeling zijn als tolken handvatten krijgen om meer naar binnen te kunnen kijken en te zien wat er nodig is om steun en ruimte te ervaren. Daardoor kan er tijdens het werk en daarbuiten een connectie gevoeld worden met zichzelf en kunnen tolken zich verhouden tot anderen. De werkgroep denkt aan meer aandacht, instrumenten en bewustwording als uitrusting van de tolk, zowel binnen de opleiding van het IGT&D, als binnen de beroepsvereniging. Deze uitrusting zou de tolk in staat stellen zichzelf en eigen behoeften in het oog te krijgen, naast de behoeften van de tolkgebruikers. Praktische voorbeelden hoe dit gerealiseerd kan worden, zijn systemische opstellingen en intervisie. Binnen de opleiding zou er een vak kunnen komen naast ethiek, gericht op het zelf van de tolk.

Hierbij wil de werkgroep nadrukkelijk onder de aandacht brengen hoe complex het werk van een tolk is en hoe groot het beroep is dat op de tolk gedaan wordt onder zeer uiteenlopende omstandigheden. Uit de enquête en de vele genoemde voorbeelden komt naar voren hoe kwetsbaar de tolk kan zijn. De respondenten geven geregeld terug een te hoge verwachting te ervaren vanuit tolkgebruikers waaruit blijkt dat zij overal mee om moeten kunnen gaan of zich moeten kunnen aanpassen. Tolken staan geregeld voor risicovolle situaties waarbij zij de handen vol hebben aan het tolken en geringe (hersenen)capaciteit over hebben om adequaat te reageren op onvoorspelbare gebeurtenissen.

Intervisie stimuleren

Uit de reacties op de enquête blijkt dat een deel van de tolken zich niet meer kan verbinden met de beroepsgroep en zich steeds meer afzondert van collega's en de dovengemeenschap. Deze tolken richten zich sneller tot nog maar één of een paar vaste tolkcollega's voor steun en overleg. Zij lijken te berusten in deze afzondering. De tolken die echter meer tevredenheid en veiligheid lijken te ervaren in hun werk, lijken allemaal deel uit

te maken van een netwerk. Zij hebben een hele groep tolken om op terug te kunnen vallen, bijvoorbeeld in de vorm van een intervisiegroep. Het zou daarom raadzaam zijn om tolken te stimuleren zich aan te sluiten bij (begeleide) intervisiegroepen. De verschillende perspectieven en oplossingen die een intervisiegroep op een veilige manier inbrengt, kan van groot belang zijn voor een groter gevoel van tevredenheid en veiligheid bij tolken. Het advies is daarnaast niet alleen om tolken te stimuleren zich aan te sluiten bij intervisiegroepen, maar ook om te inventariseren welke intervisiegroepen er allemaal zijn en deze actief onder de aandacht te brengen onder (aankomende) tolken.

Communicatie vanuit NBTG

Communicatie vanuit de NBTG is op meerdere manieren belangrijk. Ten eerste zou de NBTG op diens website een wegwijzer kunnen publiceren. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft op hun website (Arboportaal) een voorbeeld van zo'n wegwijzer staan. Het idee is dat de wegwijzer gebruikt kan worden op het moment dat een tolk een onveilige situatie heeft meegemaakt, om te zien waar de tolk dan heen kan. Zo kan er bijvoorbeeld op komen te staan waar de tolk terecht kan voor dingen als nazorg, de vertrouwenspersoon, een psycholoog, hulpverlening, politie, et cetera. De wegwijzers van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kunnen als inspiratie dienen voor de NBTG om een eigen wegwijzer te maken.

Daarnaast komt uit de enquête naar voren dat een deel van de tolken last heeft van sociale onveiligheid via sociale media. Het advies vanuit de werkgroep luidt dan ook dat de NBTG een outline maakt met betrekking tot de omgang met elkaar op sociale media. De NBTG hoeft niet op alle berichten op sociale media te reageren of een standpunt in te nemen, maar een outline opstellen over de omgang met elkaar op sociale media kan bevorderlijk zijn voor een veiliger gevoel binnen de beroepsgroep.

Tot slot komt af en toe naar voren in de enquête dat artikelen en berichten van de NBTG over casussen in de beroepspraktijk voor een onveilig gevoel kunnen zorgen. De NBTG moet zich ervan bewust zijn dat het feit dat een artikel geanonimiseerd is, niet betekent dat de tolk in kwestie niet weet dat het over hen gaat. Het is raadzaam om als NBTG rekening te houden met gevoeligheden omtrent deze zaken en zich bewust te zijn dat het plaatsen van dit soort artikelen ook voor onveiligheid binnen de beroepsgroep kan zorgen.

Samenwerking met hulpverlening

Wat opvalt na het doornemen van de enquête-antwoorden is dat er regelmatig onveilige situaties ontstaan binnen de hulpverlening, zoals GGZ, politie, justitie, enzovoorts. Wellicht zou er contact gezocht kunnen worden met deze partijen vanuit de NBTG om ze te adviseren of kan de NBTG juist zelf informatie opvragen bij deze partijen hoe de veiligheid van de tolk vóór, tijdens en na een tolkopdracht meer aandacht kan krijgen. Is er bijvoorbeeld nazorg beschikbaar voor de tolk vanuit de organisatie in kwestie? Wordt de tolk vóór de opdracht wel op de hoogte gesteld van de geldende protocollen en de risico's die de situatie met zich meebrengt? Wellicht kan er vanuit de NBTG een samenwerking opgezocht worden met deze organisaties om zo samen te zorgen voor de veiligheid van tolken.

Samenwerking met Tolkcontact

Met Tolkcontact kan (meer) de samenwerking opgezocht worden met betrekking tot het onderwerp veiligheid. Er kan meer gekeken worden naar wat de NBTG en Tolkcontact voor elkaar kunnen betekenen. De NBTG is een pilot met twee vertrouwenspersonen gestart van oktober 2024 tot en met oktober 2025. De Werkgroep Veiligheid ziet een mogelijkheid dat Tolkcontact tolken die aangesloten zijn bij de NBTG hier naartoe kan doorverwijzen wanneer de situatie daarom vraagt. Hiervoor is afstemming nodig met Tolkcontact over de richtlijnen. Wanneer stuurt Tolkcontact een tolk door en wanneer kiest men voor een andere weg? Op dit moment kan Tolkcontact ervoor zorgen dat tolk en tolkgebruiker ontkoppeld kunnen worden in hun actieve bemiddelingssysteem. Hierdoor krijgt een tolk geen mail, SMS of telefoontje voor een tolkaanvraag van deze tolkgebruiker. Op het prikbord kan de tolk nog wel de aanvragen zien, maar de tolk kan er dan zelf voor kiezen om hier niet op te reageren. Andersom kan een tolkgebruiker dit ook bij Tolkcontact aangeven. Deze mogelijkheid zou meer onder de aandacht gebracht mogen worden bij tolken door zowel Tolkcontact als de NBTG. Wanneer dit onder de aandacht wordt gebracht is het ook goed om tolken bewust te maken dat er diverse mogelijkheden zijn om de situatie aan te pakken. Zoals eerder genoemd is er een vertrouwenspersoon, maar er zouden eventueel ook tips gedeeld kunnen worden hoe men het gesprek met een tolkgebruiker aan kan gaan. Mocht de situatie erom vragen, kan er ook doorverwezen worden naar de politie. Een wegwijzer, zoals eerder in dit hoofdstuk benoemd, zou een hulpmiddel kunnen zijn om de verschillende mogelijkheden overzichtelijk aan te bieden.

Daarnaast zou er meer samenwerking opgezocht kunnen worden vanuit de NBTG door bij Tolkcontact af en toe navraag te doen over de hoeveelheid tolken die gebruikmaakt van de ontkoppeling van tolk en tolkgebruiker. Op deze manier kan de NBTG een duidelijker beeld krijgen over gevoelens van onveiligheid binnen de beroepsgroep.

Verzachting binnen het werkveld

De werkgroep ziet het als belangrijk aandachtspunt om bewustwording te creëren binnen de beroepsgroep over de hardheid die door veel tolken wordt ervaren binnen hun werk. Door bespreekbaar te maken dat veel tolken ervaren dat hun werkveld een harde wereld is, kan er gewerkt worden aan een cultuuromslag binnen de beroepsgroep en daarmee naar verzachting gezocht worden binnen het werkveld. Er lijkt een link te zijn tussen de hardheid en het perfectionisme van tolken zelf, de angst om fouten te maken, maar ook met de kritiek die tolkcollega's en tolkgebruikers kunnen uiten. Er wordt gesproken over een 'zwarte lijst' waar je als tolk op kan belanden als je je werk niet goed genoeg doet. Al deze zaken leiden tot angst en onzekerheid onder tolken en een onveilig gevoel binnen het werkveld. Door meer te praten en te schrijven over deze zaken, komt er meer verzachting en meer bekendheid en bewustwording onder tolken dat zij niet de enige zijn met een onveilig gevoel. Dit kan steun bieden en uiteindelijk ook leiden tot oplossingen en meer veiligheid. Deze bewustwording kan onder andere tot stand komen door artikelen in de Interpres of besprekingen bij intervisiegroepen. Daarnaast adviseert de werkgroep om in communicatie, dan wel vanuit de NBTG, dan wel tussen tolken onderling, ook te kijken naar

taalgebruik. Een verzachting in het taalgebruik kan bijdragen aan een rijkere communicatie tussen tolken en tolkgebruikers.

Handreiken naar tolkstudenten en nieuwe tolken

Aangezien veiligheid zo'n belangrijk thema is en veel impact kan hebben op het werkplezier van een tolk, is het belangrijk om hier bij tolkstudenten al bewustwording over te creëren. De hardheid binnen het werkveld die hierboven wordt genoemd, heeft in het bijzonder impact op tolkstudenten of tolken die net beginnen. Het is belangrijk dat tolken die net beginnen beslagen ten ijs komen. Hier ligt ook een rol klaar voor het IGT&D, dat kan zorgen dat hun studenten beter voorbereid zijn op de hardheid binnen het werkveld. De NBTG kan vervolgens zorgen dat nieuwe tolken weten waar ze terecht kunnen als er zich een onveilige situatie voordoet, maar ook hoe ze bij een intervisiegroep terecht kunnen komen als ze net beginnen met werken.

Aandacht voor het thema vasthouden

De enquête over veiligheid die is uitgezet vanuit de NBTG en de werkgroep die daaruit is voortgevloeid, zijn een teken dat er aandacht is voor het thema veiligheid. Het advies vanuit de Werkgroep Veiligheid is om deze aandacht vast te houden. Uit de verschillende reacties op de enquête blijkt dat er veel tolken rondlopen die (wel eens) onveilige situaties meemaken en vervolgens niet weten hoe ze hiermee om moeten gaan of hoe ze de situatie moeten verwerken. Dit probleem zal niet zomaar opgelost zijn. Blijvende aandacht voor veiligheid is daarom erg belangrijk. Wat ook al uit de adviezen van de respondenten naar voren komt, is dat het belangrijk is om bewustwording te creëren onder tolken over dit onderwerp. Tolken die onveilige situaties mee hebben gemaakt, moeten weten dat zij niet de enige zijn en ze moeten weten waar ze terecht kunnen om het incident te verwerken.

Aangezien dit onderzoek slechts een verkennend onderzoek is, zou het ook raadzaam zijn om de Werkgroep Veiligheid in stand te houden voor eventueel verder onderzoek. Een voorbeeld van verder onderzoek is kijken hoeveel tolken er gestopt zijn met hun beroep door onveiligheid en hoe deze tolken (indien gewenst) weer bij de beroepsgroep betrokken kunnen worden. Een ander onderwerp waar onderzoek naar gedaan kan worden, is wat maakt dat veel tolken zich juist wel veilig voelen. In de huidige enquête vraagt de NBTG naar de onveilige situaties die tolken mee hebben gemaakt, maar er zijn ook een heel aantal tolken die in de enquête aangeven dat ze zich niet onveilig voelen. Wat maakt dat deze tolken zich juist wel veilig voelen?

Tot slot kan de Werkgroep Veiligheid meedenken over nascholingen die opgezet kunnen worden met betrekking tot veiligheid. Hierin kan een samenwerking aangegaan worden met de Werkgroep O&S.

Dit rapport is samengesteld door Veerle Muller, Jessica Versteeg en Rebecca Gabriëlla van Lieshout, die samen de Werkgroep Veiligheid hebben gevormd voor de periode van december 2023 tot en met april 2025. Zij hebben in opdracht van de NBTG de eerste enquête over veiligheid onder tolken geanalyseerd en gedeeld met de beroepsgroep. Onze speciale dank gaat uit naar Hanneke de Raaff die de werkgroep heeft ondersteund in de oriënterende fase van het onderzoek.

De werkgroep is dankbaar dat zij deze taak mochten uitvoeren en zo een bijdrage mochten leveren aan het welbevinden van de tolken in dit bijzondere beroep. De werkgroep hoopt dat dit rapport zal bijdragen aan bewustwording, verbinding en verzachting binnen de beroepsgroep en binnen het werkveld van tolken.