



Trainingshub antwoord op 'tolken in coronatijd'.

31 juli 2020

S. Heuft.

Inleiding:

Met het begin van de corona crisis en gedurende deze crisis kwam er een nieuw fenomeen om de hoek kijken in de praktijk van de tolk gebarentaal. Er kwam een andere dienstverlening bij, het tolken op afstand, vanaf thuis.

Er zijn al eerdere pogingen geweest om de dienstverlening van tolken uit te breiden met deze voor de hand liggende oplossing voor hele korte opdrachten. Toch was er weinig animo onder de tolken. Waarom was niet helemaal duidelijk. Toen kwam corona en ging 90% van het werk over op TOA-opdrachten.

Bij de bemiddelingsbureaus kwamen er opdrachten binnen met daarin vermeld: TOA. Bij alle bemiddelingsbureaus, ook die van justitie en politie. Deze laatste werkten met de taal tolken al op afstand en vroegen nu ook aan de tolken NGT dit te gaan doen via hun systeem.

Het was de enige manier voor menig tolk om nog geld te verdienen in deze vreemde tijd en het was voor de tolkgebruikers een uitkomst.

Toen werd duidelijk waar de eerdere weerstand vandaan kwam. Na een week of wat van de digitaal getolkte situaties kwamen er berichten van falende techniek. De tolken zochten elkaar op en gaven elkaar tips. Sommige randvoorwaarden waren te vinden op <https://www.kwaliteitleetolk.nl> en de meeste tolken kregen het tolken vanaf een strijkplank in de vingers.

De technische kant was al in verschillende onderzoeken gedaan, en uitgevoerd. En zeker met de tijden waarin wij nu zitten moet het gewoon mogelijk zijn om een goede beeldkwaliteit te hebben, zou je denken en de deur is opengezet voor Tolk of Afstand als extra dienstverlening.

Situaties nu, anno 2020:

Het internet, de bandbreedte die er nodig is, voor het goed laten verlopen van een tolksituatie op afstand is er niet. De aansluiting van een privé huis kan het

TOA niet aan. Het beeld bevriest of loopt te schokkerig waardoor er een grote kans op een misverstand ontstaat.

Mede door vele innovatieve oplossingen door tolk en tolkgebruiker werd er veel verbeterd aan de techniek. Hoewel de techniek uiteindelijk werkte kostte het veel tijd en energie om het werkende te houden.

De weerstand bleef, of werd nog groter, en de technische oplossingen gaven niet het antwoord waarom communicatie niet correct liep en er volgens tolken niet goed getolkt kon worden.

Diverse tolken, waaronder ik, gingen op onderzoek uit of het ooit onderzocht was wat de moeilijkheid was van het tolken op afstand in **gebarentaal**. Het onderzoeksverslag van het eerder aangehaalde project uit 2013 gaf aan dat de bevindingen van tolken en tolkgebruikers van de getolkte situaties door NGT-tolkgebruikers als ontevreden werd gevoeld. (blz 37)

<https://www.kwaliteitteletolk.nl/overig/documenten/>

Tolken aan het werk, horenden een doven begonnen te klagen over de getolkte kwaliteit van een gesprek. Niemand kreeg er een vinger achter waaraan het lag. Ik vond een onderzoek uit de USA en heb nogmaals de vragenlijsten van het KTT gebruikt, om na te vragen hoe het nu anno 2020 zit met het tolken van situaties. Bij het navragen zijn er 15 tolken geweest die hebben gereageerd op de vragen die door mij werden gesteld. De tolken vertelden over hun werk in corona tijd achter de beeldschermen, het TOA van nu.

Er zijn in de tussentijd weinig vernieuwende onderzoeken geweest naar het tolken op afstand. Veelal richten deze onderzoeken zich op het taal aspect of de techniek. Waar alle onderzoeken op uit kwamen was dat de techniek voornamelijk via het protocol van total communication moet lopen, onze KPN teletolk techniek. Pas dan kan je spreken van een eventuele gelijkwaardige kwalitatieve verbinding die vergelijkbaar is aan een telefoongesprek.

Dit geeft al aan dat het tolken via Zoom, Teams of andere platforms een ongelijke, kwalitatief slechte verbinding kan opleveren. De vraag is of je dat wilt als tolk en als tolkgebruikers (doof of horend).

Die discussie echter was niet aan de orde, er werd/word via de platforms getolkt. Welke factoren waren het dan dat de tolksituaties niet liepen? Hierin heb ik gebruik gemaakt van het artikel van E. Alley.

Algemene factoren van de taal en het tolken van de taal zelf.

Nederlandse gebarentaal is een visuele taal waar kleine visuele clues de boodschap kunnen laten veranderen van betekenis.

- Een minimaal paar aan gebaren (een gebaar dat verschilt in een van de 5 gebieden) is niet tot bijna niet af te lezen in een 2d setting.
- De intonatie van hoe iets gezegd of bedoeld wordt door NGT-gebruikers aangegeven met mimiek. Deze mimiek is slecht af te lezen door de 2d setting.
- Het aangeven van micro en macro verbanden kan aangegeven worden door een tolk via het rol nemen van diverse personen of het indexeren in een ruimte. Deze ruimte valt weg in een 2d setting en dat maakt dat een verband foutief geïnterpreteerd kan worden door tolk of tolkgebruiker.
- Het beurtneem patroon in beide talen (NGT – NL) is anders. Dit valt live op te lossen door diverse in te zetten tolkstrategieën. Deze werken niet in de 2d settings, mede ook door de vertraging die er is in het doorgeven van auditieve informatie vs visuele informatie.
- De tolk kan zich, ingegeven door stress, vermoeidheid of informatiedichtheid, gedwongen voelen te gaan samenvatten. Mocht de tolk geen voorbereiding hebben gehad is de kans groot dat de tolk sommige details niet betreft in deze samenvatting. Dit alles is kennis die al in 2013 is opgedaan en verwerkt in de diverse trainingen.

Er was meer aan de hand, dat is gevonden in het artikel voor 'the international journal of interpreters education' uit 2009 geschreven door Erica Alley.

De auteur beschrijft nog een element, wat nog niet eerder is betrokken in trainingen, van het werken als tolk NGT in een thuisituatie. De auteur heeft het over de ergonomie van de werkplek. In het artikel wordt het als volgt beschreven:

As might be expected, working in a remote interpreting environment may have physical repercussions. Similarly to a job that requires a person to work on a computer all day, remote interpreting may cause headaches, eye strain, and other physical pain. Research done by Roziner and Shlesinger (2010) shows that there was a significant increase in the number of headaches that the interpreters complained of when working in a remote setting. They also complained of increased drowsiness, anxiety, and trouble concentrating. All of these factors may lead to difficulty interpreting and ultimately to a poor-quality interpretation.

Voor tolken is niet alleen de taal maar zijn het ook de werkomstandigheden, elementen directe feedback die wij krijgen door live aanwezig te zijn.

One such example is the interpreters' need for feedback from the audience in order to feel as if they are interpreting effectively. Without a visible audience, remote interpreters often feel as though no one is paying attention to their interpretation. This leads to a decrease in motivation. In addition to this, the interpreter does not have control over the visual input that they receive. They are limited to the camera's scope of view and cannot

change the picture that they see. This also leads to a feeling of helplessness and an inability to get the visual information that they need in order to interpret effectively.

Absoluut worden er in live situaties fouten gemaakt door tolken, echter door dat er directe feedback is zullen tolken een 'screeningsmodus' aan kunnen zetten zodat hun output verandert en de tolksituatie verbetert. Doordat deze output monitor functie door de 2d situatie er niet is krijgt de tolk geen kans om fouten te traceren. Hierdoor komt het opnieuw tolken of output veranderen in het geding. Beiden de tolk als de tolkgebruikers zullen zelf de vertaalfouten moeten opvangen terwijl er geen weet is welke fouten er gemaakt worden.

Interpreters in the study mention feeling as if they cannot ask for clarification if necessary. Without the ability to ask for clarification or repetition, interpreters are unable to repair an inaccurate interpretation, which leads to a decrease in the quality of that target language output.

En toch is er getolkt, en in de ontvangen ervaringsverhalen komt naar voren dat er verscheidene situaties zijn waarin TOA werd ingezet allen met zijn voor- en nadelen.

Conferenties of grote vergaderingen (= meer dan 10 mensen).

De ervaringsverhalen geven aan dat het tolken van een grote vergadering op Zoom of Teams alleen als duo te doen is.

Dit was ook de ervaring bij KTT en ook het artikel benoemt dit:

Results showed that the quality of the remote interpretation declined significantly after thirty minutes of interpretation; in fact, they declined more so than interpretations rendered in the conference room.

Pas met aanpassingen om de communicatie te ondersteunen en relatief veel tolkpauzes lijkt het een manier om te vergaderen. Vooral het praten om de beurt en het aangeven dat je wat wil zeggen zijn twee ijzeren regels in deze situatie.

Medische situaties, GZ

Als de tolkgebruiker ervaren is in het gebruik van TOA kan het zijn dat het een prima oplossing is voor de korte tijd dat een tolk nodig is voor een medisch gesprek.


Remote interpretations in this setting occur via telephone. The study showed that remote interpretation allows the patient to maintain privacy since the interpreter is unable to see the patient. Patients reported that they liked remote interpretations for this reason.

Echter, ook hier zijn er nadelen en zijn de situaties te veranderlijk om stellig te beweren dat het 'altijd' kan.

Results showed that most participants preferred on-site interpretations to remote interpretation. Patients claimed to prefer on-site interpretation because it is more personal, which leads to a better understanding of the information communicated.

Het valt op dat vooral de tolkgebruikers en de tolken kanttekeningen maken bij deze situatie. Een onderzoek waar kleine mimiekverschillen de gradaties van pijn aangeven is, eerder al benoemd, niet goed te tolken door de technische problemen en de grote van het scherm en het gevolg is dat de tolkgebruiker het gevoel krijgt dat er informatie wordt gemist.

Het feit dat er, bij meerdere mensen in de ruimte, niet goed kan aangegeven worden waar wat over gevraagd wordt geeft een grote kans om fouten en miscommunicatie. Dit betekent dat een diepgaand gesprek, een confronterend gesprek, meerdere minuten (= meer dan 10) achter elkaar geen wenselijke tolksituatie is. De eerdergenoemde factoren leiden tot verwarring en dan kan de tolk de communicatie niet garanderen. De vraag is of de arts deze verantwoording wil oppakken zoals de KNMG beroepscode van artsen die benoemt. Als we kijken naar punt II.1, II.9 alsook II.13 kan je je afvragen of er sprake van een goede beroepsuitoefening van de arts mogelijk is als de tolk op afstand is.

In de media, in de vakbladen van medici, is er aandacht geweest voor het omgaan met gesprekken tijdens corona. In deze gesprekken was geen sprake van de inzet van een tolk, het waren gesprekken tussen arts en patiënt. De artsen vonden dat er vragen waren over het goede verloop. Een tolk inzetten in een situatie veroorzaakt een verzwaring van de communicatie. Er rijst de vraag: willen we dit? 

Een discussie nav ervaringen van de tolken NGT met de tolken NGT of een tolk in noodsituaties eventueel op afstand kon beginnen met tolken zodat een tolk live op locatie kon komen; werd gezien als een mogelijkheid. Dit wordt ook aangegeven bij Jihoon Wang haar studie.

Justitie:

Samen met de andere tolken van het justitie collectief is er vanaf dag één een statement naar buiten gebracht: wij kunnen de inhoud van een TOA gesprek niet voldoende garanderen, de kans op miscommunicatie is te groot.

Doordat de taal niet live kan worden ingeschat of gebruikt, is er een kans dat op details niveau, de micro verbanden, een verkeerde boodschap wordt getolkt door de tolk. Juist de details zijn de feiten waarop justitie beslissingen neemt. Op het moment van een vrije recal, kan er sprake zijn van een slechte

indexering waardoor de micro verbanden wegvallen. De conclusie van de tolken NGT in justitie is dat de kwaliteit van het getolkte gesprek te wensen overlaat. De tolken weten zich gehouden aan de code welke in hoofdstuk competenties en bekwaamheid, artikel 5 aangeeft dat, als wij toch op afstand tolken, onze taak niet goed uitvoeren.

Een vertekend beeld van een van de tolkgebruikers, horend of doof, is niet wenselijk in justitie en geeft een kwetsbare verdachte een extra belasting in de keten. De gevolgen zijn voor de rechtsgang te groot.

Verder geeft ook het onderzoek dat rondgaat op de rechtbank zelf dat aan:



Stelling 2: Minderjarige verdachten horen via een telefoonverbinding in verband met COVID19 is in strijd met het recht op participatie ex art. 12 IVRK.

General Comment No. 12 par. 10: 'The conditions of age and maturity can be assessed when an individual child is heard and also when a group of children chooses to express its views.'

- Tijdens een telefonisch verhoor is het lastig om de rijpheid van een minderjarige vast te stellen. Hierdoor is het onduidelijk welk passend belang er gehecht moet worden aan de mening van de minderjarige.

General Comment No. 12 par. 21: 'Consequently, full implementation of article 12 requires recognition of, and respect for, non-verbal forms of communication including play, body language, facial expressions, and drawing and painting, through which very young children demonstrate understanding, choices and preferences.'

- Het comité benadrukt dat participatie niet alleen een verbaal proces is. In geval van een telefoonverbinding is het onvermijdelijk dat een groot deel van de non-verbale communicatie wegvalt. Hierdoor kan een kind niet effectief participeren in het proces.

General Comment No. 12 par. 60: 'The proceedings should be conducted in an atmosphere enabling the child to participate and to express her/himself freely'.

- Tijdens een telefonisch verhoor zijn er vaak praktische problemen met bijvoorbeeld de verbinding die steeds wegvalt. Hierdoor kan er geen veilige atmosfeer worden gecreëerd. Daarbij is er via een telefoonverbinding niet goed te zien of een kind onder druk staat.
- Verder heeft de minderjarige verdachte het recht op rechtsbijstand tijdens het verhoor. De vraag is of dit mogelijk is tijdens een telefonisch verhoor zonder enkele belemmering. Hetzelfde geldt voor een minderjarige die de Nederlandse taal niet machtig is. Hiervoor moet een tolk worden ingeschakeld. De vrouw van mijn vader is gebarentolk in onder andere strafzaken en UHP. Haar ervaring is dat haar cliënten haar en dus de rechter niet goed kunnen volgen omdat er bijvoorbeeld vertraging op de lijn zit, haar ervaring is dan ook dat het niet werkbaar is.



Het artikel heeft zich alleen gericht op het onderdeel 'rechtbank setting' en als je dan de techniek niet meeneemt blijf deze onderstaande opmerking staan.
Een opmerking welke de stelling van de tolken NGT in justitie onderbouwd

Napier and Leneham conducted a series of interviews with the Deaf participants in their study. Results of these interviews show complaints such as an inability to request clarification from the interpreter, an inability for Deaf family/friends in the courtroom to access the interpretation, difficulty focusing on the interpreter on the screen, additional stress due to the method of interpretation (being understood in a 2D environment), and a feeling of being disconnected from the interpreter. The interpreters reported feeling isolated and unsure of the effectiveness of their interpretation. They also assert that they struggled with identifying who was speaking because they did not know where the individual was located in the room.

Hier is ook nog op te merken dat de doelgroep, doven die gebarentaal gebruiken, gekoppeld kunnen worden aan de definitie van kwetsbare verdachten. Als daar de verzwaring van de vorm van de vertaling van de uitingen bij op wordt geteld, is er kans een ongelijke rechtspositie. De vraag is of dat wenselijk is.

Gebruikte literatuur:

- Academisch proefschrift E.M. Gremmen: ISBN 9789462405134
- Webapp rechtsbijstand praktisch overzicht handelingen van politie zelf.
- Discussie op app van collega's
- Jeugdzorg digitaal? Rechtenstudie college 2020

Geestelijke gezondheidszorg.

Hier is door het artikel van Alley een interessant punt aangegeven: een dove tolkgebruiker kan een tolk inzetten die niet in zijn regio tolkt. Dit heeft als voordeel dat je tolken uit je privé situatie niet hoeft in te zetten tijdens therapie. Deze factor is door geen van de tolken ooit benoemd, een blinde vlek in de dienstverlening.

Echter, in ogeschouw nemen wat er hiervoor al is gezegd:

however, once again, remote interpreting should not be used without clearly weighing the pros and cons of its use as well as allowing the non-English speaking participant to have a voice in the decision making process. It is also important that interpreters are trained in how to effectively work in remote mental health interpreting settings in order to ensure quality of service.

Door horenden, zie trouw artikel 8-6-2020 door Peter Henk Steenhuis, wordt er een kanttekening geplaatst om tolken in GGZ-gesprekken in te zetten en/of GGZ-gesprekken te voeren met cliënten als GGZ hulpverlening

met familie en naasten van jongeren middels verlof en bezoek nodig, zoals ook vastgelegd in artikel 37 (onder c) van het VN-Kinderrechtenverdrag.

Rechtszaken & beklagmogelijkheden

Met de sluiting van gerechtshoeven als maatregelen om virusuitbraak tegen te gaan, werden ook jeugd(straf)zaken opgeschort. Zo werden zaken bij de rechtbank Rotterdam die betrekking hebben op minder ernstige feiten, 'van zitting gehaald', zonder uitzicht op een nieuwe datum voor behandeling. Ook zijn zes meervoudige Kamerzittingen niet inhoudelijk behandeld.²⁷ Slachtofferhulp biedt praktische tips aan slachtoffers die als gevolg van uitstel van hun strafzaak psychische klachten ervaren.²⁸ De Nederlandse Orde van Advocaten en het Nederlands Juristen Comité (NJCM) hebben hun zorgen geuit over de rechtsbescherming in coronatijd, waaronder adequate (sociale) rechtsbijstand.²⁹ De zorgen zien bijvoorbeeld op de (vertrouwelijke) communicatie tussen advocaat en cliënt in detentie. Een advocaat geeft aan dat veel op telefonisch horen wordt ingezet en dat de mogelijkheden om een adequate verdediging te voeren beperkt zijn.³⁰ In uitzonderingsgevallen kan advocatenbezoek in de justitiële jeugdinstelling plaatsvinden.³¹ Sinds 11 mei hebben alle jeugd(straf)zaken, waaronder ook omgangszaken, prioriteit bij fysieke behandeling. Of dit betekent dat alle jeugd(straf)zaken in persoon worden behandeld zal nog moeten blijken.³²

Jeugdigen die in een gesloten of een justitiële jeugdinstelling zitten en het niet eens zijn met beslissingen die over hem of haar worden genomen, bijvoorbeeld over verlof, overplaatsing of gebruik van een vrijheidsbeperkende maatregel, kunnen hiertegen in beroep bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ). Door de coronamaatregelen zullen hiervoor geen zittingen zijn.³³ De behandelingen worden voor zover mogelijk via een schriftelijke procedure afgedaan. Ook vinden er voorlopig geen fysieke bezoeken plaats van de Commissie van Toezicht aan Justitiële Jeugdinrichtingen en zijn fysieke zittingen van de beklagcommissie opgeschort.³⁴ Wel is er voor urgente zaken de mogelijkheid om de zitting digitaal te houden (Skype/video/telefoon).

De kwaliteit van de online rechtszaken, de rechtsbijstand, beperking van beroep op beslissingen en de vertraging in behandeling van zaken, zijn van invloed op de rechten van verdachten maar ook op die van minderjarige slachtoffers. Ook hebben ze impact op het pedagogische effect van het jeugdstrafrecht en de voorbereiding op de terugkeer in de samenleving.

24

Aanbevelingen:

De coronamaatregelen hebben grote invloed op de positie van toch al kwetsbare groepen kinderen die te maken hebben met jeugdzorg, jeugd ggz of jeugdstrafrecht.

De overheid zou daarom de volgende aanbevelingen in acht moeten nemen:

- **Onderzoek en evalueer** de wijze waarop er in de jeugdzorg, jeugd ggz en jeugddetentie is omgegaan met de coronacrisis en -maatregelen. Zorg dat kinderen en jongeren hierin een rol krijgen.
- Zorg dat binnen de jeugdzorg, de jeugd ggz en het jeugdstrafrecht **kinderen en jongeren kunnen meepraten** over de aanpassingen rondom het coronavirus.
- Zorg dat het voor jongeren in detentie, voor zover zij hier behoefte aan hebben, weer mogelijk is om **bezoek** van familie en naasten te ontvangen.
- Zorg dat de **vertraging** in behandeling van rechtszaken van minderjarigen zo snel mogelijk wordt opgelost en de **kwaliteit** van rechtszaken gewaarborgd blijft.
- Zorg dat ontstane wachtlijsten in de jeugdzorg en jeugd ggz zo snel mogelijk worden opgelost en zet hiervoor extra capaciteit in.

Betrek ook organisaties als: JongWijs, LOC Jeugd, Unforgettables, Villa Pinedo, Stichting Gehandicapte kind, Valente, Het JeugdWelzijnsBeraad, Jongeren INC, Defence for Children

Tolken van onderwijssituatie.

Bij het kwaliteit teletolken project kwam al naar voren dat het tolken op afstand van de puur zakelijke informatie in het onderwijs zou kunnen. In het onderwijs is het gebruik van Zoom doorgedrongen en zie je dat als een docent de informatie deelt, deze informatie goed is voor te bereiden. Daarnaast is het mogelijk de techniek goed bij te stellen om de tolken en de tolkgebruikers te ondersteunen.

Een kanttekening om mee te nemen voor deze situatie is dat de tolk niet de enige informatiebron is. De school zelf, het huiswerk, de boeken, de studie voorbereiding van de student, het zijn allen informatiebronnen en dat geeft een betere bredere basis waardoor tolk en student eventuele vertaalfouten kunnen opvangen.

Ook hier zal de tolk moeten samenvatten als de informatie te snel gaat of op dat moment wegvalt. De berekende kans dat de tolk zeker de macroverbanden kan vertalen is aanwezig mede ook door de bredere basis.

Het sociale aspect en de ergonomie van de werkplek is een bottle neck voor het tolken. Idealiter wordt hier ook 30 min max getolkt of in duo's.

Conclusie:

Na het overleggen met andere collega's, het naast elkaar leggen van de diverse ervaringsverhalen en het koppelen aan diverse onderzoeken ben ik willende om te stellen:

Tolk op afstand is hier om te blijven echter de taal zelf en de techniek laten nog niet toe dat de gesprekken van een gelijkwaardige kwaliteit zullen zijn als die van een situatie waar de tolk lijflijk aanwezig is. Daaruit kunnen we opmaken dat de taal zelf, de informatiedichtheid en de complexe situaties waarin getolkt moet worden in GGZ, GZ en justitie **niet geschikt** zijn om te tolken op afstand. Ik wens eenieder, tolk en tolkgebruikers wijsheid toe om te beslissen of de situatie zich leent voor het inzetten van een tolk gebarentaal.

Gebruikte (en op te vragen) onderzoeken, allen gevonden via Academia.eu

- Exploring remote interpreting door E. Alley.
International Journal of Interpreting Education, 2009
- Studies in Translation Theory and practice, J. Wang, 2018
ISBN 0907-676x
- Innovative interpreting: iPad technology as a bridge to interpreting services in a post-secondary



- setting, S. Ehrlich ten K. Vance, 2015
- Interaction management skills in telephone interpreting, M. Fernández Pérez, 2017
- Signall: a European partnership approach to deaf studies via new technologies, L. Leeson, H. Sheikh (www.signallproject.com)
- Diverse media uitingen van diverse mensen en interviews van horende en dove tolkgebruikers, op te vragen bij de Trainingshub Woerden.

