

Taalwerk

Dienstverlening voor iedereen: communicatie met anderstalige moeders in de zorgsector

LISA SEGERS, ELLEN VAN PRAET, JULY DE WILDE EN PASCAL RILLOF



Overheidsdiensten en sociale dienstverleners worden steeds vaker met een opvallende diversiteit aan cliënten geconfronteerd. De Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie



van Universiteit Gent ontwikkelde, naar een concept van het Kruispunt Migratie-Integratie' en met de medewerking van Kind en Gezin, een meetinstrument om de communicatie met anderstalige cliënten die het Nederlands niet of slechts beperkt beheersen, in kaart te brengen. Met de steun van het Impulsfonds kreeg dit initiatief een vervolg en wordt een multimodale app ontwikkeld voor een Windows 8-tablet die de communicatie tussen anderstalige moeders en dienstverleners van Kind en Gezin faciliteert.



Met en is weten: een communicatiematrix voor Kind en Gezin

Het doel van de samenwerking met het Kruispunt Migratie-Integratie en Kind en Gezin was om op basis van een steekproef van 74 geobserveerde en gefilmde dienstverleningsgesprekken tot een overzicht (communicatiematrix) te komen dat schematisch weergeeft welke personen, instrumenten en strategieën idealiter worden ingezet om de communicatie tussen dienstverleners en hun cliënten te faciliteren. Hierbij werd rekening gehouden met de meertalige context en het doel

van het gesprek. De data werden verzameld door Kind en Gezin. We hebben ze daarna zowel kwantitatief als kwalitatief geanalyseerd.

Met het project, gefinancierd door het Kruispunt Migratie-Integratie, wilden we empirisch gefundeerde antwoorden formuleren op de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke personen, instrumenten en strategieën (brugfuncties) worden momenteel door de dienstverleners ingezet? Welke nog niet?
2. In welke dienstverleningscontexten (onderdelen/doeleinden) worden welke brugfuncties ingezet?
3. Welke voor- en nadelen hebben deze brugfuncties?
4. Welke brugfuncties werken optimaal binnen bepaalde dienstverleningscontexten en waarom (succesfactoren en randvoorwaarden)?
5. Welke brugfuncties werken niet adequaat binnen bepaalde dienstverleningscontexten en waarom (valkuilen en randvoorwaarden)?
6. Welke brugfuncties die nog niet worden gebruikt door Kind en Gezin, bieden mogelijk een oplossing voor hiaten of obstakels in de communicatie tussen dienstverleners en cliënten?

Om een antwoord te geven op de verschillende onderzoeksvragen enerzijds, en rekening houdend met de aangeleverde data anderzijds, werd het onderzoek tweeledig opgebouwd: een eerste luik A, descriptief en kwantitatief van aard, en een tweede luik B, explorerend en kwalitatief van aard. De kwalitatieve analyse uit luik B bouwt verder op bevindingen uit luik A.

Luik A: kwantitatieve, descriptieve analyse

In een initiële fase werden de fragmenten descriptief benaderd. Hierbij gingen we na welke contextelemen-

ten de dienstverlening in de gefilmde fragmenten bepalen en welke communicatiemiddelen ingezet worden in de dienstverleningsgesprekken. Op die manier konden we onder meer een antwoord formuleren op de vraag welke brugfuncties werden ingezet, met welke frequentie en door welke dienstverlener.

Om dit te bereiken werden de betrokken dienstverleningsgesprekken en het communicatief handelen van de dienstverleners gestructureerd en geanalyseerd met het softwareprogramma Nvivo 10.

Luik B: kwalitatieve, explorerende analyse

In een tweede fase verrichtten we explorerend onderzoek naar verbanden of redenen voor het al dan niet slagen van de communicatie in de dienstverlening. Om het succes van een dienstverleningsgesprek te bepalen, benaderden we de data vanuit drie invalshoeken.

- In eerste instantie werden conversatieanalytische criteria in overweging genomen. Enkele van de vragen die centraal stonden waren:
 - Hoe beïnvloedt de materiële setting de dienstverlening?
 - Dragen de zitpositie en de lichaamshouding van de deelnemers bij tot contact?
 - Hoe eenduidig is de non-verbale communicatie?
 - Hoe hoog is de conversationele coherentie?
- In tweede instantie werden de 74 gefilmde opnames getoetst aan de drie vooropgestelde kwaliteitscriteria van Kind en Gezin:
 - (1) Begrijpen en begrepen worden
 - (2) Complexiteit van de boodschap
 - (3) Veiligheid van het kind
- In derde instantie werden de fragmenten tijdens een bijeenkomst voorgelegd aan experts en medewerkers van het Kruispunt Migratie-Integratie, Sociaal Tolk- en Vertaaldiensten en Kind en Gezin. Het doel van deze sessies was tweeledig:
 - (1) De onderliggende interpretatieprocessen en methoden die de projectuitvoerders gehanteerd hadden bij de verwerking van de data toetsen aan de interpretaties van een expertenpanel.

- (2) Op zoek gaan naar ‘best practices’, met als doel de dienstverlening van Kind en Gezin, waar nodig en mogelijk, te verbeteren.

Resultaten

Het onderzoek heeft aangetoond dat in de dienstverlening met andersstaligen de talenkennis van de cliënt het belangrijkste criterium is om te bepalen welke brugfunctie het best ingezet wordt. Andere contextelementen (bijvoorbeeld doel van het gesprek, deelnemers, etc.) zijn zeker ook relevant, maar blijven ondergeschikt en secundair aan de beschikbare talenkennis van de moeder.

Om een succesvolle overbrugging van de taalkloof te garanderen, verdient het aanbeveling om drie fases in acht te nemen:

Fase 1. De voorbereidende fase

De fase die voorafgaat aan de dienstverlening met de anderstalige cliënt is cruciaal om een overbrugging van de taalkloof te garanderen. In deze fase verdient het aanbeveling dat een aantal strikt noodzakelijke gegevens geregistreerd worden, die bepalend zijn voor de beslissingen die in het vervolg van het traject genomen dienen te worden:

- (1) thuistaal van de moeder;
- (2) analfabetisme/Laaggeletterdheid van de moeder;
- (3) kennisniveau van het Nederlands van de moeder en de vader, uitgedrukt volgens het Common European Framework of Reference for Languages (CEFR);
- (4) kennisniveau van een gemeenschappelijke taal (Engels/Frans) van de moeder en de vader, uitgedrukt volgens het CEFR.

Naast informatie over de taalkennis van de moeder en de vader is het ook van belang na te gaan of de vader eventueel aanwezig kan zijn en betrokken kan worden bij het consult om, indien nodig, talige ondersteuning te bieden voor de moeder.

Fase 2. Welk type verbale overbrugging inzetten?

Wanneer het kennisniveau van het Nederlands van de moeder gelijk is aan of lager dan A1 (CEFR), kan men spreken van een taalkloof die men enkel kan overbruggen mits er sprake is van het gebruik van een gemeenschappelijke taal, de inzet van een gezinsondersteuner die talige ondersteuning garandeert, of de inzet van een sociaal tolk (ter plaatse of via telefoontolken). Het gebruik van eenvoudig Nederlands kan in dit geval de communicatie ondersteunen en bevorderen, maar is als enige en eerste overbruggingsfunctie absoluut contraproductief. Wanneer het kennisniveau van de moeder hoger is dan A1, is ook eenvoudig Nederlands als verbale overbruggingsstrategie een optie.

Indien de communicatie echter niet vlot, dient de dienstverlener de dienstverlening stop te zetten en alternatieve verbale overbrugging te voorzien.

Indien het niet mogelijk blijkt om de taalkloof verbaal te overbruggen met behulp van het Nederlands, volgt men bij voorkeur volgende stappen:

(1) Indien zowel dienstverlener als cliënt een gemeenschappelijke taal spreken met minimumniveau B1/B2, én de dienstverlenende organisatie er geen bezwaar tegen heeft om de dienstverlening in een andere taal te laten plaatsvinden, kan men in eerste instantie via deze gemeenschappelijke taal communiceren. Ondersteund met afdoende non-verbale overbruggingsstrategieën is dit een goede eerste keuze voor een geslaagde dienstverlening.

(2) Indien men geen beroep kan doen op een gemeenschappelijke taal, of indien het kennisniveau van de gemeenschappelijke taal van een van of allebei de partijen onvoldoende is, kan men overgaan op het inschakelen van een gezinsondersteuner die talige ondersteuning biedt.

(3) Indien voor de thuistaal van de moeder geen gezinsondersteuner kan gevonden worden die talige ondersteuning biedt, verdient het aanbeveling om beroep te doen op een sociaal tolk (ter plaatse of via telefoontolken).

(4) Indien noch een gezinsondersteuner met talige ondersteuning, noch een sociaal tolk ingezet kan worden, kan men in allerlaatste instantie een beroep doen op een informeel tolk/familielid met kennis van het Nederlands of van een gemeenschappelijke taal B1/B2. Dit kan echter ten koste gaan van de betrokkenheid van de moeder bij het gesprek en houdt een aantal ernstige risico's in: de boodschap kan vervormd worden en er is geen garantie op privacy en geheimhouding.

Fase 3. Welke non-verbale overbruggingsstrategie inzetten?

Non-verbale overbruggingsstrategieën werken in de eerste plaats ondersteunend en kunnen nooit worden ingezet als enige overbruggingsstrategie:

- Een positieve, coachende, empathische houding is een basisstrategie die over alle contexten en voorwaarden heen ingezet dient te worden.
- Een aangepaste non-verbale communicatie (oogcontact, open houding, warme gezichtsuitdrukkingen,...) kan de communicatie ook bevorderen.
- Het gebruik van pictografisch materiaal kan de kwaliteit van de dienstverlening verhogen, maar enkel als de taalkloof ook verbaal overbrugd wordt. Pictografisch materiaal kan enkel hulp bieden bij het overbrengen van minder complexe boodschappen en kan het best beperkt worden tot kort en efficiënt gebruik.

Voor een schematisch overzicht en inzage in de onderzoeksresultaten van de communicatiematrix zie <http://www.kruispuntmi.be>.

Ontwikkeling van een webapplicatie

Om in de praktijk nog beter in te zetten op een optimaal gebruik van alle brugfuncties (pictografisch materiaal, audio- en videomateriaal) en ook het hoofd te bieden aan praktische obstakels bij het inzetten van een sociaal tolk (verplaatsing, hoge uurtarieven, een tekort in het taalaanbod), ontstond met steun van het Impulsfonds voor het Migrantenbeleid, een nieuwe samenwerking tussen het Kruispunt Migratie-Integratie, Kind en Gezin en de Universiteit Gent rond een project dat voortbouwt op de resultaten van het onderzoek van de communicatiematrix.

Het doel van het project is een multimodale communicatie-app te ontwikkelen die de communicatie in de dienstverlening tussen zorgverstrekkers van Kind en Gezin (regioverpleegkundigen, gezinsondersteuners, artsen) en anderstalige moeders met een beperkte kennis van het Nederlands (kennisniveau gelijk aan of lager dan A1, CEFR) faciliteert. De interactieve mogelijkheden van een mobiele applicatie kunnen immers de dienstverlening op maat van de anderstalige cliënt bevorderen, zodat de dienstverlening beter afgestemd kan worden op zijn/haar noden en wensen. Daarnaast wil het project meten welke impact het gebruik van de app heeft op de kwaliteit van de dienstverlening, en zal het peilen naar al dan niet verhoogde tevredenheid bij de zorgverstrekkers via een enquête.

De doelgroep en de reikwijdte van het project strekt zich uit over heel Vlaanderen (de Vlaamse Gemeenschap), met focus op de grootstedelijke regio's Brussel en Antwerpen, waar een hogere aanwezigheid is van anderstalige moeders.

Momenteel wordt gewerkt aan de conceptuele ontwikkeling van de app in nauw overleg met de medewerkers van Kind en Gezin. Hierna zal een eerste testversie van de app ontwikkeld worden. De bedoeling is dat zorgverstrekkers tijdens het dienstverleningsgesprek gebruikmaken van de web-app op een Windows 8-tablet. Het startscherm van de tablet zal pictogrammen bevatten gerangschikt in verschillende thema's (bijvoorbeeld 'de verzorging van mijn kind', 'de vaccins van mijn kind', 'de zindelijkheidstraining van mijn kind', ...). De thema's die in de eerste testversie van de app zullen worden ontwikkeld, worden bepaald in overleg met zorgverstrekkers van Kind en Gezin, uitgaand van hun ervaring met de meest gestelde vragen en aangekaarte problemen. Via het startscherm kan de zorgverstrekker of de cliënt aangeven ergens behoefte aan te hebben, kan een medisch probleem worden aange-

kaart, of een gemoedstoestand duidelijk gemaakt worden. Op die manier kan het accent van zuiver informeren verschuiven naar een meer interactieve dienstverlening op maat van de cliënt. De app gaat uit van het principe van multimodale input: zowel zorgverstreker als cliënt kunnen communiceren door teksten te tikken, iets te tekenen, of een videoboodschap af te spelen. Bovendien voorziet de app de mogelijkheid om webcamtolken of telefoontolken in te schakelen als dit acuut nodig zou blijken, en wordt in de mogelijkheid voorzien om tijdens het dienstverleningsgesprek een beroep te doen op gesproken vertalingen van eenvoudige, korte boodschappen naar frequent voorkomende talen in de dienstverlening. Ook kan eventueel voorzien worden dat de zorgverstreker overschakelt op (bestaande) medische apps die snel en beeldend uitleg geven over de aandoening die het kind van de cliënt heeft. Deze testversie zal door een selectie van zorgverstrekkers van Kind en Gezin ingezet worden in de grootstedelijke regio's Brussel en Antwerpen. Vervolgens wordt een contrastieve analyse gemaakt van 15 gefilmde dienstverleningsgesprekken met app en 15 gefilmde dienstverleningsgesprekken zonder app met het oog op detectie van succesfactoren en randvoorwaarden voor een geslaagde dienstverlening. Hierbij zullen de filmfragmenten geanalyseerd, gecodeerd en systematisch verwerkt worden in NVivo 10.

Vervolgens bevragen we de doelgroep systematisch in een enquête over het al dan niet of gedeeltelijk slagen van de dienstverlening en de toegevoegde waarde van de communicatie-app voor het wederzijds begrip en dialoog. Naast dit tevredenheidsonderzoek gebeurt de uiteindelijke evaluatie van de impact van de app op de dienstverlening aan de hand van een bijeenkomst waarbij de bevindingen afgetoetst worden aan een panel van gebruikers en experts (zoals in het vorige onderzoek van de communicatiematrix).

Met dit project willen het Kruispunt Migratie-Integratie, Kind en Gezin en de onderzoekers van Universiteit Gent een oplossing bieden voor obstakels in de communicatie tussen dienstverleners en anderstalige cliënten en het verder uitbouwen en optimaliseren van brugfuncties stimuleren. Bovendien wil het project een impuls geven aan het werken met technologische tools in de dienstverlening voor anderstalige cliënten.

Noten

Het het Kruispunt Migratie-Integratie ontwikkelt en ontsluit kennis en expertise over migratie en integratie, ontwikkelt methodieken, zorgt voor coördinatie en afstemming, organiseert vormingen en geeft advies. Met de diensten voor integratie,

inburgering, sociaal tolken en vertalen, valt het Kruispunt Migratie-Integratie sinds 1 januari 2015 onder het Agentschap Integratie en Inburgering ter ondersteuning van het Vlaams integratiebeleid (<http://integratiebeleid.be/>).

Literatuur

De Wilde, J., Van Praet, E., & Rilof, P. (te verschijnen). Multilingualism contested. A communication matrix for multilingual service encounters. Ter publicatie aangeboden bij Journal of Language and Politics.

Rilof, P., Van Praet, E., & De Wilde, J. (2013). *Eindrapport. Communicatiematrix Kind en Gezin. Brussel: het Kruispunt Migratie-Integratie*. Online beschikbaar: <http://www.kruispuntmi.be>.

Rilof, P., Van Praet, E., & De Wilde, J. (2014). The communication matrix. Beating babel: coping with multilingual service encounters. In C. Valero-Garcés, B. Vitalaru & E. Mojica López (red.), *(Re)Visiting Ethics and Ideology in Situations of Conflict* (pp. 263–269). Presented at the 5th Conference on Public Service Interpreting and Translation (PSIT - 2014), Universidad de Alcalá: Universidad de Alcalá.

Van Praet, E., De Wilde, J., & Rilof, P. (2014). Communicatiematrix voor Kind & Gezin. In Evenepoel, S.; Goethals, P.; Jookens, L. (red.), *Beschouwingen uit een talenhuus: opstellen over onderwijs en onderzoek in de Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie aangeboden aan Rita Godyns* (pp. 125–132). Gent: Academia Press.

Lisa Segers, Ellen Van Praet en July De Wilde maken deel uit van de onderzoeksgroep InterComm van de Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie van de Universiteit Gent (zie <http://www.intercomm.ugent.be>).

e-mail: lisa.segers@ugent.be, ellen.vanpraet@ugent.be, july.dewilde@ugent.be

Pascal Rilof is beleidscoördinator Taal & diversiteit bij het Kruispunt Migratie-Integratie.

e-mail: pascal.rilof@kruispuntmi.be