

“Zonder tolk is het onbegonnen werk”

Wanneer in het OCMW de taalbarrière te groot wordt

Laura Robaey, Jelena Vranjes en Carolin Benzing

Tolken slaan een brug tussen anderstaligen en dienstverleners, maar in het OCMW worden ze vaak niet ingezet. Dat is onterecht, want daardoor kunnen misverstanden en een gebrekkige communicatie ontstaan.

“Asiendiensten zitten aan hun limiet” kopten verschillende kranten de voorbije weken. De verschillende migratiestromen en de daarmee gepaard gaande opvangcrisis komen anno 2022 opnieuw in beeld. Daardoor komt onder meer het OCMW na de coronacrisis opnieuw in het oog van de storm terecht. Heel wat anderstalige nieuwkomers roepen namelijk de hulp van het OCMW in, en daarbij gaat het niet uitsluitend om migranten die bij aankomst aan het Klein Kasteeltje, het grootste opvangcentrum in België, een plek krijgen. Ook anderstalige nieuwkomers die al langere tijd in België verblijven, zijn vaak aangewezen op de hulp van het OCMW, bijvoorbeeld omdat ze over onvoldoende financiële middelen beschikken om menswaardig te kunnen leven of advies nodig hebben over tewerkstelling of ziekteverzekering. Het OCMW speelt dus een sleutelrol bij de sociale inclusie van elke burger in België.

Taal- en cultuurbarrière in het OCMW

Om de dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de individuele behoeften van elke cliënt, is heldere communicatie essentieel. En dat is net waar het schoentje knelt: het OCMW behoort tot de lokale overheden in Vlaanderen en daarom zouden alle gesprekken in het Nederlands moeten plaatsvinden. Toch spreekt het voor zich dat een aanzienlijk deel van de anderstalige nieuwkomers het Nederlands nog niet voldoende beheerst om hun specifieke financiële of socio-economische noden te bespreken. Uit onderzoek naar taalbarrières in de juridische of medische wereld weten we dat tolken dat probleem kunnen verhelpen door de taalkloof te overbruggen (cf. Wadensjö, 1998; Defrancq & Verliefde, 2018; Theys et al., 2022), maar het sociaal tolken in het OCMW is een nog volledig onontgonnen terrein.

Het OCMW in Gent

Om de inzet van tolken in het OCMW in kaart te brengen, hebben we een verkennende kwalitatieve studie uitgevoerd naar het sociaal tolken in het OCMW van Gent. Het interesseerde ons bovendien of de huidige inzet van tolken verschilt ten opzichte van voor de coronacrisis, die aan de opvangcrisis voorafging. De volgende onderzoeksvragen werden geformuleerd:



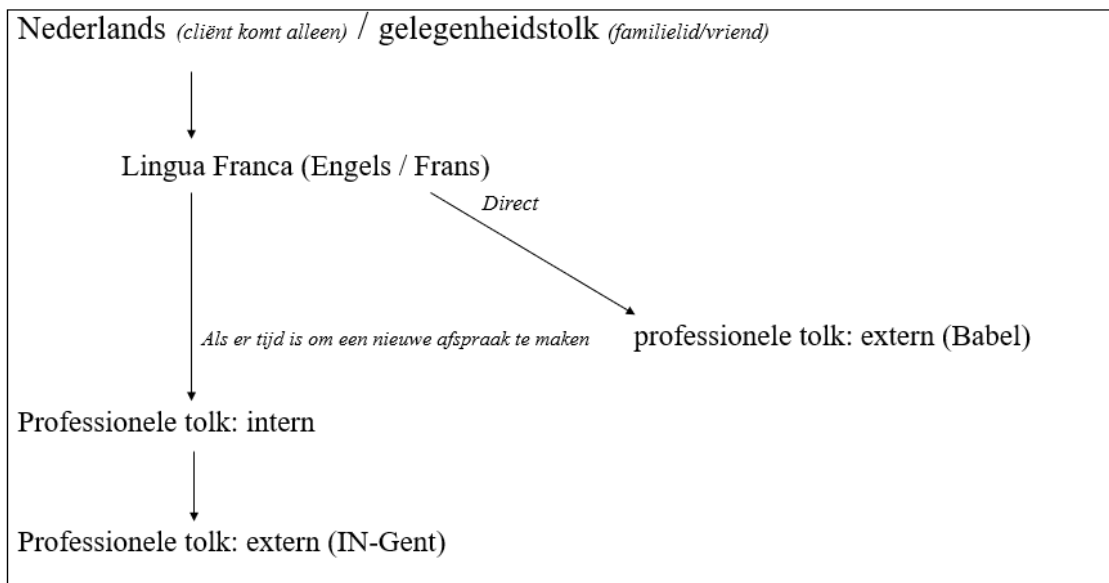
1. Hoe en wanneer worden tolken in het OCMW ingeschakeld?
2. Met welke uitdagingen worden tolken en maatschappelijk werkers geconfronteerd in anderstalige gesprekken?
3. Welke impact heeft de coronacrisis gehad op de inzet van tolken in het OCMW?

De data voor het onderzoek werden verzameld via zeven interviews met zowel OCMW-tolken als maatschappelijk werkers. In verschillende afdelingen van het OCMW werd te rade gegaan: er werden interviews afgenomen in de afdelingen energie, interculturalisering en tewerkstelling, gezondheid en onthaal. De basis voor de interviews was een vaste vragenlijst die op voorhand samengesteld was, wat niet wegneemt dat de participanten zoveel input konden geven als ze zelf wilden. Nadien werden alle opgenomen interviews getranscribeerd en geanalyseerd.

Een waaier aan communicatiemogelijkheden

Uit de interviews kwamen enkele opmerkelijke observaties naar voren. Zo kwam in de antwoorden het belang van duidelijke communicatie steeds terug. Opvallend is echter dat slechts in de minderheid van alle meertalige gesprekken een beroep werd gedaan op een professionele tolk. Er gelden met andere woorden geen strikte regels om een tolk in te schakelen zodra een anderstalige cliënt op gesprek komt: de maatschappelijk werkers hebben de volledige vrijheid een middel te kiezen om het gesprek mogelijk te maken. Dat doen ze op basis van hun eigen inschatting van de talenkennis van de cliënt. Hoewel er geen wetgeving is rond tolken, is er wel een patroon van stappen die de dienstverleners doorgaans ondernemen (cf. Roels et al., 2013) om te kunnen communiceren met de anderstalige cliënt (zie figuur 1).

Ten eerste wordt ingeschat of de cliënt genoeg Nederlands spreekt: zo wordt rekening gehouden met de taalwetgeving vanuit de overheid. Als dat niet het geval is, wordt overgeschakeld op een lingua franca, een taal die dienstverlener en cliënt gemeenschappelijk hebben, zoals het Engels of Frans. Pas als dan ook het gesprek spaak loopt, wordt een beroep gedaan op een professionele tolk. Die zijn zowel intern als extern, via de tolkorganisaties IN-Gent of Babel, beschikbaar. Een andere zeer frequent gebruikte mogelijkheid is dat de cliënt vanaf het begin van het gesprek een familielid, vriend of kennis meebrengt als ad-hoc tolk.



Figuur 1: De inschakeling van een tolk: schematisch¹

Deze inofficiële procedure heeft natuurlijk een keerzijde. Ons onderzoek (Robaey, 2022) heeft namelijk uitgewezen dat de cliënt zich niet even genuanceerd kan uitdrukken in een taal die hij of zij niet (volledig) machtig is en dat je in vele gevallen niet kan vertrouwen op een vertolking van iemand die daarvoor niet opgeleid is (cf. Flores et al., 2012) en niet vertrouwd is met alle specifieke terminologie, zoals ‘tussentijdse afrekeningen’, ‘budgetmeter’ of ‘afbetalingsplan’. Bovendien verloopt een delicaat gesprek in een taal die voor zowel de cliënt als de medewerker niet de moedertaal is, veel stroever.

Uiterst problematisch vonden veel medewerkers echter de inschakeling van een kind als ad-hoc-tolk. Tijdens een van de interviews omschreef een sociaal werkster dat als volgt (cf. Angelelli, 2010):

“Kinderen worden eigenlijk onbewust of onrechtstreeks ondergedompeld in de miserie van hun ouders. Als kind van dertien of veertien moeten horen hoeveel schulden je ma of pa hebben of dat er een deurwaarder dreigt je uit huis te zetten, sorry maar dat zijn geen gesprekken waar een kind bij moet zijn.”

Doordat de communicatie via gelegenheidstolken niet altijd betrouwbaar verloopt, komt de informatie bij de cliënt dus vaak gewoonweg niet aan. Uit ons onderzoek blijkt dat de cliënt daardoor belangrijke documenten soms niet indient of niet komt opdagen op verdere afspraken, en dan kunnen er sancties komen op het leefloon of het OCMW-traject wordt mogelijk zelfs stopgezet. Er wordt immers de indruk gewekt dat de cliënt niet punctueel of gemotiveerd is, maar weinig dienstverleners beseffen dat de cliënt niet volledig geïnformeerd is en dat het dus puur een kwestie van taalbarrière is.

Het doel heiligt de middelen

Waarom kiezen maatschappelijk werkers dan niet steevast voor een professionele tolk? Het is het tekort aan professionele tolken dat het OCMW voor zulke uitdagingen stelt. Het OCMW Gent telt slechts zeven tolken: een schrijnend tekort ten opzichte van het

¹ Dit was de procedure voor de Oekraïne-crisis: wijzigingen in dat patroon zijn anno 2022 mogelijk.

grote aandeel aan anderstalige cliënten in Gent. Daar komt bij dat ook de Gentse zelfstandige tolkenorganisatie IN-Gent en de Vlaamse tolkentelefoon Babel vaak overbevraagd zijn en volgens de dienstverleners een gecompliceerde procedure hebben om tolken aan te vragen.

De geïnterviewde maatschappelijk werkers benadrukken opvallend vaak de meerwaarde van hun 'huisseigen' tolken: ze vinden het een absolute meerwaarde dat de interne tolken volledig vertrouwd zijn met de werking, voorschriften en procedures van het OCMW. Zo verloopt het tolkwerk ook inhoudelijk vlekkeloos. Daarom betreuren ze het dat ze hun eigen tolken lang niet altijd kunnen inzetten bij elk meertalig gesprek:

“Mochten we budgetten hebben, denk ik dat er een hele lijst is van talen die we kunnen gebruiken in onze setting. Het wordt niet altijd erkend wat tolken doen, maar er kan veel bereikt worden met een tolk. Het is een investering in het begin, maar het resultaat is veel efficiënter. Zonder tolk is het onbegonnen werk.”

Doordat hun eigen tolken overbevraagd zijn, zoeken de medewerkers hun toevlucht dus in een 'inofficiële' noodoplossing – met alle gevolgen van dien. Dat biedt ook meteen een antwoord op onze tweede onderzoeksvraag.



Figuur 2: Sociaal tolken in het OCMW van Gent

De virtuele tolk

De andere focus van ons onderzoek was het afstandstolken. Sinds 2020 wordt in het OCMW dagelijks een beroep gedaan op het afstandstolken, want COVID-19 laat haar sporen na. Net als alle andere sectoren moest het OCMW immers maximaal digitaliseren om op afstand de hulpverlening te blijven aanbieden. Voor een online gesprek met een anderstalige cliënt neem de tolk op afstand, via een Teamsmeeting of een telefoongesprek, deel aan het gesprek. Maar het afstandstolken heeft ook haken en ogen. Het valt op dat heel wat dienstverleners weigerachtig tegenover het afstandstolken staan (cf. De Sutter, 2020). Naast technische storingen wordt het tekort aan non-verbale communicatie zowel door tolken als door sociaal werkers als het grootste struikelblok ervaren. In een normaal live gesprek wordt bewust en onbewust rekening gehouden met non-verbale elementen, zoals mimiek, lichaamshouding, blik

of gebaren, want ze vervolledigen de communicatie. Een gesprek op afstand neemt dat alles voor een deel weg, en daardoor kan niet alleen de maatschappelijk werker moeilijker inschatten in hoeverre de cliënt de informatie voldoende begrijpt, maar ook voor de tolk zelf vormt het tolken op afstand een grote uitdaging:

“Je kan je als tolk beter inleven als je die persoon echt ziet. Op een scherm zie je niet alles, en dat maakt het moeilijker om je in te leven. Maar als ik bijvoorbeeld weet dat die persoon het moeilijk heeft om te vertellen dat ze abortus heeft ondergaan, dan is het mijn taak om dat op dezelfde manier, op de correcte manier, over te brengen naar de hulpverlener.”

Dat is ook de reden waarom bijna alle bevroegde maatschappelijk werkers ervoor kiezen om niet via Babel te werken: een telefonisch getolkt gesprek verloopt opmerkelijk stroever.

Toch lijkt dit eerder een kwestie van perceptie te zijn. Onze bevindingen liggen in lijn met ander onderzoek dat gaat over meningen over het afstandstolken (Locatis, 2010; Braun, 2019; Braun & Davitti, 2020), maar onderzoek naar de effectieve kwaliteit van tolken op afstand (Hale, 2022) spreekt de persoonlijke inschatting van sommige tolken en dienstverleners met betrekking tot het afstandstolken tegen. Hoewel zij heel wat problemen ondervinden met de technische kant van het afstandstolken, zou de kwaliteit van het meertalige gesprek daar niet onder lijden.

Klare taal voor een inclusievere maatschappij

Heldere communicatie is dus cruciaal voor een goede dienstverlening in het OCMW. Nochtans wordt dat dagelijks onderschat. Taal wordt als vanzelfsprekend beschouwd en daardoor ontstaan tal van misverstanden.

Ons onderzoek ijvert voor meer erkenning en een frequentere inzet van professionele tolken in het OCMW en bij uitbreiding in de institutionele context om een kwalitatieve en betrouwbare vertaling te garanderen. In een complexe context als het OCMW waarin delicate gesprekken gevoerd worden in combinatie met moeilijke terminologie is het voor de anderstalige essentieel dat alle uitleg glashelder is. Daarom is het net een meerwaarde om in de moedertaal geïnformeerd te worden.

Dankzij onderzoek worden zulke hindernissen blootgelegd. De juridische en medische sector hebben al grote stappen gezet door meer belang te hechten aan de impact van taal en interculturele communicatie en vaker een beroep te doen op opgeleide tolken. In die zin hinkt de sociale sector nog wat achterop, maar tolken zijn ook daar onmisbaar, in het bijzonder in deze tijden.

Referenties

- Angelelli, C. V. (2010). A glimpse into the socialization of bilingual youngsters as interpreters: the case of Latino bilinguals brokering communication for their families and immediate communities. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 2, 81-96.
- Braun, S. (2019). "You are just a disembodied voice really": Perceptions of video remote interpreting by legal interpreters and police officers. *Linking up with video*. Amsterdam: Benjamins, forthcoming.
- Davitti, E., & Braun, S. (2020). Analysing interactional phenomena in video remote interpreting in collaborative settings: implications for interpreter education. *The Interpreter and Translator Trainer*, 14(3), 279-302
- Defrancq, B., & Verliefde, S. (2018). Interpreter-mediated drafting of written records in police interviews : a case study. *TARGET-INTERNATIONAL JOURNAL OF TRANSLATION STUDIES*, 30(2), 212–239
- Flores, G., Abreu, M., Barone, C. P., Bachur, R., & Lin, H. (2012). Errors of medical interpretation and their potential clinical consequences: a comparison of professional versus ad hoc versus no interpreters. *Annals of emergency medicine*, 60(5), 545-553.
- Hale, S., Goodman-Delahunty, J., Martschuk, N., & Lim, J. (2022). Does interpreter location make a difference? A study of remote vs face-to-face interpreting in simulated police interviews. *Interpreting*, 24(2), 221-253.
- Locatis, C., Williamson, D., Gould-Kabler, C., Zone-Smith, L., Detzler, I., Roberson, J., ... & Ackerman, M. (2010). Comparing in-person, video, and telephonic medical interpretation. *Journal of general internal medicine*, 25(4), 345-350.
- Robaey, L., (2022). "Ohne Dolmetscher ist unsere Arbeit hoffnungslos". Eine explorative Studie zum Sozialdolmetschen im OCMW Gent. Masterproef Tolken Universiteit Gent, <https://www.scriptiebank.be/sites/default/files/thesis/2022-09/Masterproef.pdf>.
- Roels, B., Seghers, M., De Bisschop, B., Slembrouck, S., Van Avermaet, P., & Van Herreweghe, M. (2013). *Onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen*. Universiteit Gent, <https://biblio.ugent.be/publication/4352810>.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. New York: Longman.
- Theys, L., Wermuth, C., Hsieh, E., Krystallidou, D., Pype, P., & Salaets, H. (2022). Doctors, Patients, and Interpreters' Views on the Co-Construction of Empathic Communication in Interpreter-Mediated Consultations: A Qualitative Content Analysis of Video Stimulated Recall Interviews. *Qualitative health research*, 32(12), 1843–1857.

Laura Robaey studeerde in 2022 af als Master of Arts in het tolken (Frans-Duits) aan de universiteit van Gent. Voor haar masterthesis spitste ze zich toe op het sociaal tolken in het OCMW. Ook na haar masterproef wil ze bijdrages blijven leveren binnen tolkonderzoek.

e-mail: laura.robaey@gmail.com

Dr. Jelena Vranjes is een postdoctoraal onderzoeker met een BOF-mandaat in de vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie. Haar onderzoeksinteresses omvatten tolken, gespreksanalyse, multimodaliteit in menselijke interactie en de impact van context en technologie op getolkte gesprekken. Ze gebruikt geavanceerde empirische methoden, zoals eye-tracking, om een beter inzicht te krijgen in de multimodale dynamiek van tolk-gemedieerde gesprekken.

e-mail: jelena.vranjes@ugent.be

Dr. Carolin Benzing is verbonden aan de vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie van de Universiteit Gent als assistente in de afdeling Duits. Met een doctoraatsbeurs van de Stiftung für Bildung und Wissenschaft begon ze aan haar proefschrift in de Duitse Letterkunde en in 2014 promoveerde zij aan de Universiteit Gent. Van 2010-2016 was zij DAAD-lector voor België. Ze geeft les in de bacheloropleiding en in de masteropleiding tolken.

e-mail: carolin.benzing@ugent.be