

Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening

July De Wilde
Henri Naeyaert

Onderzoeksrapport, november 2020
In opdracht van het Agentschap Inburgering & Integratie



Voorwoord

Dit rapport behelst het onderzoek dat door leden van de onderzoeksgroep MULTIPLES, Universiteit Gent, tussen augustus en november 2020 werd gevoerd naar de inzet van taalhulpen tijdens getolkte gesprekken in diverse sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van en in nauwe samenwerking met de dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie en Inburgering, die instond voor het verzamelen en aanleveren van de data. Het hier uitgevoerde onderzoek kadert in een vervolgonderzoek van het *Project Aanvullend aanbod tolken*, een onderzoek dat liep van januari 2018 tot eind december 2019 en dat de haalbaarheid en wenselijkheid onderzocht om ook taalhulpen of aspirant-tolken in te zetten in de dienstverlening, op zo'n manier dat dat nooit de kwaliteit van de dienstverlening ondermijnt (De Wilde en van Hest 2020). De piste om, indien haalbaar en kwaliteitsvol, ook taalhulpen in te zetten was gegroeid uit de vaststelling dat het aantal beschikbare gecertificeerde sociaal tolken lang niet altijd volstaat om aan de gestegen vraag naar communicatieondersteuning in de openbare dienstverlening te voldoen (zie het onderzoeksrapport van Rillof, Fernando & Van Poucke 2020). Uit dat eerdere onderzoek bleek dat het inzetten van taalhulpen niet zonder risico's is: ontoereikende taalkennis, onvolledig tolken, ongepaste rolinvulling met gevolgen voor de neutraliteit, onderontwikkeld deontologisch bewustzijn zijn enkele van de voornaamste vastgestelde tekortkomingen. Tegelijkertijd bood het eerdere onderzoek pistes om de haalbaarheid van het inzetten van taalhulpen *in bepaalde contexten en onder bepaalde voorwaarden* verder te onderzoeken.

Iedere onderzoeker droomt ervan dat onderzoeksvaststellingen bijdragen tot verdere uitbouw en optimalisering van de praktijk. Wij waren dan ook verheugd dat enkele aanbevelingen uit het eerdere rapport relatief snel werden geïmplementeerd in de trainingsmodule die in het eerste jaardeel van 2020 voor de deelnemende taalhulpen van het *Project Taalhulpen West-Vlaanderen* werd georganiseerd en van wie we de praktijk hier, in dit onderzoek, analyseren. Net doordat er een directe link is tussen beide onderzoeksopdrachten zullen we, waar relevant en nuttig, terugkoppelen en/of verwijzen naar elementen uit het vorige onderzoeksrapport (De Wilde en van Hest 2020).

We danken het Agentschap Integratie en Inburgering, en in het bijzonder onze twee aanspreekpunten Lies Van Poucke en Pascal Rillof, voor het vertrouwen, de constructieve dialoog en de transparante werkwijze gedurende het onderzoeksproces. We danken ook de deelnemers zelf: de dienstverleners, taalhulpen en simulatiecliënten die bereid waren om ons te laten meekijken naar hun praktijk. Het vergt moed, en vooral, het toont hun vertrouwen in gedetailleerde observatie en reflectie als motor van professionalisering.

July De Wilde en Henri Naeyaert

Verbonden aan de onderzoeksgroep MULTIPLES van de Universiteit Gent, november 2020

Inhoud

VOORWOORD	1
1 INLEIDING: DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEKSPROJECT EN ONDERZOEKSVRAGEN	3
2 DATASET EN GEOBSERVEERDE CONTEXTEN	5
3 METHODOLOGIE	8
3.1 Dataverzameling en transcripties.....	8
3.2 Data-analyse	8
4 ANALYSE	11
4.1 Holistische evaluatie.....	11
4.2 Gesprekscontext	12
4.3 Conversationele interactie	13
4.4 Notities nemen	16
4.5 Deontologie.....	17
4.5.1 Positionering.....	17
4.5.2 Verwijzen naar principes van de deontologische code.....	18
4.5.3 Niet-terugkoppelingen	21
4.5.4 Non-renditions	23
4.5.5 Rolinvulling.....	26
4.6. Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid.....	26
4.6.1 Weglatingen.....	29
4.6.2 Nuances.....	33
4.6.3 Toevoegingen	36
4.6.4 Foute weergave	38
4.6.5 Zero transfer	41
4.7. Taalbeheersing Nederlands.....	43
5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	47
6 REFERENTIES	51

1 Inleiding: doelstelling van het onderzoeksproject en onderzoeksvragen

Dit onderzoek rapporteert over een kwalitatieve analyse van drie getolkte gesprekken in twee sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Het doel van dit onderzoek is om een analyse te maken van de kwaliteit van de communicatie tijdens gesprekken die door taalhulpen worden getolkt. Dat gebeurt op basis van een kwalitatieve analyse van dienstverleningsgesprekken tussen dienstverleners en cliënten (zie Dataset en geobserveerde contexten), die getolkt worden door taalhulpen.

Taalhulpen (in andere contexten ook wel hulp- of aspirant-tolken genoemd) zijn tolken die het certificaat sociaal tolken (nog) niet hebben gehaald en (nog) niet zijn opgenomen in het Vlaams Register voor Sociaal tolken, het centraal gegevensbestand van gecertificeerde sociaal tolken, beheerd door het Agentschap Integratie en Inburgering.

Het onderzoek kadert in het ruimere *Project Taalhulpen West-Vlaanderen* van het Agentschap integratie en Inburgering (AGII), dat als vervolgproject fungeert van het *Project Aanvullend aanbod tolken* (kalenderjaren 2018-2019). Op basis van de conclusies en de aanbevelingen uit het eerdere project, heeft AGII haar opleiding voor taalhulpen in het *Project Taalhulpen West-Vlaanderen* in het voorjaar 2020 gedeeltelijk aangepast. De drie gesprekken waarover we in dit onderzoek rapporteren, worden getolkt door taalhulpen die deze vernieuwde opleiding genoten. Doorgevoerde wijzigingen in de opleiding van het AGII hebben betrekking op de instapcondities voor taalhulpen: zo moesten alle deelnemende taalhulpen minimum een B2-niveau in het Nederlands kunnen voorleggen, wat werd gemeten via een instaptoets die door AGII werd opgesteld en afgenomen. Naast een strengere taalscreening van de kandidaten werd ook de duur en de inhoud van de opleiding aangepast en werd explicieter ingegaan op aspecten die in het rapport De Wilde & van Hest (2020) als problematisch werden aangestipt. Zo werd de rol van de tolk als neutrale deelnemer aan het gesprek sterk benadrukt in de opleiding. Ook het aanleren van de deontologische introductie nam een belangrijke plaats in. De taalhulpen oefenden daarnaast actief op het aanleren van strategieën die toelaten het principe van volledigheid en accuraatheid bij het tolken zo goed mogelijk te (kunnen) respecteren en hanteren. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld aan een gesprekspartner vragen om herhaling of verzoeken om de informatie in kortere beurten mee te delen. Op notitietechniek werd, wegens tijdsgebrek, niet getraind tijdens de opleiding. Wel werd aan de cursisten het nut ervan voor specifieke doeleinden of in specifieke delen van het gesprek sterk benadrukt, zoals bijvoorbeeld bij het noteren van eigennamen, data of telefoonnummers.

De getolkte gesprekken vinden plaats in twee verschillende sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Net zoals in het vorige onderzoek (De Wilde & van Hest, 2020), worden de opgenomen gesprekken micro-analytisch ontleed om zo de kwaliteit van de getolkte communicatie tussen dienstverlener en cliënt te beoordelen. We hanteren hierbij een mixed-method approach waarbij een prioritair kwalitatieve benadering wordt gecombineerd met een kwantitatieve verwerking van de geobserveerde fenomenen. Bij de evaluatie nemen we verschillende factoren in overweging die een invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de geleverde tolkprestatie. Deze factoren houden verband met:

1. de context van het gesprek: Waar wordt getolkt? Hoeveel gesprekspartners zijn er? Welke rol hebben zij? Wat is het doel van het gesprek?
2. de inhoud van het gesprek: complexiteit, gevoeligheid van de besproken onderwerpen, hoeveelheid informatie, type informatie;
3. de structuur van het gesprek: gespreksverloop en -opbouw (bijv. opvolging van meerdere gespreksonderwerpen), conversationele interactie tussen gespreksdeelnemers (bijv. onderbrekingen, overlappingsen), lengte van de beurten;
4. de tolktechniek en -vaardigheid: ondersteunende technieken van het gesprekstolken (geheugen, reproductie), aantekeningen en notities nemen;
5. de deontologie van de taalhulp / tolk¹: bewaken van neutraliteit, transparantie (bijv. terugkoppelen aan de andere partij na een niet te vermijden onderonsje), professionele houding (bijv. toelichten deontologische principes bij aanvang van het gesprek);
6. de taal: beheersing van het Nederlands of de vreemde taal. Dit kan betrekking hebben op alle gespreksdeelnemers: taalhulp, dienstverlener én anderstalige gesprekspartner.

Bedoeling van de detailanalyse van deze factoren is om empirisch gefundeerde antwoorden te bieden op de volgende onderzoeksvragen:

- Zijn er risico's voor de kwaliteit van het dienstverleningsgesprek bij het inschakelen van taalhulpen? Zo ja, welke?
- Zijn deze risico's te linken aan een of meerdere bovenvermelde factoren (1-6): context van het gesprek, inhoud van het gesprek, structuur van het gesprek, tolktechniek en -vaardigheid, tolkdeontologie, taalbeheersing van de gespreksdeelnemers?
- Hebben de wijzigingen in de training voor taalhulpen een invloed op de prestaties van de taalhulpen, vergeleken met de prestaties in het onderzoek van De Wilde & Van Hest (2020)?

Tot slot, enkele praktische noten: in dit rapport verwijzen we naar elk van de gesprekken en taalhulpen aan de hand van een letter gecombineerd met een nummer, waarbij G staat voor 'gesprek' en T voor 'taalhulp' (zie bijlage 1 voor een geanonimiseerde overzichtstabel). Om de tekst zo leesbaar mogelijk te houden, specificeren we de sociale identiteit van de deelnemers niet altijd en hanteren we de neutrale benamingen *dienstverlener* en *cliënt* als overkoepelende termen.

¹ Gelet op de aard van deze opdracht hanteren we als benchmark bij het beoordelen van deze criteria de deontologische code voor sociaal tolken: https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

2 Dataset en geobserveerde contexten

De onderhavige analyse gebeurde op basis van drie gesprekken. Deze gesprekken vonden plaats in voorzieningen in twee West-Vlaamse steden die deelnamen aan het *Project voor Taalhulpen West-Vlaanderen*. De drie gesprekken, die dateren van juli 2020, werden ingepland, geobserveerd en (op beeld en audio) opgenomen door medewerkers van AGII. Ook de transcripties van de Nederlandstalige delen van het gesprek werden door AGII-medewerkers uitgevoerd. Met het oog op vergelijking gebruikten we daarbij exact dezelfde transcriptiesoftware en -conventies als die uit het eerdere onderzoek/rapport.

De totale duur van de opnames bedraagt 1 uur 57 minuten en 9 seconden, met een gemiddelde duur per gesprek van 38 minuten en 55 seconden. Het kortste gesprek duurt 33 minuten en 51 seconden, terwijl het langste gesprek 46 minuten en 30 seconden duurt. Bij twee van de drie gesprekken gaat het om een tolk ter plekke. Een derde gesprek vond online plaats, deels als gevolg van de strengere COVID-19 voorzorgsmaatregelen die op dat moment van kracht waren. De opnames van de gesprekken met een tolk ter plekke gebeurden met een camera op statief nadat alle gespreksdeelnemers toelichting over het project hadden gekregen en een geïnformeerde toestemming hadden ondertekend. Voor het online gesprek werd, opnieuw na het verlenen van geïnformeerde toestemming, een opname gemaakt van het videogesprek.

In tegenstelling tot het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020), waar de dataverzameling in een natuurlijke omgeving gebeurde, werden de gesprekken die we in dit rapport analyseren volgens een quasi-experimentele opzet verzameld (Liu, 2011). Bij experimenteel onderzoek grijpen we opzettelijk in in de geobserveerde situatie of natuurlijke gang van zaken om een bepaald kenmerk voor onderzoek te isoleren en, waar mogelijk, andere factoren die niet relevant zijn voor het onderzoek te elimineren. In (gespreks)tolkonderzoek is het, vooral door eigenheden aan de onderzoekspopulatie (beperkt in aantal en heterogeen qua samenstelling), onmogelijk om alle factoren strikt te controleren en zo elke verandering die wordt waargenomen, ondubbelzinnig toe te schrijven aan een bepaalde onafhankelijke factor. Vandaar dat we in tolkonderzoek, ook hier, veeleer een quasi-experimentele benadering hanteren (Liu, 2011).

Onze beslissing om een quasi-experimentele aanpak te hanteren werd ingegeven door zowel praktische als wetenschappelijke overwegingen. Praktisch: bij een voorzichtige heropstart van de dienstverlening na een volledige lockdown van meerdere weken in het kader van de COVID-19 pandemie, was een observatie of opname ter plekke niet altijd makkelijk in te passen in de (herziene) werking van de dienstverlening. Wetenschappelijk: een quasi-experimentele opzet bood het voordeel om enkele aanbevelingen uit het onderzoek De Wilde en van Hest (2020) te implementeren via wijzigingen in het onderzoeksdesign en het observeren van mogelijke effecten van die wijzigingen op de kwaliteit van de getolkte interacties. We raadden in De Wilde en van Hest (2020) aan om taal hulpen te laten professionaliseren in veilige, niet té uitdagende leeromgevingen, zoals bijv. routineuze, sterk voorgestructureerde en enigszins voorspelbare gesprekken over niet delicate onderwerpen. We concretiseerden deze aanbeveling in het huidige onderzoek door te werken met een vooraf vastgelegd gespreksonderwerp en duidelijke instructies aan de dienstverleners in verband met het inhoudelijke verloop van de gesprekken. De quasi-experimentele opzet liet ook toe

om sterk gelijkaardige gesprekssituaties te creëren en daardoor de vergelijking tussen de verschillende gesprekken te vergemakkelijken, iets wat in De Wilde en van Hest (2020) door de grote heterogeniteit in het aangeleverde corpus niet eenvoudig bleek.

Samengevat, in dit onderzoek grepen we in op het niveau van observatiesetting, gesprek en deelnemer:

- (1) Observatiesetting: de gesprekken vonden plaats in een speciaal daarvoor ingerichte ruimte en niet in de natuurlijke omgeving waar de dienstverlening plaatsvindt onder normale omstandigheden (bijv. een kantoor van een dagopvang, een leslokaal in een school, enz.)
- (2) Deelnemers: de cliënt is geen authentieke dienstverzoeker maar speelt een rol. Belangrijke verschillen met een authentieke cliënt zijn dat hij de rol vervult op basis van voorafgaande toelichtingen of instructies én dat hij ook zelf kennis heeft van het Nederlands. De deelnemende dienstverlener voert een gesprek zoals hij dat gewoonlijk zou doen en ook de taalhelp handelt zoals hij dat in een authentiek gesprek zou doen. Zowel dienstverlener als taalhelp zijn op de hoogte van hun deelname aan het onderzoek en van het feit dat de cliënt een rol speelt.
- (3) Complexiteit gesprek: dienstverleners kregen via een open script instructies in verband met de gesprekscomplexiteit en de duur van de beurten. Aan de dienstverlener werd gevraagd om een voorgestructureerd, weinig complex gesprek te voeren waarbij van de cliënt slechts een beperkte input wordt verwacht, zoals bijv. bij een intakegesprek of het overlopen van een huishoudreglement. De beslissing om te focussen op dat soort gesprekken bouwt verder op de aanbeveling van De Wilde & van Hest (2020) die aangaven dat weinig ervaren taalhulpen best niet ingezet worden bij complexe gesprekken, delicate onderwerpen of een multiparty-opstelling (d.w.z. met meer dan drie gespreksdeelnemers). Om zich voor te bereiden op het gesprek consulteerden de taalhulpen in dit onderzoek een infofiche met een beknopte toelichting over het verloop van wat een 'typisch' gesprek is in die context en van mogelijke uitdagingen die kunnen worden verwacht binnen dat type dienstverlening. Daarnaast werd aan de dienstverlener ook gevraagd om de beurtlengte te beperken. De dienstverlener en (fictieve) cliënt kregen tot slot ook expliciete instructies over het invoegen van een of meer deontologische uitdagingen om na te gaan hoe de taalhelp hierop reageert: dat ging dan bijvoorbeeld om het invoegen van een persoonlijke aanspreking van de tolk, of de tolk alleen laten met de cliënt.

De drie geobserveerde gesprekken uit dit onderzoek vinden plaats in de sector van huisvesting. In twee gevallen (G1 en G2) gaat het om gesprekken bij 'De Woonclub', een West-Vlaamse organisatie die mensen helpt te zoeken naar een betaalbare huurwoning. In het derde gesprek worden de huisregels van de LOI-woningen in een West-Vlaamse middelgrote gemeente overlopen. In elke opname is een andere tolk aan het werk: in twee van de drie gesprekken wordt naast het Nederlands Arabisch gesproken (G1 en G2), in het derde gesprek is dat Farsi (G3).

De twee gesprekken met een tolk ter plekke (G1 en G3) vinden plaats op dezelfde locatie en zijn klassiek triadisch: één dienstverlener, één anderstalige cliënt en één tolk. De gesprekspartners nemen telkens ook plaats in de triadische opstelling die verwacht wordt tijdens een tolk-gemedieerd gesprek. Dat gebeurt echter niet op initiatief van de gesprekspartners, maar op initiatief van de observator van AGII, die met het oog op de opname en technische opstelling de plekken toeweest.

Tijdens het videogesprek (G2) zijn er ook drie deelnemers aan het gesprek, maar van een klassiek triadische opstelling en infrastructuur is in die context uiteraard geen sprake².

De eerste twee gesprekken, in de context van 'De Woonclub', worden telkens geleid door dezelfde dienstverlener, al zijn de (fictieve) cliënten die een woning zoeken wel in beide gesprekken anders. Het gaat in beide gevallen om een kennismakingsgesprek (intake) waarin de persoonlijke gegevens van de cliënt en zijn of haar wensen of noden met betrekking tot wonen worden opgevraagd. In het gesprek wordt ook uitleg gegeven over de werking van de organisatie en het verloop van de toekomstige ontmoetingen. In het derde gesprek gaat de dienstverlener, een medewerker van het OCMW, in gesprek met een cliënt die de rol van een verzoeker om internationale bescherming opneemt. Opnieuw worden kort de persoonlijke gegevens van de cliënt opgevraagd, waarna de dienstverlener het huishoudelijke reglement van de LOI--woningen overloopt voor de nieuwe bewoner.

Zoals eerder vermeld, wordt bij geen enkel van de drie gesprekken veel input van de cliënt verwacht. In de eerste twee vraag-antwoordgesprekken gaat de dienstverlener – na een initiële fase waarin zij persoonlijke informatie opvraagt bij de cliënt – over tot het geven van algemene informatie over de werking van 'De Woonclub'. Ondanks een identieke gespreksopbouw in G1 en G2 – na een initiële toelichting over de doelen van de dienstverlening volgen vraag/antwoord sequenties om het dossier te vervolledigen waarna de dienstverlener de verdere stappen toelicht – merken we wel dat de cliënt uit G2 meer vragen stelt en beurten opeist (zie ook Gesprekscontext).

Tijdens het derde gesprek wordt nog minder input van de cliënt verwacht: het huishoudelijke reglement wordt overlopen waardoor het gesprek vooral in één enkele richting verloopt: info uit het Nederlands wordt naar de andere taal getolkt voor een cliënt die zich grotendeels receptief opstelt.

² Op het scherm tijdens de opname is ook een vierde venster te zien, dat van de AGII-observator die de opname regelt. Enkel de drie gesprekspartners hebben de camera ingeschakeld; de observator neemt niet deel aan het gesprek.

3 Methodologie

3.1 Dataverzameling en transcripties

We vermeldden reeds eerder dat de dataverzameling gebeurde door medewerkers van het AGII, in overleg met de onderzoekers. Net zoals in het vorige onderzoek gebeurde de kwantitatieve en kwalitatieve analyse van het corpus in twee cycli en werd dat proces technisch ondersteund door de software ELAN³. Eerst werden alle gesprekken geïmporteerd in het programma ELAN en daarna werd de transcriptie uitgevoerd. De Nederlandstalige delen van het gesprek werden getranscribeerd door medewerkers van AGII, de anderstalige delen werden door sociaal vertalers⁴ eerst getranscribeerd en op een afzonderlijke transcriptieregel terugvertaald naar het Nederlands voor verdere analyse (Baker, 2018). Bij het transcriberen werd een eenvoudig transcriptieprotocol gevolgd, waarin een beperkt aantal conventies met betrekking tot taal, gespreksorganisatie, prosodie, volume en specifieke instructies voor de niet Nederlandstalige delen werd gevolgd (zie bijlage 2 voor het transcriptieprotocol).

3.2 Data-analyse

Op verzoek van opdrachtgever AGII werd in dit onderzoek gewerkt volgens de analytische stappen zoals die in De Wilde & van Hest (2020) werden uitgevoerd. Concreet: na vervollediging van de transcriptie werden in een eerste verwerkingscyclus (augustus 2020) alle gesprekken geanalyseerd op basis van een richtinggevend annotatieschema dat bestaat uit negen hoofdcategorieën, in de ELAN-software *tiers* genaamd:

1. Actieverloop: het thematische verloop van een gesprek met vermelding van zowel gespreksfasen (bijv. openen gesprek, begroeting, afronden gesprek) als thema's (huidige woonst, reden van vertrek, regels in verband met bezoek, enz.). Doel is om relatief schematisch en chronologisch de overall-organisatie van een gesprek in kaart te brengen;
2. Notities: het nemen van notities en de duur ervan;
3. Deontologie: toelichting van of verwijzing naar een of meerdere principes uit de deontologische code;
4. Overlap: deelnemers spreken tegelijkertijd (op het einde van een beurt of binnenin een beurt);
5. Onderbrekingen: het niet respecteren van de beurt van de gesprekspartner;
6. Speech style: het sprekersgedrag van de primaire gesprekspartners en het sprekersperspectief gebruikt door de taalhulp (al dan niet gebruik van de ik-vorm)
7. Tolktransfer: inhoudelijke analyse van de getolkte informatie
8. Taalbeheersing Nederlands van de taalhulp
9. Potentiële uitdagingen die een obstakel vormen voor de taalhulp of een trigger vormen voor een verschuiving tussen originele en getolkte beurt.

³ ELAN is een computersoftware die de handmatige annotatie en transcriptie van audio- of video-opnames vergemakkelijkt. De software werd ontwikkeld door het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek, een Nederlands instituut voor wetenschappelijk onderzoek op het gebied van taal. ELAN kan gratis worden gedownload via het Max Planck Instituut, dat online ook uitgebreide ondersteuning bij de tool aanbiedt: <https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/download/>

⁴ De transcriptie van de anderstalige delen en de terugvertaling naar het Nederlands gebeurde via het AGII, dat instond voor de praktische organisatie en verloning hiervan.

Op elk van die tiers werden subcategorieën ingevoegd, wat manueel of, waar mogelijk, via een *controlled vocabulary* (CV) gebeurde. Het annoteren op een tier via CV betekent dat je niet handmatig de info invult, maar verplicht kiest uit een beperkte set van mogelijke annotatiewaarden. Annoteren via CVs beperkt de kans op manuele fouten (bijv. tikfouten) die problemen in een latere fase van dataverwerking kunnen veroorzaken (zie bijlage 3 voor een schematisch overzicht van de annotatiewaarden).

Net zoals bij het vorige onderzoek, gebeurde het annoteren per analytisch aandachtspunt of tier, d.w.z. dat de annotator meerdere malen het gesprek volledig afspeelde en in verschillende fasen 'tier per tier' analyseerde. De annotator startte telkens met de tier actieverloop, dan notitietechniek, deontologie en Nederlands om daarna pas interactiefenomenen (overlap en onderbrekingen) en spreekstijl te coderen. De transfer van de boodschap en potentiële uitdagingen werden pas in de laatste fase geannoteerd omdat men door de vorige annotatieronden al erg vertrouwd is met de inhoud en fasen van de gesprekken.

Gelet op de beperkte omvang van dit corpus werden alle gesprekken geannoteerd door één enkele projectmedewerker (junior niveau). Deze annotator was vertrouwd met de praktijk van en het onderzoek naar getolkte gesprekken, maar niet betrokken bij De Wilde en van Hest (2020). Vóór de start van het annoteren nam hij het annoteeschema en het vorige onderzoeksrapport grondig door. Op basis van die voorbereiding werd een eerste gesprek geannoteerd dat nadien zorgvuldig werd nagekeken door de projectcoördinator. De opmerkingen op die initiële annotatie leidden tot aanpassingen en op basis van die aangepaste inzichten werden dan de overige twee gesprekken ook geannoteerd. Interpretatieve dubbelzinnigheid en twijfels werden altijd aan de projectuitvoerder voorgelegd. Beslissingen over die dubbelzinnigheid en twijfels werden telkens op basis van consensus bereikt.

Na de eerste analytische cyclus werden alle gesprekken gerangschikt op basis van de kwaliteit van de tolkprestatie. Daarbij werd rekening gehouden met verschillende criteria gaande van de tolkomstandigheden en ingeschatte moeilijkheid van het gesprek (bijv. thema, online versus ter plekke, het onderbreken van de tolk door andere gesprekspartners) tot een inschatting van de professionele houding (vnl. respect van deontologie, adequate rolinvulling) en de transfer van de boodschap (bijv. foute weergaven, zero transfer, misverstanden en herstelwerk). We pasten hierbij onderzoekertriangulatie toe (Denzin, 1978⁵): de beoordeling gebeurde eerst afzonderlijk door de twee betrokken onderzoekers, daarna vond er overleg plaats en werd een consensus bereikt over een definitieve rangschikking. Parallel met deze tweede analyse- en reflectiefase gebeurde ter aanvulling van de kwalitatieve aanpak een kwantitatieve appreciatie van de tolkprestatie. Ter ondersteuning hiervoor gebruikten we twee ondersteunende tools: (1) de in ELAN ingebouwde annotatiestatistieken en (2) het rekenprogramma Excel voor het berekenen van die kwantitatieve gegevens die niet rechtstreeks uit ELAN te exporteren zijn of voor het verwerken van kwantitatieve gegevens voor meerdere of alle gesprekken samen, een functionaliteit die door ELAN slechts beperkt

⁵ Denzin (1978) onderscheidt vier typen triangulatie: bij datatriangulatie worden verschillende databronnen geconfronteerd, bij onderzoekertriangulatie zet men meerdere onderzoekers in, bij theorietriangulatie worden de data vanuit meerdere theoretische invalshoeken beschouwd en methodologische triangulatie slaat op het gebruik van meerdere methoden om één onderzoeksvraag te beantwoorden.

wordt aangeboden. In de rapportering die volgt nemen we, waar relevant, overzichtstabellen met cijfermateriaal op in het rapport; andere voegen we enkel in de bijlagen toe.

4 Analyse

4.1 Holistische evaluatie

Zoals eerder beschreven (zie Methodologie) werd tijdens de tweede reflectiefase een continuüm opgesteld waarbij de kwaliteit van de globale tolkprestatie werd ingeschaald van goed naar minder goed. Deze holistische evaluatie van de gesprekken gebeurde op basis van een globale appreciatie van de **tolkprestatie**, met als doorslaggevende criteria verschuivingen en fouten bij de reproductie van originele beurtten, vlotheid van de transfer en deontologisch bewustzijn. Bij deze rangschikking hielden we ook rekening met bemoeilijkende **omstandigheden** van de tolkprestatie, met name de tolkmodus (in situ versus videotolken). Andere bemoeilijkende omstandigheden, zoals bijvoorbeeld het aantal deelnemers of de moeilijkheidsgraad van het thema, speelden in de evaluatie geen rol: door het quasi-experimentele opzet van dit onderzoek gebeurden de drie geobserveerde gesprekken immers in een klassieke triadische opstelling en waren ook gespreksthema en gesprekscomplexiteit erg gelijklopend. Op basis van deze criteria rangschikken we de getolkte gesprekken als volgt, waarbij 1 staat voor meer garantie op een kwalitatieve tolkprestatie en 3 voor minder garantie hierop.

Rangschikking	Gesprek	Globale beoordeling van de tolkprestaties
1	G2	voldoende
2	G3	
3	G1	

Elk van de drie geanalyseerde tolkprestaties biedt zonder enige twijfel voldoende garanties op een kwaliteitsvolle dienstverlening. De kwaliteit van de vertolkingen is erg gelijkaardig: de drie taalhulpen zetten prestaties neer die qua kwaliteit eerder nauw bij elkaar aansluiten. Dat maakt het opstellen van een continuüm niet evident: nauwkeurige overwegingen werden gemaakt met betrekking tot het zwaarder doorwegen van bepaalde criteria boven andere, die als minder prioritair werden geklasseerd. In G2, bijvoorbeeld, vallen vaak relatief tot zeer lange stiltes, die de vlotheid en het natuurlijke verloop van het gesprek vaak erg tegenwerken. Het gesprek werd echter wel op de hoogste plaats qua kwaliteitsgarantie gezet, vanuit de overweging dat de tolkmodus (afstandstolken via video) uitdagender is voor startende tolken en daarom dit als criterium een zwaarder gewicht kreeg dan de vlotheid van het gesprek. Een bijkomende overweging die we hierbij maakten, maar niet empirisch kunnen hardmaken omdat we geen bijkomende bevraging deden (zoals bijv. een interview), is dat de lange stiltes ook veroorzaakt kunnen worden door technische problemen of vertragingen (zie Gesprekscontext voor de uitdagingen van afstandstolken via video). Een tweede criterium dat ertoe bijdraagt dat G2 als meest kwalitatief werd gerangschikt, is dat de deontologische interventies van de taalhulp volledig en accuraat waren. Op dat vlak presteerden beide andere taalhulpen net iets minder goed. G1 werd onderaan de rangschikking geplaatst. Het gesprek was gesimuleerd en de complexiteiten ervan herleid tot een strikt minimum (zie Dataset en geobserveerde contexten) en toch had de taalhulp het soms moeilijk om accuraat en adequaat op te treden. Op basis van de non-verbale en paralinguïstische communicatie leidden we af dat zenuwen en

onzekerheid hierin een belangrijke rol speelden en deze taalhelp daardoor een iets minder kwaliteitsvolle prestatie neerzette. Die zenuwen en onzekerheid worden mogelijk ook versterkt door de aanwezigheid van een camera en een observator achter de camera: T1 kijkt herhaaldelijk recht naar de camera, in het bijzonder wanneer ze naar haar woorden moet zoeken, of wanneer ze aan een gesprekspartner vraagt om te herformuleren omdat ze iets niet heeft begrepen.

In de gedetailleerde analyse die volgt, zoomen we in op afzonderlijke factoren die dit continuüm bepalen. We behandelen eerst de tolkstandigheden en staan kort stil bij de gesprekscontext (4.2). Daarna zoomen we in op drie elementen van de conversationele interactie (4.3). We bespreken ook kort notities als onderdeel van tolktechniek (4.4) alvorens in te haken op vijf factoren die verband houden met deontologie (4.5). De analyse van de getolkte boodschappen en het daarbij gehanteerde taalgebruik in het Nederlands komt als laatste aan bod (respectievelijk 4.6 & 4.7). Om de leesbaarheid te bevorderen, geven we bij de opsomming van geïsoleerde fragmenten enkel de Nederlandse terugvertaling mee als het gaat om een beurt in het Arabisch of in Farsi. Bij langere, gecontextualiseerde voorbeelden geven we zowel de originele beurten als terugvertaling.

4.2 Gesprekscontext

Door de quasi-experimentele opzet van de drie onderzochte gesprekken en de achterliggende motivering ervan (zie Dataset en geobserveerde gesprekken) zijn de gesprekken die we hier analyseren eerder **weinig complex en uitdagend**⁶. De tolkopdrachten gebeuren weliswaar in institutionele omgevingen met ongelijke machtsverhoudingen (de dienstverlener beschikt over meer info dan de cliënt, de dienstverlener leidt het gesprek) maar zonder dat de gesprekspartners sterk uiteenlopende of tegenstrijdige verwachtingen hebben. Ook qua gevoeligheid van de besproken thema's zijn deze gesprekken eerder weinig uitdagend: het gaat grotendeels om feitelijke informatie met betrekking tot woonnoden en verwachtingen (G1 en G2), of om de toelichting van een huishoudelijk reglement over wonen in een lokaal opleidingsinitiatief voor asielzoekers. Zoals we eerder al aangaven ligt bij alle gesprekken de gespreksleiding overduidelijk bij de dienstverlener en wordt van de cliënt slechts een beperkte input verwacht. Dat blijkt ook uit het relatieve gespreksaandeel van de cliënten: gemiddeld komen zij aan het woord gedurende 9,3% van het gesprek (zie Tabel 1), wat weinig is. G1 en G2 vormen een mix van **informerende-** en **vraaggesprekken** waarbij de dienstverlener de organisatie en werking toelicht en daarnaast een beperkt aantal vragen stelt aan de cliënt om met die input een dossier op te stellen. G3 daarentegen is uitsluitend **informerend** van aard: men overloopt het huishoudelijke reglement voor een tijdelijke woning voor asielzoekers in een lopende asielprocedure. De dienstverlener overloopt wat verwacht wordt van het gezin en welke sancties volgen als de regels niet worden nageleefd. Van de cliënt wordt in dit soort gesprekken weinig input verwacht, al is er uiteraard ruimte voor vragen en wordt daar ook actief naar gevraagd. Zo reageert de (fictieve) cliënt in G3 meerdere keren op de

⁶ We gaan hier niet meer in op factoren die de tolkprestatie en dus indirect ook de kwaliteit van het gesprek kunnen beïnvloeden (bijv. **complexiteit of gevoeligheid** van een gesprek, hoeveelheid en type uitgewisselde informatie, **doelgroep** en **aantal** gesprekspartners, **machtsverhoudingen** en institutionele rollen van de gespreksdeelnemers), maar verwijzen daarvoor naar het vorige rapport (De Wilde en van Hest, 2020).

toelichtingen van de dienstverlener: hij vraagt meer uitleg over de mogelijkheid tot een meerdaagse afwezigheid, het ontvangen van bezoek in de LOI-woning, een opbergplaats voor een fiets, enz.

[Tabel 1: Gespreksaandeel van de cliënt]

Gesprek	Aandeel van de niet Nederlandstalige cliënt uitgedrukt ten opzichte van totale duur
G1	8,53%
G2	13,9%
G3	5,69%
Gemiddeld	9,39%

De gespreksthema's van deze tolkopdrachten zijn dus relatief eenvoudig, de complexiteit erg beperkt. Een belangrijke opmerking daarbij is dat het afstandstolken via video in G2 wel een bijkomende uitdaging inhoudt. De gespecialiseerde literatuur over afstandstolken rapporteert bijvoorbeeld snellere vermoeidheidssyndromen (Braun, 2013) alsook hogere stress en onzekerheid bij tolken omdat zij de non-verbale communicatie van de andere partijen minder goed kunnen vatten op afstand en daardoor grotere inspanningen moeten leveren om informatie te verwerken (Moser-Mercer, 2005). Videotolken gaat trouwens ook vaker gepaard met technische tekortkomingen die een invloed kunnen hebben op het gespreksmanagement (Amato, Spinolo & González Rodriguez, 2018). Kwalitatieve analyses van tolkprestaties tonen ook moeilijkheden qua lexicale activering en een tendens tot oververtalen wanneer zich begripsproblemen voordoen, of ook het gebruik van toevoegingen om de "aanwezigheid" te verhogen (Braun, 2016)⁷.

4.3 Conversationele interactie

We nemen in de rapportering ook twee factoren op die verband houden met de conversationele interactie tussen gespreksdeelnemers: onderbrekingen en overlap. In navolging van Schegloff (2007) beschouwen we onderbrekingen als interventies van een gesprekspartner die ertoe leiden dat een andere gesprekspartner, die voordien aan het woord was, de eigen beurt moet onderbreken ten voordele van de onderbrekende gesprekspartner. Onderbrekingen kunnen allerlei redenen hebben en zijn soms gerechtvaardigd, maar soms ook niet. In institutionele settings geven onderbrekingen vaak aanwijzingen over de verschillen in machtsverhoudingen tussen gespreksdeelnemers: zo kan een rechercheur tijdens een verhoor een verdachte onderbreken om bijkomende vragen te stellen, maar is het minder, of zelfs helemaal niet institutioneel geoorloofd dat de verdachte de rechercheur onderbreekt.

In de hier geobserveerde gesprekken **onderbreken** de gesprekspartners elkaar gemiddeld 8,3 keer per gesprek, wat weinig is. Van de drie gespreksdeelnemers onderbreekt de taalhulp het meest frequent (17 keer over alle gesprekken heen) de andere gesprekspartners. De dienstverlener onderbreekt sporadisch de taalhulp (6 keer), maar niet een keer de gesprekspartner, wat niet onverwacht is aangezien de cliënt slechts een zeer beperkte input heeft in dit gesprek. Er is met

⁷ Net die bijkomende uitdaging in G2 was een doorslaggevend criterium bij de globale evaluatie van dit gesprek en de rangschikking die we opstelden (zie Holistische evaluatie).

andere woorden minder kans om hem te onderbreken. De cliënt zelf, tot slot, onderbreekt over alle gesprekken heen slechts 2 keer de andere: 1 keer de dienstverlener en 1 keer de taalhulp. Tabel 2 toont het aantal onderbrekingen per gesprek. Voor een detailweergave per gesprek van welke gesprekspartner wie onderbreekt en hoe vaak dit gebeurt, verwijzen we naar bijlage 4.

[Tabel 2: Aantal onderbrekingen absoluut uitgedrukt]

Gesprek	Aantal onderbrekingen absoluut uitgedrukt (geen onderscheid volgens deelnemers)
G1	12
G2	10
G3	3
Gemiddeld	8,3

Onderbrekingen vanwege de taalhulpen gebeuren altijd om interactioneel werk te vervullen (Wadensjö, 1998), zoals het vragen om een pauze om te kunnen tolken (6 keer), of om een herhaling. Opvallend is dat alle taalhulpen, ook T2 die via video werkt, gespreksmanagement uitvoeren via non-verbale communicatie: een half opgestoken hand, een blik of een veranderende houding van het bovenlichaam zijn soms voldoende om aan de gesprekspartner duidelijk te maken dat de beurt te lang wordt of een woord niet werd begrepen.

Naast onderbrekingen observeren we ook **overlaps** (Schegloff, 2007). *Reactive tokens* of kleine woordjes zoals “aha”, “jaja”, “hmm” die door een gesprekspartner worden geuit tijdens de beurt van een andere, werden niet geannoteerd. Dit soort kleine, en vaak monosyllabische, tekens hebben een gespreksondersteunende en interpersoonlijke functie: de spreker drukt daarmee bijvoorbeeld begrip, luisterbereidheid of betrokkenheid uit. *Turn final overlap* (Schegloff, 2007) werd wel geannoteerd: een gesprekspartner leidt af - op basis van intonatie, inhoud of grammaticale eigenschappen van de uiting - dat een ander bijna aan het einde van de beurt is en begint reeds te praten of tolken. Er ontstaat daarop een korte overlap die niet problematisch is, er wordt nog heel even simultaan gepraat (= overlap), waarna de persoon die de beurt overneemt het gesprek verderzet. In plaats van op het einde van de beurt, kan een gelijkaardige overlap ook binnen een beurt voorkomen. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de tolk start met tolken maar merkt dat een primaire spreker de beurt toch nog niet wil afgeven. Na kort simultaan te hebben getolkt (= overlap), stopt de tolk met praten en de primaire gesprekspartner gaat door (= hij heeft zijn beurt dus niet willen afgeven). Dat kan ook andersom gebeuren: de tolk is reeds aan het tolken maar een primaire spreker voegt nog snel iets toe, de tolk onderbreekt zijn beurt niet en tolkt verder met inbegrip van het element dat door de primaire spreker nadien nog werd toegevoegd. Tabel 3 toont het aantal overlaps per gesprek. Voor een overzicht van welke gesprekspartner wie en hoe vaak overlapt per gesprek, verwijzen we naar bijlage 4.

[Tabel 3: Aantal overlaps absoluut en relatief uitgedrukt]

Gesprek	Aantal overlaps absoluut uitgedrukt	Aantal overlaps relatief uitgedrukt per 5 minuten
G1	41	6,06
G2	31	3,33
G3	30	4,07
Gemiddeld	34	4,48

In geen van de gesprekken ligt het aantal overlaps hoog. Elk van deze taalhulpen voert een eerder klassieke vorm van gesprekstolken uit, wat binnen deze context gebruikelijk is. Daarmee bedoelen we dat er bijvoorbeeld nooit wordt overgegaan op simultaan (fluister)tolken en de taalhulpen nagenoeg altijd netjes wachten tot een gesprekspartner de beurt heeft afgewerkt. Bovendien, door het type gesprek blijft de (verwachte en reële) input van de anderstalige gesprekspartners relatief beperkt (zie Gesprekscontext). Een andere verklarende factor voor de weinig frequente overlap is dat er geen enkele multiparty-opstelling voorkomt in dit corpus, wat de kans op een strakker gespreksverloop en dus ook het uitblijven van overlap vergroot. Tot slot, dat G2 het gesprek is waar gemiddeld het laagst aantal overlaps voorkomt (3,3 per vijf minuten gesprek), verwondert geenszins: in een videogesprek is het technisch net iets moeilijker om een overlap te realiseren.

Ook de manier waarop de gespreksdeelnemers zich communicatief tot elkaar verhouden, werd geobserveerd: spreken de primaire gesprekspartners elkaar rechtstreeks of onrechtstreeks aan? En als ze elkaar niet rechtstreeks aanspreken, voegen ze daar dan ook een *verbum dicendi* aan toe in de trend van 'vraag eens aan mevrouw hoe lang het contract loopt' (reported speech). Specifiek voor de taalhulp: gebruikt hij of zij systematisch de ik-vorm zoals de richtlijnen voorschrijven?

In de onderzochte gesprekken houden de taalhulpen zich nagenoeg altijd aan de ik-vorm: T1 en T3 doen dat elk eenmaal niet. Dat T1 zichzelf onmiddellijk corrigeert en de zin herhaalt in de ik-vorm toont trouwens hoe alert ze is. De beurten waarbij de eerste en derde persoon gemengd voorkomen, of waarbij een reported speech wordt gebruikt, zijn op 1 keer na altijd gerechtvaardigd. Typisch gebeurt dat na een terugkoppeling voor de andere gesprekspartner, wanneer bijvoorbeeld na een verzoek tot verduidelijking eerst transparant hierover wordt teruggekoppeld en nadien pas de informatie wordt getolkt.

De dienstverlener in G1 spreekt toch nog relatief vaak *over* de cliënt (derde persoon) in plaats van zich te richten *tot* de cliënt (31 keer indirect t.g.o. 65 keer direct in G1). Opvallend: in G2, waarbij we dezelfde dienstverlener observeren, gebeurt dat nagenoeg niet: slechts 3 keer gebruikt zij een indirecte aanspreking wanneer ze zich tot de cliënt richt. Of dit verband houdt met de tolkmodus (afstandstolken via video in G2 ten opzichte van ter plekke tolken in G1) of aan andere factoren kan worden toegeschreven (bijv. een snelle aanpassing na een opmerking of tip hierover) kan hier niet worden bevestigd. In ieder geval geldt: T1 bleef, op 1 keer na, systematisch tolken in de ik-vorm, ook wanneer de dienstverlener de cliënt niet rechtstreeks aansprak, wat bijna 1 op de 2 keer gebeurde. Op zich is dat een knappe prestatie voor een starter.

4.4 Notities nemen

Er bestaat in de literatuur geen consensus over welke de meest adequate strategieën voor notities zijn, hoeveel men moet noteren, welke symbolen daarbij best gebruikt worden en of dit idealiter gebeurt in de bron- dan wel de doeltaal. Ondanks het gebrek aan consensus, bestaan er enkele conclusies op basis van empirisch onderzoek. Dam (2007) bijvoorbeeld concludeert dat de kwaliteit van het consecutief tolkwerk gebaat is bij het maken van veel notities, het gebruik van afkortingen en het gebruik van veel doeltaalelementen.

Of notities nemen een invloed heeft op de kwaliteit van het tolken, kan uit de geobserveerde gesprekken niet eenduidig worden afgeleid, al valt wel op dat de taalhelp die het laagst gerangschikt werd, op één keer na niets noteert terwijl de andere twee dat wel relatief vaak doen (zie Tabel 4). Belangrijk is mee te geven dat tijdens de vorming van AGII in 2020 geen expliciete aandacht ging naar notitietechnieken. In tegenstelling tot de vorming uit 2019, koos men er in 2020 voor om notitietechniek niet te doceren. De achterliggende motivatie was tweërlei: (1) notitietechniek is een vaardigheid die over een langere periode moet worden ingeoeffend, wat minder strookt met het kortere formaat van de AGII-opleiding; (2) de tijd die vrijkomt door notitietechniek niet te doceren, biedt kansen voor het verdiepend aanbieden van andere kennis, technieken en vaardigheden. Met die belangrijke info moeten we rekening houden bij de bespreking van wie wanneer noteert: we mogen er niet van uitgaan dat alle geobserveerde taalhulpen minimale competenties inzake notitievaardigheden hebben kunnen verwerven.

[Tabel 4: Aantal keer dat notities worden genomen tijdens het gesprek]

	Gesprek	Notities: aantal
1	G1	1
2	G2 ⁸	60
3	G3	62

Alle taalhulpen die in dit corpus geobserveerd worden, hebben tijdens het getolkte gesprek een notitieboekje bij. Tijdens de vernieuwde training is notitietechniek niet aangeleerd, maar de taalhulpen werd wel gezegd dat het noteren van punctuele inhoudselementen zoals bijvoorbeeld namen, telefoonnummers, cijfers en bedragen wel interessant kan zijn. Dat verklaart mogelijk waarom alle taalhulpen een notitieboekje bij hebben. Maar, zoals ook uit de tabel duidelijk blijkt: slechts twee van de drie taalhulpen gebruikt het notitieschriftje ook regelmatig. De eerste taalhelp neemt slechts eenmaal tijdens het gesprek een notitie, namelijk als de cliënt haar gsm-nummer vermeldt. De overige twee taalhulpen (G2 en G3) nemen ongeveer evenveel notities. Zoomen we

⁸ Een methodologische opmerking bij de annotaties van notities: G2 verloopt, zoals al meerdere keren vermeld is, online. Dat betekent dat die taalhelp niet volledig in beeld komt en we dus onmogelijk met honderd procent zekerheid kunnen afleiden dat de taalhelp aan het noteren is. De inschatting dat de taalhelp effectief noteert, gebeurde op basis van een nauwkeurige analyse van het stiltepatroon en pauzeergedrag, de positie van het gelaat en het bovenlichaam (voorover gebogen versus rechtop), en de blikrichting (recht naar het scherm versus naar beneden) van de taalhelp (zie bijv. G2, 00:29:37).

hierop in, dan merken we dat het bij G2 zeven keer en bij G3 vier keer gaat om het noteren van persoonlijke gegevens van de cliënt (de naam, een telefoonnummer, een woonplaats of een land van herkomst). Naast dat soort notities, die tijdens de training aangemoedigd werden, nemen beide taalhulpen ook heel wat notities wanneer het niet gaat om dergelijke gegevens. Zij lijken dus eerder te neigen naar een vorm van systematische notitienamen. Bij de derde taalhulp (58) ligt het aantal notities dat niet gericht lijkt te zijn op het noteren van de persoonlijke gegevens lichtjes hoger dan bij de tweede taalhulp (53). Het gespreksaandeel van de cliënt in het tweede gesprek ligt hoger dan in het derde gesprek, en ook het aantal notities terwijl de cliënt spreekt ligt hoger in het tweede gesprek (16) vergeleken met het derde gesprek (4). De derde taalhulp neemt bij bijna elke beurt van de dienstverlener notities, terwijl T2 enkel notities neemt bij langere beurten van de dienstverlener.

4.5 Deontologie

In dit onderdeel bespreken we vijf factoren die verband houden met de deontologie zoals die wordt omschreven in de richtlijnen van het Agentschap Integratie en Inburgering. Die vijf factoren omvatten (1) de positionering, (2) het verwijzen naar principes van de deontologische code tijdens het tolken, (3) het (niet) terugkoppelen van onderonsjes, (4) tolkgeïnitieerde uitingen (*non-renditions*) en (5) de rolinvulling van de taalhulp.

4.5.1. Positionering

Bij aanvang van een getolkt gesprek wordt de tolk geacht de gespreksdeelnemers op de hoogte te brengen van zijn rol en verantwoordelijkheid. Naar die handeling wordt verwezen met de term ‘positionering’. In de deontologische richtlijnen is vastgelegd welke elementen de positionering moet bevatten:

“De tolk (...) introduceert zich bij aanvang van het gesprek als tolk aan de partijen en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit:

1. Ik ben de tolk Nederlands – Taal X.
2. Ik heb de plicht alles te tolken wat hier wordt gezegd.
3. Ik heb discretieplicht.
4. Ik ben onpartijdig.
5. Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.”⁹ (voor tolken in de ik-vorm en rechtstreeks aanspreken door de gesprekspartners, zie Conversatieve interactie).

In dit onderzoek beschouwen we vermelding van ‘geheimhoudingsplicht’ in plaats van ‘discretieplicht’ en ‘ik ben neutraal’ in plaats van ‘ik ben onpartijdig’ eveneens als conform de regels voor positionering.

We vermeldden eerder al dat tijdens de vernieuwde training voor taalhulpen extra gehamerd werd op het belang van een correcte en volledige positionering. Tijdens de training werd meer tijd genomen om die introductie eigen te maken en in te oefenen. In het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) werd dit immers aangestipt als een aandachtspunt. Uit de resultaten van het huidige

⁹ Agentschap Integratie & Inburgering (2017) Deontologische code van de sociaal tolk. Geraadpleegd via: https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

onderzoek blijkt dat die extra inspanning haar vruchten heeft afgeworpen. Alle taalhulpen die de vernieuwde training genoten, positioneren zich aan het begin van het gesprek en doen dat telkens volledig. Nochtans moet de taalhulp de ruimte die nodig is hiervoor opeisen: in elk van de drie gesprekken begint de dienstverlener onmiddellijk met het gesprek, maar onderbroken de taalhulpen om de positionering te kunnen uitvoeren. Niet alle taalhulpen doen dat even snel: T1 en T2 onderbreken de dienstverlener pas nadat deze laatste tien seconden gesproken heeft, T3 komt al tussen na een kleine seconde. Wat betreft de volgorde gebeurt de positionering bij alle drie op dezelfde manier: eerst positioneren ze zich voor de Nederlandstalige dienstverlener en vervolgens pas voor de anderstalige cliënt in de andere taal. Dat alle geobserveerde taalhulpen zich volledig positioneren, betekent niet dat ze dat allemaal even vlot doen. Een eerste, klein verschil bevindt zich tussen de verschillende talen: de totale duur, haperingen en korte stiltes tonen dat de drie tolken zich iets vlotter positioneren in de vreemde taal. Ten tweede verschilt de vlotheid van de positionering ook tussen de verschillende tolken onderling. T1 en T2 hebben respectievelijk 1 minuut, 11 seconden en 1 minuut, 24 seconden nodig om zich te positioneren in beide talen, terwijl T3 daarvoor minder dan de helft tijd voor nodig heeft: zij slaagt erin om zich volledig te positioneren in 32 seconden.

Tabel 5 geeft weer in welke gesprekken er een positionering is, of die al dan niet volledig is en hoe lang de volledige positionering duurt.

[Tabel 5: Positionering bij aanvang van het getolkte gesprek]

Gesprek	Positionering in het Nederlands volledig + duur	Positionering in de vreemde taal volledig + duur
G1	36,5 s	35 s
G2	42,9 s	41,4 s
G3	18,9 s	13,3 s

4.5.2. Verwijzen naar principes van de deontologische code

In het vervolg van de gesprekken stellen de cliënten en dienstverleners nu en dan handelingen die niet stroken met de deontologische code. Daaronder vallen bijvoorbeeld onrechtstreekse aansprekingen, waarbij in de indirecte rede gesproken wordt, of wanneer de dienstverlener de tolk alleen wil laten met de cliënt. In dit semi-experimentele onderzoek waren de dienstverleners en de (simulatie)cliënten voor aanvang van de gesprekken op de hoogte van het opzet van het onderzoek en werkten zij met een open script. In dat script stonden aanwijzingen voor de dienstverlener die enkele deontologische uitdagingen voor de tolk moest inbouwen in het handelen tijdens deze oefening. Zo werd aan de dienstverleners gevraagd om in het rollenspel aan te geven dat ze even de ruimte zouden verlaten om een document te halen in een andere ruimte. Op die manier wilden de organisatoren de reactie van de taalhulpen hierop observeren. Ook in G2, met een videotolk in plaats van een tolk ter plekke, gebeurde dit. Ook aan de (simulatie) cliënt werd gevraagd om indien mogelijk ook de taalhulp voor een deontologische uitdaging te plaatsen, door de taalhulp bijvoorbeeld rechtstreeks aan te spreken en een persoonlijke vraag te stellen.

Idealiter reageert een taalhelp op een deontologische uitdaging met een verwijzing naar de deontologische code. Ook op die verwijzingen naar de deontologische code werd tijdens de vernieuwde training voor taalhulpen extra geoefend. Een andere reden waarvoor een taalhelp naar de deontologische code kan verwijzen, is als ze zelf om extra informatie gevraagd hebben aan een van de gesprekspartners. In die gevallen koppelt de taalhelp idealiter terug naar de andere gesprekspartner om hierover te rapporteren. In tabel 6 staat een overzicht van het aantal keer dat de taalhulpen verwijzen naar de deontologische code: dat gebeurde gemiddeld acht keer per gesprek.

[Tabel 6: Aantal verwijzingen naar principes uit de deontologische code relatief en absoluut uitgedrukt]

Gesprek	Aantal verwijzingen naar de deontologische code absoluut uitgedrukt	Duur van het gesprek	Aantal verwijzingen naar de deontologische code per 5 minuten
G1	7	00:33:51	1,03
G2	14	00:46:30	1,51
G3	4	00:36:48	0,54
Gemiddeld	8,33	00:38:55	1,03

Tabel 6 toont een groot verschil tussen de tolken onderling. De twee taalhulpen die een gesprek ter plaatse tolken (T1 en T3) verwijzen relatief weinig naar de deontologische code, terwijl de tolk die een videogesprek tolkt (T2) minstens dubbel zo veel naar die code verwijst (14 keer).

T1 verwijst in totaal zeven keer naar de deontologische code. In drie van de zeven gevallen gaat het om een vermelding aan de cliënt dat de taalhelp aan de dienstverlener extra uitleg heeft gevraagd bij een woord dat niet duidelijk was (G1, o.a. 00:14:20). T1 doet dit systematisch wanneer extra uitleg gevraagd wordt bij een woord, maar niet wanneer ze om herhaling vraagt. De andere verwijzingen zijn bijvoorbeeld wanneer de taalhelp aangeeft dat de dienstverlener haar niet alleen mag laten met de cliënt (G1, 00:10:19) of wanneer ze de dienstverlener vraagt om de beurten korter te maken (G1, 00:08:42).

Van alle taalhulpen verwijst T2 het vaakst naar elementen uit de deontologische code. Dat gaat in vijf gevallen om terugkoppelingen voor de andere partij: de taalhelp expliciteert dat hij om herhaling of verduidelijking vroeg aan de andere gesprekspartner (G2, bijv. 00:06:04). Wanneer de cliënt de taalhelp rechtstreeks aanspreekt en hem bij het gesprek wil betrekken, onderbreekt de taalhelp de cliënt onmiddellijk om te verwijzen naar zijn neutrale rol. Andere deontologische interventies van deze taalhelp gaan over de opbouw van de beurten: hij vraagt of de dienstverlener in kortere zinnen kan praten (G2, 00:23:50) of vermeldt dat hij niet alleen mag blijven met de cliënt (G2, 00:11:40). Daarnaast verbetert hij zichzelf ook een keer expliciet wanneer hij merkt dat hij niet in de ik-vorm tolkt (G2, 00:03:18).

Een reden waarom het aantal deontologische interventies van de taalhulp in G2 een stuk hoger ligt, is dat hij systematisch bij elke vraag om herhaling of verduidelijking terugkoppelt naar de andere partij, iets wat niet gebeurt bij T1 en T3. Daarenboven herhaalt hij ook zo goed als elke deontologische verwijzing in beide talen. Dit komt met een prijs: het onderbreekt enigszins de flow van het gesprek en het maakt het gesprek veel langer, al is het strikt genomen de meest correcte vorm van handelen. Ter illustratie vermelden we een fragment waarin T2 aan de cliënt duidelijk maakt dat hij geen persoonlijke vragen beantwoordt. Dit gespreksdeel neemt in totaal net geen vijftig seconden in beslag. De pauzes, aarzelingen zoals *euh* en herformuleringen in beurten 2 en 3 doen vermoeden dat de taalhulp zich vooralsnog oncomfortabel voelt wanneer hij zijn gesprekspartners hierop moet wijzen of dat de onderbreking cognitief lastig was.

[Fragment 1]

1 C وعلیکم السلام، أوہ بغیت نسوٰک واحد السؤال، یاک انت [المترجم : عفوا! مغربي؟]

En vrede zij met u, euh ik wilde je een vraag stellen, jij bent toch [Marokkaans ?

00:02:22.975 - 00:02:26.810

2 T → C عفوا عفوا! سمحي ليا، ال أوہ ال أوہ المهنة ديالي و: القانون المهنة ما كيسمحش للأسف باش تتكلمي معايا مباشرة. أوہ، أنا كنتقترح أنك غادي تهدي مع أ أ السيدة، و غادي ت أوہ وانا غادي نترجم ليكم. إذا كانت شي حاجة ما فهمتيهاش ولا؟ راه كنترجم ليكم مباشرة. ولكن باش تتكلمي معايا، ما كتسمحش ليا ش المهنة ديالي.

[Sorry] sorry! Excuseer mij, het euh mijn beroep e:n de beroepscode laat spijtig niet toe dat jij mij direct aanspreekt. Euh, ik stel voor dat jij met eh eh mevrouw praat, en jullie zullen euh ik zal voor jullie tolken. Als er iets is dat jij niet begrijpt of zo ? Ik tolk wel direct voor jullie. Maar om tegen mij te spreken, mijn beroep laat mij dat niet toe.

00:02:26.380 - 00:02:51.430

3 T → DV euh de de cliënte heeft de tolk eventjes onderbroken om te vragen euh of ik dat ik marokkaan ben en euh nog andere dingen, euh dus ma ik heb uitgelegd dat dat euh ik heb haar onderbroken en uitgelegd dat dat volgens de deontologie niet kan.

00:02:51.896 - 00:03:10.435

T3, die slechts vier keer verwijst naar haar deontologische code, doet dat twee keer om te melden dat zij niets van het blad mag vertalen (G3, 00:36:07 / 00:36:23) en om aan de cliënt terug te koppelen door te melden dat zij om herhaling had gevraagd aan de dienstverlener (G3, o.a. 00:02:04). Een laatste verwijzing naar de deontologische code heeft als doel de cliënt erop te wijzen dat zij als neutrale taalhulp niet deelneemt aan het gesprek en niet ingaat op de persoonlijke vragen (herkomst) die de cliënt aan haar stelt.

Een belangrijke reden waarom taalhulpen op de deontologische code zouden wijzen, is als de dienstverlener of de cliënt niet direct tegen de andere gesprekspartner praten, maar indirect over die persoon. Zowel T1 als T2 wijzen een van de gesprekspartners er tijdens het gesprek op dat ze rechtstreeks tegen de andere persoon mogen praten, T3 doet dit helemaal niet. Daarbij moet vermeld worden dat in G2 en G3 slechts acht keer indirect over een andere gesprekspartner gesproken wordt, in G1 is dat 31 keer het geval (zie ook Conversationele interactie). Het valt wel op dat beide taalhulpen die hier wel op wijzen, wachten tot zeer laat in het gesprek voordat ze dit doen. Beiden doen het pas als ze al zo'n 27 minuten aan het gesprek bezig zijn. In G2 is er tot dan toe al zes keer sprake geweest van een indirecte aanspreking door de cliënt of door de dienstverlener, in G1 maar liefst 29 keer. Daarnaast kan ook nog vermeld worden dat T1 de dienstverlener hierop

aanspreekt en niet terugkoppelt naar de cliënt, terwijl T2 de cliënt hierop aanspreekt en daarna wél terugkoppelt naar de dienstverlener.

Samengevat: alle taalhulpen reageren adequaat op de zogenaamde “grote” deontologische uitdagingen die hun neutrale rol in het gedrang brengen: wanneer ze door de cliënt rechtstreeks worden aangesproken met een persoonlijke vraag (T2, T3), of wanneer de dienstverlener de (virtuele) ruimte wil verlaten en daardoor de taalhulpen alleen achterblijven met de cliënt (T1, T2). In die gevallen reageren ze correct, al blijft er wat leermarge in de snelheid en kordaatheid waarmee die neutrale rol wordt afgebakend. Bekijken we de deontologische interventies die tot doel hebben om de transparantie te garanderen – bijvoorbeeld berichten in de andere taal over een vraag tot herhaling of verduidelijking –, dan merken we dat dit meestal wel maar nog niet altijd systematisch gebeurt. Ook andere kleinere interventies, die tot doel hebben dat de taalhulpen makkelijker accuraatheid en neutraliteit kunnen garanderen – zoals gesprekspartners verzoeken om in kortere beurten te spreken of gesprekspartners aansporen om elkaar altijd rechtstreeks aan te spreken – werden vastgesteld. Ook hier geldt: deze interventies getuigen van een reeds voldoende ontwikkeld deontologisch bewustzijn, al dienen de taalhulpen nog verder te oefenen op systemische en kordate toepassing.

4.5.3. Niet-terugkoppelingen

Onder ‘niet-terugkoppelingen’ verstaan we dat de tolk in gesprek gaat met een van beide gesprekspartners (waarnaar we verwijzen met ‘onderonsje’) en daarover niet bericht bij de andere gesprekspartner die de onderlinge interactie niet heeft kunnen verstaan. Tabel 7 geeft weer hoe vaak dergelijke niet-terugkoppelingen gebeuren: gemiddeld werd er 5,67 keer per gesprek niet teruggekoppeld.

[Tabel 7: Aantal niet-terugkoppelingen absoluut en relatief uitgedrukt]

Gesprek	Aantal niet-terugkoppelingen absoluut uitgedrukt	Duur van het gesprek	Aantal niet-terugkoppelingen relatief uitgedrukt per 5 minuten
G1	10	00:33:51	1,48
G2	2	00:46:30	0,22
G3	5	00:36:48	0,68
Gemiddeld	5,67	00:38:55	0,79

Een eerste vaststelling is dat T1 en T3, de taalhulpen die minder naar de deontologische code verwezen (cf. supra), ook minder terugkoppelen dan de taalhulp T2 die tijdens de vertolkingen meer naar de deontologische code verwees. Dat geeft aan dat na de training niet iedere taalhulp even vlot de deontologische code implementeert in een concrete oefening. De taalhulpen die het tweede en derde gesprek tolken koppelen relatief gezien minder dan gemiddeld niet terug, bij T1 ligt dat aantal relatief gezien hoger.

In G1 zijn er heel wat momenten waarop de taalhulp niet terugkoppelt, maar in het merendeel van die gevallen (acht van de tien) gaat het niet om uiterst problematische niet-terugkoppelingen. Daaronder vallen bijvoorbeeld de vragen om herhaling, waarna de taalhulp niet aan de anderstalige gesprekspartner vermeldt dat ze net om herhaling gevraagd heeft (G1, o.a. 00:02:16). Een ander voorbeeld van een niet-problematische niet-terugkoppeling is wanneer de tolk vraagt aan de dienstverlener om in korte gespreksbeurten op te splitsen (G1, 00:08:42), een verzoek waarover niets wordt teruggekoppeld naar de cliënt.

In het eerste gesprek zijn er slechts twee gevallen van problematische niet-terugkoppelingen, waarbij de taalhulp de rol overneemt van de cliënt (G1, o.a. 00:19:17), al gaat het telkens om zeer korte interventies na een dubbelzinnige vraag van de dienstverlener. De dienstverlener vermeldt kort “ja?” en gebruikt daarbij een stijgende intonatie, wat door de taalhulp vermoedelijk wordt geïnterpreteerd als een vraag of het gesprek mag worden verder gezet, en niet als een vraag naar bevestiging bij de cliënt. De camera opstelling laat overigens niet toe om op basis van de blikrichting van de dienstverlener af te leiden tot wie zij zich eigenlijk richt.

T2 koppelt tweemaal niet terug, de eerste keer geeft hij expliciet het woord aan de dienstverlener, zonder aan de cliënt aan te geven dat hij dat net gedaan had, in dat geval is de niet-terugkoppeling eerder niet problematisch. In onderstaand fragment uit G2 bespreekt men het type woning dat de cliënt zou willen. De taalhulp heeft een (volledige) vertolking afgeleverd van wat de cliënt gezegd heeft en de dienstverlener trekt daar een conclusie uit. In de plaats van die conclusie te vertolken voor de cliënt, bevestigt hij zelf wat de dienstverlener zegt (regel 3).

[Fragment 2]

1 T → DV euh ik denk als als (als we zo ne) een appartement hebben met tuin buiten hé als we even euh dan zal het klein zijn en als we willen echt zitten voor een euh gezellig een koffietje te drinken euh dan is het veel te klein.
00:36:32.055 - 00:36:48.271

2 DV oke. dus ik mag daaruit begrijpen mevrouw dat een appartement gewoon [geen optie
00:36:49.040 - 00:36:53.586

3 T → DV [ik heb liever ik heb] liever een huis.
00:36:52.728 - 00:36:54.678

In gesprek 3 is het grootste deel (nl. vier van de vijf gevallen) van de niet-terugkoppelingen problematisch. Het enige niet-problematische geval houdt verband met het fragment dat in het vorige hoofdstuk is aangehaald: de taalhulp wijst de dienstverlener namelijk op de deontologische code na een onderonsje, maar koppelt dat niet terug naar de cliënt.

In de andere gevallen van niet-terugkoppeling neemt de taalhulp de rol van de dienstverlener over en antwoordt ze op vragen van de cliënt of stelt ze zelf (kleine) vragen bij. Strikt genomen overtreedt de taalhulp daarbij de deontologische code, al kan men in een aantal gevallen evengoed opwerpen dat het gespreksverloop erdoor vlotter verloopt. Dat komt duidelijk naar voren in onderstaand fragment: de dienstverlener heeft net vermeld dat ze een vertaling van een document zou afgeven aan de cliënt. Wanneer de cliënt hier nog een vraag over heeft, beantwoordt de taalhulp die zelf.

[Fragment 3]

- 1 T → C امم باید همچی چیزو امضاء بکنید، امم و به من گفتن که میتونید این لیستو برای من امم ترجمه کنید و ولی بخاطر قوانین کاری، نمیتونم
یه چیزی رو از روی ورق، امم ترجمه بکنم، برای همین خانم یه چیز امم ترجمه شده (x) به ورق به شما میدن، امم برای لیست، برای
(x) اینکه هنوز چیزی امضاء
Euh (NL: je moet nog) euh u moet alles ondertekenen, en ze heeft tegen mij gezegd of ik deze lijst voor haar kon
euh vertalen en maar vanwege de werkreglementen, mag ik niets van papier, euh vertalen, daarom mevrouw is
iets euh vertaald (X) ze geeft het op papier aan u, euh voor de lijst, omdat nog niet getekend (X)
00:36:21.460 - 00:36:40.070
- 2 C یه ترجمه فارسیه؟ امم
Is het een vertaling in het Perzisch? Euh
00:36:39.650 - 00:36:41.190
- 3 T → C بله
Ja
00:36:40.630 - 00:36:41.780
- 4 C اکی
OK
00:36:42.320 - 00:36:43.022
- 5 D oke. dankjewel.
00:36:43.106 - 00:36:44.560

Heel wat van deze niet-terugkoppelingen hangen samen met non-renditions, waarbij de tolk uit eigen initiatief een uiting produceert. Die non-renditions worden in het volgende hoofdstuk besproken.

4.5.4. Non-renditions

In dit onderdeel bespreken we het aantal en het soort non-renditions in het corpus. Non-renditions is de term waarmee in de gespecialiseerde literatuur wordt verwezen naar uitingen die van de tolk zelf afkomstig zijn en waarvoor geen aanleiding te vinden is in de oorspronkelijke beurt van de primaire spreker (Wadensjö, 1998). Naar analogie met het vorige onderzoek, onderscheiden we bij de analytische fase zes soorten non-renditions. Nochtans werden slechts drie van de zes analytische categorieën geïdentificeerd in het huidige corpus: non-rendition advies (ADV), non-renditions instructies (INS) en non-rendition deiktisch¹⁰ kwamen in de hier geanalyseerde gesprekken niet voor. Hieronder volgt een bespreking van de drie andere analytische categorieën.

Non-rendition antwoord (ANTW): De taalhelp antwoordt zelf op een vraag namens de cliënt of de dienstverlener in plaats van de vraag te tolken.

(G2, 00:36:00)	euh ik denk als als (als we zo ne) een appartement hebben met tuin buiten hé als we even euh dan zal het klein zijn en als we willen echt zitten voor een euh gezellig een koffietje te drinken euh dan is het veel te klein.
----------------	---

¹⁰ Bij **non-rendition advies** en **non-renditions instructies** voegt de taalhelp informatie toe in verband met hoe de cliënt zich het best kan (*advies*) of moet (*instructies*) gedragen. Bij **non-rendition deiktisch** verduidelijkt de taalhelp iets wat niet in de originele beurt werd vermeld (waar zelfs niet naar werd verwezen) maar wordt geëxpliciteerd vanuit de persoons-, tijds-, ruimtelijke aspecten die eigen zijn aan het gesprek. (cf. De Wilde & van Hest, 2020 voor meerdere voorbeelden).

(DV) oke. dus ik mag daaruit begrijpen mevrouw dat een appartement gewoon [geen optie	<u>[Ik heb liever ik heb] liever een huis.</u>
(G3, 00:36:40) (C) Is het een vertaling in het Perzisch? Euh	<u>Ja</u>
(G1, 00:30:55) (C) heeft zij gezegd na twee weken?	<u>een week of twee weken</u>

Non-rendition extra informatie (EXTRA): De taalhelp verstrekt informatie aan een van de deelnemers of stelt hen vragen die niet in de originele uitingen van gesprekspartners vervat zitten.¹¹ De non-rendition extra informatie werd ook gecodeerd op plaatsen in het gesprek waar de taalhelp om herhaling of verduidelijking vraagt.

(G1, 00:25:33) (DV) en de deelgemeenten dat telt dan niet? (DV) deelgemeenten euh [naam stad 1], euh [naam stad 2], of dat dat ook oke is	<u>wat bedoelt u met deelgemeenten?</u>
(G2, 00:31:17) (C) Ja ja ik wil euh ik wil euh de tuin zodat ik ervoor zorg en bloemen erin doe en dergelijke, die dingen [om die dingen] hou ik van de tuin. (C) Euh daarom wil ik de tuin om ervoor te zorgen en dat ding daarin doen ik maak die mooi.	<u>Euh kan jij de zin herhalen mevrouw ik heb niet goed gehoord, de laatste.</u>

Non-rendition non-verbale communicatie (NVC): De taalhelp geeft via gesproken taal iets weer dat door een primaire gesprekspartner enkel via non-verbale communicatie werd gecommuniceerd.

(G1, 00:20:46) (C) (x) //schudt nee//	trappen in het huis heb je er een probleem mee? <u>neen</u>
--	--

¹¹ Het verschil met de categorie 'toevoeging', die we bespreken in het onderdeel 'Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid', zit in het soort informatie en de hoeveelheid informatie die wordt toegevoegd. Bij een non-rendition extra gaat het, in tegenstelling tot bij een toevoeging, niet om het toevoegen van één of meerdere woorden, informatie-eenheden, of kleine zinsdelen. Bij een non-rendition extra gaat het om de toevoeging van compleet nieuwe informatie of om het stellen van een vraag die niet werd gesteld door een van de primaire sprekers.

Na deze korte toelichting met illustraties tonen we in tabel 8 per gesprek hoeveel en welke non-renditions er werden geannoteerd.

[Tabel 8: Aantal non-renditions absoluut en relatief uitgedrukt]

Gesprek	Aantal non-renditions absoluut uitgedrukt							Duur van het gesprek	Aantal non-renditions per 5 minuten
	ADV	ANTW	DEI	EXTRA	INS	NVC	Totaal		
G1	0	3	0	9	0	2	14	00:33:51	2,07
G2	0	1	0	6	0	0	7	00:46:30	0,75
G3	0	2	0	4	0	0	6	00:36:48	0,82
Gemiddeld	0	2	0	6,33	0	0,67	9	00:38:55	1,21

Non-renditions extra en, zij het in mindere mate, non-renditions antwoord komen in deze gesprekken het vaakst voor. In een aantal van de gevallen waarin de taalhelp zelf antwoordt op een vraag, komt de taalhelp later zelf tot het besef dat hij deontologisch niet correct gehandeld heeft en wordt er ook nog teruggekoppeld naar de andere gesprekspartner. Aan het einde van gesprek 1 wordt er bijvoorbeeld een nieuwe afspraak gemaakt. Net voor het begin van fragment 4 hieronder heeft de dienstverlener aangegeven dat ze over een of twee weken een nieuwe afspraak zou willen maken en ze vraagt aan de cliënt wanneer zij zou kunnen. In het fragment lukt de cliënt de non-rendition zelfs lichtjes uit, door niet direct tegen de dienstverlener te praten, maar een indirecte rede te gebruiken. Op die manier krijgt de taalhelp het gevoel dat de cliënt tegen haar bezig is. Ze koppelt uiteindelijk wel terug naar de dienstverlener wat er in het korte onderonsje gezegd werd.

[Fragment 4]

- 1 T → C euh maa ba"rif idhaa fina na"mel euh neshoef idhaa fiki teji euhm marra jaaya ennik teji lmarra jaayya?
euh ik weet niet of we kunnen maken. euh we kijken of je kan komen euhm volgende keer, dat je komt volgende keer?
00:30:48.063 - 00:30:54.504
- 2 C hiya qaalat ba"d osboe"eyn?
Heeft zij gezegd na twee weken?
00:30:54.640 - 00:30:56.886
- 3 T → C osboe" aw os"sboe"ayn.
een week of twee weken
00:30:57.060 - 00:30:58.537
- 4 C donc osboe" walla os"sboe"ayn. "amm tkoen milaffha jaahiz tetassel biyya
dus een week of twee weken, haar bestand zal klaar zijn, ze mag mij contacteren.
00:30:58.280 - 00:31:03.030
- 5 T → DV euh zegt zij dat het euh voor na één week is of twee weken ik zei ja tis na ja één week of twee weken dus euh
euh ik zal euh dus het kan na twee weken zijn of euh nadat het dossier klaar is.
00:31:04.224 - 00:31:24.133

4.5.5. Rolinvulling

Bij de analyse van dit corpus werd uitgegaan van een rol van de tolk die aansluit bij het ideaalbeeld zoals dat zit vervat in de deontologische code van het AGII, die als leidraad geldt voor de opleiding, en voor de verwachtingen bij certificering en jobuitoefening. Net zoals in het vorige onderzoek hanteerden we bij onze analyse dat ideaalbeeld van een neutrale roluitoefening als benchmark om de rol van de taalhelp te classificeren.¹² Op basis daarvan concluderen we dat de drie deelnemende taalhulpen een rol vervullen die heel sterk aanleunt bij het ideaalbeeld van de tolk als neutraal intermediair. Zoals ook al indirect uit de vorige paragrafen kon worden afgeleid, slagen de taalhulpen er nu en dan niet in die neutraliteit volledig te bewaren, maar blijven die gevallen eerder uitzonderlijk en kunnen we ze herleiden tot relatief onschuldige instanties. We concluderen voorzichtig dat de expliciete aandacht voor het belang en de techniek van een neutrale rolinvulling van de taalhelp tijdens de training 2020 haar vruchten heeft afgeworpen.

4.6. Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid

De kwaliteit van de getolkte boodschap wordt in dit onderzoek empirisch onderzocht via een vergelijking van de Nederlandstalige en anderstalige beurten na terugvertaling. We gebruiken daarbij categorieën die aanleunen bij foutenanalyses zoals die bij het beoordelen van een tolkprestatie worden gebruikt, in het bijzonder met betrekking tot de criteria van accuraatheid en volledigheid.

Bij de analyse hanteren we volgende categorieën:

Toevoeging (TV). Het toevoegen van informatie-eenheden. Bijvoorbeeld bij een opsomming van twee elementen in de originele beurt worden er in de getolkte beurt drie elementen opgesomd.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:30:30) (DV) oke. euh als we op zoek gaan naar een woning. trappen in de woning is dat een probleem voor jou of voor jouw mama?	Als wij een een huis voor jou zoeken of een woning is het euh is het zo heb jij enige problemen met trappen jij en jouw moeder <u>kan jij de trap oplopen</u> ?

¹² Het wetenschappelijke debat hierover is veel genuanceerder. De vooronderstellingen van de zogenaamde “onzichtbare” tolk worden kritisch in vraag gesteld. Immers, volgt men de premisse van de tolk als “onzichtbare” actor, dan impliceert dat ook (i) dat iedere uiting slechts een enkele betekenis kan hebben, (ii) dat er geen enkele interactie tussen tolk en primaire spreker bestaat, (iii) dat er geen enkele interactie tussen de primaire sprekers onderling is, behalve die interactie die tot stand komt door middel van de tolk, (iv) dat tolken gebeurt in een sociaal vacuüm en los van de sociale en culturele factoren die de tolk zelf in het gesprek binnenbrengt (Angelelli, 2004). In de gespecialiseerde literatuur legt men de nadruk op de continue spanning tussen de rol die de tolk krijgt aangemeten via deontologische codes enerzijds en de manier waarop de rol zich tijdens de praktijk van de tolkopdracht ontvouwt anderzijds. De ideologie zoals die in het werkveld en vanuit organisaties wordt nagestreefd schrijft een “onzichtbare” tolk voor zonder veel oog voor de context, en de verschillen die door die context worden opgelegd of vereist. Het dilemma dat dit voor sommige tolken meebrengt, wordt weleens omschreven als het dilemma van de *zichtbare* tolk die het mandaat krijgt om *onzichtbaar* te zijn, ofwel de *paradox van de tolk* (Metzger, 1999; Angelelli, 2004).

Weglating (WL). Het weglaten van informatie-eenheden.

<p>(G1, 00:21:57) (C) <u>zonder twijfel</u> want mijn dochter gaat naar een school in het midden van de stad [naam stad] dus met de bus ofwel met de fiets is nodig.</p>	<p>euh mijn dochter gaat naar de school en het ligt in het centrum van [naam stad] dus zij moet euh met de bus gaan ofwel zij heeft een euh fiets nodig.</p>
--	--

Verenging (VERE). De informatie wordt minder breed weergegeven.

<p>(G3, 00:32:16) (DV) euh bij vertrek neemt u uw bagage volledig mee, u laat niets achter.</p>	<p>uhu wanneer u weg wilt gaan, neemt u dan alles mee, <u>de koffer</u>, niets achterlaten in het kamp</p>
---	--

Veralgemening (VERA). De informatie wordt breder weergegeven.

<p>(G3, 00:29:49) (DV) uhu, euh nu euh bij dringende medische hulp mag u zeker en vast naar de dokter gaan euh wij komen ook tussen euh in de kosten</p>	<p>Euh als er een <u>emergency, noodgeval</u> is, kunt u zelf naar de dokter gaan, en euh wij zullen u financieel daarvoor euh ondersteunen</p>
--	---

Nuance/verschuiving (NUA). Verschuivingen in de overgebrachte informatie, in het bijzonder wat betreft modaliteit, (vertel/sprekers)perspectief en tijd.

<p>(G2, 00:19:22) (DV) hm. oke. snap ik inderdaad dat de huurprijs dan misschien wel iets hoger ligt euh als jullie dat inkomen hebben en de kosten komen er nog een keer bij. euh dan is da inderdaad een beetje aan de hoge kant éh. euh [ik ga</p>	<p>Ja, ja ik begrijp nu dat de prijs <u>werkelijk euh veel te duur</u> voor jullie is! Als wij gaan //kucht// euh nog water en elektriciteit dat wil zeggen de uitgaven, het <u>werkelijk erg duur</u>.</p>
<p>(G3, 00:12:30) (DV) oke, euh woning is ook eigenlijk uitgerust met de nodige apparatuur dus je hebt een slaapkamer met ja bed en kasten euh living ook keuken is ook volledig uitgerust maar we zullen het daar eigenlijk straks nog meer over hebben.</p>	<p>De kamer beschikt over alle benodigdheden voor euh in huis euh kasten en bedden, euh en tot euh de keuken heeft ook alle benodigdheden daar <u>zal ik</u> het later over hebben.</p>

Samenvatting (SMV). Een langere opeenvolging van info-elementen wordt samenvattend overgebracht naar de anderstalige gesprekspartner.

(G3, 00:06:40) (DV) oke. nu euh uw verblijf in onze loi-woning is eigenlijk een tijdelijk verblijf, euh eenmaal dat u uitgeprocedeerd is (alle) eenmaal dat u euh uw interview achter de rug heeft en dat u al reeds een erkenning heeft gekregen (...)	Euh u bent in het kamp dit is tijdelijk, euh nadat uw proces eind... euh eindigt uw proces afgerond wordt (...)
--	---

ZERO transfer (ZERO). Het niet tolken van een volledige beurt.

(G2, 00:36:49) (DV) oke. dus ik mag daaruit begrijpen mevrouw dat een appartement gewoon [geen optie	[Wordt niet getolkt voor C]
---	-----------------------------

Foute weergave (FWG). De overgebrachte informatie is lexicaal, terminologisch of semantisch helemaal niet correct.

(G3, 00:24:04) (C) Op het terras mag wel worden gerookt?	is het mogelijk om een terras te,
---	-----------------------------------

Belangrijke opmerking: analytisch brengen we niet alle hier opgesomde categorieën automatisch in verband met negatieve beoordelingen: niet elke toevoeging (86), weglating (243), verenging (12), veralgemening (48) of samenvatting (1) is de facto negatief. Wel integendeel, verschillende tolktransfers kunnen net ook een positieve invloed hebben op het gespreksverloop: een abstract concept toelichten door een voorbeeld te vermelden in de mondelinge vertaling, een niet essentiële herhaling wegwerken, enz. Bij de cijfers in overzichtstabel 9 maken we hierin geen onderscheid, in de kwalitatieve rapportering nadien tonen we verschuivingen zonder en met negatieve gevolgen voor de mondelinge vertaling. Let wel: voor de categorie **foute weergave** (56) gelden de zonet geformuleerde opmerkingen dan weer niet: deze categorie groepeerd immers altijd wat we vanuit een normatieve beoordeling labelen als *onaanvaardbare fouten*.

[Tabel 9: Aantal annoteringen tolktransfer per categorie]

Gesprek	Aantal annotaties tolktransfer								Totaal / gesprek	Duur van het gesprek	Totaal / gesprek / 5 min
	FWG	TV	WL	ZERO	VERE	VERA	NUA	SMV			
G1	19	8	73	20	1	9	47	0	198	00:33:51	29,25
G2	15	40	88	24	3	9	85	0	286	00:46:30	30,75
G3	22	38	82	8	8	30	75	1	268	00:36:48	36,41
TOTAAL	56	86	243	52	12	48	207	1	752		

Gemiddeld	18,67	28,67	81	17,33	4	16	69	0,33	250,67	00:38:55	32,21
-----------	-------	-------	----	-------	---	----	----	------	--------	----------	-------

In de volgende delen gaan we eerst dieper in op twee meest voorkomende categorieën: weglatingen (4.6.1) en nuances (4.6.2). Daarna gaan we dieper in op de toevoegingen (4.6.3). Over alle gesprekken heen komen 56 foute weergaven voor, dat is heel wat minder dan de twee frequentste categorieën. Toch staan we relatief lang stil bij deze ontoelaatbare fouten (4.6.4); ze zijn immers prioritair bij het inschatten van de risico's verbonden aan het inzetten van taalhulpen. In het laatste deel van dit hoofdstuk behandelen we de beurten die niet getolkt worden (zero transfer, 4.6.5). Drie categorieën (verenging, veralgemening en samenvattingen) behandelen we niet afzonderlijk, enerzijds omdat die minder frequent voorkomen (verenging, samenvatting) en anderzijds omdat vele tekstfragmenten die we in andere delen behandelen ook instanties van deze drie categorieën insluiten (verenging, veralgemening, samenvattingen).

4.6.1. Weglatingen

Het totaal aantal weglatingen in dit onderzoek bedraagt 243. De drie geobserveerde taalhulpen worden laten in min of meer gelijke mate elementen weg: bij elk van hen schommelt het aantal weglatingen namelijk rond de tachtig.

Sommige weglatingen zijn weinig problematisch en, in sommige gevallen, zelfs illustraties van *good practice*, wanneer bijvoorbeeld de dienstverlener delen van de boodschap meerdere keren herhaalt, zonder dat daar een reden voor is in de onmiddellijke gesprekscontext. Dat type weglatingen komt vooral in G2 en G3 voor. Vooral in G3 valt op dat de dienstverlener zichzelf vaak herhaalt, wat door de taalhulp uit de vertolking wordt gefilterd. We illustreren dit met een aantal voorbeelden. De weggelaten elementen staan telkens onderlijnd in de originele beurt.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:41:39) (DV) nu er is ook nog een tweede optie ma da moet je dan bespreken met jouw eigenaar <u>dus de eigenaar waar je nu woont</u> (...)	Er is euh euh een andere keus, dat jij, euh, maar jij moet euh deze keus je moet die euh met de huiseigenaar bespreken (...)
(G2, 00:44:27) (DV) da's moeilijk te zeggen euh soms gaat da bij sommige mensen heel rap hé da we binnen de maand iets vinden bij andere mensen duurt da zes maanden. <u>ik kan daar geen pasklaar antwoord op bieden.</u>	Euh ik kan je niet antwoorden specifiek op deze vraag, ik bedoel het ligt eraan, sommige mensen kunnen wij antwoorden als wij iets vinden, in een maand bijvoorbeeld, en andere mensen kan het duren tot tien maanden of zo.
(G3, 00:27:41) (DV) <u>u mag in principe zelf een haardroger eigenlijk brengen</u> want momenteel denk ik niet dat er een haardroger da we geen haardroger hebben dus u mag gerust een haardroger (meenemen).	er is geen föhn, maar u kunt zelf een föhn brengen
(G3, 00:05:29)	

<p>(DV) (...) zeker omdat meneer ook wel kinderen heeft, dus de kinderen moeten ook naar school gaan, dus: in het weekend is het geen probleem <u>maar wij verwachten ook wel dat de kinderen alle dagen naar school gaan</u> dus weekend kan maar in de week is het wat moeilijk.</p>	<p>maar een ander probleem is dat u ki... kinderen heeft en kinderen moeten naar school, in het weekend zijn er vrije dagen en dan kan het, maar gedurende de week is het een beetje lastiger</p>
<p>(G3, 00:01:01) oke. dus welkom in het lokaal opvanginitiatief dus eigenlijk het loi van het ocmw van [eigenaam stad], euh: dus wij hebben eigenlijk een huishoudreglement, omvat een aantal regels. we gaan ze allemaal overlopen: bedoeling is dat u zich ook aan de regels houdt, achteraf zal ik ook vragen om het te tekenen <u>en ook om de regels ook na te leven.</u></p>	<p>welkom in het lokale kamp in [eigenaam stad], we hebben een aantal regels en die regels met u spo bespre daarover met u moet deze regels opvolgen en daarna van deze euh zegt zij dat u moet ondertekenen</p>

Daarnaast komen ook andere types weglatingen voor die we als niet problematisch categoriseren. In het corpus zijn bijvoorbeeld een aantal voorbeelden te vinden van kleine delen van een opsomming of van kleine bevestigingen ('oké, dat is goed') die worden weggelaten. Grotere weglatingen zijn ook niet per se problematisch, zo bijvoorbeeld enkele zinnen die de dienstverlener of de cliënt gebruiken om structuur aan te brengen in hun gesprek. Als de taalhulpen die weglaten, mist de andere primaire gesprekspartner geen essentiële inhoudsdelen van de boodschap, al kan het weglaten van structurelementen er wel toe leiden dat de kracht van de boodschap afneemt. We illustreren dat in het fragment hieronder (G1): de dienstverlener geeft uitleg over de manier van werken en de procedure, en stelt bij wijze van inleiding daartoe eerst een retorische vraag, die in de getolkte beurt niet wordt overgebracht.

[Fragment 5]

1 DV ja euh: **dus wa houdt dat in dat dossiertje opmaken**, dat is dat ik vandaag aan mevrouw enkele vragen ga stellen, en als da volledig ingevuld is dan zet ik da morgen in onze computer in ons systeem.
00:01:51.797 - 00:02:03.242

2 T → C euh hatehki hanihki lyoem, rah heum nes'ala shwiyyat as'ilah euhm w rah nektobhom hna wiyyaak euh w bokrah.
euh je gaat vertellen, we gaan vandaag vertellen, we gaan euhm een paar vragen stellen en we gaan samen euh deze noteren euh en morgen
00:02:04.548 - 00:02:14.719

3 T → DV ja kun je het nog een keer her[halen]?
00:02:15.725 - 00:02:17.291

Zeer opvallend is dat er in de gesprekken in het Arabisch (G1 en G2) vaak aansprekingen worden weggelaten, wat telkens gebeurt bij vertolkingen van de beurten van de dienstverlener naar de Arabisch sprekende cliënt. De gehanteerde stijl is in deze gesprekken duidelijk persoonlijk: de dienstverlener lijkt via directe aansprekingen bij de cliënt aansluiting en betrokkenheid te zoeken. En net dat effect gaat verloren als de taalhulp die aansprekingen niet overbrengt in het Arabisch. T1 laat

zonder uitzondering elke directe aanspreking weg, in G2 wordt een klein aantal aansprekingen wel nog vertolkt voor de cliënt. Een mogelijke verklaring voor dit verschil schuilt in het nemen (of niet) van notities, en de mate waarin dit gebeurt. Zoals we eerder al bespraken: de taalhulp in G1 neemt nauwelijks notities, terwijl T2 dat wel doet. Mogelijk kan dit verklaren waarom aansprekingen door T2 toch nog af en toe worden getolkt en dat bij T1 nooit gebeurt. Voor G3 kunnen we hierover niets meegeven aangezien de dienstverlener in G3 geen directe aansprekingen gebruikt.

Weglatingen kunnen ook gevolgen hebben voor het gesprek, zowel kleine als grote gevolgen. In gesprekken G1 en G2 wordt aan het einde van het gesprek een vervolgspraak ingepland. De dienstverlener doet daarbij een concreet voorstel, maar in beide gevallen wordt cruciale informatie weggelaten: waar de dienstverlener een datum én dagdeel vermeldt in het Nederlands (regel 1), komt deze info nooit terecht bij de cliënt. Hier, doordat de observaties gebeurden in een experimentele setting en de cliënt ook Nederlands begrijpt, ontstaat er geen misverstand: het antwoord van de cliënt in regel 5 toont duidelijk dat dat zo in het Nederlands werd begrepen. Echter, in een authentieke situatie met een cliënt die geen Nederlands begrijpt, zou deze weglating zeer waarschijnlijk geleid hebben tot een nieuwe onderhandeling en daarmee de duur van het dienstverleningsgesprek onnodig langer maken.

[Fragment 6]

1 DV euh ik zie bijvoorbeeld volgende week **vrijdag in de voormiddag** heb ik nog plaats, lukt dat dan voor jou met jouw werk of lukt dat niet?
00:31:36.975 - 00:31:44.790

2 T → DV euh wanneer?
00:31:44.622 - 00:31:45.396

3 DV volgende week vrijdag zeventien juli
00:31:45.208 - 00:31:47.297

4 T → C euh ma ba"rif idhaa ll osboe" jaay 17/ 7, 17 hade shahr hatkoeni faadya?
euh ik weet of je volgende week zeventien juli, zeventiende deze maand zal vrij zijn?
00:31:47.535 - 00:31:57.626

5 C ana b"otla yomkin ajiha fi ssabaah
ik ben in verlof, ik kan komen bij haar 's morgens.
00:31:57.990 - 00:32:00.253

6 T → DV euh ik ben in vakantie dus ik kan 's morgens komen
00:32:01.243 - 00:32:04.637

Weglatingen kunnen er ook voor zorgen dat de dienstverlener een andere indruk krijgt van de cliënt, en op die manier gevolgen heeft voor de interpersoonlijke dimensie. Als de taalhulp bijvoorbeeld delen weglaat waarin de cliënt zichzelf heel sterk profileert of sterke eisen stelt, kan dat een invloed hebben op het beeld dat de dienstverlener van de cliënt heeft. Omgekeerd kan het ook zo zijn dat de taalhulp zaken weglaat die de dienstverlener gezegd heeft, waardoor de cliënt niet meekrijgt hoe belangrijk een bepaalde stap in een procedure is. In het volgende fragment (G1) is dat het geval. De dienstverlener heeft net gezegd aan de cliënt dat medewerkers van de Woonclub een huisbezoek kunnen faciliteren, maar nooit zelf mee gaan naar het huisbezoek, en dat de cliënt om die reden best

zelf iemand meeneemt die het Nederlands beheerst. Dat dit belangrijke info is, blijkt uit het feit dat de dienstverlener tot twee keer toe het belang ervan onderstreept (regel 1). De taalhulp daarentegen herhaalt dit belang niet en onderstreept daarmee veel minder het belang dan de dienstverlener.

[Fragment 7]

1 DV dus het is belangrijk mevrouw als er bijvoorbeeld een bezoek wordt gemaakt da jij euh misschien iemand meeneemt die toch wel de nederlandse taal machtig is en die jou kan ondersteunen daarin want **dat is wel belangrijk**.
00:29:04.404 - 00:29:15.576

2 T → C idhaa laqi laqina beyt w"melti maw" id euh min l ahsan taakhdhi hadaa yeqdir euh yehki holandi hnek neshaan euh ysaadik w ykoen da"m ilek bi llogha
als we een huis vind, vinden en je een afspraak maakt euh, het is beter dat je iemand met jou meeneemt die euh daar het Nederlands kan spreken zodat euh hij jou kan helpen em je ondersteun met de taal.
00:29:16.077 - 00:29:28.532

De meest problematische weglatingen zijn degene waarbij de taalhulp nalaat een stap in een procedure of een bepaalde voorwaarde te tolken. In elk van de drie geobserveerde gesprekken komt dat soort problematische weglatingen voor, al blijven ze globaal wel beperkt. In G3 bijvoorbeeld wordt, zoals eerder al vermeld is, het huishoudelijke reglement van een LOI-woning overlopen. Het naleven van dat reglement is erg belangrijk. Doet men dat niet dan volgen duidelijke sancties: "uw naam [wordt] verwijderd, uw inschrijving gecancelled en uw financiële ondersteuning euh en uw pension stopgezet", zo meldt de dienstverlener. Met andere woorden: als de taalhulp niet duidelijk alle geboden en verboden vermeldt, dan kan dat ernstige gevolgen hebben voor de cliënt. In fragment 8 dat we hieronder aanhalen heeft de cliënt net gevraagd of het mogelijk is om een trouwfeest bij te wonen dat vijf dagen duurt. De cliënt stelt die vraag omdat de dienstverlener eerder heeft vermeld dat het reglement stipuleert dat een bewoner van een LOI-woning niet langer dan drie opeenvolgende dagen afwezig mag zijn. De dienstverleners antwoord is verre van duidelijk (regel 1), alsof ze het verbod niet expliciet en duidelijk kan of durft te formuleren, maar tenslotte onderbouwt ze haar antwoord met twee argumenten: (1) op zich is drie dagen afwezigheid al een tegemoetkoming want "men moet alle dagen eigenlijk aanwezig zijn". (2) Bovendien, aangezien de man schoolgaande kinderen heeft, is een afwezigheid van langer dan een weekend de facto uitgesloten. In de vertolking voor de cliënt (regel 2) valt door een weglating een deel van die argumentatieve opbouw weg.

[fragment 8]

1 D oke euh: normaal gezien is het zo dat men eigenlijk niet meer dan drie dagen lang eigenlijk euh euh **men moet eigenlijk alle dagen eigenlijk aanwezig zijn hun woning**, euh het gebeurt wel dat er euh euh personen wel trouwfeesten hebben of andere familiegelegenheden wij bekijken het ook wel individueel maar vijf dagen is natuurlijk ook wel veel. zeker omdat meneer ook wel kinderen heeft, dus de kinderen moeten ook naar school gaan, dus euh: in het weekend is het geen probleem maar wij verwachten ook wel dat de kinderen alle dagen naar school gaan dus euh euh weekend kan maar in de week is het wat moeilijk.
00:05:29.854 - 00:06:09.129

2 T → C اممم خب نرمالشی اینست که شما باید بیشتر... نمیتونین بیشتر از سه روز اممم غایب باشید، ولی اتفاق میافته که بعضی از خانمها اممم بعضی از... آنمها، اممم حالا یہ عروسی دارن یا اممم جشنهای خانوادگی دارن، که این بطور شخصی باید باهشون گفتگو بشه، اممم ولی مشکل دیگه ای هم هست اینه که شما فه... بچه دارید و بچه باید برن مدرسه، توی آخر هفته که روزها تعطیله، میشه، ولی توی هفته یکم مشکلتره

Oke. euh goed normaalgesproken is het zo dat u meer... u kunt niet meer dan drie dagen afwezig zijn, maar het gebeurt wel eens dat sommige vrouwen euh sommige... mensen, euh een bruiloft hebben of euh familiefeesten, die dan individueel met hen besproken moeten worden, maar een ander probleem is dat u ki... kinderen heeft en kinderen moeten naar school, in het weekend zijn er vrije dagen en dan kan het, maar gedurende de week is het een beetje lastiger
00:06:09.575 - 00:06:37.055

4.6.2. Nuances

Onder nuances verstaan we getolkte eenheden waarin de informatie wel werd overgebracht, maar waar er een verschuiving heeft plaatsgevonden op het vlak van modaliteit, perspectief, tijd. Verschuivingen in modaliteit slaan op dwingendheid, imperatief en toon. Verschuivingen in perspectief hebben betrekking op het vertelstandpunt ('ik vind' wordt bijvoorbeeld 'wij vinden')¹³ of houden een omgekeerd perspectief in ('veel' wordt 'niet weinig'). Bij een verschuiving van tijd wordt bijvoorbeeld een verleden tijd een heden tijd waardoor het meer als een atemporele dan een eenmalige betekenis wordt geïnterpreteerd.

De nuances in het corpus zijn veelal **onschuldig**, in die zin dat ze de informatieoverdracht niet in het gedrang brengen. We geven een lijst van representatieve voorbeelden, maar gaan hier verder niet op in.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:05:31) (DV) euh mevrouw mag kiezen. of mevrouw je mag kiezen. <u>tis voor mij om 't even.</u>	Euh je kan kiezen welk je wilt [Client: ok] <u>dat is geen probleem.</u>
(G1, 00:23:10) (C) een appartement of een huis, maar als het een appartement is aan het gelijkvloer zodat ik een tuin kan hebben, dit zal beter dan een huis, <u>zodat zij speelt.</u>	euh het euh het kan alle twee maar allebei maar euh als het appartement is ik wil het in de eerste verdieping in de eerste (verbodend) verdieping <u>zodat mijn dochter kan in de tuin spelen.</u>
(G2, 00:37:46) (DV) dus. hm ik ga nu nog een keer alles <u>overlopen</u> van informatie	Euh dus zal ik euh zal ik weer euh <u>kijken</u> naar alle informatie die hier is
(G1, 00:20:24) (DV) oké? [TH:oke] nu ik ga nu enkele vraagjes stellen aan mevrouw over die nieuwe woning die we <u>gaan helpen zoeken.</u>	ik ga nu je een paar vragen stellen over het nieuwe huis dat we ernaar <u>gaan zoeken.</u>
(G3, 00:25:48) (DV) oke. dus euh u 't is alsof dat het uw eigen huis is dus voor dat u vertrekt gaat u euh ja. dooft u de lichten euh euhm <u>watervbruik hé met mate.</u> euh als u euh de woning verlaat is het de bedoeling dat u euh de verwarming uitzet	uhu, dat houdt in dat dat het is alsof het uw huis is, dat wil zeggen dat u als u naar buiten gaat euh dat u de lichten uit doet, euh dat u <u>precies genoeg water</u> gebruikt, en dat u euh als euh u uit uw kamer gaat die euh verwarming uit doet
(G2, 00:26:25)	

¹³ Verschuivingen zoals 'ik vind' > 'zij vindt' vallen uiteraard niet onder deze categorie, aangezien zij te maken hebben met de *speech style*, die we bespreken in het deel Conversationale interactie.

(DV) oke. dus euh nog een keer euh voor de duidelijkheid dan mevrouw dus wij gaan <u>helpen zoeken</u> , (...)	Goed, om jou duidelijk te maken, wij zullen proberen jou te <u>helpen dat jij een een woning vindt</u> , (...)
(G3, 00:15:05) (DV) euh: <u>da moet je eigenlijk zelf betalen</u> da's eigenlijk de bedoeling da je 't zelf betaalt met u met met het geld da je krijgt. dus eigenlijk wekenlijks krijg je zakgeld, en 't is de bedoeling dat je daar zowel ee eten mee koopt als ook eigenlijk euh ja euh hygiënische producten hé zoals shampoo enzoverder	Euh eigenlijk dus euh <u>wordt dat aan u niet terugbetaald</u> , euh want iedere week wordt er een bedrag aan u betaald voor eten en lichaamsverzorging, daar moet u het van kopen
(G3, 00:32:16) (DV) euh <u>bij vertrek</u> neemt u uw bagage volledig mee, u laat niets achter.	uhu <u>wanneer u weg wilt gaan</u> , neemt u dan alles mee, de koffer, niets achterlaten in het kamp
(G2, 00:15:51) (DV) ja. oke. wel inderdaad die informatie heb ik nodig mevrouw ma <u>ik ga da stukje per stukje doen</u> zodanig da da in mijn dossiertje allemaal klopt. hé (...)	Goed, deze informatie heb ik nodig, maar <u>wij zullen wij zullen die ordenen</u> , stukje voor stukje vullen we die in. (...)
(G1, 00:29:04) (DV) dus <u>het is belangrijk</u> mevrouw als er bijvoorbeeld een bezoek wordt gemaakt da jij euh misschien iemand meeneemt die toch wel de nederlandse taal machtig is en die jou kan ondersteunen daarin want dat is wel belangrijk.	als we een huis vind, vinden en je een afspraak maakt euh, <u>het is beter</u> dat je iemand met jou meeneemt die euh daar het Nederlands kan spreken zodat euh hij jou kan helpen em je ondersteun met de taal.
(G3, 00:05:29) (DV) oke euh: normaal gezien is het zo dat men eigenlijk niet meer dan drie dagen lang eigenlijk euh euh <u>men</u> moet eigenlijk alle dagen eigenlijk aanwezig zijn hun woning, (...)	oke. euh goed normaalgesproken is het zo dat u meer... <u>u</u> kunt niet meer dan drie dagen afwezig zijn, (...)

Wat wel interessant is om van naderbij te bekijken, is een nuance die ervoor zorgt dat een uiting **beleefder of minder bedreigend** wordt. Vooral in G2 komt een aantal ingrepen voor van de tolk die dat effect in de hand werken. In onderstaande fragment, bijvoorbeeld, verzoekt de cliënt op eerder expliciete manier iets aan de dienstverlener (“stuur maar naar mij”). Dat verzoek zou een bedreiging kunnen vormen voor de *face* van de dienstverlener, en kan op die manier het beeld dat de dienstverlener van de cliënt heeft beïnvloeden. De taalhulp verandert het verzoek en formuleert het wat beleefder (“u mag het naar mij sturen”). Over de vraag of deze vorm van beleefder tolken een positieve dan wel negatieve ingreep is, nemen de onderzoekers geen expliciet standpunt in. Uit onderzoek blijkt in elk geval dat professionele tolken dit soort ingrepen toepassen om een vlotte communicatie te garanderen en de *face* van de gesprekspartners te beschermen (Jacobsen, 2008; Pöllabauer, 2007).

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:13:01) (C) Stuur maar direct naar mij.	euh u mag het euh aan mij rechstreeks doorsturen.

De nuances hierboven zijn niet problematisch voor de informatieoverdracht. Wanneer de nuance er echter toe leidt dat de betekenis van een vraag of mededeling verandert, wordt de grens tussen een nuance en een foute weergave dunner. In de voorbeelden hieronder kunnen we niet uitsluiten dat de gesprekspartner een ander antwoord zou hebben gegeven of een andere reactie zou hebben gehad als de verschuiving niet had plaatsgevonden. Anderzijds leek de annotatie ‘foute weergave’, die we in een volgende sectie (4.6.4) uitgebreid bespreken, ons voor deze gevallen niet correct.

Verplichtend karakter

Voor een cliënt is het belangrijk om te weten of iets verplicht is of eerder facultatief. Zeker in G3, het gesprek waarin het huishoudelijke reglement overlopen wordt, is dat van zeer groot belang. In de vertolking van dat gesprek verschuift die nuance nochtans af en toe, wat we hieronder met twee voorbeelden illustreren. In het eerste voorbeeld zorgt de vertolking van de taalhelp ervoor dat de cliënt de indruk krijgt dat er sprake is van een grotere verplichting dan de dienstverlener doet uitschijnen, wat ook het type verschuiving is dat in G3 het meest voorkomt. In het tweede voorbeeld laat de taalhelp een verbod wat minder bindend klinken dan oorspronkelijk de bedoeling was.

Nr.	Originele beurt	Getolkte beurt
1	(G3, 00:10:02) (DV) en wat betreft de woning euh <u>verwachten we</u> eigenlijk dat men euh rekening houdt eigenlijk met euh veiligheid van de woning maar ook eigenlijk zorg draagt dus onderhoud is van groot belang.	Euh die kamer waarin u bent euh <u>u moet</u> instaan voor de veiligheid ervan en dat u hem goe... goed onderhoudt
2	(G3, 00:23:42) (DV) euh <u>tis ook verboden</u> te roken in in in de woning.	Euh <u>u mag niet</u> roken in de kamer

Zekerheid

Ook in onderstaande voorbeelden is er sprake van een verschuiving in modaliteit. Wat in de oorspronkelijke uiting voorzichtig werd geformuleerd, wordt in de vertolking weergegeven als een zekerheid. Dat creëert valse verwachtingen aan de kant van de cliënt. In het voorbeeld hieronder (G2) spreekt de dienstverlener bijvoorbeeld met twee woorden over het vinden van een nieuw huis. In plaats van met zekerheid te praten over het nieuwe huis, spreekt ze over de zoektocht ernaar. De taalhelp wijzigt dat echter en spreekt over “het huis dat nu gaat komen”, waardoor de cliënt de indruk kan krijgen dat de dienstverlener al een huis op het oog heeft en er concrete, en snel, stappen zouden kunnen volgen.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:33:55) (DV) euh je betaalt nu achthonderd euro. heb je enig idee <u>als we gaan zoeken naar een nieuwe woning</u>	

hoeveel dat je maximum zou willen betalen voor de huur (...)	Euh nu betaal jij achthonderd euro voor de huur, heb jij enig idee hoeveel jij kan betalen voor <u>het huis dat nu zal komen?</u> (...)
--	---

Tijdsaanduidingen

Ook tijdsaanduidingen en deadlines bevatten belangrijke informatie voor de anderstalige cliënten. In dit corpus blijft dit soort nuanceverschuivingen al bij al beperkt. De verschuiving in het voorbeeld hieronder (G3) zou tot verwarring kunnen leiden. De dienstverlener geeft aan dat schade “onmiddellijk” gemeld moet worden, maar de taalhulp zegt in zijn vertolking dat dat “snel” dient te gebeuren. “Onmiddellijk” is niet voor interpretatie vatbaar, maar “snel” kan door de cliënt mogelijk wel anders worden geïnterpreteerd.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G3, 00:20:58) (DV) oke. euh welk probleem zich ook eigenlijk voordoen in de woning euh zouden wij graag hebben dat het <u>onmiddellijk</u> wordt gemeld. (...)	uhu elk probleem wat er ontstaat in de kamer moet <u>snel</u> bij ons worden gemeld (...)

Te sterk of te zwak

Taalhulpen kunnen ook op een andere manier de dienstverlener of de cliënt fout informeren. In G2 zijn er bijvoorbeeld heel wat gevallen te vinden waar de taalhulp de woorden van zowel de cliënt als van de dienstverlener versterkt. In het voorbeeld dat hieronder is opgenomen, gaat het bijvoorbeeld over de kamers in de woning van de cliënt. De taalhulp zorgt ervoor dat het klinkt alsof de kamers nog kleiner zijn dan ze eigenlijk zijn (“erg klein” wordt “heel heel heel klein”). Naar dat voorbeeld komen er in dat gesprek nog heel wat gevallen voor, in beide richtingen.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:17:08) (C) Euh ik heb nu twee slaapkamers, maar ze zijn <u>erg klein</u> , voor deze prijs die ik betaal.	ja ik heb momenteel twee slaapkamers maar ze zijn <u>heel heel heel klein</u> , ten opzichte van de prijs die ik momenteel betaal.

4.6.3. Toevoegingen

Het aantal toevoegingen in gesprek 1 ligt beduidend lager dan het aantal in de andere twee gesprekken, maar tussen die laatste twee gesprekken lopen de aantallen niet zo ver uiteen. Ook hier geldt echter dat vertolkingen met minder toevoegingen niet per se beter zijn dan vertolkingen met meer toevoegingen.

Tal van toevoegingen in dit corpus zijn niet problematisch. Over het algemeen gaat het bij die gevallen om het expliciteren van wat er in de originele beurt impliciet gelaten werd of om verduidelijkingen.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G1, 00:07:34) (DV) oke, ik wee nie mevrouw heb jij bij het ocmw een assistent die jou begeleidt of niemand specifiek?	euh ik weet niet, maar als je hebt, of je euh een <u>sociale</u> assistente hebt van het OCM het OCMW of iemand die je helpt?
(G3, 00:22:36) (DV) oke, euh dan gaan we het nu hebben over badkamer en toilet, euh dus tis de bedoeling dat u eigenlijk ook de badkamer en toilet eigenlijk proper achterlaat.	uhu euh nu wil ik over de badkamer en het toilet praten, euh en u moet de badkamer en het toilet ook, <u>op dezelfde manier</u> schoon hou houden
(G2, 00:20:45) (DV) ja. en is da voltijds? een voltijdse tewerkstelling?	Euh is het zo, is het zo dat jij werkt dat wil zeggen euh zoals we zeggen volledige uren? <u>Of alleen de helft van de uren?</u>

Tussen de weglatingen (cf. supra) en de toevoegingen die hieronder besproken worden zijn een aantal parallellen te trekken. In het deelhoofdstuk van de weglatingen zijn herhalingen vermeld, maar ook onder meer weglatingen van elementen die de primaire gesprekspartner gebruikt om structuur aan te brengen. In het corpus staat echter ook een aantal voorbeelden waarbij de taalhulp dergelijke zaken toevoegt in de vertolking. In sommige gevallen zijn herhalingen niet problematisch. Dat verandert wanneer door een herhaling van de taalhulp het lijkt alsof de dienstverlener extra nadruk legt. Hieronder staan daar enkele voorbeelden van. Het eerste voorbeeld is een toevoeging waardoor het lijkt dat de dienstverlener extra nadruk legt op wat er gezegd wordt, het tweede voorbeeld is een niet-problematische herhaling en bij het derde voorbeeld voegt de taalhulp een gespreksstructurend element toe.

Nr.	Originele beurt	Getolkte beurt
1	(G3, 00:32:29) (DV) indien u toch iets achterlaat dan is 't ook eigenlijk op eigen verantwoordelijkheid, euh: dus we raden aan om alles ook mee te nemen.	Als u iets achterlaat, dan is dat uw eigen verantwoordelijkheid, euh <u>en wij zijn geenszins aansprakelijk</u>
2	(G2, 00:20:25) (C) Euh ik begon, ik begon eerst dit werk te doen als euh interim, en na enige tijd hebben ze mij het contract gegeven.	ja ik ben euh ik ben begonnen euh met interimwerk en dan na verloop van be bepaalde periode heb ik dan vast werk. [DV: ja oke.] <u>hebben ze mij een contract aangeboden.</u>
3	(G2, 00:08:18) (DV) en mevrouw euh 'k wee nie hoe ben jij eigenlijk bij de woonclub terecht gekomen, (...)	Mevrouw <u>ik wil je vragen</u> , euh welke dienst heeft jou naar ons verwezen, euh naar de woonclub. (...)

Naast de bovenvermelde niet-problematische toevoegingen, komen er in het corpus een aantal minder onschuldige toevoegingen voor. Die toevoegingen leiden ertoe dat de cliënt een andere indruk krijgt over de dienstverlener of wat er verder nog gebeurt (1). Problematische toevoegingen kunnen er eveneens toe leiden dat het gespreksonderwerp in een onbedoelde richting kan evolueren als de cliënt ingaat op de opening die door de toevoeging in het gesprek wordt gecreëerd (zie bijv. 1 en 2). In sommige gevallen voegt de taalhelp ook een element toe dat bedreigend kan zijn voor de cliënt's *face*, zoals in de laatste twee voorbeelden (3 en 4). In het derde voorbeeld wil de dienstverlener, met het oog op de zoektocht naar een geschikte woning, de gezinssituatie van de cliënt in kaart brengen. De taalhelp voegt aan de oorspronkelijke, eerder neutrale, vraag "of ben jij op zoek voor jou alleen" explicietere informatie toe ("of heb je geen kinderen"), wat door sommige personen als een ongepaste, beledigende of kwetsende vraag kan worden geïnterpreteerd. Een gelijkaardige toevoeging zien we in het vierde voorbeeld, waar de taalhelps toevoeging over trappen kunnen oplopen mogelijk als beledigend kan worden geïnterpreteerd door een gevoelige cliënt.

Nr.	Originele beurt	Getolkte beurt
1	(G2, 00:44:58) (DV) oke. wel wa dat we wel misschien nu nog als euh als laatste kunnen doen mevrouw (...)	Dus het laatste wat ik nu kan doen <u>als je wilt?</u> (...)
2	(G1, 00:20:46) oke ja. als er een tuin bij is kun jij die onderhouden mevrouw?	als er een tuin in het huis kan je hem onderhouden <u>en gebruiken?</u>
3	(G1, 00:11:17) (DV) mevrouw ben jij alleen met kinderen of heb jij een partner en kinderen of ben jij op zoek voor jou alleen,	euh heb je kinderen, of heb je een partner <u>of heb je geen kinderen</u> en wil je een huis zoeken voor jou alleen?
4	(G2, 00:30:29) (DV) oke. euh als we op zoek gaan naar een woning. trappen in de woning is dat een probleem voor jou of voor jouw mama?	Als: wij een een huis voor jou zoeken of een woning is het euh is het zo heb jij enige problemen met trappen jij en jouw moeder <u>kan jij de trap oplopen ?</u>

4.6.4. Foute weergave

Als we kijken naar de absolute aantallen van foute weergaves, zien we dat T2 het best scoort. Het verschil met de twee andere taalhulpen blijft echter beperkt. We herhalen nog even dat **foute weergaven** altijd problematisch zijn, in die zin dat de overgebrachte informatie fout is, wat belangrijke gevolgen kan hebben voor de hoeveelheid en aard van de informatie, voor de wederzijdse verwachtingen, maar evengoed voor de duur van het gesprek daar waar lang herstelwerk nodig is. We geven in onderstaande lijst eerst enkele transferfouten zonder context weer.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G1, 00:05:23)	

(DV) zou zou je dat ook willen geven aan mij? <u>Moest het zijn dat ik iets zie</u> kan ik het jou ook altijd mailen.	kan je euh het mij geven, <u>als ik je niet kan bereiken (met telefoon)</u> dan kan ik je via email contacteren.
(G1, 00:24:28) (DV) <u>dat lijkt mij inderdaad het beste.</u>	euh ik kijk ook euh wat best is
(G2, 00:09:04) (DV) oke. en is da een vaste begeleider da je hebt mevrouw? of <u>is da eenmalig</u> da je daar bent langsgeweest,	Euh heb jij een vaste assistent in die dienst? Of <u>was deze de eerste keer</u> dat je naar die dienst bent gegaan? Van het ocmw
(G2, 00:09:43) (C) Euh, ik zei euh dat euh dat was de eerste keer dat ik naar haar ging en ik bedoel <u>het is niet altijd die vrouw die ik daar aantref.</u>	(...) euh het is euh <u>ik ga altijd bij die euh bij de medewerkster</u> het is euh een medewerkster waar ik altijd ga, het is de eerste of de tweede keer dat ik ga.
(G3, 00:21:56) (DV) oke, euh 't is de bedoeling hé <u>na nadat u de maaltijd eigenlijk zelf voorbereidt</u> en dat alles eigenlijk wordt opgeruimd en euh proper gehouden na ieder gebruik eigenlijk.	Euh <u>u dient zelf uw eten klaar te maken</u> en er wordt verwacht dat u daarna alles schoonmaakt en... zoals voor... dat het is zoals voorheen
(G3, 00:33:19) (DV) oke, euh en <u>de ouders zijn natuurlijk ook verantwoordelijk</u> voor de schade die hun kinderen zelf aanbrengen.	uhu en naar ons voor schade die uw kinderen toebrengen <u>zijn zij verantwoordelijk</u> (X)

In de volgende paragraaf vermelden we een foute weergaves met context. Op die manier kunnen we wat dieper ingaan op eventuele verklarende factoren. Het fragment toont dat de foute weergave nauw samenhangt met de taalbeheersing van de taalhulpen, zeker in combinatie met de kennis van specifieke woordenschat die nodig is in een bepaald gesprek. Dit soort fouten komt niet in dezelfde mate bij alle taalhulpen voor: bij T2 observeren we ze nooit, bij T3 in twee gevallen, en bij T1 komen die foute weergaven vaakst voor. Bij T3 gaat het om woordenschat die essentieel is in dit gesprek, namelijk de term 'LOI-woningen'. Een LOI-woning wordt in de vertolking weergegeven als 'kamp', wat de lading van de oorspronkelijke term niet dekt en daarom in dit onderzoek werd geclassificeerd als foute weergave. Bij T1, ten slotte, komen heel wat foute weergaves voor die getriggerd worden door een nog onvoldoende verworven terminologie. In dat gesprek wordt 'dossier' telkens in het Arabisch vertolkt als 'vragenlijst'. Daarenboven verandert de taalhulp een dossier dat geregistreerd wordt in een "antwoord dat klaar zal zijn" (G1, 00:02:38), waardoor we kunnen afleiden dat het wel degelijk het Nederlandse woord 'dossier' is dat haar moeilijkheden oplevert. In het fragment dat hieronder staat, peilt de dienstverlener naar de woonwensen van de cliënt en of een appartement ook een optie is. De cliënt geeft aan dat ze graag een tuin wil, dus dat ze openstaat voor een appartement op voorwaarde dat dat op de benedenverdieping ligt. De taalhulp verandert dit echter in 'eerste verdieping'. De dienstverlener antwoordt op haar beurt met de vraag of een terras ook goed zou zijn. Dat antwoord zou kunnen aangeven dat de foute weergave al onmiddellijk gevolgen heeft, namelijk dat de dienstverlener naar een appartement op de eerste verdieping op zoek gaat.

[Fragment 9]

1 T → C idhaa euh idaha handawwar lek "ala biyt euh ma"lish tkoen shaqqah walla laazim tkoen biyt?
als euh we een huis voor jou zoeken, euh mag het een appartement zijn of het moet een huis zijn?

00:23:02.683 - 00:23:10.360

2 C ya shaqqah aw bayth laakin idhaa kaanet shaqqah fi taabiq as-soefli hatta tkoen "andi hadiqa yemkin ahsan min biyt hatta til"ab.

Een appartement of een huis, naar als het een appartement is aan het gelijkvloer zodat ik een tuin kan hebben, dit zal beter dan een huis, zodat zij [cliënts' dochter] speelt.

00:23:10.795 - 00:23:18.051

3 T → DV euh het euh het kan alle twee maar allebei maar euh als het appartement is ik wil het in **de eerste verdieping in de eerste (verbieding) verdieping** [...].

00:23:18.547 - 00:23:33.108

4 DV ja. en als er een terras aanwezig is mevrouw is dat ook goed voo jou?

00:23:33.200 - 00:23:37.538

De annotatoren beschouwden de verkeerde vertolking van cijfers ook als foute weergaven, vanuit de redenering dat zelfs minimale verschuivingen in de vertolking van cijfers soms verstrekkende gevolgen kan hebben. In dit corpus blijven die verstrekkende gevolgen door foute weergaven van cijfers wel in nagenoeg alle gevallen uit. We illustreren enkele voorbeelden daarvan hieronder, waarbij we opmerken dat vooral het laatste voorbeeld gevolgen kan hebben voor de verdere dienstverlening. De dienstverlener vraagt de cliënt hoeveel ze zou willen betalen voor een nieuw huis of appartement, waarop de cliënt antwoordt: "maximaal 600 (euro)", wat door de taalhulp wordt getolkt als "minimaal 600 (euro)". Een alerte dienstverlener zal deze vergissing ongetwijfeld snel identificeren, en doet dat op basis van voorgaande gesprekssequenties en de dienstverleningscontext: het doel van de Woonclub is net om mensen met beperkte financiële middelen te ondersteunen naar een geschikte woning, waarbij het meegeven van een minimale richtprijs contra-intuïtief is. Maar bij onoplettendheid of vermoeidheid kan dit soort fouten wel leiden tot foute informatie in het dossier met gevolgen voor de verdere dienstverlening wanneer naar potentiële woningen wordt gezocht op basis van een richthuurprijs die ver boven het budget ligt van de cliënt.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G1, 00:15:53) (C) ongeveer honderdtachtig euro	euh bijna euh honderd en tachtig euro
(G2, 00:07:13) (C) H:m, nu, wil ik die plaats verlaten zeg maar, ik huur een huis voor mij en voor mijn mama, maar ik vind het een beetje duur ik betaal <u>zo'n achthonderd euro euh per maand.</u> (...)	euh het is zo euh dus ik huur nu een woning euh met mijn mama, ik betaal euh <u>achthonderd euro</u> (...)
(G3, 00:16:59) (DV) in 't reglement staat er eigenlijk tot tien uur 's avonds. [TH: uhu] maar euh uit ervaring spreken we best dat men eigenlijk <u>tot een uur of zeven uur</u> (...)	uhu euh eigenlijk staat er in de regels dat u dat mag tot tien uur 's avonds, maar wij zeggen uit ervaring dat het normaalgesproken <u>tot uiterlijk zeven uur 's avonds</u> (...)
(G1, 00:24:46) maximum zeshonderd	euh minimaal euh zeshonderd euro

Daarnaast kan een foute weergave er ook voor zorgen dat de cliënt foute informatie heeft over een bepaalde stap in de procedure of werking. Dergelijke foute weergaven hebben niet per se onmiddellijke gevolgen tijdens het gesprek zelf, maar kunnen op termijn wel problemen opleveren omdat ze verwarring creëren over verdere stappen in het proces dat dienstverlener en verzoeker samen zullen doorlopen. Alle voorbeelden van dat soort foute weergaven in dit corpus zijn gelijkaardig: het gebeurt telkens wanneer de dienstverlener de manier van werken en afspraken toelicht. In G2 vermeldt de dienstverlener dat zij de verhuurder van een woning zal opbellen wanneer ze een geschikte woning identificeert. De taalhelp geeft dat echter fout weer en zegt dat ze de cliënt zal contacteren (regel 3). De cliënt krijgt daardoor een verkeerde indruk van de taakverdeling: impliciet krijgt zij immers de boodschap dat zij de verhuurder moet of kan contacteren en dat de rol van de dienstverlener erin bestaat om het contact te faciliteren. Informatie die wordt gegeven in een later deel van het gesprek kan trouwens die indruk versterken: daar zal de dienstverlener melden dat er geen medewerkers van 'De Woonclub' mee kunnen op huisbezoek.

[Fragment 10]

1 T → DV euh u gaat mij terugbellen of contact met mij opnemen?

00:27:48.381 - 00:27:51.912

2 DV ja. wel het is als volgt, bij ons is het de bedoeling dat je af en toe terugkeert. euh waarom? omda wij terwijl dus nu da dossiertje ga ik afwerken we gaan dan een datum afspreken da je kan terugkeren en dan als je terugkeert kan ik tonen kijk dit en dat en dat heb ik gevonden, en dan kunnen we kijken wat jou interesseert en **telefoneren om eventueel een afspraak te maken**. dus het is wel de bedoeling da je af en toe terugkeert bij ons.

00:27:52.594 - 00:28:18.600

3 T → C طيب. أوه مزيا. إذا أوه واحنا كنخدمو بهاد الطريقة، خاصك مرة مرة ترجعي لعندنا، الآن غادي نصابليك ال أوه الدوسي ديالك يعني الملف C
ديالك وغادي نتافقو على واحد الموعد غادي ترجعي عندنا، وديك الساعة الا لقينا لك شي حاجة احنا غادي نتاصلو بيك ف ال بالهاتف. يعني المقصود أنك تبقاي
ترجعي، مرة مرة.

Goed. Euh prima. Dus euh wij werken op deze wijze, je moet van tijd tot tijd terug bij ons zijn, nu zullen wij jou het euh jouw dossier aanmaken dat wil zeggen jouw dossier en wij zullen een afspraak maken waar jij bij ons terugkomt, en dan als wij iets vinden **zullen wij jou contacteren in via de telefoon**. Dat wil zeggen de bedoeling is dat jij terug blijft komen, van tijd tot tijd.

00:28:21.602 - 00:28:45.877

4.6.5. Zero transfer

Het aantal zero transfers, met andere woorden het niet tolken van een beurt, is in dit corpus relatief beperkt, gemiddeld zijn er per gesprek zeventien. T3 laat het minst volledige beurten weg, meer bepaald net meer dan een keer per vijf minuten. De andere twee taalhulpen laten tussen de 2,5 en 3 beurten weg per vijf minuten. Nogmaals: zoals geldt bij de andere tolktransfers betekent een groot aantal zero transfers niet noodzakelijk dat een vertolking slecht is (de enige uitzondering hierop zijn uiteraard de foute weergaven).

Zo bijvoorbeeld: in elk gesprek komt aan het begin van het gesprek een zero transfer voor die volledig gerechtvaardigd is: de taalhelp onderbreekt immers de dienstverlener om zijn of haar positionering te doen. Deze zero transfers zijn allesbehalve problematisch, aangezien de taalhelp in een daaropvolgende beurt vraagt aan de dienstverlener om te hernemen en de informatie vervolgens overbrengt naar de gesprekspartner. Ook andere verwijzingen naar deontologische principes kunnen een gerechtvaardigde zero transfer als gevolg hebben. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de taalhelp aangeeft dat de cliënt de dienstverlener rechtstreeks mag aanspreken (G2, 00:27:02).

Wat ook werd geïdentificeerd, vooral in G2 en één keer in G3, zijn zero transfers van beurten waarbij de dienstverlener of cliënt iets zegt wat eerder aan de taalhulp gericht is dan aan de andere gesprekspartner. Ook die zero transfers zijn eerder niet problematisch, al geldt uiteraard dat de taalhulp in een ideale situatie best alles weergeeft aan de primaire gesprekspartners. Zero transfers komen ook voor wanneer de cliënt niet wacht op de vertolking om een antwoord te geven op een vraag van de dienstverlener (G1, 00:03:25).

Even gerechtvaardigd zijn de zero transfers van beurten waarbij de taalhulp aan een primaire gesprekspartner om verduidelijking of herhaling vraagt. Na de verduidelijking of herhaling hervat de primaire gesprekspartner de beurt en wordt de informatie uit beide beurten nadien overgebracht naar de andere gesprekspartner. Dat soort zero transfers komt uitsluitend voor in G1 en G2. We illustreren dat met een voorbeeld:

[Fragment 11]

1 Dv ja? [TH: ja] en dan euh stel dus da wij da aanvragen voor mevrouw en dat wordt goedgekeurd dat is niet zeker dat het goedgekeurd wordt.
00:19:16.742 - 00:19:24.620

2 T → DV wablief?
00:19:24.349 - 00:19:25.087

3 DV dus als wij het aanvragen [TH: ja] wij moeten dat opsturen [TH: ja], ma der is tis niet zeker da da goedgekeurd gaat worden. he,
00:19:25.123 - 00:19:32.916

4 T → C idhaa sajjalnaaki wa b"atna lom b"atna lom euh b"atna lom euhm maannoe shi akid annoe rah ywaafqoe "alayh als wij jou inschrijven en naar hen verzenden, euh naar hen verzenden euhm is het niet zeker dat ze overver akkoord zullen gaan
00:19:32.607 - 00:19:40.646

In alle gesprekken worden, heel af en toe, beurten met kleine, korte bevestigingen zoals 'oké' niet vertolkt. Idealiter brengt de taalhulp deze bevestigingen over, maar aangezien het vaak gaat om transparante woorden, die de gesprekspartner in de andere taal mogelijk ook zonder vertolking kan begrijpen, is dit soort zero transfers niet problematisch.

Slechts een klein deel van de zero transfers in de drie gesprekken kan niet verklaard worden door de onmiddellijke gesprekscontext of deontologische verwijzingen, en is bijgevolg problematisch. Het valt eerst en vooral op dat die problematische zero transfers telkens aan het einde van het gesprek voorkomen, wat kan wijzen op vermoeidheid of een afgenomen concentratie bij de taalhulpen. In G3 gebeurt dat helemaal op het einde van het gesprek: cliënt en dienstverlener bedanken elkaar, maar geen van die bedankingen wordt vertolkt. In G2 beginnen de problematische zero transfers na ongeveer twee derde van het gesprek de kop op te steken. Daar moet wel bij vermeld worden dat dat gesprek langer duurde dan de andere twee. Een van de voorbeelden van een zero transfer bij de tweede taalhulp is reeds aangehaald in het hoofdstuk over niet-terugkoppelingen (fragment 2), aangezien de taalhulp de rol van de cliënt overneemt en antwoordt op de vraag van de dienstverlener. Een andere niet gerechtvaardigde zero transfer in G2 illustreren we hieronder. De cliënt bedankt de dienstverlener voor een dienst, maar de taalhulp laat die bedanking vallen.

Inhoudelijk of semantisch wijzigt daarmee niets, maar interpersoonlijk wel: had de taalhelp dat wel getolkt, dan was het beeld dat de dienstverlener van de cliënt heeft, mogelijk anders.

[Fragment 12]

1 DV Ja oke. Ik ga da zo aanduiden
00:33:34.170

2 T → C مزيان، غادي نقيد هاد الشي بهاد الطريقة. C
Goed, ik zal dit op deze wijze noteren.
00:33:38.275 - 00:33:40.935

3 C واه شكراً.
Ja bedankt.
00:33:41.500 - 00:33:42.310

4 DV dan heb ik nog enkele laatste vraagjes euh voor jou mevrouw.
00:33:44.304 - 00:33:47.751

4.7. Taalbeheersing Nederlands

Bij taalbeheersing maken we een onderscheid tussen receptieve en productieve taalbeheersing. Bij receptieve taalbeheersing gaat het om het vermogen de informatie en ideeën uit de originele beurten correct te reconstrueren. Deze taalbeheersing kan dus niet direct, maar enkel indirect worden geobserveerd via de analyse van verschuivingen tussen originele en getolkte beurten (cf. supra). Bij productieve taalbeheersing gaat het om het vermogen om de informatie uit de originele beurten helder onder woorden te brengen, wat in dit onderzoek uitsluitend werd geobserveerd voor de beurten in het Nederlands. Dat de taalbeheersing Nederlands van de taalhulpen de kwaliteit van het getolkte gesprek kan beïnvloeden, behoeft weinig argumentatie. Een goede tolkprestatie omvat uiteraard veel meer dan het beheersen van (minstens) twee talen, maar, andersom geldt wel dat een goede taalbeheersing een basisvereiste is om een kwaliteitsvolle tolkprestatie neer te zetten. De taalvaardigheid heeft immers een directe invloed op de mate waarin de tolk wederzijds begrip kan faciliteren bij de gesprekspartners. Naast faciliteren van wederzijds begrip speelt taalbeheersing ook een rol voor het behoud van *face*: tolken worden door de gesprekspartners mogelijk als minder betrouwbaar beschouwd wanneer zij te veel taalfouten maken, te vaak zoeken naar woorden, te vaak om verduidelijking moeten vragen of zichzelf te frequent corrigeren. Naast grammaticale correctheid en vlotheid is tot slot uitspraak een belangrijke trigger voor ver- of wantrouwen.¹⁴

We gaan er bij de analyse van uit dat de dienstverleners met wie de taalhulpen samenwerken geen buitensporig hoge eisen stellen met betrekking tot de productieve taalbeheersing Nederlands van de tolken/taalhulpen. Enerzijds omdat zij vertrouwd zijn met het werken met sociaal tolken, en anderzijds omdat zij werken in settings waar talige diversiteit in sterke mate aanwezig is.¹⁵ Concreet

¹⁴ Hoe Nederlandstalige dienstverleners staan ten aanzien van tolken die op basis van grammaticale en fonetische kenmerken duidelijk identificeerbaar zijn als “niet-moedertaalspreker Nederlands” werd, voor zover wij weten, nog niet onderzocht.

¹⁵ De twee deelnemende dienstverleners gebruiken veel tussentaal en hanteren niet altijd correct taalgebruik. In dit rapport gaan we hier niet op in maar het sterkt wel de indruk dat wat als aanvaardbaar taalgebruik wordt beschouwd in deze institutionele omgeving afwijkt van vigerende taalnormen zoals die door taaladviserende instanties opgelegd worden (bijv. Taalunie, Genootschap Onze Taal), een trend die ook wordt beschreven in de wetenschappelijke literatuur (o.a.

betekent dit dat de annotatie en beoordeling niet streng puristisch werd uitgevoerd maar foutieve of storende elementen telkens eerst werden afgetoetst aan het belang ervan voor de onmiddellijke communicatieve doelen.

Zoals we eerder al vermeldden, hadden alle taalhulpen die aan de vernieuwde opleiding deelnamen, minstens een B2-niveau Nederland. Dat impliceert dat hun taalgebruik niet echt problematisch zou mogen zijn. Daarnaast moeten we vermelden dat het gespreksaandeel van de cliënten in de drie geobserveerde gesprekken eerder beperkt was, waardoor het aantal beurten dat kan worden beoordeeld op productieve taalbeheersing Nederlands ook zeer beperkt is. Met andere woorden, de kans dat een taalhulp fouten maakt, zal eerder beperkt zijn aangezien het aantal te vertolken beurten naar het Nederlands beperkt is.

In dit onderzoek werden tekortkomingen vastgesteld op volgende aspecten van productieve taalvaardigheid¹⁶:

1. storende **grammaticale fouten (GRAM)**: weglaten of verkeerd realiseren van persoonlijke voornaamwoorden, verkeerde verwijzingen naar voornaamwoorden, inversiefouten (onderwerp en werkwoord), verkeerde woordvolgorde op zinsniveau, werkwoordmorfologie, verkeerd gebruik of weglaten lidwoorden, fout voorzetselgebruik, enz.
2. **Lexicon (LEX)**: verkeerde woordkeuze, ontoereikende woordenschat, foutief gebruikte collocaties en idiomen, enz.
3. **Terminologie**: ontoereikende beheersing of onaangepaste terminologie volgens de specifieke tolksetting waarin de taalhulp optreedt.
4. **Zoeken** naar woorden / stopwoorden / aarzelingen: de taalhulp lijkt lang te moeten zoeken naar bepaalde woorden, aarzelt veel.
5. **Connectoren**: fout of niet gebruik van voegwoorden

Eerst en vooral valt in de geobserveerde gesprekken op dat de taalhulpen slechts in zeer beperkte mate taalfouten maken. De annotatie die over het hele corpus het vaakst voorkomt, is die van zoeken naar woorden / stopwoorden / aarzelingen. Dat impliceert dat de tolkprestatie een stuk minder vlot is en, mogelijk, bij gespreksdeelnemers wantrouwen opwekt (cf. supra). Over dit laatste doen we echter geen uitspraken in dit onderzoek, aangezien de dienstverleners niet werden bevraagd. De andere categorie van problemen met de taalbeheersing die we bij elke taalhulp zien terugkomen, zijn lexicale fouten. Onnauwkeurigheden in verband met terminologie komen enkel voor in gesprekken 1 en 3, terwijl fouten wat betreft connectoren en grammatica dan weer enkel in G1 werden geïdentificeerd. Zoals we eerder al vermeld hebben: alle taalhulpen hebben minstens een

Ghyselen, 2016; Grondelaers, van Hout & van Gent, 2016). Overigens is er recent een versoepeling merkbaar in het discours over taalvariatie. Zo adviseert een externe commissie van de Taalunie om taalvariatie (dus o.a. tussentaal) niet langer te bekritisieren maar in plaats daarvan te aanvaarden als een natuurlijk taalfenomeen. De commissie pleit voor een “minder normatieve en meer dynamische en inclusieve benadering van taal en taalvariatie” (Adviescommissie Taalvariatie, 2019, p. 24).

¹⁶ Hier treedt er een opvallend verschil op met het vorige rapport (De Wilde & van Hest, 2020): de taalhulpen in dat onderzoek beheersten het Nederlands niet allemaal even goed als de taalhulpen in dit corpus. Om die reden komen in dit onderzoek niet alle categorieën uit De Wilde & van Hest voor: (i) storende uitspraak en (ii) interferentie uit andere talen kwamen in dit corpus niet één keer voor.

B2-niveau in het Nederlands, aangezien dat een voorwaarde was voor deelname aan de training. Dat tekent zich duidelijk af in de resultaten, het aantal taalfouten of taalproblemen ligt relatief laag.

Bekijken we die resultaten op het niveau van de individuele taalhelp (rechterzijde van tabel 10) dan valt op dat T1 beduidend meer taalfouten Nederlands maakt dan de overige twee. T3 maakt het minst aantal taalfouten: slechts vier keer. We voegen er wel aan toe dat G3 het gesprek is waar de cliënt het minst aan bod komt: T3 moet dus sowieso minder tolken in de richting van het Nederlands (zie ook Gesprekscontext en aandeel van elke cliënt).

[Tabel 10: Aantal annotaties taalbeheersing per type fout]

Type fout	Aantal annotaties taalbeheersing / volledig corpus	Taalhelp	Totaal aantal fouten	Annotaties TB / 5 minuten
Grammatica	9	T1	24	3,55
Zoek	14	T2	6	0,65
Lex	8	T3	4	0,54
Connectoren	1			
Term	2			

We noteren tot slot nog enkele tekstuele voorbeelden waarbij in de linkermarge het type fout wordt geëxpliciteerd. Een belangrijke opmerking hierbij: de redeneringen achter het toekennen van een bepaalde categorie (in het bijzonder de categorie grammatica) worden hier gedetailleerd meegegeven voor een hogere transparantie. Dat betekent dat in onderstaande lijst meerdere deelelementen van eenzelfde categorie worden vermeld (bijv. GRAM / inversie). Bij het annoteren zelf werden meerdere deelelementen bij eenzelfde beurt slechts een keer geannoteerd.

1	Gram / verkeerd werkwoordpatroon (G1, 00:17:51)	nee ik heb euh nooit gehoord over [= ik heb hier nog nooit iets over gehoord]
2	Gram / inversie Gram / voornaamwoord (G1, 00:21:05)	ik heb een tuin nodig voor mijn euh voor mijn dochter zodat zij kan daar spelen, dus ik zal zeker onderhouden en zorgen voor dat voor het
3	Gram / inversie Lexicon / verwarring eerste – of benedenverdieping (G1, 00:23:18)	euh het euh het kan alle twee maar allebei maar euh als het appartement is ik wil het in de eerste verdieping in de eerste (verbodend) verdieping
4	Gram / werkwoordsvervoeging (G1, 00:27:34)	je juu kunnen gewoon rechstreeks spr[eken]
5	Lexicon / beperkt (G3, 0:23:14)	uhu euh er is een zaal euh waarin een tv staat, (...)

6	Terminologie (G1, 00:01:36)	(...) Dit is de eerste keer euh dat we u hier ontvangen. Zo zal ik de kwesties van uw vragenlijst bewerken
7	Zoek Lexicon / fout woordgebruik (G1, 00:00:10)	euh hallo. ik moet eerst mijn euh ja door mijn euh deontologie moet ik eerst mijn euh introducen introduceren in het nederlands ook euh in het arabisch euh ik euh ik ben tolk nederlands arabisch euh ik euh ik ben neutraal ik geef euh geen meningen, euh ik euh ik euh spreek in de ik-vorm dus euh jullie mogen rechtstreeks spreken, euh alles wat (wordt) gezegd euh blijft tussen ons, en euh ik zal alles vertalen euh ja alles vertellen, geen euh zonder euh wijzigingen of euh toelatingen
8	Zoek (G1, 00:04:19)	vijfen euh negent vijvennegentig
9	Zoek (G2, 00:15:10)	(...) euh ik werk euh ik werk euh ik werk en ik heb een inkomen van ongeveer duizend vijfhonderd euro per maand. (...)
10	Zoek (G2, 00:17:39)	euh ja ik zeg ongeveer ja vier vier jaar en half.

5 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van drie gesprekken tussen dienstverleners en cliënten werd een analyse gemaakt van de kwaliteit van gesprekken waarbij drie verschillende taalhulpen worden ingezet. De onderzoeksfocus was nagaan of de inzet van taalhulpen voor taalondersteuning tijdens dienstverleningsgesprekken risico's inhoudt voor de kwaliteit van de communicatie en/of geleverde diensten. We voerden daarvoor een fijnmazige analyse uit van de getolkte gesprekken, waarbij een prioritair kwalitatieve benadering werd aangevuld met beschrijvend kwantitatief materiaal.

Dit onderzoek bouwt verder op een eerder onderzoek (De Wilde en van Hest, 2020), net zoals de training waar de geobserveerde taalhulpen aan deelnamen ook verder bouwt op de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoeksproject *Aanbod aanvullend tolken* (Rillof, Fernando en Van Poucke, 2020). Belangrijke risicofactoren die toen werden aangestipt situeerden zich op meerdere niveaus tegelijkertijd, die we samenvatten onder vier clusters: (1) taalbeheersing, (2) tolkvaardigheid, (3) deontologisch bewustzijn en (4) omgevingsfactoren. Via een betere screening van de kennis Nederlands van de kandidaten én een herziene training met nieuwe accenten tijdens het voorjaar 2020 heeft men getracht een aantal van die risicofactoren te beperken.

Om de vergelijking tussen beide onderzoeken te garanderen, gingen we bij de analyse van de hier onderzochte dataset op exact dezelfde manier te werk. Wel week de dataverzameling enigszins af: in tegenstelling tot het vorige onderzoek gebeurden de observaties/opnames deze keer niet in een volledig natuurlijke omgeving, maar werd via een quasi-experimentele opzet ingegrepen in (1) de observatiesetting (gelijkaardige contexten), (2) de deelnemers (geen multiparty-opstelling, cliënten die een rol spelen) en (3) de graad van complexiteit van het gesprek (lage complexiteit). In het deelhoofdstuk Dataset en geobserveerde contexten benadrukten we de wetenschappelijke motivering van deze beslissing: observaties uitvoeren van gelijkaardige, strak routineuze, sterk voorgestructureerde en enigszins voorspelbare gesprekken over niet delicate onderwerpen en in gelijkaardige dienstverleningscontexten verhoogt de interne vergelijkingsbasis én laat tegelijkertijd toe om de hypothese te toetsen dat taalhulpen (initieel) best worden ingezet in weinig uitdagende omgevingen, wil men de risico's voor de dienstverlening beperkt houden.

Doordat de geobserveerde taalhulpen in zeer gelijkaardige contexten handelen, de complexiteit eerder beperkt bleef en alle gesprekken een vergelijkbare structuuropbouw kennen, zoomden we bij de evaluatie van hun tolkprestatie minder in op contextspecifieke en thematische bijzonderheden, maar veeleer op tolktechniek, deontologie en taalbeheersing. We probeerden op die manier een antwoord te formuleren op de vraag of het inzetten van deze taalhulpen, in *deze specifieke gesprekscontexten*, risico's inhoudt voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het antwoord op die vraag is nee. De drie taalhulpen zetten een tolkprestatie neer die zeker wel aan de minimale kwaliteitseisen voldoet: globaal genomen is de getolkte informatie voldoende volledig en accuraat en worden de deontologische principes voldoende nageleefd.

Vergelijken we de huidige onderzoeksbevindingen met die van het vorige rapport (De Wilde en van Hest, 2020), dan valt vooral op hoe verschillend de interne samenstelling en prestaties van beide groepen taalhulpen zijn: daar waar de kwaliteit van de tolkprestatie uit de vorige poule taalhulpen enorme verschillen toonde, zetten de drie taalhulpen die we in dit onderzoek beschreven prestaties neer die globaal eerder gelijklopend zijn. Is dit een gevolg van de strengere screening van de

kandidaten taalhulpen en de wijzigingen die werden doorgevoerd in de vernieuwde training die deze taalhulpen genoten? Op basis van de resultaten uit dit onderzoek zijn er zeker indicaties die in die richting wijzen.

Ten eerste is de **rolinvulling** van de taalhulpen erg stabiel, en sluit die nauw aan bij de verwachtingen met betrekking tot neutraliteit en transparantie die in de deontologische code voor sociaal tolken zitten ingebouwd. Dat komt in dit onderzoek in de eerste plaats tot uiting in het aantal non-renditions, dat bij deze taalhulpen gemiddeld een stuk lager ligt dan de taalhulpen die in de vorige ronde werden geobserveerd. Waar in De Wilde en van Hest (2020) nog gemiddeld 32,3 non-renditions per gesprek voorkwamen¹⁷, ligt dat aantal in dit corpus op slechts 9. Niet een keer werden ongeoorloofde, langere 'onderonsjes' of 'side-talk-activity' tussen de taalhulp en een gesprekspartner vastgesteld. Bij sommige taalhulpen in De Wilde & Van Hest (2020) was dat wel het geval: taalhulpen gaven op eigen initiatief advies of instructies aan de cliënt, antwoordden zelf op vragen die tot een cliënt of dienstverlener waren gericht of startten zelf langere deelgesprekken op. In het huidige corpus gaat het in de meeste gevallen om non-renditions die interactioneel volledig te rechtvaardigen zijn onder de vorm van vragen om herhaling, vragen om in kortere beurten te praten of vragen om verduidelijking. Dat die elementen tijdens de training van het voorjaar 2020 werden benadrukt, lijkt vruchten te hebben afgeworpen: een volledige en correcte vertolking kunnen bewerkstelligen moet altijd primeren op de angst om als taalhulp 'gezichtsverlies' te lijden en vanuit dat oogpunt getuigt een verzoek tot herhaling of het afdwingen van kortere gespreksbeurten net *wel* van professioneel handelen. De taalhulpen die we in dit onderzoek aan het werk zagen, lijken dat bewustzijn in de praktijk goed te hebben geïmplementeerd.

Ook het lagere aandeel van zero transfers, of het niet vertalen van een volledige beurt, in dit onderzoek wijst in de richting van een stabiele rolinvulling vanwege de taalhulpen. In het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) kwamen zero transfers eerder vaak voor (gemiddeld ongeveer 48 keer per gesprek) én lagen die ook zeer ongelijk verspreid: in één gesprek werden maar liefst 170 zero transfers geïdentificeerd, terwijl dat in een ander gesprek tot slechts 5 beperkt bleef. In het huidige corpus ligt het gemiddelde aantal, met ongeveer 17, een stuk lager. Het aantal beurten dat volledig onvertaald blijft, is met andere woorden beduidend lager. Bovendien is het merendeel van de zero transfers gerechtvaardigd vanuit een tussenkomst die als doel heeft om een deontologisch principe te (laten) respecteren.

Naast stabielere rolinvulling merken we ook dat de **taalbeheersing Nederlands** bij de drie taalhulpen uit dit onderzoek zeker voldoende was om de tolkopdracht goed uit te voeren. Ook wat dat betreft zijn verschillen vast te stellen tussen deze drie taalhulpen en de taalhulpen die deelnamen aan het vorige project: globaal doen deze drie taalhulpen het als groep veel beter. Bekijken we de individuele prestaties in detail, dan merken we dat zowel T2 als T3 minder fouten maken dan de best scorende taalhulp uit het vorige project. T1 doet het iets minder goed in vergelijking met de twee andere deelnemers, en heeft op het gebied van productieve vaardigheden Nederlands en vlotheid nog een langer leerparcours af te leggen, maar blijft desondanks wel bij de betere groep behoren als we de prestaties vergelijken met de taalhulpen uit de vorige poule. Een betere screening van de kandidaten onder de vorm van eisen rond een minimumniveau B2 voor Nederlands lijkt in die zin vruchten af te

¹⁷ De aantallen geven zowel ongerechtvaardigde als gerechtvaardigde non-renditions weer (deze laatste dienen veelal om interactioneel werk te vervullen).

werpen, al blijft een belangrijke kanttekening hierbij dat het aantal beurten dat naar het Nederlands werd getolkt, en dus door de onderzoekers daadwerkelijk kon worden geëvalueerd, al bij al beperkt bleef omdat de cliënt's aandeel in deze gesprekken eerder laag was. Hoe deze tolken presteren in een gesprek waar de cliënt meer aan het woord komt en de taalhulp bijgevolg *meer* en *snel* in beide richtingen moet werken (naar en uit de andere taal), kan op basis van dit onderzoek niet worden ingeschat.

Ook de cijfers die de analyse van de **tolktransfer** ondersteunen, wijzen op verschillen tussen beide groepen taalhulpen. Analyseren we de weglatingen, dan stellen we vast dat hier in totaal 243 weglatingen voorkomen, met een gemiddelde van 81 per gesprek en zonder al te grote verschillen tussen de drie gesprekken onderling. In vergelijking met het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) bestaat er wat betreft het gemiddeld aantal weglatingen per gesprek geen groot verschil. Uiteraard: in dat eerdere onderzoek waren er uitschieters met 130 of meer weglatingen, maar tegelijkertijd ook taalhulpen die minder dan 50 informatie-eenheden weglieten tijdens de vertolking. Opnieuw geldt dus dat de geobserveerde taalhulpen in het huidige onderzoek een stuk consistentere presteren, aangezien hier het aantal weglatingen voor elke taalhulp rond de 80 schommelt. En vergelijken we de relatieve cijfergegevens, d.w.z. uitgedrukt per vijf minuten gesprek, dan zien we dat de drie taalhulpen die de vernieuwde opleiding genoten gemiddeld minder weglaten dan de taalhulpen die geobserveerd werden in De Wilde & van Hest (2020). Dat verschil kan een gevolg zijn van wijzigingen in de herziene training: er werd inderdaad extra nadruk gelegd op het belang van volledige en accurate vertolking.

Toevoegingen in dit corpus komen per gesprek gemiddeld bijna 29 keer voor, een aandeel dat heel wat lager ligt dan in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020), waar de taalhulpen gemiddeld ongeveer 55 elementen toevoegden per gesprek. Opgelet: vertolkingen met minder toevoegingen zijn niet per se beter zijn dan vertolkingen met meer toevoegingen. Een aantal toevoegingen, zo zagen we eerder, kan immers ook cultureel of contextueel volledig gerechtvaardigd zijn. Tegelijkertijd doet het grote verschil tussen beide groepen vermoeden dat de hier geobserveerde taalhulpen een grote inspanning leverden om zo accuraat mogelijk te tolken. Bekijken we de drie taalhulpen uit het huidige corpus op individuele basis, dan merken we dat het aantal toevoegingen in gesprek 1 lager ligt dan het aantal in de andere twee gesprekken, en dat tussen die laatste twee gesprekken de aantallen niet zo ver uiteenlopen. Opnieuw geldt dus: uitschieters zoals in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) komen in dit corpus niet voor. Twee taalhulpen uit dat vorige onderzoek voegen per vijf minuten ongeveer 15 elementen toe in hun vertolking. In het hier geanalyseerde corpus ligt dat aantal maximaal op zo'n vijf elementen per vijf minuten.

Tot slot, wat betreft de foute weergaves merken we op dat T2 de minst uitdrukkelijke fouten begaat. Het verschil met de twee andere taalhulpen blijft echter relatief beperkt. Ook met de taalhulpen die in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) geobserveerd werden, bestaat er geen groot verschil. In dat onderzoek begingen de taalhulpen gemiddeld ongeveer 14 fouten per gesprek, terwijl er dat in dit onderzoek gemiddeld bijna 19 zijn. Als we die gegevens relatief, per vijf minuten, bekijken, dan is het verschil zeker verwaarloosbaar: in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) waren er over alle gesprekken heen gemiddeld 2,15 foute weergaven per vijf minuten, in dit onderzoek zijn dat er 2,47. Komen we los van de cijfers en beschouwen we de kwalitatieve rapportering, dan merken we dat geen van de hier geïdentificeerde tolkfouten verstrekkende

gevolgen met zich meebrengt. Ging het in De Wilde en van Hest (2020) soms om tolkfouten die leidden tot totaal verkeerde informatie met grote gevolgen – verkeerde info over inschrijvingsmodaliteiten voor een zomerkamp, verkeerde info voor een ouder over de sluitingsdag van het kinderopvangverblijf, verkeerde doorverwijzing naar een dienst voor ondersteuning bij een zoektocht naar werk, het tegenovergestelde standpunt weergeven over het gebruik van een veiligheidsriem in gespecialiseerde kinderopvang, enz. –, dan gaat het hier veelal over fouten inzake praktische organisatie en opvolging die na kort herstelwerk kunnen worden rechtgezet.

Uit deze conclusies en op basis van de verschillen tussen de prestaties van deze groep taalhulpen met de vorige groep leiden we af dat de aangepaste training en een strengere taalscreening lonende investeringen zijn. Toch willen we benadrukken dat dit soort gevolgtrekking voorzichtig dient te gebeuren omdat de groep taalhulpen die we hier observeerden nog beperkt is. Dat de 3 taalhulpen als groep minder grote interne verschillen tonen, is naar alle waarschijnlijkheid een weerspiegeling van de voordelen van een goede screening en aangepaste training, maar er valt niet volledig uit te sluiten dat dit te wijten is aan een toevaligheid. Net daarom raden we aan om gelijkaardige observaties of evaluaties uit te voeren bij **grotere groepen taalhulpen** en waar de selectie-effecten minder spelen. Deelname aan deze observatiemomenten en oefensessies gebeurde op vrijwillige basis, wat mogelijk weegt op de representativiteit van de steekproef van de deelnemers.

Naast grotere groepen raden we ook sterk aan om extra observatie te voorzien in andere sectoren van de dienstverlening. Het hier gehanteerde quasi-experimentele opzet bood als extra mogelijkheid om de hypothese te testen dat taalhulpen best vooral worden ingezet in dienstverleningscontexten met een beperkte complexiteit. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat in die contexten de kwaliteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft. De factoren die de complexiteit van de gesprekken sterk beperkten, hielden verband met zowel inhoud als vorm. Inhoudelijk: de thema's zijn eerder eenvoudig en komen typisch voor in een verkennende of beginfase van een traject zoals een intake. Daarnaast: de gesprekken omvatten voornamelijk feitelijke info, zoals gezinssituatie, oorsprong, toelichting over een eenvoudige procedure, beschrijving van de huidige woonsituatie, vermelding van leefregels in een nieuwe woonst. Doordat het gespreksdoel hoofdzakelijk informeel was, gebeurde het gros van de mondelinge vertaling in één enkele richting, namelijk van de dienstverlener naar de anderstalige cliënt, d.w.z. uit het Nederlands naar de andere taal, in dit geval Arabisch of Farsi. Ook dat droeg bij tot een lagere complexiteit, in die zin dat de cognitieve belasting voor de taalhulp kleiner is wanneer hij vooral in één enkele richting werkt. En wat betreft de vorm: als beurten beperkt blijven in duur en gespreksdoelen en -fases vastliggen, dan kan makkelijker worden vastgehouden aan een strakke, gestructureerde opbouw van het gesprek. Dat de deelnemende taalhulpen vooraf een korte beschrijving kregen van hoe een typisch intakegesprek bij de Woonclub verloopt, of dat zij vooraf achterhaalden wat in een gesprek over het huishoudelijke reglement voor een LOI-woning gewoonlijk aan bod komt, bood de taalhulpen ongetwijfeld houvast en kwam hun prestatie ten goede. Aanbevolen wordt daarom om verder te blijven inzetten op dit soort laagdrempelige en veilige (leer- of oefen)omgevingen voor taalhulpen. Gelijkaardige observaties gebeuren nu best ook in andere sectoren van de openbare dienstverlening en onder gelijkaardige omstandigheden wat betreft gesprekscomplexiteit, tolkrichting en kans op voorbereiding.

6 Referenties

- Adviescommissie Taalvariatie (2019). *Visie op taalvariatie en taalvariatiebeleid*. Geraadpleegd van [http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/Visietekst taalvariatie - februari 2019.pdf](http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/Visietekst_taalvariatie_-_februari_2019.pdf)
- Amato, A., Spinolo, N & González Rodríguez, M. J. (2018). *The SHIFT Handbook of Remote Interpreting*. AMSActa, the Institutional Research Repository of the University of Bologna. <http://amsacta.unibo.it/5955>
- Angelelli, C. (2004). *Revisiting the interpreter's role: A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Angermeyer, P. S. (2009). Translation style and participant roles in court interpreting. *Journal of Sociolinguistics*, 13(1), 3–28.
- Apfelbaum, B. (2004). *Gesprächsdynamik in Dolmetsch-Interaktionen: Eine empirische Untersuchung von Situationen internationaler Fachkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitssprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch*. Radolfzell am Bodensee: Verlag für Gesprächsforschung.
- Baker, M. (2018). *In other words: a coursebook on translation*. (3rd ed.). London/New York: Routledge.
- Böser, U., & La Rooy, D. (2018). Interpreter-mediated investigative interviews with minors: Setting the ground rules. *Translation and Interpreting Studies*, 13(2), 208–229. <https://doi.org/10.1075/tis.00012.bos>
- Bot, H. (2005). Dialogue interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting*, 7(2), 237–261.
- Braun, S. (2013). Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. *Interpreting*, 15(2), 200–228.

- Braun, S. (2015). Remote interpreting. In H. Mikkelsen & R. Jourdenais (Eds.) *Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 352–367). New York: Routledge.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.
- Dam, H. V. (2007). What makes interpreters' notes efficient? Features of (non-)efficiency in interpreters' notes for consecutive. In Y. Gambier, M. Shlesinger, & R. Stolze (Red.), *Benjamins Translation Library* (Vol. 72, pp. 183–198). <https://doi.org/10.1075/btl.72.19dam>
- Davidson, B. (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 379–405.
- Denzin, N. K. (1978). *Sociological methods: A sourcebook* (2d ed). New York: McGraw-Hill.
- De Wilde, J., & van Hest, E. (2020). Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening. Onderzoeksrapport in opdracht van het Agentschap Integratie en Inburgering. <https://biblio.ugent.be/publication/8647408/file/8647420.pdf>
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2012.01.025>
- Gavioli, L. (2015). On the distribution of responsibilities in treating critical issues in interpreter-mediated medical consultations: The case of “le spieghi(amo)”. *Journal of Pragmatics*, 76, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.12.001>
- Ghyselen, A.-S. (2016). *Verticale structuur en dynamiek van het gesproken Nederlands in Vlaanderen: Een empirische studie in Ieper, Gent en Antwerpen* (Proefschrift). Universiteit Gent, Gent.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

- Grondelaers, S., van Hout, R., & van Gent, P. (2016). Destandardization is not destandardization: Revising standardness criteria in order to revisit standard language typologies in the Low Countries. *Taal & Tongval*, 68(2), 119–149. <https://doi.org/10.5117>
- Hokkanen, S. (2017). Experiencing the interpreter's role: Emotions of involvement and detachment in simultaneous church interpreting. *Translation Spaces*, 6(1), 62–78. <https://doi.org/10.1075/ts.6.1.04hok>
- Inghilleri, M. (2012). *Interpreting justice: Ethics, politics and language*. New York: Routledge.
- Jacobsen, B. (2008). Interactional pragmatics and court interpreting. *Interpreting*, 10(1), 128–158. <https://doi.org/10.1075/intp.10.1.08jac>
- Kaufert, J. M., & Putsch, R. W. (1997). Communication Through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising From Differences in Class, Culture, Language, and Power. *Journal of Clinical Ethics*, 8(1), 71–87.
- Krystallidou, D. (2016). Investigating the interpreter's role(s): The A.R.T. framework. *Interpreting*, 18(2), 172–197. <https://doi.org/10.1075/intp.18.2.02kry>
- Liu, M (2011). Methodology in interpreting studies: A methodological review of evidence-based research'. In Nicodemus N & L. Swabey. *Advances in Interpreting Research* (pp. 85-119). Amsterdam: John Benjamins.
- Mason, I., & Ren, W. (2012). Power in face-to-face interpreting events. *Translation and Interpreting Studies*, 7(2), 234–253. <https://doi.org/10.1075/tis.7.2.08mas>
- Mason, I., & Stewart, M. (2001). Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter. In *Triadic exchanges: Studies in dialogue interpreting* (pp. 51–70). Manchester, UK ; Northampton, MA: St. Jerome Pub.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Metzger, M. (1999). *Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality*. Washington, D.C: Gallaudet University Press.

- Moser-Mercer, Barbara (2005): Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task, *Meta*, 50 (2), 727-738.
- Nápoles, A. M., Santoyo-Olsson, J., Karliner, L. S., Gregorich, S. E., & Pérez-Stable, E. J. (2015). Inaccurate Language Interpretation and Its Clinical Significance in the Medical Encounters of Spanish-speaking Latinos: *Medical Care*, 53(11), 940–947.
<https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000000422>
- Pöllabauer, S. (2007). Interpreting in asylum hearings: Issues of saving face. In C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova, & A.-L. Nilsson (Red.), *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community: Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004* (pp. 39–52). Amsterdam ; Philadelphia: John Benjamins.
- Rillof, P., Fernando, N. & Van Poucke, L. (2020). Project aanvullend tolken. Eindrapport. Brussel: Agentschap Inburgering en Integratie.
https://www.agii.be/sites/default/files/eindrapport_project_aanvullend_aanbod_sociaal_tolken_20200304_.pdf
- Rudvin, M., & Tomassini, E. (2011). *Interpreting in the community and workplace: A practical teaching guide*. New York: Palgrave Macmillan.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Toury, G. (1995). *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Van De Mieroop, D., & Mazeland, H. (2009). Modificaties van vraag-antwoordsequenties in getolkte arts-patiëntgesprekken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 124–141.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London: Longman.

Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening

Bijlagen

July De Wilde
Henri Naeyaert

Onderzoeksrapport, november 2020
In opdracht van het Agentschap Inburgering & Integratie

Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel

Bijlage 2: Transcriptieprotocol

Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties

Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers

Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel

Code gesprek	Code taalhelp	Observatie-context	Taal	Gespreksdoel	Gespreksduur
G1	T1	Huisvesting	Arabisch	Intake	00:33:51
G2	T2	Huisvesting	Arabisch	Intake	00:46:30
G3	T3	Asiel: individueel opvanginitiatief	Farsi	Overlopen huisreglement	00:36:48

Bijlage 2: Transcriptieprotocol

Aangepaste versie, gebaseerd op ten Have, P. (2007) *Doing conversation analysis, a practical guide*. London: Sage.

Taal

Er wordt woordelijk neergeschreven wat is gezegd:

- Er wordt niets veranderd aan wat gezegd is, ook niet wanneer de spreker foutieve zinsconstructies of grammaticale fouten maakt.
- Voor de transcriptie wordt uitgegaan van het Standaardnederlands, maar ook vormen en woorden die niet tot het Standaardnederlands behoren worden getranscribeerd. De volgende regels worden daarbij gerespecteerd:
 - o (Morfo)syntactische alternanties verschijnen zoals ze zijn (*ge, gij, boekse, ...*)
 - o Gereduceerde vormen worden gereduceerd uitgeschreven (*'k, 't, da's, ie, ...*)
 - o Klanken die de sprekers zelf laten wegvallen, worden ook niet geschreven: *da, ma* i.p.v. *dat, maar, enz.*
- Getallen worden steeds voluit geschreven, zoals ze worden uitgesproken.
- Voor aarzelingen gebruiken we euh, voor bevestigingen aha, uhu of hm.

Gespreksorganisatorisch

(2.5)	approximatieve duur van de pauzes
[spreker1 [spreker2	Twee gespreksdeelnemers beginnen tegelijkertijd een beurt
sp[reker1 [spreker2	Een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker, en wel precies op het punt waar het haakje staat.
spr[eke]r1 [ja:]	Het tweede, sluitende vierkante haakje] geeft het punt aan waarop de uiting van de tweede spreker overlapt. M.a.w.: spreker 2 zegt "ja" en dat overlapt met het precieze moment waarop spreker 1 de woorddelen "eke" uitspreekt.
Belangrijke opmerking: korte feedback / continueerders (ja, aha, uhu) die niet inhoudelijk relevant zijn, worden via vierkante haakjes [] in de beurt van de andere gesprekspartner genoteerd	

Prosodie en volume

De traditionele leestekens van de schrijftaal (punt, komma, vraag- en uitroepingstekens) worden niet als conventionele leestekens gebruikt.

.	punt wijst op een dalend intonatieverloop aan het eind van het betreffende uitingsdeel. M.a.w. dit hoeft dus niet overeen te komen met het einde van hoe we een traditionele en grammaticaal correcte zin conventioneel zouden noteren in schriftelijke taal.
---	---

,	komma wijst op licht stijgend intonatieverloop
?	vraagteken wijst op een sterk stijgende intonatie aan het einde van het betreffende uittingsdeel (soms komt dit overeen met een vraag, maar dat hoeft niet noodzakelijk - het gaat om de intonatie van de spreker).
!	uitroepeten: de spreker gebruikt een uitroepachtige prosodie bij een bepaalde uiting (deel van de zin, woord, enz.)
ACcent	de in hoofdletters geschreven tekst (woorden, woord, woorddeel, enz.) wordt beklemtoond, men legt er duidelijk een klemtoon op bij het uitspreken.
re::kken	de betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan 'normaal' is voor deze spreker. Noteer dit enkel als het zeer opvallend is en duidelijk anders dan voor andere delen van de uiting.

Transcriptieproblemen en transcriptie van anderstalige delen

(X)	onbegrijpelijk, niet te verstaan
(iets)	benaderende gok, tussen haakjes vermelde tekst is vermoedelijk een correcte weergave

Transcriptieconventies met betrekking tot opvallende geluidsproductie of non-verbale handelingen

//knikt instemmend, schudt daarbij met het hoofd// //richt zicht tot een andere spreker die niet in de ruimte aanwezig is// //wijst naar DV// //overloopt vragenlijst// //telefoon rinkelt//	weergeven van opvallende visuele extra informatie of contextuele informatie die bepaalde uitingen in de interactie verduidelijken
((lacht hard))	karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((hoest, kucht, ironisch))

Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties (tiers en annotatiewaarden via controlled vocabulary)

Opmerking: op vraag van de opdrachtgever en om onderlinge vergelijkingen te faciliteren werd in dit onderzoek exact hetzelfde analytisch schema gehanteerd als in De Wilde en van Hest (2020). De tiers of deelcategorieën die hieronder staan aangeduid in het vet werden niet geobserveerd in de dataset van dit onderzoek.

1. TIER actieverloop
2. TIER notities
3. TIER deontologie (controlled vocabulary)
 1. deontologische principes (5) volledig vermeld
 2. deontologische principes (5) onvolledig vermeld
 3. Verwijzing principe deontologische code via gesproken taal
 4. Verwijzing principe deontologische code via NVC
 5. Niet terugkoppelen
4. TIER overlap (controlled vocabulary)
 1. overlap G/DV
 2. overlap T/DV
 3. overlap T/G
 4. Overlap G/DV/T
5. TIER onderbrekingen (controlled vocabulary)
 - 1. DV onderbreekt G**
 2. DV onderbreekt T
 3. G onderbreekt DV
 4. G onderbreekt T
 5. T onderbreekt G - verzoek pauze
 6. T onderbreekt G - verzoek herhalen
 - 7. T onderbreekt G - verzoek verduidelijking / bijkomende info**
 8. T onderbreekt G - enkel via NVC
 9. T onderbreekt DV - verzoek pauze
 - 10. T onderbreekt DV - verzoek herhalen**
 - 11. T onderbreekt DV - verzoek verduidelijking / bijkomende info**
 12. T onderbreekt DV - enkel via NVC
6. TIER speech style (controlled vocabulary)
 1. direct DV
 2. direct T
 3. direct G
 4. indirect DV
 5. indirect T

6. indirect G
 7. reported DV
 8. reported T
 - 9. reported G**
 10. mixed T
7. TIER tolktransfer (controlled vocabulary)
1. Toevoeging
 2. Weglating
 3. Verenging
 4. Veralgemening
 5. Nuance/verschuiving
 6. Samenvatting
 7. Zero
 8. Foute weergave
 - 9. Non-rendition advies**
 - 10. Non-rendition instructies**
 11. Non-rendition antwoord
 12. Non-rendition extra informatie
 13. Non-rendition non verbale informatie
 - 14. Non-rendition deiktisch**
8. Taalbeheersing Nederlands tolk (controlled vocabulary)
1. zoeken naar woorden / stopwoordjes; aarzelingen
 2. Grammatica - ontoelaatbare fouten
 3. beperkt gebruik van connecteren
 - 4. storende uitspraak / belemmert begrip**
 - 5. interferentie andere talen**
 6. lexicale elementen
 7. terminologie: ontoereikend en onaangepast naargelang tolksetting
 - 8. Autocorrectie**
9. TIER potentiële uitdaging

Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers

OVERLAP

Toelichting CODES	
G/DV	Overlap gesprekspartner (cliënt) en dienstverlener overlappen
T/DV	Overlap taalhulp en dienstverlener
T/G	Overlap taalhulp en gesprekspartner (cliënt)
G/DV/T	Overlap gesprekspartner (cliënt), dienst en taalhulp

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
G/DV	0	G/DV	0	G/DV	2
T/DV	29	T/DV	23	T/DV	15
T/G	11	T/G	8	T/G	12
G/DV/T	1	G/DV/T	0	G/DV/T	1
Totaal	41	Totaal	31	Totaal	30

ONDERBREKINGEN

Opmerking: op vraag van de opdrachtgever en om onderlinge vergelijkingen te faciliteren werd in dit onderzoek exact hetzelfde analytisch schema gehanteerd als in De Wilde en van Hest (2020). De deelcategorieën die hieronder staan aangeduid in het vet werden niet geobserveerd in de dataset van dit onderzoek.

Toelichting CODES	
DV / G	Dienstverlener onderbreekt gesprekspartner (cliënt)
DV / T	Dienstverlener onderbreekt taalhulp
G / DV	Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt dienstverlener
G / T	Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt taalhulp
T / DV herhalen	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot herhalen
T / DV pauze	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot pauze
T / DV verduid + info	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot verduidelijking of verschaffen van bijkomende info
T / DV via NVC	Taalhulp onderbreekt dienstverlener via non verbale communicatie
T / G herhalen	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot herhalen
T / G pauze	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot pauze
T / G verduid + info	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot verduidelijking of verschaffen van bijkomende info
T / G via NVC	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) via non verbale communicatie

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
DV / T	6	DV / T	0	DV / T	0
G / DV	0	G / DV	0	G / DV	1
G / T	0	G / T	1	G / T	0
T / DV pauze	1	T / DV pauze	2	T / DV pauze	1
T / DV via NVC	4	T / DV via NVC	3	T / DV via NVC	1
T / G herhalen	0	T / G herhalen	1	T / G herhalen	0
T / G pauze	0	T / G pauze	2	T / G pauze	0
T / G via NVC	1	T / G via NVC	1	T / G via NVC	0
Totaal	12	Totaal	10	Totaal	3

SPEECH STYLE

Toelichting CODES	
DIR	Directe aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar rechtstreeks aan en gebruiken daarbij de directe rede (= de default situatie in een tolk-gemedieerd gesprek). De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).
IND	Indirecte aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan en gebruiken de indirecte aanspreking (gebruik van 3e persoon). De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).
REP DV	Reported: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan (zoals gebeurt bij cat. IND) én gebruiken daarnaast een zgn. <i>verbum declarandi / verbum dicendi</i> . De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).
MIX T	Mengvorm van directe en indirecte rede door de taalhulp.

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
DIR DV	65	DIR DV	59	DIR DV	66
DIR G	21	DIR G	37	DIR G	11
DIR T	106	DIR T	90	DIR T	78
IND DV	31	IND DV	3	IND DV	4
IND G	4	IND G	5	IND G	3
IND T	1	IND T	0	IND T	1
MIX T	1	MIX T	5	MIX T	2
REP DV	0	REP DV	0	REP DV	1
REP G	0	REP G	0	REP G	0
REP T	4	REP T	4	REP T	3
Totaal	233	Totaal	203	Totaal	169