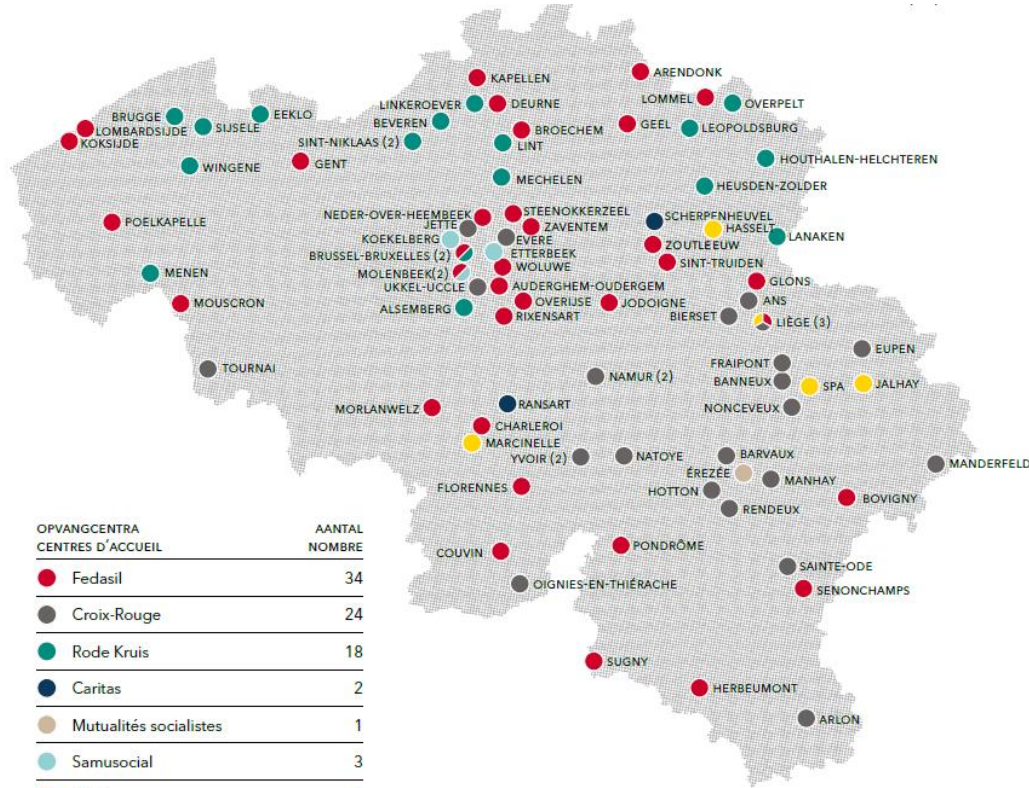


# Meertalige communicatie als meervoudige co-creatie

**Nicolas Van Puymbroeck**  
**Dienst Studie en Beleid**  
**LW Research Day – 28 april 2022**



OPVANGCENTRA CENTRES D'ACCUEIL	AANTAL NOMBRE
Fedasil	34
Croix-Rouge	24
Rode Kruis	18
Caritas	2
Mutualités socialistes	1
Samusocial	3
Privé	5
TOTA(A)L	87

28607 personen

42% families

43% alleenstaanden

opvangtermijn van  
12 maanden

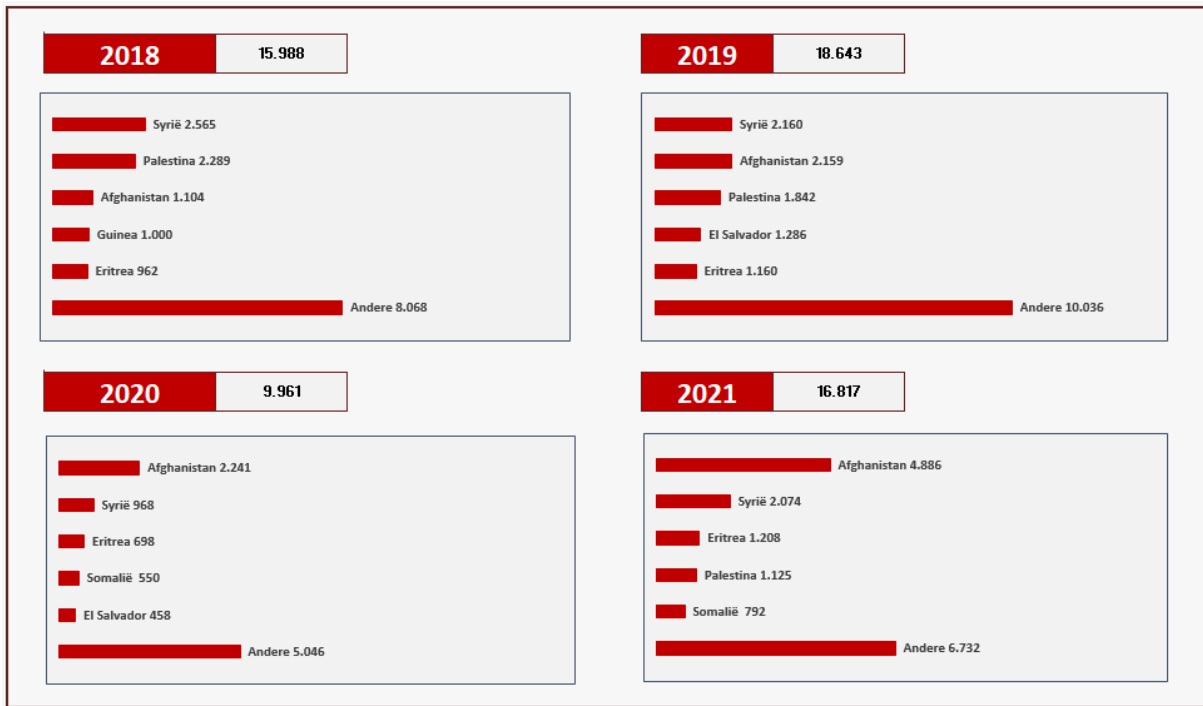








# Belangrijkste nationaliteiten





# Taaldiversiteit

- Nationaliteit als proxy voor grote taaldiversiteit: Arabisch, Tigrinya, Somali, Pasjtoe, Dari (maar ook languages of lesser diffusion)
  - Ongeveer **10% ongeletterd** ; 50% laaggeletterd
  - Moeizame taalverwerving van NL-FR; weinig leermogelijkheden ENG
- Uitdaging om te communiceren, zowel met personeel als tussen bewoners
- Negatieve impact op **persoonlijk welbevinden** (2020)



*When you arrived here, so you already told me that you had the impression that it was a bit crowded, there's a lot of people, other first impressions you had?*

*My main problem is the linguistic problem, I came here first and I didn't know how to speak English. And then you have this French and this Dutch. All this. And I couldn't communicate. And the people in my room they spoke languages that I couldn't understand and the boys were saying bad things and I couldn't understand what they were talking about.*

*Ok. I understand. Did your social assistant ever call an interpreter for you or did they ask someone here in the center who speaks Tigrinya and Dutch /English to help translate for you?*

*They said there's no interpreter here in the center. They tell me, 'Speak English, speak English', but I don't know how to speak English.*

*Mariam, Eritrea, alleenstaand, centrum A*





# Nood aan een Beleid Meertalige Communicatie

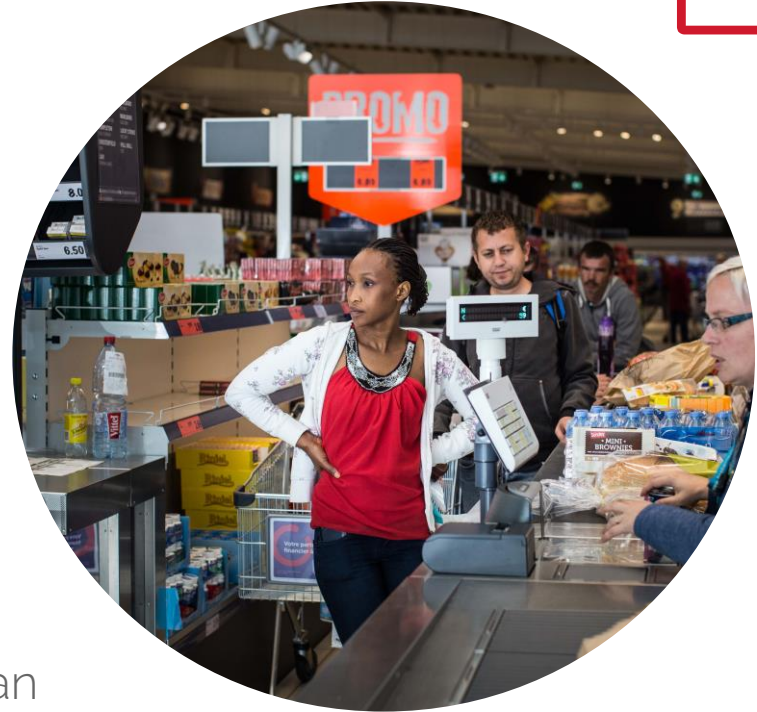
- Pragmatisch: communicatie primeert
- Geen Taalbeleid
- Meervoudig: afhankelijk van de gesprekscontext





# Innovatie: waar te beginnen ?

- Geen eigen data
- Geen eigen expertise
- Maar ook grotendeels onbekend terrein voor onderzoek
- Co-creatie : de handen in elkaar slaan
- Academici en beleidsmedewerkers



**Complexe  
noden**



**Geen one-  
size-fits-all  
oplossing**



Meertalige  
website  
Fedasilinfo

Animatie  
videos

Videotolken

Digitale  
gespreks-  
ondersteuning

1

# Verwelkomen in een andere taal

Digitale Ondersteuning in het Aanmeldcentrum



AANMELDCENTRUM  
CENTRE D'ARRIVÉE  
ARRIVAL CENTRE



fedasil

ibz



**IN**  
Arrival centre  
Dispatching

**COLLECTIVE  
RECEPTION**  
(centres)

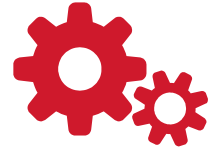
Transfers according to  
the individual needs

**INDIVIDUAL  
HOUSING**  
Vulnerable people  
People likely to be  
recognised

**INDIVIDUAL  
HOUSING  
(LRI)**  
Adults and minors  
Financial support



**COLLECTIVE  
RECEPTION**  
Open return places  
Unaccompanied  
minor of the project  
'My Future'





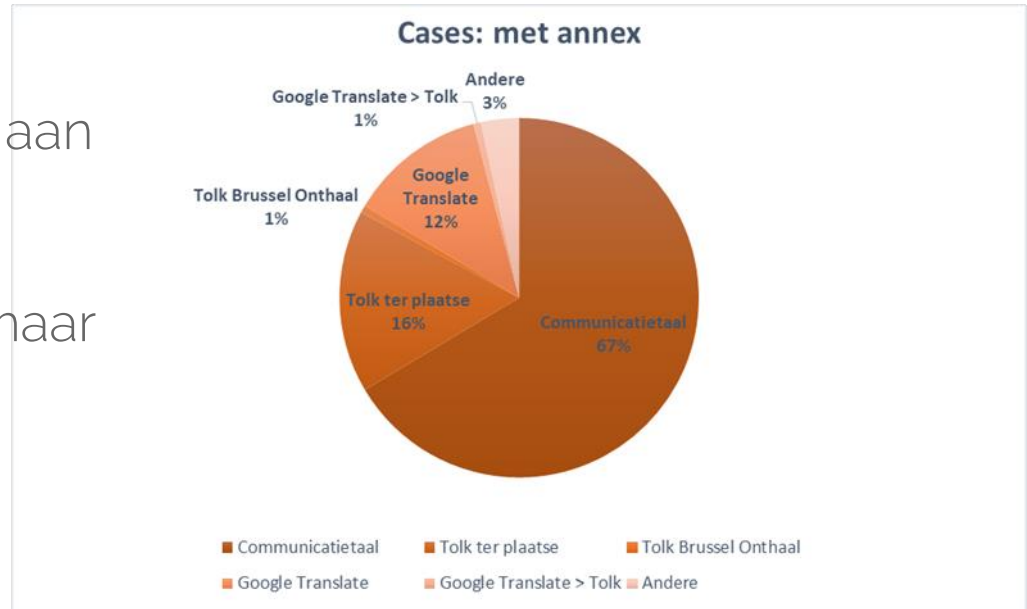
# Context

- Initiële vraag: ontwikkeling van een taalidentificatie en –registratieprocedure tijdens Dag 0 in het AMC
- Oproep Asiel, Migratie en Integratiefonds (2019)
- AMICA: Afstemmen van Meertalige Informatievoorziening op Communicatienoden in de Asielopvang
- Consortium van VUB (Koen Kerremans), KUL (Antoon Cox) en Ugent (July De Wilde, Katrijn Maryns)



# Hoe wordt er gecommuniceerd ?

- Data verwerven: ethnografische observatie aan het loket
- Veel communicatietaal, maar ook Google Translate
- Gestandaardiseerde conversaties, met steeds dezelfde vragen







# Digitale ondersteuning

- Digitale ondersteuning aan de hand van vooraf vertaalde vragen en antwoorden (ja – nee – weet niet) met readspeaker
- Verder standaardiseren gespreksflow: formulering en volgorde
- Geen geautomatiseerd gesprek
- Menselijk contact is belangrijk = eerste verwelkoming

Centraal-Azië	Eurazië	Midden-Oosten	Oost-Afrika	Zuid-Azië
Dari	Engels	Arabisch	Somali	Tamil
Farsi	Frans	Koerdisch (Kurmançi)	Tigrinya	Tibetaans
Pasjtje	Nederlands			
	Oekraïens			
	Russisch			
	Spaans			

سلام. به فداسیل (Fedasil) خوش آمدید. آیا به زبان من صحبت می‌کنید و صحبت‌های من را متوجه می‌شوید؟ لطفاً به علامت تیک سبز رنگ اشاره کنید.

VOLGENDE







- Start
- Screening


VORIGE

Spaans - Español

VOLGENDE

### ¿Esta es su primera solicitud de asilo?

Is dit uw eerste aanvraag?

 Sí 

 No 

 No lo sé 

2

# Verspreide slagorde

Tolken op afstand via videoconferentie



# Inzet van **sociaal tolken**

- Fedasil heeft geen eigen sociaal tolken
- Afhankelijk van tolkendiensten voor tolken ter plaatse en op afstand
- Grote spreiding van de opvangstructuren – afgelegen locaties maken tolken ter plaatse duur
- Beperkt tolkbudget per centrum



# Context

- Initiële vraag: faciliteren van tolken via videoconferentie
- Nationale projectoproep (2021), verlenging in 2022
- PILOOTPROJECT WEBCAMTOLKEN IN HET FEDASIL OPVANGNETWERK
- Onder leiding van July De Wilde en Katrijn Maryns



# Hoe wordt er gecommuniceerd ?

- Onderzoeker ter plaatse aanwezig in verschillende opvangstructuren
- Faciliteren van webcam-getolkte gesprekken, ook technisch
- In Covid-context moeilijk tolken ter plaatse, maar webcam komt toch onvoldoende van de grond
- Vooral telefonisch want ad-hoc en onmiddellijk inzetbaar







# Digitale permanenties

- Praktische kloof tussen Fedasil en tolkendiensten dichten: vaste permanenties
- Bruggen bouwen en opvolgen: matchen van vraag en aanbod
- Technische ondersteuning en support

# Werken aan kwaliteit



- Tips and tricks delen om koudwatervrees te overwinnen
- Getolkte gesprekken transcriberen en analyseren om kwaliteit te verhogen



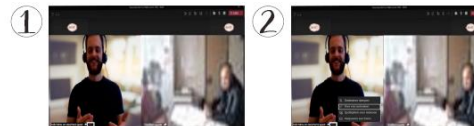
Je kan ook een headset met een USB-uitgang gebruiken. Mocht je computer onvoldoende USB-ingangen hebben, kan een USB-hub een oplossing bieden:



**TOLK  
VASTPINNEN**

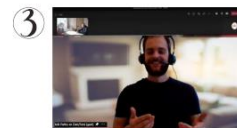
In de meeste videoconferentie software (waaronder Microsoft Teams, Google Meet, Zoom en Whereby) is het mogelijk om een deelnemer vast te pinnen. Door de tolk vast te pinnen, zal hij/zij beter zichtbaar zijn waardoor je de computer/laptop verder naar achteren kan plaatsen en zelf beter in beeld komt.

Visualisering tolk vastpinnen in Microsoft Teams in 3 stappen:



Klik op de 3 puntjes (...) naast de naam van de tolk.

Kies de optie 'voor mij vastmaken'.



De tolk zal nu vergroot zichtbaar zijn op het scherm waardoor je de laptop verder naar achteren kan schuiven.

# 3

## Tussentijdse conclusies

Een langetermijn proces



# Wat leren we ?

- Meertalige communicatie vereist verschillende oplossingen
- Identificatie van noden dient te gebeuren in dialoog
- Belang van etnografisch actie-onderzoek dat aansluiting zoekt bij het werkveld
- Meerwaarde komt tot stand via co-creatie
- Geen lineair, maar cyclisch proces van valorisatie

# Wat brengt de toekomst ?



→ Blijvende noden:

- Gestandaardiseerde groepscommunicatie in andere talen ?
- Aanbod-zijde tolken in zeldzame talen versterken ?
- Webcamtolken op Europese schaal ?
- Getolkte gesprekken in de geestelijke gezondheidszorg ?



Naar een meer geïntegreerd  
migratiebeleid, dankzij het AMIF

# AMIF

BEDANKT !