

L'IMPORTANCE D'UNE BONNE COMMUNICATION

15 MAI 2018

J'ai effectué mon stage comme interprète arabe/ français au Cripel (Centre Régional pour l'Intégration des Personnes Étrangères ou d'origine étrangère de Liège) au bureau qui s'occupe du parcours d'intégration des primo-arrivants en Wallonie.

Mon travail consiste à téléphoner aux personnes étrangères arabophones dans le cadre du service des primo-arrivants pour fixer des éventuels rendez-vous avec l'assistante sociale en charge de leur bilan, et assister aux entretiens individuels soit pour observer ou interpréter le dialogue entretenu.

La plupart des personnes que j'ai assisté ont bien apprécié le service d'interprétariat. Ils étaient à l'aise pour expliquer, communiquer et pour poser des questions dans leur langue maternelle. L'assistante sociale aussi était satisfaite que son message soit bien transmis.

En général le trialogue (l'intervention d'un tiers pour faciliter le dialogue entre deux parties) a bien fonctionné et j'étais très satisfaite. Mais parfois toute communication peut se transformer en conversation et c'était le cas d'une personne que j'ai rencontrée.

La situation est la suivante : le monsieur semble stressé et débordé par de nombreux problèmes et quand l'assistante sociale lui demande les attestations concernant son parcours d'intégration, le monsieur se fâche car il n'a pas compris les différentes phases du parcours. Il commence à parler avec une voix forte, et essaye de parler directement en anglais avec l'assistante social.

Dans ce cas je n'ai pas eu le choix, j'ai dû interrompre l'interprétation. J'ai essayé de réagir vite pour désamorcer le conflit vu l'expérience que j'ai aussi en médiation linguistique culturelle. En restant dans le cadre déontologique d'interprétariat et tout en gardant mes limites d'interprète, j'ai expliqué à la personne que ce n'est pas sa faute s'il n'a pas compris le parcours d'intégration et ce n'est pas la faute non plus de l'assistante sociale.

L'assistante sociale, avec mon aide en tant qu'interprète, lui a réexpliqué le parcours en soulignant les tâches qu'il doit remplir.

De ma courte expérience de stage je vois que le défaut de communication ou la mauvaise compréhension de la langue, peut présenter une barrière entre le professionnel qui ne peut pas faire correctement son travail, et le demandeur qui sera insatisfait du service, et peut aussi engendrer du stress et des conflits par la suite.

Meryam Farram

Interprète arabe-français