

Die sekuriteitswag, my finansiële adviseur

A B S T R A C T In contrast to other (mainly European countries) where liaison interpreters act as intercultural brokers and interlingual facilitators between state service providers and immigrant communities, the South African situation calls for interpreting between service providers and citizens. This form of interpreting however mainly takes place within an unregulated and informal setting. Since 2004 the larger financial sector had to put measures in place to ensure that all relevant documentation were available in the 11 official languages of the country. However, due to inter alia high levels of illiteracy, it was found that the bottom end of the banking population still employ the services of bank security staff to act as interpreters on their behalf. This paper reports on this well-established form of liaison interpreting in the financial sector. It is argued that the nonprovision of trained interpreters who are also bound to a code of ethics leads to the exploitation of linguistic marginalised groupings and thus perpetuates asymmetrical power relations in financial discourse.

Keywords: liaison interpreting, financial sector, language facilitation

Sleutelwoorde: gemeenskapstolking, finansiële sektor, taalfasilitering

1. Inleiding

In teenstelling met ander (oorwegend Europese lande) waar gemeenskapstolke as interkulturele mediators tussen openbare diensverskaffers en immigrante-gemeenskappe optree, vereis die Suid-Afrikaanse situasie tolkdienste tussen diensverskaffers en burgers. Sodanige tolking vind egter meestal plaas in ongereguleerde en informele omstandighede.

Sedert 2004 het die groter finansiële sektor maatreëls ingestel om te verseker dat alle relevante dokumentasie in die elf amptelike tale van die land beskikbaar is. Dit blyk egter dat, onder meer weens hoë vlakke van ongeletterdheid, die onderste segment bankdienstegebruikers, steeds van die dienste van banksekuriteitspersoneel gebruik maak om namens hulle as tolke op te tree. Hierdie artikel doen verslag oor dié goed ingeburgerde vorm van gemeenskapstolking¹ in die finansiële sektor. Daar word geargumenteer dat die nieverskaffing van opgeleide tolke wat

¹ Die terme *gemeenskapstolking* en *skakeltolking* word dikwels as sinonieme aangewend. Sien Hertog en Reunbrouck (1999:264) vir 'n volledige uiteensetting van wat hulle die "terminological confusion" noem.

ook verbind is tot 'n etiese kode, tot die uitbuiting van linguisties gemarginaliseerde groepe lei en as sodanig tot die voortsetting van asimmetriese magsverhoudings in finansiële diskoers.

2. Agtergrond

2.1 Die Nasionale Sociolinguistiese Opname

Sedert 1925, toe Afrikaans naas Engels 'n amptelike taal van Suid-Afrika geword het, was dié twee tale die enigste tale wat amptelik in die Suid-Afrikaanse banksektor gebruik is.

Na die inwerkingstelling van die nuwe Suid-Afrikaanse Grondwet (Wet 106 van 1996) waarvolgens 'n verdere 9 tale amptelike landstaalstatus verkry het, het die Pan Suid-Afrikaanse Taalraad (PanSAT) 'n nasionale sociolinguistiese opname onderneem. Die opname het 2160 Suid-Afrikaners ouer as 16 jaar en verteenwoordigend van alle maatskaplike kategorieë betrek en stedelike en landelike gebiede ingesluit (PanSAT, 2001). Die opname het onder meer gekyk na die mate waartoe Suid-Afrikaners gevoel het dat hulle moedertale in spesifieke domeine geakkommodeer word. Die volgende domeine is in die ondersoek ingesluit:

- Hofgetuienis
- Godsdienstige byeenkomste
- Taalgebruik deur personeel in polisiestasies
- Moedertaaltolking in howe
- Taalgebruik deur personeel in die kleinhandel
- Nuusbuletins, radio of TV
- Personeel in poskantore
- Verklarings in polisiestasies
- Taalgebruik in belastingbetalersvergaderings
- Politieke vergaderings
- Taalgebruik van personeel in klinieke en hospitale
- Taalgebruik deur personeel in die staatsdiens
- Eweknie-interaksie by die skool/werk
- Verkoopstaal in die informele sektor
- Taalgebruik tydens soek van werk
- Vakunievergaderings
- **Taalgebruik van bankpersoneel**
- Taal wat gebruik word met seniors en onderwysers op skool
- Onderrigtaal
- Advertensies, tekens en kennisgewings in die openbare en privaat sektor

Uit die twintig domeine wat ondersoek is en ten opsigte waarvan respondente kon aandui of hulle moedertale geakkommodeer word al dan nie, is die banksektor 17de gelys. Volgens die opname het 49% van die respondente aangedui dat hulle moedertale nie deur bankpersoneel geakkommodeer word nie en 37% het aangedui dat hulle ontevrede is met die situasie. Die bevindinge is veral insiggewend as daar in ag geneem word dat die respondente gemeen het

dat hulle moedertale slegs in drie ander domeine swakker geakkommodeer word as in die banksektor, naamlik die taal wat gebruik word met seniors en onderwysers op skool, onderrigtaal en die taal wat gebruik word in advertensies, tekens en kennisgewings in die openbare en die privaat sektor.

2.2 Bankoproepsentrums

In 1999 het Pienaar en Slabbert die gebruik van en houding jeens die gebruik van die nege inheemse tale in 'n bankoproepsentrum ondersoek. Die spesifieke finansiële instansie (Absa) maak uitgebreid gebruik van adviseurs in oproepsentrums ten einde elektroniese banktransaksies te vereenvoudig. Die navorsing het van die veronderstelling uitgegaan dat die gebruik van die kliënt se moedertaal in die eerste instansie die kwaliteit van die interaksie tussen die kliënt en die adviseur sou verhoog en gevolglik tot verbeterde dienslewering sou lei, en tweedens is daar aanvaar dat die gebruik van die kliënt se moedertaal 'n funksie van die adviseur se taalvaardighede sou wees (vgl. Pienaar en Slabbert, 2002 vir 'n volledige uiteensetting van die navorsing).

Die resultate van die studie het getoon dat kliënte oorweldigend positief gereageer het op die gebruik van hulle moedertale. Vergelyk byvoorbeeld die volgende stellings (Pienaar & Slabbert 2002:266):

- I am proud that black languages have been introduced in the banking sector.
- I prefer to be served in Sesotho because I feel comfortable in my language.
- I can express any problem I have better in my own language.
- It is grand to be served in your own language.
- My own language is friendlier. I can understand English, but expression in my language is easier.

Die insluiting van die inheemse tale in die banksektor is ook gesien as 'n teken van politieke transformasie en is op grond daarvan positief geëvalueer (Pienaar & Slabbert 2002:267):

- African languages can be a plus for business and it will be a symbol of black recognition.

Die navorsing het egter ook getoon dat kliënte huiwerig was om te erken dat hulle dit problematies vind om in Engels te kommunikeer. 'n Gebrek aan Engelse taalvaardigheid is dikwels afgemaak as 'n probleem wat beperk is tot laer sosio-ekonomiese klasse. Die status wat geassosieer word met Engelse taalvaardigheid was opmerklik en die navorsers het dikwels gevind dat kliënte hulle eie vaardigheid in Engels oorskat het.

2.3 Taalbeleid en die implementering van veeltaligheid

In 2004 het Van Schouwenburg opvolgnavorsing gedoen na aanleiding van die bevindinge van bogenoemde studie. Sy het naamlik ondersoek ingestel na die taalbeleide en die implementering van veeltaligheid by twee finansiële instellings, by name Nedcor (insluitend Nedbank en People's Bank) en Absa. Die navorsing het die volgende twee hipoteses as vertrekpunt geneem:

1. Daar bestaan 'n diskrepansie tussen die amptelike taalbeleide van finansiële instellings en die praktiese toepassing daarvan.
2. Die taalgedrag van Afrikataalsprekers verskil afhangend van hulle opvoedingsvlak.

Van Schouwenburg het bevind dat die betrokke finansiële instellings dit duidelik gestel het dat hulle mark vir organiese groei in die professionele Afrikataalsprekers lê en een van haar

aanbevelings was gevolglik dat die instellings 'n taalbeleid moet formuleer en openbaar maak. Daar is ook aanbeveel dat taaldienste na gelang van die behoeftes van 'n spesifieke tak beskikbaar gestel moet word deur die aanstelling van personeel wat die bepaalde tale magtig is. Ernstige oorweging moet ook geskenk word aan die verskaffing van bemarkingsmateriaal in die inheemse tale.

Een van die belangrikste bevindinge van die Van Schouwenburg-studie is egter die groeiende taaltrots onder Afrikataalsprekers met 'n gevorderde opvoedkundige agtergrond: "Dit is hierdie tipe kliënte wat elke bank graag wil hê. 'n Jong vroulike Sepedi-sprekende prokureur, wat uitstekend Engels praat, het gesê dat daar 'n baie goeie kans is dat sy van bank sou verwissel indien daar 'n bank sou wees wat alle dienste in inheemse tale sou aanbied" (Van Schouwenburg & Pienaar, 2005:344). Meer sulke mense tree jaarliks toe tot die beroepsmerk. Aan die ander kant van die spektrum is daar ook mense wat dienste in hulle eie tale vir ekonomiese oorlewing nodig het (vgl. Van Schouwenburg & Pienaar, 2005 vir 'n volledige uiteensetting van die Van Schouwenburg-studie).

3. Wetgewing en regulering

Ongeag hoe gebrekkig, ondersteun ontwikkelings in die banksektor bostaande bevindinge. De Jager en Pieterse (2007:27) wys daarop dat die Suid-Afrikaanse Bankraad 'n aantal kodes, wette en handveste bekend gestel het en afdwing wat toegang tot finansiële dienste vir mense uit voorheen benadeelde gemeenskappe fasiliteer. Dit sluit onder meer die volgende in: Die Kode vir Bankpraktyk, die Wet op Finansiële Advies- en Tussengangerdienste, die Handves op Finansiële Dienste en die Nasionale Kredietwet.

Die Kode vir Bankpraktyk (beter bekend as CoBP – afgelei van die Engelse *Code of Banking Practice* – is in November 2003 deur die Suid-Afrikaanse Bankraad aanvaar en het op 1 Oktober 2004 in werking getree. Die kode stel die minimumvereistes vir die verhouding tussen 'n bank en sy kliënte. Die primêre doelwit van die CoBP is om die kliënt se ervaring van die bankwese te verbeter. Voorts bied dit ook waardevolle beskerming aan die kliënt. Die CoBP is gebaseer op die beginsel van selfregulering, wat beteken dat die Suid-Afrikaanse finansiële diensbedryf onderneem om hom te onderwerp aan die ooreengekome gedragskode sonder om onderworpe te wees aan statutêre regulering.

Die Wet op Finansiële Advies- en Tussengangerdienste (FATD), Wet 37 van 2002, reguleer die gee van advies en die verskaffing van intermediêre dienste deur finansiële adviseurs aan kliënte. Die hoofdoel van die wetgewing is om kliënte te beskerm teen swak advies en intermediêre dienste. Alle verskaffers van finansiële dienste aan kliënte moet gelisensieer wees by die Registrateur van die Raad op Finansiële Dienste.

Ten einde bankdienste aan alle Suid-Afrikaners beskikbaar te stel, het die regering via Die Handves op Finansiële Dienste spesifieke teikens vir die finansiële diensbedryf gestel rakende die bereiking van kliënte ten opsigte van fisiese dekkingsgebied. Die doelwitte – wat gestel is vir 2008 – bepaal dat elke Suid-Afrikaanse huishouding toegang tot óf volle bankdienste (m.a.w. 'n tak) binne 'n 15 km-radius óf toegang tot transaksionele (OTM) funksies binne 'n 10 km-radius moet hê.

Artikel 63 van die Nasionale Kredietwet, Wet 34 van 2005, bepaal dat die kliënt die reg het om dokumentasie in enige amptelike taal te ontvang. Ingevolge artikel 63(1) het 'n kliënt die reg om enige dokument wat vereis word, kragtens die wet, te ontvang in 'n amptelike taal wat die kliënt kan lees en verstaan.

4. Gevallestudie: Absa-sekuriteitswagte as gemeenskapstolke

Na aanleiding van die studies wat vroeër in die inleiding genoem is, die wetgewing hierbo en hulle betrokkenheid by die banksektor, het Johann de Jager en Hermien Pieterse in 2007 as 'n honneursprojek in Tolking ondersoek ingestel na die optrede van sekuriteitswagte as gemeenskapstolke. De Jager is die Hoof- Bedryfsbeampte: Absa Groeps-kommunikasie en Openbare Betrekkinge en Pieterse is 'n bemarkingskonsultant in die Taknetwerkbemarkingsafdeling van Absa se Groepsbemarking (vgl. De Jager en Pieterse, 2007 vir 'n volledige uiteensetting van die navorsing).

De Jager en Pieterse (2007:27) wys daarop dat gegee die taal- en kultuurdiversiteit in Suid-Afrika, en ook bostaande regulatoriese vereistes, dit voor die hand liggend is dat die banksektor in Suid-Afrika aangewese is op gemeenskaps-, skakel- of selfs ad hoc-tolke (vgl. voetnoot 1).

Ter agtergrond wys hulle daarop dat Absa meer as 750 takke en meer as 6 800 OTM's oor die hele Suid-Afrika het. Die doelstelling van die regering en die banksektor is om bankdienste aan alle Suid-Afrikaners beskikbaar te stel. Tot en met die begin van 2004 het mense in landelike gebiede – veral pensioenarisse – groot bedrae aan taxi- en busgeld moes spandeer om die naaste OTM of banktak te besoek ten einde relatiewe klein bedrae te onttrek. As gevolg van onder meer die Handves op Finansiële Dienste, het die situasie die afgelope paar jaar dramaties verander. Absa het begin met 'n proses om takke en OTM's in gebiede en gemeenskappe te vestig wat nie in die verlede toegang tot bankdienste gehad het nie. Dit is dan ook veral die sprekers van die inheemse tale wat geteiken word.

Die proses is versterk deur die bekendstelling van die Mzansi-spaar en debietkaartprodukt, wat deur Absa, Nedbank, Standard Bank en Eerste Nasionale Bank en drie ander groot banke in Suid-Afrika onderskryf word. Geen banktransaksiegeld word gehef nie en kliënte kan die kaarte van een spesifieke bank gratis gebruik by OTM's en afsetpunte van die ander onderskrywende banke. Ten spyte van die feit dat toegang tot bankafsetpunte opmerklik verbeter het, wys De Jager en Pieterse (2007:28) daarop dat twee probleme egter nog nie uit die weg geruim is nie, naamlik:

1. 'n relatiewe groot persentasie van die kliënte het nie enige ervaring van die formele bankproses nie; en
2. personeel by die takke en die OTM's is nie vlot in of ken nie die dominante taal van die bepaalde areas nie aangesien hulle na die betrokke tak verplaas of gesekondeer is.

Gevolgtlik ontstaan daar 'n situasie waar mense toegang tot bankdienste het maar weens onvertroutheid daarmee hulp nodig in die doeltreffende gebruik daarvan. Sodanige hulp is egter nie gereedelik beskikbaar nie weens die feit dat personeel weens taalverskille nie effektief met kliënte kan kommunikeer nie. Aangesien sekuriteitswagte meestal persone is wat uit die betrokke gemeenskap kom, bevind hulle hul dikwels in 'n situasie waar daar van hulle verwag word om as tolke op te tree. Sekuriteitswagte is egter eerstens nie opgeleide tolke nie, tweedens is hulle nie in diens van die banke nie, maar wel van sekuriteitsmaatskappye en derdens is

hulle per definisie nie finansiële adviseurs nie. In wese kom dit dus daarop neer dat al die maatreëls om doeltreffende bankdienste aan voorheen gemarginaliseerde gemeenskappe te bring en om kliënte teen swak advies te beskerm, ongedaan gemaak word omdat die sekuriteitswagte nie aan die maatreëls gebonde is nie.

In die geval van Absa word sekuriteitsdienste aan drie maatskappye uitgekonnekteer, naamlik Fidelity, Khumwezi en Securicor. Die indiensnemingssooreenkoms stel dit dat die wagte slegs Engels en Afrikaans moet kan praat, maar sekuriteitsmaatskappye werf gewoonlik personeel uit die bepaalde area waar hulle 'n diens moet lewer. Gevolglik is die sekuriteitswagte meer geneig om die dominante taal van die omgewing te praat as wat die geval met die bankpersoneel is. In die lig hiervan en ten spyte van die feit dat Absa 'n ooreenkoms met die maatskappye het waarvolgens wagte nie kliënte mag bystaan nie, rus die taak van gemeenskaps- of skakeltolking in die meeste gevalle op die skouers van die sekuriteitswag.

De Jager en Pieterse (2007:28) wys daarop dat dié verskynsel sy eie stel probleme na vore bring. Daar is byvoorbeeld bevind dat kliënte wat nie Afrikaans of Engels magtig is nie, van die sekuriteitswag verwag om te tolk en met banksake te help en gevolglik aan hulle kant te wees – met ander woorde 'n tipiese voorspraakrol te vervul. Sekuriteitswagte is nie noodwendig vertrouwd met die bankwese nie en gee uiteraard soms verkeerde advies – iets wat hulle in elk geval kragtens FATD nie mag doen nie. Die wagte is egter nóg verbind aan die Kode vir Bankpraktyk, nóg aan FATD. Voorts is daar bevind dat die wagte soms kommissie vra of gewoon dit neem vir die dienste verrig en in die geval van veral ouer kliënte, loop die wag hulle soms blatant in.

Dié toedrag van sake lei tot 'n ernstige reputasierisiko vir Absa aangesien kliënte die wagte met Absa assosieer en nie bewus is van die feit dat die wag vir 'n onafhanklike sekuriteitsmaatskappy werk nie. Voorts dra dit by tot kliënte se finansiële verlies. Terselfdertyd moet daar egter ook erkenning gegee word aan gevalle waar die sekuriteitswag as selfopgeleide gemeenskapstolk 'n baie doeltreffende en vertroude “adviseur” word.

4.1 Teenmaatreëls

In 'n poging om bostaande situasie teen te werk, het Absa 'n aantal maatreëls ingestel. So wys De Jager en Pieterse (2007:29) daarop dat die Absa-taalriglyne bepaal dat 'n moedertaalspreker van die dominante taal van 'n bepaalde omgewing in kliëntekontakposisies aangestel moet word, met ander woorde kliëntedienspersoneel, tellers, konsultante en die gasheer/-vrou. Takpersoneel- en kliëntetaalprofiel word in die Absa -hoofraamdatabasis gehou ten einde die personeel se taal- en kultuuragtergrond by dié van kliënte te pas. Daar word van die gasheer/-vrou verwag om op die vloer en in die OTM-area rond te beweeg om kliënte by te staan. Opvoedkundige brosjures is beskikbaar vir mense wat geletterd is en is in spesifieke teikenmarkte ook beskikbaar in Sotho, Zulu en Xhosa. Alle OTM's bied nou Engels, Afrikaans en vyf inheemse tale as opsies aan.

Ongeletterdheid bly egter 'n probleem in Suid-Afrika. Volgens die Verenigde Nasies se Bevolkingsfonds se verslag oor die stand van die wêreldbevolking wat op 12 November 2008 bekend gestel is, is ongeletterdheid onder Suid-Afrikaanse mans en vroue ouer as

15 jaar onderskeidelik 16% en 19% (Van Rooyen, 2008:1). Dit is dan ook dié groep wat die grootste uitdaging vir die bankwese inhou in soverre dit taalfasilitering aangaan. Ten einde aandag aan die kwessie te gee is opvoedkundige QTV (televisieprogramme waarna kliënte kan kyk terwyl hulle in 'n bank toustaan) in alle takke aangebring en is dit ook beskikbaar in Sotho, Zulu en Xhosa. Van die programme op dié diens is spesifiek gerig op onderrig in die gebruik van OTM's.

Dit is opmerklik dat waar inligting ten opsigte van die bostaande maatreëls wel in inheemse tale beskikbaar is, nie alle tale gedek word nie (bv. Tsonga en Venda). Verder blyk dit dat bankpersoneel wat in OTM-areas diens doen, beperk is tot takke en dieselfde geld QTV. Dit beteken steeds dat OTM-punte wat nie by takke geïmplementeer is nie, formeel onbeman is deur bankpersoneel en gevolglik sal die onus van adviesbediening en tolking waarskynlik weer op die sekuriteitswag rus.

4.2 Bevindinge

Absa bank het ongeveer 8,2 miljoen kliënte waarvan 'n groot persentasie in die landelike en diep landelike gebiede woon en nie Engels en/of Afrikaans magtig is nie. Wat moedertaalverspreiding betref, lyk die kliëntprofiel soos volg:

Tabel 1: Kliëntmoedertaal:

Middelmark	
Engels	1 133 840 – 36%
Afrikaans	1 164 803 – 38%
Inheemse tale	815 313 – 26%
Totaal	3 113 956
Toetreemark	
Engels	1 525 636 – 34%
Afrikaans	798 022 – 18%
Inheemse tale	2 113 162 – 48%
Totaal	4 436 820
Totale aantal Absa-kliënte	8 269 717

Alhoewel bostaande persentasies ongelukkig nie 'n aanduiding gee van die afsonderlike inheemse tale nie – gee dit wel 'n aanduiding van die omvang van die toetreemark wat 'n inheemse taal as moedertaal praat – 'n ruim 48%. Die grootte van die mark noodsaak ernstige besinning oor die stand van kommunikasie tussen die bank en die kliënt.

De Jager en Pieterse (2007: 29) wys ook daarop dat die maatreëls waarna hierbo verwys is, relatief goed werk in die landelike areas waar dit maklik is om die dominante tale te identifiseer maar dat die probleem akut is in die metropolitaanse areas waar alle Suid-Afrikaanse tale gebruik word – veral in Gauteng. Die bevinding klop ook met Van Schouwenburg se studie. Sy verwys

byvoorbeeld na 'n situasie waar die takbestuurder van Nedbank se Mainstraattak in Johannesburg verplig was “om twee kleinhandelbankiers aan te stel wat sprekers van die inheemse tale is en wie se uitsluitlike taak dit is om as taalfasiliteerders op te tree en produkte aan kliënte in hulle onderskeie moedertale te verduidelik” (Van Schouwenburg & Pienaar, 2005:342).

Wat betref die sekuriteitswagte, blyk dit dat die Absa-wagte wat deur die sekuriteitsmaatskappye in diens geneem word, nie hulle vaardigheidstoetse in hulle onderskeie moedertale wil aflê nie, maar Engels verkies selfs al is dit hulle tweede of derde taal. De Jager en Pieterse (2007:29) spekuleer oor die moontlikheid dat dit toegeskryf kan word aan die feit dat die inheemse tale steeds as minderwaardig beskou kan word. Ook dit kom ooreen met Van Schouwenburg se bevinding rakende People's Bank. Dié bank teiken grootliks die sprekers van die inheemse tale. Tog “beskou die kliënte van People's Bank Engels as die taal van aspirasie. Desnieteenstaande verstaan min mense in KwaZulu-Natal, 'n teikengebied van People's Bank, een van die vorige amptelike tale goed” (Van Schouwenburg & Pienaar, 2005:341).

Die sekuriteitswagte word opgelei in sekuriteit en ontvang geen vorm van opleiding in hetsy vertaling, tolking of mediasie nie. Inderwaarheid word hulle ten sterkste afgeraai om by enige sodanige aktiwiteite betrokke te raak. Kliënte is egter meedoënloos wat betref hulle aandrang op hulpverlening van die wagte in hierdie verband. In teenstelling met wat hierbo gemeld is, naamlik dat kliënte wat nie Afrikaans of Engels magtig is nie, van die sekuriteitswag verwag om te tolk en met banksake te help en gevolglik aan hulle kant te wees – met ander woorde 'n tipiese voorspraakrol te vervul, wys De Jager en Pieterse (2007: 20) daarop dat die teendeel in die praktyk plaasvind. Waar wagte wel as tolke optree, is hulle eerder geneig om die rol van bankvoorspraakmaker op te neem en identifiseer dus eerder met die bank as met die kliënt. Omdat die wagte nie deur die bank in diens geneem word nie, maar deur die onderskeie sekuriteitsmaatskappye hou die bank nie formeel rekord van klagtes of komplimente rakende die sekuriteitswagte nie. In gevalle waar klagtes of komplimente wel ontvang word, word dit afsonderlik hanteer en geen verdere optrede is nodig of word vereis nie.

4.3 Aanbevelings

Aangesien dit wil voorkom asof die bestaande maatreëls nie daarin slaag om die goed ingeburgerde gebruik ten opsigte waarvan bansekuriteitswagte as gemeenskapstolke optree, hok te slaan nie, doen De Jager en Pieterse (2007:29) sekere aanbevelings wat die bank, die onderskeie sekuriteitsmaatskappye, kliënte en die Suid-Afrikaanse Bankraad betrek. Net enkele van die aanbevelings word hier genoem:

- Wat die bank betref, word daar aanbeveel dat die rol van gemeenskapstolk geformaliseer moet word en by die werksomskrywing van 'n spesifieke funksie in 'n tak gevoeg word, byvoorbeeld die van die gasheer/-vrou. So 'n stap vereis uiteraard ook die identifisering van geskikte kandidate en indiensopleiding word voorgestel.
- Daar word aanbeveel dat die wagte verantwoordelik gehou moet word vir die toepassing van die ooreenkoms tussen die bank en die sekuriteitsmaatskappy waarvolgens werknemers van die sekuriteitsmaatskappye nie die rol van tolk of mediator mag vervul nie.
- Kliënte moet bewus gemaak en ingelig word rakende die reg wat hulle het om hulle moedertale te gebruik en moet ook in staat gestel word om terugvoering te gee oor of die tolking na hulle mening akkuraat is.

- Die Suid-Afrikaanse Bankraad sou 'n hydrae kon lewer deur die standaardisering in die verskillende inheemse tale van die name van generiese produkte en dienste wat oor verskillende banke heen gebruik word. In samewerking met die Nasionale Taaldiens moet daar ook 'n formele gemeenskapstolkopleidingskursus ontwikkel word ten einde die daarstelling en ontwikkeling van sekere kernvaardighede (vgl. De Jager & Pieterse, 2007:29) te verseker.

5. Gevolgtrekking

In bostaande bespreking is daar na vier afsonderlike studies verwys wat ondersoek ingestel het na taalgebruik in die Suid-Afrikaanse banksektor. Die Nasionale Sosiolinguïstiese Opname het duidelik gewys dat die banksektor een van die domeine is waar moedertale die minste geakkommodeer word en waaroor daar die grootste ongelukkigheid bestaan. Pienaar en Slabbert (2002) het aangetoon dat die sprekers van Afrikatale oorweldigend positief reageer op diens in hulle eie tale. Van Schouwenburg bevind dat daar 'n diskrepansie bestaan tussen die amptelike taalbeleide (of taalriglyne) van finansiële instellings en die praktiese implementering daarvan en dat veral die onderste (ongeleletterde) deel van die marksegment talig uitgesluit word. De Jager en Pieterse (2007) wys op die vordering wat gemaak is wat betref wetgewing en regulering, maar hoewel 'n toenemende hoeveelheid dokumentasie in die inheemse tale beskikbaar is, lei ongeletterdheid steeds tot die goed ingeburgerde praktyk waar sekuriteitswagte wat nie aan enige van die regulering onderworpe is nie, as tolke en finansiële adviseurs optree.

'n Vraag wat onwillekeurig by 'n mens opkom, is of dit nie sin sou maak om, gegee die feit dat die wagte skynbaar die vereiste tale magtig is in elk geval as tolke optree, hulle as tolke op te lei nie. Daar is egter verskeie redes waarom dit nie 'n haalbare opsie is nie: Ten eerste maak veeltaligheid nie noodwendig van iemand 'n tolk nie. Alhoewel tolke uiteraard die tale waartussen hulle werk, goed magtig moet wees, vereis tolking baie meer as taalvaardigheid. Tweedens moet domeinspesifieke tolke (in hierdie geval die finansiële sektor) 'n bepaalde agtergrondkennis van die domein hê. Wagte is nie noodwendig vertrou met die finansiële diensbedryf nie. Derdens word wagte aangestel om sekuriteit te verbeter. Indien daar van wagte verwag sou word om as tolke op te tree, sal dit hulle wegneem van hulle primêre funksie en negatief inwerk op die sekuriteitsmaatreëls van die bank.

De Jager en Pieterse (2007:29) spreek hulle kommer oor dié toedrag van sake uit en sê dat die baie reële en potensieel gevaarlike taalsituasie wat tans spesifiek in die finansiële diensbedryf in Suid-Afrika bestaan, reggestel kan word deur opregte samewerking tussen die regering en banke. Hulle is dan ook van mening dat die bestaan van die Suid-Afrikaanse Bankraad 'n teken is dat daar 'n behoefte en 'n bereidwilligheid is vir hierdie tipe samewerking en dat alle betrokke partye tot die besef gekom het van die belangrikheid en voordele van sodanige samewerking.

Mag dit so wees. Dit is egter ook so dat die staats- en semistaatsinstellings tot op hede gemeenskapstolking besonder swak implementeer. In hospitale word tolking afgewentel na verpleegsters, skoonmakers of wie ook al beskikbaar is (vgl. Crawford, 1994), taalfasilitering in die Suid-Afrikaanse Polisie diens is vir alle praktiese doeleindes afwesig

(vgl. Vergie, 2006). Geen opgeleide tolke is werksaam by staatsapteke nie, (vgl. Smit, 1999). Staatsdepartemente en plaaslike regering is berug vir hulle minagting van veeltaligheid (vgl. Marivate, 2000, en Strydom & Pretorius, 2000). Ook die verskaffing van maatskaplike dienste gaan mank aan gebrekkige of afwesige taalfasilitering (vgl. Devenish, 1999). Alhoewel die Suid-Afrikaanse regstelsel swaar steun op die gebruik van tolke in veral die laer howe, is die afwesigheid van behoorlike opleiding en kontrole ook in hierdie domein rede tot kommer (vgl. Moeketsi, 1999).

Die situasie in die bankwese is gevolglik nie uniek nie, maar gewoon nog 'n gebied waar taalregteskendings ongestoord voortgaan. Dit is egter wel so dat die bankwese, meer as enige ander sektor wel oor die afgelope vier jaar daadwerklike pogings aangewend het om die situasie te verbeter. Toe Van Schouwenburg in 2003 met haar navorsing begin het, het geen OTM byvoorbeeld taalopsies naas Afrikaans en Engels gehad nie. Daar is aangevoer dat bankterminologie nie in die inheemse tale gestandaardiseer is nie en gevolglik moet instruksies in inheemse tale op OTM's omskryf word. "Hierdie omskrywings oorskry die beskikbare karakters op die masjiene en maak dit te duur" (Van Schouwenburg & Pienaar, 2005). In reaksie op die vraag oor hoeveel kliënte 'n bank egter op die lange duur sou wen indien OTM-dienste wel in 'n kliënt se taal beskikbaar sou wees, kon sy geen bevredigende antwoord kry nie. In 2004 is meerdere taalopsies as standaardfunksie by OTM's aangebring.

Dit is waarskynlik presies dié moontlike positiewe finansiële implikasies wat, indien dit wel gebeur, tot die ongeletterde kliënt en die sekuriteitswag se redding sal lei. Die onderskeie banke se organiese groei lê in die toetreemark. 'n Beduidende deel van hierdie mark is sprekers van die inheemse tale en ongeletterd. Die instansie wat dit regkry om eerste 'n toepaslike en doeltreffende professionele gemeenskapstolkdiens te implementeer wat bedryf word deur opgeleide tolke wat hulle aan die Etiese Kode vir Tolke verbind, het 'n beduidende kans om 'n groter deel van die marksegment te werf. Tot dan, is die ongeletterde segment van die mark uitgelewer aan hulle bedenklige vriend, die sekuriteitswag en finansiële adviseur.

Met erkenning aan:

Brigitte van Schouwenburg, Johann de Jager en Hendrien Pieterse.
Soms is 'n mens bevoorreg genoeg om sulke studente te hê.

VERWYSINGS

- Crawford, A. 1994. *Black Patients / White Doctors: Stories lost in Translation*. Cape Town: National Language Project.
- De Jager, J. & Pieterse, H. 2007. The liaison interpreter as intercultural mediator, with specific reference to a financial service provider. In: *Muratho* October 2007: 27-31.
- Devenish, K. 1999. Interviewing with an interpreter in social work. In: Erasmus, M. (ed). *Liaison on Interpreting in the community*. Pretoria: Van Schaik: 175-183.
- De Prez, K. & Du Plessis, T. 2000. *Multilingualism and Government*. Van Schaik: Pretoria.
- Erasmus, M. 1999. (red.). *Liaison Interpreting in the community*. Pretoria: Van Schaik
- Hertog, E. & Reunbrouck, D. 1999. Building bridges between conference interpreters and liaison interpreters. In: Erasmus, M. (ed). *Liaison Interpreting in the community*. Pretoria: Van Schaik: 263-277.

- Marivate, C. 2000. The mission and activities of the Pan South African Language Board. In: De Prez, K. & Du Plessis, T. (eds). *Multilingualism and Government*. Pretoria: Van Schaik: 130-137.
- Moeketsi, R. 1999. *Discourse in a multilingual and multicultural courtroom: A court interpreter's guide*. Van Schaik: Pretoria.
- PanSAT. 2001. Guidelines for language planning and policy development. Occasional papers No. 6. Afriscot Printers.
- Pienaar, M. & Slabbert, S. 2002. Determining the appropriate code in a South African business environment. In: *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 20(4): 263-270.
- Smit, H. 1999. Interpreting services in the pharmacy of the Kalafong Hospital: a case study. In: Erasmus, M. (ed). *Liaison Interpreting in the community*. Pretoria: Van Schaik: 165-174.
- Strydom, H. & Pretorius, L. 2000. On the directives concerning language in the South African Constitution. In: De Prez, K. & Du Plessis, T. (eds). *Multilingualism and Government*. Pretoria: Van Schaik: 111-120.
- Republiek van Suid-Afrika. Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika. 1996. Wet 106 van 1996. Soos gewysig. Pretoria: Staatsdrukker.
- Republiek van Suid-Afrika. Wet op Finansiële Advies- en Tussengangerdienste (FATD), Wet 37 van 2002. Pretoria: Staatsdrukker.
- Republiek van Suid-Afrika. Nasionale Kredietwet, Wet 34 van 2005. Pretoria: Staatsdrukker.
- Van Rooyen, F. 2008. Ongeletterdheid in SA hoër as in Zim – verslag. Beeld, 13 November: 1.
- Van Schouwenburg, B. & Pienaar, M. 2005. Taalbeleid aan finansiële instellings. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 23(4): 335-347.
- Vergie, M.P. 2006. *Taalprobleme in die opleiding van SAPD-konstabels: beroepseise in Gauteng*. Ongepubliseerde D.Litt. et Phil.-proefskrif. Auckland Park: Universiteit van Johannesburg.

OOOR DIE SKRYWER

Marné Pienaar

Departement Afrikaans
Universiteit van Johannesburg
Auckland Park Kingsway Kampus
Posbus 524
Auckland Park
2006
E-pos: mpienaar@uj.ac.za