

Handboek: Basisopleiding Sociaal Tolken

AGENTSCHAP
**INTEGRATIE &
INBURGERING**

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING
Dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen
Tour & Taxis | Havenlaan 86C – Bus 212 | 1000 Brussel
T 02 207 97 35 | F 02 205 00 60 | E info@sociaaltolkenenvertalen.be
www.integratie-inburgering.be | www.sociaaltolkenenvertalen.be

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte

Layout: Robin De Grootte

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Basisopleiding Sociaal Tolken	1
Beste sociaal tolk.....	7
Definitie sociaal tolken en vertalen.....	8
Tolktechnieken	9
Inleiding: Enkele definities	12
Het Effort Model van Gile (1995): Een (beetje) theorie om de praktijk te begrijpen.....	16
Tolktechnieken: inhoudelijke aspecten	17
Tolkstrategie.....	17
Inlevingsvermogen en visualiseren	17
Anticipatievermogen	18
Décalage	19
Deverbaliseren.....	20
Synthesetechniek	20
Herformuleren en parafraseren	21
Geheugen – geheugentraining	22
Mogelijke oefeningen op deze technieken	23
Tolktechnieken: vormelijke aspecten	25
Ademhalingstechniek	25
Correct stemgebruik.....	25
Lichaamstaal/stressbestendigheid	27
Notitietechniek.....	31
Waarom is noteren (niet) noodzakelijk?	31
In welke situaties gebruik je de notitietechniek?	32
Welke meerwaarde hebben notities?	33
WAT noteer je?.....	33
Hoe noteer je?	36
Talenknobbel, cultuurkenner en communicatiespecialist	41
Talenknobbel	41
Cultuurkenner.....	42
Communicatiespecialist.....	42
Bibliografie	43
Notitietechniek	44
Aanbevelingen voor een efficiënte notitietechniek.....	46
Tijd	48
Gemoedstoestanden	50
Mens.....	50
Wereld	51
Schakels	51
Categorieën	52
Werkwoorden en afgeleiden	53
Kleine woordjes	54
Basisbegrippen	55
Asiel	56
Enkele officiële afkortingen	59
Cultuur en omgaan met cultuurverschillen	61

Inleiding	63
Cultuur	64
Cultuur als een ajuin	64
Cultuur als een boom	64
Vooroordelen en Stereotypen	68
Inleiding	68
Mechanismen waarmee vooroordelen opgebouwd worden:.....	70
Interculturele Communicatie	73
Schuld en schaamte.....	73
Dimensies	74
Terminologie	81
Inleiding	82
Terminologie	83
Definitie en synoniemen.....	83
Op zoek naar terminologie	83
Woordenlijsten en terminologiefiches	83
Op zoek naar een getrouwe vertaling	84
Deontologie: Conflictbeheersing en rolbepaling	91
Inleiding	92
Enkele inleidende begrippen.....	94
Psychologische problemen	94
Communicatieproblemen.....	97
Vijf verschillende rollen	102
Technisch tolken.....	102
Communicatief tolken (betekenistolken)	103
Intercultureel bemiddelen.....	105
Helpen	106
Actie voeren	107
Deontologie: Theorie en praktijk.....	109
DEONTOLOGIE: THEORIE.....	111
Wat is deontologie?.....	111
De deontologische code	113
Deontologie in de praktijk	114
DEONTOLOGIE: TOEGEPAST	120
Voor het tolkgesprek (de triade)	120
Introductie	121
Strategische plaats	122
Ik-vorm	122
Oogcontact	124
TOLKEN IN DE PRAKTIJK	126
Hulpmiddelen bij de voorbereiding	126
Eens de opdracht is aanvaard.....	127
Kwaliteitszorg	130
Emotionele draagkracht	136

CASES	142
Tolkgesprek in het OCMW	142
Tolkgesprek in een school	148
Tolkgesprek in de psycho-medische sector	150
Kennismaking met het werkveld	156
Ons werkveld	157
Lokaal integratiebeleid	158
Gemeentelijk integratiebeleid	158
Integratiecentrum	159
Onthaal nieuwkomers - inburgering	160
Opvang asielzoekers	162
Stedelijke en gemeentelijke diensten	164
Burgerlijke stand.....	164
Bevolking	165
OCMW	166
Welzijn	168
Bijzondere Jeugdzorg.....	172
Gezondheid	178
Geestelijke Gezondheidszorg	180
Tewerkstelling	180
Huisvesting	183
Onderwijs	183
Juridische sector	193
Strafinstelling.....	193
Voogdijdienst.....	193
Justitiehuis.....	193
Telefoontolken: Knelpunten en aanbevelingen.....	196
Inleiding	197
Specificiteit van het telefoontolken	199
Non-verbale communicatie	199
Stem.....	201
Beurtwisselingen	202
Richtlijnen.....	204
GSM versus vast toestel	204
Tolkgesprek waarbij de cliënt niet bij de hulpverlener is	205
Vertalen van het blad	207
Ik-vorm	207
Transparantie	209
Notities	209
Lengte gesprekken.....	210
Beschikbaarheid tolk	211
Agenda.....	211
Nonchalance	212
Deontologische problemen	213
Geheimhouding	213
Onpartijdigheid.....	213
Anonimiteit.....	213

Emotionele betrokkenheid	214
Bibliografie	216
Bijlagen.....	217
Bijlage 1: Notitietechniek - voorbeeldsymbolen.....	218
Bijlage 2: Woordenlijst OCMW.....	229

Beste sociaal tolk

Voor je ligt de tweede versie van het handboek van de basisopleiding sociaal tolken, uitgegeven door het opleidingscentrum voor sociaal tolken en vertalen. In de eerste plaats is dit handboek bedoeld als ondersteuning bij en ter aanvulling van de basisopleiding, maar we hopen dat het ook een referentie kan blijven in je verdere loopbaan als sociaal tolk.

In dit handboek wordt steeds in de mannelijke vorm verwezen naar een sociaal tolk (bv. hij, zijn, ...). Het spreekt voor zich dat we hiermee zowel refereren aan mannelijke als vrouwelijke sociaal tolken.

Het handboek bestaat uit vier onderdelen: tolktechnieken, interculturaliteit, deontologie en praktijk.

Het handboek van de basisopleiding sociaal tolken wordt uitgegeven als losbladige publicatie met de bedoeling de inhoud regelmatig te corrigeren en/of aan te vullen. Je opmerkingen en suggesties over de inhoud of andere aspecten van het handboek zijn dan ook zeer welkom bij info@sociaaltolkenvertalen.be.

Definitie sociaal tolken en vertalen

Sociaal tolken en vertalen is

- het in een sociale context
- omzetten van mondelinge dan wel schriftelijke boodschappen
- van een bron- naar een doeltaal
- op volledige en getrouwe wijze

De sociale context is er een van sociale hulp- en dienstverlening.
Voornamelijk in de sectoren van:

- communicatie tussen overheid en burgers
- welzijn
- onderwijs
- gezondheid
- inburgering
- tewerkstelling
- wonen
- ...

Gerechtstolken en tolken in de asielpcedure vallen onder de brede noemer van het sociaal tolken en vertalen. Beide disciplines horen echter tot de specifieke bevoegdheid van de federale overheid (met name Ministerie voor Justitie en Ministerie voor Binnenlandse Zaken.) Voor meer informatie hieromtrent kan je het vademecum sociaal tolken en vertalen raadplegen.

Tolktechnieken

Heidi Salaets

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte

Layout: Robin De Grootte

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

De auteur van het onderdeel 'Tolktechnieken' is **dr. Heidi Salaets**.

Dr. Heidi Salaets is sinds 2007 hoofd van de Master Tolken aan de KU Leuven/campus Antwerpen (vroeger Lessius). Ze doceert er tolkwetenschap en geeft praktijktraining consecutief tolken (Italiaans-Nederlands) in zowel de Master Tolken (verbindingstolken) als in het postgraduaat conferentietolken. Sinds 2004 is zij docent in de 'Basisopleiding Sociaal Tolken' en specialisatiemodules/opvolgmodules georganiseerd door het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen; verder zetelt zij in de jury's van de 'Certifieringsproef Sociaal Tolken' als assessor Nederlands en tolktechnieken. Onderzoeksmatig houdt Heidi Salaets zich bezig met assessment bij (alle vormen van) tolken, notitietechniek voor tolken (*Livescribe* pen) en de professionalisering van sociaal tolken. Ten slotte is zij betrokken bij diverse Europese projecten rond gerechtstolken.

Relevante publicaties

2012

Salaets, H. & Balogh K. (2012). *ImPLI: Improving Police and Legal Interpreting*. Video Best Practices. Productiehuis Commefort.

Salaets, H. (2012). The Next Step in the CBI Professionalization Process: Training the Public Services Providers. *The Interpreters' Newsletter* , 17, 191-203.

2011

Salaets, H. & Vermeerbergen, M. (2011) "Assessment at completion of community interpreting training: How to reshape theoretical concepts for practice?". In: Kainz, C., Prunč, E., Schögler, R., *Modelling the field of Community Interpreting. Questions of methodology in research and training*. Wien-MünsterLIT Verlag, 152-176.

Timarová, S. & Salaets, H. (2011) "Learning styles, motivation and cognitive flexibility in interpreter training: Self-selection and aptitude for Interpreting". In: Shlesinger, M., Pöschhacker, F. (eds.) Special issue of *Interpreting*, 13:1, 31-52.

2010

Salaets, H. (2010). "La qualité dans l'interprétation multiculturelle à travers la "pollinisation croisée" dans la formation". In *Les pratiques de l'interprétation et l'oralité dans la communication interculturelle*. Actes du colloque international (Paris), Lausanne: L'Age d'Homme, 195-206.

Duflou, V., Ferreira Alves, F., Flynn, P. , Salaets, H. (2010) "Trekking further into context: exploring the relation between translators'/interpreters' practice and their discourses" in: *Tracks and Treks in TS* , Book of Abstracts of the 6th EST Congress, 23-25 September 2010, KULeuven, 150-151.

Salaets, H. (2010). "Tolkcompetenties toetsen". In Segers, W. en Van de Poel, C. (eds.) *Tolk- en vertaalcompetentie. Onderwijs- en toetsvormen*. Leuven, Acco, 23-32.

2008

Shaw, S., Timarova, S., & Salaets, H. (2008). "Measurement of cognitive and personality traits in determining aptitude of spoken and signed language interpreting students". In L. Roberson & S. Shaw (Eds.), *Proceedings of the 17th National Convention of the Conference of Interpreter Trainers: Putting the Pieces Together: A Collaborative Approach to Educational Excellence*, 91-109.

Salaets, Heidi, Van Gucht, Jan (2008). "Perception of a profession". In Carmen Valero-Garcés & Anne Martin (eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*, Amsterdam/New York, John Benjamins, 259-279.

Salaets, Heidi, Segers Winibert, Bloemen, Henry (red.) (2008), *Terminologie van het tolken*, Nijmegen, Vantilt.

Inleiding: Enkele definities

Een eerste vraag die zich logischerwijs opdringt is die naar een definitie van tolktechnieken, de titel van dit hoofdstuk. Antwoorden op de vraag: “Wat zijn tolktechnieken?” is al even eenvoudig én complex als antwoorden op de vraag “Wat is een tolk?”.

Er is al veel inkt gevloeid in de tolkwetenschappen, de erg jonge discipline die zich sinds ongeveer 1960 bezighoudt met het (na)denken over het vak “tolken”. Al lijkt de vraag “wat is een tolk?” overbodig voor de lezers van dit handboek, toch is het nuttig hier even bij stil te staan omdat de definitie van “tolken” het nut van tolktechnieken scherper stelt.

Volgens Kade (1968) is “Tolken een vorm van Vertaling waarin een unieke en definitieve omzetting in een andere taal geproduceerd wordt op basis van een eenmalige presentatie van een uiting in een brontaal” (Kade in Pöchhacker, 2004: 11, *onze vertaling*)

Enerzijds wordt “Vertaling” bewust met een hoofdletter geschreven om aan te geven dat het hier over de overkoepelende discipline gaat die zowel het schriftelijk als het mondeling “vertalen” – dus het tolken – omvat. Anderzijds is het net die klassieke tegenstelling “schriftelijk” tegenover “mondeling” die Kade in zijn definitie heeft willen vermijden. Als je het hebt over tolken als het omzetten van een “mondelijke boodschap” sluit je meteen elke vertolking van en naar gebarentaal uit. Dat verklaart waarom Kade in tegenstelling tot vele anderen die dichotomie “mondeling-schriftelijk” achterwege laat.

Wat heeft Kade dan wel willen benadrukken in zijn definitie? Hij heeft vooral het **onmiddellijke** karakter van het tolken willen onderstrepen tegenover het vertalen.

Vertalers kunnen opzoeken, controleren, terugkeren, raad vragen aan collega’s: tolken kunnen dat niet, of amper. De oorspronkelijke uiting wordt slechts één keer uitgesproken (“eenmalige presentatie”) en dat gebeurt in de taal van de spreker, de brontaal genoemd. Er wordt hier ook bewust gekozen voor het concept “uiting” en niet “zin” omdat dat laatste teveel aan geschreven tekst doet denken. De uiting in de brontaal is nooit een tweede keer te beluisteren, wat maakt dat de getolkte uitingen in de doeltaal onder tijdsdruk worden uitgesproken: er is weinig of geen tijd voor correctie of revisie vanwege de tolk.

En het is hier dat tolktechnieken als dusdanig belangrijk worden: over welke technieken en strategieën moet een goede tolk beschikken om zijn opdracht tot een goed einde te brengen, in de wetenschap dat hij alles wat hij hoort (én ziet, voor de gebarentaaltolk) slechts een keer hoort en ziet? In de wetenschap ook dat hij dit (bijna) onmiddellijk moet tolken namelijk

onmiddellijk na elke spreker, in het geval van consecutief tolken (waartoe wij ons in dit hoofdstuk beperken, zie verder)? Kortom, welke vaardigheden moet hij onder de knie hebben om te beantwoorden aan het veeleisende gegeven bij tolken dat alles binnen enkele seconden/minuten moet worden omgezet?

Wij willen ons hier in dit hoofdstuk dus vooral bezighouden met de vraag naar het “HOE?”: Hoe zet de tolk de “uitgesproken gegevens” in de brontaal onmiddellijk om naar de doeltaal bijvoorbeeld van het Russisch naar het Nederlands en/of van het Nederlands naar het Russisch?

Zijn tolken misschien ambulante woordenboeken of zelfs encyclopedieën die voor alles een passend en volledig equivalent vinden in een andere taal? Kunnen zij die snelle omzetting altijd direct ter plaatse doen, zonder voorbereiding? Ben je daarvoor in de wieg gelegd of kan je dat leren? Met andere woorden: volstaat een druk op de knop en de tolkmachine spreekt?

Iedereen weet dat dat laatste niet het geval is en dat het waarschijnlijk nooit zover komt, alle technologische ontwikkelingen ten spijt.

Tolken moeten bepaalde vaardigheden onder de knie hebben. De vraag is dan: moeten die vaardigheden al “in de knop” aanwezig zijn of kan daarentegen iedereen ze te allen tijde aanleren? Deze twijfel doet de traditionele polemiek rijzen tussen de “born or made”-overtuiging. Volgens sommigen word je als tolk enigszins geboren (“born”) en bezit je talenkennis, stressbestendigheid, een goed geheugen en vele andere (tolk)kwaliteiten als aangeboren talenten die je alleen nog maar tot bloei moet laten komen; volgens anderen kan je de genoemde vaardigheden hoe dan ook verwerven door training (“made”): je kan je talenkennis perfectioneren, je kan je geheugen trainen, stress leren beheersen enz.

De gulden middenweg is wellicht de volgende, zoals verwoord door Helge Niska: “Kan iedereen tolk worden? In principe zou ik zeggen “ja”, maar in praktijk nopen een gebrek aan tijd en financiële middelen ons om de mensen te selecteren die het minst training nodig hebben.” (Niska, 2002: 133, *onze vertaling*)

Laten we terugkomen op de term *tolktechnieken* en het eenvoudige gedeelte van de definitie ervan die luidt: *Tolktechnieken zijn de technieken die een tolk hanteert* (Salaets et alii, 2008: 158) waarbij dan gepreciseerd wordt over welke het zoal kan gaan: anticipatie, herformulering, parafraze, salamitechniek, stalling, synthesetechniek enz. Met andere woorden: het zijn precies die technieken die ervoor zorgen dat omzetting van een gesproken/gebaarde boodschap van de ene in de andere taal zo efficiënt mogelijk verloopt.

Dit wil zeggen dat het doelpubliek (dat het getolkte stukje te horen/te zien krijgt) dezelfde informatie moet krijgen als het publiek dat de taal in de originele boodschap begrijpt.

Mooie en schijnbaar eenvoudige theorie, inderdaad ... maar hoe zet je dat om in de praktijk? Om dat te kunnen, moet de tolk net de genoemde *tolktechnieken ontwikkelen*: hij kan deze tolktechnieken tot op zeker hoogte – zoals gezegd binnen een redelijk en aanvaardbaar tijdsbestek – aanleren door heel gerichte en intensieve training. Met andere woorden, hij maakt zich die “kneepjes van het vak” – zo goed mogelijk eigen. We vermelden er bij dat de tolktechnieken op zich voor alle tolken (conferentietolken, gerechtstolken, sociaal tolken ...) *grosso modo* dezelfde zijn, al worden ze in de verschillende settings niet altijd op dezelfde manier toegepast. Zo zal bijvoorbeeld een conferentietolk tijdens het tolken van een speech de synthesesetchniek inzetten, terwijl een gerechtstolk dat uiteraard niet kan doen, aangezien elk detail van belang is (tijdens een verhoor, ondervraging, getuigenis enz.). We zullen in wat volgt de beschrijving van de tolktechnieken toespitsen op de sociaal tolk.

Tolktechnieken kunnen dus worden aangeleerd. Het is echter ook belangrijk dat je weet waarom ze ingezet worden (theorie), en natuurlijk ook dat je de technieken zélf leert beheersen door ze in te oefenen (praktijk).

Daarom vindt training plaats tijdens opleidingen die doorgaans tweeledig zijn: ze bevatten enerzijds degelijke ondersteunende theoretische kennis van het eigen vakgebied, anderzijds is het hun bedoeling om concrete tolkvaardigheden te ontwikkelen. Dat is voor de opleiding sociaal tolk niet anders: de theoretische kennis levert de achtergrond waarin men de vaardigheden kan kaderen. De vaardigheden zelf kan men alleen maar verwerven door ze in te oefenen. Onderzoek heeft aangetoond dat de complexe tolkvaardigheid bestaat uit verschillende cognitieve deelvaardigheden of verschillende interne, mentale deelprocessen. Dankzij de resultaten van dat onderzoek heeft men begrepen dat men tijdens een opleiding die deelvaardigheden best inoefent om op die manier de mentale processen die nodig zijn voor bepaalde deelvaardigheden, apart te verstevigen. Het is dan de bedoeling om de verschillende deelvaardigheden op een later tijdstip in de opleiding samen te brengen tot de vaardigheid die we willen bereiken: de tolkvaardigheid.

Voor we overgaan tot de beschrijving van de technieken en strategieën die tolken kunnen gebruiken om zich die tolkvaardigheid eigen te maken, vermelden we nog dat we minder ingaan op simultaan tolken¹ omdat sociaal tolken deze vorm van tolken minder gebruiken. Sociaal tolken beschikken in de settings waarin ze werken (bijna) nooit over een tolkcabine.

¹ Wat is gezegd in de ene taal bijna gelijktijdig mondeling overbrengen in de andere taal; wat is gezegd in gesproken taal bijna gelijktijdig omzetten in gebarentaal of omgekeerd. (Salaets et alii, 2008:116)

Als ze simultaan tolken, gebeurt dat meestal via fluistertolken (ook wel “chuchotage” genoemd), maar dan worden ze daar afzonderlijk op getraind. Evenmin gaan we in op telefoontolken omdat er een hoofdstuk aan gewijd is in dit handboek.

De tolkvorm en tolksituatie die wij hier zullen belichten is het consecutief tolken² in een f2f (*face to face*)-situatie d.w.z. dat alle partners van het gesprek in eenzelfde ruimte fysiek aanwezig zijn en elkaar kunnen aankijken.

In wat volgt gaan we over tot de meer exhaustieve en complexe definiëring van de term *tolktechnieken* d.w.z. dat we van dichterbij de lading(en) zullen bekijken die de vlag tolktechnieken allemaal dekt. We zullen de verschillende tolktechnieken dan ook één voor één beschrijven en toelichten. Maar eerst brengen we deze in verband met de deelvaardigheden zoals beschreven in het Effort Model van Gile (zie volgende hoofdstuk).

We verdelen de tolktechnieken vervolgens in twee grotere groepen: in een eerste reeks van tolktechnieken bekijken we die technieken die ervoor moeten zorgen dat de boodschap inhoudelijk zo volledig, getrouw en correct mogelijk wordt omgezet (zie hoofdstuk “Tolktechnieken: inhoudelijke aspecten”). In een tweede reeks bekijken we van naderbij die technieken die de vormelijke en fysieke aspecten van het tolkgebeuren behelzen (zie hoofdstuk “Tolktechnieken: vormelijke aspecten”). Ten slotte gaan we dan nader in op één specifieke techniek nl. de notitietechniek (zie hoofdstuk “Notitietechniek”). In een laatste paragraaf (zie hoofdstuk “Talenknobbel, ...”) onderstrepen we echter dat de technieken zoals beschreven in de voorgaande paragrafen niet baten als de tolk geen voeling heeft met communicatietechnieken, zijn talen niet voldoende beheerst of geen culturele background heeft.

² Wat is gezegd in de ene taal na enige tijd mondeling overbrengen in de ander taal. De tolk luistert gedurende gemiddeld vijf minuten naar een spreker of deelnemer aan een gesprek en tolkt vervolgens consecutief in de doeltaal met behulp van notities. (Salaets et alii, 2008:44). Het gaat hier voornamelijk om mondeling overbrengen omdat gebarentolken voornamelijk simultaan tolken.

Het Effort Model van Gile (1995): Een (beetje) theorie om de praktijk te begrijpen

Daniel Gile heeft in de jaren '90 een baanbrekend model aangeleverd waarin haarscherp duidelijk wordt welke verschillende “inspanningen” of “prestaties” een tolk al dan niet gelijktijdig moet leveren om te kunnen tolken. Hij heeft het model dan ook het Effort Model genoemd (vrij vertaald het “prestatie-model”). Wij brengen in onze bespreking het model voor consecutief tolken terug tot de essentie. Bij het consecutief tolken is er een luisterfase – je luistert naar het origineel – en een productiefase – je tolkt.

Tijdens de luisterfase vinden maar liefst vier prestaties of inspanningen bijna tegelijkertijd plaats: je luistert en analyseert meteen de inkomende boodschap in de brontaal, je noteert ze (zo analytisch mogelijk – zie paragraaf notitietechnieken) en je zet je korte termijngeheugen in m.a.w. je herinnert je wat vlak voordien werd gezegd voor even (om het te kunnen noteren).

Tijdens de productiefase lever je in feite weer drie inspanningen samengebald: een leesprestatie (je leest je notities), je doet beroep op je langetermijngeheugen (want wat gezegd is, is al even geleden, misschien zelfs 3 à 5 minuten) en je spreekt in de doeltaal.

Het moment van transfer (omzetting van brontaal naar doeltaal) kan tijdens de luisterfase of tijdens de productiefase plaatsvinden, afhankelijk van de taal waarin genoteerd wordt (zie verder).

Gile toont met een treffend beeld dat we in de problemen geraken met onze tolkprestatie “in zijn geheel” als een van de genoemde deelprestaties onder druk komt te staan. In 1999 ontwikkelde Gile immers zijn “tightrope”-hypothese, waarin hij stelt dat tolken op een dunne koord balanceren en steeds tegen de verwerkingscapaciteitsgrens aan werken. Daarom is het belangrijk zich hiervan bewust te zijn en ervoor te zorgen dat de verschillende prestaties goed getraind worden om de “totaalprestatie” nl. de tolkprestatie zo correct mogelijk te laten verlopen.

Tolktechnieken: inhoudelijke aspecten

Tolkstrategie

We vertrekken weer van de “overkoepelende” term in deze paragraaf rond tolktechnieken: een tolk moet namelijk een bepaalde strategie voor ogen hebben om een opdracht tot een goed einde te brengen.

Net zoals de oorspronkelijke (oorlogs)term laat verstaan, gaat het ook bij de tolk om een plan dat hij tot uitvoering moet brengen. Het betreft hier natuurlijk niet (zoals in de oorlogsvoering) bepaalde troepenbewegingen en aanvals- en verdedigingsstrategieën, maar wel een opdracht die volbracht moet worden en wel door verschillende technieken toe te passen.

Soms heb je een bepaalde strategie uitgestippeld, maar dringt een koerswijziging zich plots op en vindt er dus een onverwachte wending plaats waardoor je helemaal van strategie moet veranderen.

Op de meest “handige” manier tot een goed resultaat komen, doe je net via allerlei tolktechnieken. “De tolk bepaalt zijn tolkstrategie door bepaalde tolktechnieken toe te passen [...] en andere niet [...]” (Salaets et alii, 2008: 156) “Winnen” betekent in deze context dat je erin geslaagd bent om de communicatie tussen twee gesprekspartners op een efficiënte manier tot stand te brengen.

Inlevingsvermogen en visualiseren

Dit is een tolktechniek die heel veel hulp kan bieden bij het correct omzetten van de ene taal in de andere: “de tolk haalt zich beelden voor de geest die een verband hebben met wat wordt gezegd.” (Salaets et alii, 2008: 175) Met inlevingsvermogen bedoelen we dat je bij een bepaald onderwerp iets kan voorstellen: dat kan over werkelijk alles gaan wat zich in onze wereld afspeelt: van de problemen die zich kunnen voordoen bij een allochtoon kind in het onderwijs tot het vluchtverhaal van een asielzoeker tot zelfs de ogenschijnlijk banale wetenschap dat wij met mes en vork eten en dat dit niet in alle culturen het geval is. Je kan je het makkelijkst iets voorstellen bij een gegeven als je het ook voor je ziet, als je het visualiseert. Bij een beeld dat je ergens hebt “opgepikt” rond de eetcultuur van een Afrikaan of een Aziat, zal je geleerd hebben dat de eerste vaak met de handen, de tweede vaak met stokjes eet. Als je bovendien iemand bent die zijn visueel geheugen goed heeft getraind (en beelden van tv, video, dvd of foto’s van in kranten en tijdschriften bijzonder helder in het

geheugen heeft gegrift), wordt het gevisualiseerde feit alleen maar aannemelijker, en kan je je beter inleven in een materie die op een bepaald ogenblik onderwerp is van een gesprek.

Natuurlijk is het de kunst dit inlevingsvermogen te beperken tot een set van gegevens en beelden die alleen nuttig zijn voor je tolkopdracht: het mag allerm minst de bedoeling zijn dingen te gaan mee “be-“leven of bepaalde zaken te gaan interpreteren en/of becommentariëren.

Inlevingsvermogen is de juiste balans vinden op de slappe koord van het (sociaal) tolken tussen enerzijds de neutraliteit en anderzijds de zo volledig mogelijke weergave van de mondelinge gegevens voor beide anderstalige partijen. Een goede oefening om dit te bewerkstelligen is informatie onder de vorm van beelden zo goed mogelijk op te slaan. Van een tolk wordt vaak gezegd dat hij als een spons moet zijn en alles in zijn omgeving zo goed mogelijk moet “vasthouden” en “opslorpen” om eventueel te gebruiken tijdens zijn werk.

Anticipatievermogen

Anticipatievermogen is een tolktechniek die je leert door tijdens een opleiding geconfronteerd te worden met vele verschillende situaties, maar ook tijdens de beroepsuitoefening, omdat je dan effectief in uiteenlopende situaties terecht komt.

Het wordt gedefinieerd als: “de tolk loopt vooruit op wat nog niet is gezegd.” (Salaets et alii, 2008: 16)

Anticipatievermogen zou je ook kunnen omschrijven als inschattingsvermogen, voorspellingsgehalte zonder dat dit echter de vormen gaat aannemen van vermoedens, automatische interpretaties of interpretaties *tout court*. Dan zouden we helemaal de verkeerde toer opgaan.

Anticipatievermogen verwerf je enerzijds door een groot inlevingsvermogen en door een zeer brede en tevens diepgaande algemene kennis van “de wereld”.

Zo kan je bijvoorbeeld anticiperen op het feit dat een gesprek met een Arabische vrouw rond de problemen van haar dochter op school waarschijnlijk heel anders zal verlopen dan wanneer datzelfde gesprek plaatsvindt met de vader. Je kan – vanuit je eigen kennis en weten – min of meer verwachten wat de één, dan wel de andere te zeggen zal hebben over de opvoeding van zijn of haar dochter. De kunst bestaat er echter wel in om niet af te glijden naar interpretatie of vooroordelen, maar om deze kennis/wetenschap te gebruiken om de te tolken boodschappen zo correct mogelijk over te brengen.

Anderzijds speelt anticipatievermogen zich ook op het talige niveau af: afhankelijk van de talenparen ontwikkelt de tolk het vermogen om een zin (grammaticaal) af te maken ook al heeft hij de inhoud nog niet volledig gekregen in de brontaal. Gokken of interpreteren is ook hier uit den boze uiteraard.

Décalage

Décalage is geen tolktechniek op zich en wordt voornamelijk gezien als een begrip uit het simultaan tolken namelijk “het tijdsverloop tussen wat in de brontaal wordt gezegd en wat de simultaan tolk in de doeltaal zegt.” (Salaets et alii, 2008: 47).

We hebben het echter wel over een techniek als we spreken over het inkorten of rekken van dit tijdsverloop. En we kunnen het perfect uitbreiden naar consecutief tolken als we décalage als een breder begrip beschouwen nl. als de bedoeling van de tolk om een van de gesprekspartners even aan het woord te laten. Zo kan de tolk zich een beeld vormen van het onderwerp waar de gesprekspartner het zal over hebben en laat/geeft hij die laatste ook de kans om een volledig idee, een hele gedachte uit te drukken.

Kortom, décalage is de tijd die verloopt tussen het begin van een gesproken stukje en het begin van de getolkte versie (simultaan) of het begin van de notities (consecutief).

Timing is hier van levensbelang: laat je de spreker tijdens simultaan tolken te lang “uitlopen” en pik je te traag in op de eerste mondelinge uitingen m.a.w. start je de vertolking te laat, loop je het risico achterop te “hinken” en een stuk verloren te laten gaan. Haak je daarentegen je (simultane) vertolking in de doeltaal onmiddellijk aan “de trein” van de originele boodschap, riskeer je een woord-voor-woord vertaling te geven die vrij absurd kan overkomen voor de toehoorder omdat de idee en samenhang achter die losse woorden zoek geraakt is.

Wacht je anderzijds te lang met noteren tijdens consecutief tolken, dan zijn de eerste betekenseenheden of gedachten al verdwenen zonder dat je ze genoteerd hebt en komen de volgende er al aan.

Als je tijdens het noteren bij consecutief tolken echter onmiddellijk begint met de notitie van woorden, eerder dan met het neerschrijven van gedachten en het vatten van de structuur, loop je het risico het overzicht kwijt te raken: daarover meer in §5 rond notitietechniek.

In het kader van het sociaal tolken ga je, zoals gezegd, alleen simultaan tolken als je aan fluistertolken doet, wat vrij frequent voorkomt in de juridische sector.

Deverbaliseren

Is een techniek die onmiddellijk aansluiting vindt bij de vorige of liever: ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, het gaat hier bijna om de kwestie van de kip en het ei.

Je moet even wachten om je vertaling (simultaan) of je notities (consecutief) te starten, precies omdat je moet leren *deverbaliseren*. Een duur woord uit de linguïstiek om de techniek aan te duiden die net “bewustwording van de ideeën van een boodschap” betekent. Wanneer je een mondelinge boodschap beluistert, moet je er als het ware via deze techniek in slagen om je “boven” de woorden en grammaticale zinswendingen te plaatsen en onmiddellijk door te dringen tot de (onderliggende) betekenis van die samengevoegde woorden en zinsdelen.

Je kan het een beetje vergelijken met een schilderij van Monet: als je er dichtbij gaat staan, blijven er alleen kleurrijke vlekken over die op zich geen directe “betekenis” hebben, of liever die niet meteen een harmonieus en/of herkenbaar geheel (landschap, bloem, portret ...) vormen (denk maar aan de lelieschilderijen).

Als je echter enkele stappen achteruit gaat, wordt de totaliteit (bvb. de lelies bij de vijver) meteen duidelijk en kan je genieten van de kleurschakeringen die een prachtig geheel vormen.

Zo moet je ook in het tolken even afstand nemen om overzicht te krijgen van het geheel van de boodschap, van de structuur en de bedoelingen ervan.

Deverbaliseren wordt dan best omschreven als “de inhoud van wat in de brontaal wordt gezegd losmaken van zijn talige vorm.” (Salaets et alii, 2008: 52). Om dit complexe begrip wat bevattelijker te maken, kan het als volgt omschreven worden: wat in taal A gezegd wordt, moet inhoudelijk gevat worden. De A-taal is de “enveloppe”, de “briefinhoud” zit in de enveloppe. Je haalt de “briefinhoud” uit enveloppe A en stopt die in een nieuwe enveloppe B, de enveloppe van de B-taal: de briefinhoud blijft ongewijzigd! Zo vermijd je interferentie en duidelijk hoorbaar “vertaald” taalgebruik en druk je je daarentegen uit in authentieke en correcte taal.

Synthesetechniek

Met *synthesetechniek* verwijzen we naar een talige techniek : “wat wordt gezegd in de ene taal kernachtig overbrengen in de andere taal” (Salaets et alii, 2008: 129). We onderstrepen dat het om een talige techniek gaat, dus inhoudelijk mag de boodschap niet vervormd of verkort overkomen naar het doelpubliek toe of – in het geval van sociaal tolken – naar één van beide klanten toe (hulpverlener en anderstalige).

Synthesetechniek betekent allerlei “ballast” overboord gooien: stopwoorden en herhalingen elimineren, alleen pertinente elementen uit een opsomming overhouden, een idee die in de brontaal gewoon op verschillende manieren geformuleerd wordt (zonder inhoudelijk verschil), maar eenmaal weergeven in de doeltaal enz.

Het hangt er echter ook van af in welke situatie je jezelf bevindt als sociaal tolk: redundantie en herhalingen, aarzelingen en twijfel kunnen functioneel worden in pakweg een psychiatrische of een juridische context. Functioneel betekent dan dat die herhalingen en aarzelingen een functie hebben als dusdanig (bijvoorbeeld de psychiatrische patiënt krijgt zijn traumatische gevoelens moeilijk verwoord of de verdachte aarzelt voortdurend in zijn antwoorden omdat hij beseft welke gevolgen bepaalde verklaringen zouden kunnen hebben).

De synthesetechniek maakt echter in het algemeen dat van de tolk verwacht wordt dat zijn weergave in de doeltaal korter is dan het origineel in de brontaal, of toch zeker niet langer wordt. Als dus bijvoorbeeld de hulpverlener 3 minuten praat, zou de vertolking nooit langer dan 3 minuten mogen duren en liefst dus iets minder.

Herformuleren en parafraseren

Ook herformuleren is een talige techniek om de dingen die gezegd worden op een andere manier te formuleren, niet om ze inhoudelijk te wijzigen.

Zo kan je bijvoorbeeld een passiefzin (wat nogal “bombastisch” kan zijn, afhankelijk van de taal die je gebruikt en de context waarin je zit) omzetten in een actieve zin.

Een concreet voorbeeld: “Er wordt nogal wel eens beweerd door partij X dat ...” in “Partij X beweert soms dat ...”.

Of nog kan je een betrekkelijke bijzin herformuleren in een nieuwe structuur, als hoofdzin.

“De vluchtelingen die uren in een klein vaartuigje hadden gezeten zonder drinkbaar water en voedsel, kwamen uitgeput en verzwakt aan” in “De vluchtelingen waren verzwakt. Ze hadden uren op een kleine boot gezeten zonder drinkbaar water of voedsel”.

De meest gebruikte en noodzakelijke techniek van herformuleren is het opdelen van lange, ingewikkelde zinnen in kleinere stukken. Deze specifieke herformuleringstechniek wordt wel eens een beetje oneerbiedig *salamitechniek* genoemd: net zoals bij worst, snij je de zin in “schijfjes”. Uiteindelijk spreekt de metafoor wel voor zich: de smaak van de worst zelf verandert niet door hem in stukjes te snijden, net zoals het opdelen van een lange zin in kortere stukjes en kleinere gehelen geen afbreuk mag doen aan de inhoud van het geheel.

Het voorbeeld hierboven van de betrekkelijke bijzin (“De vluchtelingen die ...”) is tevens een voorbeeld van die *salamitechniek*.

Geheugen – geheugentraining

We nemen deze termen op als een soort tandem: het *geheugen* is enerzijds een natuurlijk gegeven (je hebt een goed geheugen, een ijzersterk geheugen, of een geheugen als een vergiet, zoals sommigen beweren), anderzijds kan je de werking van je geheugen verbeteren door *training*. Net zoals je bij de kinesitherapeut moet oefenen om een zwakke spier na bv. een ongeval opnieuw operationeel of sterker te maken, kan je je geheugencapaciteit verhogen door te oefenen.

Geheugen(training) is een belangrijk element om tot goede vertolkingen te komen.

We hebben het hier over het lange termijngeheugen dat een tolk nodig heeft voor de opbouw en de versteviging van zijn “algemene kennis van de wereld”. Voor de sociaal tolk is dat dan voornamelijk “de wereld” waarin hij vertoeft: het ziekenhuis, de school, het OCMW enz.

Tijdens een tolkbeurt is het echter vooral het korte termijngeheugen dat een tolk nodig heeft:

- hij moet de juiste vertalingen/terminologie “vasthouden” voor bepaalde gegevens van een gesproken boodschap op een bepaald ogenblik;
- hij moet even in het geheugen opslaan wat net gezegd is om het (vrij) snel om te zetten in de andere taal;
- hij moet de eigen (zin)structuur die hij produceert in de éne of andere taal voor ogen houden om ervoor te zorgen dat hij ook grammaticaal correcte zinnen uitspreekt en verstaanbare boodschappen overbrengt of anders gezegd: hij moet op het einde van zijn zin nog weten hoe hij diezelfde zin begonnen was.

Denk maar aan de typische constructie in het Nederlands van de voltooid tegenwoordige tijd: het hulpwerkwoord kan een heel tijdje voor het voltooid deelwoord komen te staan (en dus moet je wachten tot de zin/constructie afgerond is en je het voltooid deelwoord gehoord hebt, voor je kan starten met de vertaling: neem bvb. “Ik ben gisteren weggerend en heb mijn hele familie – vader, moeder, zussen en broer – waarschijnlijk – ik ben er bijna zeker van, o God! – kwijtgeraakt toen het huis instortte, vermoedelijk zitten ze onder het puin”. Zolang je “kwijtgeraakt” niet hebt gehoord, kan je moeilijk starten met tolken.

Wat geheugen en geheugentraining betreft willen we nog een laatste bedenking maken. De werking van het geheugen en de effectiviteit van dat geheugen trainen en verbeteren is één

zaak, je algemene kennis verbreden en je nieuwsgierigheid aanscherpen is een tweede zaak die minstens even belangrijk is! Sommige wetenschappers stellen zelfs dat geheugentraining voor de tolk in sé niet baat als hij geen brede algemene kennis heeft en geen gezonde nieuwsgierigheid aan de dag legt voor alles wat er rondom hem/haar gebeurt, los van het feit dat sommige items, gebeurtenissen, topics, wetenswaardigheden en dies meer hem/haar interesseren. Geheugentraining zet dus geen zoden aan de dijk als je je voelspriet niet uitsteekt naar alles wat er rondom jou gebeurt!

Mogelijke oefeningen op deze technieken

Zoals vermeld, is het belangrijk om op deze technieken afzonderlijk te oefenen om zo deelvaardigheden te verankeren.

Als we het Effort Model van Daniel Gile er opnieuw bijnemen, dan zien we dat korte- en langetermijngeheugen belangrijke inspanningen vergen van de tolk en het is dan ook nuttig dat dit getraind wordt.

Dat kan gebeuren door verhalen na te vertellen (in dezelfde taal) zonder notities. Dit gegeven op zich vraagt ook een heel hoge concentratie en een doorgedreven luisterinspanning.

Dit soort oefeningen zijn altijd aangewezen basisoefeningen vooraleer men overgaat tot echte tolkoefeningen, d.w.z. tolken van een taal naar een andere. Verhalen of boodschappen kunnen dan heel beschrijvend gekozen worden zodat het nut van visualiseren wordt aangetoond. Of ze kunnen bijzonder gestructureerd zijn zodat analyse-inspanning wordt getraind en aangescherpt. Of nog: oefeningen kunnen gaan over dingen waarover de studenten veel weten zodat het belang en het nut van achtergrondkennis kan aangetoond worden.

Goede oefeningen om het anticipatievermogen te bestendigen zijn cloze-oefeningen: het betreft schriftelijke en mondelinge fragmenten waarin woorden of zinsdelen zijn weggelaten. Het is dan aan de tolkstudent om deze zo snel mogelijk op te vullen, natuurlijk rekening houdend met inhoudelijke en grammaticale vereisten van de context/situatie waarin hij zich bevindt.

Herformuleren en parafraseren kunnen eveneens inge oefend worden met eentalige oefeningen: complexe zinnen moeten verplicht vereenvoudigd worden (salamitechniek), of hetzelfde moet gezegd worden met andere woorden.

Synthesetechnieken worden uiteraard inge oefend via het samenvatten van geschreven teksten (in eerste instantie) en mondelinge uitingen (in tweede instantie): de kunst is dan de

belangrijkste en meest essentiële gedachte te onderscheiden van de rest van de informatie (die minder pertinent is). Wat niet wil zeggen dat een tolk naar hartenlust mag weglaten. Een concreet voorbeeld: tijdens een doktersbezoek vertelt een patiënt over zijn kwaal en begint dan uitvoerig te ratelen over de kwalen van de buurman. Het moge duidelijk wezen dat het eerste gedeeltelijk heel volledig en accuraat moet getolkt worden en dat het tweede – mocht er tijdsnood ontstaan – beknopt mag weergegeven worden.

Deverbaliseren en decalage, samen met herformuleren en anticipatietechniek, kunnen heel goed geoefend worden via vertaling van het blad wat in het jargon vaker wordt aangeduid als *sight translation* of *traduction à vue*. Het is het “mondeling overbrengen van een geschreven tekst in de doeltaal:” (Salaets et alii, 2008: 114). Je moet bij *sight translation* immers “loskomen” van wat er in de ene taal geschreven staat om het efficiënt en snel (met een minimum aan decalage, in dit geval leestijd) om te zetten in een bruikbaar mondeling gegeven in een andere taal. Soms moet je zo tijdens het lezen voorop lopen en al kijken naar het einde van de geschreven zin (anticiperen) om de boodschap aannemelijk te formuleren (herformuleren) in de doeltaal.

We vermelden hier graag bij dat vertaling van het blad vaak gebruikt wordt als voorbereidende oefening op simultaan tolken omdat hier vele technieken samenvloeien en dus “simultaan” dienen te gebeuren.

Tolktechnieken: vormelijke aspecten

Ademhalingstechniek

De *ademhalingstechniek* moet je in staat stellen om de stukjes die je tolkt ook nog goed te laten klinken.

Ze zorgt er namelijk voor dat de getolkte fragmenten niet met horten en stoten worden weergegeven, dat de spanning waaraan de tolk (eventueel) onderhevig is niet hoorbaar of zelfs bijna voelbaar wordt.

De kunst bestaat erin rustig adem te halen vanuit de buik en dus niet vanuit de borstkas: die laatste ademhalingstechniek geeft precies snel de indruk dat je hijgt. Als je ademt vanuit de borstkas kan het zijn dat sommige stukken (heel) snel met één ademhalingsstoot worden uitgesproken, wat de verstaanbaarheid niet ten goede komt... of dat andere fragmenten telkens onderbroken worden door die snellere, hortende ademhaling vanuit de borstkas. Een dergelijke manier van tolken geeft flarden informatie in plaats van een samenhangend geheel. Bovendien kan het hortend praten op zijn beurt leiden tot een trillende stem, wat dan weer de geloofwaardigheid van de tolk ondermijnt. Vaak is het nuttig voor tolken om met een logopedist of zelfs kinesitherapeut te oefenen om de juiste ademhalingstechniek onder de knie te krijgen. Deze is namelijk ook heel doeltreffend in het oefenen én bekomen van stressbestendigheid, een eigenschap die elke tolk zeker in grote dosis moet bezitten.

Correct stemgebruik

Deze techniek sluit aan op de vorige: als je een correcte ademhalingstechniek hebt, zal een correct stemgebruik vlotter verlopen.

Juist stemgebruik veronderstelt vele facetten en we vermelden er ook meteen bij waarom dat zo belangrijk is:

- Een gepast volume: niet te luid en niet te stil praten. Als je voortdurend schreeuwt, is het net of jij als tolk het roer in handen neemt, wat niet de bedoeling is. Anderzijds is te stil spreken uiteraard geen optie: gesprekspartners moeten dan voortdurend vragen om te herhalen en dat komt de communicatie en het tijdsgebruik zeker niet ten goede. Bovendien kan een te zachte stem de indruk wekken dat je onzeker bent. Een juiste modulatie of stembuiging houdt in dat je niet plots of frequent overspringt van hoog naar laag, van stil naar luid, of vice versa. Dit werkt zeer storend voor de personen die

moeten luisteren en ze zouden hieraan ook onzekerheid of zenuwachtigheid kunnen toeschrijven;

- een gepaste toonhoogte van de stem: niet steeds vanuit de keel spreken en hoge, schreeuwerige tonen produceren of het omgekeerde doen nl. steeds met een zeer diepe stem spreken. Dit vooral om eentonigheid te vermijden, zodat de inhoud van een boodschap bijna verloren gaat omdat ze vlak en eentonig (lees “saai”) wordt overgebracht;
- een correcte intonatie: een foute intonatie kan betekenissen helemaal ombuigen. Een zin die bvb. bevestigend wordt uitgesproken en als een vraag wordt getolkt, doet op zijn minst verwarring ontstaan!

Drie tolkeigenschappen die we niet kunnen beschrijven als tolktechnieken, maar eerder als kwaliteiten die voortvloeien uit voorgaande technieken (correct stemgebruik en juiste ademhalingstechniek) zijn mooie *prosodie*, een aanvaardbaar *debiet* en een correcte *articulatie*.

Een goede *prosodie* zorgt ervoor dat groepen van klanken en lettergrepen worden uitgesproken aan een juist ritme, wat foute klemtonen vermijdt en bijgevolg misverstanden voorkomt. Een aanvaardbaar *debiet* mag niet verkeerdelijk gezien worden als snel genoeg praten – we hadden het al over de problemen die dat kan geven – maar wel als de vlotheid en vloeiendheid waarmee de tolk zijn woorden uitspreekt.

Vlotheid is dus niet gelijk aan “vlug zijn” en “afhaspelen” want dat belemmert een correcte, duidelijke en heldere *articulatie*: klanken inslikken, onverzorgd uitspreken of mompelen kan betekenisverschuivingen teweeg brengen of kan er zelfs voor zorgen dat een boodschap (concept, gedachte, redenering enz.) totaal onverstaanbaar wordt.

Lichaamstaal/stressbestendigheid

Als we de volgorde bekijken waarin we de reeds besproken tolktechnieken hebben behandeld, kunnen we stellen dat we gewerkt hebben volgens een soort “matroesjka-systeem” en dat we met de techniek van de lichaamstaal terecht gekomen zijn bij de zogenaamde “grootste pop”.

De techniek van een goede lichaamstaal veronderstelt immers voorafgaand een goede ademhalingstechniek (kleinste pop) en een juist stemgebruik (volgende pop) die op hun beurt zorgen voor een aanneembaar debiet, heldere prosodie en verzorgde articulatie (volgende poppen). De lichaamstaal vertaalt enigszins de graad van stressbeheersing die de tolk zich eigen heeft gemaakt: vandaar ook dat we deze twee gegevens hier even samen behandelen.

Enkele voorbeelden: een slechte ademhaling en hortend spreken, kan aanleiding geven tot zenuwachtig gefriemel met de vingers of tot handenwringen (de ene ongemakkelijke situatie lokt de andere uit). Een tolk daarentegen die gewend is eerder te schreeuwen (te hoog

volume), kan zich bijgevolg breedspakerig gaan gedragen met overdreven gebaren (armen, handen, hoofd).

Als de tolk niet stressbestendig is en zich onzeker voelt, zal zijn lichaamstaal dit verraden door storend gesticuleren of zelfs kloppen op tafel, schuifelen op een stoel, frunniken aan een balpen of notitieblok en zal zich dat uiten in zenuwachtig heen en weer kijken of in het angstvallig vermijden van oogcontact. Een tip: vermijd balpennen met een kliksysteem om (onbewuste) storende geluiden van een klikkende pen onmogelijk te maken.

Als de tolk zich daarentegen goed in zijn vel voelt en professioneel standvastig is, zal zijn lichaamstaal zich vertalen in beheerst – echter niet te intens – oogcontact met de betrokken partijen (de klanten), met een rustige en zelfzekere houding die ervoor zal zorgen dat situaties niet uit de hand lopen. Een tolk mag, met een gedecideerd maar rustig handgebaar de gesprekspartners aangeven dat een pauze nodig is om te kunnen tolken op een professionele en correcte manier. Indien die vraag of eerder “eis” om te tolken wordt opgelegd door een zuchtende, blazende, hoofdschuddende of zelfs brutale tolk zal hij niet ernstig en vooral niet professioneel overkomen. Maar daarover volgt meer uitleg wat verder in deze paragraaf.

Aangekomen bij dit punt, willen we toch nog even apart de stresssituaties van de sociaal tolk bespreken. We willen onderstrepen welke specifieke factoren de stress van een sociaal tolk verhogen, aangeven hoe hij die kan omzeilen of vermijden om te komen tot het besluit dat stressbestendigheid bij de sociaal tolk specifieke aandacht en training vereist.

Taalwissel

De sociaal tolk moet voortdurend de “knoppen” in zijn hoofd omdraaien: hij moet namelijk voortdurend wisselen tussen moedertaal – vreemde taal – moedertaal enz. Dat wil zeggen dat hij bijzonder goed zijn moedertaal (A-taal) en zijn “eerste” vreemde taal (B-taal) – diegene die hij eveneens uitstekend beheerst – moet kunnen hanteren. En dat niet alleen, hij moet dat ook tegen een vrij hoog tempo doen: meestal gaat het om fragmenten van enkele uitingen die een paar seconden of 1 à 3 minuten duren, nu eens in de ene, dan weer in de andere taal. Dit soort stress kan je uiteraard alleen maar verhelpen door een uitstekende talenkennis.

Individueel werken

Daar komt nog bij dat de sociaal tolk alleen werkt en op die manier niet kan steunen op feedback van een team of van een aanwezige collega, wat de stress uiteraard verhoogt. Hier is niet meteen een oplossing voor te vinden...

Fysieke nabijheid

Laten we dan even de triade-opstelling bekijken: de tolk zit tussen beide partijen en is dus fysiek nabij de gesprekspartners. Allereerst moet de sociaal tolk denken aan een efficiënte “ruimtelijke ordening” zodat hij goed oogcontact kan hebben met beide partijen zonder na verloop van tijd een stijve nek te krijgen. Hij zet zich dus bij voorkeur precies in het midden van de triade-opstelling (klant – tolk – hulpverlener) zodat hij niet de indruk wekt met één van beide partijen enige vorm van verstandhouding te hebben (zie: deontologie). Liefst gaat hij niet op een rechte lijn zitten met beide partijen want dan moet hij voortdurend zijn hoofd van links naar rechts draaien en weer terug, wat bijzonder vermoeiend kan worden op den duur. Als hij lichtjes achteruit gaat zitten, zodat er een “driehoek” ontstaat, kan zij oogcontact hebben met beide partijen zonder zijn hoofd al te veel te moeten bewegen.

De fysieke nabijheid maakt dat de tolk willens nillens bij de boodschap ook andere signalen opvangt zoals specifieke lichaamstaal (nervositeit, irritatie, arrogantie, teruggetrokkenheid enz.), wat kan zorgen voor stress. Om precies die stress en ook betrokkenheid te vermijden (zie: deontologie) is een neutrale en ook comfortabele triade-opstelling noodzakelijk.

Statusverschil

Onpartijdigheid (zie *deontologie*) is veel stressender dan je denkt: vaak is er – op het eerste zicht althans – een statusverschil tussen de hulpverlener en de andere gesprekspartner, al was het maar vanuit de redenering dat je veel beter kan helpen dan geholpen te moeten worden. Maar vaak is er bovendien tussen de tolk en de klant die de tolk nodig heeft een statusverschil: de tweede is bvb. pas gevluht en weet niet van welk hout pijlen maken, de eerste heeft een

opleiding genoten, is meertalig, heeft een inkomen en is al geïntegreerd in de nieuwe maatschappij.

Informatiekloof

Uit dit statusverschil ontstaat een bijna natuurlijke informatiekloof tussen de klant en de hulpverlener, een kloof die jij als tolk moet helpen dichten precies door de communicatie tussen mensen met een verschillende taal mogelijk te maken. Als er geen vragen, twijfels of onduidelijkheden waren van de kant van een van beide partijen, zouden ze niet bij elkaar moeten komen voor een gesprek. Bovendien ben jijzelf als tolk soms niet of niet volledig ingelicht over het onderwerp van het gesprek omdat de tijd dringt, omdat de hulpverlener het even te druk had: probeer zulke situaties alvast te vermijden. Vraag dat je correct en objectief gebriefd wordt over de inhoudelijke aspecten van het gesprek dat je te wachten staat!

Vertaalbare eenheden

Die gespreks situatie bevat zelf ook nog eens heel wat complexe gegevens: soms stopt een van beide partijen met praten, niet omdat zij haar boodschap volledig heeft uitgesproken, maar omdat zij de tolk even de kans wil laten om het gegeven te vertalen. Dat moet je als tolk aanvoelen: is een boodschap beëindigd of niet? Moet de eerste partij eerst nog even verdergaan voor de andere kan antwoorden?

Er wordt in dit geval gesproken over een soort van overgangspatroon of stimuli, tekens en/of signalen die nodig zijn om de beurtwissel vlot te laten verlopen, om ervoor te zorgen dat die gesprekspartners dus om beurt het woord nemen en ook aanvoelen (via talige of niet-talige gegevens) wanneer dat kan. Eenvoudig gezegd: iemand stopt met praten – en geeft het einde van zijn boodschap aan door bv. de mening van zijn gesprekspartner te vragen – zodat die gestimuleerd wordt om in te pikken op de conversatie enz.

Belangrijk is dat diegene die spreekt zich vrij kan uitdrukken en zich niet te zeer geremd voelt door de tolk die na elke zin bijna vraagt om te mogen vertalen. Het is in ieder geval uit den boze de spreker te onderbreken op een cruciaal moment, midden in een redenering, uiteenzetting of verklaring ... Op de lengte van gesproken stukken staat in principe geen maat, al wordt algemeen aangenomen dat na 4 à 5 minuten (maximum) moeten kunnen getolkt worden.

Het is dan aan de tolk om met oogcontact of via lichaamstaal een teken te geven dat iemand stilaan moet stoppen met praten, dan wel het gesprek opnieuw kan hernemen. Je kan bvb. je hand even opheffen aan de kant van diegene (links of rechts) die de tolk even “vergeet”. Dit

om aan te geven dat (spreek)beurten niet te lang mogen worden om volledigheid te garanderen in de vertolking ervan.

Storende omgeving

Tenslotte verlopen de gesprekken niet per definitie altijd in ideale omstandigheden en moet je er rekening mee houden dat de triadepositie soms gewoon niet gerespecteerd kan worden (aan een ziekenbed bijvoorbeeld). Of je krijgt te maken met allerlei zaken die het gesprek en de concentratie verhinderen: rinkelende telefoons, lawaaiërie machines, een constant piepend geluid van één of ander toestel.

Het hoeft allemaal zo'n vaart niet te lopen, maar hou er rekening mee dat je in situaties van stress kan terecht komen en dat je dan voldoende kalmte aan de dag moet kunnen leggen om de situatie de baas te kunnen (via ademhaling, afstand nemen van de inhoud, abstractie maken van de storende omgeving e.d.).

We herhalen nogmaals: tolken zijn geen robots of machines, het zijn mensen net zoals de personen voor wie hij werkt!

Notitietechniek

Aan de notitietechniek besteden we een apart hoofdstukje omdat het een heel specifiek gegeven is waar tolken mee te maken krijgen, of ze nu conferentietolk, juridisch tolk of sociaal tolk zijn.

Is noteren noodzakelijk? En waarom (niet)? In welke situaties gebruik je aantekeningen meer of minder? Wat kan de meerwaarde ervan zijn? Hoe noteer je?

Laten we vooreerst duidelijk stellen dat aantekeningen maken geen doel op zich kan en mag zijn: het is slechts een hulpmiddel om de tolkprestatie te verbeteren. En we voegen er meteen aan toe met het oog op het private karakter van de gesprekken die sociaal tolken vertolken, dat die notities – ook al zijn ze onleesbaar voor een leek – dienen verscheurd te worden in het bijzijn van de klanten (zie deontologie).

Gewoonlijk worden er notities genomen bij consecutief tolken. De sociaal tolk (die in een gesprekssituatie meestal consecutief tolkt) zal er dus normaliter erg veel gebruik van kunnen maken. We zeggen wel “normaliter”: als de te tolken stukjes in een gesprekssituatie kort zijn, kunnen notities eerder hinderlijk zijn dan nuttig omdat ze de luistervaardigheid en de concentratie van het geheugen in de weg staan. Het kan namelijk zo zijn dat je zo druk bezig bent met noteren dat je vergeet te luisteren en/of te onthouden wat er gezegd wordt.

We beantwoorden stapsgewijs enkele vragen.

Waarom is noteren (niet) noodzakelijk?

Noteren is dus geen must: je moet rekening houden met de omstandigheden. Wanneer de te tolken stukjes kort zijn, doe je er best aan af te gaan op je geheugen.

Uiteindelijk beslis je autonoom wanneer je moet starten met notities. Wanneer en of het te tolken stuk te lang wordt voor iemands geheugen, is natuurlijk een persoonlijke kwestie: je kan het vergelijken met het probleem dat de simultaantolk heeft om precies uit te maken wanneer zij begint met spreken/tolken.

Laat de beslissing om al dan niet te noteren over aan je gezond verstand en aan je zelfkennis: sommige mensen hebben een goed langetermijngeheugen, anderen hebben een goed kortetermijngeheugen en hebben een geheugensteuntje nodig. De éne voelt zich erg op zijn gemak bij het noteren, de ander vindt het tijdrovend en storend voor zijn concentratie in het luisterproces. Als ieder dat voor zichzelf kan uitmaken, staan we al een stuk verder.

Toch leert de ervaring dat de meeste tolken – na wat weerstand – erg gediend zijn met het notitiesysteem. Eens tolken in spe voldoende training hebben gehad en het systeem onder de knie hebben, ervaren ze het als zeer nuttig. De kunst is om zich de globale notitietechniek eigen te maken, om ervoor te zorgen dat het notitiesysteem een automatisme wordt om er geleidelijk aan – mits training – een persoonlijk gegeven van te maken. Zo wordt het een soort van hulpmiddel waarmee een tolk persoonlijk en individueel zijn tolkprestaties kan verbeteren: het is niet gezegd dat de ene tolk met het notitiesysteem van een andere tot een goede tolkprestatie komt, wel integendeel. Het automatiseren van de notities is hier het kernbegrip: als je moet nadenken over hoe je dingen moet noteren, zal het notitiesysteem een hinderpaal zijn omdat het aan je hersenen veel denkvermogen vraagt dat niet kan ingezet worden om te luisteren, analyseren en begrijpen. Je kan echter bezwaarlijk beweren dat het notitiesysteem nutteloos is of dat jij als tolk het “nooit nodig hebt”, want normale conversaties verlopen zelden volgens het stramien van korte stimuli: bijvoorbeeld korte vraag – kort antwoord enz. Mensen die een verhaal willen doen of een beknopte uitleg willen geven die enkele minuten vergt, moeten die kans krijgen: zulke fragmenten zijn niet vanuit het geheugen te tolken, op het gevaar af allerlei elementen te vergeten. Het kan als heel storend ervaren worden als de tolk de spreker elke 10 seconden onderbreekt om zijn tolkbeurt op te eisen, waardoor de spreker telkens de draad weer moet oppikken en geen coherent verhaal meer kan brengen. Op dat ogenblik wordt de tolk eerder een hinderpaal dan een hulp voor de klant of hulpverlener.

In welke situaties gebruik je de notitietechniek?

De notities zijn niet noodzakelijk in korte, algemene, vrij “verhalende” boodschappen waar je je gemakkelijk iets kan bij voorstellen (visualiseren).

Ze worden dat echter wel als diezelfde korte boodschap een boel referentiële gegevens bevat: cijfers, dosissen van medicijnen, feitelijke gegevens, eigennamen enz. Vertrouwen op je geheugen kan hier gevaarlijk worden!

Noteren dringt zich ook op als de boodschap wel kort maar vrij abstract is: een redenering die snel en glashelder wordt opgebouwd maar die niet meteen beelden oproept, is niet zo gemakkelijk om weer te geven in een andere taal.

Sommige tolken hanteren een gemengd systeem: ze bouwen vooral op hun geheugen en noteren alleen referentiële gegevens om zeker te zijn dat ze daar geen fouten maken. De logische structuur van wat gezegd wordt, slaan ze verder op in hun geheugen.

De situaties waarin je het notitiesysteem gebruikt, kunnen heel verschillend zijn.

Voor lange consecutieve tolkprestaties (van 5 tot 7 minuten) kan je niet anders dan noteren: wanneer je aan het einde van de gesproken boodschap bent gekomen, ben je het begin vergeten en valt de hele structuur van de boodschap in duigen.

Zulke lange interventies zal je als sociaal tolk minder tegenkomen dan als conferentietolk maar toch is het niet onmogelijk. Beeld je bijvoorbeeld de welzijnssector in waar je als tolk moet aanwezig zijn tijdens een sessie bij de therapeut. Het is niet wenselijk de woordenstroom van de patiënt te onderbreken om te tolken (ook al zijn er grenzen en die worden meestal gelegd op 3 à 4, maximaal 5 minuten praten aan één stuk).

Als sociaal tolk in de medische sector bijvoorbeeld kan je geconfronteerd worden met cijfergegevens i.v.m. medicatie: notitie nemen van een dosis die moet toegediend worden is hier van levensbelang want 50 mg of 500 mg van een geneesmiddel is een wereld van verschil!

Welke meerwaarde hebben notities?

Het is dus aan de tolk om uit te maken of zij noteert en als dat het geval is, wat en hoe hij noteert. In het antwoord op die vragen moet hij maar één ding voor ogen houden: een optimale tolkprestatie. De vraag is dus in feite niet *welke* de meerwaarde van noteren is, want we kunnen niet stellen dat noteren per definitie, altijd en overal, een meerwaarde inhoudt. Toch moeten we dit als techniek goed beheersen want het is uitgesloten dat we een hele carrière als tolk zonder notities en bijbehorende notietechniek kunnen doorlopen. De tolk dient dus individueel en voor zichzelf uit te maken *of* en in welke situatie noteren hem/haar een meerwaarde bezorgt in zijn *tolkprestatie*.

Wat en *hoe* noteren hebben we als laatste vragen achter de hand gehouden omdat die het meest uitgebreide antwoord vergen.

WAT noteer je?

Het aantekeningensysteem van tolken kan je niet vergelijken met de aantekeningen die bijvoorbeeld een notulant maakt ter voorbereiding van een brief of een verslag van een vergadering. In dat geval gaat het namelijk om notities die dienen om een schriftelijke weergave te maken van wat gezegd is.

Het is evenmin gelijk aan steno dat toelaat om via symbooltjes en (ken)tekens zeer snel een (meestal) gedicteerde boodschap (live of via dictafon) om te zetten in woorden en zinnen.

Niet alleen betreffen de gegeven voorbeelden het omzetten van gesproken in geschreven taal (meestal in dezelfde taal) maar hanteren die systemen symbolen die gebruikt worden in de plaats van *woorden* die op hun beurt aaneengeschakeld worden tot zinnen.

Ideeën

Als we één manier van noteren fervent kunnen afraden, is het wel het woorden noteren of het noteren van symbolen die woorden moeten voorstellen. Als je dat wel doet, zal je hopeloos in de knoei komen door het tempo van de spreker. Ofwel noteer je alles en ben je na enkele seconden hopeloos achter, wat niet de bedoeling kan zijn. Ofwel noteer je losse woorden en weet je niet na enig verloop van tijd niet meer wat die woorden daar staan te doen in je aantekeningen en hoe ze met elkaar in verband staan/stonden.

Bij een consecutieve tolkbeurt moet je de *ideeën* van iemand opschrijven, niet de woorden die hij stuk voor stuk gebruikt om die gedachten of ideeën uit te drukken.

De kunst bestaat er dan in om duidelijk de gedachtegang van de spreker te volgen en de verschillende gedachten van elkaar te scheiden: waar stopt een idee en begint er een nieuw?

Verbanden

De verschillende ideeën hangen vervolgens aan elkaar via verbanden die uitgedrukt worden aan de hand van verbindingswoorden, ook connectoren of signaalwoorden genoemd. Die signaalwoorden drukken precies het verband uit tussen een idee en het volgende/vorige idee.

Als je die verbanden bekijkt en ze analyseert, merk je dat een taal er niet zoveel heeft. We bespreken de belangrijkste verbanden. De meeste verbindingswoorden kan je herleiden tot deze verbanden :

- logisch gevolg (als > dan)
- voorwaarde (*indien/als* > dan)
- logische oorzaak (omdat)
- tegenstelling
- nuancering – herpositionering (nochtans, alhoewel ...)
- (be)doel(ing) (opdat)
- juxtapositie of nevenschikking (twee ideeën worden gewoon achtereenvolgens uitgedrukt bvb. in opsommingen)

Enz.

De verbindingswoorden zelf om die verbanden uit te drukken kunnen daarentegen wél talrijk zijn in een taal: je kan bijvoorbeeld een voorwaarde met een logisch gevolg uitdrukken in het Nederlands met “als > dan” of “indien > dan”.

Een oorzaak kan weergegeven worden door: omdat, (aan)gezien, vermits, daar ...

Een tegenstelling kan gaan van een lichte tegenstelling (bvb. “maar toch”) tot een bewering die diametraal tegenover de eerste uitspraak staat ...

Bij nevenschikking krijgen we te maken met zaken die naast elkaar geplaatst worden in een opsomming of als gelijke delen van een groter geheel.

We willen hier tot slot benadrukken dat de bindwoorden die de verbanden tussen de gedachten uitdrukken, nooit mogen “opgeofferd” worden, d.w.z. dat je nooit mag nalaten deze te noteren. Of anders geformuleerd: je mag niet denken/hopen dat je het verband tussen twee gegevens nog wel zal herinneren op het ogenblik van de tolkbeurt. Als je geheugen je dan in de steek laat, kan je bepaalde gegevens helemaal uit hun verband rukken, de structuur van een boodschap teniet doen en zelfs bijna absurde dingen gaan vertellen. Wat op die manier weergegeven wordt, heeft zo meer weg van los drijfzand dan van een degelijke, doordachte constructie.

Referentiële gegevens

Referentiële gegevens dien je zeker te noteren: het zijn de meest “gevaarlijke” gegevens om te vergeten of verkeerd te onthouden. Ze zijn ook vaak essentieel in een gesprek: plaatsnamen, eigennamen, cijfers, exacte tijdstippen en ga zo maar door ...

Werkwoordstijden

Het hoeft geen betoog dat het aangeven van de werkwoordstijden al even essentieel is.

Je onderscheidt daarbij drie grote, logische categorieën: het heden, het verleden en de toekomst. Het maakt erg veel uit of een gebeurtenis al plaatsgevonden heeft of nog zal plaatsvinden.

Modaliteiten

Het staat eveneens buiten kijf dat je het onderscheid tussen “mogen, moeten, willen” en “kunnen” duidelijk moet noteren omdat het grote betekenisverschillen en nuances met zich meebrengt.

Hoe noteer je?

Eerst geven we een praktische tip mee: voorzie een notitieblok waarvan je de bladzijden gemakkelijk kan omdraaien (naar achter toe) en houd minstens twee pennen klaar, voor het geval er eentje de geest zou geven. En voor één keer: wees niet zuinig met papier.

In wat volgt, overlopen we *hoe* je die ideeën en hun links noteert.

Bladschikking: ideeën en verbanden noteren

De raad “niet zuinig zijn met papier” heeft te maken met de manier waarop je de gedachten van de spreker ordent op papier: verticaal en dan nog “uitgesmeerd” over het blad van de hoek links bovenaan naar de hoek rechts onderaan. Dit heet de techniek van het *diagonaliseren* .

Maak een duidelijke kantlijn op elk blad: links van de kantlijn noteer je de verbindingswoorden. Zo springen ze goed in het oog en kan je de verbanden tussen wat gezegd is – en zodoende de structuur – in één oogopslag weervinden.

Zet om te beginnen het onderwerp van de gedachte die uitgedrukt wordt links bovenaan, vervolgens het werkwoord in het midden en tenslotte dat wat over het onderwerp gezegd wordt.

Onderscheid de gedachten van elkaar door een streep. Trek een dubbele streep onder het einde van een speech/boodschap/interventie.

Vooraf dat laatste is belangrijk voor een sociaal tolk aangezien hij tijdens het gesprek telkens overspringt van de klant naar de hulpverlener en hij goed moet kunnen zien op zijn blad waar de notities van bijvoorbeeld de vraag stoppen en waar die van het daaropvolgende antwoord beginnen.

Het “neergooien” van de gedachten op papier om de structuur van een gesproken gegeven ook visueel weer te geven op het notitieblaadje, en de voordelen die de tolk daaruit haalt, heeft alles te maken met ons verstand dat niet houdt van lineaire gegevens (zoals in een horizontaal schriftbeeld tot uiting zou komen) om informatie te verwerken.

“Lineaire notities zijn niet natuurlijk voor het informatieverwerkende systeem aangezien cognitieve processen niet lineair zijn. Onze hersenen neigen eerder naar het categoriseren van dingen volgens verschillende criteria (waaronder schema’s); daarom is het beter om de hersenen hierin te helpen en niet-lineaire notities te gebruiken, d.w.z. notities die het

denkproces weergeven dat is gebruikt tijdens de begripsfase van de brontekst” (Chmiel, 2010: 234, *onze vertaling*) “Ruimte” is bij het noteren dan ook een kernbegrip!

Hieronder volgt een schematische weergave van een notitieblaadje . Een ononderbroken stuk van 3 minuten kan al gauw 15 blaadjes of meer beslaan.

CONNECTOREN

Onderwerp

Werkwoord

Informatie over het onderwerp

Onderwerp

Werkwoord

Informatie over het onderwerp

Referentiële gegevens

Plaatsnamen, straatnamen, namen van gebouwen enz. worden liefst – vooral wanneer je ze de eerste keer hoort – volledig genoteerd. Eens de naam bekend is en meerdere keren weer opduikt kan je een occasionele afkorting gebruiken (d.w.z. een afkorting die je alleen tijdens die bepaalde tolkbeurt zal gebruiken).

Volledigheid geldt uiteraard voor telefoonnummers, bankrekeningnummers, bedragen, dosissen enz.: in dat geval dringt zich slechts één optie op nl. helemaal en correct noteren. Indien je niet zeker bent, aarzel dan niet om een aantal, een benaming, een dosis enz. te verifiëren bij wie het uitgesproken heeft!

Voor getallen bestaat er echter een soort “inkortingsmanoeuvre” dat veel ondubbelzinniger is dan afkortingen. In het Nederlands kan “mil” net zo goed miljoen als miljard aangeven (en vaak kan je dit zelfs extrapoleren naar andere talen). Het zou dan nuttig zijn om een universele notitietechniek ter beschikking te hebben die los staat van een taal op zich.

Daarom worden meestal streepjes boven het getal gehanteerd.

- Één streepje boven het getal is “duizend”.
- Twee streepjes komt overeen met “miljoen”.
- Drie streepjes met “miljard”.

Werkwoordstijden

We hadden al gewezen op het feit dat werkwoordstijden – verleden, heden, toekomst – in ieder geval zorgvuldig moeten genoteerd worden: tijden wijzigen een perspectief uiteraard grondig.

Tolken gebruiken hiervoor in hun notitietechniek een heel eenvoudig systeem:

- een “hoekje” met been naar rechts om aan te geven dat iets nog moet komen/gebeuren: zal plaatsvinden (toekomst).
- een “hoekje” met been naar links om aan te geven dat iets al gekomen/gebeurd is of plaatsgevonden heeft (verleden).
- worden geen van deze “hoekjes” gebruikt bij een werkwoord, betekent dit dat het gegeven zich in het heden afspeelt.

Bijvoorbeeld: Wand-en = wandelen
Wand-enJ = heeft gewandeld
LWand-en = zal wandelen

Modaliteiten

Ook in het geval van de modaliteiten is het belangrijk ondubbelzinnige en permanente afkortingen te gebruiken. We geven enkele tips, dit keer alleen voor het Nederlands.

Voor “willen” kan dat een kleine “w” zijn.

Voor “kunnen” een kleine “k”.

Moeten en mogen dienen dan onderscheiden te worden.

Voor mogen kan een “m” volstaan terwijl je er voor “moeten” een streepje boven kan zetten.

Of nog: je kan een kleine letter “m” gebruiken voor mogen en een hoofdletter “M” voor moeten.

Symbolen en afkortingen

Hoe je ideeën en verbanden op je notitieblad schikt, hebben we al uitgelegd in het onderdeel “bladschikking”.

Voor het gebruik van symbolen en afkortingen beperken we ons tot de essentie, alleen al omdat iedereen symbolen op een andere manier kan gebruiken, ze kan wijzigen en zelfs gewoon kan creëren. Vaak is de betekenis van die symbolen alleen maar verstaanbaar voor de persoon die ze noteert en niet voor zijn collega's.

In het algemeen kunnen we stellen dat

- afkortingen heel nuttig en tijdbesparend zijn. Je moet er echter voor opletten dat ze niet dubbelzinnig worden zoals bijvoorbeeld “prod.” = productie, produceren, producent? Of “pol.” is politiek/beleid of politici of politie?
- je woorden (die een bepaalde gedachtegang uitdrukken) dus zover mag “inkorten” tot het resterende stuk geen verwarring scheidt en uitsluitel geeft over het hele woord bvb. “inleveren” = “inlev.” en niet “in” (veel te kort) en ook niet “inl” (kan ook “inleiding” enz. betekenen). Het is niet ondenkbaar dat iemand voor “inleveren” een symbool gaat gebruiken. Als het bijvoorbeeld gebruikt wordt in de betekenis van “teruggeven” kan een gebogen, naar links wijzend pijltje voldoende info geven.

Het is interessant te weten dat universele symbolen bijvoorbeeld beperkt zijn tot een twintigtal (Rozan, 1956).

In welke taal?

In welke taal je best noteert, is vaak onderwerp van discussie.

Er wordt het vaakst geopteerd voor notitie in de doeltaal (de taal waarnaar je tolkt) wat maakt dat je natuurlijk onmiddellijk de vertaling van de ideeën moet maken tijdens het noteren. Je loopt dan het risico dat je even te lang focust op een vertaalprobleem en dat je op die manier de draad van het verhaal kwijtraakt.

Notitie in de brontaal (de taal van waaruit je tolkt) vermijdt dat soort obstakels maar dan kan er bij de vertolking wat fout lopen (haperen, aarzelen) omwille van een lexicaal probleem, wat de klanten de indruk geeft dat de tolk de zaak niet onder controle heeft.

Sommige tolken gebruiken een gemixt systeem: ze noteren in de doeltaal maar als ze het op lexicaal vlak even niet weten, noteren ze die gegevens in de brontaal.

Voor de sociaal tolk is het bijzonder belangrijk één systeem aan te houden omdat zij zich in een gespreksituatie bevindt waarbij zij voortdurend van taal moet wisselen – het gaat immers meestal om korte stukjes. Als de tolk dan voortdurend de notitietaal verandert – de éne keer in de brontaal, de andere in de doeltaal – wordt het bijzonder verwarrend om te weten in welke taal je tot wie het woord moet richten. Onderzoek heeft uitgewezen dat in dat geval de moedertaal van de tolk de doorslag geeft als notitietaal.

Talenknobbel, cultuurkenner en communicatiespecialist

We willen dit hoofdstuk afsluiten onder het motto “last but not least” en “save the best for last”: we hebben het belangrijkste tot het einde bewaard.

Laten we wel wezen: technieken, trainingen en snuffjes allerhande zijn niet efficiënt of kunnen niet op de juiste manier uitgebuit worden als de sociaal tolk niet voldoende talenkennis heeft, geen inzicht heeft in de leefwereld(en) van de betrokken partijen in de sociale sector en geen kaas gegeten heeft van hoe men met mensen gewoonlijk omgaat.

Anders gezegd, als hij geen talenknobbel heeft, geen kennis heeft van de culturen van beide partijen en geen communicatieve vaardigheden bezit, staat hij nergens.

Talenknobbel

De talenkennis is wat men in vakjargon één van de kernvaardigheden van de tolk noemt. Maar wat betekent talenkennis bijzonder binnen de specifieke context van de sociaal tolk?

In een notendop:

- een verscheidenheid aan synoniemen en analoge uitdrukkingen kunnen produceren in beide talen, de vaardigheid om stijl- en registerwijzigingen aan te voelen en ook weer te geven in de vertolking;
- taalspecifieke uitdrukkingen/constructies van beide talen omzetten in uitdrukkingen en constructies die als natuurlijk en correct worden aanvoeld door de respectieve gebruikers van die talen;
- de vaardigheid bezitten om verbale en non-verbale aaneenschakelingen in de brontaal om te zetten in (aan)gepaste combinaties in de doeltaal;
- de vaardigheid bezitten om bepaalde patronen in ritme en toon te herkennen; dit laat namelijk toe om de tolkeenheden van mekaar te onderscheiden en de vertolking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen;
- de vaardigheid bezitten om een boodschap snel te analyseren, ze zo in haar (talige, communicatieve) context te plaatsen om tenslotte te kunnen anticiperen op enerzijds de argumentatie- of redeneringsstrategie die wordt ontwikkeld en anderzijds op de algemene richting waarin het gesprek evolueert.

Cultuurkenner

De culturele competentie van de tolk moet hem dan weer – naast de talige competentie – in staat stellen om alles wat gezegd wordt, te plaatsen in het geheel van de leefwereld en de communicatieve bedoelingen van de spreker. Het betreft hier dus louter “buitentalige” of extra-linguïstische kennis over de wereld van de respectieve sprekers/klanten of anders gezegd, het kennen en bijna “aanvoelen” van culturele vooronderstellingen die vervat zitten in bepaalde uitspraken, redeneringen of die zelfs verschuild zitten in een stilzwijgen (taboesfeer) of in een vorm van lichaamstaal of net in de totale afwezigheid van lichaamstaal enz. Culturele verschillen en eigenheden aanvoelen kan je alleen maar als je de culturen van de beide partijen/klanten goed kent, als je m.a.w. de maatschappij, de gedragscodes, de taboes, de relevante antropologische en historische elementen van beide culturen doorhebt (en vaak best ook “doorleeft”). Kortom, als je allusies en cultuurgebonden taalgebruik moeiteloos detecteert, ben je een cultuurkenner. Dit wil echter niet zeggen dat je optreedt als cultureel bemiddelaar! (zie deontologie)

Communicatiespecialist

Zo is de cirkel rond en komen we weer uit waar we begonnen zijn, namelijk bij de tolktechnieken. Bedreven zijn in het begrijpen en praten van meerdere talen, zich thuis voelen in en op de hoogte zijn van verschillende culturen biedt nog geen enkele garantie voor een doeltreffende communicatie, met andere woorden een totaalpakket aan “kennis” garandeert nog geen vaardigheden.

Om doeltreffend en ook aannemelijk (lees: aangenaam) te communiceren, moet iemand ook de genoemde tolktechnieken toepassen: van ademhalingstechniek over stemgebruik tot beheersing van stress, van inlevingsvermogen, over deverbalisatie en synthesesetechniek tot notitietechniek in al zijn facetten. Een tolk moet dus ook kennis hebben van en inzicht in de dynamiek van communicatie en uiteindelijk komt het – nogmaals idealiter – hierop neer: dat de tolk de verschillen tussen bijvoorbeeld een gesprek waar geen tolk bij nodig is (omdat men de twee partijen in de dialoog dezelfde taal spreken) en een gesprek dat verloopt met zijn tussenkomst, tot het minimum reduceert.

Bibliografie

Chmiel, A. (2010). "How Effective is Teaching Note-Taking to Trainee Interpreters?" *The Interpreter and Translator Trainer*, 4(2), 233-250.

Gile, D. (1995). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Gile, Daniel (1999). "Testing the Effort Models' tightrope hypothesis in simultaneous interpreting - A contribution." *Hermes, Journal of Linguistics*, 23, 153-72.

Niska, H.(2002). "Community interpreter training. Past, present, future." In Garzone G. & Viezzi, M. (Eds.), *Interpreting in the 21st century*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 133-144.

Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.

Rozan, J.-F. (1956). *La Prise de Notes en Interprétation Consécutive*. Genève: Georg.

Salaets, H. , Segers, W. en Bloemen, H. (2008). *Terminologie van het tolken*. Nijmegen:Vantilt.

Notitietechniek

Raïssa De Keyser

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte

Layout: Robin De Grootte

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Raïssa De Keyser is in 1989 afgestudeerd als licentiaat in de Oosterse Filologie (specialisatie Arabisch) aan de Universiteit van Gent. Nadien heeft ze een drietal jaar in Mauretanië gewoond waar ze het lokale Arabische dialect (Hassaniyya) bestudeerde en les gaf in Arabische tekstverwerking. In 1994 heeft ze haar aggregaat behaald. Daarna verbleef ze drie jaar in Kenia waar ze zich toegaf op het Swahili. Na haar terugkeer in België heeft ze tot 2002 avondlessen Arabisch gegeven, terwijl ze haar diploma licentiaat in Oost-Europese talen en culturen (specialisatie Russisch) behaalde. Tussen 2001 en 2002 was ze werkzaam als deeltijds wetenschappelijk medewerker aan de Universiteit van Gent.

Vanaf 1999 is ze begonnen met sociaal tolken Russisch (zowel ter plekke als telefonisch). Ze is gespecialiseerd in tolken in de medische sector en de geestelijke gezondheidszorg. Ze verzorgt ook talrijke vormingen aan hulp- en dienstverleners in de medische en welzijnssector. Raïssa De Keyser is praktijkdocente in de opleidingen sociaal tolken (introductie cursus, basisopleiding en praktijkoefeningen tolken).

Ze is de auteur van drie beknopte handleidingen voor sociaal tolken (*Hoe en Waarom: Aanbevelingen over werken met tolken voor hulp- en/of dienstverleners, Aanbevelingen voor sociaal tolken, en Aanbevelingen voor cliënten in de hulp- en/of dienstverlening*). In 2006 is haar boek "Horen, zien en tolken. Werken als tolk in de sociale sector." bij Academia Press gepubliceerd.

Aanbevelingen voor een efficiënte notitietechniek

1. Maak een eigen, gepersonaliseerd systeem (dit vraagt tijd en geduld!).
2. Noteer ideeën, geen woorden.
3. Noteer verticaal en diagonaal.
4. Scheid gedachten van elkaar door één horizontale streep, zet een dubbele streep aan het einde van een interventie.
5. Noteer altijd schakels (want, maar, als, bijgevolg, en/ook) in een marge aan de linkerkant van je blad.
6. Noteer altijd: cijfers, eigennamen (plaatsen en personen), data, functies.
7. Noteer meervouden, ontkenningen, nadruk en tijd.
8. Kort op een intelligente manier af.
9. 'Ad hoc' een symbool uitvinden kan nuttig zijn, hoewel het door de band afgeraden wordt.

schakels

Een voorbeeld.

Dokter: U heeft vaak last van duizeligheid en u heeft overvloedige maandstonden, zegt u? Ik denk dat uw ongemak te maken heeft met een tekort aan ijzer dat in de hand gewerkt door veelvuldig bloedverlies. Daarom zal ik u bio-ijzer voorschrijven. Neem één kuur volledig uit. Eén pil per dag, best een half uur voor het ontbijt.

	U h	✓	duizig + overvloedige maandstonden " u ?
	?	u ongemak	< tekort Fe < <u>bloed-</u>
Draam	?	u bio Fe	
	u	1 kuur voll. 1 x 1 d 1/2 u vóór ontbijt	

Tijd

tijd → tijdens, tegelijkertijd	
seconde minuut uur	
dag week maand jaar	
maandag dinsdag woensdag donderdag vrijdag zaterdag zondag	
januari februari maart april mei juni juli augustus september oktober november december	
heden → nu vrijdag → deze maand	

verleden → verleden/vorige week → vorige zondag	
toekomst → volgende vrijdag	
een gesloten periode → binnen/gedurende 2 jaar → binnen de 30 dagen	
over 2 jaar over 14 dagen	
vandaag morgen overmorgen gisteren eergisteren	
morgen (ochtend) deze morgen	
middag	
avond	
eerst, vroeger	
nu, huidig	
nadien, later, toekomstig	
in het begin	
op het einde	

Gemoedstoestanden

blij	
onverschillig	
ontevreden	
boos	
verrast	
bang	
verward	

Mens

mens, persoon → mensen → heel veel mensen	
man	
vrouw	
kind	
ouder	
vader	
moeder	
grootouder	
kleinkind	
gezin, koppel	
gezin met 1, 2, 3 kinderen	
arbeider	
arbeidster	
zieke	
overledene	
tweeling	

Wereld

wereld	
land	
binnenland	
buitenland	
een land binnenkomen	
uit een land weggaan	
land van herkomst/oorsprong	
derde wereldland	
ontwikkelingsland	
industrieland	
lidstaat	
regio	
bevolking van een land	
wereldbevolking	

Schakels

Worden ook bindwoorden of connectoren genoemd. Ze komen in de kantlijn.

<u>REDEN</u> : want, omdat, daarom, aangezien, vermits, daar	
<u>TEGENSTELLING</u> : echter, maar, daarentegen, alhoewel	
<u>AANVULLING</u> : en, ook, bovendien, daarenboven, en ook, daarnaast, tegelijk	
<u>VOORWAARDE</u> : indien, als dan, bijgevolg, daaruit volgt	
is het gevolg van	

<u>TOEGEVING</u> : alhoewel, maar toch, ondanks, toch, ook al	
met betrekking tot, aangaande, wat betreft, in verband met	
is gelijk aan, komt overeen met	
is verschillend van	

Categorieën

meervoud <i>vb. mens - mensen</i>	
substantief op -ing <i>vb. werking tewerkstelling</i>	
substantief op -heid/teit <i>vb. duizeligheid flexibiliteit</i>	
substantief <i>vb. spreken - gesprek helpen - hulp</i>	
klemtoon, versterking (veel, zekerheid) <i>vb. belangrijk - zeer belangrijk moe - zeer moe</i>	
uitgesproken klemtoon <i>vb. zeggen - beklemtonen, onderstrepen</i>	
attenuatie, verzachting (weinig, onzekerheid) <i>vb. denken - twijfelen zijn - zouden</i>	
negatie (niet) <i>vb. akkoord - niet akkoord</i>	
actie (werkwoord) <i>vb. tolken</i>	

persoon vb. <i>tolk</i>	
instelling, huis, woning vb. <i>tolkendienst</i>	

Werkwoorden en afgeleiden

<u>MODALITEITEN</u> moeten kunnen mogen willen	
wensen willen eisen	
zijn er is/er zijn, er bestaat/er bestaan	
schijnen, lijken	
worden	
hebben	
doen	
krijgen	
spreken → gesprek	
discussiëren → discussie	
denken → gedachte twijfelen	
werken → werk zwart werken → zwart werk officieel werken	
sturen, zenden	
telefoneren	
zien	
uitnodigen	
houden van	
ik	
wij	

Kleine woordjes

tussen	
zonder	
met	
niet	
naar	
uit	
over	
aan	
ongeveer, bijna	
meer → de meerderheid	
minder → de minderheid	
overeenkomstig	
links	
rechts	
tegen	
of	
altijd, oneindig	
nooit	
vaak	
akkoord	
niet akkoord	
bijvoorbeeld	
misschien, het zou wel kunnen dat...	
op voorwaarde dat	
in het kader van	
is gebaseerd op, op basis van	
afhankelijk van	
gemiddeld	

Basisbegrippen

nood, behoefte	
hoofd, voorzitter → voorzitterschap → vergadering	
agressie, conflict, ruzie, strijd	
oorlog	
relatie, verhouding, samenwerking, huwelijk	
scheiding	
spanning tussen	
vraag, verzoek	
antwoord	
probleem	
oplossing	
verbod	
belangrijk	
gevaar(lijk)	
doelstelling, objectief (goal)	
aantal	
stijging	
daling	
tendens tot stijging	
tendens tot daling	
evolutie	
psychologie → psycholoog	
economie, financiën	
geld → bank	
politiek → politicus (links, rechts)	

→ partijvoorzitter → parlement	
justitie, gerecht → rechter	
advocaat	
auto	
bus	
trein, spoorwegen	
fiets	
gezondheid	
handicap	
ommekeer	
elektriciteit	
energie	

Asiel

asiel → asielzoeker → asielprocedure → asielaanvraag → (gesloten) centrum voor asielzoekers	
uitgeprocedeerd	
vlucht → vluchteling → vluchten → vluchthuis	

steun → financiële steun → materiële steun → steunen → steunzoeker	
vraag → aanvragen, een aanvraag indienen → aanvraag	
illegaal → een illegaal → illegaliteit	
terugkeer → vrijwillige terugkeer → repatriëring	
onthaal → onthaalbureau → onthalen, verwelkomen	
Huis van het Nederlands	
hulp → hulpverlener → helpen → hulpverlening	
maatschappelijk/sociaal assistent	
begeleiding → begeleider → begeleiden	
traject → trajectbegeleider → trajectgesprek	

<p>geld</p> <ul style="list-style-type: none"> → leefloon, leefgeld, uitkering → financiële tussenkomst/hulp → kinderbijslag, kindergeld → zakgeld → schuld → bank → bankrekening → rekeningnummer → bankkaart → betalen → terugbetalen 	
<p>woning</p> <ul style="list-style-type: none"> → wonen → zich vestigen, gaan wonen 	
<p>bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> → bemiddelen → bemiddelaar 	
<p>mutualiteit, ziekenkas</p> <ul style="list-style-type: none"> → geld van de mutualiteit 	
<p>leerling</p> <ul style="list-style-type: none"> → leerkracht → school 	
<p>ziekenhuis</p> <ul style="list-style-type: none"> → opname → ontslag 	

Enkele officiële afkortingen

BIVR	
BJZ	
CAW	
CGG	
CGVS	
CLB	
CVO	
DVZ	
GPMI	
IBO	
IOM	
K&G	
LOI	
MO	
OCMW	
OKAN	
RIZIV	
RKW	
RRN	
RSVZ	
RSZ	
RVA	
RvS	
RVV	
VDAB	

→ In **bijlage 1** vind je een lijst met symbolen die kunnen dienen als voorbeeld. Let er wel op dat je de symbolen niet simpelweg overneemt. Werk aan een eigen, gepersonaliseerde notitietechniek en gebruik de lijst enkel als leidraad.

Cultuur en omgaan met cultuurverschillen

Luc Vande Walle

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte

Layout: Robin De Grootte

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Luc Vande Walle doceert *Conflictbeheersing en rolbepaling* in de basisopleiding sociaal tolken en is auteur van de onderdelen *Cultuur en omgaan met cultuurverschillen* en *Conflictbeheersing en rolbepaling* in dit handboek.

Luc Vande Walle is sociaal agoog en gespecialiseerd in diversiteit.

Sinds 25 jaar houdt hij zich intensief bezig met consultancy, trainingen en vormingswerk.

Hij werkt rond onderwerpen zoals het begeleiden van multiculturele teams, internationale voorbereidingen van coöperanten en/of bedrijfsleiders, ambtenaren, jongeren, ouderen, personen met een handicap.

Hij bouwde een internationale ervaring op in o.a. Zuid-Amerika en Afrika én door het opstarten en begeleiden van internationale projecten.

Als trainer werkt hij samen met een multicultureel team. Hij was bijna 10 jaar coördinator van Iteco, een interculturele vormingsinstelling met 7 stafleden en een 15-tal freelancers met heel diverse achtergronden en nationaliteiten. Bovendien heeft hij intensieve contacten met Oost-Europeanen en een Belgische ondernemer in Japan (die met een Japanse getrouwd is.) In België zelf onderhoudt hij diverse contacten met Magrebijnse ondernemers.

Naast zijn opdrachten voor de sociaal tolken werkt hij als zelfstandig trainer nog voor Agora vzw en het steunpunt leerlingenparticipatie aan de implementatie van diversiteit en procesmatig toewerken naar meer participatie van ouders, leerkrachten en leerlingen. Daarnaast heeft hij ervaring met een groot aantal organisaties zowel in de profit als de non-profit: de Koning Boudewijnstichting, ngo's, ziekenhuizen, Colruyt, OVA, VDAB, stad Mechelen, OCMW Lier, stad Kortrijk, stad Gent, OCMW Wachtebeke, OCMW Putte, centrum voor seksuele voorlichting bij jongeren, OCIV, Hessennatie, Export Vlaanderen, VRT, ...

Inleiding

Twee opvattingen over cultuur botsen als mensen beroepsmatig (vb. hulpverleners, advocaten, tolken,....) praktisch willen omgaan met cultuurverschillen en vaak geconfronteerd worden met andere referentiekaders. Daardoor kan de indruk ontstaan dat de cliënt 'niet betrouwbaar is', 'terughoudend hoewel de beroepskracht te kennen geeft hem/haar echt te willen helpen'.

Iemand met een professionele ingesteldheid 'wil dan meer van die andere culturen begrijpen' en zoekt naar praktische instrumenten om dat te kunnen.

Interculturele bemiddelaars zullen hierin een grote rol kunnen spelen, maar soms wordt aan tolken gevraagd 'de betekenis' van sommige fenomenen mee te helpen duiden.

Ten behoeve van zowel tolken als bemiddelaars beschrijven we hieronder 2 manieren van kijken naar andere culturen, vanuit het standpunt van de professioneel: op welke terreinen wil men vaak meer uitleg?

Hoe zouden ze naar andere culturen kunnen kijken?

Daarnaast gaan we verder in op vooroordelen en stereotypen en interculturele communicatie.

Cultuur

Een cultuur kan op twee manieren bekeken worden: als een ajuin of als een boom.

Cultuur als een ajuin

Een eerste opvatting over cultuur bestaat er dan in om **'culturen te beschrijven' in de verschillende gelaagdheden.**

Men noemt dit soms het **ajuinmodel**: het lijkt erop dat je een cultuur 'pelt' zoals je dat met een ajuin doet: laag na laag wordt bekeken en we hopen dat we ooit eens 'bij de kern' zullen komen.

De buitenste lagen bevatten dan elementen als eetgewoontes, kledij, andere feestcultuur, andere begroetingswijzen. Een volgende laag vormen dan vastere culturele en religieuze belevingen, symbolen, rituelen. Je kan een laag afpellen die handelt over de relatie tussen mannen en vrouwen, ouders en kinderen, levensstijlen of nog verder: opvattingen over goed en kwaad, manieren om met tijd om te gaan, enz enz.

De problemen met dit model:

- het is een vrij statisch model dat enkel 'beschrijft',
- het geeft geen eenduidige indeling over de lagen,
- het zegt niets over de beleving van een individu, de verschillen kunnen zeer groot zijn (en ik heb te maken met deze individuele cliënt),
- het geeft de indruk dat er niet echt 'een kern' is.

Hoewel het uiteraard niet slecht is om zoveel mogelijk cultuurverschillen te bestuderen of door veelvuldige contacten op te bouwen, laat dit model toch als pragmatisch instrument te veel hiaten.

Cultuur als een boom

Een tweede, veel **dynamischer opvatting over cultuur en cultuurverschillen**, werd in Canada ontwikkeld en vergelijkt cultuur met een boom.

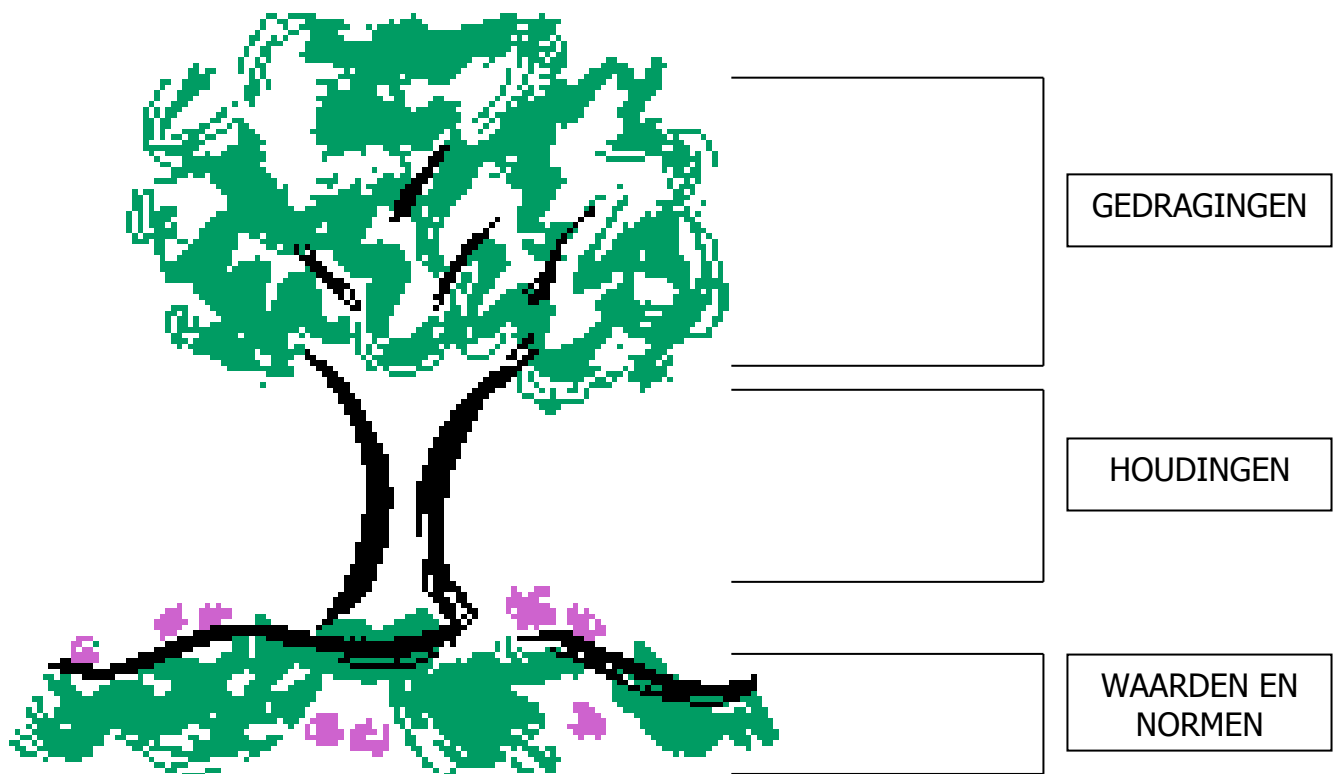
Dit model kijkt naar hoe mensen hun cultuur beleven en constateert dat er een aantal vaste elementen zijn (waarden en normen) die men via socialisatie aan de hele groep doorgeeft. Dit kan via opvoedingssystemen, godsdienst, wetten ed.

Mensen worden op die manier 'door hun cultuur bepaald', maar ze bepalen ook zelf de cultuur waarin ze zijn gesocialiseerd: culturen en cultuuruitingen veranderen, juist omdat mensen er evolutief anders mee omgaan.

De houding die men aanneemt ten aanzien van de eigen cultuur is dus een zeer dynamisch element waarin we zowel gelijkenissen als verschillen tussen de groepsleden zullen constateren.

Uiteindelijk wordt alles 'zichtbaar' in uiterlijk waarneembaar gedrag dat we kunnen omschrijven en dat sterk lijkt op wat de eerste opvatting probeert te doen.

Schematisch kunnen we dit als volgt voorstellen:



- **De kruin** wordt hierbij gelijkgesteld met '**gedrag** van mensen', datgene wat uiterlijk waarneembaar is (vb. het dragen van een hoofddoek);
- **De wortels** (het meest ingrijpende interventieniveau) stelt hij gelijk aan '**waarden en normen**' (vb. islamitisch gelovig zijn);

- Het tussenliggend niveau, **de stam**, omschrijft hij als **'houdingen'** (vb. respect voor de ouders.)

Pragmatisch definieert hij 'houding' vanuit de twee andere niveaus:

- ofwel een gedrag dat zeer regelmatig in verschillende situaties waarneembaar is (dus niet eenmalig)
- ofwel een consequent gevolg van een waardeopvatting (waarbij voor zichzelf of voor de groep een 'norm' aanneemt en oplegt en probeert dit zo consequent mogelijk in het gedrag te integreren)

Manfred Max Kneef, een Chileens econoom-filosoof constateerde dat een aantal waardethema's in alle culturen voorkomen, maar de invulling die eraan wordt gegeven kan enorm verschillen van groep tot groep (en binnen elke groep vertonen individuen een grote variabiliteit)

Het gaat volgens hem vaak over volgende waarden:

- overleven
- veiligheid
- identiteit
- affectie (m.i.v. partnerrelaties, ouder-kindrelatie, vriendschap, seksualiteit, intimiteit, privacy)
- participatie, ergens bij een subgroep horen en de daarbij horende tijds- en energiebesteding
- manieren om zich als groep te organiseren (via wetten, geloof, formele en informele regels en normen) en de daarbij horende opvattingen i.v.m. leiderschap/autoriteit
- autonomie, vrijheid, verantwoordelijkheid
- creativiteit
- plezier (en feestcultuur)

Hij geeft zelf aan dat deze lijst niet exhaustief is en dat er andere opdelingen mogelijk zijn. Het moet trouwens gelezen worden als een samenhangende cluster en niet als afzonderlijke waarden.

De manier waarop men naar een cultuur kijkt, kan aanleiding geven tot het ontstaan van vooroordelen en stereotypen.

Vooroordelen en Stereotypen

Inleiding

Het probleem met een confrontatie met iemand van een andere cultuur ligt er vaak in dat men een verschil constateert in gedrag (en/of houding), maar moeilijk bij de wortels geraakt.

Bovendien kan men het gedrag/houding van de ander maar beoordelen vanuit een eigen geconstrueerd referentiekader, dat zelf ontsproten is vanuit de 'eigen wortels', waar men ook niet altijd beseft hoe indringend bepaalde waarden en normen zijn ingesleten.

Met andere woorden: andere culturen bekijken we noodgedwongen **vanuit onze eigen ethnocentrische bril**.

Vaak ontstaat hierdoor een polarisatie in termen van een 'wij-' en een "zij-" groep, waarbij aan de eigen groep vooral eerder positieve kenmerken worden toebedeeld en aan de andere groep eerder negatieve kenmerken.

We krijgen in dit proces te maken met VOOR - OORDELEN.

Men werkt met 'voor-oordelen', een oordeel dat men zich al 'op voorhand gevormd' heeft. Uiteraard is dit geen monopolie van onze beroepsgroep, iedereen zit met vooroordelen, ze komen trouwens in alle culturen voor.

Zo'n beeldvorming op voorhand, zonder de feiten te kennen of te controleren, kan zeer hardnekkig zijn

Bij de sociaal – psycholoog Snyder vinden we volgende uitleg over vooroordelen en stereotypen (vastgeroeste beeldvorming):

Een vooroordeel is een niet op feiten gebaseerde a-priori mening of uitspraak over eigenschappen of gedragingen van (groepen) mensen waardoor deze mensen heel dikwijls in een (on)gunstig daglicht worden gesteld.

Ze zijn gebaseerd op foute of onvolledige informatie en vooroordelen hebben te maken met gevoelens en vermoedens. Het zijn meestal verankerde, starre, stereotype beelden in ons brein over 'anderen'. Ze kunnen bv. aanleiding geven tot ethnocentrische attitudes, discriminatie en racisme.

Wat gebeurt is het volgende:

Men kijkt 'de andere groep' als een homogeen blok: men minimaliseert de verschillen die er onder die mensen natuurlijk ook zijn, maar door alleen naar enkele grote eigenschappen te kijken, maakt men er een zeer algemene categorie van. Binnen de eigen groep vindt men het wel normaal dat er heel veel verschillen en kleine nuances zijn, men aanvaardt ze.

De verschillen die er zijn tussen de eigen groep en de andere groep, gaat men dan uitvergrooten, zodat het lijkt alsof de kloof tussen beide groepen echt wel zeer groot is.

Deze kenmerken of verschillen zijn niet noodzakelijk ongunstig. Er zijn positieve en negatieve stereotypen en vooroordelen.

Bv.: de degelijke Duitser, de verfijnde Fransman, de kunstminnende homofiel tegenover de onbetrouwbare Arabier, de domme, racistische Belg, de overgevoelige vrouw,...

Snyder vermeldt dat er **stereotypen** (vastgeroeste vooroordelen en beeldvormingen) bestaan rond **sekse, leeftijd, ras, nationaliteit, lichamelijkeheid, godsdienst, seksuele geaardheid, beroep, politieke overtuiging en sociale klasse**.

Hun bestaan verklaart hij als volgt: we willen weten wat anderen doen, om hun gedrag beter te begrijpen en te voorzien, we proberen een indruk van hen te vormen en aan die indruk koppelen we attributen. Die attributen gieten we in de vorm van een stereotypie. Dit helpt om de omgeving stabiel, controleerbaar en voorspelbaar te houden.

Met andere woorden: als we de complexe realiteit vereenvoudigen, voorspelbaar houden, dan heeft iedereen 'oordelen' nodig, die we op basis van eenzijdige, niet volledige, niet (altijd) op feiten gebaseerde informatie opmaken.

Deze 'oordelen' ('vooroordelen') werken zo zeer functioneel: hoe hardnekkig vooroordelen ook zijn, hoe vaak ze ook negatief ingekleurd worden, dikwijls vanuit een zij-wij opstelling ("wij de goeien, zij de onaangepasten"), we hebben ze nodig, ze ordenen onze wereld, ze maken dingen voorspelbaar, controleerbaar. Als we ze niet zouden hebben (en functioneel gebruiken) worden we gedwongen om bij elk nieuw feit, bij elke nieuwe ontmoeting een grondige analyse te maken van wat of wie we voor ons hebben en we kunnen maar een 'oordeel' uitspreken als we alles kennen. Dit is onmogelijk, we vormen ons veel sneller een mening, een vooroordeel. Deze vooroordelen zetten zich daarna heel snel vast in stereotypen over bepaalde groepen.

Stereotypen of vastgeroeste vooroordelen kunnen aanleiding zijn om zich anders te gaan gedragen tegenover diegenen aan wie we het gevormde beeld toeschrijven. Op dat moment

spreken we van **discriminatie**, we gaan een 'onderscheid' maken naargelang wie we voor ons hebben.

Negatieve discriminaties zijn bv. racisme, seksisme.

Men maakt dan wel nog onderscheid als het gaat om

- Bv. *dagdagelijks racisme* (allerlei negatieve opmerkingen en gedragingen, die natuurlijk voor de persoon die ze ondergaat zeer vervelend en kwetsend zijn);
- nog erger zijn echter vormen van *ideologisch racisme* (vb Vlaams Belang);
- *structureel racisme* (die bv. in de wetgeving of in structuren ingebakken zijn.)

Hieronder gaan we dieper in op de mechanismen die aan grond van vooroordelen liggen.

Mechanismen waarmee vooroordelen opgebouwd worden:

Selectie

Selectie is onvermijdelijk: we kunnen niet alles overzien, niet alles bevatten. Onze eigen interesse kleurt heel sterk onze 'selectieve bril' waarmee we de complexe wereld ingaan.

Een eenvoudig voorbeeld uit de cursus: als we op zoek zijn om een huis te kopen of te huren, zien we overal bordjes 'te koop of te huur' hangen, alsof die er de week voordien niet waren.

Maar wat niet in onze selectie zit, komt natuurlijk ook niet in ons 'oordeel', we hebben er zelfs geen weet van dat het bestaat. Omgekeerd, wat we in onze selectie stoppen, zullen we ook vinden.

Bv.: Als we geen weet hebben dat het begrip 'broer of zus' voor Afrikanen heel wat ruimer is dan de 'biologisch band', dan kunnen we ook bepaalde verantwoordelijkheden die zij ten aanzien van elkaar opnemen onmogelijk begrijpen.

Bv.: Als je, zoals minister Verwilghen, wil zoeken naar een verband tussen criminaliteit en jonge vreemdelingen, dan zal je dat zonder probleem vinden (want onze selectie is natuurlijk niet totaal uit de lucht gegrepen), maar of je daarmee een goede analyse gemaakt hebt om de criminaliteit te doen dalen in België is zeer onwaarschijnlijk. Tal van andere verbanden blijven uit de selectie en zo versterk je alleen maar een bestaand vooroordeel.

Bv.: Het is een vooroordeel dat Afrikanen systematisch overal te laat komen.

Een werkgever zal ongetwijfeld dit vooroordeel uitspelen, gemakshalve ‘vergetend’ (niet in zijn selectie) dat enkele van zijn Vlaamse werknemers ook wel eens te laat komen.

Veralgemening

Veralgemening werkt perfect samen met selectie: eens we een bepaald gegeven (in onze ogen dan al een ‘feit’) geselecteerd hebben en we passen het toe op heel de categorie, dan zijn ‘alle Afrikanen lui’.

Het gekke van dit mechanisme is dat we het niet eens zelf moeten geconstateerd hebben: we nemen zonder moeite een vooroordeel van horen zeggen over van anderen om onze eigen veralgemeningen te maken, zeker als het negatieve vooroordelen betreft van ‘de anderen’.

Zelfs als we een neutrale mening hebben (of een positief vooroordeel) is één negatief voorval al dikwijls voldoende om onze mening over ‘die anderen’ in een negatief vooroordeel of stereotiep om te zetten. Een negatief vooroordeel wordt echter zelden beïnvloed door een eenmalig positief element.

Vervorming

Selectie en veralgemeningen zijn nog redelijk snel te detecteren en bespreekbaar te maken, maar het derde mechanisme speelt ons in combinatie met de vorige twee serieus parten:

Als we door selectie en veralgemening een stereotype beeldvorming hebben opgebouwd, zijn we ‘op ons gemak’ bij manier van spreken: we ‘kennen’ nu de werkelijkheid, we kunnen voorspellen wat er gaat gebeuren en dus hoe wij ons moeten positioneren en gedragen. Met deze beeldvorming kunnen we de werkelijkheid aan, ons vooroordeel begint functioneel haar vruchten af te werpen. Vinden we nu echter een voorbeeld dat ons concept doet wankelen, dan moet dit onevenwicht snel hersteld worden: nog liever dan onze beeldvorming in vraag te stellen, gaan we de feiten ‘vervormen’, zo aanpassen dat onze theorie toch overeind blijft. (Voor wie hier meer theoretische onderbouw wil, verwijzen we naar de ‘cognitieve dissonantietheorieën’.)

Vervorming treedt op als we ‘liegen om bestwil’, ‘de feiten ontkennen’, ‘de bron van de feiten in vraag stellen’ of als het niet anders kan het feit in een andere categorie onderbrengen. Zo kan ons vooroordeel rustig overeind blijven.

Bv.: Alle vreemdelingen zijn onaangepast voor de Belgische samenleving’ (vooordeel)

Mijn Tunesische buurman lijkt zich echter vrij goed aan te passen.

Vervormingen:

‘Wacht maar af, hij heeft zijn ware aard nog niet getoond’

‘Je weet niet wat er zich binnenin zijn huis afspeelt, hij zal zijn vrouw wel slaan, net zoals alle andere islamieten’

‘Ja, het is een goeie, maar ja het is al een halve Belg’

In combinatie met elkaar zijn deze mechanismen ontzettend krachtig. Als we beseffen dat de gebruiker ervan eigenlijk niet zonder kan om zijn wereld een beetje geordend te houden (hoe erg sommige stereotypen ook zijn), dan kunnen we ze toch blootleggen en bestrijden, door gerichte vragen te stellen, zowel aan onszelf als bij de anderen. Het helpt zeker als iemand ontdekt dat zijn selectie toch wel beperkt was of als we met feiten kunnen bewijzen dat er ‘heel veel uitzonderingen’ zijn op een bepaald stereotiep vooroordeel, of als we de ‘vervorming’ in vraag durven stellen. Toch een opmerking: het is uiteraard iets heel anders als iemand zich op werkelijke feiten baseert (vb. een Marokkaan heeft effectief iets in het bedrijf gestolen en dat is bewezen) dan als het een echt vooroordeel betreft, een a-priori mening, zonder verband met wat onze gesprekspartner zelf heeft meegemaakt.

Wanneer mensen in een andere cultuur terechtkomen kunnen er zich ernstige conflicten voordoen omtrent deze cultuurdimensies: men verliest a.h.w. de eigen referentiepunten.

Op dat moment spreekt men van cultuurstress of cultuurshock.

Interculturele Communicatie

Schuld en schaamte

Cultuurverschillen gaan vaak terug op een manier van kijken die verschillend is.

Willen we echt intercultureel samenwerken, dan zullen we verder moeten gaan dan enkele do's en dont's van elkaar kennen en er rekening mee houden. We zullen 'in de kijk van de ander' moeten proberen te komen, de logica snappen hoe de ander functioneert. Er zijn veel combinaties van cultuurlogica's met verschillende dimensies, maar we proberen hieronder enkele kapstokken weer te geven.

Zeker voor mensen die in projecten met elkaar moeten samenwerken en/of voor leidinggevenden zijn ze van groot belang. We kunnen ze vereenvoudigd samenvatten onder de termen 'schriftelijke en mondelinge cultuurlogica's:

Er zijn cultuurevoluties (zoals in Europa en Noord-Amerika) die heel veel nadruk zijn gaan leggen op wat men '**EEN SCHRIFTELIJKE LOGICA**' noemt:

Bij ongeveer alles wat mensen uit deze groep doen, is het functionele heel belangrijk

→ het is bijna alsof we voor alles een soort contract maken

Vaak zetten we dingen dan ook op papier, zelfs mondelinge afspraken zien er bijna uit als een 'contract': we verwachten van de ander punctuele regels, op tijd komen, strakke taakverdeling. Resultaten halen en efficiëntie voeren de boventoon.

We hoeven in deze opvatting geen vrienden te zijn om toch te kunnen samenwerken.

Het relationele komt pas nadien, maar krijgt dan wel een duurzaam karakter (als het komt.)

Vergelijk de uitspraak van buitenlanders die ons bezig zien: 'het eerste contact met Belgen is koel en afstandelijk en met Vlamingen duurt het lang vooraleer je vriendschap sluit, maar daarna zijn het vrienden voor het leven'.

Aangezien we zo de puntjes op de 'i' willen zetten in deze schriftelijke logica, zal het begrip SCHULD ook vaak een grote rol spelen: als er iets fout gaat, moet er een schuldige aangeduid en gestraft worden, ook al hadden meerdere betrokkenen een aandeel in het verzieken van de relatie.

Er zijn andere cultuurevoluties die meer uitgaan van **'EEN MONDELINGE LOGICA'**:

→ een woord is een woord

We gaan in deze logica ook enorm met woorden 'spelen', en bij uitbreiding: met allerlei vormelementen.

Bij een kennismaking moeten we eerst door een heel ritueel van woorden en aftasten wat we 'relationeel' aan elkaar hebben, vooraleer we zaken doen. Het functionele en het punctuele is ondergeschikt, komt pas daarna.

Op tijd komen is dan ook veel minder belangrijk dan 'een vriend bijstaan of een familielid begroeten', je moet je plaats kennen in de hiërarchie van de groep en je verantwoordelijkheden opnemen voor de ander (ook al doet die iets fout).

Wil je met woorden 'spelen', dan heb je een publiek nodig. In deze logica zijn de groep (het publiek) en onderlinge contacten van levensbelang. Je moet dan ook heel veel tijd steken in je contacten en in de afbakening ervan.

Een 'oudere broer' heeft andere rechten en verplichtingen dan een 'jongere broer'. Een zus is anders dan een broer.

In deze opvatting zal het begrip **EER** en **SCHAAMTE** veel belangrijker zijn dan wie schuld had.

Dimensies

Binnen beide logica's worden dan verschillende dimensies anders ingevuld.

In elke cultuurgroep worden andere combinaties gemaakt.

Het is dan ook ontzettend belangrijk om deze dimensies onder de loep te nemen.

Ze vormen het referentiekader van waaruit we intercultureel kunnen communiceren en onderhandelen.

In de workshop gaan we proberen enkele van deze dimensies te combineren tot een praktisch instrument om ons eigen en andermans referentiekader te bevragen en zo de valkuilen van een interculturele communicatie te proberen opvangen.

Dit zal veelal neerkomen op het kijken hoe wij zelf en de persoon uit de andere cultuur bepaalde dimensies uit culturen beleven.

G. Hofstede heeft hier vergelijkend onderzoek naar verricht en komt onder meer op volgende dimensies:

- machtsafstand
- individualisme/collectivisme
- masculiniteit/feminiteit
- onzekerheidsvermijding
- waarheid vs. harmonie
- organisatiemodellen/hiërarchie

Dimensie: machtsafstand

Machtsafstand is de mate waarin leden van een gemeenschap aanvaarden dat macht in een maatschappij ongelijk verdeeld is. Ons gedrag en onze houdingen (ook in een bedrijf bv.) worden daar sterk door bepaald: mensen in een maatschappij met een lage machtsafstand streven naar gelijkheid. Ongelijkheid kan alleen als het gerechtvaardigd is.

Mensen in een maatschappij met een hoge machtsafstand aanvaarden bijna zonder protest een hiërarchie die zeer strak en strikt is. Ze aanvaarden dat iedereen een plaats heeft in het geheel en zich daaraan moet houden.

Wie men als 'autoriteit' beschouwt en hoe we ermee omgaan is in alle culturen een moeilijk punt en als je binnenin je eigen groep kijkt, heb je vaak geen idee hoe het doorsnee lid van je gemeenschap ermee omspringt.

In een symposium over democratie van de Koning Boudewijnstichting in 1998, constateerde men dat de houding van de burgers in België ten aanzien van de overheid, de 'autoriteit, die verondersteld wordt macht over ons te hebben' eerder ambigu of dubbelzinnig is te noemen. Koning Leopold I vond ons al 'moeilijk te regeren' en in de commentaren bij de laatste volkstelling over o.m. de houding van Belgen tegenover de overheid in het algemeen en de hervorming van de ambtenaren in het bijzonder, bleek diezelfde ambiguïteit (enquête Minister Van den Bossche). Mensen worden steeds mondiger (jongeren evengoed als volwassenen) en kritischer, maar tegelijkertijd voelt men zich heel dikwijls machteloos.

Formeel gaan de meeste Belgen eerder 'ja – knikken', maar daarom gaan we niet per se doen wat er door de overheid gevraagd wordt. We lopen niet zo hoog op met wie macht heeft over

ons, maar tegelijkertijd willen we dat de overheid onze problemen oplost. Mensen met allochtone roots hebben het vaak moeilijk met deze dubbele houding: ofwel zijn zij veel volgamer, ofwel gaan ze veel rebelser en openlijker tegen gezagsfiguren in

Dimensies: individualisme/collectivisme en masculiniteit/femininiteit

In een individualistische maatschappij verkiezen mensen een los sociaal kader waarbij van individuen wordt verwacht dat ze zorg dragen voor zichzelf en hun directe familie (vaak het kerngezin, hoogstens enkele leden erbij). Er is een groot streven naar 'onafhankelijkheid'.

In een collectivistische maatschappij verkiezen de mensen een hecht sociaal kader waarbij individuen en hun familie (de uitgebreide familie, de clan, de in-group) zorg en hulp kunnen verwachten in ruil voor volstrekte loyaliteit. Hier streeft men naar 'onderlinge afhankelijkheid'. De groep is veel belangrijker dan het individu en de loyaliteit kan in sommige gevallen generaties overstijgen.

In beide cultuuropvattingen zal de rol die men toekent aan mannen en vrouwen ook verschillen. Toch loopt deze dimensie niet noodzakelijk volledig samen met de vorige.

In masculiene culturen zijn de rolpatronen duidelijk gedifferentieerd en overheersen traditioneel mannelijke waarden als: ambitie, competitie, resultaatsdenken, materieel succes, zelfverzekerdheid.

In feminiene culturen zijn de rollen minder duidelijk afgebakend voor respectievelijk jongens of meisjes en zullen waarden als bescheidenheid, solidariteit, zorg dragen voor anderen, levenskwaliteit, oplossen van conflicten veel meer waardering krijgen.

Toebedeling van rollen in cultuurgroepen, in het bijzonder de rol van mannen en vrouwen. Elke etnie worstelt met gelijkaardige problemen en zoekt er (andere) oplossingen voor. Vaak worden daarbij rollen toebedeeld.

Soms zijn de rollen zeer open en kan het individu er zelf van alles mee doen, soms zijn de rollen heel strikt (in bepaalde situaties moeten we ons heel formeel gedragen bv.)

Het toebedelen van sommige rollen is een eeuwenoud gevecht: het toekennen van mannelijke en vrouwelijke posities, functies en rollen bv.

We moeten over de invulling van die rollen blijven praten, maar wel beseffen dat geen enkele etnie tot nu toe de absolute waarheid omtrent het goed omgaan tussen mannen en vrouwen gevonden heeft. Er komt meer gelijkwaardigheid tussen mannen en vrouwen, maar dat betekent dat we dan weer andere zaken moeten bekijken (of de zaken anders bekijken).

De omgang tussen mannen en vrouwen is zo cruciaal dat hier een ongelooflijke (maar moeilijke) kans op interculturaliteit ligt, door met heel veel openheid en relativiteit te blijven zoeken (en toe te geven dat niemand dé allesomvattende oplossing heeft: hoe evenwichtig zijn de man-vrouw rollen bij 'onze' leidinggevendenden verdeeld?).

Eigenaardig genoeg zijn het vaak deze veel strakkere rolverdelingen tussen mannen en vrouwen (maar ook tussen ouderen en jongeren, hiërarchisch hoger en lager geplaatsten ...) die ons in het buitenland veel meer kunnen opvallen (in negatieve zin) en zo het intercultureel klimaat negatief beïnvloeden.

Dimensie: universalisme/particularisme

In een eerder universalistische maatschappij zijn de regels van toepassing op iedereen, de mensen gaan bij het nemen van beslissingen eerder uit van regels dan van relaties.

Vaak wordt dat verwoord als 'er is slechts één waarheid, één realiteit': men vindt dan ook dat iedereen gelijk moet gehandeld worden, anders zal het systeem ineen storten.

In een eerder particularistische maatschappij zijn relaties belangrijk: men zal dan ook meer rekening houden met de noden/behoefte van een vriend dan met de rechten/plichten van de gemeenschap. Dit betekent niet dat er geen formele regels zouden zijn, maar er zijn veel uitzonderingen in de praktijk.

Wat beschouwen we als waar en hoe absoluut is die waarheid?

Ja, de absolute waarheid bestaat natuurlijk niet, maar we zoeken er al eeuwen naar.

Zo valt het op dat sommige etnieën menen 'het uitverkoren volk' te zijn, beter te zijn dan andere en die mentaliteit spreiden ze dan ten toon in alles en nog wat (heus niet alleen in godsdienstzaken).

Andere culturen hebben het dan weer veel meer begrepen op 'harmonie', 'schoonheid': iets hoeft niet waar te zijn, als het maar een harmonisch evenwicht bezit.

Opnieuw ligt hier een zoektocht klaar om de twee te combineren.

Je kan mensen in situaties brengen waarin ze samen oplossingen moeten bedenken voor problemen. Als je hen zover krijgt dat ze inzien dat er meerdere perspectieven zijn voor hetzelfde, werp je een dam op tegen het absoluut stellen van de waarheid.

Door in kleine groepen te werken aan oplossingen voor heel praktische problemen en nadien de oplossingen uit te wisselen, leren we van elkaar: er zijn meestal heel wat meer oplossingen

dan we denken en ik-groep weten we meer dan alleen. We moeten deze methodiek wellicht eerst uitproberen op zaken waar niet te veel emotie aan vast hangt of die zo belangrijk zijn dat ze een kernwaarde raken. Pas de methode van het zoeken van zoveel mogelijk oplossingen voor één probleem met andere woorden liefst eerst toe op niet-religieuze of levensbeschouwelijke gelinkte thema's, want daar lukt het veel moeilijker om te relativiseren. Ook elementen die door de groep (of enkelen uit de groep) met veel symboliek beladen worden, zijn meestal te moeilijk om mee te beginnen.

Dimensie: Onzekerheidsvermijding

Geen enkele maatschappij houdt van al te grote, al te bruske veranderingen: ze brengen teveel onzekerheid mee, dat wil men vermijden.

Toch zijn er grote verschillen tussen culturen: in landen met een sterke onzekerheidsvermijding heeft men strenge gedragscodes en probeert men onvoorspelbare situaties toch zo gestructureerd mogelijk te omschrijven via allerlei strikte procedures. Men is vrij intolerant t.a.v. afwijkende personen en ideeën.

In landen met een zwakke onzekerheidsvermijding heerst een meer ontspannen sfeer waarbij het inspelen op het moment, de situatie veel belangrijker is dan de principes. Afwijkingen zullen hier veel gemakkelijker worden getolereerd. Een zeker mate van risico-stimulering wordt zelfs aangemoedigd.

De verschillen uit deze dimensie zullen merkbaar zijn op onder andere: omgaan met emoties, met individualiteit en met de context.

Omgaan met emoties

De basisemoties mogen dan al in alle culturen dezelfde zijn, de manier waarop ze worden geuit en de plaats die emoties krijgen (ook in de zakelijke contacten) verschilt wezenlijk.

Wanneer we in een multiculturele omgeving werken en mensen uit verschillende achtergronden samenbrengen, moeten we met deze emoties en de manier waarop ze geuit worden, rekening houden.

Er moet minstens een contact ontstaan: dan is er een kans (geen zekerheid) op tolerantie, aanvaarding. Lukt het niet, dan duiken vaak vooroordelen en racisme op.

Racisme kan een gevolg zijn van schrik, angst voor het onbekende.

Eerlijke informatie-uitwisseling met (h)erkenning dat cultuurstress kan spelen, kan een oplossing zijn. Je moet als leidinggevende soms knabbelen aan absolute waarheden, maar op een zachte, soms zelfs indirecte manier, althans in een eerste fase.

Vraag na van wie ze bepaalde opvattingen meegekregen hebben: soms zijn volwassenen zeer beïnvloedbaar.

Het volstaat om op een open manier vragen te stellen om 'het absolute karakter van hun waarheid te doen wankelen', tenminste als jij voor hen een vertrouwenspersoon bent geworden, bij wie ze met problemen terecht kunnen, iemand die hen ernstig neemt.

Het taalprobleem vormt vaak wel een barrière, maar niet de grootste. Als we willen communiceren vinden we wel mogelijkheden om ons verstaanbaar te maken. De culturele codes zijn vaak veel grotere barrières.

Omgaan met individualiteit

De meeste culturen (behalve de westerse) hechten veel belang aan de groep, maar binnen elke cultuur is er ruimte voor de individuele persoon: je bent wel het product van je cultuur (en je ondergaat die), maar je bent tegelijkertijd drager van je cultuur: Hoe uit je jouw cultuur? Wat kan je doen met wat jouw cultuur je voorhoudt: je kan m.a.w. altijd persoonlijke keuzes maken, al is dat niet altijd gemakkelijk natuurlijk om tegen 'het meerderheidsstandpunt' in te gaan.

In sommige culturen MOET je bovendien heel individueel en persoonlijk reageren, eigen meningen hebben enz. (en daar krijg je het moeilijk als je je een beetje in de groep wil verstoppen), in andere culturen is net de groep belangrijker dan het individu en zal je je eerst naar die groeps mening moeten richten.

Omgaan met context: high context of low context

High Context	Low Context
Impliciete cultuur China, Japan, Indonesië,	expliciete cultuur Duitsland, Scandinavië, USA Minder: Engeland, Frankrijk, Australië
Meer klemtoon op:	
Intuïtie geïnterioriseerde informatie	logica expliciteren van informatie

non-verbale cues en stiltes geen probleem

veelvuldig overleg

ambiguïteit

indirect

orale logica

België zit er (zoals zo vaak) pal middenin.

specifieke woorden(schat) en precies taalgebruik

transparantie

direct

schriftelijke logica

Terminologie

Debbie Bruylant
Nima Jebelli

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Groot
Layout: Robin De Groot
juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Inleiding

Het werkgebied van een sociaal tolk is heel ruim. Als sociaal tolk ben je actief in de gezondheidszorg, het onderwijs, bij gemeentelijke en provinciale overheden en bij diensten van maatschappelijk welzijn zoals tewerkstelling, sociale huisvesting, onthaal, integratie, inburgering en asiel. In één dag kan je als sociaal tolk, zij het via de telefoon of ter plaatse, in aanraking komen met heel erg uiteenlopende materies en bijgevolg met een rist specifieke vaktermen.

Als professionele sociaal tolk, ongeacht onder welk statuut je werkt, betekent dit een fundamentele investering om keer op keer een correcte vertolking en bijgevolg kwaliteit te leveren aan de gesprekspartners. Kennis van de verschillende vakjargons in beide toltalen is immers absoluut een must. Denk erom dat het juist die expertise is die jou onderscheidt van informele tolken en die maakt dat je een aanwinst bent voor de gesprekspartners. Aan een doorgewinterde, capabele sociaal tolk die goochelt met de vaktermen van alle hierboven vermelde sectoren gaat heel wat (zelf)studie vooraf. Een goede tolk is steeds een 'work in progress'.

Terminologie

Definitie en synoniemen

Terminologie is het geheel van de termen, woorden en uitdrukkingen die in een bepaald vak of met betrekking tot een bepaalde zaak gebruikelijk zijn. Vakjargon en vaktaal zijn synoniemen voor de terminologie van een bepaald beroep.

Op zoek naar terminologie

Als sociaal tolk krijg je jouw opdrachten van een sociaal tolk- en vertaaldienst. Het spreekt vanzelf dat elke sociaal tolk er baat bij heeft om zo veel mogelijk informatie te krijgen omtrent de inhoud en de omstandigheden van de opdracht. Wanneer je weet voor welke dienst je gaat tolken en eventueel het gespreksonderwerp kent, kan je aan de slag. **Vooraf** is het noodzakelijk dat je informatie vergaart over de dienst of organisatie waar je zult tolken. Er zijn verschillende bronnen die je kan raadplegen om jouw opdracht optimaal voor te bereiden.

Tegenwoordig vind je heel wat informatie **online**. Wanneer je een tolkafspraak hebt bij de dienst dermatologie in een ziekenhuis, bij een CAW, in het consultatiebureau van Kind en Gezin of bij het OCMW, kan je naar de desbetreffende websites surfen en daar meer inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening. Of ga op voorhand eens langs, vaak vind je heel wat interessante informatie in de **wachtzaal** of aan het **onthaal van de dienst**. Elke sociaal tolk die op zoek is naar informatie aangaande een bepaald vakgebied kan bovendien terecht in de **bibliotheek**.

Woordenlijsten en terminologiefiches

Naarmate je meer te weten komt over de werking van de dienst of organisatie zal je meer vaktermen op je weg vinden. Het is belangrijk om de vaktermen die je tegenkomt vast te leggen. Hoe je dit doet is jouw persoonlijke keuze. Zo kan je de voorkeur hebben om woordenlijsten **op papier** op te stellen of **elektronische versies** aan te maken. Het voordeel bij een papieren versie is dat je die kunt meenemen en onmiddellijk na een tolkopdracht kunt aanvullen. Als je jouw termen echter in een computerbestand opslaat dan kan je veel gemakkelijker termen bewerken, toevoegen en sorteren en kan je een back-up maken. Wanneer je jouw woordenlijsten goed beheert, kan je de specifieke terminologie na elke opdracht aanvullen en hoef je die eerste investering qua tijd slechts één keer te maken.

Je kan kiezen om de terminologie te **groeperen per deelsector of per organisatie**. Zo kan je bijvoorbeeld twee aparte lijsten aanleggen voor de termen van de VDAB en de RVA of ze samenbrengen in één lijst onder de noemer werk. Als je tolkt in de gezondheidszorg zijn woordenlijsten per specialisatiegebied of medische dienst erg waardevol. Vóór je opdracht kan je dan je fiche dermatologie, gynaecologie, orthopedie, cardiologie, oncologie, etc. raadplegen. Er zijn termen die je niettemin in verschillende fiches of lijsten zult noteren omdat er raakvlakken bestaan tussen de werking van verschillende diensten of organisaties. Zo kan de term 'uitgeprocedeerd' ter sprake komen tijdens een gesprek bij een OCMW, CAW of in een LOI. 'Echografie' zal je in meerdere fiches noteren omdat het een onderzoek is dat wordt gebruikt in verschillende takken van de geneeskunde om ziektes en afwijkingen op te sporen. De term 'hersenstam', daarentegen, zal je enkel toevoegen aan je lijst neurologie en niet aan je lijst urologie.

Terminologielijsten kunnen meer concrete informatie bevatten dan louter het **grondwoord** en zijn vertaling. Aangezien jij de auteur bent van je eigen lijsten ben je helemaal vrij om ze op jouw maat op te stellen. Afhankelijk van jouw aandachtspunten of kennis van je werktalen zal je **extra informatie** noteren naast je grondwoord en zijn **vertaling**. Het kan gaan om naamvallen, meervouden, synoniemen, lidwoorden, het geslacht, de juiste uitspraak etc. Nogmaals, iedere tolk is vrij om terminologiefiches op zijn of haar eigen manier op te maken of te oriënteren. Het voornaamste is dat je jouw eigen systeem ontwikkelt en dat consequent toepast. Als voorbeeld vind je bij deze syllabus een woordenlijst met betrekking tot de dienstverlening van het OCMW. Let wel, de lijst bevat enkel 'naakte' termen waar jij mee aan de slag kunt zoals aangetekende brief, aangifte, aanslagbiljet, aanvraag enz.

Op zoek naar een getrouwe vertaling

Een sociaal tolk zal (de meerderheid van) de vaktermen die vallen tijdens zijn of haar tolkopdracht getrouw kunnen tolken wanneer de tolk een ruime kennis van het vakjargon in beide talen bezit. Dit veronderstelt uiteraard voorafgaand opzoekings- en vertaalwerk, maar hoe en waar ga je op zoek naar de correcte vertaling? Wat doe je als de term niet lijkt te bestaan in de doeltaal? Hoe ga je tewerk wanneer het begrip niet bestaat in de doelcultuur? Hoewel deze moeilijkheden soms onoverkomelijk lijken, zijn het hindernissen die elke sociaal tolk dagelijks moet nemen, zowel tijdens het voorbereidende vertaalwerk als tijdens de tolkopdracht zelf. Helaas bestaat er geen pasklaar antwoord op al deze vragen. Vertaalproblemen kunnen linguïstisch of cultureel van aard zijn of het kan een waar titanenwerk zijn om de vertaling te vinden wanneer er weinig geschreven bronnen toegankelijk zijn in jouw vreemde taal. Niettemin zal je als sociaal tolk telkens opnieuw nauwgezet moeten afwegen wat de beste vertaling is en keuzes moeten maken.

Wanneer je voor jouw tolkopdracht op zoek gaat naar de vertaling van een vakterm kan je **verschillende bronnen** raadplegen. Wat je hier kan lezen is zeker geen exhaustieve lijst van alle hulpmiddelen en bronnen die er bestaan voor tolken. Het is een poging je op de goede weg te zetten en je de juiste reflexen aan te leren om tot betrouwbare en correcte terminologielijsten te komen.

Betrouwbare bronnen

Wellicht zal je er als eerste stap een verklarend en/of vertaalwoordenboek op naslaan. Als sociaal tolk is het een must dat je eigenaar bent van verklarende en vertaalwoordenboeken in jouw werktalen. Afhankelijk van welke tolkopdrachten je frequent krijgt kan je investeren in gespecialiseerde woordenboeken zoals medische woordenboeken, beeldwoordenboeken of juridische woordenboeken. Uiteraard kan je ook op het web vertaal- en verklarende woordenboeken raadplegen. Je kan surfen naar de gratis online woordenboeken van Van Dale (www.vandale.nl) voor verklaringen in het Nederlands en naar de Woordenlijst van de Nederlandse Taal (www.woordenlijst.org) voor het juiste geslacht, het juiste meervoud en vervoegingen. Op de website van de Nederlandse Taalunie (www.taaladvies.net) en het Taalnet van de VRT (www.vrt.be/taal/taaldatabank) kan je terecht voor waardevol taaladvies in het Nederlands. Voor gratis meertalige online woordenboeken kan je surfen naar Lexicool (www.lexicool.com) of Babylon (www.translation.babylon.com).

Wanneer je geen sluitende vertaling vindt in vertalende woordenboeken kan je als volgende stap **terminologiedatabanken** of **meertalige encyclopedieën** raadplegen. Voor de Europese talen zijn de Meertalige Thesaurus van de Europese Unie (www.eurovoc.europa.eu) en de Interactieve Terminologiedatabank voor Europa (www.iate.europa.eu) waardevolle bronnen. In de online encyclopedie Wikipedia (www.wikipedia.org) is het merendeel van de artikels (summier) vertaald in heel wat talen.

Hou er bij het opzoeken steeds rekening mee dat hetzelfde woord verschillende vertalingen kan hebben afhankelijk van de context. Hanteer ook een stevige dosis scepticisme door **kritisch** om te gaan met de informatie die je vindt. Zo kan internet je beste vriend maar ook je grootste vijand zijn wanneer je een blindelings vertrouwen hebt in alles wat je online vindt. Vergewis je er dus van of je vertaling de juiste is door ze op verschillende manieren te **verifiëren**. Je kan te rade gaan bij collega's, moedertaalsprekers of taalexperten, geluidsfragmenten beluisteren of publicaties lezen in de doeltaal over het thema. Controleer ten slotte je vertaling door ze in te tikken bij Google geavanceerd zoeken, de juiste taal en regio aan te geven en vervolgens na te gaan of de resultaten de relevante informatie opleveren.

Een praktisch voorbeeld van kritisch vertalen

Wat bedoelen we precies met ‘kritisch omspringen met informatie’ wanneer je op zoek bent naar een betrouwbare vertaling op internet? Om dit kort te illustreren, nemen we het Nederlandse woord *hulpverlener* en proberen we een juiste Engelse vertaling te vinden.

Vooreerst is het nodig een duidelijke omschrijving te vinden van de term *hulpverlener*. Volgens Van Dale Online is een hulpverlener iemand die medische of sociale hulp verleent.

Op het internet vind je, onder meer, de volgende vertalingen:

- Wikipedia: certified first responder;
- Google Translate: counselor;
- Mijnwoordenboek.nl: social worker, community worker;
- IATE: first-aider, care provider, health professional, humanitarian worker, medical social welfare worker.

De Vrije Encyclopedie Wikipedia linkt het Nederlandstalige artikel voor *hulpverlener* aan een Engelstalig artikel over *erkende verleners van medische noodhulp*. De beperkende Engelstalige uitleg voor wat wij in Vlaanderen bedoelen met *hulpverlener*, doet je terecht vermoeden dat *certified first responder* niet de vertaling is die we zoeken.

Google Translate geeft als enige vertaalsuggestie het woord *counselor*. Het Engelse woord *counselor* betekent raadgever of adviseur. Wanneer we via Google kijken wat de term *counselor* ons oplevert, komen we voornamelijk terecht op artikels over psychosociale of geestelijke hulpverlening. Je kan dus concluderen dat *counselor* geen goede vertaling is voor de term *hulpverlener* omdat de link met andere deelsectoren ontbreekt.

Het online vertaalwoordenboek Mijnwoordenboek.nl suggereert *social worker* of *community worker* als vertaling. Deze vertalingen leggen echter het accent bij sociale dienstverlening en verwijzen niet naar medische hulpverleners. Je kan afleiden dat het wederom geen goede vertaling is omdat niet de volledige betekenis van hulpverlener wordt gedekt.

IATE suggereert onder andere *care provider*. *Care* betekent *zorg* en *provider* betekent *iemand die verleent of verstrekt*. Op het eerste gezicht lijkt dit een bruikbare vertaling omdat het een brede term is die zowel aan medische hulp als aan sociale hulp kan refereren. Wanneer je *care provider* intikt bij Google kan je doorklikken naar allerlei medische en sociale organisaties die verschillende soorten zorg verstrekken. Je kan dus concluderen dat *care provider* een bruikbare vertaling is voor hulpverlener.

Een gebrek aan geschreven bronnen

Oorzaken

Verskillende factoren kunnen verhinderen dat een taal voldoende geschreven bronnen of publicaties heeft, en zo verhinderen dat ze zich voldoende kan ontplooien. Onder meer deze zaken kunnen terminologisch onderzoek – en het daaraan gekoppelde tolk- en vertaalwerk – bemoeilijken:

- Oorlogen
- Gebrek aan formele erkenning van de taal
- Analfabetisme (ten gevolge van armoede, oorlog etc.)
- Gebrek aan een eenvormig schriftsysteem
- Gebrek aan formeel onderwijs in die taal
- Vervolging of onderdrukking van de bevolkingsgroep die de taal in kwestie spreekt
- ...

Methodiek

Wanneer je als tolk geconfronteerd wordt met een tekort aan schriftelijke bronnen ben je gedwongen beroep te doen op een **combinatie van verschillende hulpmiddelen** om alsnog aan een acceptabele vertaling te komen.

Woordenboeken

Als je opties beperkt zijn, bijvoorbeeld in het Berbers, zal je er vaker voor kiezen om vaktermen te **omschrijven**. Daarom is het nuttig dat je eerst uitzoekt wat de term die je zult moeten tolken exact betekent. Een verklarend woordenboek is hiervoor essentieel.

Voor sommige talen zijn er weinig of geen Nederlandse vertaalwoordenboeken beschikbaar. De bestaande woordenboeken zijn vaak erg beperkt en/of gedateerd. Je zal voor heel wat talen dus moeten werken met een **tussentaal** om vertaalwoordenboeken te kunnen raadplegen. In bepaalde gevallen kan je woordenboeken raadplegen die de vreemde taal combineren met Frans, Engels, Spaans, Russisch, Arabisch of een andere wereldtaal. Op die manier zal je terugvertalen van en naar het Nederlands via een derde taal. Bijvoorbeeld: als het woord *alvleesklier* niet in je Nederlands-Koerdisch woordenboek staat of er bestaat geen woordenboek Nederlands-Koerdisch, kan je in jouw Nederlands-Engels woordenboek het Engelse *pancreas* vinden. Via *pancreas* kan je als laatste stap de juiste vertaling vinden in een Engels-Koerdisch woordenboek. Dat betekent dus dat je, in dit geval, naast je woordenboek

Nederlands-Koerdisch, ook een Nederlands-Engels en een Engels-Koerdisch woordenboek moet hebben. Het Engels is overigens zeer geschikt als tussentaal omdat er in die taal veel publicaties, woordenboeken e.d. bestaan en omdat de Engelse taal alomtegenwoordig is op het internet.

Het internet

De **online encyclopedie** Wikipedia kan nuttig zijn bij de zoektocht naar termen en vertalingen. Het open karakter van Wikipedia geeft gebruikers de mogelijkheid om de informatie te bestuderen, aan te passen en te verbeteren. Dat heeft als voordeel dat de informatie betrekkelijk uitgebreid en up-to-date kan zijn, maar tegelijk ook het nadeel dat ze niet altijd even betrouwbaar is. De onzekerheid met betrekking tot de inhoud van een wikipedia-artikel is voor sociaal tolken misschien minder relevant, omdat het voor jou als tolk eerder van belang is om goede vertaalsuggesties te vinden.

Je wil bijvoorbeeld weten wat het Arabische woord is voor *klierkoorts*. Je surft naar **nl.wikipedia.org** en geeft de term *klierkoorts* in. Eens je op de juiste Nederlandstalige pagina staat, <http://nl.wikipedia.org/wiki/Klierkoorts>, zie je in de linkerkantlijn een opsomming van de talen waarin datzelfde artikel bestaat. Je klikt op العربية – namelijk *Arabisch* in het Arabisch – en belandt zo op het Arabisch artikel. Die bewerking kan je uitvoeren met elk van de talen die in de kantlijn is aangeboden. Helaas krijg je niet voor elk artikel hetzelfde taalaanbod, simpelweg omdat er niet in elke taal even veel artikels beschikbaar zijn.

Opgelet! Wanneer je een correcte vertaling probeert te vinden, veronderstel dan niet te snel dat de je de term letterlijk kunt vertalen of dat ze volstrekt onbestaande is in de andere taal. Denk erom dat het internet, zelfs wanneer je niet vertrouwd bent met het schrift van je tolktaal, een schat aan informatie bevat. Pluis websites en **blogs** uit waar het thema wordt aangesneden. Luister naar **radiozenders** en bekijk relevante **video's**. Stel je vraag op **chatpagina's** en **fora** aan mensen die wonen en werken waar de andere taal wordt gesproken.

Als sociaal tolk kan je bovendien gretig gebruik maken van de **websites van wereldwijde organisaties** en **internationale nieuwssites**. Organisaties als Amnesty International (www.amnesty.org), United Nations (www.un.org) en World Trade Organization (www.wto.org) onderhouden websites en publiceren materialen in verschillende talen. De BBC (www.bbc.co.uk/worldservice/languages/) verslaat wereldwijde gebeurtenissen in meer dan 20 talen.

Stel dat je op zoek bent naar de vertaling voor *varkensgriep*. Het is beslist een goed idee om op de website van de Wereldgezondheidsorganisatie (www.who.int) te kijken of er nieuwsberichten of publicaties te vinden zijn over varkensgriep in jouw taal.

Mondelinge bronnen

Geschoolde **moedertaalsprekers** zijn voor elke tolk waardevol om vertalingen of omschrijvingen bij af te toetsen. Wanneer je echter – om de een of andere reden – geen woordenboeken in de andere taal kunt raadplegen, wordt hun inbreng des te waardevoller. Probeer een **netwerk** op te bouwen van collega's, kennissen en familieleden die in het land waar jouw taal gesproken wordt, hogere studies voltooid hebben of op de een of andere manier actief en professioneel met jouw tolktaal bezig zijn.

Neologisme vs. omschrijving

In Vlaanderen biedt de sociale sector een grondig uitgewerkte en gespecialiseerde dienstverlening. Er worden voortdurend nieuwe woorden (neologismen) gecreëerd om nieuwe begrippen, functies en ideeën te kunnen communiceren. De vertaling van die gespecialiseerde Nederlandstalige termen bestaat daarom (nog) niet in alle talen van de wereld.

Wanneer je als sociaal tolk met zulke nieuwe termen wordt geconfronteerd zal je een bewuste keuze moeten maken in jouw andere taal tussen de term omschrijven of zelf een neologisme creëren. Het strekt echter tot aanbeveling om de betekenis van de vakterm te omschrijven zodat je als tolk zeker bent dat de boodschap begrepen wordt door de anderstalige. Kangoeroewonen kan dan door de sociaal tolk worden getolkt als 'het creëren van een extra wooneenheid in een bestaande woning voor oudere of hulpbehoevende personen'. De andere mogelijkheid bestaat erin dat de tolk de woorden kangoeroe en wonen vertaalt en op die manier een neologisme lanceert in de andere taal. De anderstalige kan dan het initiatief nemen om te vragen wat dat precies betekent. Als je ervoor kiest om een nieuw woord te creëren, maak dan een weloverwogen keuze op basis van de linguïstische kenmerken van de doeltaal. Denk er ook om dat anderstaligen mogelijk met verschillende sociaal tolken in aanraking komen en dat het bijgevolg heel verwarrend kan zijn wanneer hij/zij – bij gebrek aan afstemming tussen sociaal tolken – telkens andere neologismen te verwerken krijgt.

Hieronder volgt een voorbeeld van hoe je een neologisme creëert in het Farsi voor de term *hulpverlener*:

'Hulpverlener' bestaat uit 'hulp' (de actie van het helpen, bijstaan) en 'verlener' (persoon die verleent, biedt, geeft); dus zou je in het Farsi *hulp* kunnen vertalen door کمک en *verlener* door

رسان en zo met کمک رسان een vertaling krijgen voor *hulpverlener*. *Hulpvrager* wordt dan bvb کمک خواه. Die woorden bestaan misschien niet, of nog niet, in het Farsi, maar zijn wel aanvaardbare vertalingen voor *hulpvrager* en *hulpverlener*. Als de Iraanse anderstalige die woorden voor het eerst hoort – en die kans is groot – dan creëert dat een gelijkaardig effect als wanneer een willekeurige Nederlandstalige luisteraar met die woorden kennismaat.

Tot slot vind je hier een paar voorbeelden van ‘nieuwe’ gespecialiseerde terminologie van enkele werkvelden:

Onderwijs: zorgcoördinator, brugfiguur, snuffelstage, ...

Inburgering: inburgering, onthaalbureau, inburgeraar, nieuwkomer, oudkomer, inburgeringstraject, trajectbegeleider, aanmeldingsplicht, inburgeringsplicht, cursus maatschappelijke oriëntatie, ...

Asiel en Opvang: schijnhuwelijk, vervolgoptvang, subsidiaire bescherming, centrumarts, leeftijdswijfel, NBMV (niet-begeleide minderjarige vreemdeling), AMA (alleenstaande minderjarige asielzoeker), NBBM (niet-begeleide buitenlandse minderjarige), ...

OCMW: budgetbeheer, budgetmeter, schuldbemiddeling, leefloon, leefgeld, sociale woning, mantelzorg, kangoeroewonen, ...

CAW: partnergeweld, nachtopvang, vluchthuis, crisisopvang, eerstelijnszorg, hangjongere, naastbestaande, ...

Bijzondere jeugdzorg: begeleid zelfstandig wonen, samenwonen, samenhuizen (co-housing), anti-kraak, ...

Deontologie: Conflictbeheersing en rolbepaling

Luc Vande Walle

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte

Layout: Robin De Grootte

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Inleiding

De doelstelling van de basisopleiding sociaal tolken is om de kwaliteit van het **geleverde product, de tolkprestatie, te verzekeren.**

In de definitie van 'sociaal tolken en vertalen' wordt aangegeven dat dit tolken en vertalen inhoudt dat het

- plaatsvindt in een sociale context
- mondelinge en schriftelijke boodschappen wil overbrengen
- van brontaal naar doeltaal
- op volledige en getrouwe wijze.

Het is duidelijk dat deze doelstellingen zowel technische als deontologische aspecten omvatten.

In dit hoofdstuk 'Rolbepaling en conflicthantering' stellen we ons op het standpunt van de tolk of vertaler en we vragen ons af welke vragen er aan hem/haar in de praktijk gesteld worden.

Juist omdat dit tolken in een sociale context plaatsvindt en omdat de praktijk van het sociaal tolken in België nog relatief nieuw is, betekent dat onvermijdelijk dat er in de concrete praktijk van de tolksituatie onduidelijkheden opduiken in de vraagstelling aan de tolk. De grenzen van de opdracht zijn niet altijd mooi afgebakend of men heeft verwachtingen naar de tolk toe, die onmogelijk kunnen worden ingelost (of die helemaal niet wenselijk zijn).

Wat moet een tolk in concreto dan doen als hij met een onduidelijke opdracht wordt geconfronteerd?

Het zou al te gemakkelijk zijn om er ons vanaf te maken met enkel naar een technisch antwoord te verwijzen: hij moet de boodschap op volledige en getrouwe wijze van brontaal naar doeltaal omzetten. Punt.

Helaas kennen we vanuit de praktijk heel veel voorbeelden van tolken die in de problemen kwamen omdat ze een louter technische opstelling aannamen.

Een deontologisch antwoord is een goede aanvulling en houdt op zich een bescherming in voor de tolk zelf als hij met onduidelijkheid wordt geconfronteerd of met vragen vanuit de opdrachtgever die niet in overeenstemming zijn met de rol en positie van tolken.

Maar opnieuw: helaas kennen we vanuit de praktijk heel veel voorbeelden van tolken die in de problemen kwamen door het feit dat opdrachtgever en/of cliënt zodanig aan hun mouw bleven trekken dat ze de deontologische grenzen soms ver overschreden en daardoor in conflicten kwamen: met zichzelf, met de opdrachtgever en/of met de cliënt.

Daarover willen we het in dit hoofdstuk hebben: wat doen we als tolk als we het gevoel hebben dat we tussen hamer en aambeeld geklemd zitten, tussen een louter technische opstelling en een overschrijden van deontologische grenzen. Hoe herkennen we psychologische problemen die zich kunnen voordoen bij onszelf? Hoe gaan we om met conflicten die het resultaat kunnen zijn van een onduidelijke rol of positie van de tolk?

Voor alle duidelijkheid: we baseren ons in de tekst op voorbeelden uit de praktijk, verzameld door tolken en interculturele bemiddelaars gedurende de laatste 15 jaar. We gaan uit wat er zich allemaal in de realiteit van het tolken kan voordoen en gieten dit in een kunstmatig schema van 5 posities met de bijhorende rol, waarbij we telkens een aantal vragen de revue laten passeren.

Laat het duidelijk zijn dat enkel de eerste en de tweede positie deontologisch aanvaardbaar zijn.

In de realiteit komen echter alle 5 de posities en rollen voor en het is net de bedoeling van dit onderdeel van de opleiding om snel te herkennen wanneer men in een 'niet wenselijke rol' is terechtgekomen en er snel uit te kunnen stappen naar een 'wel gewenste en deontologisch aanvaardbare' rol en positie.

Het is ook geenszins de bedoeling toekomstige tolken en vertalers schrik aan te jagen: het is lang niet zeker dat iedereen met deze problematiek te maken zal krijgen, maar ...het kan ons overkomen en dan geldt dat...

“ een gewaarschuwd man er twee waard is”

en zoals iemand van de vrouwelijke tolken in een vormingssessie aanvulde

“ en een gewaarschuwde vrouw, die telt dubbel ”

Enkele inleidende begrippen.

In deze tekst bekijken we wat er gebeurt als een tolk niet tijdig onderkent dat hij geconfronteerd wordt met een onduidelijke opdracht of met onrealistische en/of onwenselijke verwachtingen t.a.v. de tolkopdracht. Het niet onderkennen van dit fenomeen brengt de tolk in moeilijkheden:

- ofwel ontstaat een conflict met de opdrachtgever (vb het OCMW, de rechtbank, de politie, de directeur van een school,...) of met de cliënt/hulpvrager (vb de steuntrekker van het OCMW, de kandidaat-vluchteling, de ouders van het allochtone kind,...),
- ofwel krijgt de tolk zelf psychologische problemen, gewetensproblemen, loyauteitsproblemen tussen de eigen allochtone gemeenschap waar hij deel van uitmaakt en de vertegenwoordigers van de Belgische overheid bv.

We gebruiken bij de bespreking van deze beide soorten problemen volgende achtergrondinformatie:

- De definities uit de gedragspsychologie voor wat psychologische problemen betreft,
- Het communicatieschema van het systeemdenken (Watzlawick) wat conflicten en misverstanden qua communicatie aangaat.

Een beetje achtergrondinformatie hierover op de volgende bladzijden.

Psychologische problemen

We baseren ons hierbij op de definities in de gedragspsychologie, die uitgaat van een soort gelaagdheid van het menselijk functioneren.

De eerste laag zou dan ons **ERFELIJK MATERIAAL** zijn, **ONZE GENEN**.

Via onze genen erven we dit materiaal en geven het aan de volgende generatie door. Het bevat, naast allerlei instincten om te overleven, ook het vermogen om angst, woede, plezier, liefde, verdriet, vreugde, ... te voelen (de basisgevoelens).

Het bevat een aantal mentale programmeringen zoals de behoefte om een band te zoeken met anderen (de mens is een groepsdier), het vermogen om te spelen, te spreken, zich te oefenen, de omgeving te observeren, uit deze observaties te leren en er met anderen te willen over spreken.

Dit erfelijk materiaal bepaalt ook 'ons plafond': als we bv. de capaciteit, het talent geërfd hebben om heel hard te kunnen lopen, dan ligt het plafond voor de eigenschap 'hard lopen' heel hoog: potentieel is deze persoon misschien een kandidaat om het wereldrecord 100 m te verbeteren. Maar of die persoon dat ook effectief zal doen, hangt af van wat die met dat talent doet: als hij nooit oefent, dan lukt het niet. Omgekeerd: iemand met veel beperktere capaciteiten om hard te kunnen lopen, zal met veel oefenen wellicht wel een 'goeie loper' zijn, maar nooit een wereldrecordloper.

Deze erfelijke kenmerken zijn universeel, maar **HOE** we ermee omspringen is meteen al cultureel bepaald, vanaf de eerste ogenblikken waarop we ter wereld komen.

Een tweede laag, onmiddellijk afgeleid van ons erfelijk materiaal is ons **TEMPERAMENT**.

Eenvoudig gezegd is het de manier waarop we (reeds vanaf de eerste uren als baby) reageren op prikkels die van buitenaf komen:

Snel of Traag Oppervlakkig of Intens

Er zijn dus 4 combinatiemogelijkheden:

- Snel en oppervlakkig (zo iemand noemen we soms 'impulsief')
- Snel en diepgaand en intens (levensgenieter of iemand die snel kan analyseren wat er gaande is)
- Traag en oppervlakkig (een trage, een slome, een olifantenhuid)
- Traag en diepgaand (een perfectionist, maar ook soms een twijfelaar)

Dit temperament zal ons heel ons leven beïnvloeden.

We hebben dan ook aparte namen voor deze combinaties naargelang ze zichtbaar worden bij mensen in verschillende situaties. Enkele voorbeelden (er zijn vele andere benamingen):

Dit temperament verandert niet drastisch, maar wel leren we in de loop van ons leven hoe we er kunnen mee omgaan: niet alle uitingen van ons temperament worden om 't even waar op dezelfde manier geaccepteerd: leren hoe we ons temperament en onze emoties mogen uiten, is in elke etnische groep verschillend.

Bv.: sommige culturen stimuleren om 'emoties', 'het temperament' zeer heftig en met veel gebaren te tonen, terwijl andere etnische groepen juist leren om ze te 'temperen'.

Uiteindelijk zal ons temperament (en de basisemoties uitendel is daar een toepassing van) zichtbaar worden in de volgende laag: **GEDRAG**.

We komen in ons leven in heel veel verschillende situaties terecht waarin we ons telkens anders gedragen, maar op de lange duur ontstaan toch gedragingen die we meer gebruiken dan andere.

Bovendien worden we ook gedrag aangeleerd natuurlijk, door onze ouders, door de school, in onze eigen omgeving. Zo ontstaan gewoontes.

De volgende laag, ons **KARAKTER**, is strikt genomen niets anders dan onze eigen, opgebouwde, aangeleerde, vastgeroeste gewoontes. Een stuk van die gewoontes is gelijk met de leden van onze groep, een aantal andere "karaktereigenschappen" behoren tot onze eigen individuele ontwikkeling.

De laatste laag wordt in de gedragspsychologie omschreven als **ONZE PERSOONLIJKHEID**.

Men bedoelt hiermee: alle persoonlijke ideeën, opvattingen, gevoelens, houdingen, ideologische denkbeelden, verwachtingen, waarden en normen enz. die mensen kunnen hebben.

Onze persoonlijkheid wordt beïnvloed door wat we meemaken in ons leven, onze ervaringen, maar natuurlijk ook door de opvattingen van anderen rondom ons, door onze opvoeding, door ons geloof, onze levensbeschouwing, door de media, door...

Bovendien zorgt de persoonlijkheid van elk individu voor haar of zijn persoonlijke programmering, beïnvloed door zijn persoonlijke geschiedenis, maar de ruimte die het individu hiervoor krijgt, is opnieuw heel sterk cultureel bepaald.

Sommige culturen stimuleren individualisme, het hebben van persoonlijke meningen bv., anderen geven het individu veel minder ruimte, daar is de groepsbeleving veel belangrijker.

Als 'cultuur' een mentale programmering is, dan is 'over cultuur praten' evengoed een cultureel bepaalde constructie, een manier van kijken naar onszelf en naar anderen, naar de context waarin we leven, ... en deze manier van kijken en ordenen hebben we binnen onze eigen cultuur(groep) aangeleerd.

Zo'n cultureel bepaalde kijk maakt het dus wel moeilijk om uitspraken te doen over 'cultuur' en over die van anderen. Nog moeilijker wordt het om andere cultuuruitingen te beoordelen: dit doen we sowieso vanuit ons eigen beoordelingssysteem.

Wanneer we in deze tekst verwijzen naar psychologische conflicten en/of psychologische moeilijkheden, zullen die zich situeren op het niveau van emoties, gedrag, karakter (gewoontes), persoonlijkheid (houdingen, waarden, normen,...) en de cultureel (verschillende) invulling van deze begrippen.

Communicatieproblemen

Het basisschema voor communicatie is heel bekend:



In de schema's die we gebruiken zullen we de opdrachtgever van de tolkopdracht altijd in de 'zender'-positie zetten en de cliënt, de hulpvrager in de 'ontvanger'-positie (om het een beetje gelijkvormig en simpel te houden). Uiteraard wisselen deze posities in een reële conversatie voortdurend van plaats.

De zender zal zijn boodschap op een bepaalde manier brengen (in een bepaalde taal, met een eigen woordenschat, met eigen betekenisverlening,...)

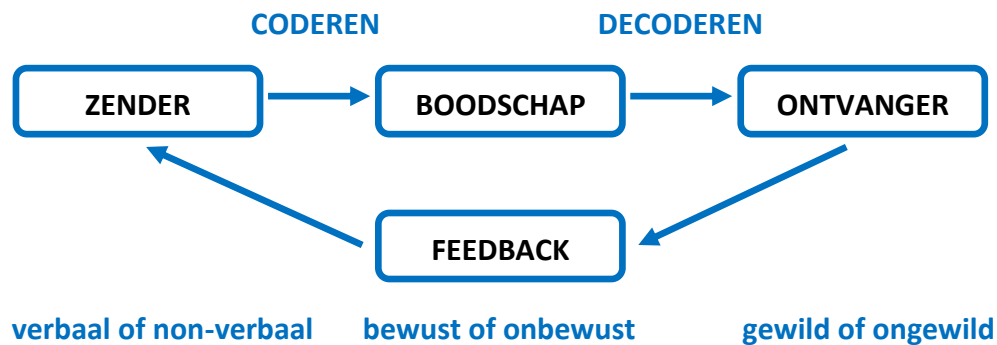
Dit noemen we 'codering'. De ontvanger van de boodschap zal die code moeten ontcijferen, decoderen.

Volgens het systeemdenken geeft de ontvanger daarbij altijd een reactie terug.

Men noemt dit 'terugkoppeling' of 'feedback'.

Deze feedback kan gewild zijn door de ontvanger (ik antwoord graag op uw vraag bv.) of ongewild (ik wil liever niet op uw vraag ingaan, maar aan mijn houding merk je mijn ongenoegen, ook al wilde ik dat niet tonen). We tonen de terugkoppeling van informatie op een bewuste manier, maar soms ook onbewust.

We gebruiken woorden (verbaal) of gebaren, gezichtsuitdrukkingen, lichaamshoudingen,... (non-verbaal)



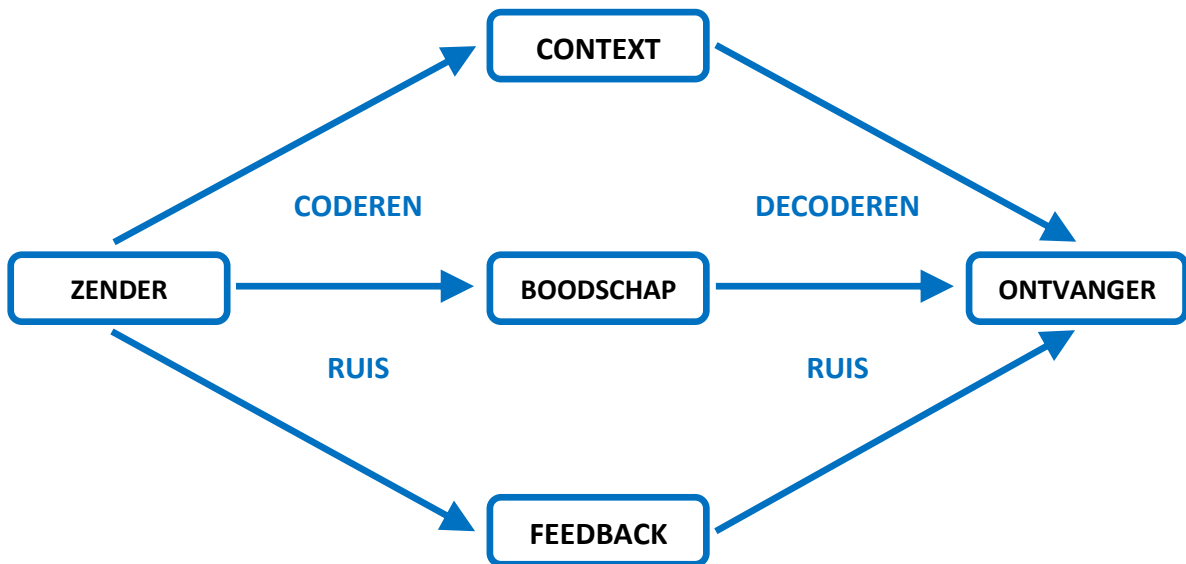
Door het feit dat we coderen en decoderen, gewild of ongewild informatie doorgeven, kunnen er misverstanden ontstaan. Ook verbaal of qua woordenschat geven we misschien niet dezelfde betekenis aan de boodschap: in de communicatiewetenschap spreekt men over dit soort misverstanden van 'ruis' (en net zoals bij de radio hoor je dan de boodschap niet goed als er ruis op zit).

Omdat een communicatie nooit in het luchtledige verloopt, speelt ook de context, de omgeving, het kader waarin de communicatie plaatsvindt, een grote rol. Een gesprek onder 4 ogen is niet hetzelfde als in groep over hetzelfde thema spreken. Een gesprek met een vriend is anders dan met je baas. Eenzelfde gedrag in je eigen etnische groep of in een groep die je niet zo goed kent, kan helemaal anders geïnterpreteerd worden.

En als je bepaalde elementen uit de context niet kent, kan het zelfs gênant worden.

Een chef van een bedrijf nodigde eens zijn kaderpersoneel uit bij hem thuis. De nieuwe Japanse medewerker, gebriefd door zijn collega's, bracht bloemen mee voor de vrouw van de baas.

Het waren echter chrysanten en dat viel niet in goeie aarde!



Boodschappen worden gebracht in een taal, met een bepaalde woordenschat en grammatica.

Er kunnen dus zeker taalproblemen opduiken.

Boodschappen kunnen verschillende zaken bevatten:

- informatie- een emotie
- een vraag tot dialoog
- een aftasten van de relatie
- een wilsuiting, wens of bevel
- een element van iemands identiteit
- een uitspraak over waarden en normen
- een eigen opvatting
- een uiting van cultuur...

...het "WAT", de INHOUD

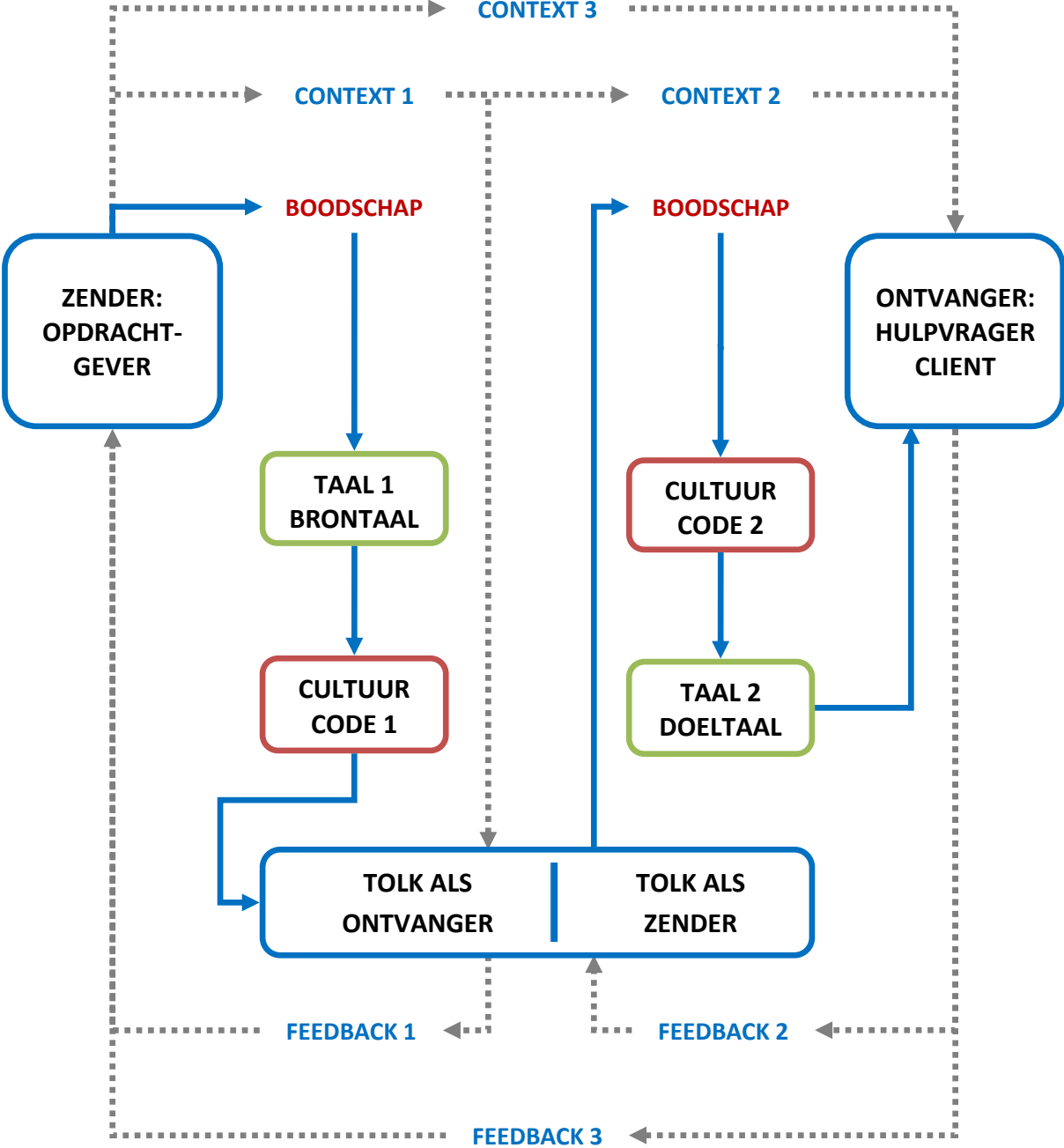
De boodschap wordt in een bepaalde vorm gegoten (en ook die is cultureel verschillend) en we krijgen dus onvermijdelijk terugkoppeling, feedback, d.w.z. bijkomende informatie door de toon waarop iets wordt uitgesproken, de stemmelodie, het volume, de interpuncties, de pauzes, het gebruik van stiltes, de bijhorende gebaren, de mimiek, de hele lichaamshouding...

...het "HOE" van de communicatie

Daarnaast zullen we zeker rekening moeten houden met:

...DE CONTEXT, HET KADER waarbinnen de communicatie zich afspeelt.

Wanneer we kijken naar een context waarin sociaal tolken terechtkomen, dan wordt dat al een behoorlijk complexe puzzel (met kans op enkele misverstanden natuurlijk.)



Vijf verschillende rollen

Een opdrachtgever (een OCMW, de politie, de rechtbank, een dokter, een psycholoog, een schooldirectrice,...) vraagt hulp aan de tolkdienst om bij te springen in een gesprek met een cliënt, een hulpvrager, een asielzoeker, een allochtoon ouderpaar,...

Naargelang de omschrijving van de opdracht komt de tolk in een andere positie, in een andere rol terecht. Soms is die rol heel duidelijk en omschreven, soms helemaal niet. We zullen als tolk dus onze rol 'moeten bepalen', willen we conflicten vermijden.

Hieronder beschrijven we 5 mogelijke rollen waar tolken gewild of ongewild kunnen in terechtkomen:

Technisch tolken

Dit is uiteraard de rol die heel dikwijls van een vertaler/tolk verwacht wordt:

De opdrachtgever wil een boodschap mondeling of schriftelijk overbrengen, kent de taal van de andere niet (voldoende) en schakelt een tolk in om zijn woorden om te zetten in de taal van de ontvanger, de cliënt.

Het belangrijkste doel van deze opdracht en de verwachting van de opdrachtgever is dat er op een juiste en volledige manier **INFORMATIE** aan de 'ontvanger' wordt meegedeeld of opgevraagd.

De vertaler/tolk is een noodzakelijk hulpmiddel, bijna een instrument omdat de opdrachtgever de taal niet kent van degene aan wie hij de boodschap wil overbrengen of opvragen. Van de tolk wordt verwacht dat hij zo correct mogelijk vertaalt, zonder dat zijn eigen opvattingen en gevoelens getoond worden.

De problemen die kunnen opduiken zijn vooral technische problemen (vandaar de titel: technisch tolken) en worden in de opleiding uitvoerig behandeld.

Woordenkeuze:

- eigen woordenschat als tolk is beperkt,
- ik kan sommige woorden niet vinden,
- gebruik ik wel de juiste terminologie,
- ken ik het vakjargon,
- er is geen equivalent van dit woord in de doeltaal, ik moet daar iets op vinden, ik moet omschrijvingen gebruiken om één woord te vertalen ...
- ik moet rekening houden met een andere grammatica, syntaxis, zinsbouw,...
- ik zit als tolk in de problemen als 'de bron', de spreker, de opdrachtgever onduidelijk spreekt of een woordenschat/codering hanteert die verward is, onsamenhangend,....

Het kan zijn dat ik bepaalde woorden niet begrijp, of met vragen geconfronteerd wordt als: Is dit de Juiste betekenis? Is mijn Interpretatie correct?

Psychologisch kan het lastig zijn omdat men gespannen en nerveus is, maar vooral om gevoelens uit te schakelen (we zijn geen robots), bij sommigen geeft dit concentratieproblemen of ze voelen zich leeg nadien.

Deze rolinvulling is **DEONTOLOGISCH AANVAARDBAAR**.

Communicatief tolken (betekenistolken)

De opdrachtgever wil **communicatie tot stand brengen** met de ontvanger.

Het gaat om meer dan alleen maar informatie-uitwisseling: de spreker wil dat de boodschap duidelijk wordt op de manier zoals hij dat wil, de opdrachtgever wil een **dialog** tot stand brengen of wil weten hoe hij bepaalde informatie moet interpreteren, welke betekenis de ontvanger eraan geeft (of zou moeten aan geven).

De taak van de tolk gaat verder dan enkel woorden omzetten in de andere taal, de opdrachtgever verwacht dat er communicatie tot stand komt, m.a.w. alle aspecten van de communicatie zullen hier een rol spelen: het verbale, het non-verbale en de context. De opdrachtgever wil niet alleen dat de inhoud van de boodschap (het 'WAT') goed overkomt, maar dat ook het 'HOE' mee wordt gebracht. Hij verwacht dat de tolk bijna een soort verlengstuk is van zichzelf, dat de sfeer van de boodschap ook duidelijk meegegeven wordt.

Dit is een echte evenwichtsoefening voor de tolk:

Naast de technische moeilijkheden moet de tolk de boodschap, de sfeer, de context goed weergeven zonder 'in de plaats van de spreker de show te stelen', zonder de taak en de rol van de opdrachtgever over te nemen.

Er zullen zeker aanpassingen naar een cultuurcodering mogelijk zijn (niet een al te letterlijke vertaling, maar meer proberen de juiste bedoeling weer te geven, een interpretatie aangeven, een culturele duiding, vandaar soms de naam 'betekenistolken'), maar we begeven ons op glad ijs: hoe meer we proberen 'de sfeer, de cultuur, de context' te laten meespelen, hoe groter de kans op interpretatiefouten. Het kan best zijn dat de opdrachtgever bedoelingen heeft die als lastig overkomen bij de ontvanger in wiens cultuur zo'n vraag niet gepast is of moeilijk ligt, maar de betekenis verduidelijken van een boodschap wil nog niet zeggen: de boodschap zo veranderen dat ze helemaal verandert. We kunnen natuurlijk wel duidelijk maken waar er problemen zijn.

Soms wordt een soort 'time out' gebruikt: de tolk geeft te kennen dat de vertaling moeilijk is omwille van andere redenen dan louter grammaticale of woordkeuze problemen. Zo'n procedure moet dan wel op voorhand zijn afgesproken en moet schaars toegepast worden.

Er zal dus best goed afgesproken worden wat de precieze verwachting van de opdrachtgever is. Een goede voorbereiding, goede info over de opdracht zijn geen luxe.

Tijdens het tolken is een neutrale houding belangrijk, maar deze rolinvulling is minder robotachtig dan de eerste positie.

De opdracht is **DEONTOLOGISCH AANVAARDBAAR**, maar we moeten goed onze grenzen bewaken. Juist omdat sociaal tolken eigenlijk nog in de kinderschoenen staat, durven opdrachtgevers wel eens te hoge of onduidelijke verwachtingen hebben. Ze verwachten van de tolk (zeker van allochtone tolken) dat zij de volledige cultuurachtergrond van de hulpvrager zullen uitleggen, wat niet de taak is van de tolk.

Ook kan het dat de hulpvrager, de cliënt van de tolk verwacht dat die aan de opdrachtgever eens en voor altijd zal duidelijk maken hoe "onze cultuur" ineens steekt ("want wij zijn toch van dezelfde gemeenschap, dus gij verstaat mij, gij zult dat wel eens uitleggen"...))

Opnieuw gaan we dan ons boekje te buiten als tolk.

Als we dus niet goed opletten, zitten we zonder het goed te beseffen in een vraag om intercultureel te bemiddelen.

Intercultureel bemiddelen

Letterlijk betekent 'be- middel- en': Vanuit een midden-positie tussen 2 partijen een middel zijn om communicatie te herstellen.

In tegenstelling tot positie 1 en 2 is er hier duidelijk sprake van 2 partijen, met eigen standpunten en belangen en aan de bemiddelaar(ster) wordt gevraagd om de **obstakels voor communicatie uit de weg ruimen**.

Een bemiddelaar mag geen partij kiezen, maar moet de obstakels die de communicatie in de weg staan 'boven tafel krijgen', zodat de 2 partijen zelf tot een oplossing kunnen komen.

Er kunnen psychologische obstakels zijn of culturele.

Het kan bv. gaan om een bemiddeling in een echtscheiding, een discussie tussen burens over een gemeenschappelijke weg, enz.

Wanneer de obstakels van culturele aard zijn, omdat de cultuurachtergrond van de ene partij niet dezelfde is als die van de andere partij en daardoor de communicatie belemmerd wordt, schakelt men interculturele bemiddelaars in. Zij moeten proberen te verduidelijken waar de communicatie fout loopt en hoe men tussen de 2 culturen bruggen kan slaan.

Een goede bemiddelaar zal neutraal blijven, zelf geen standpunt innemen (of men verliest de gunstige middenpositie), maar zal, wegens zijn kennis van beide culturen natuurlijk net die brugfunctie kunnen opnemen.

De bedoeling moet zijn om de obstakels duidelijk te krijgen, de verwachtingen van beide kanten te expliciteren en de emoties van beide partijen op een aanvaardbaar niveau te houden.

De oplossing moet echter van beide partijen samen komen, de bemiddelaar is niet verantwoordelijk voor welke oplossing er uit de bus komt (of niet komt.)

Dit is geen taak voor een tolk, het is **DEONTOLOGISCH NIET AANVAARDBAAR**.

Maar we zijn natuurlijk maar mensen. Zeker als je van dezelfde (allochtone) gemeenschap bent, durft men al eens aan je mouw trekken om te bemiddelen, "want jij kent die cultuur natuurlijk goed". Ook niet-allochtone tolken of mensen uit 'een aanverwante gemeenschap of wie naar het land van de hulpvrager op reis is geweest' kan hier gewild of ongewild mee te maken krijgen.

Het is verleidelijk en je kan in drijfzand terechtkomen: zo snel mogelijk afspraken maken om terug naar positie (1) of (2) te komen is de boodschap.

Er zijn aparte opleidingen voor interculturele bemiddelaars en dat is maar goed ook: bemiddelen is echt een vak apart.

Het is misschien deontologisch niet aanvaardbaar (en in dit geval is de deontologie echt wel een bescherming voor de sociale tolk), maar het is natuurlijk heel menselijk. In die mate dat tolken al eens tussen 2 vuren in komen te staan en dan zelfs verder gaan dan bemiddelen: ze willen **helpen!**

Helpen

Stel je de volgende situatie voor: je bent getuige van een ongeluk en iemand ligt op straat te bloeden. In heel veel gevallen zullen mensen spontaan hulp willen bieden. Het is heel menselijk en een nobel doel. Maar wat als die persoon heel speciale hulp nodig heeft? Wat als we door het lichaam op een verkeerde manier te manipuleren, eigenlijk meer kwaad doen dan goed?

Zouden we niet beter snel de ambulance bellen en de hulp aan specialisten overlaten?

Wanneer het gaat om psychologische problemen of vragen die bv. asielzoekers hebben als ze met politie te maken krijgen of wanneer de dokter op een in onze ogen totaal verkeerde manier bezig is met een vluchteling, een allochtoon, iemand wiens cultuur wij maar al te goed kennen, hebben we vaak eenzelfde reactie als wanneer we iemand op straat zien liggen na een ongeluk: we willen helpen.

We herkennen misschien zelfs de problemen en de vragen die we zelf hebben gehad, toen wij in België aankwamen (of voor anderen: wat wij als ervaring in het buitenland hebben meegemaakt).

Hoewel het heel menselijk is zich in te leven in iemands problemen is dit is specialistenwerk, **blijf eraf!**

Dit is geen taak voor een tolk, het is **DEONTOLOGISCH NIET AANVAARDBAAR**

PROFESSIONEEL HELPEN IS:

Via geëigende kennis en technieken professioneel een BIJDRAGE TOT EEN OPLOSSING leveren. Het is expertenwerk.

Het vraagt inleving, empathie, geëigende kennis en professionele vaardigheden, zeker wanneer het gaat om psychologische vragen, gezondheidskwesaties, administratieve of juridische problemen.

Juist omdat er inleving, empathie bij te pas komt: lijkt de situatie zo herkenbaar. We herkennen bij de hulpvrager elementen uit onze eigen ervaringen, we hebben dezelfde referentiepunten, dezelfde cultuurachtergrond...

Dat maakt dat we willen helpen, we kiezen dan gewild of ongewild partij of we treden zelfs in de plaats van de expert (die het in onze ogen fout aanpakt).

In de realiteit zien we tolken die partij kiezen voor de opdrachtgever (de dokter bv. die toch niet alles kan weten en die probeert aan die allochtone mevrouw duidelijk te maken dat ze haar dieet moet volgen) of voor de hulpvrager (de vluchteling die te maken krijgt met een racistische agent.)

We beheersen niet altijd onze gevoelens, we denken goed te doen, maar: de geholpene is niet altijd dankbaar.

De professioneel moet zijn job kennen en heeft de verantwoordelijkheid om voor het probleem van de cliënt, de hulpvrager een oplossing te vinden.

Helaas is dat niet altijd het geval: er komt geen goeie oplossing (of maar een halve oplossing), maar dat is – hoe hard het ook klinkt – niet de verantwoordelijkheid van de tolk op dat op te lossen.

Helpen is partij kiezen en dan verlies je als tolk volledig je geloofwaardigheid.

Actie voeren

Juist omwille van de empathie, zoals beschreven in punt 3.4, zijn er tolken die “iets willen doen” aan die onprofessionele of onbekwame houdingen van sommige beroepskrachten (als ze partij kiezen voor de hulpvrager).

Of als ze partij kiezen voor de opdrachtgever: ze willen iets doen “aan die profiteurs die hier ten onrechte asiel komen vragen in België en die de sfeer verzieken voor alle anderen”.

Eigenlijk zijn de rollen 3.4 en 3.5 nogal gelijkaardig, er is alleen een graadsverschil. In 3.4 wil men tussenkomen ten voordele van individuen (de vluchteling of de politieagent), in 3.5 mikt men op een individu-overstijgend niveau: een bepaalde beroepsgroep, of een beleidsniveau, een hele maatschappij.

Men wil:

- OPKOMEN TEGEN ONRECHT
- OPKOMEN VOOR BELANGRIJKE WAARDEN

We willen VERANDERING.

Aangegrepen door een gevoel van onrecht, aangetrokken door belangrijke, fundamentele waarden, willen we in actie komen, we willen het systeem veranderen.

Dit vraagt engagement.

Iedereen moet de keuze maken of hij dat wil, maar dan als burger, niet in mijn rol als tolk.

Als we engagement opnemen is dat een vrijwillige keuze, we kunnen niemand hierin dwingen. Een systeem verander je via politiek, via beleidsbeïnvloeding, via de media, lobbywerk, via groepen en organisaties kunnen we overgaan tot actievoeren.

Willen we een heel systeem veranderen, dan zijn daar procedures en procedurewijzigingen voor nodig: veranderingen gaan langzaam, soms zijn er generaties nodig.

Je kan wel via een organisatie onrecht signaleren, maar nooit tijdens het tolken zelf.

Actievoeren tijdens het tolken is **DEONTOLOGISCH NIET AANVAARDBAAR.**

Deontologie: Theorie en praktijk

Lieve De Corte
Raïssa De Keyzer
Greet Vanhassel

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte
Layout: Robin De Grootte
juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Lieve De Corte is conferentietolk en sociaal tolk Russisch en Engels. Naast haar tolkstudies in België, studeerde ze ook aan de Universiteit van Cambridge en de Universiteit van St. Petersburg. Ze heeft een ruime ervaring als tolk (tolken en vertalen voor een brede groep van bedrijven en organisaties zoals Sidmar, SGS, Sigma, de VRT, de Belgische regering, het Tacis-programma van de Europese Unie, OCMW, ziekenhuizen... en het begeleiden van Russische delegaties, tolk Russisch-Engels voor de Gatwick Immigration Services, docent Nederlands bij de VDAB) en als lesgever Nederlands, Engels en Russisch. Daarnaast heeft ze een tijdlang de selectie en opleiding van sociaal tolken bij Ba-bel, de Vlaamse Tolktelefoon verzorgd.

Greet Vanhassel is licentiaat vertaler en tolk en werkte deeltijds als werkleider Russisch bij Artesis. Ze doceerde er Russische grammatica, technische en wetenschappelijke vertaling, simultaan en consecutief tolken en was verantwoordelijk voor internationalisering binnen de vakgroep Russisch. Ze was betrokken bij de organisatie van de oud-studentenwerking en talrijke colloquia en culturele manifestaties, o.m. rond Sergey Eisenstein en Alexander Poesjkin. Daarnaast doceerde ze intensieve cursussen Russisch aan zakenlui en is ze freelance tolk Russisch (begeleiding delegaties, technische en handelsbesprekingen, wetenschappelijke symposia e.d. voor verschillende opdrachtgevers: Stad en Provincie Antwerpen, Nautische Commissie van de Kamer van Koophandel, VRT, Sidmar, Agfa-Gevaert, Janssen Pharmaceutica, Distrigas, de Singel, verscheidene tolkenbureaus,...).

Ze is gids-tolk in de voormalige USSR (Rusland, de Kaukasus en Transkaukasië, Centraal Azië, Verre Oosten) en organiseert culturele reizen naar Georgië.

Op het vlak van sociaal tolken en vertalen is Greet Vanhassel zowel nationaal als internationaal actief. Ze was betrokken bij een - door de Vlaamse Gemeenschap gefinancierd - samenwerkingsprogramma tussen HIVT, Katholieke Vlaamse Hogeschool en de Universiteit van de Oranje Vrijstaat (Bloemfontein, Zuid-Afrika) voor het opstarten van een opleiding voor vertalers en tolken in Zuid-Afrika. Ze nam deel aan zendingen als deskundige (curriculum en opleiding) naar Bloemfontein en Kaapstad. In Vlaanderen heeft Greet Vanhassel mee aan de wieg gestaan van de opleidingen voor sociaal tolken. Ze was HIVT-coördinator voor de basisopleiding sociaal tolken en trad ook op als docent in de basisopleiding.

DEONTOLOGIE: THEORIE

Wat is deontologie?

In elk beroep of functie heb je bepaalde kennis en vaardigheden nodig. Een leraar Engels bij voorbeeld, moet ten eerste natuurlijk goed Engels kennen, maar hij moet die kennis ook nog goed over kunnen dragen op zijn leerlingen. Zowel een dokter als een loodgieter moeten hun vak kennen, zodat zij de juiste oplossing kunnen kiezen voor de problemen waar zij elke dag mee te maken krijgen.

Maar met vakkennis en vaardigheden is de kous nog niet af. Elk beroep, elke functie heeft bepaalde spelregels. Zo mag onze leraar Engels zijn leerlingen geen fles whisky vragen voor een voldoende op het examen, of tijdens de lessen kwaad spreken over collega's die hij niet mag. De dokter mag niet in zijn zwemclub gaan vertellen dat meneer N. zijn patiënt is en platvoeten en eksterogen heeft, en onze loodgieter mag de gasleiding van de familie Z. niet aansluiten op de gasmeter van de burens.

Deze regels wortelen heel vaak in gevoelens van respect en gelijke behandeling van de medemens. Ze zijn onmisbaar om professioneel te werken, ze vormen de plichtenleer voor een bepaald beroep. Het zijn deontologische regels.

Tolken hebben ook hun deontologie of plichtenleer: een aantal regels, die hen helpen professioneel te werken. Tolkendiensten en -bureaus over heel de wereld – en dus ook in Vlaanderen – vragen hun tolken een deontologische code te ondertekenen. Zo'n code is een set van regels, opgesteld om de tolk zelf én zijn gesprekspartners te beschermen tegen willekeur, om het leven als tolk makkelijker te maken.

Maar het gaat nog verder: tolken moeten elkaar steunen en de standaard van het beroep hoog houden.

Er wordt veel gesproken over verschillen en overeenkomsten tussen conferentietolken en sociale tolken. In wezen doen ze hetzelfde (nl. de communicatie mogelijk maken tussen mensen die elkaars taal niet kennen), maar er zijn een aantal markante verschillen:

Conferentietolk	Sociaal tolk
gebruikt meestal courante talen	gebruikt meestal niet-courante talen waarbij regionale variaties, dialecten een grote rol spelen
werkt meestal simultaan/gelijktijdig	werkt meestal consecutief/opeenvolgend (hoewel hij soms ook fluistertolkt)
werkt in ploegen (teams) van 2 of 3 tolken	werkt alleen
werkt meestal met partijen van gelijk niveau	vaak grote sociale afstand tussen partijen
het doel is anoniemer (iets kopen of verkopen, internationale verdragen afsluiten, wetenschappelijke informatie uitwisselen...)	de inhoud van het gesprek heeft rechtstreeks betrekking op de situatie van de cliënt; de inhoud is dus persoonlijker en kan zeer emotioneel zijn
zit meestal in een cabine, ver van de gebruiker, op een veilige afstand	heeft direct contact met de gesprekspartners, zit er vlak bij dus heeft een andere vorm van stress
materieel in orde, statuut – men kan ervan leven, dus opleiding volgen is goede investering, er zijn beroepsverenigingen	sector kampt met materiële problemen, slecht statuut, organisatie beroep en opleiding nog in beginfase

De deontologische code

In grote lijnen bevat elke deontologische code voor tolken de volgende punten:

- de tolk aanvaardt enkel opdrachten waarvoor hij bekwaam is;
- hij vervult enkel de taak van tolk, dat wil zeggen, hij zet gesproken boodschappen om van taal A naar taal B, getrouw, volledig, en zonder toevoegingen of weglatingen;
- hij is onpartijdig en geeft nooit zijn persoonlijke mening;
- hij is verplicht tot strikte geheimhouding;
- hij gebruikt vertrouwelijke informatie die hij verworven heeft tijdens het uitoefenen van zijn beroep niet om er voordeel uit te halen voor zichzelf of voor derden;
- hij verleent hulp en bijstand aan collega's;
- hij aanvaardt geen opdrachten en verricht geen handelingen die het beroep kunnen schaden.

Zonet zagen we, dat in de sociale sector de inhoud van het gesprek rechtstreekse gevolgen heeft voor de situatie van de cliënt. Sociaal tolken zullen vaak werken in crisissituaties. Als tolk moeten we er absoluut voor zorgen dat we onze taak kunnen blijven vervullen en ons niet laten gaan in betrokkenheid, medeleven enz. (vergelijk met een dokter: als die in tranen uitbarst bij een slecht-nieuwsgesprek, kan hij zijn taak als dokter niet meer behoorlijk vervullen). Daarom bevatten de deontologische codes voor sociale tolken nog een aantal specifieke bepalingen, die hen moeten helpen te overleven. Op de www.sociaaltolkenenvertalen.be vind je de recentste versie van de deontologische code zoals die werd goedgekeurd door alle Vlaamse sociale tolkendiensten.

Laten we nu eens kijken, hoe we deze regels concreet toe kunnen passen in het beroep.

Deontologie in de praktijk

Het aanvaarden van een opdracht

Als je wordt gevraagd voor een opdracht, kan je die opdracht al dan niet aanvaarden. Om daarover te beslissen, heb je de volgende informatie nodig:

Ben je bevoegd om de opdracht tot een goed einde te brengen?

- Welke taal/dialect wordt gevraagd?
Niet alle Marokkanen spreken Arabisch; wie Marokkaans Arabisch kent, begrijpt daarom nog geen Egyptenaar!
- Ken je het onderwerp, het werkveld met zijn terminologie en procedure voldoende?
Zo niet, heb je voldoende tijd om je voor te bereiden?
Denk er ook aan dat sommige onderwerpen of situaties emotioneel voor jou heel belastend kunnen zijn.

Ben je vrij?

- tijd, datum
Nooit op eigen houtje achter de rug van de tolkendienst of de opdrachtgever een opdracht doorspelen aan een collega!
- Plaats
Ga na of je er geraakt: is er openbaar vervoer, een parking, is het er veilig? Laat je eventueel afhalen.

Is de neutraliteit gewaarborgd?

Vraag de naam van de cliënt; er zijn soms gevoelige plekken (nationaliteit of geslacht van de tolk b.v.) die een vertrouwensrelatie tijdens het triadegesprek belemmeren (zie ook hieronder.)

Wat zijn de werkvoorwaarden?

Informeer naar de duur van het gesprek, je vergoeding...

Noteer in ieder geval goed de naam en het telefoonnummer van je contactpersoon en het adres, waar je wordt verwacht. Indien belet, steeds verwittigen!

We weigeren dus een opdracht indien:

1. we niet vrij zijn;

2. we niet competent zijn (en geen tijd hebben om ons voor te bereiden);
3. er gevaar bestaat voor de neutraliteit.

We gaan er nu van uit dat de opdracht is aanvaard, en dat we ons goed hebben voorbereid. Voor we de eigenlijke tolkopdracht bespreken (zie deel “deontologie: toegepast”), willen we de taken van de tolk vanuit deontologisch standpunt op een rijtje zetten.

Om professioneel te kunnen werken, moeten we:

- de grenzen van het beroep kennen (een gynaecoloog trekt geen wijsheidstanden);
- onze eigen grenzen kennen (wie een grondige hekel heeft aan honden, begint liever geen hondenkapsalon.)

De grenzen van het beroep

Een tolk maakt de communicatie mogelijk tussen twee (of meer) partijen, die elkaars taal niet begrijpen. Niets meer, niets minder. Hij ondertitelt als het ware het gesprek. Hij probeert de boodschap (de inhoud en de bedoeling van de spreker) zo correct en getrouw mogelijk weer te geven in de andere taal, d.w.z. zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen. Hij geeft nooit ofte nimmer zijn eigen mening.

Een tolk is immers... een noodzakelijk kwaad, en als men je na een gesprek zegt dat het zo vlot ging, net alsof er geen tolk bij was, dan is dat een heel groot compliment. Dit doet ons ego geen deugd, maar het is de bittere waarheid!

Een tolk is geen vertaler. Het is niet verantwoord om ter plaatse schriftelijk documenten te vertalen: je kan geen termen opzoeken of iemand om raad vragen, je hebt geen overzicht over de volledige tekst.

Documenten worden op voorhand vertaald door een vertaler.

Moet de inhoud van bepaalde documenten toch tijdens de tolkopdracht aan de andere partij meegedeeld worden, dan kan de hulp- en/of dienstverlener de tekst mondeling samenvatten (het is immers aan hem om te beslissen wat belangrijk is en wat weggelaten kan worden), en de tolk zet zijn synthese om in de andere taal. Naar de cliënt toe geldt dezelfde houding: de hulp- en/of dienstverlener kan via de tolk aan de cliënt vragen wat er in de documenten staat.

Een tolk is geen cultuurexpert. Kennis van de cultuur is natuurlijk heel belangrijk, maar een tolk houdt die kennis meestal impliciet en gebruikt hem om tot een goede vertaling te komen (communicatief tolken – zie de schaal van mr. Luc Vande Walle).

Indien de tolk merkt dat er cultuurverschillen zijn die de communicatie lijken te belemmeren, kan hij de hulp- en/of dienstverlener zeggen dat hij het gevoel heeft dat het gesprek mank loopt omwille van een cultureel misverstand en de toestemming vragen aan beide partijen dit te onderzoeken.

Een voorbeeld: er bestaan soms opmerkelijke verschillen tussen de systemen die in België gangbaar zijn en die in het thuisland van de cliënt (bv. voor wat het onderwijssysteem betreft of de sociale zekerheid). Indien de hulp- en/of dienstverlener niet door heeft dat er daardoor een misverstand dreigt te ontstaan, kan de tolk hem dat melden, zodat hij de cliënt om uitleg kan vragen.

Een tolk is geen hulpverlener. De tolk tolkt en doet zelf niet aan hulpverlening, niet omdat hij als mens niet wil of kan helpen, maar omdat hij als tolk niet opgeleid is om op die manier te helpen. Dit in tegenstelling tot een interculturele bemiddelaar, die niet alleen tolkt, maar ook opgeleid is om te communiceren over culturele factoren, concrete hulp te bieden, de cliënt emotioneel te ondersteunen, te bemiddelen in conflicten en eventueel zelfs te fungeren als pleitbezorger.

De eigen grenzen van de tolk

Als tolk heb je, net als de cliënt, een bepaalde nationaliteit, en ben je de drager van een bepaalde cultuur. Je hebt een bepaalde *mentale software*³. De eigen gemeenschap heeft vaak grote verwachtingen ten aanzien van de tolk-landgenoot. Behalve vertaling, verwacht men vaak ook hulp, extra informatie, uitgesproken solidariteit. Professionele afstand is echter de enige manier om je werk naar behoren te doen en behoedt je voor overbelasting. Door overbelasting zou je misschien voortijdig de brui aan het tolken geven.

Tussen cliënt en tolk kan een gevoel van wederzijdse controle ontstaan. De cliënt voelt zich geïsoleerd door de tolk, die (eventueel) tot zijn eigen gemeenschap behoort. De tolk voelt zich op zijn beurt geïsoleerd door de cliënt, die heel vaak zijn naam en toenaam vraagt, van welke streek hij komt enz.

³ Hofstede, Geert & Gert Jan Hofstede, *Cultures and Organization. Software of the Mind*, Mc Graw-Hill 2005, ISBN 0-07-143959-5.

Tolken worden bovendien onderling vergeleken, zeker tolken die uit dezelfde regio komen, en zo worden ze, al dan niet bewust, in concurrentie met elkaar gebracht.

Indien de tolk een andere nationaliteit heeft dan de cliënt, kan dat ook tot spanning leiden. Dit heeft eventueel te maken heeft met nationale of nationalistische conflicten en/of (over-) gevoeligheden. De tolk kan door de cliënt en/of de gebruiker geassocieerd worden met een bepaalde natie, die al dan niet op gespannen voet leeft met de eigen natie, of waartegen misschien wel vooroordelen bestaan. De koppeling van taal aan natie kan een onoverbrugbaar communicatieprobleem vormen.

Behalve Bulgaar, Rus, Tsjetsjeen, Marokkaan, Chinees, Koerd, Turk, Belg enz. ben je ook man of vrouw. Cliënten kunnen voorkeuren hebben op grond van voor hen belangrijke redenen. Aanvaard hun keuze en neem dit vooral niet persoonlijk.

Je leeftijd kan eveneens een reden tot weigering vormen, zeker wanneer je jong bent.

Als jouw aanwezigheid bij een gesprek om een van bovenstaande redenen wordt geweigerd door de cliënt, dan is dat niet tegen jou persoonlijk gericht. De cliënt moet de kans krijgen zich goed te voelen, en als jouw aanwezigheid als tolk stoort, trek je je beter terug.

Anderzijds kunnen bepaalde situaties voor jou emotioneel zeer belastend zijn. Weet van jezelf wat je aankan, en leg een gesprek liever stil dan dat je onherstelbare schade oploopt - of aanricht.

Ook je uiterlijk en je gedrag spelen een rol tijdens je werk. Een verzorgd uiterlijk schept vertrouwen, doet geloven in de zorgvuldigheid en de kwaliteit van je tolkwerk en is gewoon een teken van respect voor je gesprekspartners. Ook naar je werkgever toe is dit van belang: je zal altijd gezien worden als vertegenwoordiger van de tolkdienst.

Om over na te denken:

Slechte communicatie is niet altijd uitsluitend aan een taalbarrière te wijten, of aan een vermeend cultuurverschil. Sommige cliënten willen niet begrijpen wat er gezegd wordt en antwoorden bewust naast de vragen.

Veel van de zgn. interculturele misverstanden zijn gewoon te wijten aan sociale verschillen (opleidingsniveau, financiële draagkracht e.d.), wat tot direct gevolg heeft dat met het uit de weg ruimen van de taalbarrière het eigenlijke communicatieprobleem met "de ander" nog

niet verdwenen is. Vergeet niet dat een perfect Nederlandstalige, maar laaggeschoolde Vlaming ook vaak moeite zal hebben om zijn dokter of advocaat te begrijpen!

Om professioneel te werken moeten we weten wat we aankunnen, onze eigen grenzen kennen, en ook de grenzen van het beroep. Dat hebben we net besproken. Laten we nu eens kijken, wat een tolk allemaal in zijn mars moet hebben om de communicatie goed te laten verlopen.

Kennis en vaardigheden

We onderscheiden fysieke en psychische vaardigheden, en we hebben ook kennis nodig.

Vaardigheden en Attitudes		Kennis
Fysiek	Psychisch en moreel	
<ul style="list-style-type: none"> - goed gehoor - goede stem, uitspraak - goed geheugen - uithoudingsvermogen 	<ul style="list-style-type: none"> - luistervaardigheid - concentratievermogen - analyse- en synthesevermogen - emotionele stabiliteit - stressbestendigheid - empathie - assertiviteit (op een beleefde, diplomatische wijze) - zelfredzaamheid ("het katachtige van de tolk") - kunnen communiceren - vlot over kunnen gaan van de ene wereld naar de andere - leergierigheid: de wil om zichzelf constant bij te scholen, te ontwikkelen - professionele eerlijkheid 	<ul style="list-style-type: none"> - grondige kennis van beide talen en culturen - speciaal taalgebruik en woordenschat - (vaktaal werkvelden) - deontologische regels - tolktechniek, notitietechniek

Om over na te denken:

Het nut van aantekeningen

Een tolk krijgt vaak grote hoeveelheden informatie te verwerken. Gelukkig is die meestal logisch opgebouwd, we kunnen er een soort blok- of trapstructuur in terug vinden.

Voor een spreker die bepaalde informatie door wil geven, is niets zo vervelend als om de haverklap te worden onderbroken door een tolk, met de vraag of hij de laatste drie woorden nog eens wil herhalen. Hij kan dan zijn logische schakels niet afmaken, en raakt soms zelfs de draad kwijt. Ook de tolk geraakt de draad kwijt als hij fragmentarisch begint te werken.

Wie goed overweg kan met het aantekeningensysteem, kan in logische schakels werken. De informatie zal zo veel beter worden begrepen, de communicatie zal oneindig veel vlotter verlopen, en de tolk zal veel meer gerespecteerd worden.

DEONTOLOGIE: TOEGEPAST

We zagen net dat onpartijdigheid bij het tolken van kapitaal belang is; de deontologische code helpt de tolk neutraal te blijven. Hoe kunnen we die neutraliteit in de praktijk realiseren?

De introdactie aan het begin van het gesprek maakt aan de cliënt en de hulp- en/of dienstverlener duidelijk wie je bent en wat ze van jou mogen verwachten.

De plaats die je in de ruimte inneemt zegt iets over je weigering om partij te kiezen.

Het gebruik van de ik-vorm zorgt ervoor dat jij als persoon uitgeschakeld wordt.

Ga bewust om met oogcontact met de cliënt.

Je bent zelf geen onbeschreven blad; de neiging je te vereenzelvigen met of je af te zetten tegen je gesprekspartners is nefast voor de neutraliteit.

Persoonlijk contact met de hulp- en/of dienstverlener of de cliënt en behulpzaamheid in het algemeen tasten op hun beurt de neutraliteit van de tolk aan.

Voor het tolkgesprek (de triade)

Probeer persoonlijk contact met de cliënt voor het gesprek te vermijden. Kan dat niet, hou het gesprek dan zo zakelijk en zo neutraal mogelijk. De praktijk leert dat de kans op belangenvermenging stijgt indien tolk en cliënt samen in de wachtzaal zitten. De neutraliteit van de tolk wordt daardoor in gevaar gebracht en het evenwicht tussen de drie partijen tijdens het komende gesprek kan worden verstoord. Je kan als tolk bovendien in verlegenheid worden gebracht door het persoonlijke relaas van de cliënt of door de persoonlijke vragen die de cliënt jou eventueel stelt. Als je merkt dat de cliënt familie van je is of een goede kennis, breng de hulp- en/of dienstverlener daarvan op de hoogte. Ook tijdens een telefonisch tolkgesprek kan het gebeuren dat de cliënt een persoonlijk gesprek met je begint vooraleer je eigenlijke tolkopdracht aanvangt. Jij kan je op dat moment moeilijk tot de hulpverlener wenden omdat de cliënt immers de hoorn in de hand heeft. Vertel hem – onderbreek desnoods – dat je eerst even de introductie doet en vraag daarna de hoorn door te geven om met het tolkgesprek te beginnen.

Introductie

De introductie dient om je gesprekspartners op de hoogte te brengen van wat ze van jou als tolk mogen verwachten, en wat juist niet. De hulp- en/of dienstverlener heeft de leiding van het gesprek en kan, indien hij dat wenst, de tolk zelf introduceren.

Bij het begin van het gesprek deel je mee dat je onpartijdig bent, dat je alles vertaalt wat er gezegd wordt, en dat je gebonden bent aan geheimhouding.

De introductie gebeurt volgens een vast schema:

- ik ben de tolk Nederlands-...;
- ik zal alles tolken wat er gezegd wordt, zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen;
- ik ben geheimhouding verplicht;
- ik ben neutraal;
- ik zal tolken in de ik-persoon, m.a.w. jullie (de cliënt en de hulp- en/of dienstverlener) mogen rechtstreeks met elkaar spreken en elkaar aankijken tijdens het gesprek.

Deze voorstelling gebeurt naar de beide partijen toe, en neemt een halve minuut in beslag!

Let op voor het niveau van je cliënt: iemand die laaggeschoold is, zal “beroepsgeheim” of “neutraal” misschien niet begrijpen; je kan dan b.v. zeggen “ik ga niet verder vertellen wat we hier zullen bespreken”, “ik kies hier voor niemand partij”.

Als je zegt dat je alles zal vertalen, doe dat dan ook, en laat echt niets weg, want transparantie in alles wat je zegt en doet is van het grootste belang. Onderonsjes tussen de tolk en één van de partijen zonder vertaling naar de andere partij ondermijnen het vertrouwen tijdens het triadegesprek.

Strategische plaats

De manier waarop de stoelen worden opgesteld kan de communicatie beïnvloeden. De voorkeursopstelling is een driehoek (triade) waarbij de tolk tussen de betrokkene en de gebruiker in gaat zitten, zodat de drie partijen elkaar goed kunnen aankijken. Vermijd een situatie waarin iemand achter je zit, zodat je steeds van houding moet veranderen of opzij moet kijken (stijve nek!). Kies zelf een strategische plaats, al dan niet in samenspraak met de hulpverlener.

Een uitzondering hierop vormt de rechtbank, waar men je plaats zal aanduiden.

Als je fluistertolkt kan het misschien ook beter zijn af te wijken van de klassieke driehoek en zal je, omwille van akoestische redenen, dichterbij de persoon zitten voor wie je tolkt.

In therapie kan de therapeut er bewust voor kiezen je een andere plaats te geven om het rechtstreekse contact tussen zichzelf en de cliënt te benadrukken.

Bij een tolkgesprek via de telefoon is je plaats sowieso strategisch, je staat er letterlijk en figuurlijk buiten.

Ik-vorm

De ik-vorm bevordert de rechtstreekse communicatie tussen cliënt en gebruiker, is energiebesparend voor jou omdat je niet steeds je zinnen hoeft te reconstrueren en zorgt er bovendien voor dat jij als persoon uitgeschakeld wordt.

Het kan natuurlijk gebeuren dat één van beide partijen, die niet gewoon is aan deze aanpak, even vreemd opkijkt en moet wennen. Jammer genoeg passen niet alle tolken deze techniek toe omdat ze omwille van culturele redenen niet in staat zijn zo rechtstreeks te verwoorden wat de cliënt zegt (taboeonderwerpen, uit angst daardoor “het boze oog” aan te trekken, ...) Een alternatief hiervoor kan zijn dat je “meneer/mevrouw of hij/zij zegt: ...” laat voorafgaan aan de uitspraak in de ik-vorm, waardoor het voor alle partijen duidelijk is dat jij als tolk zelf geen uitspraken doet.

Gebruik bij voorkeur de beleefdheidsvorm “u” wanneer je je tot de cliënt en de hulp- en/of dienstverlener richt (voor zover deze grammaticale vorm bestaat in de taal waarin je tolkt.) Vertaal “u” als de hulp- en/of dienstverlener en de cliënt “u” gebruiken. Spreken zij jou en elkaar met “je” aan, dan vertaal je dat op dezelfde manier.

Om over na te denken:

In sommige talen kan het gebruik van “jij” en “u” anders liggen, en zal je misschien het “jij” van de hulpverlener door “u” moeten vertalen. Wees ook alert voor beleefdheidsvormen en clichés. Als je ze zomaar letterlijk vertaalt, kan dat soms zelfs op de lachspieren werken van je gesprekspartners!

Oogcontact

De hulp- en/of dienstverlener moet rechtstreeks oogcontact hebben met de cliënt, hij kijkt zijn cliënt dus aan terwijl hij spreekt. Je kan de hulp- en/of dienstverlener daarop wijzen indien nodig. Je kan ook zelf naar de cliënt kijken op het moment dat de hulp- en/of dienstverlener dat zou moeten doen (je kan zijn blik als het ware doorgeven), of nota nemen en niemand aankijken, zodat beide partijen wel gedwongen worden elkaar aan te kijken.

Jij mag als tolk op jouw beurt ook oogcontact hebben met de gebruiker en de cliënt, maar soms (in emotioneel belastende situaties b.v.) kan het goed zijn je uit zelfbescherming visueel af te sluiten voor de wereld van de cliënt. Als je veel notitie neemt bij het consecutief tolken of als je je erg moet concentreren tijdens het fluistertolken richt je sowieso je blik veel minder dan gewoonlijk op je gesprekspartners.

Je kan er tijdens een voor- of een nagesprek over spreken met de hulp- en/of dienstverlener en samen kiezen voor de meest geschikte formule.

Model van de onpartijdige tolk:

- *introduceer jezelf aan het begin van het gesprek*
- *kies een strategische plaats*
- *vertaal alles, voeg niets toe, laat niets weg, verander niets*
- *houd jezelf streng aan het beroepsgeheim*
- *leef de deontologische code na*
- *gebruik de ik-vorm*
- *ga bewust om met oogcontact*
- *wees je bewust van je eigen inbreng als persoon*
- *vermijd persoonlijk contact*
- *geef nooit je eigen mening*
- *hou je aan je tolkopdracht, wees niet behulpzaam bij andere taken*

Een tolk, hoe goed hij ook vertaalt, kan zichzelf alleen staande houden als hij opteert voor strikte

CONFIDENTIALITEIT en NEUTRALITEIT

De deontologische code is ons middel om dit te bereiken.

TOLKEN IN DE PRAKTIJK

Hulpmiddelen bij de voorbereiding

Welke hulpmiddelen heb je ter beschikking om je voor te bereiden?

- a) op korte termijn voor een bepaalde opdracht: eigen terminologiefiches, woordenboeken (verklarende en vertalende, algemene en vakwoordenboeken), encyclopedieën, brochures en andere teksten over het onderwerp, materiaal van het werkveld – dit alles kan je tegenwoordig ook op het internet vinden; plus allerlei websites van b.v. ministeries van volksgezondheid, sociale zaken,...
- b) voor continue bijscholing: jezelf voortdurend verder informeren is van enorm belang! Leg thematische glossaria (woordenlijsten) aan. Samenwerking tussen collega's (terminologie uitwisselen) en ondersteuning door de diensten is hier heel belangrijk.

Om over na te denken:

Parallele teksten zijn enorm handig om mee te werken. Krijg je b.v. een tolkopdracht voor borstkankeropsporing, zoek dan (via Google) teksten over dit onderwerp in je beide werktalen... en je kan de terminologie zo afschrijven, met de context erbij.

Eens de opdracht is aanvaard

- Verwittig onmiddellijk bij ziekte/belet/pech onderweg.

NOOIT op eigen houtje een opdracht doorspelen aan een collega!

- Wees punctueel.
- Stel je op weg naar je opdracht ook mentaal in op die opdracht.

Om over na te denken:

Het kan handig zijn om een "EHBO-tolktas" klaar te hebben staan, die je zo mee kan grabbelen als je een dringende oproep krijgt.

Wat kan je in die tas stoppen?

- *tolkblokje, twee pennen*
- *stadsplan*
- *geld (ook munten voor parkeerautomaat)*
- *iets te eten en een flesje water*
- *(gespecialiseerd) woordenboek/terminologielijsten*
- *boek/werkje voor in de wachtzaal*
- *registratieformulier*
- *iets tegen hoofdpijn*

Afspraken met de hulpverlener

Vooraleer je begint te tolken is het nuttig op de hoogte te zijn van de aard van het gesprek: slecht-nieuwsmelding, crisisgesprek, intake, ... Indien dit vooraf nog niet gebeurd is bij de aanvraag, vraag dan een kort voorgesprek aan de hulp- en/of dienstverlener zodat je je tolktechnisch en psychologisch kunt voorbereiden op de situatie (zware gezinsproblematiek, strafrechtelijke feiten, e.d..) Enkele relevante feiten over de cliënt kunnen je eveneens helpen bij het volbrengen van je taak. Het is uiteraard niet de bedoeling dat je alles te weten komt

over de cliënt, je hoeft enkel die dingen te weten die je kunnen helpen en van belang zijn bij het tolken. Het kan bv. relevant zijn te weten dat de cliënt heel emotioneel is, of in tegendeel, zich erg afstandelijk opstelt.

Het kan goed zijn de tolktechnische werkwijze samen met de gebruiker te bespreken: hoe er getolkt dient te worden in functie van de methodiek en de doelstellingen van het hulp- en/of dienstverleningsgesprek. Bij een politieverhoor of een psychotherapeutisch gesprek b.v. wordt taal met een specifiek doel strategisch aangewend. Jij kan als tolk per ongeluk de strategie van de gebruiker in de war sturen als je niet bent ingelicht over het waarom van een bepaalde aanpak. Er kan ook afgesproken worden hoe tijdens het gesprek te reageren indien het stroef zou verlopen, indien de cliënt zich agressief opstelt, dichtklapt of weigert samen te werken met de tolk. Dit geldt des te meer indien de gebruiker weinig of geen ervaring heeft met tolken.

Breng de hulp- en/of dienstverlener ervan op de hoogte dat je niemand (noch de hulp- en/of dienstverlener, noch de cliënt) mag meenemen in je auto, ook niet op dringende vraag van één van beide partijen. Dit is een kwestie van verzekeringen en onpartijdigheid (zie beroepscode).

Tolken voor een groep

Indien er voor meerdere cliënten en/of gebruikers tegelijk moet getolkt worden is het nog belangrijker dat de hulp- en/of dienstverlener (of één van hen) de touwtjes in handen houdt, zodat jij als tolk je werk goed kan doen. Je hebt immers tijd nodig om de boodschap door te geven, en stilte om je te kunnen concentreren. Bespreek met de hulp- en/of dienstverlener de te volgen strategie: de verschillende gesprekspartners nemen één voor één het woord en praten niet door elkaar. De tolk krijgt na iedere interventie de kans rustig te tolken. Onderbreek je werk indien er teveel storende elementen zijn zodat de hulp- en/of dienstverlener kan remediëren. Laat je niet in de rol van moderator duwen, dat is jouw taak niet.

Duur van het gesprek

Geef bij voorkeur bij het begin van de tolkdienst aan dat je tijd beperkt is, zodat de gebruiker zich kan aanpassen. Dat geldt vooral als je pas veel later dan aangevraagd kan beginnen doordat het gesprek van de hulpverlener met de vorige cliënt uitliep, of doordat de cliënt later toekwam dan voorzien. Het is van belang dat de gebruiker vooraf een goede inschatting maakt van de duur van het gesprek. Aangezien er in principe consecutief/opeenvolgend getolkt wordt duren gesprekken met tussenkomst van een tolk gemiddeld de helft langer. Een uitzondering hierop vormt het tolken bij de rechtbank of tijdens bepaalde vormen van

therapeutische gesprekken in Centra Geestelijke Gezondheidszorg waarbij er fluisterend simultaan/gelijktijdig getolkt wordt.

Bovendien moet de tolk zich houden aan de regel van de tolkdienst dat de wachttijd maximaal een half uur mag bedragen. Vergeet niet dat je nog andere afspraken kunt hebben die dag. Als de cliënt meer dan een half uur te laat is, laat dan je registratieformulier invullen met de vermelding dat de cliënt niet is komen opdagen, en vertrek. Dezelfde regel geldt als de hulp- en/of dienstverleners veel te laat komen op hun afspraak.

Veiligheid

Zorg ervoor dat de veiligheidsmaatregelen die de gebruiker voor zichzelf neemt, ook voor jou worden genomen. Vraag naar de eventuele risico's die je loopt, bv. in gevangenissen, ziekenhuizen, psychiatrische instellingen, waar je geconfronteerd kan worden met agressie, besmettelijke ziekten... Breng de gebruiker ervan op de hoogte indien je zwanger bent, om zo elk risico uit te sluiten.

Stressbeheersing: het fysieke aspect van het tolken

Tolken is fysiek een veeleisend beroep. We moeten dus zorgen dat we er onze gezondheid niet bij inschieten. Op tijd ontspannen is absoluut noodzakelijk.

De ademhaling zorgt voor de zuurstoftoevoer naar onze hersens en is voor tolken van het grootste belang. Onze hersens werken zeer intensief tijdens het tolken, en ze moeten voldoende zuurstof krijgen.

Via het middenrif zorgt de ademhaling voor de stemzetting (de lucht gaat door de stembanden en laat ze trillen). Een goed geplaatste, vaste stem geeft vertrouwen.

Om goed te ademen trekken we onze schouders achteruit en houden we de rug recht. Een verzorgde lichaamshouding geeft zelfvertrouwen én een goede uitstraling. Probeer diep en rustig te ademen (flankademhaling) want wie goed ademt, zal ook zijn zenuwen beter onder controle hebben.

Opdrachten in de toekomst

Doe geen toezeggingen over je aanwezigheid bij een volgend gesprek. De gebruiker kan altijd een voorkeur uitspreken voor een bepaalde tolk wanneer hij een aanvraag doet bij de tolkdienst, maar de tolkdienst zal zelf bepalen wie uiteindelijk de opdracht uitvoert.

Geef nooit je telefoonnummer of je adres door aan de dienst waarvoor je tolkt, je kan worden gecontacteerd via de tolkdienst indien nodig.

Ga jezelf niet beschouwen als de privé-tolk van een bepaalde dienst, hoe goed de gesprekken daar ook verlopen en hoe graag je ook samenwerkt met bepaalde hulp- en/of dienstverleners. Werken met dezelfde tolk heeft voordelen (het bevordert het vertrouwen van de cliënt, je raakt op elkaar ingespeeld, de tolk kent de voorgeschiedenis, de hulp- en/of dienstverlener hoeft niet steeds opnieuw voorgesprekken te voeren enz.), maar kan ook nadelen hebben omdat ieder mens, door interactie, een bepaalde houding oproept bij zijn medemens. Eens van tolk veranderen kan een andere houding bij de cliënt oproepen, kan een nieuw licht werpen op zijn dossier, kan de hulp- en/of dienstverlener met andere ogen doen kijken naar dezelfde materie. Bovendien moet er rekening gehouden worden met een aantal praktische besommingen: het is gewoon onmogelijk voor een tolkdienst om steeds dezelfde tolk in te schakelen. De tolken kunnen nl. ook opgeroepen worden door andere diensten, en de opdrachten moeten evenwichtig worden verdeeld onder de verschillende tolken.

Registratie

Vraag de gebruiker aan het einde van het gesprek het registratieformulier in te vullen, te ondertekenen en af te stempelen, en ook de begin- en eindtijd van het tolkgesprek te noteren. Controleer het ingevulde formulier nauwkeurig, want eens je weer thuis bent is het te laat om foute gegevens te wijzigen.

Voor telefonische tolkgesprekken kan je best een lijst bijhouden van je prestaties met de naam van de klant erop en het begin- en einduur van je opdracht.

Kwaliteitszorg

Na de opdracht is het jouw verantwoordelijkheid te blijven werken aan verdere professionalisering en dus aandacht te besteden aan kwaliteitszorg.

- Bewaar confidentialiteit, beroepsgeheim
- Zelfevaluatie (logboek bijhouden)
- Terminologie bijwerken

Indien je vragen hebt over het gesprek op tolktechnisch vlak, kan je aan de gebruiker om een evaluatie van het gesprek vragen. Dit kan positief zijn voor beide partijen: de hulp- en/of dienstverlener krijgt de gelegenheid een blik te werpen achter de schermen, de tolk kan klachten voorkomen. Bespreek eventuele problemen rechtstreeks met de hulp- en/of

dienstverlener. Zo krijg je de kans te vertellen waarom je op een gegeven moment op een bepaalde manier hebt gehandeld. Je leert zo ook jezelf als tolk beter kennen want alles onder controle houden kan je niet: je ziet jezelf niet werken. Een open gesprek kan zeer verhelderend werken.

Als je er nood aan hebt, kan je de tolkdienst vragen je te helpen bij de verwerking van de verhalen die je te horen kreeg of van gebeurtenissen die je gezien en meegemaakt hebt. Overschat jezelf niet op dat vlak en wees ook niet nodeloos verlegen om je emotionele beperkingen. Sociaal tolken is ingrijpend en je merkt niet altijd onmiddellijk het effect op je eigen innerlijke belevingswereld van al wat je hoort en ziet.

Is er iets fout gegaan tijdens het gesprek of op praktisch vlak, maak er dan altijd melding van bij de tolkdienst. Heb je vragen over het invullen van de registratie, weet je niet of je juist hebt gehandeld, doe dan navraag bij je opdrachtgever. Er staat nog niet veel op papier, bepaalde vragen komen pas bij je op in de praktijk. Samen kunnen de tolken, de diensten en de tolkdienst werken aan een steeds duidelijkere taakomschrijving, maar dat gaat enkel indien er melding wordt gemaakt van eventuele knelpunten.

Terughoudendheid om met tolken te werken

Uit de praktijk blijkt dat niet alle hulp- en/of dienstverleners happig zijn om met tolken samen te werken. Vaak komt dat doordat ze nog geen ervaring hebben met het werken met tolken en bang zijn om fouten te maken. Andere hulp- en/of dienstverleners hebben negatieve ervaringen gehad in het verleden en weigeren nog gebruik te maken van tolken. Nog anderen denken er wel te geraken door gebarentaal te gebruiken of door te vertrouwen op hun mondje Frans of Engels.

Waar zijn gebruikers bang voor tijdens tolkgesprekken?

- tijdverlies
- verkeerde/selectieve vertaling
- verlies aan inhoud
- geen plaats voor vrije associatie (bv. bij psychoanalyse)
- verlies van contact met de cliënt
- onderonsjes tussen cliënt en tolk

- persoonlijke betrokkenheid van de tolk
- pottekijkers
- eventuele schending van het beroepsgeheim
- .../...

Om die vrees bij de hulpverlener te overwinnen is het van belang jezelf in vraag te durven stellen (permanente zelfevaluatie) en de klachten van de hulp- en/of dienstverleners ernstig te nemen.

Zelfevaluatie

Om bij jezelf na te gaan of je de theorie van het sociaal tolken ook effectief toepast in de praktijk, is het goed jezelf na elke opdracht op een gestructureerde en kritische manier te evalueren. Hieronder volgt een reeks vragen die je jezelf na elke opdracht kunt stellen. Ze volgen het verloop van het tolkgesprek van begin tot einde.

<p>1. Was er een kort voorgesprek met de H (hulpverlener)? Indien niet, waarom niet? Uit tijdsgebrek? Kende ik de dienst al? Indien wel, heeft de H de werking van de dienst waarvoor hij werkt uitgelegd, heeft hij zijn eigen rol toegelicht? Ben ik op het voorhand op de hoogte gebracht van de aard van het gesprek? Heb ik m.a.w. genoeg informatie gekregen om deftig te kunnen tolken?</p>
<p>2. Waren de stoelen strategisch opgesteld? Indien niet, heb ik daar iets aan gedaan?</p>
<p>3. Heb ik mij voorgesteld op een correcte, beknopte manier? Hebben C (cliënt) en H naar mij geluisterd toen ik me voorstelde?</p>
<p>4. Heb ik echt alles getolkt? Heb ik niets weggelaten, ben ik niets vergeten? Heb ik niets toegevoegd of gewijzigd?</p>
<p>5. Ben ik gedurende heel het gesprek blijven tolken in de ik-persoon (directe rede)? Indien niet, wanneer ben ik overgeschakeld op “hij/zij zegt dat....”?</p>

<p>6. Zat ik tijdens het gesprek in spanning omdat mijn onpartijdigheid in het gedrang kwam? Heb ik onbewust toch partij gekozen voor C of H?</p>
<p>7. Heb ik voor of tijdens het gesprek persoonlijk contact gehad met C? Ben ik neutraal gebleven? Heeft C me delicate vragen gesteld? Waren er onderonsjes tijdens het gesprek?</p>
<p>8. Had ik de neiging tijdens of na het gesprek om de rol van H te willen overnemen? Wou ik C helpen? Kan ik dat beter dan H?</p>
<p>9. Heb ik tijdens het gesprek interventies gedaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tolktechnisch vlak (heb ik vragen gesteld over terminologie, heb ik iets niet gehoord of ben ik iets vergeten, heb ik C of H onderbroken omdat ik niet alles kon onthouden?) - op intercultureel vlak?
<p>10. Waren die interventies nodig/verantwoord?</p>
<p>11. Wat heb ik genoteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alles? - eigennamen, cijfers/data, logische verbanden?
<p>12. Gebruik ik een aangepast notitiesysteem? Waarom niet?</p>
<p>13. Hoe was mijn taalgebruik</p> <ul style="list-style-type: none"> - in mijn moedertaal? - in de aangeleerde taal? <p>Wat zijn mijn specifieke taalproblemen?</p>
<p>14. Heb ik het register van C en H gerespecteerd? Of heb ik mijn taalgebruik/stijl aangepast? Waarom?</p>

15. Had ik problemen met vaktermen of met bepaalde woorden en/of uitdrukkingen? Welke?
16. Heeft/hebben H en/of C me iets gevraagd dat ik volgens de deontologische code niet mag doen?
17. Wat zou ik zeggen aan H tijdens een voor- of nagesprek om mij het leven als tolk makkelijker te maken?
18. Ben ik assertief genoeg geweest tijdens het gesprek of durfde ik H of C niet te wijzen op bepaalde voor mij belangrijke punten?
19. Was ik zenuwachtig tijdens het gesprek? Waarom?
20. Was ik emotioneel onder de indruk van hetgeen ik heb gehoord? Deed het me denken aan iets uit mijn eigen leven? Herken ik mezelf in H of C?
21. Wat zijn mijn sterke punten?
22. Wat zou ik volgende keer anders/beter doen?

Meest voorkomende klachten

In het algemeen zijn hulp- en/of dienstverleners zeker niet geneigd snel klachten te melden of kritiek te geven, omdat zij in de meeste gevallen gratis gebruik maken van de sociale tolken. Zij zijn vragende partij!

Tolken maken hoe dan ook fouten, al kennen ze hun vak nog zo goed. Ze worden geobserveerd en geëvalueerd. De hulp- en/of dienstverleners zijn gevoelig voor bepaalde gedragsvormen. Hieronder volgt een opsomming van de meest voorkomende klachten.

- *De tolk komt zonder verwittigen te laat of daagt niet op.* Dit brengt de gebruiker in een lastig parket, want vaak kan hij de cliënt niet eens uitleggen dat de tolk, die wel aangevraagd was, er niet is.
- *De tolk neemt zijn voorgeschiedenis mee in het gesprek* en begint aan het gesprek met een hoop vooroordelen.
- *De tolk voelt zich geroepen om zelf advies te geven* en geeft zo het gevoel aan de hulp- en/of dienstverlener dat deze buitenspel gezet wordt. Een voorbeeld: de tolk heeft net zelf een echtscheiding achter de rug en geeft advies over de keuze van een advocaat, over de stappen die de cliënt moet ondernemen, ...
- *De tolk krijgt een vertrouwensband met de cliënt* als er herhaaldelijk voor dezelfde cliënt getolkt wordt. Soms komt dit bedreigend over bij de hulp- en/of dienstverlener die de cliënt nog helemaal niet zo goed kent. De hulp- en/of dienstverlener kan de indruk krijgen aan hulpverlening te moeten doen voor de cliënt én voor de tolk, in plaats van aan de tolk een hulpmiddel tot goede communicatie te hebben. De hulp- en/of dienstverlener kan dit als belemmerend ervaren om zélf een goede vertrouwensband met de cliënt op te bouwen.
- *De tolk laat na informele opmerkingen te vertalen* van de cliënt aan het adres van de tolk en van de hulp- en/of dienstverlener. Het gebeurt dat tolken enkel de volgens hen belangrijke informatie tolken en niet de informele informatie-uitwisseling die tussen “het werken” door plaatsvindt tussen de cliënt en hemzelf of de gebruiker. Het is zowel voor de gebruiker als voor de cliënt van belang dat ook die “tussendoortjes” worden vertaald. Beide partijen leren elkaar daardoor veel beter leren kennen en zullen ook begrijpen dat de tolk echt alles op professionele wijze vertaalt.
- *De tolk lijkt niet neutraal:* dit is natuurlijk een subjectief gegeven, maar door mimiek of manier van tolken (ook stemintonatie is hier blijkbaar belangrijk!) kan een hulp-

en/of dienstverlener die indruk krijgen. De hulp- en/of dienstverlener zit dan in een “verdedigingspositie” tegenover de tolk. Een tolk is het bv. niet eens met de manier van werken van een bepaalde dienst en drukt dit (onbewust?) uit. De hulp- en/of dienstverlener wil dan de goede werking van zijn dienst extra benadrukken, wat dan weer reacties uitlokt bij de cliënt.

- *De tolk is niet neutraal:* de tolk geeft expliciet aan dat hij niet akkoord gaat met een beslissing of advies, met een manier van werken. Dit mag niet, en meestal laat de hulp- en/of dienstverlener dan ook verstaan dat hij geen gebruik meer wil maken van deze tolk - of zelfs van tolken in het algemeen.
- De tolk geeft voor, na of tijdens het tolkgesprek *kritiek op de tolk- en vertaalservice*. De gebruiker kan daar niets mee doen, en voelt zich soms schuldig (de tolk zegt bv. te weinig betaald te worden en dus niet meer gemotiveerd te zijn,...). Dit komt niet professioneel over en stelt tolken in het algemeen in een slecht daglicht.
- De tolk geeft *kritiek op andere tolken*: de gebruiker kan dit niet controleren (spreekt zelf de taal niet) en kan hier dus ook niets mee doen. Soms vraagt de hulp- en/of dienstverlener dan aan de cliënt of er problemen waren met de vorige tolk, maar dit kan de cliënt in verlegenheid brengen. Als een tolk niet naar behoren tolkt, zal de cliënt dat vroeg of laat zelf wel aan de hulp- en/of dienstverlener melden.

Emotionele draagkracht

We zagen al dat sociaal tolken een aangrijpende bezigheid kan zijn. Sociaal tolken lopen het risico in emotionele valkuilen terecht te komen, met als resultaat psychologisch ongemak of op termijn zelfs burn-out. Het leek ons de moeite waard om daar even stil bij te staan.

Een kijkje in de ziel van een ander

Als tolk neem je deel aan een gesprek dat normaliter zonder jou zou gevoerd worden. Je raakt zo betrokken bij het leven van mensen die je anders nooit zou leren kennen of waar je nooit mee zou geconfronteerd worden. Ook kom je terecht op plaatsen waar je in normale omstandigheden niets te zoeken hebt. Het aanhoren van allerlei, meestal pijnlijke, levensverhalen laat je niet onberoerd. Je probeert wel zo onpartijdig mogelijk te zijn, maar toch draag je wat je hoort, ziet, ruikt, voelt ook na je opdrachten met je mee. Al die verschillende indrukken, die serie van kijkjes in iemand anders' ziel, laten sporen achter waar je je op bepaalde momenten zou willen van ontdoen omdat ze je psychologisch welbehagen verstoren. Je kan ze echter niet zomaar uitwissen. Op termijn worden je wereldbeeld, je

individuele geloofsovertuiging, je geheugen, je identiteit en je psychologische behoeften erdoor beïnvloed.

Als sociaal tolk ben je werkzaam in de sociale sector. Dat is een sector waar de problemen als het ware in de rij staan om opgelost te worden. Niet alles kan echter opgelost worden. Als tolk word je dan ook geconfronteerd met een soort overdosis menselijk leed, waardoor je geleidelijk aan de indruk zou kunnen krijgen dat het leven niets anders is dan lijden, ziekte en dood. De afzonderlijke gevallen kan je perfect aan, maar op termijn begint de cumulatie van al dat leed op je te wegen. Dat kan negatieve gevolgen hebben voor jouw persoonlijk welzijn.

Dansen op het slappe koord

De meeste sociaal tolken hebben geen vast contract bij een tolkendienst. Ze werken over het algemeen als zelfstandigen in hoofd- of bijberoep. Zo zijn ze afhankelijk van de markt, d.w.z. van de opdrachten die tolkendiensten hen aanbieden en van de vraag naar de taal waarin zij tolken. In functie van hun werk in strikte zin moeten ze het vertrouwen zien te winnen van de cliënt en van de gebruiker. In ruimere context (“om den broede”) moeten ze in de smaak vallen bij drie partijen tegelijk: bij de cliënt, bij de gebruiker en bij de werkgever die hen opdrachten bezorgt.

Deze gang van zaken maakt de tolk erg kwetsbaar, omdat hij het zich niet kan veroorloven zich enkel te concentreren op professionaliteit. Hij moet ook denken aan het voortbestaan van zijn eenmanszaak – er moet brood op de plank komen! Bovendien is de verloning per prestatie aan de lage kant en dus probeer je als tolk zoveel mogelijk opdrachten binnen te halen. In die zin neem je misschien ook opdrachten aan die je (te) zwaar vallen. Er bestaat een vreemde soort contradictie tussen het statuut van zelfstandige en de aard van het beroep “sociaal tolk”. Als je zelfstandig bent, moet je noodgedwongen je zakeninstinct ontwikkelen. Maar in de sociale sector wordt er voortdurend beroep gedaan op je medeleven. Geld verdienen met medeleven lijkt/is (?) tegenstrijdig. Tolken voor twee zakenlui die een contract afsluiten is helemaal iets anders dan in een mortuarium voor een weduwe vertalen hoe een bekisting verloopt.

Als je jezelf wil beschermen op emotioneel vlak, blijf je in deze sector op financieel vlak kwetsbaar.

Verwachtingen versus realiteit

Je motivatie als sociale tolk bestaat meestal uit een combinatie van drijfveren:

- sociaal engagement: de wil om anderen/je eigen volk te helpen
- bevestiging via professionele status
- je kan niet leven van het beroep waar je een opleiding voor hebt gevolgd
- verbeteren talenkennis
- eigen en andere cultuur beter leren kennen/antropologische interesses
- informatie vergaren over mensen/de werking van diensten om al dan niet anderen (nog) beter van dienst te kunnen zijn
- .../...

Als je verwachtingen niet worden ingelost, als je geen bevrediging vindt voor je sociaal engagement in je beroep, kan dat leiden tot veel frustratie:

- de professionele bevrediging waar je op gehoopt had komt niet, omdat je mandaat als tolk je niet toelaat zelf actie te ondernemen, actief te helpen;
- de informatie die je vergaart, mag je niet gebruiken omwille van je geheimhoudingsplicht dus ook op dat vlak kan je niet echt anderen van dienst zijn;
- je ziet dat de hulpverlening soms faalt, dat je medemens niet altijd geholpen wordt zoals het hoort;
- je ziet misschien wel discriminatie of racisme, maar je kan/mag niet ingrijpen;
- het respect waar je als vakspecialist naar verlangde komt niet, omdat je beschouwd wordt of gebruikt wordt als instrument en/of als noodzakelijk kwaad;
- je vindt je eigen beroep volwaardig, maar je merkt dat anderen je zien als een tweederangs professioneel;
- bovendien verdien je weinig, terwijl je emotioneel overbelast wordt.

Al die niet ingeloste verwachtingen kunnen je motivatie ondergraven.

Meer dan een medium, minder dan een hulpverlener

Het verloop en de uitkomst van een tolkgesprek worden in hoge mate bepaald door de interactie tussen de drie aanwezige partijen: de hulp- en/of dienstverlener (de gebruiker), de cliënt en de tolk die in triadisch contact met elkaar staan. Als tolk ben je wisselend de spreekbuis van de hulp- en/of dienstverlener en van de cliënt. Er is m.a.w. sprake van een wisselende loyaleiteit of van een meerzijdige partijdigheid. Jij wordt op die manier heen en weer geslingerd tussen verschillende belangen. Op gevoelsmatig vlak raak je in iets verwickeld waar je in wezen niets mee te maken hebt. Dit kan emotioneel belastend werken, zeker als dergelijke situaties zich regelmatig voordoen en als je voelt dat ondanks je professionele aanpak mensen meer van je blijven verwachten dan puur tolken. Aan de telefoon doet dit probleem zich minder makkelijk voor doordat je er verder vanaf zit en geen oogcontact of lichaamstaal je uit je evenwicht kunnen brengen. Onderschat anderzijds de impact van stemintonatie niet.

Anderzijds kan je minder dan een hulpverlener. Je mag niet helpen, je mag helemaal niets doen behalve zo volledig en getrouw mogelijk vertalen. Je bent bovendien niet geschoold als hulpverlener wat concreet zeggen wil dat je je misschien niet zo goed bewust ben van de interactiepatronen die kunnen ontstaan tussen cliënt en hulp- en/of dienstverlener en die eigen zijn aan hulpverleningsituaties, van de grote invloed van het non-verbale (van lichaamstaal en emotietaal), van het feit dat cliënten verliefd kunnen worden op jou of zich agressief kunnen opstellen, van het valse gevoel van intimiteit dat tussen vreemden kan ontstaan in een professionele context enz.

Betrokkenheid

Door je werk als tolk raak je betrokken in het leven van andere mensen. Die betrokkenheid kan aan het licht komen via: empathie, gewetensconflicten, resonantie en vicariante stress.

Om een boodschap te kunnen overbrengen in een andere taal, moet je ze begrijpen naar inhoud en bedoeling. Om dit doel te bereiken moet je je inleven, moet je je empathisch opstellen.

Wat is empathie?

Empathie is een ander woord voor inlevingsvermogen, de kunde of vaardigheid om je in te leven in de gevoelens van anderen. Zonder empathie praat je langs elkaar heen of ontstaan er meningsverschillen. Empathie steunt op een goed "lezen" of verstaan van verbale en non-verbale communicatieboodschappen.

Empathie heb je ook nodig om het vertrouwen van de gebruiker en de cliënt te winnen. Er wordt van je verwacht dat je je empathisch opstelt (je werkt immers in de “sociale” sector!). Dit kan echter tot innerlijke spanning leiden omdat onpartijdigheid en empathie tegenstrijdige vereisten lijken te zijn. Door je emotioneel open te stellen raak je bovendien op gevoelsmatig vlak bezwaard, of zelfs besmet met dingen die strikt genomen niet goed zijn voor je geestelijke gezondheid.

We zagen al dat je tijdens je opdrachten soms wordt geconfronteerd met subtiele of openlijke vormen van discriminatie, met criminele feiten gepleegd tegen de cliënt. De cliënt zelf kan ook misbruik maken van mensen en/of systemen of een misdrijf gepleegd hebben. Kortom je wordt geconfronteerd met onrechtvaardigheid in al zijn verscheidenheid. Al die soorten fysieke en psychische geweldpleging kunnen ervoor zorgen dat je last krijgt met je geweten. Je kan echter niet ten strijde trekken omdat je geheimhouding verplicht bent. Een gewetensconflict kan de rechtstreekse oorzaak zijn van het verliezen van je neutraliteit.

Een ander neveneffect van een (te) nadrukkelijke betrokkenheid is resonantie.

Resonantie treedt op wanneer het verhaal van de cliënt zodanig appelleert aan je eigen verleden dat je emotioneel verward raakt in wat je hoort. Je kan je eigen voorgeschiedenis niet meer loskoppelen van hetgeen de cliënt, die al dan niet behoort tot je eigen gemeenschap, heeft meegemaakt of meemaakt.

Het zou kunnen dat je net een echtscheiding achter de rug hebt, dat je uit een oorlogsland komt en lijdt aan een posttraumatische stressstoornis, dat je in je persoonlijk leven te maken hebt gehad met verslavingsproblemen enz. en dat je nu net moet tolken voor cliënten die zich in gelijkaardige situaties bevinden. Hierdoor zou je de neiging kunnen hebben rechtstreeks te interveniëren in het tolkgesprek, intervenieer je effectief of spreek je voor of na het gesprek de hulp- en/of dienstverlener of de cliënt aan. Resonantie is niet iets dat je zomaar onder controle hebt of kunt krijgen, meestal word je erdoor overvallen. Je realiseert je pas achteraf waarom je op een bepaald moment je boekje te buiten bent gegaan.

Sociaal tolken kunnen ook last krijgen van vicariante stress.

Vicariante stress, of plaatsvervangende stress is een bijzondere vorm van burn-out en kan omschreven worden als uitputting door medeleven of als secundaire traumatische stress. Vicariante stress ontstaat door de grote impact die de (verschrikkelijke) verhalen en/of de realiteit van cliënten hebben op hen die ermee geconfronteerd worden.

Door regelmatig in nauw contact te staan met getraumatiseerde mensen kan je als tolk last beginnen krijgen van onaangename gevoelens zoals angst, onzekerheid, gebrek aan zelfvertrouwen, teleurstelling in de medemens, ongeloof in een rechtvaardige wereld, de zinloosheid van alles (zelfs van de hulpverlening in het algemeen), boosheid en agressie uit onmacht, frustratie, shock, verdriet, pijn enz...

Door oog in oog te staan met ziekte, lijden en dood kan je niet anders dan stilstaan bij je eigen eindigheid, kwetsbaarheid en je eigen eventueel daaruit voortvloeiende angst voor de dood.

Conclusie

Verschillende facetten van het beroep kunnen je zwaar vallen:

- de cumulatieve impact van de veelheid aan problemen in de sociale sector op je eigen belevingswereld;
- je financiële kwetsbaarheid;
- niet ingeloste verwachtingen;
- je beperkte mandaat als tolk;
- je (te grote) emotionele betrokkenheid tijdens je werk.

Het is belangrijk dat we hulp durven vragen uit zelfbehoud, om het fenomeen van "burnout" tegen te gaan. Vraag aan je werkgever momenten van intervisie of supervisie in te lassen. Als je zelf ten onder gaat, kan je niemand meer helpen. En dat terwijl de diensten die je te bieden hebt in de praktijk toch meer dan welkom zijn.

JE KAN ALS TOLK WEL DEGELIJK HELPEN, NL. DOOR ZEER GOED TE VERTALEN! JE BENT ECHT DE TAALSPECIALIST.

CASES

Tolkgesprek in het OCMW

Situatie: gesprek tussen hulpverlener van het OCMW en Russische vrouw, Elena.

HV = hulpverlener

T = tolk

V = vrouw (Elena)

HV:-----Ik heb hier een vrouw, aan wie ik iets wil uitleggen, ik heb het al geprobeerd in het Nederlands maar ik heb zo het gevoel dat zij mij niet wil begrijpen. Kan u mij helpen?

T: -----Natuurlijk, ik zal es horen of zij begrepen heeft wat u gezegd heeft.

T (Ru): -----Dag mevrouw. Hebt u begrepen wat de sociaal assistente gezegd heeft?

V:-----Nee, ik leer nog maar net Nederlands en ik versta nog niet veel. Kan u haar vragen waarom ik hier moest komen?

T (Ru): -----Ok, ik zal het vragen. U hebt dus niks begrepen?

V:-----Nee maar ik denk dat het met problemen te maken heeft in het huis waar ik samenwoon met andere vrouwen.

T(Nl): -----Heeft het te maken met problemen in het LOI?

HV:-----Maar ze zit niet in een LOI, het is gewoon een appartement dat het OCMW huurt voor een paar vrouwen die bij ons een uitkering krijgen. Het zijn allemaal vrouwen die in hun asielprocedure zitten. Ze komen uit verschillende landen, hebben dus andere gewoontes en dat loopt niet altijd even goed. Zoals nu b.v.. Ik heb gehoord dat er een conflict ontstaan is tussen Elena- ah ja, dat is de vrouw voor wie u nu tolkt - en Ama. Elena komt uit Wit-Rusland en Ama uit Togo. Die 2 samen, dat lijkt niet te lukken.

T (NI):-----Ja ik ken dat, ik heb al vaak moeten tolken in dergelijke situaties. Ik denk dat die Russen nogal racistisch zijn tegenover zwarten. Ik raad u aan die twee verschillende culturen niet bij mekaar te steken.

HV:-----Ja ja, ik weet het maar we hebben geen keuze. Vertaalt u nu eerst maar.

T(Ru):-----U hebt blijkbaar problemen met Ama?

V:-----Zeker en vast dat ik met haar problemen heb. Er is maar één woord voor die vrouw. Het is een vuile hoer. 't Is niet dat ik spioneer maar ze loopt er gewoon mee te koop en je kan er niet naast kijken. En die mannen komen hier binnen, ze blijven niet slapen maar blijven toch een hele tijd in haar kamer en we horen genoeg wat er gebeurt, de muren zijn hier van karton. Ze is ook echt vuil en lui. Als het aan haar is om te kuisen is ze nergens te vinden, heel toevallig! Ik kwam met iedereen overeen, vroeger was het gezellig bij ons, tot zij kwam. Ze zou beter vertrekken, die hoer.

T(Ru):-----Ok, ik zal het nu even vertalen, ik begrijp uw situatie.

V:-----Dank u

T(NI): -----Mevrouw vertelt dat Ama mannen ontvangt bij haar op de kamer en dat dat heel storend is. Ze vind dat ze daar beter moet vertrekken.

HV:-----Heeft ze nog iets gezegd?

T(NI): -----Daar komt het op neer.

HV:-----Ik zit hier met een probleem. Wij hebben geen andere huizen, ik kan Ama dus niet laten verhuizen. Wat zou ik best doen?

T(NI): -----Ik heb al vaker bij soortgelijke conflicten getolkt en het is inderdaad niet gemakkelijk. Meestal stellen de hulpverleners een gesprek voor met alle partijen om zo tot een oplossing te komen.

HV:-----Ik wilde dit net voorstellen. Doe maar.

T(Ru):-----De hulpverlener stelt voor een gesprek te organiseren tussen jou en Ama in haar aanwezigheid....

Situering en evaluatie van de deontologische fouten van de tolk in dit tolkgesprek

De tolk

- introduceert zich niet:
 - hulpverlener kent bijgevolg de taak van de tolk niet en gaat deze dus meer als bemiddelaar dan als tolk behandelen. De introductie is essentieel voor een goed tolkgesprek.
- geeft eigen mening, onnodige commentaar en advies:
 - Ook als de hulpverlener hier expliciet om vraagt zoals b.v. in het gesprek 'Wat zou ik best doen?', kan je verwijzen naar je introductie waarin je gezegd hebt dat je neutraal en onpartijdig bent, dus geen eigen mening kan geven.
 - B.v.: 'Ja ik ken dat... Russen zijn nogal racistisch.....' De neutraliteit wordt hier volledig geschonden!
 - B.v.: 'Ik begrijp uw situatie'. Toon geen sympathie voor één van de twee partijen.
- tolkt niet in de ik-vorm:
 - Dit werd ook niet voor aanvang van het gesprek door de tolk aangegeven. Zorgt voor onnodige ballast.
- tolkt bepaalde stukken gewoon niet of vat samen:
 - B.v. vertaling van 'ik leer nog maar pas Nederlands....komen?' valt volledig weg
 - Zorg ervoor dat je een adequaat notitiesysteem ontwikkelt om de hele inhoud te kunnen weergeven.
 - Als tolk mag je niet beslissen wat belangrijk is of niet en stukken niet vertalen omdat ze volgens jou niks ter zake doen.

- geeft antwoord in plaats van te vertalen wat gezegd werd:
 - Zelfs al ken je het antwoord perfect, je tolkt alleen wat er gezegd wordt.
 - Zelfs wanneer HV ‘Wat zou ik best doen?’ vraagt, kan je dat gewoon tolken alsof het niet voor jou bedoeld was.

- laat scheldwoorden gewoon weg:
 - Wanneer Elena Ama beschimpt en hierbij beledigende taal gebruikt is het belangrijk dat die boodschap bij de HV overkomt.
 - Vertaal de beledigingen indien mogelijk
 - Vind je geen juist equivalent, meld dan zeker dat mevrouw beledigende woorden gebruikt.
 - Hanteer hetzelfde register en vertaal alles, ook hier geen samenvatting. Hierdoor krijgt de HV ook een beeld van de taal die Elena gebruikt ten overstaan van Ama.

- neemt zelf het initiatief:
 - Stelt voor dat de HV een gesprek heeft met beide partijen. Het kan best zijn dat je daar ervaring mee hebt en dat zo een gesprek inderdaad wat oplevert. Maar het behoort niet tot je taak als tolk.

- interpreteert verkeerd:
 - ‘Het huis waar ik samenwoon met andere vrouwen’ blijft ook ‘het huis waar ik samenwoon met andere vrouwen’ in de andere taal, wordt geen LOI, misschien is het wel een LOI maar weet jij dat zeker?

Herhaling van het gesprek op deontologisch correcte manier

Situatie: *tolkgesprek in het OCMW tussen hulpverlener en vrouw, Elena.*

HV-----Ik heb hier een vrouw, waaraan ik iets wil uitleggen, ik heb het al geprobeerd in het Nederlands maar ik heb zo het gevoel dat zij mij niet wil begrijpen. Kan u mij helpen?

T(NI) -----Natuurlijk, maar mag ik mij eerst even voorstellen en uitleggen hoe ik te werk ga?

HV-----Zeker

T(NI) -----Ik ben tolk Nederlands - Russisch, ik zal alles vertalen wat u zegt en zal dat in de ik-vorm doen, ik ben neutraal en alles wat gezegd wordt blijft tussen ons. U mag zich gerust rechtstreeks tot mevrouw richten. Als u het goed vindt zal ik hetzelfde ook aan de andere persoon in het Russisch zeggen.

HV-----Natuurlijk, doet u maar.

T(Ru) -----Herhaalt zelfde boodschap in het Russisch

T(NI) -----Ik ben klaar. We kunnen beginnen

HV-----Ik weet niet of u me daarstraks in het Nederlands begrepen heeft.

T(Ru) -----getrouwe vertaling

V-----Neen, ik leer nog maar net Nederlands en ik versta nog niet veel. Kan u haar vragen waarom ik hier moest komen? Heeft het te maken met het huis waar ik samenwoon met andere vrouwen?

T(NI) -----getrouwe vertaling, wel (i.p.v. Kan u haar vragen...): Waarom moest ik hier komen? Dus geen sprake van LOI.

HV-----Ik heb gehoord dat er een conflict ontstaan is tussen Elena- ah ja, dat is de vrouw voor wie u nu tolkt- en Ama. Elena komt uit Wit-Rusland en Ama uit Togo. Die 2 samen, dat lijkt niet te lukken.

T(Ru) -----getrouwe vertaling.

V-----Zeker en vast dat ik met haar problemen heb. Er is maar 1 woord voor die vrouw. Het is een vuile hoer. 't Is niet dat ik spioneer maar ze loopt er gewoon mee te koop en je kan er niet naast kijken. En die mannen komen hier binnen, ze blijven niet slapen maar blijven toch een hele tijd in haar kamer en we horen genoeg wat er gebeurt, de muren zijn hier van karton. Ze is ook echt vuil en lui. Als het aan haar is om te kuisen is ze nergens te vinden, heel toevallig! Ik kwam met iedereen overeen, vroeger was het gezellig bij ons, tot zij kwam. Ze zou beter vertrekken, die hoer.

T(NI) -----getrouwe vertaling, gebruikte woordenschat wordt naar het NI vertaald, dus ook 'vuile hoer', of anders breng je toch de boodschap over, b.v..'beledigend benoemen van Ama'. Je uit geen begrip voor Elena.

HV-----Heeft ze nog iets gezegd?

T(NI) -----Ik heb alles vertaald. Breng Elena ook op de hoogte van deze vraag van de hulpverlener en jouw antwoord.

HV-----Ik zit hier met een probleem. Wij hebben geen andere huizen, ik kan je dus niet laten verhuizen. Wat zou ik best doen?

T(Ru) -----Getrouwe vertaling, inclusief Wat zou ik best doen?

...

Conclusie

Doordat hier alleen maar getolkt wordt verloopt dit gesprek veel vlotter en sneller dan het eerste. De tolk houdt zich aan de deontologie, verliest zich niet in commentaar en kan hierdoor zijn werk veel doeltreffender vervullen. Het wordt zowel door de hulpverlener als de andere partij als positief ervaren wanneer de rol van de tolk duidelijk afgebakend is door deontologische regels. Daarnaast biedt het voor de tolk nog het voordeel dat hij zich alleen met het tolkwerk moet bezighouden wat op zichzelf al een inspannende bezigheid is.

Tolkgesprek in een school

Situatieschets

Dit is een gesprek tussen een contactpersoon van een school en een mama met haar moeder. De tolk tolkt via de telefoon en heeft dus geen fysisch contact met de twee partijen voor wie hij tolkt.

Het gesprek handelt over het kindje. Volgens de school zou het kind best met de kleuterklas beginnen. Het is immers bewezen dat kinderen van allochtonen die niet naar de kleuterklas gaan, het later moeilijker hebben in de lagere school. Het kindje is volgens de contactpersoon 2,5 jaar, wat de leeftijd is om met de kleuterklas te beginnen.

De contactpersoon meldt je tijdens het gesprek dat de ouders er niet happig op zijn om het kind al naar school te laten gaan en vraagt jou of dat iets met de traditie te maken heeft. Ze zegt ook dat deze mensen wat traag van begrip zijn, dat ze het schoolsysteem al een paar keer heeft proberen uit te leggen maar dat deze mensen het nog niet begrepen lijken te hebben. Ze zal het dus nogmaals uitleggen en geeft een lange uitleg die vrij verward overkomt. Je krijgt het nauwelijks genoteerd, deels omdat de uitleg zo onduidelijk is.

Aan de andere kant tolk je dus voor twee anderstalige dames. Men had je daar niet over ingelicht en dit zorgt voor de nodige verwarring. Het is niet altijd duidelijk wie je aan de lijn krijgt.

Volgens de mama is het dochtertje nog geen 2,5 jaar oud. Ze toont het geboorteregister, vraagt je letterlijk te vertalen wat erop staat en begint de tekst integraal voor te lezen.

Het gaat hier blijkbaar om een misverstand. De mama heeft dit reeds vroeger gezegd maar klaarblijkelijk heeft de vorige tolk dat niet juist vertaald. De vorige tolk heet Nena. De oma vraagt je of je haar kent en wat je van haar vindt.

Als jij vertaalt wat de contactpersoon van de school gezegd heeft wordt je regelmatig onderbroken door de mama of de oma omdat ze de hele uitleg niet opnieuw hoeven, het allang begrepen hebben.

Bespreking

Je merkt dat in dit tolkgesprek een aantal mogelijke valkuilen voor de tolk zitten. In de realiteit doen deze zich natuurlijk zelden allemaal te samen voor. Het is echter nuttig ze te bundelen ter bespreking.

Eerst en vooral wordt je werk bemoeilijkt doordat men je niet zegt dat er twee anderstaligen zijn. Naast het feit dat jij jezelf moet introduceren, is het ook essentieel dat men je aan het begin meedeelt voor wie je gaat tolken.

De contactpersoon vraagt jou of er een verband is tussen de tradities binnen de gemeenschap van de allochtoon en het feit dat de ouders niet willen dat het kind nu al naar school gaat. Ik verwijs hiervoor naar hoofdstuk 3.2 van het eerste deel. De tolk is inderdaad geen cultuurexpert. Dreigt hier een misverstand te ontstaan zodat je moet ingrijpen of kan de contactpersoon deze vraag ook gewoon aan de mama stellen?

Als de contactpersoon je vertelt dat deze mensen traag van begrip zijn, ze het schoolsysteem al een paar keer heeft proberen uitleggen... vertaal dit dan en zeg ook dat je het gaat vertalen. Je hebt immers in je introductie verteld dat je alles gaat vertalen.

Ontwikkel een goed notitiesysteem zodat je ook een langere en inconsistente uitleg kan vertalen, ook b.v.. de uitleg over het schoolsysteem. Als het echt te veel wordt, onderbreek dan vriendelijk, doch kordaat. Zie hiervoor ook het kadertje p.8: 'Het nut van aantekeningen'.

Kan je zomaar een voorgelezen tekst letterlijk vertalen? Een tolk is geen vertaler! (hfst. 3.2 van deel 1.) Daarenboven is een via de telefoon voorgelezen administratieve tekst nog moeilijker dan van het blad vertalen. De persoon kan die inhoud samengevat met zijn eigen woorden weergeven, kan dus gewoon vertellen wat er in het geboorteregister staat.

Men vraagt naar je mening over een andere tolk. Het kan natuurlijk je ijdelheid strelen dat jij beter bent dan die tolk. Het is echter raadzaam op dergelijke vragen niet in te gaan. Het behoort immers niet tot jouw competentie om te oordelen over het tolkwerk van anderen.

Onderbrekingen komen helaas regelmatig voor tijdens een tolkgesprek en bemoeilijken de concentratie van de tolk en zorgen voor verwarring: Wie heeft nu weer wat gezegd? Waar was ik gekomen met mijn vertaling? De tolk kan de partijen erop wijzen hem niet te onderbreken en eerst te laten vertalen tot het einde. Als men volhardt in de boosheid mag hij het gesprek stil leggen om nogmaals de puntjes op de i te zetten.

Ook als één van de partijen je onderbreekt en zegt dat je niet verder moet vertalen omdat ze het b.v. al begrepen hebben kan je herhalen dat je alles moet vertalen en verder werken.

Conclusie

Het is belangrijk helemaal doordrongen te zijn van de deontologie zodat deontologisch juist vertalen een automatisme wordt. Een lijstje met tolktips in de buurt hebben kan je hierbij helpen.

Tolkgesprek in de psycho-medische sector

Hieronder volgt een persoonlijke getuigenis uit de psycho-medische sector. Ze strekt zich uit in tijd en ruimte en illustreert meerdere facetten van betrokkenheid tegelijkertijd (empathie, gewetensconflict en resonantie.) De eerste ontmoeting vond plaats in het voorjaar van 2003.

Eindelijk kreeg ik hem te zien, de patiënt voor wie ik al ettelijke keren tevergeefs naar het ziekenhuis, afdeling gastro-enterologie (maag- en darmziekten), was gekomen. Ik heb ook één keer terwijl hij er wel was, langdurig op 'mijn patiënt' gewacht. De receptioniste op de afdeling was vergeten me te verwittigen toen hij bij de dokter werd geroepen. Ze had de link niet gelegd tussen tolk en anderstalige patiënt... Daar zaten we dan, naast elkaar, in de wachtzaal. Algauw sprak hij me aan, met een zwaar Oekraïens accent. Hij gebruikte veel 'slang' waardoor ik niet alles even gemakkelijk begreep. Ik werd 'gebrieft' en dat heeft altijd voor- en nadelen. Langs de ene kant ga je zo veel beter voorbereid naar de dokter omdat je op de hoogte bent van de soort problematiek (en dat is heel belangrijk om correct te kunnen tolken in de medische sector!.) Langs de andere kant is er sprake van persoonlijk contact tussen de cliënt en de tolk, iets wat terecht afgeraden wordt. Bovendien krijgt de cliënt het gevoel alles twee keer te moeten zeggen.

D., onze cliënt, was besmet geraakt met hepatitis C en werd daarvoor behandeld met inspuitingen en pillen die koude rillingen en evenwichtsstoornissen kunnen veroorzaken en zwaarmoedigheid aanwakkeren. Hij was tot twee maal toe met de behandeling gestopt. De eerste keer was hij zwaar beginnen drinken om zijn depressieve gevoelens de baas te kunnen. De tweede keer herviel hij op dezelfde manier, maar dit keer verloor hij op straat het bewustzijn en werd naar de spoed gebracht. In het hospitaal kwam hij bij. D. is een gestuikte man met een snorretje, half lang golvend haar en verdacht veel littekens: één in zijn hals, één aan zijn pols, een genezende wonde op het hoofd. Het litteken aan de hals liep hij op tijdens een vechtpartij. Uit zelfverdediging sloeg hij een fles stuk op het hoofd van zijn tegenstander, een kennis. Hij zei dat hij op die manier aan de dood ontsnapt was.

Bij zijn aankomst in België is D. in een centrum van het Rode Kruis terechtgekomen. Als tegenprestatie voor zijn verblijf gaf hij bloed. Toen ontdekten ze dat hij HIV-positief was. Hoewel hij een enorme nood heeft aan communicatie en contact met andere mensen, slaagt hij er niet in om zich te concentreren op het Nederlands.

De dokter was heel begripvol, maar raadde hem toch aan even te wachten met de behandeling omdat het zo niet verder kon. Drinken en medicatie gaan niet samen! Na de consultatie nodigde D. me uit om een koffietje te gaan drinken. Ik heb zijn uitnodiging beleefd geweigerd. Hij zei me dat hij beschaamd was bij de dokter. Ik was verwonderd, tot bleek dat zo één behandeling heel veel geld kost... Hij ontroerde me door zijn eerlijkheid. En ook zijn verhaal raakte me, zo een opeenhoping van problemen: drank, drugs, HIV, hepatitis C. Toen wist ik nog niet dat ik een tweetal jaar voor die man zou tolken en dat 'zijn geval' me zoveel stof tot nadenken zou geven. Ik dacht na over terminologie, slang en 'het leven' en reflecteerde over mijn tolk-zijn.

Enkele maanden later. Voor D. had ik ondertussen al meer dan eens getolkt op verschillende diensten en ik begon zicht te krijgen op zijn situatie. Hij moest voor de rechter verschijnen omwille van die vechtpartij en liep risico om achter slot en grendel gezet te worden. Ik dacht tussendoor vaak aan hem, vroeg me af of hij nog vrij rondliep of al 'in den bak' zat. Ik dacht eraan hem op te zoeken, zou hij in de gevangenis terecht komen, al wist ik dat zoiets deontologisch niet verantwoord was. D. raakte door die dreigende veroordeling opnieuw in een depressie en greep naar de fles. Hij heeft zo zijn eigen drinkpatroon. Een paar weken gaat het goed. Dan begint het piekeren, hij wordt zenuwachtig, geraakt over de grens en zoekt zijn toevlucht in alcohol. Hij gebruikt drank in grote hoeveelheden en drinkt een paar dagen non-stop. Hij eet niet, slaapt niet, heeft pijn in zijn hartstreek, drinkt nog meer om die pijn niet te voelen, sleept zich voort van de ene winkel naar de andere om sterke drank te kopen, raakt blut. Hij kent een hele reeks lotgenoten-drinkebroers, mensen die er even ellendig aan toe zijn als hijzelf. Op de allerergste momenten neemt hij daar bovenop harddrugs.

Weer een paar maand later, afdeling infectieziekten. D. zat in de wachtzaal toen ik aankwam. Ik kon het niet laten hem van op de trap toe te roepen: "Oh, wat ben ik blij u te zien" in de gedachte: hij zit hier, dus hebben ze hem niet opgesloten. We babbelden wat. Ik zat al niet meer zoveel in spanning als vroeger omwille van de regel: praat niet met de cliënten vóór de opdracht. Een ziekenhuis is nu eenmaal een ziekenhuis en je raakt betrokken bij de verhalen van de patiënten. Plots haalde hij drie rozen uit een grote plasticzak en een pak melkchocolade met nootjes. "Hier, voor uw 8e maart, de internationale Vrouwendag. Ik kan mijn vrouwen (mijn moeder, mijn zuster en mijn dochter in Oekraïne) niets geven en heb besloten jullie hier in België iets te geven." Hij had ook voor de dokter en de verpleegsters zulke cadeautjes mee. Ik vond dat heel lief van hem, ontroerend. Hij gaf zijn geschenken met een zeer groot hart, met stralende ogen, de ogen van een mens die echt dankbaar is voor de hem geboden hulp, de ogen van een mens die uit de ellende wil geraken en hoopt op beterschap. Ik heb dit cadeautje

aanvaard al mogen tolken niets van hun cliënten aannemen. Ik vond het de moeite niet mijn cliënt te beledigen door te weigeren omdat hij er echt niets voor in de plaats verwachtte. In de voorbije maanden had ik gemerkt dat D. me beschouwde als een beroeps. Hij vroeg me nooit te helpen, voor hem te tolken op andere plaatsen, stelde me nooit te persoonlijke vragen en probeerde me mijn telefoonnummer niet te ontfutselen. Ik was er gerust in dat ik de professionele afstand zou kunnen bewaren, al praatten we soms wat voor zijn afspraken.

Een week nadien, in één of andere juridische dienst. Wie zat er in de wachtzaal? D.! Ik wist niet dat ik voor hem zou moeten tolken, we ontmoetten elkaar meestal in het ziekenhuis. Hij reageerde wat vreemd toen hij me zag zitten. Toen de hulpverlener ons kwam halen vroeg hij met veel aandrang niets te vertellen aan zijn dokter over wat ik nu zou te horen krijgen. Ik zei nogmaals dat ik geheimhouding verplicht was. Hij was slechts gedeeltelijk gerustgesteld. Blijkbaar pleegde hij regelmatig kleine winkeldiefstallen (sigaretten en drank) en was hij op heterdaad betrapt. Hij zou moeten verschijnen. Hij was bang voor zijn goede naam in het ziekenhuis en wilde de dokters doen geloven dat hij niet dronk noch andere bedwelmende middelen gebruikte. Ik was uiteraard niet van plan wie dan ook op de hoogte te brengen van wat ik ondertussen allemaal te weten was gekomen. Wel vond ik het moeilijker en moeilijker zijn leugens ('om bestwil') te blijven tolken want ik begon dat te ervaren als een gewetensprobleem. Bovendien stond ik er meer en meer bij stil hoeveel bepaalde mensen de Belgische maatschappij kosten – en zullen blijven kosten – want zelden geraken ze af van hun verslaving. Daardoor zijn ze niet tot werken in staat en zullen nooit hun bijdrage kunnen leveren om het sociale zekerheidssysteem in stand te houden.

Weken later zat ik opnieuw in de wachtzaal voor de zoveelste afspraak voor D., het ging weer over die hepatitis. D. kwam glanzend van het zweet en breed glimlachend de afdeling binnen. We praatten wat, de gewone algemene vragen (hoe gaat het, hoe is het met de familie enzovoort.) Daarna begon hij te vertellen over zijn eigen situatie: dat hij zo graag opnieuw behandeld zou worden voor zijn hepatitis C, dat hij enorm beschaamd was voor de dokter omdat hij het al twee keer verknald had en bewusteloos naar het ziekenhuis was gebracht wegens overmatig drankgebruik. Hij dacht het toch aan te kunnen omdat hij niet meer dronk. Je moet je voorstellen dat er een heftig op kauwgom kauwende patiënt naast me zat, die rook naar alcohol en het leven wel door een bijzonder rooskleurige bril zag die dag. Hij was met andere woorden gewoon onder invloed! Gezien we het toch over alcohol hadden en toch al op de persoonlijke toer waren, permitteerde ik het me te vragen hoeveel hij die dag gedronken had. "Ik heb niet gedronken, enkel een beetje bier. Hoeveel is een 'beetje' bier dan?", vroeg ik. "Oh, één

liter, een paar blikjes. Eén liter? Nou, twee dan, neen eigenlijk drie. D., je drinkt dus wel nog. Maar dat is toch niet veel! Niet veel, ik zie aan je glimlach dat je gedronken hebt, ik ruik het heel goed, ik hoor het aan je manier van praten. Ja? Ja! En als ik het hoor en zie, dan ziet en hoort de dokter dat ook? Ja? Ja!”.

Op een paar seconden tijd veranderde heel zijn gezichtsuitdrukking, heel zijn gedrag. De alcohollicht bleef natuurlijk wel hangen. Het kwam er op neer dat ik door mijn neutraliteit op te geven en mijn persoonlijk oordeel te geven over de situatie, D. op een kwartier heb ‘kunnen’ ontzuichten. Mag dat vanuit deontologisch oogpunt? Neen, want ik moet neutraal zijn. Hoe kan ik nog neutraal zijn bij een cliënt voor wie ik al tientallen keren heb getolkt? Hoe kan ik er onbewogen op toezien dat een mens zich kapot drinkt, zeker wetende dat er sprake is van HIV-besmetting en hepatitis???

We werden binnengeropen bij de dokter. Hij vroeg heel vriendelijk maar op een bepaalde manier streng: “Hoe gaat het ermee?”. “Goed.”, zei D., terwijl hij naar zijn tenen staarde van verlegenheid. Het gesprek kwam op gang, D. vroeg of hij opnieuw met de behandeling zou mogen starten. De dokter zei dat hij daar niets op tegen had maar het feit dat hij alcohol gebruikte, baarde hem zorgen. “D., hoeveel drink je eigenlijk? Oh, slechts één keer per week, vrijdag of zaterdagavond. En hoeveel drink je dan? Een paar pinten bier. D., je weet toch dat alcohol en hepatitis niet samen gaan hé? Het is alsof je in de ene arm het hepatitisvirus zou spuiten en in de andere arm een antiviral. Ik begrijp u, maar het zal me lukken. Goed, laten we even afwachten en binnen een paar maanden zullen we het misschien nog één keer proberen, maar het zal dan wel de laatste keer zijn.”... Ik voelde me erg vreemd op dat moment omdat ik wist dat D. veel dronk, een echte alcoholist was en waarschijnlijk de wilskracht niet zou hebben om die kuur vol te houden. Uiteindelijk heeft D. zelf besloten om niet nog eens om zo’n behandeling te vragen.

Al had ik het woord ‘resonantie’ al vaak in de mond genomen, ik snapte op dat moment niet dat ik er zelf was ingetuimd. Ik dacht dat mij dat niet kon en zou overkomen want ik kom toch niet uit een oorlogsland, ik heb toch geen echtscheiding achter de rug, ik ben toch rijp en volwassen genoeg om me te beheersen? Het overkomt me nooit me te gaan moeien met het persoonlijk leven van mijn cliënten, ik probeer altijd mijn onpartijdigheid te bewaren, ook al zitten we samen in de wachtzaal. Door de jaren heen heb ik geleerd hoe je gesprekken met cliënten neutraal kunt houden: meestal zit ik te lezen en probeer gesprekken te vermijden. Lukt het niet, dan geef ik uitleg over hoe je tolken kunt aanvragen. Ik was zelf verwonderd over mijn eigen gedrag vóór die tolkopdracht voor D. Wat bezielde me op dat moment? Waarom begon ik op mijn cliënt in te praten? Waarom wou ik hem per se op het rechte pad

krijgen, goed wetende dat sommige mensen niet anders kunnen dan zo leven? Pas een week later begon ik het te snappen. Iemand uit onze nabije omgeving drinkt al jaren, weet van geen ophouden, brengt daardoor zijn gezin in de problemen, verliest zijn werk keer op keer. Het maakt je opstandig omdat het effect van alcoholisme op kinderen vreselijk is en omdat je als buitenstaander niets maar dan ook niets kan doen zolang de persoon die drinkt niet van binnenuit gemotiveerd is om ermee te stoppen. De ervaringen van mijn cliënt appelleerden rechtstreeks aan mijn eigen leven en zorgden ervoor dat ik uit mijn rol van neutrale tolk viel.

De behandelende arts van de afdeling inwendige ziekten besliste dat D. best met een therapie zou beginnen om af te raken van de alcohol. Om de maand werd er een gesprek gepland met een therapeute die samen met D. zocht naar het waarom van zijn drinken, naar hoe de vicieuze cirkel zou kunnen doorbroken worden. En ook daar weer hetzelfde verhaal: eenzaamheid, onmacht, pijn en verlangen naar een deus ex machina (een goede vrouw, werk.)

Ondertussen is mijn houding volledig onpartijdig geworden (ik heb mijn lesje geleerd!), al blijft tolken voor D. spannend omdat we al jaren samenwerken. Ik ken D. door en door en dit kan voor vreemde interacties zorgen bij derden (dokters en therapeuten) die niet begrijpen wat er aan de gang is. D. richt zich soms midden in een gesprek persoonlijk tot mij en zegt bv.: "Ja, dat is toch zo, niet, toen we bij de therapeute waren, werd er gezegd dat (...)" of "Help je me dat onthouden voor de volgende keer?"

De hulpverleners realiseren zich niet wat het is voor tolken om jaren voor dezelfde cliënt te werken, ze kennen de implicaties er niet van en kijken de tolk dan vreemd aan, als er toch onderonsjes ontstaan. Jij hebt als tolk de tijd niet om alles iedere keer weer uit te leggen. Jij weet bovendien veel van je cliënt en je kan zijn of haar houding zonder woorden begrijpen (bij liegen bv.)

Het is eveneens lastig om te merken dat hulpverleners onderling kritiek op elkaar leveren door bv. te zeggen "maar dat is toch de taak van mijn collega". Hulpverleners tonen af en toe hun onzekerheid aan de tolk en stellen hem rechtstreeks vragen, opnieuw heel erg vervelend omdat hij zoveel weet. Ze merken bv. op: "Het gaat al beter, niet?". Wat antwoord je daar op als je pertinent zeker weet dat de cliënt in kwestie nog steeds hetzelfde soort leven lijdt als een paar maand voordien en dat hij enkel op de afspraken komt als hij niet dronken is. Je zou op bepaalde vragen kunnen antwoorden, maar dat mag je niet. Nadien ga je met een ongemakkelijk gevoel naar huis omdat je de mensen letterlijk en figuurlijk naast elkaar ziet werken. Ik heb er verschillende keren aan gedacht de tolkendienst te bellen en te vragen om een andere tolk in te schakelen voor D. Ik ben uiteindelijk blij dat ik dat niet gedaan heb omdat

ik ontzaglijk veel geleerd heb en nog altijd leer door zo lang voor één en dezelfde cliënt te tolken.

Onlangs vernam ik dat D. eind 2005 op vrijwillige basis teruggekeerd is naar zijn land van herkomst. Mensen kruisen je tolkpad en je brengt samen tijd met hen door. Uiteindelijk scheiden de wegen zich weer en blijft er enkel een verhaal over.

Kennismaking met het werkveld

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Groote

Layout: Robin De Groote

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Ons werkveld

Het sociaal tolken en vertalen is er voor de communicatie tussen de sociale en publieke voorzieningen uit de sectoren welzijn, onderwijs, gezondheid, inburgering, tewerkstelling, wonen etc. en anderstaligen. Een aantal van deze sectoren en hun organisaties zijn bekend bij een breder publiek. Een aantal anderen daarentegen klinken niet altijd vertrouwd in de oren van Jan Modaal. Hierna volgt een opsomming van de belangrijkste klanten van het sociaal tolken en vertalen met enkele definities en specifieke termen.

Belangrijke bemerking hierbij: niet elke sociaal tolk- en vertaaldienst levert sociaal tolken en vertalers voor al die voorzieningen. De subsidiërende overheid kan soms invloed hebben op de financiering en inzetbaarheid van sociaal tolken door sociale en publieke voorzieningen.

Lokaal integratiebeleid

Gemeentelijk integratiebeleid

Waarom?

In de steden en gemeenten leven mensen van diverse herkomst dagelijks samen. Lokale besturen hebben een heel belangrijke rol in de integratie van mensen van diverse herkomst.

De gemeente werkt aan de integratie door:

1. een beleid voeren in het belang van alle inwoners
2. ervoor zorgen dat **iedereen** toegang heeft tot **de diensten** van de gemeente
3. ervoor zorgen dat de gemeente **iedereen bereikt** met haar beleid

Integratie is geen afzonderlijk beleidsdomein: een integratiebeleid is vooral een **inclusief** beleid. Met andere woorden: integratie is een opdracht van alle bestaande beleidsdomeinen in de gemeente: van onderwijs tot mobiliteit, van milieu tot sociale zaken. Het beleid wordt uitgewerkt in overleg met de doelgroepen en hun organisaties.

Integratiedienst

Een integratiedienst is een stedelijke of een gemeentelijke dienst die opgericht wordt door een stad of gemeente waar veel mensen van vreemde herkomst wonen. Ze kan die laten erkennen en subsidiëren door de Vlaamse overheid.

Wat doet een integratiedienst?

- Hij adviseert het gemeentebestuur in zijn integratiebeleid.
- Hij ondersteunt de gemeentelijke diensten.
- Hij werkt samen met lokale verenigingen en voorzieningen.

Wil jij meer weten? [Ga naar de lijst van integratiediensten](#)



Bekijk een voorbeeld van een actie ondernomen door de integratiedienst van Beringen. Probeer notities te nemen en de boodschap vervolgens te reproduceren. Neem jezelf op en evalueer nadien of je reproductie overeenkomt met de oorspronkelijke boodschap.

Borst-en baarmoederhalskanker zijn 2 veel voorkomende kankers. De stad Beringen wil er daarom alles aan doen om haar inwoners zo goed mogelijk te informeren. Zo kan je nog tot half februari in het medisch centrum een tentoonstelling bezoeken die je alles vertelt over kanker. De campagne loopt in samenwerking met de provincie Limburg. Linda Aerts van de dienst welzijn licht toe.



<https://www.youtube.com/watch?v=lxXIPL59qmg>

Integratiecentrum

Integratiecentra zijn diensten die steden en gemeenten **ondersteunen** en **stimuleren** bij het voeren van integratiebeleid.

Wat doet een integratiecentrum?

- analyseren, evalueren, ondersteunen en stimuleren van het gevoerde integratiebeleid;
- informeren en bieden van advies en vorming aan organisaties, verenigingen, voorzieningen en besturen inzake toegankelijkheid, participatie en samenleven in diversiteit;
- stimuleren en ondersteunen van vernieuwende projecten en ontwikkelen van methodieken;
- begeleiden en ondersteunen van veranderingsprocessen van voorzieningen, organisaties of verenigingen

Integratiecentrum doet dit binnen de provincie samen met het provinciebestuur en lokale besturen. Het provinciaal integratiecentrum bepaalt welke acties prioritair zijn actiezones. Daarvoor kan een lokaal steunpunt opgericht worden.

Onthaal nieuwkomers - inburgering

Doelgroep inburgeringsbeleid

Een nieuwkomer is een persoon die zich **recentelijk**, voor **het eerst** en **voor langere duur** in Vlaanderen komt vestigen. In de context van het inburgeringsbeleid krijgt dit woord een specifieke betekenis:

een meerderjarige persoon die recent en voor het eerst in een Vlaamse of Brusselse gemeente ingeschreven is en die tot de doelgroep van het onthaalbeleid behoort.

De doelgroep van het inburgeringsbeleid is heel divers. Concreet horen nieuwkomers tot de volgende categorieën van vreemdelingen:

- asielzoeker van wie de aanvraag ontvankelijk werd verklaard
- erkende vluchteling
- gezinsvormer of gezinshereniger
- persoon met het statuut van **subsidiare bescherming**
- humanitair of medisch **geregulariseerde** of persoon met een **discretionaire** verblijfsvergunning (toegekend in het kader van beslissingsvrijheid van Dienst Vreemdelingen Zaken)
- slachtoffer van mensenhandel én ingeschreven in het Rijksregister
- vreemdeling met verblijfsstatuut verkregen in het kader van een duurzame relatie
- onderdaan van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (EER)
- arbeidsmigrant als:
 - zelfstandige (in het bezit van een beroepskaart of daarvan vrijgesteld)
 - leidinggevend personeelslid (in het bezit van arbeidskaart B)
 - beroepssporter of trainer van beroepssportlui (in het bezit van arbeidskaart B)
 - schouwspelartiest (in het bezit van arbeidskaart B)
 - vreemdeling die een arbeidskaart B heeft verkregen op basis van een arbeidsmarktonderzoek

Onthaalbureau

Het onthaalbureau is een organisatie die het inburgeringstraject aan de nieuwkomer aanbiedt.

Inburgeringstraject

Het inburgeringstraject bestaat uit:

- vormingsprogramma
- individuele begeleiding (trajectbegeleiding).

Het **vormingsprogramma** kan bestaan uit drie onderdelen:

- Nederlandse als tweede taal (NT2)
- maatschappelijke oriëntatie (MO)
- loopbaanoriëntatie.

Op die manier leren nieuwkomers zo snel mogelijk zelfstandig hun weg te vinden in onze samenleving.

Inburgeringstraject speelt zo veel mogelijk in op behoeften en wensen van de nieuwkomers.

Tijdens de **lessen maatschappelijke oriëntatie** leren inburgeraars over het reilen en zeilen van deze maatschappij, afhankelijk van hun interesses. Deelnemers stellen namelijk hun programma samen met de docent MO. Hierbij een aantal voorbeelden van thema's die aan bod kunnen komen:

- politieke structuur van België,
- ziekenfondsen
- rechten en plichten in de samenleving,
- sorteren van afval...

Loopbaanoriëntatie helpt nieuwkomers bij de keuze van hun toekomstige plannen in België: werk, opleiding, voortzetten van een studie, vrijwilligerswerk ...

Niet alle nieuwkomers komen in aanmerking voor het volledige programma of de begeleiding. De doelgroep van het inburgeringsbeleid is zeer divers, het aanbod dus ook. De samenwerking tussen het onthaalbureau, het Huis van het Nederlands en de VDAB zorgt voor het aanbieden van het inburgeringstraject dat het beste bij de nieuwkomer past.

Huis van het Nederlands

Het is een organisatie die anderstaligen helpt bij de zoektocht naar een geschikte cursus Nederlands als Tweede Taal (NT2). Volwassen anderstaligen kunnen er informatie krijgen over het aanbod NT2 in hun gemeente of regio. In samenspraak met de cursist wordt nagegaan waar hij best de cursus volgt: bv. bij een Centrum voor Basiseducatie (CBE) of een Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO).

Wil jij meer weten over het inburgeringsprogramma? Ga naar <http://inburgering.be/>.

Opvang asielzoekers

Opvangcentra asielzoekers

Het opvangcentrum zorgt voor huisvesting, voeding, medische verzorging, vrijetijdsbesteding, sociale begeleiding en uitleg over de asielprocedure.

Een opvangcentrum is geen hotel, maar zorgt wel voor de basisbehoeften van de asielzoekers (bed, bad en brood.)

Zodra een asielzoeker in het opvangcentrum aankomt, wijst het centrum een maatschappelijk assistent aan die hem tijdens zijn verblijf sociaal en administratief zal begeleiden.

Asielzoekers zijn een risicogroep voor ziekten, net zoals kansarmen of daklozen. De medische dienst waakt over de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de bewoners.

Kinderen van 6 tot 18 jaar gaan verplicht naar school. Voor de volwassenen zorgen allerlei verenigingen, vrijwilligers en asielzoekers voor opleidingen voor alle leeftijden, niveaus en smaken.

In sommige centra krijgen alleenstaande minderjarige asielzoekers specifieke begeleiding.

De asielprocedure is voor veel bewoners synoniem met wachten en verveling. Om de tijd te doden, organiseren de opvangcentra diverse activiteiten.

Om zijn integratie van het open opvangcentrum in de gemeente te bevorderen, heeft het open opvangcentrum een apart budget voor buurtinitiatieven.

Lokale Opvanginitiatieven (LOI)

Een groot aantal gemeenten vangt in opdracht van de federale overheid asielzoekers op. De ocmw's van die gemeenten organiseren daarom lokale opvanginitiatieven (LOI's.)

Omdat er in de bestaande opvangcentra soms niet genoeg plaats is om alle nieuwe asielzoekers op te vangen, kunnen gemeenten een overeenkomst sluiten met Fedasil om lokale opvanginitiatieven te organiseren.

In lokale opvanginitiatieven ontvangen asielzoekers enkel materiële hulpverlening van de gemeente.

Een LOI is meestal een gemeubelde privé-woning met de nodige faciliteiten, zodat de asielzoekers zelf kunnen instaan voor hun dagelijkse basisbehoeften. Het ocmw moet zorgen voor sociale en medische begeleiding van LOI-bewoners.

Net zoals in de opvangcentra is die vorm van opvang bedoeld voor asielzoekers in de eerste fase van de procedure (ontvankelijkheidsonderzoek.)

Stedelijke en gemeentelijke diensten

Burgerlijke stand

De Burgerlijke Stand is een afdeling van het gemeentebestuur, waar

- de belangrijkste feiten en gebeurtenissen rond de burgerlijke staat van een persoon worden vastgelegd in authentieke akten
- de registers worden bijgehouden waarin die akten worden ingeschreven.

De voornaamste taken van de ambtenaar van de burgerlijke stand zijn:

- opmaken van geboorteakten
- opmaken van akten van erkenning (van een kind)
- overschrijven van vonnis of arrest dat adoptie uitspreekt
- opmaken van huwelijksaangiften
- voltrekking van huwelijken
- overschrijven van vonnis of arrest dat echtscheiding uitspreekt
- opmaken van overlijdensakten en verlenen van verlof tot teraardebestelling of lijkverbranding
- overschrijven van elders opgemaakte akten betreffende gemeente-inwoners
- overschrijven van koninklijk en ministerieel besluit waarbij machtiging wordt verleend tot naam- of voornaamsverandering
- ontvangen van verklaringen tot verkrijging van de Belgische nationaliteit en overschrijven van de rechterlijke beslissingen ervan
- kennisgeven van bepaalde feiten of gebeurtenissen aan Procureur des Konings, vrederechter, advocaat, notaris, collega-ambtenaar van de burgerlijke stand...
- afleveren van uittreksels en afschriften van reeds ingeschreven akten

Bevolking

Op de dienst bevolking van een gemeente kan je terecht voor:

- getuigschrift van goed zedelijk gedrag
- aangifte van woonstverandering binnen de gemeente en van aankomst in de gemeente
- wijzigen van het inschrijvingsbewijs van voertuigen
- uittreksels uit het bevolkingsregister
- bewijzen van woonst, nationaliteit, leven
- samenstelling van gezin
- eensluidend verklaren van diploma's en andere documenten, uitgezonderd stedenbouwkundige plannen: bij dienst Milieubeleid, Ruimtelijke Ordening (RO) en Stedenbouw
- wettigen van handtekeningen
- toekennen van huisnummers in samenwerking met RO & stedenbouw
- vergunningen tot het houden van reisduiven
- Slachtvergunningen voor privé-gebruik
- Aantekenboekje voor ontsmetting en vervoer van dieren
- Verklaring i.v.m. de wegneming en transplantatie van organen
- Sociaal telefoontarief
- studiebeurzen
- aanvragen voor leurhandel
- Kieszaken
- Dienst voor Informatieverwerking: aansluiting bij het Rijksregister, aanvragen Rijksregisternummer
- Afhalen Arbeidskaarten
- Aanvragen Beroepskaarten
- Opmaken rijbewijzen en leervergunningen

Vreemdelingenzaken

Voor niet-Belgen is er in sommige gemeenten en steden een aparte dienst voor vreemdelingenzaken. Je kan er terecht voor:

- Adreswijziging - verhuizing van vreemdelingen
- Beroepskaart voor vreemdelingen
- Identiteitsbewijzen voor vreemdelingen
- Verblijf
- Kandidaat-vluchtelingen worden er ingeschreven in een wachtregister in afwachting van

OCMW

Kerntaak

De belangrijkste opdracht van het OCMW is ervoor te zorgen dat iedereen in staat is een **menswaardig bestaan** te leiden. Concreet betekent dit dat men zich kan voeden, zich kan kleden, zich kan huisvesten, zich kan verzorgen en toegang kan hebben tot de gezondheidszorg. Indien, omwille van moeilijkheden, iemand niet meer zou beschikken over de nodige middelen om zich te voeden, te kleden, te huisvesten, zich te verzorgen, of om toegang te hebben tot de gezondheidszorg, dan is het OCMW er om te helpen.

Elke inwoner kan een beroep doen op het OCMW, dat openstaat voor allerlei problemen. U kunt er terecht met problemen van zowel materiële aard als van sociale, psychologische of medische aard.

Het OCMW verstrekt bijstand onder diverse vormen, eventueel na een sociaal-financieel onderzoek.

Historiek

Het OCMW werd in 1976 opgericht door de Belgische staat. Het is georganiseerd op lokaal niveau: er is een OCMW in elke gemeente.

Aanbod

OCMW informeert, begeleidt en kent financiële steun toe.

Hieronder vind je het overzicht van verschillende vormen steun.

Financiële steun

- aanvraag van een leefloon,
- dringende financiële steun,
- voorschotten op te verwachten sociale uitkeringen,
- levensminimum voor vreemdelingen (asielzoekers en vreemdelingen met een tijdelijk statuut),
- huishuurtoelage,
- financiële hulp voor dak- en thuislozen:
 - huurwaarborg
 - tenlastename van achterstallige ziekenfondsbijdragen,
 - tussenkomst in ziekenhuisfacturen,
 - schoolkosten voor kinderen
- tussenkomst in verblijfskosten in een onthaaltehuis.

Gezondheidszorg

- aansluiting bij verzorgingsinstelling (instelling die collectieve rust- en overlevingspensioenfondsen beheert)
- mutualiteitsproblemen,
- aanvraag vrijstelling 'Sociale bijdrage voor zelfstandigen',
- maximumfactuur die waarborgt dat een gezin in één jaar nooit meer dan een bepaald bedrag voor gezondheidszorg moet betalen.
- hospitalisatiekosten,
- remgeld,
- andere medische kosten zoals een tussenkomst in de aankoop van brilglazen, kine, protheses, tandartskosten enz.

Wonen

- bemiddeling bij bouwmaatschappijen.

Senioren

- beheerder van bejaardenwoningen,
- hulp bij de plaatsingsaanvraag in een woonzorgcentrum
- onderhoudsplicht bij de plaatsing,
- tussenkomst voor niet-zelfbetalende bewoner,
- financiële situatie van thuisblijvende echtgenoten.

Tewerkstelling

- tewerkstelling overeenkomstig artikel 60 §7.

Juridisch bijstand

- schuldbemiddeling,
- budgetbegeleiding en budgetbeheer,
- collectieve schuldenregeling.

Deze dienst stelt samen met de cliënt een budgetplan op en kan bemiddelen bij schuldeisers om een haalbaar afbetalingsplan te bekomen.

Thuiszorg

- gezinszorg & poetsdienst
- warme maaltijden aan huis voor senioren

Varia

- doorverwijzing naar meer gespecialiseerde diensten,
- drugsproblematiek,
- aanvraag sociale voordelen.

Welzijn

CAW

Bij een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (kortweg CAW) kan je terecht met vragen en problemen. Hulpverleners luisteren naar je vraag en zoeken samen met je naar een oplossing. Het algemeen welzijnswerk biedt hulp- en dienstverlening aan alle burgers.

Ieder Centrum voor Algemeen Welzijnswerk heeft een algemeen basisaanbod, aangevuld met een specifiek aanbod dat kan verschillen van CAW tot CAW afhankelijk van de deelwerkingen. Mogelijke deelwerkingen zijn (let op: niet alle CAW's hebben hetzelfde aanbod):

Jongeren Adviescentrum (JAC): Richt zich tot de jongeren. Jongeren kunnen er zonder afspraak terecht met om het even welke vraag. Ze krijgen dan informatie, advies en concrete hulp. De medewerkers van het JAC begeleiden mensen bij hun levensvragen en bij hun relationele en sociaal-administratieve problemen.

Volwassenenonthaal: Richt zich tot de brede bevolking. Volwassenen kunnen er zonder afspraak terecht met om het even welke vraag. Ze krijgen dan informatie, advies en concrete hulp. De medewerkers begeleiden mensen bij hun levensvragen en bij hun relationele en sociaal-administratieve problemen.

Centrum voor Levensvragen, Relaties en Seksualiteit - Begeleidt mensen bij hun levensvragen en hun relationele en seksuele problemen. Organiseert vorming i.v.m. relaties en seksualiteit.

Bezoekruimte - De Bezoekruimte kan ingeschakeld worden in alle situaties waarbij het persoonlijk contact tussen een kind en zijn ouder (elke gerechtigde) verbroken werd of conflictueus verloopt.

Crisisopvangcentrum - Biedt 24 op 24 uur kortdurende opvang en begeleiding aan mensen in acute crisissituaties die geen thuis of onderdak hebben.

Justitieel welzijnswerk - Ondersteunt en geeft juridische bijstand aan gedetineerden, verdachten en hun familie in het gerechtelijk arrondissement. Organiseert dienstverlening in de gevangenissen.

Dienst Slachtofferhulp - Ondersteunt en geeft praktische hulp aan slachtoffers van misdrijven en hun naastbestaanden.

Inloopcentrum - Ondersteunt maatschappelijk kwetsbare alleenstaanden en hun gezinnen via individuele dienstverlening, groepswerk en ontmoeting.

Reclassering - Zorgt voor de opvang van ex-gedetineerden en geïnterneerden vrij op proef en helpt hen verder bij het zelfstandig wonen zodat ze stappen kunnen zetten om terug actief te worden in de samenleving.

Vluchthuis voor vrouwen - Biedt opvang en begeleiding aan mishandelde vrouwen en hun kinderen.

Opvangscentra - Zorgt voor opvang, integrale begeleiding en oriëntatie van jongeren, mannen, vrouwen en koppels, die door een kluwen van problemen zonder woonst geraakt zijn.

Vluchtelingenonthaal - Vluchtelingenonthaal is er speciaal voor asielzoekers, uitgeprocedeerden, mensen zonder papieren, vluchtelingen en iedereen met vragen rond verblijfsrecht. Zij kunnen bij deze sociale dienst terecht voor:

- informatie over o.a. vreemdelingenwetgeving, asielprocedure, regularisatie van verblijf; sociale voorzieningen, huisvesting opleiding, tewerkstelling
- bemiddeling bij communicatieproblemen, onduidelijkheid of conflict met diverse instanties (OCMW, DVZ, CGVS, gemeente,...)
- juridisch-administratieve hulp en advies

Begeleid wonen - Doorloopt een traject met mensen die zelfstandig wonen en uitsluiting kennen op verschillende levensdomeinen. Werkt actief aan een betere afstemming tussen welzijn en wonen.

Scheidingsbemiddeling - Deskundige begeleiding van het onderhandelingsproces tussen partners die bij hun scheiding een evenwichtige overeenkomst beogen.

Straathoekwerk

Straathoekwerk is gericht op de realisatie van de sociale grondrechten van restgroepen en doet dit op een actieve, positieve, integrale en structurele manier. In oorsprong richtte het straathoekwerk zich naar die groepen die, vanuit kansarmoedeperspectief, geen aansluiting zochten of vonden met de maatschappij en haar voorzieningen. Dat in combinatie met het feit dat ze overlast berokkenden aan die maatschappij (injecterende gebruikers, rondhangjongeren, prostituees, thuislozen en zelfs voetbalhooligans.)

Gaandeweg, en voortvloeiend uit de praktijkevolatie en –evaluatie, werd het accent verschoven naar mensen en groepen die sociaal overbodig zijn of zich zo voelen. Ze zijn geïsoleerd en eenzaam, ze worden genegeerd, ze zijn niet van tel en hebben het gevoel dat de wereld goed, en zelfs beter, zou draaien zonder hen.

Straathoekwerkers zoeken de doelgroepen op in hun ‘eigen’ milieu. Dit noemen wij onze vindplaatsen. Deze zijn onder meer alle openbare plaatsen. Op die manier bereiken werkers mensen die er op één of andere manier niet in slagen aan te sluiten bij de maatschappelijke voorzieningen. Door veelvuldig aanwezig te zijn in het milieu krijgt de werker een genuanceerd beeld van de situatie en het dagdagelijks functioneren van de doelgroepeliden. Dit houdt ook in dat de werker zich kwetsbaar opstelt. Eigenlijk is de werker te gast in hun leefmilieu. Door aanwezig te zijn biedt de straathoekwerker gasten de mogelijkheid hun verhaal te vertellen.

Kind en Gezin

Kind en Gezin is een openbare instelling die tot doel heeft het welzijn van het jonge kind in Vlaanderen te behartigen (zowel lichamelijk, geestelijk als sociaal.) Kind en Gezin houdt zich o.a. bezig met preventieve moeder- en kindzorg, het erkennen, subsidiëren en/of onder toezicht houden van verschillende vormen van kinderopvang, en het opvangen en begeleiden van gezinnen in probleemsituaties.

Diensten van Kind en Gezin zijn:

Preventiediensten:

Infoavonden 'Kind op Komst' voor aanstaande ouders - Aanstaande ouders hebben meestal heel wat vragen over het verloop van de zwangerschap en de bevalling. Daarom organiseert Kind en Gezin samen met de kraamklinieken infoavonden 'Kind op Komst'. De provinciale afdeling van Kind en Gezin kan de aanstaande ouders precies vertellen waar en wanneer er in de buurt een infoavond plaatsvindt.

Gezinsbezoeken - Kort na het ontslag uit de kraamkliniek komt een regioverpleegkundige van Kind en Gezin bij vrijwel elk gezin thuis. Zo ontmoet hij of zij het gezin in het dagelijkse leven. Er wordt ruim de tijd gemaakt voor advies, vragen en praktische metingen (bv. de Algo-gehoortest.)

Consultatiebureaus - Op 330 plaatsen in Vlaanderen kunnen gezinnen met jonge kinderen terecht bij een team van deskundigen voor een verpleegkundig en medisch consult. De verpleegkundige en de arts onderzoeken en vaccineren de kinderen gratis en geven praktische adviezen.

INLOOP-teams - In een aantal kansarme buurten werken INLOOP-teams. Op dit moment zijn er 10 teams erkend. In de werking gaat de aandacht in de eerste plaats naar het opzetten van opvoedingsondersteunende activiteiten voor aanstaande ouders en ouders met kinderen tussen 0 en 3 jaar. INLOOP-teams werken drempelverlagend en scheppen voor gezinnen een omgeving waarbinnen zij makkelijk aan de slag kunnen rond ouderschap.

Regiohuizen - De 61 regiohuizen in Vlaanderen en Brussel vormen de draaischijf van de regionale dienstverlening van Kind en Gezin. Ze zijn de uitvalsbasis waar de regioverpleegkundigen hun activiteiten coördineren.

Hulp in specifieke situaties

Professionele begeleiding in lastige tijden - Wanneer een gezin de zorg voor zijn kind even niet meer aan kan, reikt Kind en Gezin een helpende hand. Op lastige momenten begeleidt een centrum voor kinderzorg en gezinsondersteuning gezinnen met kinderen tot 6 jaar, en soms uitzonderlijk tot 12 jaar. Naast ondersteuning en begeleiding aan huis, kan dit centrum ook kinderen overdag en/of 's nachts opvangen en begeleiden. Zo gaat die onaangename periode zo snel en zo gemakkelijk mogelijk voorbij.

Melding van kindermishandeling - Kind en Gezin erkent en subsidieert vertrouwenscentra kindermishandeling. In elke Vlaamse provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vind je er een. Deze vertrouwenscentra vangen mishandelde kinderen onmiddellijk op, verwijzen ze door en coördineren de hulpverlening.

Een kindje adopteren?

Gezinnen die een kindje willen adopteren, kunnen hun licht opsteken bij Kind en Gezin. Wij begeleiden binnenlandse en buitenlandse adoptiediensten.

Ouderenzorg

Bepaalde organisaties en instellingen hebben een specifiek zorgaanbod aan ouderen. Het gaat hier om thuisverpleging, rust- en verzorgingstehuizen, serviceflats, poetsdiensten, dagcentra, dienstencentra, thuiszorg, ...

Gehandicaptenzorg

Specifiek zorgaanbod aan mensen met een handicap zoals revalidatiecentra, tehuizen, dagcentra, ...

Bijzondere Jeugdzorg

Comité Bijzondere Jeugdzorg

Bij vrijwillige hulpverlening zoekt het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg mee naar een oplossing. De consulenten krijgen meldingen vanwege jongeren, ouders of derden. Samen met de jongere en het gezin gaat de consulent op zoek naar een aanbod binnen of buiten de bijzondere jeugdzorg dat het meest aansluit bij hun vraag.

In elk bestuurlijk arrondissement (uitzonderlijk per regio van twee bestuurlijke arrondissementen) is er één Comité voor Bijzondere Jeugdzorg. Het Comité bestaat uit 12 leden, benoemd door de Vlaamse regering voor een hernieuwbare termijn van 5 jaar. Ze worden gekozen uit vertegenwoordigers van jeugdorganisaties en diensten die werken met jongeren en/of hun gezinnen.

Het Comité heeft twee taken:

Individuele hulpverlening organiseren in problematische opvoedingssituaties voor minderjarigen, jongeren en ouders. Na onderzoek kan hulpverlening worden georganiseerd binnen of buiten de Bijzondere Jeugdbijstand en volgt het Comité de hulpverlening verder op.

Algemene preventie uitbouwen met taken die vanuit een bredere bekommernis voor de jeugdwelzijnsproblematiek eerder op "diverse sectoren" uit de samenleving zijn georiënteerd.

Elk Comité bestaat uit een Bureau voor Bijzondere Jeugdbijstand en een Preventiecel:

Het Bureau voor Bijzondere Jeugdbijstand is samengesteld uit de voorzitter en 4 leden van het Comité en komt minstens 12 maal per jaar samen. Het bureau neemt beslissingen over hulpvragen. Daarnaast biedt het bureau, aan de met jeugdzaken

belaste parketmagistraten, waarborgen dat er hulp en bijstand aan minderjarigen en hun ouders wordt aangeboden.

De praktische uitvoering van de beslissingen van het bureau ligt bij de consultants van de sociale dienst. Zij organiseren de hulpverlening en werken hulpverleningsprogramma's uit. De sociale dienst werkt samen met andere diensten en voorzieningen. Ze brengt geregeld verslag uit bij het bureau. De beslissingsbevoegdheid over een hulpvraag met financiële gevolgen ligt bij het bureau van het Comité.

De Preventiecel is samengesteld uit de leden van het Comité die geen deel uitmaken van het bureau. Ze komt minstens zes maal per jaar samen en behartigt projecten van algemene preventie. Ze doet aan coördinatie, overleg, informatie, stimulering en waarschuwing rond factoren die hinderlijk zijn voor de gunstige ontplooiing van de jongerenpopulatie. In samenwerking met andere geledingen binnen onze samenleving wordt gepoogd die negatieve factoren weg te werken of in te dijken en positieve factoren te begunstigen.

Het doel van de algemene preventieve activiteiten is het wegwerken van maatschappelijke disfuncties met het oog op enerzijds het vergroten van het welzijn van de minderjarigen en anderzijds het verkleinen van hun maatschappelijke kwetsbaarheid.

De bemiddelingscommissies voor Bijzondere Jeugdbijstand

De bemiddelingscommissie treedt op wanneer de vrijwillige hulpverlening van het Comité van Bijzondere Jeugdzorg vastloopt. Dit kan gebeuren omdat de minderjarige of zijn ouders niet akkoord gaan met het voorstel van het Comité of omdat men niet tevreden is over het verloop van de begeleiding. Door bemiddeling tracht deze commissie de vrijwillige hulpverlening (terug) mogelijk te maken. Men gaat op zoek naar een oplossing waarmee iedereen zich kan tevreden stellen.

Er is één bemiddelingscommissie in elk van de gerechtelijke arrondissementen Mechelen, Oudenaarde en Turnhout. Er zijn twee bemiddelingscommissies in elk van de gerechtelijke arrondissementen Antwerpen, Brugge, Brussel, Dendermonde, Gent, Hasselt, Leuven en Tongeren. Het werkgebied van voornoemde bemiddelingscommissies is het gerechtelijk arrondissement.

Er wordt één bemiddelingscommissie opgericht voor de gerechtelijke arrondissementen Ieper en Veurne, die haar werkgebied vormen. De Vlaamse minister bepaalt de zetel van de bemiddelingscommissie.

De bemiddelingscommissie houdt minstens tweemaal per maand zitting op een vaste plaats in de gemeente waar haar zetel gevestigd is. Wanneer zij dit voor de uitoefening van haar taak nuttig of noodzakelijk acht, kan zij evenwel op een andere plaats zitting houden.

De commissie heeft volgende taken:

- Kansen op vrijwillige dienst- en hulpverlening maximaliseren.
- Vrijwillige dienst- en hulpverlening tegenover minderjarigen waarborgen.
- Oplossingsvoorstellen uitwerken voor minderjarigen en hun ouders die zijn doorverwezen door parketmagistraten.
- De mogelijkheid van een afdwingbare pedagogische maatregel adviseren voor die gevallen waar door overleg en overreding geen minnelijke schikking kon worden bereikt en waar het erg raadzaam is zo'n maatregel te nemen in het belang van de minderjarige. (M.a.w. adviseren dat de jeugdrechtbank een afdwingbare maatregel neemt, doorverwijzing naar de jeugdrechtbank.)

Jeugdrechtbank

Met gedwongen hulpverlening bedoelt men de gerechtelijke jeugdbijstand. De bevoegdheidsverdeling bij de gedwongen hulpverlening is complexer:

De opgave en de uitvoering van afdwingbare pedagogische maatregelen in een problematische opvoedingssituatie (POS) behoren tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap.

De uitvoering van afdwingbare pedagogische maatregelen voor 'delinquente jongeren' behoort tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap.

De opgave van de maatregelen voor 'delinquente jongeren' behoort tot de bevoegdheid van de federale overheid.

De maatregelen voor de ouders ter bescherming van de minderjarigen: de ontzetting uit het ouderlijk gezag en het toezicht op de sociale uitkeringen vallen onder de bevoegdheid van de federale overheid.

Het actiegebied van de jeugdrechtbank omvat drie domeinen:

1. Maatregelen bij problematische opvoedingssituaties (POS)

Het Openbaar Ministerie kan een problematische opvoedingssituatie voor de jeugdrechtbank brengen als het vindt dat een afdwingbare pedagogische maatregel dringend noodzakelijk is (bij hoogdringendheid.) Bovendien moet het aantonen dat onmiddellijke hulpverlening op vrijwillige basis niet mogelijk is én de integriteit van de persoon van de minderjarige gevaar loopt. De jeugdrechter kan beroep doen op dezelfde waaier aan hulpverleningsmogelijkheden als bij de vrijwillige hulpverlening.

2. Maatregelen t.a.v. de ouders

De jeugdrechtbank kan een derde persoon aanwijzen om de sociale uitkeringen te innen en voor het kind te gebruiken. Dit wanneer blijkt dat het kind grootgebracht wordt in nefaste omstandigheden op het gebied van voeding, huisvesting en hygiëne en wanneer is vastgesteld dat het bedrag van de uitkering niet wordt aangewend in het belang van het kind. Een meer ingrijpendere maatregel is de ouders geheel of gedeeltelijk uit het ouderlijk gezag te ontzetten wanneer de gezondheid, de veiligheid en de zedelijkheid van het kind in gevaar zijn.

3. Maatregelen t.a.v. minderjarigen die een als misdrijf omschreven feit (MOF) hebben gepleegd

In Vlaanderen kan een minderjarige zich juridisch gezien niet schuldig maken aan strafbare feiten. Men spreekt dan ook van minderjarigen die een 'als misdrijf omschreven feit' hebben gepleegd.

Naast de waaier aan mogelijkheden binnen de Bijzondere Jeugdzorg, kan de jeugdrechter ook herstelrechtelijke en constructieve afhandelingen uitspreken of een beroep doen op therapieën of vernieuwende initiatieven.

Ondersteuningsteam Allochtonen (OTA)

Het OTA wil de hulpverlening aan allochtone jongeren in een problematische opvoedingssituatie en hun gezinnen verbeteren. De ondersteuning mikt op alle diensten binnen de Bijzondere Jeugdbijstand:

- Comité voor Bijzondere Jeugdzorg
- Bemiddelingscommissie
- Sociale Dienst Jeugdrechtbank
- gemeenschapsinstellingen

- voorzieningen bijzondere jeugdzorg

In beperkte mate kunnen ook diensten uit de ruimere jeugdhulpverlening beroep doen op het OTA.

Voorzieningen binnen de Bijzondere Jeugdzorg

Private voorzieningen

Categorie 1: Begeleidingstehuizen begeleiden tijdelijk uitsluitend minderjarigen in residentieel verband.

Categorie 2: Gezinstehuizen nemen naast eigen kinderen ook minimaal vijf en maximaal tien minderjarigen en jongeren tijdelijk op in gezinsverband.

Categorie 3: Opvang-, oriëntatie- en observatiecentra begeleidt elke dag van de week kinderen en jongeren. Ook in de weekends en de vakanties. Daarnaast nemen zij op elk moment van de dag of de nacht minderjarigen op die door de politie zijn aangehouden, die niet onmiddellijk kunnen worden teruggebracht bij de personen die ze onder hun bewaring hebben noch onmiddellijk voor de rechtelijke overheid kunnen gebracht worden. De duur van oriëntatie is maximaal één maand, éénmalig verlengbaar met één maand.

Categorie 4: Dagcentra voor schoolgaande jeugd begeleiden minderjarigen in de week na de schooluren. Daarnaast worden de gezinnen ambulantly begeleid.

Categorie 5: Thuisbegeleidingsdiensten begeleiden minderjarigen en hun gezin bij hen thuis.

Categorie 6: Diensten voor begeleid zelfstandig wonen begeleiden minderjarige jongeren vanaf 17 jaar die zelfstandig wonen.

Categorie 7: Diensten voor pleegzorg organiseren het tijdelijk verblijf van minderjarigen in pleeggezinnen, met een maximum van vier pleegkinderen per gezin.

Gemeenschapsinstellingen

Door het besluit van de Vlaamse regering van 18 oktober 1989 werden de vroegere rijksopvoedingsgestichten omgedoopt tot gemeenschapsinstellingen. De gemeenschapsinstellingen fuseerden door het decreet van 12 december 1990 tot twee instellingen met eigen financieel beheer.

De Zande, met een afdeling voor jongens in Ruislede en een afdeling voor meisjes in Beernem. De Kempen, met afdelingen voor jongens in Mol-Hutten en in Mol-Markt.

Deze voorzieningen hebben de decretale opdracht om de functies van gesloten opvoeding, opvang en observatie te voorzien. Ze zijn een aanvulling op privé initiatieven voor jongerenopvang. Zij nemen een specifieke plaats in omwille van de opnameplicht van de aan hen toevertrouwde minderjarigen. De beslissing tot opname kan alleen verlopen via een jeugdrechter.

Gezondheid

Ziekenhuizen

Instelling voor het onderzoek, de behandeling en de verpleging van zieken. Belangrijke afdelingen binnen een ziekenhuis zijn:

- sociale dienst en/of dienst patiëntenbegeleiding
- interne geneeskunde: hart- en vaatziekten, maag-, darm- en leverziekten, longziekten, endocrinologie, hematologie, geriatrie, medische oncologie, neurologie,...
- heekunde: algemene thoracale en cardiovasculaire heekunde, hartheekunde, neurochirurgie, urologie, plastische heekunde, transplantatieheekunde, hoofd- en halsheekunde, orthopedie, oogheekunde ...
- neus-, keel- en oorziekten
- dermatologie (huidziekten)
- materniteit
- kinderziekten
- ...

Huisartsen

Biedt eerstelijns hulp bij medische problemen van algemene aard.

Wijkgezondheidscentra

Zijn opgericht vanuit het streven om door samenwerking de kwaliteit en de doelmatigheid van de zorg te vergroten en de patiënt toegankelijke zorg op maat te bieden.

Wijkgezondheidscentra kiezen expliciet voor:

- eerstelijns geneeskunde
- kleinschaligheid
- laagdrempeligheid en toegankelijkheid
- gezondheid in breed perspectief, zowel preventief als curatief
- multidisciplinaire samenwerking
- territoriale werking

Artsen Zonder Grenzen

Lokale projecten in de grote steden organiseren gezondheidszorg gericht tot mensen die buiten de reguliere gezondheidszorg vallen (daklozen, politiek vluchtelingen, illegalen,...) Zij ontvangen er sociaal-medische ondersteuning.

Revalidatiecentra

Revalidatie richt zich op herstel of verbetering van mogelijkheden van mensen met blijvend lichamelijk letsel of een functionele beperking.

Revalidatie betreft complexe problematiek als gevolg van ziekte, ongeval of een aangeboren aandoening, waarbij de indicatie voor behandeling na een verwijzing wordt gesteld door de revalidatiearts. Revalidatiegeneeskunde is een erkend medisch specialisme, sinds 1955.

Revalidatie gebeurt in revalidatiecentra, maar altijd in samenwerking met ziekenhuizen of verpleeghuizen, huisartsen, eerste lijn en thuiszorg.

Thuisverpleging/thuiszorg

Verzorging en verpleging van zieken en gehandicapten in de woonomgeving.

Mutualiteiten

In België draagt iedereen die werkt verplicht bijdragen af aan de sociale zekerheid, anderen betalen een persoonlijke bijdrage. Op die manier kan iedereen die officieel in België verblijft, zich verzekeren bij de wettelijke ziekteverzekering. Om recht te hebben moet je je wel inschrijven bij een ziekenfonds of mutualiteit. Deze ziekenfondsen staan in voor:

- de wettelijk voorziene (al dan niet gedeeltelijke) terugbetaling van de kosten voor geneeskundige zorgen (ziekenhuisopname, bezoek, raadpleging, technische handelingen, geneesmiddelen, klinische biologie, ...)
- de uitbetaling van vervangingsinkomens aan personen die ingevolge een ziekte of ongeval zelf niet langer voor hun inkomen kunnen instaan.

Daarnaast hebben zij een eigen aanbod aan diensten in de vorm van adoptie-, geboorte- en huwelijkspremies, organisatie van vakanties, thuiszorg, verzorgen van een uitleendienst voor orthopedisch materiaal, ziekenvervoer, ...

Geestelijke Gezondheidszorg

Centra Geestelijke Gezondheidszorg

Een centrum voor geestelijke gezondheidszorg biedt begeleiding aan mensen die worden geconfronteerd met psychosociale en psychische problemen. Zo'n centrum is geen psychiatrische kliniek: hulpvragers kunnen niet opgenomen worden.

Volwassenen kunnen er terecht met problemen als depressie, relatieproblemen, stressproblemen, seksuele moeilijkheden, angsten en fobieën, overspanning, alcoholisme, slapeloosheid, psychosomatische symptomen, enzovoort.

Kinderen en hun ouders kunnen zich aanmelden met gedragsmoeilijkheden van een of meerdere kinderen, opvoedingsproblemen, bedwateren, angsten stotteren, puberteitsproblemen, schoolproblemen, seksuele problemen, enzovoort.

Psychiatrische ziekenhuizen en instellingen

Ziekenhuizen, afdelingen of organisaties gespecialiseerd in de behandeling van psychische (mentale) aandoeningen .

Tewerkstelling

RVA – Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling

In het Belgische socialezekerheidsstelsel, is de RVA belast met de organisatie van de werkloosheidsverzekering, wat de toekenning van een vervangingsinkomen inhoudt aan onvrijwillig werklozen en andere daarmee gelijkgestelde categorieën .

De RVA heeft een preventieopdracht waarbij het erom gaat de contractuele band tussen werkgever en werknemer te behouden zolang de toestand een echt tijdelijk (en dus geen structureel) karakter heeft en aldus te vermijden dat volledige werkloosheid zou ontstaan en er daarna eventuele herinschakelingsproblemen zouden rijzen.

- In het Belgisch werkloosheidsstelsel wordt bepaald dat een werknemer in sommige gevallen van schorsing van zijn arbeidsovereenkomst ten laste wordt genomen als tijdelijk werkloze.
- In het systeem van de loopbaanonderbreking wordt de contractuele band tussen de werknemer en zijn werkgever eveneens in stand gehouden.

De RVA heeft een vergoedingsopdracht: wanneer de contractuele band tussen de werknemer en zijn werkgever is verbroken, wordt de werknemer opgevangen via:

- Een vergoeding in de gewone werkloosheid (op basis van loonarbeid of op basis van gevolgd onderwijs);
- Een vergoeding binnen het stelsel van de conventionele brugpensioenen.

De RVA heeft een inschakelingsopdracht: als een werknemer volledig werkloos is, werkt de RVA mee aan de uitvoering van maatregelen die de wedertewerkstelling van de werklozen tot doel hebben. De rol van de RVA varieert van één maatregel tot de andere; het gaat van de eenvoudige afgifte van een attest tot en met een veel actievere rol:

- Zo is het doel, in het systeem van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen (PWA's) te voldoen aan de vraag naar een bepaald aantal activiteiten waaraan in de reguliere arbeidscircuits niet wordt voldaan en aan de vraag naar werk vanwege langdurig werklozen en bestaansminimumtrekkers.
- Het activa-plan is een middel om de werkgelegenheidsgraad in het algemeen, en deze van de oudere werknemer (45 plusser) in het bijzonder te verhogen door de herinschakeling van de werklozen in het normale arbeidscircuit door de toekenning van een gedeeltelijke vrijstelling van de betaling van werkgeversbijdragen voor de RSZ aan de werkgever en door een geactiveerde werkloosheidsuitkering (werkuitkering genaamd) die de werkgever in mindering kan brengen op het te betalen nettoloon.

Vdab (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling)

De VDAB heeft een sociale en economische opdracht:

Als sociale taak is het zijn eerste bekommernis werkgever en werkzoekende met elkaar in contact te brengen. De VDAB engageert zich om elke werkzoekende optimaal bij te staan bij het vinden van een passende job. Van inschrijving, tot de eerste werkdag.

Op economisch vlak wil de VDAB een betrouwbare partner zijn voor alles wat met personeelsbeleid te maken heeft.

Om die opdracht zo efficiënt mogelijk uit te voeren, biedt de VDAB een uitgebreid en doeltreffend dienstenpakket aan:

- arbeidsbemiddeling
- training & opleiding
- loopbaanbegeleiding
- outplacement

Werkwinkel

De Lokale Werkwinkel brengt alle diensten samen die je moet raadplegen wanneer je op zoek bent naar werk. In elke werkwinkel vind je een VDAB-consulent, een PWA-beambte, en een andere actor, zoals bij voorbeeld het OCMW. Je kan er onder meer:

- begeleiding krijgen van een VDAB-consulent om makkelijker aan werk te geraken (basisdienstverlening en eventueel trajectbegeleiding),
- gebruik maken van een aantal moderne instrumenten zoals: de WIS-vacaturebank, het internet, kennistesten via computer, virtuele shops, ...,
- info krijgen over de RVA-reglementering zoals de federale tewerkstellingsmaatregelen, PWA-regeling, loopbaanonderbreking en tijdskrediet,
- bepaalde documenten afhalen: VDAB-documenten zoals bewijs van inschrijving en RVA-attesten zoals PWA-atteest, C109, ...

Vakbond

Vereniging van werknemers werkzaam in hetzelfde vak of dezelfde bedrijfstak met als doel de behartiging van de belangen van het vak en de verdediging van de sociale en economische belangen van de leden.

Huisvesting

Sociaal verhuurkantoor

Een sociaal verhuurkantoor wil het aanbod van kwaliteitsvolle en betaalbare woningen verhogen voor risicogroepen en in functie daarvan een deel van de private huurmarkt socialiseren. Om deze doelstelling te realiseren huurt het SVK woningen op de private huurmarkt waarvoor het een huurovereenkomst afsluit met de eigenaar.

Sociale huisvestingsmaatschappij

Bouwt sociale woning die ze daarna verhuurt of verkoopt aan sociale voorwaarden. De huur- en verkoopprijzen liggen steeds onder de gangbare marktprijzen. Zij hangen af van het inkomen van de huurder, de gezinssamenstelling, de bouwkost en de ouderdom van de woning.

Onderwijs

Basisonderwijs

De Vlaamse Gemeenschap subsidieert onderwijs voor kinderen vanaf 2,5 jaar. Voor die leeftijd kunnen ouders hun kinderen toevertrouwen aan een kinderdagverblijf of aan een onthaalmoeder. Zodra een kind 2,5 jaar oud is, kunnen ouders het laten deelnemen aan het kleuteronderwijs. Op 1 september van het schooljaar waarin het kind zes jaar wordt, gaat het naar de lagere school. Het lager onderwijs duurt zes jaar. Die periode wordt opgesplitst in drie graden van twee jaar. Na het zesde jaar van de lagere school stapt het over naar het secundair onderwijs. Het kind is dan normaal gezien twaalf jaar oud.

Hoewel kleuteronderwijs dus niet verplicht is, schrijven bijna alle Vlaamse ouders hun kind in. De kleuterklas is gratis, duurt drie jaar en bereidt kinderen spelonderwijs voor op hun schoolloopbaan. Zo maken voorbereidend lezen en rekenen al een belangrijk deel uit van de activiteiten in het laatste jaar van de kleuterklas. Kleuter- en lagere school vormen samen het basisonderwijs. In het gewone basisonderwijs komen volgende leergebieden aan bod:

- lichamelijke opvoeding;
- muzische vorming;
- Nederlands;
- wereldoriëntatie;
- wiskundige initiatie (kleuteronderwijs) of wiskunde (lager onderwijs);

- Frans;
- leren leren;
- sociale vaardigheden.

Secundair onderwijs

Het secundair onderwijs volgt op het basisonderwijs (van 12 jaar tot 18 jaar) en omvat volgende mogelijkheden:

- Het algemeen secundair onderwijs (ASO) bereidt je voor op een brede waaier van opleidingen die je kunt volgen in het hoger onderwijs.
- Het technisch secundair onderwijs (TSO) bereidt je voor op zelfstandige functies in het beroepsleven of op een vervolgstudie in het hoger onderwijs.
- Het kunstsecundair onderwijs (KSO) bereidt je voor op een vervolgstudie in het hoger onderwijs
- Na het beroepssecundair onderwijs (BSO) kan je onmiddellijk een beroep uitoefenen.

Bijzonder onderwijs

Het buitengewoon onderwijs is bedoeld voor leerlingen die, tijdelijk of permanent, speciale hulp nodig hebben. Dit kan zijn omwille van een lichamelijke of geestelijke handicap, omwille van ernstige gedrags- of emotionele problemen of omwille van zware leerstoornissen.

CLB (centrum voor leerlingenbegeleiding)

Het centrum voor leerlingenbegeleiding of CLB is een dienst waarop de leerlingen, hun ouders, leraren en directies beroep kunnen doen voor informatie, hulp en begeleiding. Het CLB verving vanaf 1 september 2000 het psycho-medisch-sociaal centrum (PMS) en het centrum voor medisch schooltoezicht (MST.)

In een CLB werken onder andere artsen, maatschappelijke werkers, pedagogen, psychologen, psychologisch assistenten en verpleegkundigen. Naargelang de plaatselijke behoeften en omstandigheden kunnen er ook logopedisten, kinesisten, e.a. werkzaam zijn. Deze deskundigen werken in teamverband om op verschillende domeinen te begeleiden:

- op het vlak van leren en studeren
- op het vlak van de schoolloopbaan

- op het vlak van preventieve gezondheidszorg
- op het vlak van sociaal-emotionele ontwikkeling van de leerling.

Het CLB kan een actieve rol vervullen in de vroegtijdige aanmelding van onderwijsleerproblemen door:

- regelmatig overleg met leerkrachten
- een grote alertheid voor signalen en (impliciete) hulpvragen van school, gezin en andere betrokken partners
- een adequaat gebruik van leerlingvolgsystemen
- Multidisciplinair onderzoek: het CLB kan door middel van multidisciplinair onderzoek
 - de mogelijkheden en de beperkingen van een leerling op vlak van leren, gedrag en ontwikkeling in kaart brengen
 - de specifieke ondersteuningsnoden en behoeften van het kind op pedagogisch en didactisch vlak naar voor brengen
 - de ondersteuningsmogelijkheden van de gewone school en de klas toetsen aan de behoeften van de leerling

Wanneer een aangepast onderwijsaanbod niet lukt, wordt een verwijzingsproces naar het buitengewoon onderwijs op gang gezet.

De medische onderzoeken in een CLB

De artsen en paramedisch werkers (verpleegsters of verplegers) van de CLB's voeren bij de leerlingen van 'hun' scholen gratis een aantal medische onderzoeken uit, de zogenaamde 'consulten'. Normaal gezien brengen de centra de ouders naderhand via de school op de hoogte van het resultaat van deze medische onderzoeken.

Er bestaan drie soorten consulten:

1. Algemene consulten

Tijdens een algemeen consult onderzoekt een CLB alle leerlingen van een bepaald leerjaar (gewoon onderwijs) of van een bepaalde leeftijd (buitengewoon onderwijs.) Het algemeen consult heeft aandacht voor de algemene gezondheidstoestand van de leerlingen en gebeurt in de gebouwen van het CLB. School en CLB maken afspraken over het vervoer van de leerlingen.

2. Gerichte consulten

Tijdens een gericht consult onderzoekt een CLB alle leerlingen van een bepaald leerjaar (gewoon onderwijs) of van een bepaalde leeftijd (buitengewoon onderwijs.) Het gericht consult is minder uitgebreid en richt zich naargelang de leeftijdscategorie op bepaalde gezondheidsaspecten (groei en gewicht, visuele functie, kleurenzin, oogstand, gebit,) Gerichte consulten gebeuren zo veel mogelijk in de schoolgebouwen. Als dat niet mogelijk is, maken school en CLB afspraken over het vervoer van de leerlingen

3. Bijzondere consulten

Tijdens een bijzonder consult onderzoekt een CLB leerlingen uit het buitengewoon onderwijs vóór ze instappen in het buitengewoon onderwijs of onmiddellijk daarna. Later volgen er nog onderzoeken om de twee jaar. De algemene consulten worden daarvoor beschouwd als bijzondere consulten. De bijzondere consulten gebeuren zo veel mogelijk in de school. Als de school niet over geschikte ruimtes beschikt, zorgt het centrum voor een lokaal waar de gerichte consulten kwaliteitsvol kunnen worden uitgevoerd. School en CLB maken dan afspraken over het vervoer van de leerlingen.

Door deze onderzoeken kan het CLB een aantal 'stoornissen' op tijd ontdekken. Op die manier:

- kan de basis wordt gelegd voor overleg in het multidisciplinaire team.
- kan gepast onderwijs worden voorzien als dat nodig zou zijn. (Zo kan een leerling waarvan gebleken is dat die niet goed hoort, bv. een plaats vooraan in de klas krijgen.)
- kan tijdig worden doorverwezen voor behandeling. Een CLB mag zelf immers geen medische behandeling ("therapie") verzorgen. Daarvoor moet je je steeds tot je huisarts of eventueel een specialist richten. Die zorgt er dan voor dat de medische problemen aangepakt worden.

De Vlaamse overheid voert vaccinatiecampaagnes om een aantal besmettelijke ziekten in Vlaanderen onder controle houden of zelfs uit te roeien. De CLB's spelen daarin een voortrekkersrol. Ze onderzoeken normaal gezien immers heel de Vlaamse schoolgaande jeugd. Een CLB is dus een prima plaats om:

- de vaccinatiestatus van de begeleide leerlingen te bewaken: welke inentingen hebben ze reeds gehad, welke ontbreken nog?

- leerlingen die nog bepaalde vaccinaties nodig hebben gratis in te enten tegen bepaalde ziekten.

Die vaccinaties gebeuren echter niet in het wilde weg. De Vlaamse overheid heeft daarvoor een vaccinatieschema opgesteld: een schema dat bepaalt welke vaccinaties je moet krijgen en tijdens welke leerjaren je deze best toegediend krijgt.

Zo'n inenting gebeurt enkel indien het CLB hiervoor een toestemming heeft gekregen van de ouders. Daarom worden de ouders op voorhand schriftelijk op de hoogte gebracht van de aard en de bedoelingen van de vaccinatie. De vaccinaties gebeuren dan tijdens een algemeen of gericht consult. Een leerling bij wie een of meerdere vaccinaties ontbreken kan echter altijd ook op een ander tijdstip ingeënt worden.

Besmettelijke ziekten & profylactische maatregelen.

In geval van besmettelijke ziekten bij leerlingen of onderwijspersoneel moet het CLB maatregelen nemen die de verdere verspreiding van die ziekten helpen voorkomen: dat zijn de zogenaamde profylactische maatregelen.

Die maatregelen zijn een gezamenlijke verantwoordelijkheid van school en CLB: beide partijen moeten immers samenwerken om de verspreiding van besmettelijke ziekten te voorkomen.

Wat moet de school doen?

De directeur van een school moet contact opnemen met het CLB, zodra:

- hij verneemt dat een leerling van zijn school door een besmettelijke ziekte is aangetast;
- hij vermoedt dat een leerling of een personeelslid aan een van die besmettelijke ziekten lijdt;
- hij verneemt dat een van die besmettelijke ziekten werd vastgesteld in het huis van één van de leerlingen of van een lid van het schoolpersoneel.

Dit betekent zeker niet dat de schooldirecteur de ouders en leerlingen moet aansporen om elke besmettelijke ziekte aan de school te melden. Het is immers niet de bedoeling dat de schooldirectie de tussenpersoon wordt tussen de arts en de ouders of leerlingen bij het melden van allerlei ziekten. De CLB-arts moet wel zo vlug mogelijk op de hoogte zijn van het uitbreken van een besmettelijke ziekte. Dit kan gebeuren door de ouders

rechtstreeks, door middel van de huisarts of door de schooldirectie indien deze op de hoogte werd gesteld door de ouders.

De schooldirectie kan in geen geval initiatieven nemen zonder overleg met de CLB-arts.

Soms moet een klas of een school zelfs worden gesloten ten gevolge van een besmettelijke ziekte. In zo'n geval moet de directeur van de school, in overleg met het centrum:

- de aandacht van de ouders vestigen op het mogelijke besmettingsgevaar;
- de ouders duidelijk maken welke voorzorgsmaatregelen ze kunnen nemen;
- het sluiten van de school of klas onmiddellijk melden aan het departement Onderwijs.

De directeur van de school kan de school of de klas bovendien pas na de instemming van de gezondheidsinspectie opnieuw openen.

Wat moet het CLB doen?

Als er bij een leerling of een personeelslid van een school een besmettelijke ziekte wordt vastgesteld, kan het CLB drie soorten maatregelen treffen:

- maatregelen die betrekking hebben op de zieke leerling of het zieke personeelslid van de school;
- maatregelen die betrekking hebben op de leerlingen of de personeelsleden die in contact zijn gekomen met de zieke thuis;
- algemene profylactische maatregelen.

Gelijke onderwijskansen (GOK)

Al vele jaren spoort de Vlaamse overheid scholen aan om zich in te zetten voor gelijke onderwijskansen voor alle jongeren. Extra middelen, begeleiding en ondersteuning zorgden ervoor dat projecten voor bijzondere noden, zigeuners, trekkende bevolking, onderwijsvoorrang, zorgverbreding,... tijdelijk aan deze problemen een oplossing trachtten te bieden.

Vanaf 1 september 2002 opteerde de minister van Onderwijs en Vorming ervoor om al deze initiatieven in één permanente regeling vast te leggen. Met het decreet Gelijke Onderwijskansen (GOK) wil zij voor alle kinderen dezelfde optimale mogelijkheden bieden om te leren en zich te ontwikkelen. Uitsluiting, sociale scheiding en discriminatie

vormen hiervoor de grootste gevaren. Het GOK-decreet wapent dan ook de leerlingen, ouders, scholen en CLB's om hieraan het hoofd te bieden.

Het beleid Gelijke Onderwijskansen bestaat uit drie onderdelen:

1. Inschrijvingsrecht (GOK I): het recht op inschrijving van een kind in een school naar keuze en de wijze waarop dit recht wordt verzekerd.
2. Zorg (GOK II): een geïntegreerd ondersteuningsaanbod dat de scholen toelaat een zorgbrede werking te ontwikkelen gericht op kansarme kinderen.
3. Maatwerk in samenspraak (GOK III)

Taken CLB inschrijvingsrecht

De CLB's hebben in het verleden steeds een belangrijke rol gespeeld inzake leerplicht en leerrecht. Het decreet gelijke onderwijskansen voegde daar het inschrijvingsrecht aan toe. Voor de CLB's is in dit nieuwe beleid een belangrijke begeleidende, bemiddelende, maar ook een beleidsvoorbereidende functie weggelegd.

Bij doorverwijzing of weigering

(Decreet GOK I Artikel III.6-7.)

Elke leerling heeft vanaf het schooljaar 2003-2004 een recht op inschrijving in de school, gekozen door zijn ouders. Is de leerling 12 jaar of ouder, dan gebeurt de schoolkeuze in samenspraak met de leerling.

Weigering

De inrichtende macht van de school kan de leerling enkel weigeren indien:

deze niet voldoet aan de toelatingsvoorwaarden;

elke bijkomende inschrijving in de school de veiligheid van de leerlingen in het gedrang brengt;

de leerling in deze school in de twee vorige schooljaren definitief werd uitgesloten.

Taken van een CLB: een CLB-medewerker kan bij inbreuk op deze regels optreden in naam van het kind.

Doorverwijzing

Een inrichtende macht van een school voor gewoon onderwijs kan de leerling doorverwijzen naar een andere school om de verhouding tussen de taalgroepen in een school te waarborgen.

De leerling blijft ingeschreven in de oorspronkelijke (doorverwijzende) school totdat hij is ingeschreven in een andere school. Tot op dat moment is het CLB van de oorspronkelijke school verantwoordelijk voor de begeleiding van de leerling.

Taken van een CLB

Adviseren bij doorverwijzing

Wanneer een school niet in staat is om aan de specifieke noden van een leerling inzake onderwijs, therapie en verzorging te voldoen, kan de inrichtende macht van de school samen met de ouders van de leerling beslissen de leerling naar een andere school door te verwijzen. De inrichtende macht beslist in overleg met de ouders en rekening houdend met het advies van het CLB. Een school voor buitengewoon onderwijs mag een leerling die naar type 8 van het buitengewoon onderwijs georiënteerd wordt, niet doorverwijzen op basis van de thuistaal.

Na doorverwijzing nieuwe school zoeken

Wanneer het lokaal overlegplatform (LOP) binnen de 10 kalenderdagen er niet in slaagt om in een doorverwijzingsdossier een definitieve inschrijving te realiseren bij een school, moet de Commissie inzake leerlingenrechten haar oordeel uitspreken over de gegrondheid van de doorverwijzingsbeslissing. Dat gebeurt binnen een termijn van 5 kalenderdagen die ingaat na het verstrijken van de 10 vermelde dagen.

De Commissie kan de doorverwijzing gegrond achten en dan moeten de ouders de leerling in een andere school inschrijven, hierin bijgestaan door het LOP en het CLB.

Lokale overlegplatform (LOP)

Om in het werkingsgebied de leerlingenrechten op een permanente en deskundige manier te garanderen, werden de LOP's opgericht. De taken van het LOP situeren zich in hoofdzaak in:

- de plaatsing van leerlingen;
- het ontwikkelen van instrumenten om een degelijk kansenbeleid te kunnen voeren;

- en het maken van afspraken met de verschillende instanties om dit alles in goede banen te leiden.

De CLB's zetelen in het LOP verantwoordelijk voor hun werkingsgebied.

ADHD

Het CLB is een schoolnabije instantie die ouders en school aanmoedigt en ondersteunt in de opvolging van de ontwikkeling van de leerlingen.

Wanneer je je als ouder of als leerkracht vragen stelt bij de ontwikkeling van een kind kan je hiervoor in eerste instantie contact opnemen met het CLB.

Je kan het CLB ook inschakelen wanneer je als ouder of leerkracht twijfelt en je je afvraagt of een bepaalde jongere niet méér of andere begeleiding nodig heeft dan je zelf kan garanderen, d.w.z. begeleiding met een bepaalde methodiek die je als ouder of schoolteam niet kan bieden.

Het CLB kan bij ontwikkelingsmoeilijkheden als adhd:

- een eerste verkennende diagnose aanreiken;
- deze diagnose vertalen in adviezen, acties en handelingsplannen;
- indien het oordeelt dat verdere onderzoeken nodig zijn, doorverwijzen naar een gespecialiseerd centrum voor de eigenlijke onderkende diagnose.

De diagnose die een CLB in eerste instantie stelt, kan vaak geen uitsluitsel geven. Het CLB toetst enkel een hypothese en wil op die manier een steviger basis leggen voor eventueel diepgaander diagnostisch onderzoek.

Doorheen het ganse proces van diagnose en behandeling ondersteunt het CLB de betrokken partijen.

Meer informatie: Vlaamse vereniging voor ouders van ADHD-kinderen - Zit stil - Heistraat 321, 2610 Wilrijk, tel. 03/830.30.25, <http://www.zitstil.be>

Autisme

Het CLB is een schoolnabije instantie die ouders en school aanmoedigt en ondersteunt in de opvolging van de ontwikkeling van de leerlingen.

Wanneer je je als ouder of als leerkracht vragen stelt bij de ontwikkeling van een kind kan je hiervoor in eerste instantie contact opnemen met het CLB.

Je kan het CLB ook inschakelen wanneer je als ouder of leerkracht twijfelt en je je afvraagt of een bepaalde jongere niet méér of andere begeleiding nodig heeft dan je zelf kan garanderen, d.w.z. begeleiding met een bepaalde methodiek die je als ouder of schoolteam niet kan bieden.

Het CLB kan bij ontwikkelingsmoeilijkheden als autisme en dergelijke:

- een eerste verkennende diagnose aanreiken;
- deze diagnose vertalen in adviezen, acties en handelingsplannen;
- indien het oordeelt dat verdere onderzoeken nodig zijn, doorverwijzen naar een gespecialiseerd centrum voor de eigenlijke onderkende diagnose.

De diagnose die een CLB in eerste instantie stelt, kan vaak geen uitsluitsel geven. Het CLB toetst enkel een hypothese en wil op die manier een steviger basis leggen voor eventueel diepgaander diagnostisch onderzoek.

Doorheen het ganse proces van diagnose en behandeling ondersteunt het CLB de betrokken partijen.

Meer informatie: Vlaamse vereniging autisme
Groot Begijnhof 14
9040 GENT
tel. 078/15.22.52
email: vva@autismevlaanderen.be
website: <http://www.autismevlaanderen.be>

Basiseducatie

Basiseducatie is een onderwijsvoorziening voor laaggeschoolde volwassenen. Zij verwerven en verbeteren er hun functionele vaardigheden op het vlak van taal, wiskunde, maatschappijoriëntatie en ICT. Er zijn 29 centra voor basiseducatie in Vlaanderen en Brussel erkend en gefinancierd.

De cursussen zijn gericht op het aanleren en het verbeteren van basiscompetenties die elementair zijn om te functioneren in de brede leef- en maatschappelijke wereld. De centra bieden leertrajecten waarin de cursist centraal staat. Verhogen van de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen, begeleiden van de cursisten vanuit hun reële

mogelijkheden naar een maximaal leerresultaat en het bevorderen van het leerplezier zijn fundamentele begrippen in de werking.

Schoolopbouwwerk

Schoolopbouwwerk is een methode van samenwerking tussen de school en één of meer externe partners om samen welomschreven doelstellingen na te streven bij bepaalde leerlingen of groepen van leerlingen. De werking omvat o.a. ouderbezoeken, stimuleren van ouders om Nederlands te leren, museumbezoeken, huiswerkbegeleiding, taalactiviteiten tijdens vakantieperiodes, taalactivering, contacten met het plaatselijke jeugdwerk, voorlees- en vertelnamiddagen enz. ..

Juridische sector

Jeugdrechtbank

Cfr. Bijzondere jeugdzorg

Strafinstelling

Gevangenis of andere instelling waar men bij wijze van straf verplicht moet verblijven.

Voogdijdienst

De dienst Voogdij heeft als algemene opdracht om de uitwerking van een duurzame oplossing in het belang van de niet-begeleide minderjarige vreemdeling te ondersteunen. Hiertoe doet de dienst Voogdij een beroep op voogden. Dit zijn gewone burgers, die tegen een vergoeding per begeleiding, een duurzame oplossing zoeken voor de opvang van de hen toegewezen minderjarigen.

Justitiehuis

In elk gerechtelijk arrondissement is er een Justitiehuis.

Het Justitiehuis heeft de volgende opdrachten:

1. Coördinatie en sensibilisering

Het Justitiehuis werkt op lokaal niveau samen met de diverse actoren van het justitiële veld.

Het is een trefpunt. De diensten van het arrondissement die binnen en rond justitie werken ontmoeten er elkaar, wisselen ideeën uit en werken samen. Projecten inzake bemiddeling en alternatieve straffen worden er ontwikkeld.

2. Onthaal van slachtoffers

De dienst slachtofferonthaal biedt informatie en bijstand aan slachtoffers gedurende verschillende fasen van de gerechtelijke procedure. De justitieassistenten verwijzen, indien nodig, naar de bevoegde diensten. Verder sensibiliseert de dienst slachtofferonthaal de leden van parketten en rechtbanken voor de slachtofferproblematiek en signaleert ze de problemen waarmee slachtoffers tijdens de gerechtelijke procedure geconfronteerd worden.

3. Burgerlijke opdrachten

In burgerlijke zaken is de justitieassistent belast met sociale onderzoeken. De justitieassistent verricht, op vraag van een magistraat, een sociaal onderzoek naar de familiale situatie in de procedures betreffende de gezamenlijke uitoefening van het ouderlijk gezag en het recht op persoonlijk contact met het kind.

4. Bemiddeling in strafzaken

De bemiddeling in strafzaken wil een conflictsituatie herstellen zonder de tussenkomst van een rechter. Door middel van een overeenkomst tussen de dader en het slachtoffer van een misdrijf, die geofficialiseerd wordt door de procureur des Konings, beoogt ze een vergelijk en herstel van materiële, morele of emotionele schade. De bemiddeling in strafzaken is een vrijwillige procedure: ze vereist het akkoord en de medewerking van alle partijen. De dader en het slachtoffer worden actief bij de procedure betrokken.

In het kader van deze bemiddeling in strafzaken kan de procureur des Konings een bemiddeling tussen dader en slachtoffer voorstellen, een geneeskundige behandeling of therapie, dienstverlening en/of vorming.

De justitieassistent zorgt in deze procedure voor een onderhoud met de dader en het slachtoffer, onderzoekt de haalbaarheid van het beoogde doel en waakt over de uitvoering en de naleving van de eventuele overeenkomst.

5. Strafrechtelijke opdrachten

De justitieassistent staat in voor het toezicht en de begeleiding van de veroordeelde die onder bepaalde voorwaarden werd vrijgelaten, wanneer hij daartoe de opdracht krijgt van de bevoegde overheid.

Hij is ook bevoegd in het kader van de gerechtelijke alternatieve maatregelen, zoals dienstverlening, vorming en therapeutische opvolging, waartoe door de verschillende gerechtelijke autoriteiten is beslist.

Zijn opdracht bestaat er enerzijds in deze autoriteiten te informeren door middel van rapporten van maatschappelijke enquêtes en verslagen van de begeleidingen. Anderzijds dient hij de rechtsonderhorige te motiveren om actief deel te nemen aan de opgelegde justitiële begeleiding.

6. Juridische eerstelijnsbijstand en eerstelijns hulp

Advocaten verzekeren een permanentie en beantwoorden vragen van juridische aard. Justitieassistenten verstrekken informatie en verwijzen, indien nodig, naar de bevoegde diensten. Deze dienstverlening is bestemd voor iedereen, burger of professioneel, die in aanraking komt met de gerechtelijke wereld en op zoek is naar informatie.

Telefoontolken: Knelpunten en aanbevelingen

Raïssa De Keyzer

Met dank aan:

- *BaBel, Vlaamse Tolkentelefoon (Myranda Emmerechts, Mahmoud Nobari en Hasna El Haddioui)*
- *Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal (Marianne Scheppers, Shpend Ukshinaj)*
- *Jan Van Gucht*
- *Hogeschool Gent Departement Vertaalkunde (Hildegard Vermeiren)*

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Groote

Layout: Robin De Groote

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds



© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Inleiding

Sociaal tolken is het **getrouw, volledig en neutraal** omzetten van mondelinge boodschappen van een bron- naar een doeltaal in een context van **openbare en sociale dienstverlening**.

Er zijn twee manieren van sociaal tolken mogelijk: ter plaatse of via de telefoon.

De sociaal tolk gaat **ter plaatse** (naar een school, een centrum voor maatschappelijke bijstand, een ziekenhuis ...) en is fysiek aanwezig tijdens het gesprek. De aanvraag verloopt als volgt: de hulpverlener maakt een afspraak met zijn anderstalige cliënt, belt de tolkdienst op, zegt welke taal hij nodig heeft en reserveert een tolk voor die dag. De 'matcher' (de persoon in de tolkdienst die de tolken contacteert en de afspraken doorgeeft) vraagt hoe lang het gesprek ongeveer zal duren en waarover het bij benadering zal gaan. Hij contacteert vervolgens een tolk, geeft hem de datum, het uur en de plaats van de opdracht door. Hij vermeldt de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon van de betrokken dienst voor het geval hij (de tolk) te laat zou komen of op het laatste moment de opdracht door omstandigheden zou moeten annuleren. Hij brengt de tolk op de hoogte van de inhoud en de vermoedelijke duur van het gesprek. De tolk meldt zich op de dag van de afspraak tijdig aan bij de bewuste dienst, vervult zijn opdracht, laat een registratieformulier invullen door de hulpverlener en vertrekt naar zijn volgende opdracht.

De sociaal tolk gaat niet ter plaatse omdat de hulpverlener opteert voor een gesprek via de telefoon. De telefoontolk is thuis of bevindt zich op een andere locatie waar hij telefonisch bereikbaar is (een gsm is een onmisbaar instrument voor tolken!.) Hij wordt opgebeld door de tolkentelefoon en doorverbonden met de betreffende dienst. Hoe de matcher de tolk oproept, varieert van tolkdienst tot tolkdienst.

In de meeste gevallen bevinden hulpverlener en cliënt zich in dezelfde ruimte (hulpverlener en cliënt zitten samen in één bureau) en praten met elkaar via de tolk. Ze hebben een telefoon met 2 hoorns of koptelefoons, geven de hoorn van de telefoon beurtelings aan elkaar door of werken met speaker.

Het is evenwel mogelijk dat hulpverlener en cliënt zich niet in dezelfde ruimte bevinden, maar elkaar via de telefoon willen spreken. Het is technisch mogelijk ook hierbij een telefoontolk te voorzien. De hulpverlener belt de tolkentelefoon op, formuleert zijn vraag en zegt welke taal hij nodig heeft. De 'matcher' belt een tolk op, heeft op een bepaald moment zowel de hulpverlener als de tolk tegelijk aan de lijn en verzoekt de

hulpverlener in het kort uit te leggen aan de tolk waarover het gesprek ongeveer zal gaan. Hij informeert, indien de cliënt niet zou opnemen, of er een boodschap moet ingesproken worden op het antwoordapparaat. Vervolgens vraagt de matcher aan tolk en hulpverlener of hij hen mag doorverbinden met de cliënt. Vanaf het moment dat de cliënt aan de lijn is, kan het onderhoud beginnen en zijn er vier mensen op vier verschillende plaatsen met telefoons in de weer. Eens het voor de cliënt duidelijk is dat hij zowel de hulpverlener als de tolk aan de lijn heeft, kan het gesprek verlopen zoals een normaal telefonisch tolkgesprek.

De telefoontolk tolkt consecutief; simultaan tolken aan de telefoon is technisch mogelijk maar vereist specifieke apparatuur die niet voorhanden in België in de sector van het sociaal tolken.

Specificiteit van het telefoontolken

Non-verbale communicatie

Aan de telefoon zie je niets, is er geen visueel contact en daardoor is het moeilijker om te begrijpen wat er gezegd wordt, wat er gaande is, met wie je spreekt, hoeveel mensen er aanwezig zijn, met welk soort mensen je te maken hebt, of er spanningen zijn, ...

- Aan het begin van opdracht moet duidelijk aangegeven worden wie zal deelnemen aan het gesprek (wie de primaire sprekers zijn) want het gebeurt vaak dat er meerdere cliënten aan het woord komen (man en vrouw, moeder en kinderen.)
- Het kan ook handig zijn om te weten hoe oud de cliënten ongeveer zijn omdat in sommige culturen verwacht wordt oudere mensen bv. met bepaalde aanspreektitels aan te spreken.
- Soms twijfel je als tolk aan het geslacht van de deelnemers aan het gesprek omdat sommige vrouwen een heel diepe stem hebben en sommige mannen een eerder hoge stem. De hulpverlener is best zo duidelijk mogelijk omtrent zijn eigen geslacht en dat van de cliënt(en.) Indien niet brengt hij de tolk nodeloos in verlegenheid.
- Vooraleer het gesprek begint doet de hulpverlener er goed aan de situatie kort te schetsen. Vergeet hij dat, vraag er dan om.
- Zorg er als tolk voor dat je de naam van de hulpverlener en eventueel de cliënt goed hebt gehoord (en genoteerd.) Het gebeurt vaak dat de cliënt even later in het gesprek de naam noemt van de (een?) hulpverlener en voor de tolk is het niet evident om te achterhalen of het om de hulpverlener gaat waar het gesprek mee wordt gevoerd, of om een collega.

Als de persoon die je moet tolken (de hulpverlener of de cliënt, dus de primaire sprekers) stil spreekt, met een lage stem, met een sterk accent of slecht articuleert is het heel moeilijk te horen of te begrijpen wat er gezegd wordt met enkel klank zonder beeld.

Je ziet geen bewegingen, geen gezichtsuitdrukkingen en geen lichaamshouding waardoor je dingen verkeerd kan interpreteren of helemaal niet kan interpreteren. Voor de tolk is het in die zin belangrijker om de primaire sprekers te zien, dan voor de primaire sprekers om de tolk te zien.

- Aan de telefoon zal je vaker om herhaling of verduidelijking moeten vragen en hierdoor wordt het vlotte verloop van het gesprek enigszins gestoord.

Soms wordt de hoorn al doorgegeven terwijl je nog niet bent 'uit-getolkt' omdat je door een gebaar niet kan tonen dat je nog bezig bent. Wordt er niet met speaker gewerkt, dan hoort de gesprekspartner die wacht op de vertolking niet of je nog aan het praten bent. Stop je even tussen twee stukken, is het niet altijd duidelijk of er nog iets volgt. Je niet fysiek aanwezig zijn kan de kwaliteit van je vertaling aantasten en kan zorgen voor verwarring bij de beurtwisseling (de volgorde van wie wanneer aan het woord komt.)

- Meld aan hulpverlener en cliënt als je er niet bent in geslaagd alles te tolken.
- Als gebruikers en cliënten visualiseren wat ze doen – informatie geven over de non-verbale communicatie die de interactie zou kunnen beïnvloeden – vergemakkelijken ze de taak van de tolk.

De hulpverlener zegt bv.: "ik ga even de kamer uit om een kopie te nemen" of "ik toon nu een papier waar de bedragen op staan" of "het zal even stil zijn want ik ben iets aan het opschrijven".

De cliënt reageert: "ik heb dat papier nu ondertekend" of "ik ben haar mijn identiteitspapieren aan het tonen".

- Stiltes, als het enigszins kan, worden best aangegeven anders denkt de tolk misschien dat de lijn verbroken is en zegt hij nodeloos: "hallo, hallo, bent u er nog?". Tijdens een telefonisch therapiegesprek is het niet evident om stiltes te plaatsen, bv. als de therapeut of de patiënt nadenken of wanneer de patiënt zachtjes huilt.

Kwalitatief goede telefoontoestellen en ervaren gebruikers en cliënten compenseren voor een deel het gebrek aan non-verbale communicatie voor de tolk.

Routebeschrijvingen aan de telefoon ("ik ga nu uitleggen waar het ziekenhuis zich bevindt en toon aan mijn cliënt een kaart waarop ik in fluo de weg heb aangeduid") kunnen een probleem vormen omdat gebruikers meestal vergeten dat de tolk geen kaart voor zijn neus heeft liggen, niet vertrouwd is met de omgeving waar de cliënt woont en alles moet noteren.

Stem

De stem is de enige informatiebron die de tolk heeft om het ontbreken van lichaamstaal te compenseren. Hij luistert aandachtig naar de stemmen van de primaire sprekers om de situatie in te schatten.

De stem is tezelfdertijd het belangrijkste instrument van de tolk. Hij gebruikt zijn stem om:

- de communicatie bij te sturen (enkel indien nodig!), zonder daarom de controle over te nemen;
- te lange monologen te onderbreken op een beleefde manier;
- emotionele inhoud over te brengen;
- voorkomend, gemotiveerd en professioneel over te komen;
- het nodige vertrouwen op te wekken waardoor informatie vlot kan worden uitgewisseld.

De telefoontolk kan geen lichaamstaal of voorkomen gebruiken om zijn professionaliteit kracht bij te zetten en heeft enkel zijn stem om het gewenste resultaat te bereiken.

Het is niet omdat je als telefoontolk ver verwijderd bent van cliënt en hulpverlener, dat je geen bepaalde indruk nalaat bij je gesprekspartners. En omgekeerd geldt hetzelfde, het is niet omdat jij je gesprekspartners niet ziet, dat je geen algemene indruk krijgt van met welke soort mensen je te maken hebt. Stemmen spreken op hun manier boekdelen.

Matchers horen het dat je pas je bed uit bent als je de telefoon opneemt. Je stem kraakt en je kucht en je hebt iets meer tijd nodig om pertinent te reageren. Irritatie kan doorklinken in je stem al ziet men de gezichten die je trekt tijdens het tolken niet.

Je kan vanuit twee verschillende perspectieven de stem bestuderen.

- De stem als fysiek gegeven: de juiste ademhaling (inlassen van pauzes), ritme, beheersing van de stem, bescherming van de stembanden enz.
- Of de stem als spiegel van de ziel: de kunst van het decoderen (begrijpen) en coderen (uitdrukken) van betekenis via intonatie.

Verwaarloos je stem en de manier waarop je praat niet!

Beurtwisselingen

Tijdens een getolkt telefoongesprek zijn er minder beurtwisselingen dan tijdens een tolkgesprek ter plekke. Een tolkgesprek ter plaatse verloopt daardoor meestal iets vlotter.

Wordt er lang aan één stuk gepraat aan de telefoon, kan de gesprekspartner die wacht op de vertolking het gevoel krijgen aan zijn lot te worden overgelaten. Langs de andere kant heeft het geen zin om coherente gehelen (uitleg over een procedure of betalingssysteem) in kortere stukken op te splitsen omdat de logica en de structuur van het geheel dan verloren gaan.

Feedback

Feedback-tekens van de primaire sprekers getuigen van luisterbereidheid en de wil om te communiceren en kunnen bestaan uit:

- aansporingen om verder te praten ('mm');
- tekens die zorgen voor de oriëntatie en coördinatie van het onderhoud (een handgebaar dat bv. aanduidt dat de andere gesprekspartner het woord kan nemen.)

Tolken kunnen op hun beurt ook 'mm' gebruiken om hun gesprekspartners te stimuleren om verder te praten. En tolken zorgen door de aard van hun werk, bij elke tweede beurt, voor de vertaling en de coördinatie van de uitspraken van de primaire sprekers.

In een gewoon gesprek, zonder tolk, overlappen de feedback-tekens van de luisteraar de woorden van de spreker en bewijzen zijn positieve betrokkenheid.

Tijdens gesprekken met een tolk wordt er door de band minder feedback gegeven dan tijdens een gesprek zonder tolk. Wanneer de tolk feedback-tekens geeft, wordt dat meestal geïnterpreteerd als een aanmoediging om meer te vertellen. De deelnemers hebben tijd nodig om te wennen aan een dergelijke parallelle conversatiestijl die aantoonbaar dat alle betrokken partijen actief luisteren.

Maar hulpverleners die gewoon zijn om met tolken te werken, zullen altijd proberen zoveel mogelijk feedback-tekens te geven tijdens de vertaling om zo hun rol als moderator te bevestigen.

De wederzijdse betrokkenheid zorgt voor communicatievlotheid tijdens de beurtwisselingen. Zichtbaarheid bevordert de synchronisatie van een dergelijke uitwisseling van tekens (handgebaren, gezichtsuitdrukkingen, enz..)

Aan de telefoon valt deze dimensie weg. Enkel het verbale element van de feedback blijft over (korte opmerkingen in de trant van 'ik heb het begrepen, ok, mm, ja,...'.)

Overlappingsen

Wanneer de tolk al begint te tolken vooraleer de cliënt of de hulpverlener is uitgesproken is er sprake van overlappingsen. Dit gebeurt voornamelijk als er een korte pauze tussen twee uitspraken wordt ingelast of wanneer de intonatie verandert. Aan de telefoon gebeuren dergelijke overlappingsen minder snel waardoor het spreektempo lager ligt. Het spreektempo aan de telefoon ligt niet lager omdat de gesprekspartners trager spreken, wel omdat ze minder vaak iets tegelijk zeggen.

Telefoontolken is een specifieke vorm van consecutief tolken waarbij de nadruk, meer nog dan tijdens het tolken ter plekke, op de beurtrol komt te liggen.

- Neem altijd nota want je weet nooit hoe lang de cliënt of de hulpverlener aan het woord zal zijn.
- Word je tijdens het tolken onderbroken door de cliënt of de hulpverlener, neem daar nota van maar tolk eerst verder. Meld nadien aan de andere gesprekspartner wat tussendoor werd gezegd.
- Concentreer je zoveel mogelijk op je werk, laat je niet afleiden door je eigen leefomgeving (zonder je af tijdens een telefonische tolkopdracht!.)
- Onderbreek als één van de primaire sprekers te lang aan het woord is. Cliënten onderbreken is moeilijker dan hulpverleners onderbreken vanwege grotere emotionaliteit en betrokkenheid. Leg uit dat je geen kwaliteit kan leveren als de stukken extreem lang worden.

Richtlijnen

GSM versus vast toestel

Wanneer je gebruik maakt van een gsm bij het telefoontolken, hou er dan rekening mee dat er enkele technische beperkingen zijn:

- je batterij kan midden in een opdracht verstek laten gaan dus zorg op het voorhand voor een voldoende opgeladen batterij;
- de ontvangst is niet overal even goed;
- zorg voor voldoende privacy want ook bij het telefoontolken ben je geheimhouding verplicht;
- wanneer je handsfree telefoneert, wees je er dan van bewust dat jouw klanten last kunnen hebben van een onaangename echo;
- tolken tijdens het autorijden is levensgevaarlijk, de ontvangst is niet goed en je kan je veel minder concentreren en dat terwijl het toch jouw verantwoordelijkheid is kwaliteit te leveren.

→ Werken met een vast toestel zorgt voor de beste akoestische kwaliteit.

→ Gebruik maken van de speaker is enkel handig als de kwaliteit goed is en er geen lawaai op de achtergrond is. Indien niet is het beter de hoorn door te geven want tijdens telefoongesprekken storen achtergrondgeluiden nog meer dan tijdens een gesprek ter plaatse.

→ Tolken via GSM kan als de tolk de nodige voorzorgen neemt:

- batterij opladen;
- zorgen voor privacy;
- als je aan het autorijden bent, parkeer eerst en tolk dan pas, matchers hebben daar begrip voor.

Wees aandachtig voor achtergrondgeluiden!

- Als je in bad ligt te tolken en je krijgt het na een tijdje koud en je laat het warm water lopen, hoort men dat!
 - Als je kinderen jengelen terwijl je aan het tolken bent, is dat zeer storend.
 - Als je op het toilet zit en je trekt door of je doet de ritssluiting van je broek dicht, is dat hoorbaar!
- Wees professioneel en tolk niet in bed, in bad, als je zelf op het toilet zit of als andere dringende dingen je aandacht opeisen!
- Is de kwaliteit van het geluid niet goed genoeg om de primaire sprekers te begrijpen, onderbreek de opdracht.

Of je nu met een vast toestel werkt of met een gsm, weet dat je altijd de tijd krijgt om rustig aan een tafel of in een aparte ruimte te gaan zitten. Je kan de matcher vragen om 5 minuten wachttijd zodat je je kan voorbereiden op het gesprek. Je hoeft ook je nek niet te breken om de telefoon op te nemen. De matcher haakt pas in eens het automatisch antwoordapparaat in gang schiet.

Tolkgesprek waarbij de cliënt niet bij de hulpverlener is

Tijdens dergelijke tolkopdrachten zijn vier mensen tegelijk aan de lijn van op vier verschillende plaatsen. De matcher zit in de centrale en wordt opgebeld door de hulpverlener met de vraag om via de tolk naar een derde persoon te bellen. De matcher belt de tolk op met de mededeling dat er een cliënt voor een gesprek met een hulpverlener moet worden opgebeld. De hulpverlener legt aan de tolk uit wat de bedoeling is en wat eventueel als boodschap mag worden achtergelaten. Nadien belt de matcher de cliënt op en hangen hulpverlener en tolk samen aan de telefoon met de cliënt. Duidelijkheid is zeer belangrijk!

→ Voor het gesprek zegt de hulpverlener aan de tolk:

- wie hij is;
- wie hij wilt opbellen;

Hij noemt de voornaam en de familienaam van de cliënt, maar hij kan even goed "de mama van..." of "de echtgenoot van..." zeggen en geeft dan enkel de voornaam. De hulpverlener beslist zelf welke gegevens hij doorgeeft.

- wat de boodschap is;

- indien de cliënt niet opneemt, wat er exact op het automatisch antwoordapparaat moet ingesproken worden.

Geef geen boodschap door aan een familielid (verwarring, beroepsgeheim.)

In de praktijk gebeurt het vaak dat de hulpverlener de context te uitgebreid schetst en dat de tolk geen duidelijk instructies krijgt waardoor de tolk zelf de boodschap uit het contextverhaal moet destilleren en dit is niet de taak van de tolk.

→ Bij het begin van het gesprek zegt de tolk aan de cliënt:

- ik ben de tolk en bel in naam van meneer of mevrouw (naam van de hulpverlener + de naam van de organisatie waarvoor hij/zij werkt);
- dan volgt de gebruikelijke introductie: mijn tolknummer is, ik zal alles tolken wat er gezegd wordt, ik kies geen partij en alles wat er gezegd wordt tijdens dit gesprek blijft onder ons, ik zal tolken in de ik-vorm;
- de hulpverlener is samen met ons aan de lijn;
- ik geef nu zijn boodschap door.

In de praktijk heeft de hulpverlener na het gesprek met de cliënt soms nog de neiging te blijven babbelen met de tolk al heeft de cliënt al afgelegd. Dit is niet de bedoeling: onderonsjes zijn niet toegestaan, ook niet met de hulpverlener. Een soort nagesprek om technische problemen te bespreken bv., kan wel.

Ook na het inspreken van een boodschap op een voice mail haakt men onmiddellijk in, anders staat het gesprek nadien mee op de band en dat is heel verwarrend voor de cliënt in kwestie.

Niet elke tolkdienst heeft de technische mogelijkheden om dergelijke gesprekken te voeren.

Vertalen van het blad

Van het blad vertalen van documenten die je niet voor je hebt liggen is quasi onmogelijk. Hulpverleners lezen soms stukken voor uit een negatieve beslissing van het Commissariaat of laten je via de telefoon huurcontracten vertalen. Je kan als tolk dan best je stoute schoenen aantrekken en vragen om de tekst in eigen woorden te parafaseren of om een tolk ter plekke te laten komen.

Documenten die nadien moeten ondertekend worden door de cliënt telefonisch vertalen is uit den boze. Jij ziet als tolk niet wat er op papier staat of wat er neergeschreven wordt en hier kan misbruik van worden gemaakt. Weiger en voeg toe dat vertalen via de telefoon deontologisch niet verantwoord is. Voorgedrukte documenten moet men op het voorhand laten vertalen. Is de cliënt een analfabeet, wordt de zaak nog gecompliceerder.

Breng de tolkdienst ervan op de hoogte wanneer hulpverleners je onder druk zetten om toch documenten telefonisch te vertalen.

Ik-vorm

Tijdens je introductie zeg je dat je de ik-vorm zal gebruiken, doe dat dan ook! Er zijn tolken die hun introductie aframmelen, er niet meer bij stilstaan wat ze zeggen en bijgevolg hun eigen beloftes niet nakomen. Dit komt niet professioneel over.

Tolken in de ik-vorm blijft de beste manier om de boodschap zo getrouw en volledig mogelijk over te brengen. Sommige tolken beweren dat tolken in de ik-vorm aan de telefoon verwarrend zou zijn. Wat inderdaad verwarrend is, is dat je tijdens één en hetzelfde gesprek zowel de ik-vorm als de derde persoon gebruikt en dat niet alle tolken de ik-vorm respecteren.

Je kan de primaire sprekers op een voorkomende manier aansporen de ik-vorm te gebruiken.

→ *“Spreekt u gerust tegen uw cliënt of hulpverlener alsof u rechtstreeks met elkaar in het Nederlands zou praten, dat is het makkelijkst voor mij en voor u beiden.”*

Doen ze het niet, is het aan jou om te remediëren. Spreken de cliënt en de hulpverlener via jou tegen en over elkaar in de derde persoon, tolk je toch in de ik-vorm. Komt er een derde persoon aan bod (iemand die niet aanwezig is tijdens het gesprek en over wie door hulpverlener of cliënt in de derde persoon wordt gesproken), vraag je om verduidelijking.

→ De ik-vorm kan enkel ingang vinden en algemeen gebruikt worden als de tolk het goede voorbeeld geeft en niet toegeeft aan de 'groepsdruk'.

Er zijn cliënten die niet goed begrijpen wat tolken in de ik-vorm betekent.

Je kan in éénvoudige bewoordingen omschrijven wat daarmee wordt bedoeld. Je kan een voorbeeld geven: "Als u zegt: "Ik zou me graag inschrijven voor een cursus Nederlands", dan tolk ik: "Ik zou me....", ik spreek als het ware met uw stem; ik breng uw stem over. Als de hulpverlener op zijn beurt iets zegt, spreek ik met zijn stem. Het is aan jou, de tolk, om duidelijk en consequent te zijn. Tijdens het gesprek kan je af en toe zeggen: "Mevrouw zegt of uw cliënt zegt: "Ik...." om je ervan te vergewissen dat het duidelijk is dat de woorden die jij tolkt ofwel van de cliënt komen, ofwel van de hulpverlener, maar zeker niet van jou zelf, de tolk.

Voordelen van de ik-vorm:

- - je hoeft geen linguïstische reconstructies te maken;
- - je blijft heel dicht bij de oorspronkelijke boodschap in je vertaling;
- - je respecteert het vertelperspectief;
- - je bevordert het rechtstreeks contact tussen cliënt en hulpverlener;
- - je wordt zelf als persoon uitgeschakeld.

Transparantie

Doordat je ook aan de telefoon in de ik-vorm tolkt, is het aangewezen zeer transparant te zijn in alles wat je zelf zegt. Vraag je om verduidelijking of herhaling, meld je dat aan beide partijen

→ *“De tolk vraagt om herhaling, de tolk heeft verduidelijking nodig.”* Of *“Ik, als tolk, heb u niet begrepen, wilt u even herhalen of verduidelijken a.u.b.?”*.

Als je niet transparant bent, leidt dit bijna altijd tot onderonsjes die het vertrouwen tussen de primaire sprekers kunnen verstoren. Door alles te tolken, ook je eigen vraag om verduidelijking, kan je jezelf beschermen tegen valse beschuldigingen. De tolk is een gemakkelijk doelwit bij misverstanden.

→ Zegt één van beide partijen ‘aha’, weet jij als tolk niet wat daar juist mee bedoeld wordt. ‘Aha’ kan zowel ‘ja’ als ‘neen’ betekenen en in die zin is het best ‘aha’ te tolken als ‘aha’ hoe vreemd dat ook klinkt. De primaire sprekers moeten aan elkaar uitleg vragen als een antwoord niet duidelijk is en hun verantwoordelijkheid niet afschuiven op de tolk.

Wordt jouw manier van werken als tolk in vraag gesteld, discuteer dan niet over kwaliteit met de cliënt en/of de hulpverlener.

→ Zeg: *“Mijn verontschuldigen. Ik probeer u zo goed mogelijk bij te staan. Ik ben gecertificeerd, maar als u toch liever met een andere tolk zou werken, ga uw gang en neem opnieuw contact op met de tolkdienst.”*

Als je dit vol zelfvertrouwen zegt en een professionele toon aanslaat, zal de bewuste gesprekspartner misschien kalmeren en bereid zijn met jou verder te werken.

→ Wat er ook gebeurt, blijf altijd voorkomend en beleefd.

Notities

Notities nemen is, net als tijdens het tolken ter plaatse, ook bij het telefoontolken zeer belangrijk. Je noteert cijfers en eigennamen, de belangrijkste ideeën en schakels om tijdens het tolken te kunnen reconstrueren wat beide partijen hebben gezegd. Regelmatig vragen om herhaling maakt de conversatie nodeloos lang, vermoeiend en duurder. Bovendien onderbreek je de woordenstroom waardoor het gesprek minder vlot verloopt voor de primaire sprekers die het, doordat ze gedwongen zijn te werken met

een tolk, sowieso al moeilijker hebben dan twee Nederlandstaligen om een consistente conversatie te voeren.

Op het moment dat je je in beide talen voorstelt, zeg je dat je alles zal vertalen, d.w.z. zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen. Als je tijdens langere beurten niets noteert, zal er naar alle waarschijnlijkheid informatie verloren gaan en dit druist in tegen hetgeen je bij de aanvang van het gesprek zelf hebt gezegd.

Notitie nemen tijdens het telefonisch tolken helpt je je te concentreren op je werk en je af te sluiten voor je omgeving. Noteren stimuleert professionaliteit. Professioneel telefonisch tolken betekent ook in staat zijn om meer dan een paar zinnen na elkaar om te zetten van de brontaal in de doeltaal.

- Terwijl je al noterend luistert, lijkt het aangewezen af en toe te laten merken dat je luistert en begrijpt wat er gezegd wordt. Doe je dat niet, denkt de spreker dat je zo stil bent omdat je niet begrijpt wat hij bedoelt en doet hij heel zijn uitleg opnieuw in andere woorden. Of hij denkt dat de verbinding werd verbroken en stopt zijn uitleg om dit te checken.

Lengte gesprekken

Net zoals bij op ter plaatse tolken, is het bij het tolken via de telefoon niet altijd mogelijk om op de minuut juist te zeggen of te voorspellen hoe lang een gesprek zal duren. Aan het begin van een telefoongesprek deelt de matcher altijd mee hoe lang de opdracht ongeveer zal duren en is het aan de tolk om al dan niet toe te zeggen. In de realiteit gebeurt het vaak dat een onderhoud langer duurt dan voorzien. Als tolk mag je je opdracht onderbreken als die te veel uitloopt. Omgekeerd gebeurt het ook dat de hulpverlener een half uur heeft gevraagd en er uiteindelijk slechts vijf minuten moet getolkt worden.

De perceptie van tijd is aan de telefoon anders ter plaatse. Je krijgt geen visuele informatie, je zit alleen aan je bureau en je hebt er het raden naar hoe je gesprekspartners fysiek reageren op de getolkte boodschappen. Er vindt een evaluatie plaats van non-verbaal gedrag, maar ze is beperkt tot intonatie en stemhoogte en is daardoor ook subjectief. Je krijgt als tolk minder impulsen waardoor administratieve gesprekken saai zijn en heel lang kunnen lijken.

Noteer altijd de datum, het uur en de lengte van je telefonische tolkopdrachten zodat je nadien je factuur kan nakijken. Vergissingen zijn mogelijk.

Beschikbaarheid tolk

De telefoontolk brengt de tolkendienst er best van op de hoogte wanneer hij niet bereikbaar is om zo het werk van de matchers vlotter te laten verlopen. Als een matcher een aanvraag binnenkrijgt, probeert hij zo vlug mogelijk de gepaste tolk te vinden. Weet hij niet wanneer je afwezig bent, dan belt hij je tevergeefs op en verliest daardoor kostbare tijd en middelen. Zeer snel oproepen beantwoorden is van primordiaal belang voor een telefonische tolkendienst omdat het grote voordeel van telefoontolken nu net de mogelijkheid is binnen de vijf minuten in een tolk te voorzien.

→ Het is een kwestie van 'courtoisie' dat je de tolkendienst meedeelt wanneer je niet kan tolken als:

- je met vakantie bent;
- je in het buitenland verblijft;
- je cursussen volgt;
- je voor langere tijd ziek blijkt, een behandeling op vaste tijdstippen moet volgen e.d.;
- je op bepaalde momenten liever niet gestoord wilt worden.

→ Als je in het buitenland bent en toch opdrachten aanvaardt, jaag je de tolkendienst onnodig in de kosten en betaal je zelf ook voor een stuk de rekening (gsm.)

Agenda

Wanneer je ter plaatse tolkt is het evident dat je heel goed je programma in de gaten houdt. Als je regelmatig tolkt via de telefoon zou je beter ook je agenda regelmatig consulteren want soms word je gereserveerd op een bepaalde dag om een zeker uur. Voor hulpverleners en matchers is het heel vervelend als ze een afspraak hebben gemaakt met een tolk en die tolk op het afgesproken uur de telefoon niet opneemt. De cliënt is uiteindelijk de dupe omdat hij voor niets naar het kantoor van de hulpverlener is gekomen.

→ Hulpverlener en cliënt rekenen op jou, vergeet hen niet!

Nonchalance

Aangezien je tijdens het telefoontolken niet zichtbaar bent voor matcher, hulpverlener en cliënt, zou je de neiging kunnen hebben iets nonchalanter en meer ontspannen je werk te doen.

Ga je op ter plaatse tolken, kleed je je keurig aan, vertrek je op tijd, stel je je deftig voor aan het begin van het gesprek en verzorg je je tolkwerk. Bij het telefoontolken word je meestal opgebeld zonder verwittiging vooraf en word je onderbroken in je activiteiten of wordt er een inbreuk gedaan op je privé-leven. Je kan je niet echt voorbereiden op je opdracht. Je zit thuis, misschien ben je pas wakker, half aangekleed, ben je nog bezig met je toilet, zorg je voor de kinderen, ben je aan het koken of de krant aan het lezen, enz. Of, als je wordt opgebeld op je gsm, ben je op stap, zit je op de trein, ben je bij vrienden op bezoek, en noem maar op.

Telefonisch tolken zie je misschien wel als een tussendoortje. Je beschouwt het geld dat je ermee verdient als een welkom extraatje. Laat die redenering, waar op zich niets fout mee is, niet de kwaliteit van je werk beïnvloeden of afbreuk doen aan je professionaliteit.

- Het is belangrijk dat je je afzondert om je tolkopdracht uit te voeren. Je gaat naar een aparte ruimte (desnoods installeer je je in een toilet), je legt pen en papier klaar en geeft de matcher te kennen dat de opdracht kan beginnen.

Deontologische problemen

Geheimhouding

De tolk is geheimhouding verplicht en houdt de inhoud van het gesprek voor zich, of hij nu telefonisch tolkt of ter plekke een opdracht uitvoert.

Bij gesprekken ter plaatse scheid je, in het kader van geheimhouding, je notities op het einde van de opdracht in aanwezigheid van cliënt en hulpverlener. Bij het telefoontolken kan dat uiteraard niet.

- Gooi je telefoonnotities systematisch weg.

Wees je ervan bewust dat, als je telefonisch tolkt 'in het openbaar' (op straat, in het openbaar vervoer e.d.) en er mensen op gehoorsafstand van je zitten, je inbreuk doet op de privacy van de cliënt en ook op zijn recht op geheimhouding. Aan het begin van het gesprek stel je je voor en zeg je dat alles wat gezegd zal worden in de loop van het gesprek, niemand anders ter ore zal komen.

- Zorg er dus voor door je af te zonderen dat niemand je gesprek kan volgen.

Onpartijdigheid

Probeer ook aan de telefoon je neutraliteit te bewaren. Misschien is de verleiding minder groot om je mening te geven dan tijdens het tolken ter plaatse omdat het technisch mogelijk is telefoongesprekken af te luisteren.

- Vragen de hulpverlener of de cliënt om je persoonlijke mening of je telefoonnummer (of naam), dan zeg je – in beide talen – dat je gewoon de tolk bent en niet gemachtigd bent om persoonlijke informatie door te geven of persoonlijk uitspraken te doen. Dringt men aan, zeg je: "Excuseer, hierbij kan ik u niet helpen, ik mag u enkel helpen door te tolken wat er wordt gezegd."
- Word je voor een paar ogenblikken alleen gelaten met de cliënt of de hulpverlener en probeert men je te betrekken in een gesprek, dan zeg je dat je als tolk geen gesprekken mag voeren en stel je voor te wachten tot de andere gesprekspartner weer aan de lijn is.

Anonimiteit

Telefoontolken kan, als het om anonimiteit gaat, zowel voordelig als nadelig zijn.

Sommige cliënten zijn gerustgesteld door de idee dat ze niet door de tolk op straat kunnen herkend worden. Daar tegenover staat dat andere cliënten denken dat zij door de tolk via de telefoon wel kunnen herkend worden maar dat ze zelf de tolk niet kunnen identificeren. Doordat ze de tolk niet zien hebben ze het moeilijker hem in vertrouwen te nemen.

Tolken die telefonisch tolken, zeggen hun naam niet. Als je ter plekke tolkt is het trouwens ook niet nodig en wordt het zelfs afgeraden je naam te vermelden. Meestal krijg je een tolknummer. Je tolknummer is van belang omdat het de enige manier is om te achterhalen wie waar voor wie heeft getolkt.

Voor hulpverleners is het handig om verschillende keren op dezelfde tolk een beroep te kunnen doen. Voor de tolk is het ook makkelijker af en toe voor dezelfde cliënt te tolken: als je de context kent, kan je beter tolken.

Als je zowel telefonisch als ter plaatse tolkt, gebeurt het dat de hulpverlener of de cliënt je stem herkennen aan de telefoon. Dat is onvermijdelijk en hoeft op zich geen probleem te zijn.

Emotionele betrokkenheid

Wanneer je tolkt via de telefoon ben je emotioneel minder betrokken bij de situatie omdat je lijfelijk niet aanwezig bent – en dus niets ziet – en je ook letterlijk de afstand bewaart tussen jezelf en diegenen die van je diensten gebruik maken. Desalniettemin word je aan de telefoon soms geconfronteerd met emotioneel zeer belastende situaties.

Als de hulpverlener de cliënt bv. via de telefoon moet zeggen dat hij dringend een bepaald onderzoek moet ondergaan omdat anders zijn leven in het gevaar komt, ziet hij niet hoe de boodschap overkomt en kan hij dus ook niet passend reageren. In dergelijke situaties zou de hulpverlener zich kunnen verlaten op de tolk die dan de hete kolen uit het vuur moet halen omdat hij de spreekbuis is die wordt gebruikt om het slechte nieuws te melden aan de cliënt. De tolk kan en mag niets doen omdat hij ten eerste geen hulpverlener is, en ten tweede zelf ook geen visueel contact heeft met de cliënt.

Bekwame hulpverleners die vertrouwd zijn met het medium telefoontolken, zijn in staat om dergelijke gesprekken in goede banen te leiden. Stellen dat slecht nieuws via de telefoon overbrengen onverantwoord zou zijn, is op zich onverantwoord. Een telefonisch tolkgesprek kan grote problemen voorkomen en zelfs mensenlevens redden.

Het probleem met dergelijke gesprekken zou kunnen zijn dat je je als telefoontolk nog meer dan anders alleen voelt met gevoelens van medeleven en plaatsvervangende pijn

eens de hoorn neerligt. Een nagesprek met de hulpverlener is immers niet mogelijk. Je zou het gevoel kunnen krijgen dat jij als persoon volledig geïnstrumentaliseerd wordt omdat elke vorm van nazorg ontbreekt.

- Heb je het lastig met de inhoud van bepaalde gesprekken, contacteer de tolkendienst.

Bibliografie

Bischoff, Alexander, "Telefondolmetschen – eine Chance zur Überwindung von Sprachbarrieren?", in Schweizerische Ärztezeitung, 2007;88:3, 102-105.

Gracia-Garcia, Roberto A., The New Industry of Telephone Interpreting – A Comprehensive Study, Thesis, April 2003, 187 pp.

Leong, Ko, "The need for long-term empirical studies in remote interpreting research. A case study of telephone interpreting.", in Linguistica Antverpiensia (Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting), 5/2006, 325-338.

Wadensjö, Cecilia, "Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction", in The Translator, Volume 5, Number 2 (1999), 247-264.

Bijlagen

Een uitgave van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen

Redactie: Leen De Bontridder & Robin De Grootte

Layout: Robin De Grootte

juli 2014

Met de financiële steun van de Vlaamse overheid
en het Europees Vluchtelingenfonds

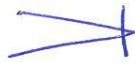


© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt zonder toestemming van het opleidingscentrum sociaal tolken en vertalen en zonder verwijzing naar de auteur(s) en duidelijke bronvermelding – mei 2012

Bijlage 1: Notitietechniek - voorbeeldsymbolen

SYMBOLEN

aanvallen



aanvraag



afnemen, verslechteren, verzwakken, dalen, verminderen



afwijken van, verschillen van



altijd



arbeid, werk



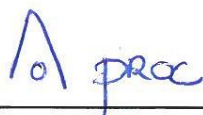
asiel



asielaanvraag



asielprocedure



asielzoeker



basis



bedanken

thx dank ta

begeleider

ei^o

begeleiding

ei_j

behoefte, noodzaak, vereiste, voorwaarde

m nd

beloven

P B

bemiddelaar

Δ^o

bemiddeling

Δ

beslissen

∅

blij, tevreden

☺

burger

□^o

cipier, gevangenisdirecteur, opzichter

⌚

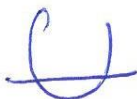
conferentie, bespreking, vergadering, onderhandeling, debat

⊙ ⊙

de vraag, het probleem, het hangijzer, de kwestie



deficit



democratie



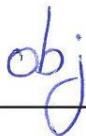
denken, geloven, vinden, menen



discussiëren, onderhandelen



doelstelling, objectief



einde



energie



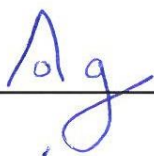
enerzijds... anderzijds



gedachte



gegrondheidsfase



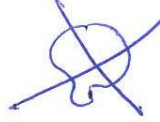
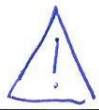
geld, munt, valuta



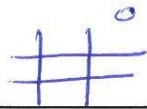
gelijkaardig, quasi, vergelijkbaar



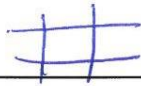
gevaar, gevaarlijk



gevangene



gevangenis, opsluiting



gevolgen



gisteren



groeten



handel



herinneren



het eens zijn, akkoord gaan, zijn fiat geven, toestemming geven



hulpverlening



impact



o

in het begin

in tegenstelling tot

vs.



industrie



inflatie



jaar



kunnen



land, staat, gebied



landbouw



leefloon



leiden tot, veroorzaken



links politicus/rechts politicus



luisteren, horen



materiële steun

mat III

meer dan/minder dan

>

<

mens, persoon, individu

♀

milieu

@

moeten

↑
m

mogelijkheid, eventualiteit, kans

Pos

mogen

~
m

morgen

d.

nationaal

□^{al}

nu, heden, tegenwoordig, op dit moment, vandaag

↓

ongeveer, min of meer

±

ontevreden, ongelukkig

☹

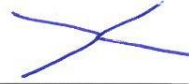
ontwikkeling



ontwikkelingsland, derdewereldland, arm land



oorlog, gevecht, opstand, strijd, ruzie, twist



op het einde



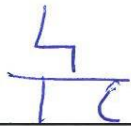
ouders



partij/politici



partijvoorzitter



politicus



politiek



prijs



probleem, hindernis, moeilijkheid



recentelijk



recht

R

relatie, verhouding

∝ ∝∝

religie, kerk, godsdienst

+

repressie

↓

revolutie, omwenteling, grote verandering

e

samensmelten, verenigen

x

steun

|||

steuntrekker

|||°

streek, regio, gewest

□

succes

↗

surplus, overschot

∩

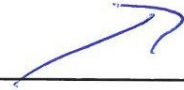
terugkeer

←

toekomst



toenemen, verbeteren, stijgen, versterken, vermeederen



tot



uitgeprocedeerd



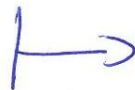
uitkijken naar



vader / moeder



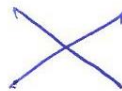
vanaf



vandaag



verbod



verdeling, splitsing, uiteenvallen, echtscheiding



verleden



vermijden



vlucht

V

vluchteling

V^o

voordien

b4

voorstellen

➤

voortduren, verderzetten

↪

vrede, rust

P_e

PAX

⊕

vrijwillige terugkeer

VRIJ ↺

waarschuwing, verwittiging

!

wat betreft

Re

<

wereld, internationaal

⊕ A

w

⊕

weten

⊕

⊕

willen, eisen, wensen, aandringen op



willen, verlangen, begeren



zeggen, spreken, communiceren, beweren, suggereren, verklaren, meedelen



zijn, bedragen, identiek zijn, gelijk zijn



zoon / dochter



Bijlage 2: Woordenlijst OCMW
