

HOE EN WAAROM

Aanbevelingen over werken met tolken voor hulp-en/of dienstverleners

Raïssa De Keyser

© Niets uit deze tekst mag worden overgenomen of openbaar gemaakt
zonder verwijzing naar de auteur en duidelijke bronvermelding

INLEIDING	3
ALGEMEEN.....	4
1. Trialoog.....	4
1.1. Interactie en wisselende loyauteit tussen drie personen	4
1.2. De tolk als vertrouwenspersoon	4
2. Kleur bekennen	5
2.1. De tolk is geen cultuurexpert	5
2.2. De sociaal tolk is geen conferentietolk.....	6
2.3. De tolk is geen vertaler.....	6
2.4. De tolk is geen hulpverlener.....	7
VOOR HET GESPREK.....	8
1. Deontologische code	8
2. Neutraliteit van de tolk.....	8
3. Strategische plaats van de tolk	9
4. De nationaliteit en het geslacht van de tolk.....	9
5. Voorbereiding van het gesprek	9
6. Veiligheid.....	10
7. Duur van een tolkgesprek.....	10
8. Tolken voor een groep	11
9. Andere taken	11
TIJDENS HET GESPREK	12
1. Contact met de cliënt.....	12
2. Introductie van de tolk	12
3. Tolken is een werkwoord	13
4. De boodschap zelf	13
5. De puntjes op de “i”	14
6. Registratie	14
NA HET GESPREK	15
1. Kwaliteitszorg	15
2. Werken met dezelfde tolk	15
3. Informatieoverdracht.....	15

INLEIDING

Deze tekst is ontstaan naar aanleiding van vormingen voor zowel gebruikers (mensen die gebruik maken van tolken, nl. hulp- en/of dienstverleners) als tolken binnen het kader van professionele taalbijstand in de sociale sector. Om ruggengraat te geven aan mijn lessen ben ik in eerste instantie begonnen met het maken van een inventarisatie van aanbevelingen voor collega-tolken en hulp- en/of dienstverleners. Later zijn beide inventarisaties uitgegroeid tot korte handleidingen. De inhoud van deze handleidingen is ontleend aan het sociaal tolken in de praktijk en ook de structuur is gebaseerd op het concrete tolkgesprek. Beide werkjes zijn in feite spiegels van elkaar omdat de inhoud gelijk loopt doch het perspectief verschilt. Wanneer ik het in de tekst heb over ‘hulp- en/of dienstverleners of gebruikers’ hanteer ik de term ‘hulpverlener’. Onder cliënten versta ik anderstalige hulpvragers.

Het eerste hoofdstuk omvat een beschrijving van de tolk als entiteit, van het mandaat dat hij heeft en van de grenzen waarbinnen hij zich beweegt. In de drie daarop volgende hoofdstukken wordt het hulp- en/of dienstverleningsgesprek met tussenkomst van een tolk a.d.h.v. praktische tips opgedeeld in drie fases: vóór, tijdens en na het gesprek zodat zowel de hulpverlener als de tolk kunnen stilstaan bij verschillende punten die van belang zijn tijdens het gesprek maar waar ook vooraf en nadien aandacht aan besteed dient te worden. De bedoeling van deze teksten is tolken en hulpverleners dichter bij elkaar te brengen om samen te kunnen evolueren naar een nog grotere professionaliteit tijdens tolkgesprekken met anderstalige cliënten.

Om ook de cliënt meer inzicht te bieden in wat hij van de tolk mag en kan verwachten is er een derde versie tot stand gekomen: anderhalve bladzijde met de taakomschrijving van de tolk en de regels waaraan hij gebonden is. Dit om verwarring met interculturele bemiddelaars te voorkomen en om de cliënt te behoeden voor teleurstelling wanneer hij merkt dat de tolk niets meer doet dan tolken. Door behalve de hulpverlener ook de cliënt in te lichten over het beperkte mandaat van de tolk zal de tolk zijn werk efficiënter kunnen doen.

Ik heb tijdens mijn tolkopdrachten veel dankbaarheid mogen ontvangen, maar wil zelf ook mijn dankbaarheid betuigen aan hen die het me mogelijk maken me te ontplooien tijdens het tolken, het lesgeven en het schrijven van teksten zoals “Hoe en waarom”. Mijn dank gaat uit naar mijn werkgevers die me allerhande opdrachten bezorgen, naar de hulpverleners met wie het prettig samenwerken is en naar de cliënten die me de kans geven heel ver te reizen in eigen land en me “de mens” in henzelf laten ontmoeten.

Heel speciaal zou ik graag een paar mensen willen bedanken die me concreet hebben geholpen met correcties, toevoegingen en kritische opmerkingen bij het uitwerken van de drie versies van “Hoe en waarom”. Ik vermeld ze in alfabetische volgorde:

Greet De Kesel
 Myranda Emmerechts
 Erik Hertog
 het team van Tolk- en Vertaalservice Gent
 Jan Van Gucht
 Greet Van Hassel
 Mieke Veranneman

ALGEMEEN

1. Trialoog

1.1. Interactie en wisselende loyaliteit tussen drie personen

Het verloop en de uitkomst van een gesprek waarbij een tolk wordt ingeschakeld worden vooral bepaald door de interactie tussen de drie aanwezige partijen: de hulpverlener, de cliënt en de tolk die in triadisch contact met elkaar staan. De tolk dient twee of meer meesters tegelijk, hij is wisselend de spreekbuis van de hulpverlener én van de cliënt, er is m.a.w. sprake van een wisselende loyaliteit voor wat het overbrengen van de boodschap van beide partijen betreft. De tolk 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. De tolk is onpartijdig en maakt naargelang het gesprek verloopt, deel uit van één van beide partijen. De mate waarin de hulpverlener, de tolk en de cliënt zich bewust zijn van deze interactie, van deze wisselende loyaliteit en de manier waarop zij daarop inspelen, hebben rechtstreeks invloed op de trialoog.

1.2. De tolk als vertrouwenspersoon

De tolk wordt door de gemeenschappelijke taal die hij deelt met de cliënt, of hij dat nu wil of niet, vaak op heel korte tijd de vertrouwenspersoon van de cliënt. Het gebeurt dat de tolk en de cliënt elkaar al kennen uit vorige gesprekken. Dit gaat niet ongemerkt voorbij aan de hulpverlener die, naast het feit dat hij gedwongen is een pottenkijker in huis te nemen, moet kunnen omgaan met de pogingen van de cliënt om de tolk rechtstreeks in het gesprek te betrekken. Van belang hierbij is dat de hulpverlener dit mechanisme onderkent, weet dat de tolk niet kiest voor onderonsjes maar er soms buiten zijn wil om in wordt betrokken. Als hulpverlener kan je op vlotte manier trachten in te spelen op die pogingen tot onderonsjes en er zelfs gebruik van maken in het belang van de hulp- en/of dienstverlening. Probeer je zeker niet buitengesloten te voelen en beschouw de vragen die de cliënt soms rechtstreeks aan de tolk stelt (en die door de tolk zeker vertaald zullen worden) als een vorm van informeel contact en als een natuurlijk gevolg van de kans die je de cliënt biedt zich te uiten in zijn eigen taal.

Maar de hulpverlener neemt de leiding en geeft een wending aan het gesprek waar en wanneer nodig. Als je merkt dat de tolk en de cliënt onder elkaar beginnen te praten, kan je de tolk daar altijd op een neutrale manier over bevragen. Het behoort echter tot de taak van de tolk transparant te zijn in alles wat hij zegt of doet: hij meldt altijd wanneer hij afwijkt van hetgeen door de hulpverlener of de cliënt wordt gezegd.

Weet dat de tolk, als vertrouwenspersoon, vaak moeilijke en/of delicate vragen te verwerken krijgt, vragen waar hij strikt genomen niet mag op ingaan omdat hij in feite zelf geen informatie mag verstrekken, want dat behoort tot het takenpakket van de hulpverlener. Het invullen van formulieren, het aanbieden van hulp in het algemeen, het doorgeven van informatie over bepaalde diensten enz. behoort tot het takenpakket van de hulpverlener. Al verlopen deze taken via de tolk, toch worden ze niet uitgevoerd door de tolk zelf. Om situaties te vermijden die aanleiding geven tot bepaalde vragen is het beter om de tolk en de cliënt niet alleen te laten (zet ze bijvoorbeeld bij voorkeur niet samen in de wachtzaal), help de tolk door te interveniëren als je merkt dat hij in een lastig parket wordt gebracht. Ook de hulpverlener en de cliënt kunnen op hun beurt in een lastig parket gebracht worden door een tolk die zich

niet houdt aan zijn eigen takenpakket en daardoor de hulp en/of dienstverlenersituatie in het gedrang brengt.

2. Kleur bekennen

2.1. De tolk is geen cultuurexpert

De hulpverlener zou de tolk aanvankelijk als hulp kunnen zien om de boodschap van de cliënt inhoudelijk te begrijpen, maar de tolk kan enkel hulp bieden bij het begrijpen van de talige boodschap van de cliënt. De duiding van de boodschap naar inhoud behoort tot het werkerterrein van de hulpverlener. De tolk kan immers alleen zijn eigen interpretatie geven van de realiteit en die komt niet noodzakelijk overeen met de realiteit van de cliënt. De tolk is in die zin geen cultuurexpert al weet hij veel af van de cultuur waartoe de mensen voor wie hij tolkt behoren. Maar er zijn binnen één cultuur heel wat subculturen, persoonlijke elementen zoals leeftijd, geslacht, afkomst en vorming bijvoorbeeld spelen vaak een grotere rol dan algemene culturele aspecten.

Van een tolk wordt als vanzelfsprekend verondersteld dat hij thuis is in de cultuur van de taal waarin hij tolkt, maar de hulpverlener kan, zonder een cultuurexpert te moeten worden, op zijn beurt ook bedacht zijn op cultuurverschillen. Hij kan op die manier anticiperen op eventuele misverstanden en de cliënt via de tolk bevragen over cultuurgebonden fenomenen. Zo kan de hulpverlener rechtstreeks interpellieren zonder afhankelijk te moeten zijn van de interpretatie van de tolk en kan de tolk zich beperken tot zijn eigenlijke werk, het tolken, zonder in de schemerzone terecht te komen die ligt tussen het strikte tolken en het intercultureel bemiddelen. Kennis van cultuur is belangrijk maar een tolk houdt die kennis meestal impliciet en gebruikt ze indirect om tot een goede vertaling te komen.

Ga er als hulpverlener niet te vlug van uit dat eventuele slechte communicatie uitsluitend aan de taalbarrière te wijten is of aan een vermeend cultuurverschil. Sommige cliënten willen niet begrijpen wat er gezegd wordt en antwoorden bewust naast de vragen of kunnen de boodschap van de hulpverlener niet begrijpen omdat ze, door de niet altijd gemakkelijke omstandigheden waarin ze zich bevinden, als het ware opgesloten zijn in hun eigen wereld.

De tolk kan, indien er toch cultuurverschillen zijn die de communicatie lijken te belemmeren, de hulpverlener ervan op de hoogte brengen dat hij het gevoel heeft dat het gesprek mank loopt omwille van een cultureel misverstand en hij kan vervolgens toestemming vragen aan beide partijen om cultuurgebonden termen en/of begrippen te onderzoeken, te evalueren en eventueel nader toe te lichten. Hij doet dit nooit op eigen initiatief en past zich aan het standpunt van de hulpverlener aan.

Verwar de taken van de tolk dus niet met die van een interculturele bemiddelaar die behalve tolken eveneens gemachtigd 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.

Tegenover dit strikte onderscheid in theorie waarbij gesteld wordt dat de tolk enkel de taalbarrière dient op te heffen, staat de praktijk die leert dat er behalve taal- en culturele barrières ook nog etnische, juridische en sociale barrières bestaan die stuk voor stuk dienen overwonnen te worden om een goede communicatie met de cliënt tot stand te kunnen brengen. Veel van de zgn. interculturele misverstanden zijn trouwens te wijten aan sociale verschillen (verschillen in 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. Al houdt de tolk zich aan zijn specifieke takenpakket,

toch zal hij samen met de hulpverlener gedwongen zijn – al gebeurt dit op vrij indirecte wijze – meer te doen dan alleen puur vertalen. Zijn open houding en empathie zijn actieve bestanddelen van het instrumentarium dat de hulpverlener ter beschikking staat om de brug naar zijn eventueel sociaal achtergestelde cliënt te slaan.

2.2. De sociaal tolk is geen conferentietolk

De meeste sociaal tolken zijn geen producten van tolkenscholen, doch mensen met verschillende achtergronden, zowel op professioneel als op persoonlijk vlak. Het zijn vaak allochtonen die zich het Nederlands hebben eigen gemaakt, een taaltest Nederlands hebben afgelegd en het certificaat voor sociaal tolken voor één of zelfs meerdere vreemde talen hebben behaald. Na het tekenen van een samenwerkingsovereenkomst worden ze ingeschakeld in de sociale sector. Verwar sociaal tolken niet met conferentietolken, dit zijn twee verschillende beroepen al hebben ze vanzelfsprekend veel gemeen! Conferentietolken worden op tolktechnisch vlak grondig en langdurig gevormd in tolkenscholen. Sociaal tolken volgen een gevarieerde doch relatief korte basisopleiding en leggen de certificeringproef af. Het is wel zo dat beiden “de kneepjes van het vak” gaandeweg in de praktijk onder de knie krijgen.

Sociaal tolken moeten zich, in tegenstelling tot conferentietolken, tevreden stellen met een sociaal, dus bescheiden honorarium. De meesten onder hen zijn freelancers, ze werken als zelfstandigen in hoofd- of bijberoep en staan onder druk omdat ze afhankelijk zijn van de markt: van de behoefte aan de taal waarin zij tolken en van het aantal “concurrenten-sociaal tolken” dat voor dezelfde werkgever opdrachten uitvoert. Ze moeten in die zin goed overkomen bij drie partijen tegelijk: bij hun werkgever, bij de hulpverlener en bij de cliënt. Slechts enkele sociaal tolken werken in vast dienstverband.

Sociaal tolken werken in crisissituaties en alleen terwijl conferentietolken in teamverband werken en hulp en steun krijgen van hun collega's. Eén van de voornaamste klachten van sociaal tolken is, naast eenzaamheid, vervreemding omwille van de instrumentele aard van hun beroep. Tolken zijn op een bepaalde manier non-personen, ze zijn wel lijfelijk aanwezig doch worden niet als actieve gesprekspartners betrokken in de dialoog.

Sociaal tolken dienen naast technische vaardigheden ook over een hele reeks communicatieve en sociale vaardigheden te beschikken omdat ze, buiten het opheffen van de taalbarrière om, eveneens in staat moeten zijn om te gaan met mensen van verschillende sociale niveaus. Daarom is het van belang indien er vragen rijzen, naar elkaar te luisteren. Het is zeker niet zo dat sociaal tolken niet professioneel zijn en niet weten wat ze doen. Velen hebben reeds jarenlang ervaring en hebben geleerd zich soepel aan te passen aan allerlei situaties.

2.3. De tolk is geen vertaler

Een tolk tolkt en vertaalt dus enkel mondeling. Teksten worden vertaald door de vertalers van de tolk- en vertaaldienst. Sommige tolken staan ook ingeschreven als vertaler, maar het is van belang steeds duidelijkheid te scheppen omtrent wie welke pet op heeft om verwarring naar de cliënt toe te vermijden. Je kan een tolk niet vragen teksten schriftelijk te vertalen. Soms moeten cliënten documenten ondertekenen, bijvoorbeeld i.v.m. het afstaan van een deel van de uitkering, het vrijwillig plaatsen van een kind e.d.. Laat die documenten op het voorhand vertalen om de tolk te beschermen en de cliënt heel goed in te lichten over wat hij invult en wat hij ondertekent.

Moet de inhoud van bepaalde documenten toch tijdens de tolkopdracht aan de andere partij meegedeeld worden, dan kan er een mondelinge samenvatting van gemaakt worden. Ook hier blijft de regel gelden dat de hulpverlener de leiding in handen neemt: de tolk is niet verantwoordelijk voor de overdracht van informatie. In die zin dient de hulpverlener zelf een stuk tekst of een brief mondeling voor de tolk samen te vatten (het is immers aan hem om te beslissen wat belangrijk is en wat weggelaten kan worden) en kan hij de tolk nadien vragen zijn mondelinge synthese te tolken. Naar de cliënt toe geldt dezelfde houding: de hulpverlener kan via de tolk aan de cliënt vragen wat er in zijn documenten staat.

2.4. De tolk is geen hulpverlener

De tolk is geen hulpverlener. Hou er op voorhand rekening mee dat de tolk onder de indruk kan zijn van hetgeen hij hoort. Wees op je hoede voor resonantie, zeker indien de tolk behoort tot dezelfde gemeenschap als de cliënt en/of indien je vermoedt dat er parallellen bestaan tussen beide voorgeschiedenissen. Resonantie treedt op wanneer het verhaal van de cliënt zodanig appelleert aan het eigen verleden van de tolk dat hij zelf emotioneel verweekeld raakt in wat hij hoort en zijn eigen voorgeschiedenis niet meer kan loskoppelen van hetgeen de cliënt heeft meegemaakt. Misschien is de tolk zich niet zo goed bewust van de interactiepatronen die kunnen ontstaan tussen cliënt en hulpverlener en die eigen zijn aan hulpverleningsituaties, van de grote impact van het non-verbale (van lichaamstaal en emotietaal), van het feit dat cliënten verliefd kunnen worden of zich agressief kunnen opstellen, van het valse gevoel van intimiteit dat tussen vreemden kan ontstaan in een professionele context...

In die zin kan een voorgesprek, dat in principe gaat over de technische aspecten van de tolkopdracht, ook heel erg nuttig zijn om de tolk psychologisch voor te bereiden op wat eventueel komen gaat en om zo nodeloze misverstanden en verwarring te vermijden. Een nagesprek kan, naast het bespreken en/of evalueren van de gebruikte tolktechniek, vruchtbaar zijn om de tolk de kans te geven even op adem te komen en te praten over de eventuele moeilijkheden waarmee hij tijdens het gesprek geconfronteerd werd. Niet elke tolk zal op dit voorstel ingaan.

VOOR HET GESPREK

1. Deontologische code

De deontologische code is een verzameling van richtlijnen die zo goed mogelijk moeten worden nageleefd omdat ze zowel de tolk als de cliënt en de hulpverlener beschermen tegen willekeur en daardoor hun taak vergemakkelijken.

In grote lijnen bevat de deontologische code de volgende punten:

- de tolk accepteert enkel opdrachten waarvoor hij bekwaam is en hij heeft bijgevolg, naast het recht een opdracht op het voorhand te weigeren, het recht een opdracht te onderbreken tengevolge van een gewetensconflict, belangenvermenging, onvoldoende vertrouwdsheid met de gebruikte terminologie of indien de complexiteit van de situatie hem niet verder toelaat naar behoren te tolken;
- hij geeft geen opdrachten door aan derden;
- hij tolkt zo volledig en adequaat mogelijk, hij vertaalt alles wat er gezegd wordt zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen en bijgevolg worden onaangename en beledigende opmerkingen ook zo accuraat mogelijk vertaald;
- hij is onpartijdig en geeft dus zijn persoonlijke mening niet;
- hij springt confidencieel om met de informatie die hij krijgt (geheimhouding) en gebruikt de kennis die hij verworven heeft niet in andere contexten;
- hij maakt geen gebruik van zijn machtspositie om voor zichzelf of voor anderen een voordeel te bekomen (via de verworven kennis bijvoorbeeld) en aanvaardt bijgevolg geen giften (geld, cadeaus, uitnodigingen voor maaltijden) of enige andere gunsten.

Lees de deontologische code aandachtig vooraleer je begint samen te werken met tolken. Tolken is veel meer dan het omzetten van de ene taal naar de andere en omgekeerd. Indien de hulpverlener de regels van de tolk niet kent, kan hij de tolk nodeloos in verlegenheid brengen en belemmert hij, zonder zich daar eventueel van bewust te zijn, de tolk in zijn werk. Niet zelden worden tolken in een vervelende positie geplaatst door de onwetendheid van hulpverleners, waardoor ze moeten ingrijpen en de hulpverlener moeten wijzen op wat kan en wat niet kan. Dit kan zorgen voor een onaangename sfeer. Licht, indien nodig, de tolk op zijn beurt in over jouw deontologische code en de beperkingen die daaruit voortvloeien zodat de tolk jou niet hindert in je werk.

2. Neutraliteit van de tolk

In functie van een evenwichtig triadisch contact zijn alle partijen erbij gebaat indien de tolk en de cliënt niet samen wachten op het begin van het gesprek. Laat hen in een aparte ruimte plaatsnemen indien 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 in gevaar gebracht en het evenwicht tussen de drie partijen in het komende gesprek kan verstoord worden door persoonlijk contact vooraf. De tolk kan in verlegenheid worden gebracht door het persoonlijke relaas van de cliënt of door de persoonlijke vragen die de cliënt hem eventueel stelt. Niet alleen voor de hulpverlener maar ook voor de tolk is vaak moeilijk empathisch te zijn en tezelfdertijd neutraal te blijven.

Probeer na te gaan, voor zover mogelijk, of de tolk geen familie, vriend of kennis is van de cliënt zodat er geen belangenvermenging en/of zelfcensuur bij de cliënt kunnen optreden. Niet alleen de cliënt kan door zijn behoefte aan een luisterend oor de neutraliteit van de tolk aantasten. De hulpverlener kan de tolk belasten door hem bijkomende vragen te stellen over de cliënt, al is dat in het belang van de cliënt zelf. Het is beter de tolk niet naar zijn mening te vragen want hij is onpartijdig en al heeft hij veel ervaring, hij is geen hulpverlener.

3. Strategische plaats van de tolk

De manier waarop de stoelen zijn opgesteld zegt iets over de relatie tussen de gesprekspartners onderling en kan de communicatie beïnvloeden. De voorkeursopstelling is een driehoek waarbij de tolk op een neutrale/strategische plaats terecht komt en niet geassocieerd wordt met één van beide partijen, d.w.z. noch met de cliënt, noch met de hulpverlener. Let er wel op dat de tolk zowel de cliënt als de hulpverlener kan aankijken. Ga als hulpverlener ook niet te ver van de cliënt zitten.

Een uitzonderingspositie hierop vormt de rechtbank, waar men de plaats van de tolk aanduidt. Als de tolk fluistertolkt kan het misschien beter zijn af te wijken van de klassieke driehoek en zal hij, omwille van akoestische redenen, dichterbij de persoon zitten voor wie hij tolkt. In therapie kan de therapeut er bewust voor kiezen de tolk een andere plaats te geven om het rechtstreekse contact tussen zichzelf en de cliënt te benadrukken.

4. De nationaliteit en het geslacht van de tolk

De nationaliteit en het geslacht van de tolk kunnen van belang zijn. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van wantrouwen van Tsjetsjenen t.a.v. Russen, van Noord-Afrikanen t.a.v. leden uit de eigen gemeenschap, van vrouwen die op consultatie gaan bij de gynaecoloog t.a.v. mannelijke tolken enz. Het kan belangrijk zijn hiermee rekening te houden bij het aanvragen van een tolk. Indien het gesprek niet vlot zou dit te maken kunnen hebben met de nationaliteit of het geslacht van de tolk, waardoor de cliënt niet voldoende vertrouwen heeft om te praten. De leeftijd van de tolk kan eveneens een hinderpaal vormen voor de cliënt om vrijuit te spreken. Het loont soms de moeite de cliënt hierover aan te spreken.

De eigen gemeenschap heeft specifieke verwachtingen ten aanzien van de tolk-landgenoot, verwacht meer dan alleen vertaling, verwacht hulp, extra informatie, uitgesproken solidariteit, partijdigheid en is soms zeer teleurgesteld of zelfs verontwaardigd als de tolk zich probeert te houden aan zijn begrensde mandaat. Een hulpverlener die zich bewust is van deze problematiek kan een grote steun betekenen voor de tolk.

5. Voorbereiding van het gesprek

Een voorgesprek, dat niet lang hoeft te duren, kan heel erg nuttig zijn om samen met de tolk de ontmoeting met de anderstalige cliënt voor te bereiden. Je mag de tolk vragen, na goedkeuring van de tolkdienst, even vooraleer het eigenlijke gesprek begint te komen om bepaalde afspraken te maken.

Leg kort de werking van het centrum of de instelling waarvoor je werkt uit, geef wat uitleg over jouw specifieke taak binnen het team. Vermeld de aard van het gesprek aan de tolk: slecht-nieuwsgesprek, crisisgesprek, intake,... (indien dit vooraf nog niet gebeurd is bij de aanvraag), zodat de tolk zich tolktechnisch en psychologisch kan voorbereiden.

Deel relevante feiten mee aan de tolk. Een korte schets van de problematiek is van belang in functie van een contextuele vertaling. Je kan de tolk verwittigen indien je het vermoeden hebt dat het gesprek emotioneel zwaar zal worden of indien de cliënt specifieke reacties zou kunnen vertonen zodat de tolk de confrontatie met de cliënt niet onvoorbereid moet aangaan. Een tolk heeft aanpassingstijd nodig om op het gepaste moment de nodige veerkracht te vertonen.

Spreek in samenspraak met de tolk af hoe er getolkt dient te worden in functie van je methodiek en je doelstellingen, m.a.w. bespreek welke tolkmodus er dient gehanteerd te worden. Er zijn drie tolkmodi. Je kan kiezen voor consecutief (opeenvolgend) tolken waarbij de tolk gedurende een paar minuten luistert naar wat er moet vertaald worden en nadien de boodschap in de andere taal weergeeft aan de gesprekspartner. Je kan opteren voor dialoog- of liaisontolken waarbij de tolk systematisch de vragen en antwoorden van beide gesprekspartners tolkt onmiddellijk nadat ze geformuleerd zijn. Of je kan de tolk vragen simultaan (gelijktijdig) – indien hij deze modus beheerst – te tolken terwijl één van beide partijen aan het woord is. Sommige cliënten hebben er behoefte aan hun verhaal te doen zonder onderbroken te worden en dan kan deze tolkvorm een uitweg bieden. De optie simultaan tolken vergt echter ook van de hulpverlener en de cliënt enige inspanning omdat het stemgeluid van de al dan niet fluisterende tolk tijdens het spreken als storend ervaren kan worden.

Als hulpverlener kan je er bewust voor kiezen het gesprek op een bepaalde manier te structureren. Misschien is je woordkeuze van primordiaal belang in functie van je doelstellingen. Zowel in het politieverhoor als in het psychotherapeutisch gesprek bijvoorbeeld, wordt taal met een specifiek doel strategisch aangewend. In een slecht-nieuwsgesprek is de volgorde van de mededelingen erg belangrijk. Bespreek je aanpak als hulpverlener met de tolk zodat hij je strategie niet per ongeluk in de war stuurt.

Overleg samen met de tolk hoe het gesprek, indien het stroef zou verlopen, even kan stilgelegd worden om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. Als in sommige situaties een agressieve reactie van de cliënt kan verwacht worden, kan het goed zijn vooraf een strategie af te spreken.

6. Veiligheid

Breng de tolk op de hoogte van het eventuele risico dat hij loopt, bijvoorbeeld in gevangenissen, ziekenhuizen, psychiatrische instellingen waar hij zou geconfronteerd kunnen worden met agressie, besmettelijke ziekten... Neem voor zover nodig veiligheidsmaatregelen. Indien je een vrouwelijke tolk toegewezen krijgt, hou er dan rekening mee dat ze zwanger kan zijn en breng haar niet in situaties die een risico voor haar inhouden.

7. Duur van een tolkgesprek

Een hulpverleningsgesprek duurt gemiddeld de helft langer met tussenkomst van een tolk omdat het in de sociale context gangbaar is consecutief (opeenvolgend) te tolken en niet simultaan (gelijktijdig). Indien je niet met 100% zekerheid kunt voorspellen hoe lang het gesprek zal duren, vraag dan – vooraleer het gesprek begint – aan de tolk, tot hoe laat hij maximaal beschikbaar is om misverstanden te voorkomen.

Door een tolk in te schakelen verlies je in eerste instantie tijd, doch krijg je de kans je cliënt rustig te observeren terwijl de tolk spreekt en kan je eventueel conclusies trekken uit zijn non-verbaal gedrag op het moment dat hij de boodschap hoort in eigen taal. Uiteindelijk

win je de zgn. verloren tijd later weer terug omdat er door het wegwerken van de taalbarrière ruimte is ontstaan voor wederzijds begrip.

8. Tolken voor een groep

Als er voor meerdere cliënten en/of hulp- en dienstverleners tegelijk moet getolkt worden, zal met een aantal praktische factoren rekening moeten gehouden worden omdat de tolk tijd en stilte nodig heeft om zijn taak naar behoren te vervullen. De leiding of de rol van moderator moet op voorhand afgesproken worden maar deze rol kan in geen geval toegewezen worden aan de tolk. Laat de mensen één voor één aan het woord en geef na iedere interventie de tolk de kans rustig te vertalen. Iemand zal ervoor moeten zorgen dat de verschillende gesprekspartners niet door elkaar gaan praten of onder elkaar beginnen babbelen terwijl de tolk spreekt.

9. Andere taken

Vraag nooit aan een tolk iemand mee te nemen in zijn auto (noch de hulpverlener, noch de cliënt), zelfs als je weet dat de tolk voorbij het huis van je cliënt rijdt op weg naar de plaats waar je werkt. Dit is een kwestie van onpartijdigheid en verzekeringen. Sommige vrouwelijke tolken wensen, omwille van cultuurgebonden redenen, in het openbaar niet in het gezelschap van mannelijke cliënten en/of hulp- en dienstverleners gezien te worden.

Afspraken voor je cliënt met andere diensten dien je zelf te maken, de tolk is daartoe niet gemachtigd. Hij kan je helpen bij het overbrengen van boodschappen via de telefoon doch jij geeft exact aan wat er moet gezegd worden. De tolk mag ook niet even meelopen met de cliënt om hem de weg te wijzen of erop uit gestuurd worden om bepaalde boodschappen te doen. Formulieren moet je als hulpverlener zelf invullen, dit behoort niet tot de taak van de tolk.

TIJDENS HET GESPREK

1. Contact met de cliënt

De hulpverlener probeert rechtstreeks oogcontact te houden met de cliënt, hij kijkt zijn cliënt dus aan terwijl hij spreekt, al is de verleiding heel groot zich tot de tolk te richten omdat de cliënt niet of slechts gedeeltelijk begrijpt wat er gezegd wordt. De tolk kan op zijn beurt ook oogcontact hebben met de hulpverlener en de cliënt doch in bepaalde omstandigheden kan het wenselijk zijn de blik van de cliënt te vermijden om het rechtstreekse contact met de hulpverlener niet te verstoren (in therapie bijvoorbeeld). Soms voelt de tolk dat de cliënt rechtstreeks appél op hem doet als persoon, hem claimt, meer van hem verwacht dan alleen tolken en/of hem emotioneel (te) zwaar belast met zijn verhaal. Het kan in zulke omstandigheden goed zijn dat de tolk zijn blik afwendt en zich uit zelfbescherming visueel afsluit voor de wereld van de cliënt. Als de tolk veel notitie neemt bij het consecutief tolken of als hij zich erg moet concentreren tijdens het simultaan tolken richt hij sowieso zijn blik veel minder dan gewoonlijk op zijn gesprekspartners. Het oogcontact tussen de tolk en de cliënt kan besproken worden in het voor- of nagesprek.

Spreek rechtstreeks tot de cliënt in de ik-vorm. De tolk zal zelf ook in de ik-vorm vertalen, wisselend in naam van de hulpverlener en in naam van de cliënt, omdat dit de rechtstreekse communicatie tussen cliënt en hulpverlener bevordert. Bij wijze van voorbeeld zegt de hulpverlener: “Ik heb je advocaat opgebeld...”, de tolk tolkt: “**Ik** heb je advocaat opgebeld.” De cliënt antwoordt: “Ja, hij heeft me inderdaad de nodige documenten opgestuurd.” en de tolk tolkt: “Hij heeft **me** inderdaad de...”. Op die manier kan je vermijden dat de tolk een gesprek voert met één van beide partijen terwijl de andere daarvan uitgesloten wordt. Indien dit toch zou gebeuren zou er over één van de aanwezigen gepraat worden in de derde persoon alsof hij er niet bij zou zitten.

Het kan natuurlijk gebeuren dat cliënt en/of hulpverlener niet gewoon zijn aan deze vorm van tolken en daardoor even vreemd opkijken omdat ze moeten wennen aan deze aanpak. Niet alle tolken passen deze techniek (vertalen in ik-vorm) 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 de tolk “meneer/mevrouw zegt of hij/zij zegt” laat voorafgaan aan de uitspraak in ik-vorm waardoor het voor alle partijen duidelijk is dat de tolk zelf geen uitspraken doet.

2. Introductie van de tolk

Vooraleer het eigenlijke gesprek begint, introduceert de tolk zichzelf in beide talen door zijn functie te benoemen (“ik ben de tolk Nederlands- ...”). Hij maakt duidelijk dat hij **onpartijdig** is, gebonden is aan **geheimhouding**, **alles zal tolken** wat er door beide partijen gezegd wordt en zal tolken in de **ik-vorm**. Je kan de tolk ook zelf introduceren in het Nederlands, als je dat verkiest. De tolk zal jouw introductie nadien tolken naar de vreemde taal.

Ga via deze introductie na of de tolk en de cliënt wel degelijk dezelfde taal en/of hetzelfde dialect spreken. Vraag expliciet aan de cliënt of hij bereid is het gesprek te voeren via de tolk, of hij nog vragen heeft met betrekking tot de tolk en/of het werken met tolken.

De hulpverlener heeft de regie van het gesprek en hij probeert zich in dit opzicht zo consequent mogelijk op te stellen door geen dingen te vragen aan de tolk die niet tot diens takenpakket behoren.

Zeg niets aan de tolk dat niet vertaald mag worden want de tolk is verplicht alles wat er gezegd wordt te vertalen (zie beroepscode). Als je niet wilt dat iets ter ore komt van de cliënt, zeg het dan niet. Maak geen opmerkingen tussendoor, denk niet luidop want de tolk zal alles nauwgezet vertalen. Deze regel geldt eveneens voor de cliënt: alles wat hij zegt zal vertaald worden door de tolk. Zou hij zich tussendoor toch persoonlijk richten tot de tolk, wijs hem dan nog eens op die regel.

3. Tolken is een werkwoord

Letterlijk vertalen is niet mogelijk omdat er altijd sprake is van een omzetting van de brontaal naar de doeltaal. De tolk moet zich hierbij houden aan de regels die de grammatica van de doeltaal voorschrijft en/of hij heeft te maken met de eventuele beperkingen die het lexicon van de doeltaal hem oplegt. Voor bepaalde woorden in de vreemde taal bijvoorbeeld, kan je misschien geen equivalent vinden in het Nederlands en omgekeerd waardoor het tolkproces kan onderbroken worden of vertragen. Vertalingen kunnen soms iets langer zijn (of lijken) dan de oorspronkelijke versie omwille van andere zinsconstructies en/of omschrijvingen.

Denk eraan dat tolken over een enorm uitgebreide woordenschat moeten beschikken en dus niet altijd even snel op een bepaald woord of een bepaalde uitdrukking kunnen komen waardoor ze er soms voor kiezen omschrijvend te vertalen om het verloop van het gesprek niet verstoren.

Vaak wordt de volgorde van hetgeen er gezegd is omgedraaid, dit is een techniek om via associatie het geheugen te ondersteunen. Indien je echter vindt dat de volgorde van wat er gezegd wordt van primordiaal belang is (bijvoorbeeld bij slechte nieuwsmelding, in therapie e.d.), licht de tolk daar dan over in.

De tolk kan tijdens het gesprek aantekeningen maken (data, namen, cijfers, logische verbanden enz.) om zo informatieverlies tegen te gaan. Hij brengt beide partijen daar vooraf van op de hoogte. Hij verscheurt zijn notities aan het einde van zijn opdracht in bijzijn van de hulpverlener en van de cliënt.

Sociaal tolken worden van her naar der gestuurd en moeten vlot kunnen overschakelen van de ene problematiek op de andere. Dit vergt veel energie, een grote flexibiliteit en een snel reactievermogen. Het tolken als activiteit op zich is omwille van de vereiste concentratie arbeidsintensief. Tolken is niet zo evident als het lijkt. Beperk daarom indien mogelijk de gesprekken tot maximum 2 uur. Als het gesprek dreigt uit te lopen, onderbreek dan even en vraag aan de tolk of hij tijd heeft om verder te werken. De tolk heeft het recht een gesprek na de afgesproken duur af te breken.

Zorg voor water voor de tolk!

4. De boodschap zelf

Spreek niet te lang aan één stuk door. Beperk je boodschappen tot één gedachtegang. Laat de tolk boodschap na boodschap overbrengen om informatieverlies tegen te gaan. De tolk heeft het recht de cliënt en de hulpverlener te onderbreken indien de stukken die getolkt moeten worden, te lang dreigen te worden. Is je boodschap zeer technisch van aard, laat de tolk dan zin per zin vertalen om fouten te vermijden.

Pas je boodschap aan aan je cliënt voor wat de stijl betreft, het register dat je hanteert, je taalgebruik: hou er rekening mee dat de cliënt uit een heel andere wereld komt. Spreek in eenvoudige taal, vermijd dialect, vakjargon en afkortingen. Leg termen en/of afkortingen omschrijvend uit en spreek bij voorkeur in korte zinnen. Als je normaal gezien vakjargon gebruikt, denk dan op voorhand na over hoe je bepaalde termen in dagdagelijkse taal zou kunnen uitleggen. Ook autochtonen hebben soms problemen met technische termen.

Probeer storende elementen te vermijden (pratende collega's, rondlopende mensen, een rinkelende telefoon, radio, ...) zodat de tolk zich ten volle kan concentreren op zijn werk.

Onderbreek het gesprek indien het niet vlot en spreek eerst af wat er moet gebeuren om de communicatie verder soepel te laten verlopen.

5. De puntjes op de "i"

Als je merkt dat er opmerkelijke verschillen bestaan tussen systemen die in België worden toegepast en die in het thuisland van de cliënt (bijvoorbeeld voor wat het onderwijssysteem betreft of de sociale zekerheid) kan je de cliënt daar via de tolk naar vragen en zo op misverstanden anticiperen. Check als je aan iets twijfelt, laat de cliënt zoveel mogelijk zelf uitleggen, maak eventueel een tekening om structuren te verduidelijken.

Heb aandacht voor het feit dat sommige talen gebruik maken van een ander alfabet waardoor eigennamen op verschillende manieren kunnen geschreven worden in het Nederlands. In dit opzicht is het niet overbodig de identiteitspapieren van de cliënt na te kijken om zo de namen van mensen en plaatsen correct en consequent op dezelfde manier te kunnen transcriberen.

Als er tijdens het gesprek wordt verwezen naar familieleden, vraag dan hun namen en de verwantschap t.o.v. de cliënt want de meeste cliënten hebben grote families en binnen sommige culturen is het gebruikelijk zelfs mensen waarmee men geen bloedband heeft toch "oom, tante, broer, zus" te noemen. Voornamen gebruiken voorkomt verwarring.

6. Registratie

Het registratieformulier voor de tolken bevat informatie over de plaats en het tijdstip van de tolkopdracht, de aard en de duur van het gesprek, de taal waarin er getolkt wordt. Indien het gesprek ter plaatste geannuleerd wordt omdat de cliënt niet is komen opdagen bijvoorbeeld, wordt dat vermeld. Er is ook ruimte voorzien voor eventuele opmerkingen i.v.m. het tolken.

Vul aan het einde van iedere opdracht het registratieformulier nauwkeurig in, noteer zelf het begin- en einduur, onderteken en stempel af en laat de tolk op zijn beurt het formulier ondertekenen.

NA HET GESPREK

1. Kwaliteitszorg

Evalueer het verloop van het tolkgesprek samen met de tolk als je bedenkingen, vragen of opmerkingen hebt. Heb het niet over de inhoud, wel over het tolktechnische van het gesprek. Indien je kritiek hebt op de manier van werken van de tolk, bespreek de heikele punten in allereerste plaats met de tolk zelf. Indien dat niet lukt, contacteer dan de tolkendienst en bespreek met hen je klachten.

Als je de cliënt zou willen bevragen over zijn bevindingen of over hoe hij zich voelt in het bijzijn van een bepaalde fysiek aanwezige tolk, kan je beroep doen op een telefoontolk en zo op discrete wijze nagaan wat de oorzaak van de slechte communicatie met je cliënt is. Vergeet daarbij niet dat alle betrokken partijen, dus ook jijzelf als hulpverlener, hun persoonlijke mening geven vanuit een begrensde perspectief en dat nuanceren van het allergrootste belang is.

Contacteer de tolkendienst (telefonisch of per e-mail) indien je vragen hebt of noteer je opmerkingen op het registratieformulier. Melding maken van knelpunten, het bespreken van praktische problemen e.d. kunnen bijdragen tot de verdere professionalisering van het werken met tolken en dit komt alle partijen ten goede (hulpverleners, tolken, cliënten, tolkencentra).

2. Werken met dezelfde tolk

Werken met dezelfde tolk heeft voordelen: het bevordert het vertrouwen van de cliënt, je geraakt op elkaar ingespeeld, de tolk kent de voorgeschiedenis, je hoeft niet steeds opnieuw voorgesprekken te voeren enz. Maar steeds beroep doen op dezelfde tolk 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 je cliënt oproepen, kan een nieuw licht werpen op zijn dossier, kan je als hulpverlener met andere ogen doen kijken naar dezelfde materie.

Er moet bovendien rekening gehouden worden met een aantal praktische beslommingen: het is gewoon onmogelijk voor een tolkendienst om steeds dezelfde tolk voor je te reserveren omdat tolken ook opgeroepen kunnen worden door andere diensten en omdat de opdrachten op evenwichtige manier onder de verschillende tolken verdeeld dienen te worden. Indien er belangrijke indicaties zijn waardoor je toch de voorkeur geeft aan een bepaalde tolk in het belang van je cliënt, kan dit besproken worden met de tolkendienst waar men zeker openstaat voor dergelijke vragen en zal proberen tegemoet te komen aan je verzoek.

De contacten met de tolk verlopen altijd via de tolkendienst. Indien je een bepaalde tolk wenst te contacteren, doe dit dan via de tolkendienst.

3. Informatieoverdracht

Niet iedereen is het al gewoon te werken met tolken, ook sommige van je eigen collega's hebben er geen ervaring mee. Stel hen op de hoogte, laat hen dit en andere documenten lezen, leg hen heel concreet uit hoe ze tolken kunnen reserveren, zeg hen welke informatie ze moeten doorgeven aan de tolkendienst enz. Dit zou de samenwerking tussen hulpverleners en tolken kunnen vergemakkelijken want de ervaring leert ons dat informatie te weinig doorgegeven wordt.

- Maak gebruik van tolken. Praktijkervaring is de beste leerschool ook al aarzel je in het begin om een beroep te doen op tolken omwille van bepaalde redenen of ben je bang om fouten te maken.
- Ga ten rade bij collega's die al ervaring met tolken hebben.
- Speel zelf informatie door aan je collega's over werken met tolken.
- Wissel praktische tips uit.
- Bespreek jullie ervaringen met elkaar.
- Deel jullie bevindingen met de tolkendienst.

Raïssa De Keyser is zowel arabiste als slaviste. Ze heeft een zestal jaar in Afrika gewoond (Mauritanië en Kenia), heeft Arabisch gegeven in avondscholen en is vanaf eind 1999 Russisch beginnen tolken in de sociale sector. Ze geeft vormingen over sociaal tolken aan (kandidaat-) tolken en hulpverleners. Sinds begin 2008 is ze praktijkassistente aan de UG waar ze Russisch doceert. In 2006 publiceerde ze “Horen, zien en tolken. Werken als tolk in de sociale sector”.