



Sociaal tolken versus interculturele bemiddeling

Sociaal tolken en interculturele bemiddeling zijn twee verschillende, maar elkaar aanvullende, instrumenten in het overbruggen van taalproblemen tussen de hulpverlener en de anderstalige gesprekspartner. Voor de hulpverlener is het belangrijk dat hij/zij het verschil in de instrumenten kent en weet welk instrument het best wordt ingezet in kader van zijn/haar hulpverlening. Het inzetten van het juiste instrument in de hulpverlening naar de anderstalige gesprekspartner maakt deel uit van het taalbeleid van de organisatie.

De sociaal tolk

Heeft als missie om mondelinge boodschappen volledig en getrouw van de ene taal naar de andere taal om te zetten en dat in de context van sociale en openbare hulp- en dienstverlening. De sociaal tolk wordt ingezet wanneer men wegens taalproblemen niet met elkaar kan communiceren. De sociaal tolk voegt geen informatie toe, laat geen informatie weg of wijzigt geen informatie en streeft ernaar de communicatie tussen de gesprekspartners zo rechtstreeks mogelijk te laten verlopen. De sociaal tolk is in verschillende sectoren actief.

De interculturele bemiddelaar

Wordt ingezet voor een geheel van activiteiten die tot doel hebben de gevolgen van de taalbarrière, sociaal-culturele verschillen en spanningen tussen etnische groepen onderling (inclusief de autochtone meerderheid) voor de hulpverlening zo veel mogelijk op te lossen. De uiteindelijke doelstelling van intercultureel bemiddelen is het creëren van een zorgaanbod dat qua toegankelijkheid en kwaliteit (outcome, patiënttevredenheid, respect voor de rechten van de patiënt, enz.) voor allochtone en autochtone patiënten evenwaardig is. Om die doelstelling te bereiken voeren intercultureel bemiddelaars in de welzijns- en gezondheidszorg de volgende taken uit:

- Tolken
- Het duiden van sociaal-culturele verschillen en hun impact op de hulpverlening
- Het aanbieden van hulp en ondersteuning aan de anderstalige cliënt
- Het signaleren van knelpunten bij de hulpverlening aan individuele of groepen cliënten
- Overleg plegen met zorgverstrekkers om vastgestelde problemen op te lossen
- Ondersteuning bieden bij het oplossen van conflicten
- Voorlichting aan de cliënten geven
- Racisme of discriminatie melden wanneer ze daarmee geconfronteerd worden.