



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Vragen over werken met sociaal tolken IN-Gent

17/12/2020

1. Een cliënt voelt zich soms niet zo op zijn gemak met een derde erbij. Wat kan je doen?

☞ Stel je cliënt op zijn gemak: neem even de tijd om erin te komen, vraag hoe het gaat, of de stoel goed zit, zeg dat je het belangrijk vindt dat de cliënt het gesprek goed begrijpt, dat jij daarom een tolk hebt uitgenodigd, en leg uit wat er gaat gebeuren, wat het beroepsgeheim inhoudt (dit zal de tolk zelf ook zeggen); of het goed is om te beginnen.

☞ Spreekt steeds tegen de cliënt en luister naar hem als de tolk spreekt, houdt oogcontact met hem. De tolk zit 'in de schaduw'. Zeg niets apart tegen de tolk.

2. De vertaling duurt langer/korter dan wat jijzelf gezegd hebt. Is dat normaal?

☞ Neem de tolk even apart. 'Ik wil even met de tolk spreken, is dat goed? Kunnen wij even samen spreken? U spreekt langer/korter dan ik, wat hebt u gezegd?'

3. In welke context zet je een sociaal tolk in?

☞ In sociale contexten. Diensten en organisaties, bij gesprekken die meer kunnen zijn dan louter vertalen. Beslissingen over het leefloon, dringende en belangrijke zaken.

☞ Weet dat een sociaal tolk letterlijk moet vertalen, en mag hertalen of iets kort uitleggen als hij merkt dat iemand de boodschap niet begrepen heeft. Dat gaat bijvoorbeeld over afkortingen, instellingen die in het land van herkomst niet bestaan of die wat minder te vatten zijn (CLB, CAW bijvoorbeeld)

4. Aan wie vraag je uitleg over culturele achtergronden?

☞ Welke culturele achtergronden? Wat wil je precies weten? Vraag het gewoon: ik zie dat u ja knikt, maar uw gezicht zegt iets anders.

☞ Het is niet aan een tolk om extra informatie in te brengen. Wel kun je vragen wat een 'misschien' van iemand betekent, of een 'ja' met ogen die geen ja uitdrukken.

☞ Je kunt dat wel vragen aan een intercultureel bemiddelaar. Die zijn doorgaans actief in de gezondheidssector. Een intercultureel bemiddelaar heeft meerdere taken.



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Tips van IN-Gent over werken met sociaal tolken IN-Gent

17/12/2020

- 👉 Reserveer voldoende tijd voor het gesprek. Tolken kost tijd.
- 👉 Investeer tijd in het contact, de uitleg en het navragen. Dit zorgt voor beter begrip en dat loont op termijn.
- 👉 Ga er niet van uit dat de cliënt hetzelfde verstaat onder bepaalde begrippen als jijzelf. Bevraag vaak genoeg of de boodschap begrepen is.
- 👉 Herhaal de belangrijkste punten.
- 👉 Geef een negatieve of harde boodschap in het begin van het gesprek, op een duidelijke manier (mag best direct zijn). Herhaal die boodschap meerdere keren.
- 👉 Een sociale tolk ziet soms dat iemand het toch niet begrepen heeft en kan dan iets toevoegen aan de vertaling, zoals de woorden “begrijpt u?”. Dan komen de vragen vanzelf.
- 👉 Soms geeft een tolk zelf aan dat de cliënt de boodschap waarschijnlijk niet begrepen heeft. Herhaal dan de boodschap met andere woorden en toets af of de persoon de kernboodschap begrijpt.



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Tips van tolken IN-Gent over werken met sociaal tolken

17/12/2020

- 👉 Neem extra tijd voor aan afspraak waarbij een tolk aanwezig is.
- 👉 Als het over iets specifiek gaat, dit goed duiden en meermaals herhalen. Klanten durven vaak geen extra vragen te stellen.
- 👉 Negatieve dingen juist herhalen, benadrukken en durven benoemen.
- 👉 Hou er rekening mee dat er niet altijd voorkennis is bij de klant. Leef je in de situatie van de klant, geef voldoende achtergrondinformatie mee.
- 👉 Als tolk moet je ook goed de procedures kennen om goed te kunnen tolken. Licht als het kan op voorhand de tolk al in over de inhoud van het gesprek. Leg uit over welke procedure het zal gaan.
- 👉 Zeg de belangrijke dingen zeer duidelijk en niet snel tussendoor of op het einde van het gesprek.
- 👉 Je moet niet misleidend goedbedoelde dingen zeggen. Je bent best duidelijk in je communicatie, ook al is de boodschap moeilijk of hard.



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Tips van IN-Gent voor communicatie met laagtaalvaardige anderstaligen

17/12/2020

Weetje: Laaggeletterdheid houdt vaak in:

- ⚠ Beperkte woordenschat en minder nuances kunnen verwoorden
- ⚠ Minder basiskennis
- ⚠ Lagere gezondheidsvaardigheden
- ⚠ Minder structuur en verbanden zien en minder gestructureerd spreken
- ⚠ Eerder iets aannemen van horen zeggen
- ⚠ Lager zelfbeeld, minder zelfvertrouwen, schaamte

Wat is er dan belangrijk in je communicatie met laaggeletterden?

- 👉 Neem een open, niet-veroordelende houding aan
- 👉 Blijf rustig en neem je tijd
- 👉 Maak oogcontact
- 👉 Gebruik evt. de naam
- 👉 Spreek Nederlands
- 👉 Articuleer goed
- 👉 Spreek correct

Heeft de persoon je niet begrepen?

- 👉 Herhaal eerst je boodschap
- 👉 Zeg het daarna met andere woorden



Naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Tips van IN-Gent voor communicatie met laagtaalvaardige anderstaligen

17/12/2020

TIPS !

1) Vermijd uitdrukkingen en zegswijzen

- ? De boodschap is...
- ? Zie je het zitten?
- ? Heb je het onder de knie?
- ? Het feest gaat niet door

2) Vermijd passiefconstructies, te veel voorwaardelijkheid, bijzinnen...

- ? Dit formulier wordt door u ondertekend, en door uw echtgenoot: u en uw man zetten een handtekening onder dit formulier.
- ? Als u deze aanvraag niet op tijd indient, zou het kunnen zijn, maar dat hangt af van de jury, dat u geen tegemoetkoming krijgt, en dat laten ze u dan weten via een brief of een telefoontje.

3) Vermijd hulpwerkwoorden

- ? zullen, kunnen, mogen, hoeven, willen
- ? Of woorden zoals: eigenlijk, erg, meestal, best, toch, als het ware

4) Gebruik internationale woorden of makkelijke alternatieven

- ☞ Apotheek
- ☞ Medicament
- ☞ Recept
- ☞ Attest

5) Vereenvoudig je zinnen

Ik zou dat heel erg graag willen → Ik zou dat graag willen → Ik wil dat graag → Ik wil dat