

# Conflictbeheersing en rolbepaling

Brussel Onthaal vzw



# Conflict?

Verschillende conflicten zijn mogelijk tijdens een tolkopdracht

- Een conflict met jezelf (*gewetensconflict*)
- Een conflict met de hulpverlener
- Een conflict met de anderstalige (cliënt)

*Bv. Advocaat legt de asielprocedure verkeerd uit*

*Deontologische code is een bescherming voor de tolk MAAR biedt geen antwoord op alle situaties*



# Taak van de tolk

Informatie (boodschap) overbrengen van brontaal naar doeltaal  
Woorden omzetten in de taal van de gesprekspartners

Zijn wij nog nodig? Kunnen vertaaltools dit (in de toekomst) niet overnemen?



# 5 posities

Technisch tolken (letterlijk tolken)

Communicatief tolken (betekenistolken)

(Intercultureel)  
bemiddelen

Helpen

Actie voeren



# Technisch tolken - zo letterlijk mogelijk tolken

Vaak gevraagd door hulpverleners - heel moeilijk voor de tolken

Want men verwacht dat je tolkt zoals een machine (woord voor woord) (*Google translate*)

**In welke settings is dit wenselijk?**

- Bij intakegesprekken (feiten)
- Bij een verhoor (feiten)
- Bij medische gesprekken (neurologie - diagnose)
- Bij psychologische/psychiatrische gesprekken (diagnose)

**FORMEEL - aandacht op het verbale**



# Technisch tolken - zo letterlijk mogelijk tolken

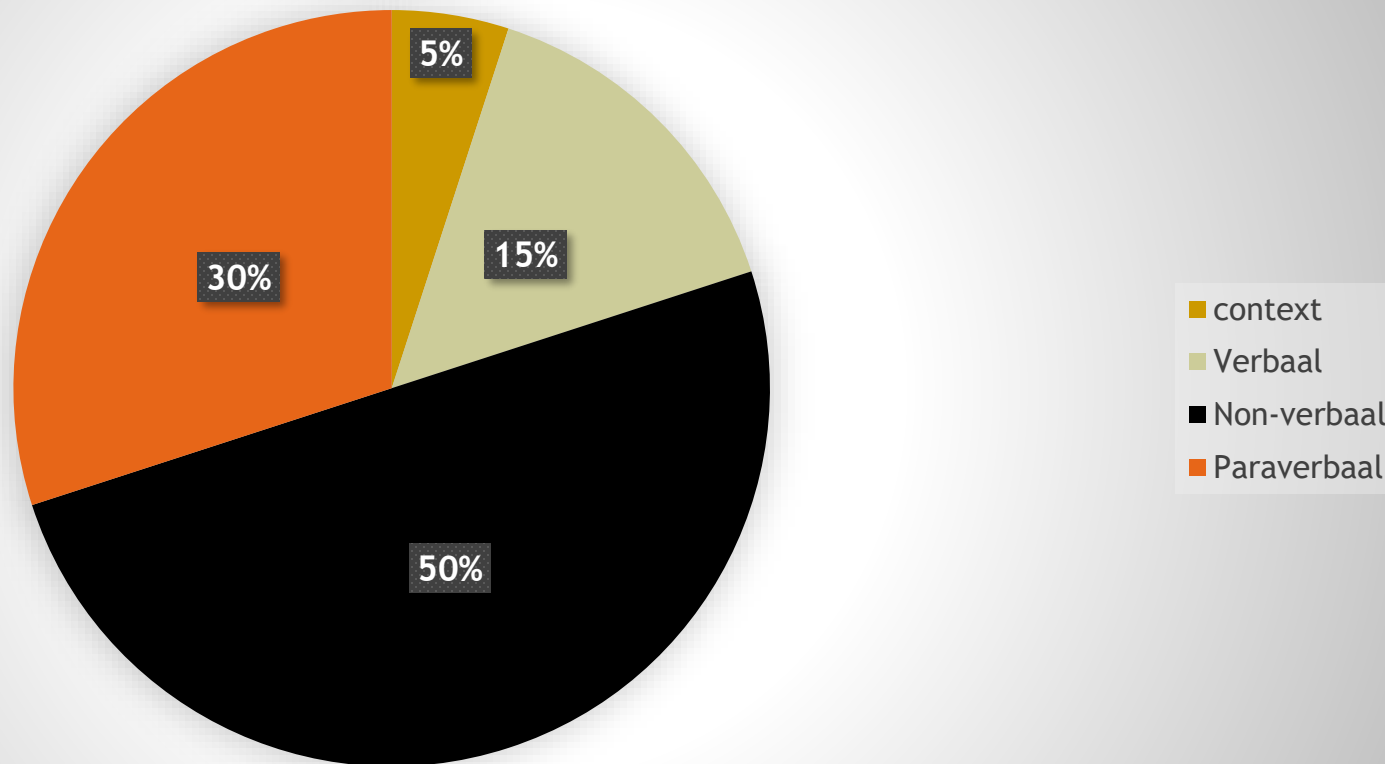
## Moeilijkheden:

- Grammatica, zinsstructuur, woordvolgorde
- Vaste begrippen bestaan niet in de doeltaal (*equivalenten/omschrijvingen*)
- Voornaamwoorden (ik, jij, hij)
- Uitdrukkingen, zegswijzen, spreekwoorden
- 1 woord heeft verschillende betekenissen afhankelijk van de context (*bv. Hoop*)
- Onduidelijke boodschap (*niet volledig, onduidelijk gesproken, wartaal*)
- Specifieke woorden, terminologie (*laryngitis*), jargon, dialect
- Gevoelens, nuances gaan bij technisch tolken verloren (non-verbale), enkel de woorden zijn belangrijk
- Humor

➔ **MOEILIJK en VERMOEIEND** voor tolken (verhoogde concentratie)



# Communicatie



# Communicatief tolken = betekenistolken

= boodschap overbrengen, communicatie tot stand brengen

## Settings:

- psycho-sociale gesprekken
- Begeleidingsgesprekken
- Psychologische gesprekken

**INFORMEEL - aandacht op verbale, maar vooral ook het non-verbale en para-verbale**





# Communicatief tolken = betekenistolken

## Moeilijkheden:

- Dezelfde moeilijkheden als bij technisch tolken, maar het is belangrijk dat de boodschap overkomt.
- Ook non-verbale elementen kunnen van belang zijn (stem/verduidelijkingen)
- Niet in de plaats treden van de spreker (niets toevoegen/weglaten)
- Interpreteer ik het wel correct? (evenwichtsoefening)

## Aandachtspunt:

- Feedback geven aan de hulpverlener bij tolkmoeilijkheden (term-omschrijving)



# Briefing - voorgesprek met hulpverlener

## Hoe wil je dat ik tolk?

- Letterlijk of communicatief (teken afspreken)
- Jij of u
- ...

Technisch en communicatief tolken= deontologisch  
aanvaardbaar (rekening houdend met 5 deontologische principes)

Deontologische code is een bescherming - een houvast



# Oefening

Ga eens op zoek in het NL en in je andere tolktaal naar voorbeelden van verschillen in:

- Uitdrukking (*bv. appel valt niet ver van de boom*)
- Intonatie (*Goed gedaan*)
- Woorden met meerdere betekenissen volgens de context



# Obstakels

## In de communicatie

- Lawaai op straat of werken aan het gebouw - je kan elkaar moeilijk verstaan → OPLOSSING? (ander lokaal)

Soms obstakels zo groot en communicatie is niet meer mogelijk.

→ Mensen in ruzie → bemiddelaar (therapeut, advocaat, etc.)



# Intercultureel bemiddelen

- ▶ Is niet jouw taak!!
- ▶ Maar je kan wel signaleren dat er een cultureel probleem is in beide talen!!

OPEGELET: formuleer dit altijd hypothetisch!!

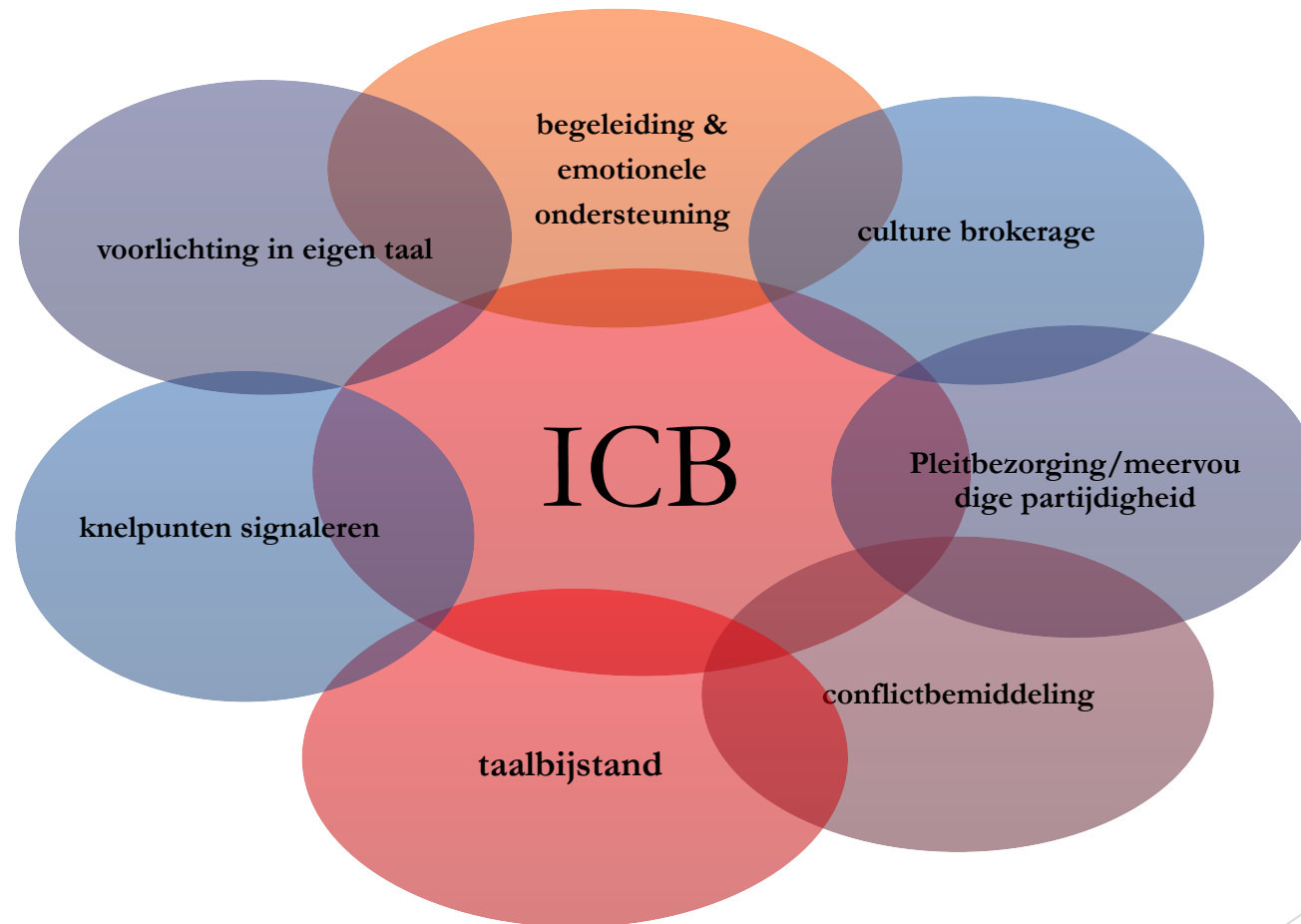
*“het zou kunnen dat....”*

**NEUTRALITEIT**

Alle Belgen eten kalkoen met Kers → vaak stereotiepen



# Intercultureel bemiddelen

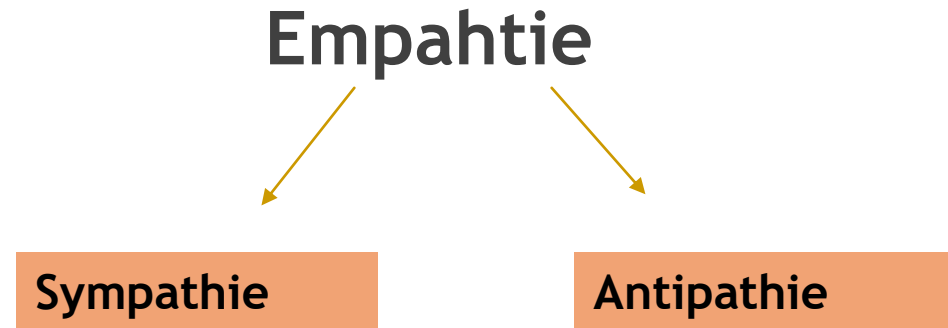


# Intercultureel bemiddelen

<https://www.pigmentzorg.be/video/mihaela-vertelt-over-haar-werk-als-intercultureel-bemiddelaar>



# Helpen



**NEUTRALITEIT**

Men is menselijk en men wil helpen, maar dit is niet jouw taak.  
Laat de hulpverlener zijn werk doen!

Valkuil: als je een verhaal hoort dat je doet denken aan je eigen  
situatie, verleden, aan iets wat je zelf hebt meegemaakt!

!! Wie je denkt te helpen, is niet altijd dankbaar!

**Ken je eigen valkuilen**





# Actie voeren

Als burger JA  
Als tolk NEEN

**Je wil een systeem veranderen (onrechtvaardigheid), maar je kan dit NIET tijdens een tolkopdracht**

**MAAR je kan altijd onrecht signaleren aan de tolkendienst waarvoor je werkt.**



# Oefening

Wat raakt jou persoonlijk?

