

Horen, zien en tolken

It is the state of a man's heart and soul that causes the worst problems. So the human heart is the most practical, urgent and necessary issue to deal with.

*(Gabriel Franco, Colombië, organisator van
'Promoteo's International Poetry Festival' in Medellin)*

Raïssa De Keyser

Horen, zien en tolken

Werken als tolk in de sociale sector



**ACADEMIA
PRESS**

© Academia Press
P. Van Duyseplein 8
9000 Gent
Tel. 09 233 80 88 Fax 09 233 14 09
info@academiapress.be www.academiapress.be

Uitgeverij Academia Press maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,
de boeken- en multimediativisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Vormgeving & zetwerk: Press Point.be, tel. 09/362 52 50

Raïssa De Keyser
Horen, zien en tolken, Werken als tolk in de sociale sector
Gent, Academia Press, 2006, IV + 110 p.

Omslagfoto: "Crossroad" van Shamil Khairov

ISBN 90 382 0940 1
D/2006/4804/69
NUR1 812

Niets uit deze uitgave mag worden vereenvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoud

Woord vooraf	III
Inleiding	1
1 Hoe doorzichtig is de toren van Babel?	3
1.1 De funderingen	3
1.2 De bovenbouw	10
1.2.1 <i>De sociaal tolk is geen conferentietolk</i>	10
1.2.2 <i>De tolk is geen vertaler</i>	12
1.2.3 <i>De tolk is geen cultuurexpert</i>	14
1.2.4 <i>De tolk is geen hulpverlener</i>	20
1.2.5 <i>De tolk is geen acteur</i>	23
1.2.6 <i>De tolk is geen superman</i>	25
2 Van maandag tot vrijdag	27
2.1 Sterk gedifferentieerd cliënteel	27
2.2 Uitgebreide woordenschat, verschillende tongvallen	34
2.3 Babylonische spraakverwarring	37
2.4 Een knoop in de zakdoek	42
3 Beroepsethiek	47
3.1 Deontologische code	47
3.2 Onpartijdigheid in concreto	48
4 De dagdagelijkse praktijk	53
4.1 Meerzijdige partijdigheid in een dialoog	53
4.2 Twee handen op één buik	57
4.3 Alles tolken van a tot z	65
4.4 Met de natte vinger	71
4.5 Tolken op automatische piloot	74
4.6 Professionele afstand koste wat kost	78
4.7 Geuren en kleuren	81

II Horen, zien en voelen

5 Daverende fundamenten	87
5.1 Dansen op het slappe koord	87
5.2 Een kijkje in de ziel van een ander	91
5.3 Betrokkenheid	92
5.4 Resonantie	96
5.5 Vicariante stress	103
Epiloog	107

Voorwoord

De internationale politieke ontwikkelingen en de globalisering die kenmerkend zijn voor de afgelopen decennia hebben verscheidene soorten migratiestromen op gang gebracht en de Vlaamse bevolkingssamenstelling danig gewijzigd. De Vlaamse steden en gemeenten komen hierdoor steeds meer in aanraking met nieuwe culturen, tradities, levensbeschouwingen maar ook met nieuwe talen. Vandaag leven in onze steden en gemeenten mensen die afkomstig zijn uit alle hoeken van de wereld.

Mensen kunnen door middel van taal duidelijk maken wat ze van elkaar verwachten en denken. Er bestaan echter zoveel verschillende talen dat mensen elkaar soms moeilijk of gewoonweg niet verstaan, het alombekende fenomeen van de toren van Babel. Als dit gebeurt in een normale conversatie tussen mensen die elkaar ontmoeten op straat of in een café, is dit niet zo erg. In andere situaties (bvb. in het ziekenhuis) kan dit levensbedreigend zijn. Op zulke momenten is het goed dat er tolken bestaan, die als tussenpersoon hulp kunnen aanbieden.

Als Vlaams minister bevoegd voor inburgering is het mijn taak om ervoor te zorgen dat iedereen die permanent in Vlaanderen komt wonen de vereiste inspanningen levert om een basiskennis van de Nederlandse taal te verwerven. Voor vluchtelingen of andere nieuwkomers, die nog maar recent in Vlaanderen zijn, is het niet evident om onmiddellijk het Nederlands te beheersen. Omdat communicatie een belangrijk gegeven is om een aantal praktische zaken te kunnen regelen, bestaan er sociale tolken die soms onontbeerlijk zijn voor het behoorlijk functioneren van de (overheids)diensten. Vele diensten doen een beroep op tolken, om hun werking tegenover Nederlandsonkundigen te verzekeren. Een gemeente, een

IV Horen, zien en tolken

onthaalbureau, VDAB, diensten van Kind & Gezin, scholen of OCMW's. Dit zijn diensten waarmee nieuwkomers veelvuldig in aanraking komen, na hun aankomst in Vlaanderen. Sociale tolk- en vertaalhulp maakt de toegang tot de diensten en voorzieningen van bij het begin van het inburgeringsproces mogelijk. Via het sociaal tolken worden zowel de nieuwe burger als de voorziening geresponsabiliseerd om zelf de verantwoordelijkheid te dragen voor hun communicatie. Tegelijkertijd verhoogt sociale tolkenhulp de motivatie van de nieuwe burger om zich de Nederlandse taal eigen te maken. Dat blijkt onder meer uit het feit dat sociale tolken vaak zelf nieuwkomer zijn geweest en dezelfde moeilijkheden hebben ondervonden in een voor hen nieuwe, vreemde (taal)omgeving. Het sociaal tolken blijft echter een voorlopig hulpmiddel. Het doel is dat nieuwkomers de kans aangrijpen om zich voor een taalcursus in te schrijven, zodat ze op termijn zonder sociale tolk kunnen.

Het verhaal van het sociaal tolken is niet iets dat iedereen opmerkt, maar voor die mensen die er een beroep op doen is het een taak van levensgroot belang. Sociale tolken zijn een onzichtbare brug tussen het verhaal van de cliënt en de dienstverlening van de hulpverlener. Het is niet hun taak om enige kleur of eigen inbreng te geven aan de woorden van de cliënt. Hun enige taak is vertalen, haast zo letterlijk en anoniem mogelijk. Het boek dat u, als lezer, voor ogen heeft, vertelt het verhaal van wat een sociale tolk ervaart en meemaakt. Dat kan gaan van prettige tot zeer emotionele, tragische gebeurtenissen. Het is soms zeer moeilijk voor deze mensen om op dergelijke momenten onbewogen hun werk verder te zetten, door verder te blijven tolken. Dit boek zal u dus zeker niet onberoerd laten, integendeel het laat u kennismaken met de passie die deze tolken in hun werk leggen. Het gaat over mensen die er plezier in scheppen om andere mensen te helpen.

Marino KEULEN
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid,
Wonen en Inburgering.

Inleiding

In dit boek vertel ik iets over wat het werk van de sociaal tolk inhoudt, wat de begrenzingen ervan zijn en aan welke regels de tolk zich moet of toch probeert te houden. Via tal van voorbeelden licht ik toe hoe ik mijn beroep ervaar en wat me tijdens de voorbije jaren is opgevallen, wat moeilijk is aan deze job en wat vreugde schenkt. Velen onder ons, sociaal tolken, zijn jaren geleden beginnen tolken zonder de minste vorm van voorbereiding. Anderen hebben kunnen deelnemen aan basiscursussen en/of studiedagen en kennen de deontologische code. Praktijkervaring blijft nochtans de beste oefening en doorprijkt soms de theorie. De bedoeling van deze tekst is niet te zeggen hoe het nu eigenlijk moet, wel om een blik te werpen achter de schermen en even stil te staan bij het wel en het wee van de sociaal tolk.

De praktijkgevallen zijn op mijn logboek (1999-2006) gebaseerd, op mijn herinneringen en ervaringen van collega's. Ik haal in het totaal een 50-tal voorbeelden aan. Voor de eerder theoretische ruggengraat heb ik gebruik gemaakt van teksten die ik vroeger heb gepubliceerd (de brochures 'Hoe en waarom' voor tolken, hulp- en/of dienstverleners en cliënten, artikels, ...) en van het hoofdstuk 'Deontologie' in het handboek voor sociaal tolken dat collega's en ik samen schreven op vraag van de Centrale OndersteuningsCel. 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. De plaatsen waar de gebeurtenissen zich afspelen en de personen die erbij betrokken zijn bestaan echt, maar omwille van anonimiteit geef ik geen namen van concrete instellingen en mensen. De nationaliteit van de cliënten is in de meeste verhalen veranderd, het uiterlijk van cliënten en hulpverleners komt niet overeen met de werkelijkheid. Ik werk in verschillende ziekenhuizen tegelijk en het doet er helemaal niet toe

2 Horen, zien en tolken

wie wat waar en wanneer gezegd of gedaan heeft. De casussen haal ik aan ter illustratie en ze zouden best enkel in die zin geïnterpreteerd worden. Ik geef zoveel mogelijk mezelf bloot en zo min mogelijk anderen. Zou iemand zich toch gekwetst voelen door wat ik schrijf, dan bied ik hem of haar op voorhand mijn welgemeende excuses aan.

Graag zou ik de nadruk willen leggen op het dynamische van ons vak. Sociaal tolken is een leerproces waarbij iedere tolkopdracht je iets meer bewust maakt van de veelzijdigheid van ‘intertalige’ communicatie. Een sociaal tolk ben je niet, een sociaal tolk word je, elke dag een beetje meer.

Je kan het boek op verschillende manieren lezen. Afhankelijk van je voorkeur en bedoelingen zijn er verschillende routes mogelijk. De eerste optie is natuurlijk de opeenvolgende hoofdstukken door te nemen zoals ze in het boek verschijnen. Iemand die vooral interesse heeft in levensverhalen kan zich beperken tot de cursieve gedeelten en nadien zoeken naar meer diepgang.

Mijn oprechte dank gaat uit naar mijn cliënten die het leven op een boeiende manier bevredigend maken, naar de hulp- en/of dienstverleners die zich dag in dag inzetten voor anderen en naar mijn collega-tolken die echte bruggenbouwers zijn.

Verder dank ik – in alfabetische volgorde – familieleden, vrienden en collega’s die me hebben geholpen dit boek te schrijven en af te werken:

Urbain Bax, Giedré Boots, Leen De Bontridder, Hilde Degryse, Greet De Kesel, Emiel De Keyser, Maureen Dobbelaere, Myranda Emmerechts, Shamil Khairov, Rodica Solomie, François Stepman, Vera Tessely, Jan Van Gucht, Greet Vanhassel

1

Hoe doorzichtig is de toren van Babel?

1.1 De funderingen

Tolken is het zo accuraat en volledig mogelijk omzetten van mondelinge boodschappen van een brontaal naar een doeltaal op een neutrale wijze.

Sociaal tolken is tolken in de sociale sector.

Een tolk maakt de communicatie mogelijk tussen twee (of meer) partijen, die elkaars taal niet begrijpen. Niets meer en niets minder. Hij ondertitelt als het ware de gesprekken die plaatsvinden tussen Nederlandstalige hulpverleners en anderstalige cliënten. Hij probeert de boodschap (de inhoud en de bedoeling van de sprekers) zo correct en getrouw mogelijk weer te geven in de andere taal, dat wil zeggen zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen.

De tolk wordt in dit model beschouwd als ‘vertaler’, en niet als ‘intercultureel bemiddelaar’ of ‘co-therapeut’.

Communicatie verloopt tussen twee (of meer) mensen. De ene persoon zegt iets aan de andere, of met andere woorden: een zender geeft een boodschap door aan een ontvanger. De boodschap wordt geformuleerd in een zekere taal, heeft een specifieke inhoud en draagt een bepaalde bedoeling in zich (codering). De zender codeert dus zijn boodschap en de ontvanger decodeert ze. De tolk speelt een cruciale rol bij het decoderen, hij is immers de tussenschakel tussen de zender (de hulpverlener die Nederlands spreekt) en de ontvanger (de anderstalige cliënt). Hij moet in eerste instantie horen wat er gezegd wordt. Hij luistert met aandacht naar de boodschap om ze te

4 Horen, zien en tolken

kunnen begrijpen. Hij probeert ze te onthouden en herformuleert ze nadien in een andere taal. Als er tijdens één van de stadia van het tolkproces iets fout loopt (slecht horen, verkeerd begrijpen, foutief omzetten, onvolledig herformuleren), wordt de boodschap vervormd. Elk stadium vereist specifieke eigenschappen, vaardigheden en technieken. Wanneer de cliënt vervolgens antwoordt, wordt hij op zijn beurt zender. De Nederlandstalige hulpverlener ontvangt de boodschap die de tolk voor hem decodeert. Een tolk die werkzaam is in de sociale sector moet zowel bron- als doeltaal zeer goed beheersen.

De tolk probeert de boodschap zo accuraat en volledig mogelijk over te brengen. Letterlijk vertalen is niet altijd mogelijk omdat een brontaal wordt omgezet in een doeltaal. De brontaal is de uitgangstaal bij het vertalen naar een andere taal. De doeltaal is de taal waarin vertaald wordt. De tolk moet zich bij het vertalen 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, is er misschien geen equivalent te 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.

Een tolk is of kan ervaren worden als ... een noodzakelijk kwaad. Als men hem na een gesprek zegt dat het zo vlot ging, net alsof er geen tolk bij was, dan is dat een heel groot compliment. Zichzelf als persoon moeten wegcijferen doet het ego geen deugd, maar dat is waar het in de realiteit voor de tolk nu net op neerkomt. De tolk hoort, ziet en zwijgt. Tolken is zwijgen. Wanneer de tolk zijn werk doet, zegt hij zelf in feite niets. Hij is een doorgeefluik en blijft, als persoon, zoveel mogelijk op de achtergrond. Hij geeft nooit maar dan ook nooit zijn eigen mening te kennen, al wordt hem dat expliciet gevraagd en al lijkt het verzoek volkomen onschuldig.

Een telefonisch tolkgesprek voor een onthaalbureau voor nieuwkomers. De cliënte kreeg uitleg over cursussen maatschappelijke oriëntatie. Ze zou moeten kiezen tussen een intensieve en een minder intensieve cursus. De cursus was sowieso verplicht. Alle voor- en nadelen van beide mogelijkheden werden opgesomd. Mevrouw twijfelde en vroeg aan het einde van het onderhoud

mijn persoonlijke mening. “Een intensieve cursus zou beter zijn, niet? Wat denkt u daarover? Ik weet niet goed wat ik moet doen.” Ik antwoordde haar in het Russisch dat ik gewoon een tolk was en zelf als persoon niet mocht deelnemen aan het gesprek. Ik was transparant naar de hulpverlener toe en tolkte wat er zich tussen mij en de cliënt had afgespeeld. De hulpverlener schoot in de lach, gaf geen commentaar en zette het gesprek verder.

Al staat de tolk in voor het talige aspect van de communicatie, toch kan hij niet garant staan voor effectief begrip van wat er gezegd wordt bij zijn cliënten (de hulpverlener en de hulpvrager/cliënt).

Een tolkaanvraag van een ziekenhuis voor een patiënt die zou deelnemen aan een studie. De medewerkers van het onderzoekscentrum hadden de toestemming van de patiënt nodig omdat ze van plan waren om een nieuwe behandeling te testen. De patiënt was de week voordien langsgesproken, had uitleg gekregen over het hoe en het waarom van de nieuwe therapie en had mondeling toegestemd. Het laboratorium dat de medicatie zou leveren, drong aan op een schriftelijke akkoordverklaring voordat de behandeling van start kon gaan. Men wou bovendien de garantie dat de anderstalige patiënt wel degelijk begrepen had waar het om ging en op de hoogte was van de eventuele neveneffecten. Het dienstdoend personeel vroeg aan mij, de tolk, om een verklaring te ondertekenen waarin ik bevestigde dat mijn cliënt alles begrepen had. Ik heb vanzelfsprekend geweigerd want een tolk kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het begrip of het eventueel onbegrip bij zijn cliënt. Bovendien was het toppunt dat ik zelfs nooit voor die man had getolkt!

Tolken op locatie of per 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’

6 Horen, zien en tolken

(de persoon in de tolkendienst 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 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. Hulpverlener en cliënt zitten samen in één bureau en praten met elkaar via de tolk. Ze geven de hoorn van de telefoon beurtelings aan elkaar door of werken met speaker. Een ander scenario is technisch ook mogelijk. De hulpverlener wil zijn cliënt telefonisch een boodschap doorgeven. Hij 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 wat er aan de cliënt moet gezegd worden. 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.

De cliënt, als privé-persoon, kan op een enkele uitzondering na zelf geen rechtstreeks contact opnemen met de tolkendienst om een tolk aan te vragen. Dit recht is enkel voorbehouden aan diensten, instellingen en dergelijke meer die een overeenkomst hebben ondertekend met de tolkendienst. Dit geldt zowel voor het tolken ter plaatse als voor het telefoontolken.

Elke tolkvorm heeft zijn eigen voor- en nadelen. Het voordeel van telefoontolken voor de hulpverlener is dat hij niet op het voorhand moet

– maar wel kan – reserveren en kort op de bal kan spelen (in het geval zijn anderstalige cliënt bijvoorbeeld plots voor zijn neus staat met een dringende vraag). Bij tolken op locatie is het contact minder afstandelijk en kunnen bepaalde dingen beter uitgelegd worden. Sommige hulpverleners vinden telefonisch tolken het meest geschikt voor administratieve gesprekken, anderzijds zijn er cliënten die liever therapie krijgen via de telefoon omdat de anonimiteit dan zeker gegarandeerd is.

Zowel telefonisch als ter plekke tolken zijn interessant omdat elke vorm een andere manier van werken vereist. Als je telefonisch tolkt, ben je letterlijk een nummer. Je staat op een lijst en hebt een vast tolknummer. Jouw nummer wordt meegedeeld aan de hulpverlener zodat hij ervan op de hoogte is met welke tolken hij samenwerkt, al kent hij hun naam niet. Tijdens telefonische interventies tolk je meestal langere stukken en schrijf je veel meer op. Je moet je nog meer concentreren dan anders omdat je niets ziet en zomaar in het levensverhaal van een mens stapt zonder (gedetailleerde) context. De hulpverlener schetst doorgaans de situatie wel aan het begin van het gesprek, maar uiteindelijk heb je enkel klank en daar moet je het mee doen. Lichaamstaal zegt veel en helpt je normaal gezien bij je interpretatie van de boodschap. Spreken de hulpverleners met een zwaar accent of is jouw tolktaal niet de moedertaal van de cliënt, kan je het als tolk lastig krijgen aan de telefoon. Sommige Georgiërs of Armeniërs die Russisch kennen, maken veel fouten en hebben een slechte uitspraak. Het grote voordeel van telefonisch tolken is dat je je niet hoeft te verplaatsen, geen tijd verliest en tussen de bedrijven door bijvoorbeeld aan vertalingen kan werken. De emotionele impact bij telefoontolken is bovendien veel geringer dan bij ter plekke tolken. Tranen zien is lastiger dan tranen horen. Als je thuis werkt en aan je bureautafel zit, kan je makkelijker spieken. Je woordenboeken en terminologielijsten liggen vlak naast je en het is fysiek mogelijk om in een mum van tijd iets op te zoeken zonder dat het opvalt.

De telefoon rinkelde en ik nam op. “Goede morgen. U spreekt met Y. van tolkdienst X. Ik heb het centrum voor maatschappelijke bijstand Z. (naam van de plaats waar die dienst gelegen was) aan de lijn. Bent u bereid om een kwartier te tolken in het Russisch?”. “Ja hoor”, zei ik blij. Ik hoorde vervolgens de matcher aan de hulpverlener zeggen: “U hebt tolk nummer ... aan de lijn, het gesprek kan nu beginnen.” En nog voor ik ‘goede morgen’ kon

8 Horen, zien en tolken

zeggen, kreeg ik dit zo ongeveer over me heen: “En nu is het genoeg geweest! Ik hoop dat je me goed begrijpt, we hebben de zaak al ettelijke keren besproken. Je overdrijft want je houdt je op geen enkele manier aan de regels. Wij pikken dat hier niet meer. Gedaan, afgelopen, finito, Schluss. We hebben je verwittigd en nu moet je zelf de gevolgen maar dragen.” Eventjes dacht ik: “Wat heb ik in godsnaam verkeerd gedaan?”. Ik voelde me persoonlijk aangevallen. Een paar seconden later drong het tot me door dat de sociaal assistente die ik aan de lijn had, zo kwaad was op haar cliënt dat ze zelfs de gebruikelijke plichtplegingen tussen hulpverlener en tolk – de situatie kort uit de doeken doen en de tolk de kans geven zich te introduceren bij de cliënt – overboord gooide. Ik wist niets van de context af, zag geen boze gezichten voor me, kon de situatie niet inschatten en werd overrompeld.

Bij het tolken ter plekke leer je dan weer mensen en diensten ‘persoonlijk’ kennen, zie en hoor je veel buiten je eigenlijke opdracht om. Je krijgt een veel duidelijker beeld van de migrantengemeenschap en van de sociale sector. En omgekeerd, andere mensen leren jou kennen, met naam en toenaam. Je rolvastheid wordt meer op de proef gesteld en dat is een niet te onderschatten uitdaging. Je betrokkenheid is als mens en als tolk groter en dat geeft voelbare professionele bevrediging. Doordat je niet enkel klank krijgt maar ook beeld, is het pure tolken zelfs gemakkelijker. Anderzijds is woordjes opzoeken tijdens de opdracht minder evident omdat je niet al je materiaal overal mee naartoe sleept en omdat je liever niet toont dat je iets niet weet. Je deelt de hulpverlener altijd mee als een sleutelbegrip of een voor het gesprek belangrijke uitdrukking je onbekend zijn, maar het geeft een ander gevoel als je toch nog snel zelf een oplossing kan vinden voor je linguïstisch probleem. Je wordt vlugger moe van het tolken op locatie en je kan minder werk doen tussendoor omwille van de verplaatsingen. Het gebeurt niet zelden dat je moet wachten in de wachtzaal voor de eigenlijke opdracht aanvangt, omdat de cliënt er nog niet is of omdat de hulpverlener eerst iets anders moet afwerken.

Tolkmodi

Vanuit technisch standpunt kan het tolken op verschillende manieren verlopen. Er zijn drie tolkmodi. Er kan consecutief (opeenvolgend) getolkt worden. De tolk luistert gedurende een paar minuten naar wat men zegt en geeft nadien de boodschap in de andere taal weer aan de betrokken partij. Bij dialoog- of liaisontolken worden de vragen en antwoorden van beide gesprekspartners systematisch getolkt nadat ze geformuleerd zijn. Wordt de boodschap onmiddellijk vertaald terwijl één van beide sprekers nog aan het woord is, dan is er sprake van simultaan (gelijktijdig) tolken. In de sociale sector is het gangbaar om consecutief of opeenvolgend te tolken. Sommige cliënten hebben er echter behoefte aan hun verhaal te doen zonder onderbroken te worden en dan biedt simultaan fluistertolken een uitweg. Maar de gemiddelde sociaal tolk heeft de nodige technische bagage die nodig is om gelijktijdig te tolken niet in huis, en daardoor valt de optie simultaan fluistertolken meestal weg. Simultaan tolken vergt bovendien van de hulpverlener en de cliënt enige inspanning omdat het stemgeluid van de fluisterende tolk tijdens het spreken als storend ervaren kan worden.

Het sociaal tolkenbestand

Zeventig procent van de tolken zijn vrouwen, de mannen zijn in de minderheid. Hoewel hiervoor geen sluitende verklaring bestaat, is tolken voornamelijk een vrouwelijk beroep. Talen worden traditioneel als iets vrouwelijks en ‘zachts’ gezien, denk maar aan het aantal vrouwelijke studenten in de taalrichtingen in het middelbaar en het hoger onderwijs. In de sociale sector heeft het wellicht te maken met het ontbreken van een statuut en de lage verloning. Conferentietolken, die wel erkend zijn en goed betaald worden, zijn ook overwegend vrouwen (naar schatting iets minder dan 70%).

Het grootste deel van het tolkenbestand bestaat uit mensen van buitenlandse origine, hoewel er hoe langer hoe meer Nederlandstaligen werkzaam zijn als tolk in de sociale sector. Sociaal tolken zijn vaak migranten die zich het Nederlands hebben eigen gemaakt, een hogere opleiding hebben genoten in hun thuisland, maar wiens diploma's niet erkend zijn in België. De meeste sociaal tolken zijn geen producten van tolkenscholen en hebben een sterk uiteenlopende achtergrond, zowel op professioneel als op persoonlijk vlak. Zelfs al zouden ze een opleiding als conferentietolk willen volgen, dan nog is dat in de praktijk niet haalbaar omdat hun werktaal doorgaans niet behoort tot de talen die op het leerprogramma van tolkenscholen

staan. Talen zoals Arabisch, Russisch en Chinees worden wel in sommige instellingen voor vertalers en tolken onderwezen. Bij niet-courante talen spelen regionale variaties en dialecten een veel grotere rol dan bij courante talen. Dit zorgt, naast een eventuele beperkte inzetbaarheid van tolken met een dergelijk diploma, voor bijkomende problemen bij de organisatie van tolkopleidingen.

Mensen die jaren geleden begonnen te werken als tolk in de sociale sector, zijn aan de slag gegaan zonder de minste vorm van voorbereiding. Al doende werd er geleerd, door vallen en opstaan. Dit boek is de neerslag van een dergelijk leerproces. Ondertussen is er veel veranderd in het Vlaamse tolkenlandschap. De sociale tolk- en vertaaldiensten zetten zich op verschillende niveaus actief in om te zorgen voor een kwaliteitsvol en behoefte-dekkend tolkenaanbod. In de Kwaliteitskring (het collectief van de sociale tolk- en vertaaldiensten in Vlaanderen) worden ervaringen gedeeld en informatie uitgewisseld. In samenspraak worden de nodige methodieken en instrumenten ontwikkeld om het sociaal tolken te professionaliseren. De Centrale OndersteuningsCel Sociaal Tolken en Vertalen zorgt voor de omkadering, de inhoudelijke ondersteuning, het formele voorzitterschap en het secretariaat van de Kwaliteitskring. Door de talrijke kwaliteitsverhogende en kwaliteitsbewakende initiatieven (selectie, vorming, evaluatie, certificering, ontwikkeling van een eigen deontologie, ...) verbetert de kwaliteit van het sociaal tolken en vertalen geleidelijk aan. Meer en meer tolken worden officieel gecertificeerd door de COC en beschikken over de door de sector zelf vooropgestelde kwaliteiten.

1.2 De bovenbouw

1.2.1 De sociaal tolk is geen conferentietolk

Sociaal tolken worden niet erkend en hebben geen aangepast statuut. Ze moeten zich tevreden stellen met een sociaal, dus mager honorarium. Velen onder hen zijn freelancers en werken als zelfstandigen in hoofd- of bijberoep. Ze staan onder druk omdat ze afhankelijk zijn van de markt: van de behoefte aan de taal waarin zij tolken, van het aantal 'concurrenten-sociaal tolken' dat voor dezelfde werkgever opdrachten uitvoert en van de budgetten van de verschillende tolkendiensten waarvoor ze werken. Slechts enkele sociaal tolken werken in vast dienstverband. Nog anderen krijgen als vrijwilligers een forfaitaire vergoeding of werken gratis. Conferentietolken

zijn wel erkend, hebben een statuut en een vakvereniging, de ‘Association Internationale des Interprètes de Conférence’ (AIIC). Ze krijgen een deftige vergoeding voor hun werk en hebben een goede naam.

Conferentietolken worden op tolktechnisch vlak grondig gevormd in tolkenscholen. Sociaal tolken krijgen in de mate van het mogelijke korte opleidingen en worden voorzien van goede raad. Het is wel zo dat beiden ‘de kneepjes van het vak’ gaandeweg in de praktijk onder de knie krijgen.

Conferentietolken tolken meestal simultaan/gelijktijdig courante talen terwijl sociaal tolken consecutief/openvolgend niet-courante talen tolken. Conferentietolken tolken over het algemeen van de vreemde taal naar hun moedertaal. Sociaal tolken switchen constant tussen bron- en doeltaal en moeten beide talen actief beheersen.

Sociaal tolken werken in crisissituaties en alleen terwijl conferentietolken in teamverband werken en hulp en steun krijgen van hun collega’s. Ze moeten, naast technische vaardigheden, beschikken over een hele reeks communicatieve en sociale vaardigheden omdat ze, buiten het opheffen van de taalbarrière om, eveneens in staat moeten zijn om overweg te kunnen met mensen van verschillende sociale niveaus. De inhoud van de gesprekken heeft rechtstreeks betrekking op de situatie van de cliënt, is persoonlijk en kan zeer emotioneel van aard zijn. De sociaal tolk heeft direct contact met de gesprekspartners, zit er vlak bij en heeft te maken met een specifieke vorm van stress. Conferentietolken werken doorgaans samen met partijen van gelijk niveau. Ze zitten vaak in een cabine, op een veilige afstand, ver van de diegene die van hun diensten gebruik maakt. Het doel van gesprekken waarvoor een conferentietolk wordt ingeschakeld, is bovendien zakelijker: iets kopen of verkopen, internationale verdragen afsluiten, wetenschappelijke informatie uitwisselen. De machtsverhoudingen tussen de gesprekspartners liggen anders dan in de hulp- en/of dienstverlening.

Naar aanleiding van een gezamenlijke les tijdens een opleiding voor sociaal tolken vertelde een conferentietolk dat hij door de confrontatie met de praktijk pas echt begon te beseffen hoe groot de verschillen zijn tussen conferentietolken en sociaal tolken. Hij realiseerde zich dat zijn collega’s in de sociale sector bloot staan aan grote emotionele druk. Hij was ervan geschrokken dat

12 Horen, zien en tolken

het zelfs tijdens een rollenspel niet evident is om je lichaamstaal te beheersen als je bijvoorbeeld te maken krijgt met een cliënt die hallucinaties heeft en daar uitgebreid over vertelt. Hij had de neiging zich niet alleen figuurlijk maar ook letterlijk te distantiëren van de hele situatie door zich fysiek af te keren van de cliënt met psychische problemen. Hij ging schuin op zijn stoel zitten, half weggedraaid van het gebeuren. Hij wou als persoon niet geassocieerd worden met de cliënt en schakelde tijdens het tolken van de ik-vorm over op de derde persoon. Hij nam de woorden van de cliënt “ik hoor overal stemmen” niet over, maar koos voor de constructie: “hij zegt dat hij overal stemmen hoort” om op die manier duidelijk te maken aan de hulpverlener dat hij zelf geen waanbeelden had.

1.2.2 De tolk is geen vertaler

Een tolk tolkt en vertaalt enkel mondeling. Teksten worden schriftelijk 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 over wie welke pet op heeft om verwarring naar de cliënt toe te vermijden. Een tolk mag ter plekke geen teksten schriftelijk vertalen omdat hij door tijdsdruk en het ontbreken van hulpbronnen (woordenboeken, internet, hulp van collega-vertalers) niet de nodige kwaliteit kan leveren. Het komt voor dat cliënten documenten moeten ondertekenen, bijvoorbeeld in verband met het afstaan van een deel van de uitkering of het vrijwillig plaatsen van een kind. Dergelijke documenten worden best op voorhand vertaald om de tolk en de cliënt te beschermen. De cliënt heeft het recht heel goed te weten welk document hij invult en ondertekent.

Moet de inhoud van bepaalde documenten toch tijdens de tolkopdracht aan de andere partij meegedeeld worden, kan er een mondelinge samenvatting van gemaakt worden. De tolk is niet verantwoordelijk voor de overdracht van schriftelijke informatie. Het is raadzaam dat de hulpverlener eerst zelf een stuk tekst of een brief mondeling voor de tolk samenvat – het is immers aan hem om te beslissen wat belangrijk is en wat weggelaten kan worden – en hij de tolk nadien verzoekt om 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.