

## Richtlijnen voor het werken met tolken

door Hanneke Bot

U heeft regelmatig gesprekken met buitenlandse klanten, cliënten of patiënten te maken en schakelt daarvoor een tolk in. Dat is een verstandige keus. Door het inschakelen van een tolk kunt u communiceren met mensen die u anders niet zou verstaan. TVcN Tolk- en Vertaalcentrum Nederland zorgt ervoor dat u over een professionele tolk beschikt op het moment dat u die nodig heeft.

Een gesprek dat verloopt via een tolk is ingewikkelder dan wanneer iedereen dezelfde taal spreekt. De volgende aanwijzingen helpen u het gesprek optimaal te voeren.

Tolken vertalen alles wat u en uw cliënt(en) zeggen. De tolk staat neutraal ten opzichte van het gesprek – zowel van uw woorden als die van uw cliënt. Het is niet de taak van de tolk om uw woorden te verzachten of u te behoeden voor cultureel gevoelige uitspraken. Het is ook niet hun taak om u achtergrondinformatie te geven of een mening over het gesprek. Ook wanneer u een tolk inschakelt, blijft u verantwoordelijk voor uw gesprek.

Het is mogelijk dat uw cliënt geen duidelijk beeld heeft van uw functie, het doel van het gesprek, de manier waarop dat zal worden gevoerd en wat u van hem of haar verwacht. Het gesprek zal beter verlopen als u in het begin hierover uitleg geeft. Soms is uw cliënt niet op de hoogte van de gebruikelijke omgangsvormen – houdt u hier rekening mee.

### Persoonlijke tolkdienst

Van te voren moet u kiezen of u een persoonlijke of een telefonische tolkdienst nodig heeft. In veel gevallen voldoet een telefonische tolkdienst. U krijgt meestal binnen een paar minuten, zonder vooraf te reserveren, een tolk in de door u gewenste taal aan de lijn.

Een persoonlijk aanwezige tolk moet u van te voren reserveren. U moet er dan ook zeker van zijn dat u en uw cliënt op dat moment aanwezig zijn. Een persoonlijk aanwezige tolk is te prefereren als u een gesprek met veel mensen voert, als het een complex gesprek is, als u dingen aan uw cliënt wilt laten zien of als u zich met uw cliënt wilt verplaatsen.

Het is over het algemeen niet nodig om het gesprek voor te bespreken met de tolk. Leg in het bijzijn van uw cliënt uit waarom u in gesprek bent. De tolk zal dit dan vertalen. Zo weten alle gespreks-partners waar ze aan toe zijn. Houdt u verder rekening met het volgende:

- Tolken is moeilijk. Als u goed en helder formuleert wat u wilt zeggen, kan de tolk dit ook goed vertalen. Gebruik grammaticaal goedlopende en korte zinnen en vermijd bijzinnen en jargon. Indien u beeldspraak gebruikt, realiseert u zich dan dat dit niet altijd makkelijk te vertalen is; de tolk zal zo nodig een omschrijving geven.
- Richt u zich tot uw gesprekspartner, niet tot de tolk. Stel uw vraag direct aan uw cliënt. Zeg dus niet tegen de tolk 'wilt u meneer vragen wat hij gisteren deed'. Wanneer u uw vraag zo indirect formuleert, geeft u de regie van het gesprek aan de tolk. En deze moet u juist zelf houden.

### Telefonische tolkdienst

Telefonisch tolken heeft een aantal voordelen boven persoonlijke tolkdiensten; u heeft snel een tolk aan de lijn, u hoeft meestal niet vooral te reserveren, en soms wordt de anonimiteit door de klant erg gewaardeerd. Maar het is, vooral voor de tolk, ook moeilijker en inspannend.

Op een gemiddelde werkdag via de telefoon wordt een tolk, afhankelijk van de taal waarin hij tolkt, in een tiental gesprekken ingeschakeld waarbij hij het ene moment een politieverhoor, het andere moment een gesprek over anticonceptie bij de huisarts, dan weer het gesprek tussen een gewonde toerist en een EHBO-arts of tussen een advocaat en diens klant tolkt. Dit vergt veel van het aanpassings- en inlevingsvermogen van de tolk, vooral omdat hij via de telefoon niet kan zien wie er aanwezig zijn, niet kan zien wie er spreekt en geen non-verbale communicatie op kan vangen. Het is van belang dat u zich realiseert dat de tolk alles

op zijn gehoor moet doen. Hij is als het ware 'blind' en kan enige hulp nodig hebben van de 'zienden'. Om u en uw cliënt zo goed mogelijk te verstaan, werkt de tolk meestal met een *headset*. Daardoor is hij ook erg gevoelig voor bijgeluiden.

Als u onderstaande aanbevelingen in acht neemt, zal de telefonische tolkdienst optimaal verlopen.

- Zorg ervoor dat u een telefoon gebruikt met een goede luidsprekerfunctie. Deze hoeft niet duur te zijn.
- Voer het gesprek vooral in een rustige ruimte met een goede akoestiek; zorg ervoor dat u niet met papieren ritselt vlak bij de telefoon, kopjes met een klap op tafel zet, met een pen op tafel tikt, etc. Wanneer er onverwacht van buiten lawaai is – een overvliegend vliegtuig, een luidruchtige grasmaaier – kan het nodig zijn even te wachten tot dit voorbij is.
- Stelt u zich duidelijk voor aan de tolk en vertel hem/haar wie er bij het gesprek aanwezig zijn, van welk geslacht ze zijn en welke positie/functie ze hebben. Soms kan het handig zijn kort aan te geven in wat voor ruimte u zich bevindt zodat de tolk zich de situatie kan voorstellen.

De tolk kan geen informatie afleiden uit de non-verbale communicatie van u en uw cliënt. Het kan van belang zijn dat u non-verbale communicatie naar de tolk toe verbaliseert.

Bijvoorbeeld:

- wanneer u met meerdere mensen in gesprek bent, kan de tolk niet zien naar wie u kijkt en daaruit dus ook niet afleiden tot wie u zich richt. In sommige talen houdt de aanspreekvorm verband met het geslacht van degene die wordt aangesproken. Het bevordert het maken van een goede vertaling wanneer u duidelijk maakt tot wie u zich richt, 'mevrouw, wat vindt u er van'. Of: 'meneer, ik wil graag weten waar u gisteren was.' Het werkt het best wanneer u dit vooraan uw vraag of opmerking doet.
- wanneer een stilte valt in een gesprek, denkt de tolk soms dat de verbinding is verbroken. Het is raadzaam dit dan even te verduidelijken: 'we denken even na', 'mevrouw huilt', of 'ik kijk/schrijf even in het dossier'.

In het algemeen vereist het enige oefening voor u zich op uw gemak voelt in een gesprek met een tolk. Als u meer informatie wilt over de gespreksvoering met de tolk of verdere training in deze gespreksvorm, belt of mailt u dan met de afdeling Relatiebeheer Klanten van TVcN, 088 – 2555888.

*Deze richtlijnen zijn op verzoek van TVcN opgesteld door Dr. Hanneke Bot. Mw Bot is deskundig op het gebied van communicatie met de hulp van een tolk. Zij traint professionals in de communicatie via een tolk, ze adviseert organisaties over hun tolkbeleid, ze traint en coacht tolken en doet onderzoek op dit gebied. Zie: [www.hannekebot.eu](http://www.hannekebot.eu).*

*Deze richtlijnen mogen zonder toestemming van TVcN niet gepubliceerd worden.*