

Hoe kan je in een crisissituatie communiceren met anderstaligen die nog geen Nederlands spreken?*

Je kan een taalhulpmiddel kiezen op basis van:

- 1 Gaat het om een complex of eenvoudig gesprek?
- 2 Welke talen spreekt je gesprekspartner?

Complexe, emotionele gesprekken

Eenvoudige, praktische gesprekken

Een **sociaal tolk**
enkel voor lokale besturen en voorzieningen !

Vertaaltechnologie
Reverso, Google Translate, Sayhi

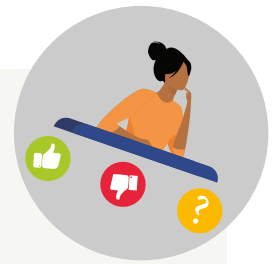
Een **contacttaal***
een taal die zowel jij als je gesprekspartner spreekt en begrijpt

Een **informele tolk**
een vriend, kennis of familielid

Visuele ondersteuning en non-verbale communicatie zijn bij elk gesprek een meerwaarde.
pictogrammen, foto's, tekeningen, video's

Visuele ondersteuning

Je kan foto's, pictogrammen, tekeningen en video's gebruiken om elk gesprek te verduidelijken.
Voor complexe en praktische gesprekken.



Aandachtspunten

Beelden vervangen het gesprek niet.

Gebruik beelden:

- die duidelijk en kwaliteitsvol zijn,
- met een herkenbare context,
- die een link hebben met de tekst,
- met een neutrale achtergrond.

Tools



Pictogrammen voor basisgesprekken

van het Agentschap Integratie en Inburgering

NL - UK



Praatplaten met afbeeldingen

van touch to tell

NL - UK



Afbeeldingen van Oekraïense diploma's en getuigschriften

van het departement Onderwijs Vlaanderen

NL



Iconen voor vluchtelingen

van icons for refugees

NL - UK - RU



Online beeldwoordenboek

van Babadada

NL - UK - RU

Vertaaltechnologie

Met vertaalapps op je smartphone of computer bereik je ook laaggeletterde mensen dankzij de uitgesproken vertaling. Voor weinig complexe en praktische gesprekken.



Aandachtspunten

Test de vertaaltechnologie op voorhand uit.

Spreek af welk toestel je gebruikt. Zorg dat het scherm zichtbaar is voor beide partijen.

Structureer je gesprek. Geef enkel de essentie mee.

Gebruik duidelijke taal, zo vermijd je de foutenmarge in de vertaalapp:

Gebruik correcte zinnen.

✓ Ga morgen naar de gemeente. ✗ ~~Tij morgen naar gemeente gaan.~~

Vermijd beeldtaal of spreekwoorden.

✓ Wat is het probleem? ✗ ~~Wat is er aan de hand?~~

Maak korte en actieve zinnen.

✓ Ik print het document. ✗ ~~Het document wordt geprint.~~

Leg vaktaal uit.

✓ Het attest dat je kreeg van je tijdelijk verblijf. ✗ ~~Bijlage 15.~~

Laat overbodige woorden weg (eens, even, natuurlijk ...).

Gebruik hoofdletters en leestekens bij eigennamen.

Vermijd woorden met meerdere betekenissen.

Gebruik geen afkortingen.

Stel je een vraag? Gebruik vraagwoorden zoals wat, wanneer ...
Vertaalapps herkennen soms geen vraagtoon in je stem.

Controleer regelmatig of jullie elkaar begrijpen:

- “Kan je herhalen wat je nu moet doen?”
- Vertaal de tekst uit de doeltaal terug naar je brontaal.

Verloopt het gesprek niet vlot? Schakel een ander hulpmiddel in.

Tools

	beschikbare talen	inspreekbaar	auditief afspeelbaar	gespreks-functie	pc of smartphone
Google translate	NL - UK - RU	✓	✓	✗	beide
Sayhi	NL - UK - RU	✓	✓	✓	beide
Reverso	NL - RU UK enkel op pc	✓ enkel in app	✓ enkel NL - RU	✓ enkel in app	beide
DeepL	NL - RU	✗	✓	✓	beide
Vertaal (Apple)	RU	✓	✓	✓	smartphone
Travis vertaal-computer	RU	✓	✓	✓	vertaal-computer

Contacttaal*

Een taal die zowel jij als je gesprekspartner voldoende spreekt en begrijpt.
Voor weinig complexe en praktische gesprekken.



Aandachtspunten

Structureer je gesprek. Geef enkel de essentie mee.

Gebruik duidelijke taal in je contacttaal:

Gebruik correcte zinnen.

✓ Ga morgen naar de gemeente. ✗ ~~Jij morgen naar gemeente gaan.~~

Vermijd beeldtaal of spreekwoorden.

✓ Wat is het probleem? ✗ ~~Wat is er aan de hand?~~

Maak korte en actieve zinnen.

✓ Ik print het document. ✗ ~~Het document wordt geprint.~~

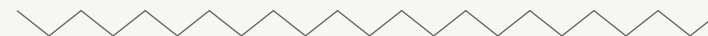
Leg vaktal uit.

✓ Het attest dat je kreeg van je tijdelijk verblijf. ✗ ~~Bijlage 15.~~

Gebruik altijd visuele ondersteuning: foto's, pictogrammen, tekeningen ...

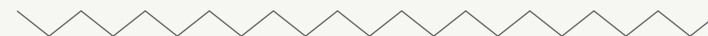
Controleer regelmatig of jullie elkaar begrijpen:
"Kan je herhalen wat je nu moet doen?"

Verloopt het gesprek niet vlot? Schakel een ander hulpmiddel in.



! Gebruik enkel een contacttaal als je denkt dat jij en je gesprekspartner de taal voldoende spreken.

Weet dat er nuances van het gesprek verloren kunnen gaan, als de contacttaal voor iemand een vreemde taal is.



*Overheidspersoneel volgt in de communicatie met burgers de taalwetgeving. Het communiceren in een andere taal dan het Nederlands is niet verplicht en is enkel mogelijk als tijdelijke, uitzonderlijke maatregel voor een specifiek doelpubliek.

Informele tolk



Een tussenpersoon met een gemeenschappelijke taal die zowel jij als je gesprekspartner hebben: een vriend, kennis, familielid ... Een informele tolk volgde geen opleiding, in tegenstelling tot een sociaal tolk of intercultureel bemiddelaar. Laat nooit kinderen tolken!

Voor weinig complexe en praktische gesprekken. In professionele contexten schakel je bij complexe en gevoelige onderwerpen best over naar een sociaal tolk.

Aandachtspunten

Hou rekening met een mogelijke foutenmarge bij de vertolking.

Structureer je gesprek. Geef enkel de essentie mee.

Gebruik duidelijke taal in je contacttaal:

Gebruik correcte zinnen.

✓ Ga morgen naar de gemeente. ✗ ~~Hij morgen naar gemeente gaan.~~

Vermijd beeldtaal of spreekwoorden.

✓ Wat is het probleem? ✗ ~~Wat is er aan de hand?~~

Maak korte en actieve zinnen.

✓ Ik print het document. ✗ ~~Het document wordt geprint.~~

Leg vaktal uit.

✓ Het attest dat je kreeg van je tijdelijk verblijf. ✗ ~~Bijlage 15.~~

Gebruik altijd visuele ondersteuning: foto's, pictogrammen, tekeningen ...

Controleer regelmatig of jullie elkaar begrijpen: "Kan je herhalen wat je nu moet doen?"

Verloopt het gesprek niet vlot? Schakel een ander hulpmiddel in.

Leg de spelregels uit aan de informele tolk

Een informele tolk heeft weinig houvast om een vertolking vlot te laten verlopen. Met onderstaande richtlijnen schep je een minimaal kader voor een kwaliteitsvol gesprek.

Je spreekt je gesprekspartner rechtstreeks aan en omgekeerd. Je kijkt niet naar de informele tolk. Zo vermijd je dat de informele tolk zelf antwoorden formuleert.

De informele tolk vertaalt zo letterlijk mogelijk. Het mag geen samenvatting zijn. Zo vermijd je dat de tolk een eigen interpretatie geeft.

Laat de informele tolk per zin of per twee zinnen tolken. Zo vermijd je dat er info verloren gaat.

Let op met gevoelige informatie en emotionele onderwerpen. Een informele tolk volgde hier geen opleiding voor. Zorg ervoor dat je gesprekspartner zich veilig voelt. Merk je dat het moeilijk gaat? Leg het gesprek stil en bekijk andere opties.

Sociaal tolk

Sociaal tolken ondersteunen de communicatie van sociale voorzieningen en lokale besturen met hun klanten. Privépersonen kunnen geen beroep doen op een sociaal tolk.

Voor complexe gesprekken: persoonlijke problemen, medische situaties, administratieve procedures.



Aandachtspunten

Reserveer voldoende tijd.

Leg je gesprekspartner de werking van een tolk uit.

Spreek je gesprekspartner rechtstreeks aan. Hou oogcontact, ook als de sociaal tolk spreekt. Zeg niets apart tegen de tolk.

Gebruik duidelijke taal in je contacttaal:

Gebruik correcte zinnen.

✓ Ga morgen naar de gemeente. ✗ ~~Hij morgen naar gemeente gaan.~~

Vermijd beeldtaal of spreekwoorden.

✓ Wat is het probleem? ✗ ~~Wat is er aan de hand?~~

Maak korte en actieve zinnen.

✓ Ik print het document. ✗ ~~Het document wordt geprint.~~

Leg vaktaal uit.

✓ Het attest dat je kreeg van je tijdelijk verblijf. ✗ ~~Bijlage 15.~~

Controleer regelmatig of jullie elkaar begrijpen: "Kan je herhalen wat je nu moet doen?"

Vraag een sociaal tolk aan

Overweeg goed welke soort tolk je nodig hebt: telefoontolk, videotolk of tolk ter plaatse.

Contacteer de dienst Sociaal Tolken en Vertalen, IN-Gent, Atlas of Brussel Onthaal VZW.