

Paniek, een andere taal!

We spreken dezelfde taal, en toch...

Plots staat er iemand voor je die een taal spreekt die jij niet kent. Of er staat iemand voor je die een gemeenschappelijke taal spreekt, maar zijn vraag niet geformuleerd krijgt in deze taal.

Heb je een collega die de taal wél spreekt? Laat het onthaal aan hem/haar over.

Soms nemen anderstalige personen familieleden mee om voor hen te tolken. Dit is een goede oplossing wanneer het om eenvoudige vragen gaat, zoals de vraag naar een adres of de kostprijs van iets. De boodschap die familieleden overbrengen kan immers beïnvloed zijn door onderlinge verhoudingen.

Een telefoontolk is geschikt voor een kort gesprek waar geen geschreven documenten aan te pas komen.

Ba-bel, Vlaamse tolkentelefoon vzw

T 02 208 06 11 E info@vlaamsetolkentelefoon.be
Voor wie? Voor sociale hulp- en dienstverlening onder Vlaamse bevoegdheid

Brussel Onthaal vzw

T 02/511.27.15 Website www.sociaalvertaalbureau.be E svb.bo@skynet.be
Voor wie? voor door de Federale overheid gesubsidieerde instanties + aanvullend op Babel – Vlaamse tolkentelefoon

Bij complexere en/of emotioneel geladen gesprekken maak je best een afspraak met een sociaal tolk die ter plaatse komt. Zoek een rustige plek voor het gesprek, licht de tolk vooraf in over het thema van het gesprek, geef hem eventueel een woordenlijst met vakjargon. Richt je tijdens het gesprek steeds tot je cliënt en spreek in korte, duidelijke zinnen.

Brussel Onthaal vzw

T 02 511 27 15 Website www.sociaalvertaalbureau.be E svb.bo@skynet.be
Voor wie? De dienst beoogt het vergemakkelijken van de communicatie tussen de hulpverleners van de non-profitsector (Gezondheid, Asiel, Welzijn, OCMW, Justitie, Onderwijs, Jeugdzorg, ...) en de anderstaligen.

Ook cultuurverschillen kunnen zorgen voor een moeilijke communicatie. In dat geval kan je beroep doen op interculturele bemiddeling. Interculturele bemiddelaars zijn tussenpersonen die zowel vertalen als de culturele kloof tussen dienst en persoon proberen te dichten. Zij kunnen informatie en verduidelijkingen toevoegen die te maken hebben met de cultuur of de persoonlijke situatie van de cliënt, ofwel met de betrokken dienst.

Foyer vzw - Dienst Interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg

T 02 410 75 81 Website www.foyer.be E hamida.chikhi@foyer.be
Voor wie? Voor alle welzijns- en gezondheidsinstellingen

Ondersteuningsteam Allochtone Jongeren in Bijzondere Jeugdbijstand Vlaams-Brabant en Brussel

T 02 725 72 84 Gsm 0473 55 92 92 (Jamila); 0475 66 92 30 (Farid)
E OTA@vl-brabant.be

Voor wie? consultants van de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg, de consultants van de sociale dienst van de jeugdrechtsbank, en de begeleiders uit de BJB-voorzieningen

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

In vele ziekenhuizen zijn interculturele bemiddelaars aanwezig. Op www.health.fgov.be (mijn gezondheid > patiëntenrechten > interculturele bemiddeling > lijst van de ziekenhuizen) vind je een lijst met de verschillende talen waarin je in de verschillende Brusselse ziekenhuizen geholpen kan worden.

1

Begroet vriendelijk. Let op non-verbale communicatie. Niet alleen wat je zegt, maar ook de manier waarop je iets zegt, is van belang.

1

2

Weet je niet zeker of de persoon een gemeenschappelijke taal spreekt? Vraag het meteen.

2

3

Soms spreekt iemand dezelfde taal als jij, maar loopt de communicatie spaak. Hier volgen enkele tips die je kunnen helpen dit te vermijden.

Benader elke persoon positief. Soms kan een cliënt onbeleefd overkomen zonder onbeleefd te willen zijn. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Oordeel niet te snel

4

Kijk de persoon met wie je spreekt aan.

5

Herhaal nog eens kort hoe jij de boodschap begrepen hebt. Op die manier worden misverstanden vermeden en wordt de vraag/boodschap concreter.

6

Spreek eenvoudig: gebruik geen spreekwoorden, vermijd vaktermen en ingewikkelde woorden. Zorg wel dat je niet in kleutertaal vervalt of neerbuigend overkomt.

7

Spreek duidelijk en langzaam.

8

Gebruik korte zinnen.

9

Ondersteun wat je zegt eventueel visueel. Gebruik gebaren die verduidelijken wat je bedoelt, of gebruik voorwerpen en afbeeldingen.

10

Wanneer je een formulier meegeeft, overloop en verklaar wat erin staat. Wees volledig, maar geef geen overbodige informatie.

11

Als je tijdens het gesprek merkt dat de persoon niet alles begrepen heeft, herhaal dan je uitleg in dezelfde bewoordingen. Vervang enkel de woorden waarvan je denkt dat de persoon ze niet kent.

12

Herhaal op het einde van het gesprek in het kort de belangrijkste punten van jouw boodschap.

* Voor vormingen duidelijke taal kunnen onthaalbedienden in de welzijnssector terecht bij het **Huis van het Nederlands Brussel**. Organisaties die een taalbeleid willen uitbouwen en een consistente visie en houding betreffende taalgebruik en meertaligheid willen uitwerken, kunnen ondersteuning vragen bij het Huis van het Nederlands. E kristien.vanspauwen@huisnederlandsbrussel.be

