

Taalondersteuning

Casus

Mariam is een 28-jarige vrouw uit Guinée. Ze heeft last van regelmatig terugkerende blaasinfecties. Ze is ongepland zwanger. Ze praat Frans, vraagt zelf geen tolk, maar vertelt tijdens een consult waar toevallig wel een tolk aanwezig is (een nicht van haar) dat ze erge dingen heeft meegemaakt in haar thuisland. De hulpverlener spreekt Frans op schoolniveau.

In de praktijk

Wat zijn de risico's van een taalbarrière?

- Inadequate informatieoverdracht met impact op bijvoorbeeld therapietrouw
- Risico op misverstanden, onvolledig wederzijds begrip
- Risico op conflicten
- Risico op medische fouten
- Impact op de gezondheid

Hoe bepaal je de gemeenschappelijke taal?

- Is er een gemeenschappelijke taal (lingua franca)?
- In welke taal wenst de patiënt te communiceren?
- Hoe goed beheersen beide partijen de gemeenschappelijke taal?
- Is er geen gemeenschappelijke taal? Of beheersen de partijen ze niet goed? Schakel een tolk in!

Welke taalondersteuning is mogelijk?

1. Professionele tolken

- Live aanwezige tolk
 - Op voorhand plannen
 - Opgeleide tolken
 - Stedelijke of provinciale tolkdienst
- Interculturele bemiddelaars
 - In ziekenhuizen aanwezig
 - Beperkt aantal talen
 - Opgeleide tolken
 - Naast vertalen ook cultureel "hertalen"
- Telefoontolk
 - Semi-professioneel of professioneel opgeleid
 - Eénmalig registreren
 - Telefoon met of zonder microfoon
 - Nadeel: geen non-verbale taal
 - <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be>
 - <http://www.sociaalvertaalbureau.be>
- Videotolken
 - Voorlopig pilootproject
 - Minder planning vereist
 - Ook non-verbale communicatie mogelijk
 - Zeer laagdrempelig
 - Meer info: project Intercultureel Bemiddelen

- Coördinatieceel Interculturele Bemiddeling (Hans Verrept en Sonia Baatout)
Dienst Psychosociale Gezondheidszorg, FOD Volksgezondheid
hans.verrept@gezondheid.belgie.be

2. Niet-professionele/informele tolken

- Familieleden, kennissen, anderstalige collega's, kinderen
- Geen enkele vooropleiding
- Let op met vertrouwelijkheid, correctheid en volledigheid van informatie
- Indien mogelijk: gebruik géén jonge kinderen
- Vermijd afleiding (telefoons, onderbreking van het gesprek, ...)

Welke gespreksvaardigheden zijn nodig bij een getolkt gesprek?

- Algemene gespreksvaardigheden tijdens een getolkt gesprek:
 - Benadruk de vertrouwelijkheid.
 - Hanteer korte zinnen en vragen, zowel tijdens de anamnese als tijdens de informatiefase.
 - Kijk de patiënt aan; spreek rechtstreeks tot patiënt.
- Komt er een informele tolk mee met de patiënt?
 - Probeer de relatie met de patiënt na te gaan. Hoe wenselijk is deze tolk?
 - Welke gemeenschappelijke taal wordt gebruikt? Hoe goed beheerst de tolk deze taal?
 - Benoem het mandaat van de tolk. Bedank de tolk voor de aangeboden hulp.
 - Vraag dat de tolk alles vertaalt in beide richtingen, zo correct en volledig mogelijk.
 - Laat de tolk weten dat hij/zij je mag onderbreken als iets niet duidelijk is.
 - Hou je eigen communicatie gestructureerd. Geef niet te veel informatie ineens!
 - Hou de non-verbale reacties van de patiënt in het oog.
- Wanneer moet je zeker een (bij voorkeur professionele) tolk inschakelen?
 - Bij een slechtnieuwsgesprek
 - Bij complexe diagnoses
 - Bij non-compliance van de patiënt, en vermoeden van wederzijds misverstand
 - Bij vermoeden van psychosociale onderliggende of evidente problematiek

Meer weten?

http://www.kruispuntmi.be/sites/default/files/bestanden/documenten/adressenlijst_sociaal_tolk_en_vertaaldiensten.pdf