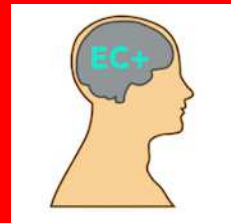


Handboek Tolken en multimodaliteit
Tolken voor bijzondere doelgroepen: personen met een
sensorische beperking of personen die moeilijk begrijpen
Hildegard Vermeiren



Universiteit Gent. Faculteit Letteren en Wijsbegeerte. Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie.
Erasmus Plus Project 2015-1-ES01-KA203-015625 Málaga-Klagenfurt-Gent-Parc Taulí (Barcelona)

Handboek Tolken en multimodaliteit. Tolken voor bijzondere doelgroepen: personen met een sensorische beperking of personen die moeilijk begrijpen.

Auteur: Hildegard Vermeiren – Universiteit Gent Faculteit Letteren en Wijsbegeerte- Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie, Groot-Brittanniëlaan 45, 9000 Gent - België.

Licentie Creative Commons: CC-BY-NC-SA4.0

Datum: mei 2018

Uitgegeven door: Universiteit Gent en Consortium EC+ (Málaga, Klagenfurt, Gent, Parc Taulí Barcelona).

Deze publicatie kwam tot stand in het kader van het Erasmus Plus Project EC+ Enhanced Communication, gefinancierd door de Europese Commissie 2015-2018.

1. INLEIDING

1a. Waarom dit handboek?

In Europa leeft ruim 16% van de bevolking met een fysieke, sensorische, intellectuele of mentale beperking¹. Beperkingen worden een bijzondere uitdaging in een context van taaldiscordantie.

Hulpverleners en hun tolken kunnen tijdens getolkte gesprekken te maken krijgen met personen met een beperking, bijvoorbeeld een sensorische beperking. Het kan dan gaan om personen die slechtziend zijn, of slechthorenden die niet vertrouwd zijn met gebarentaal en die dus niet geholpen zijn met een gebarentolk. Ze kunnen ook te maken krijgen met personen die gewoon minder goed begrijpen: het kunnen minderjarigen zijn, anderstaligen met een beperkte kennis van het Nederlands of contacttaal, of anderstalige volwassen personen met een verstandelijke beperking of een beperkt spraakvermogen. In ieder geval bedoelen we hier personen met wie een gesprek in verbale taal ondanks de beperking nog steeds mogelijk is.

Tolken zijn geen ergotherapeuten, logopedisten of opvoeders. Ze kunnen enkel gebruik maken van vertrouwde tolktechnieken of van technieken die in het verlengde hiervan liggen. Ze kunnen hun normale tolktechnieken uitbreiden met een aantal strategieën, of spelen met een ruimer palet aan “modi”. Extra modi kunnen taal ondersteunen (men noemt dit “ondersteunde communicatie”), of de plaats van verbale taal volledig innemen (men noemt het dan “alternatieve communicatie”).

In dit handboek zullen we het hebben over verschillende vormen van aangepaste en ondersteunende communicatie die relevant zijn voor tolken. Alternatieve communicatie (ook die waar tolken mee te maken hebben, zoals gebarentaal) behandelen we niet. Concreet bekijken we een aantal manieren waarop of middelen waarmee verbale tolken in een situatie van gesprekspartners met verschillende talen kunnen werken voor cliënten met een (sensomotorische) beperking of voor personen die moeilijk begrijpen.

Na een theoretische inleiding behandelen we in het praktische deel:

Globale strategieën voor de communicatie:

- Communiceren in eenvoudige taal
- Bij het spreken ook gebruik maken van conventionele gebaren

¹ Zie: European Disability Forum (2015). (http://www.edf-fehp.org/sites/default/files/edf_biennial_report_2014-2015_accessible_pdf1.pdf)

Tolken zonder technologische tools:

- Voor personen die blind zijn of slechtziend
- Voor personen die slechthorend zijn
- Voor personen die minder goed begrijpen: minderjarigen, personen die een contacttaal spreken, personen met een cognitieve beperking

Tolken met behulp van laag-technologische tools:

- Voor personen die slechthorend zijn en geen gebarentaal kennen, is verbaal tolken met behulp van een computer of speciaal toetsenbord mogelijk, dit is het zogenaamde *schrijftolken*.
- Voor personen die minder goed begrijpen of die een verstandelijke beperking hebben, kan er bij het tolken samen met de verbale communicatie bij wijze van **ondersteuning** gebruik gemaakt worden van taalafhankelijke beelden (pictogrammen, foto's).
- Voor deze laatste groep kan ook gebruik gemaakt worden van applicaties zoals EC+, een applicatie die ontwikkeld werd in hetzelfde project als dit handboek (zie: <https://ecplusproject.uma.es/node/1>) . In de Nederlandse versie van de applicatie worden (geschreven, gesproken) taal, pictogrammen en foto's in een **ondersteunend** continuüm geplaatst. De Spaans, Catalaanse en Duitse (Oostenrijkse) versie gaan nog een stapje verder en bieden ook een alternatief, meer bepaald gebarentaal.

Bij alle technologische tools, ook de laag-technologische, stelt zich de vraag van de ergonomische aspecten. Hoe moeilijk of gemakkelijk is de tool in het gebruik? Kan alleen de hulpverlener of de overweg met de tool of kan de persoon met de beperking of die moeilijk begrijpt hem ook gemakkelijk gebruiken? Hoewel de vraag van het gebruik door een persoon met een beperking relevant is, gaan we er in dit handboek niet op in, aangezien dit ons voert naar langdurige leerprocessen, een onderwerp dat hier niet aan bod kan komen. Wij behandelen hier enkel het gebruik van zulke tools door een tolk.

Gezien de beperkte omvang van deze publicatie kunnen we ook niet ingaan op andere manieren van communiceren die ook multimodaliteit vertonen, en waar verbale tolken misschien ook belangstelling voor hebben. Het gaat dan om andere niet-technologische oplossingen, meer bepaald alternatieve modi zoals gebarentolken (vingerspellen, Vlaamse of Nederlandse gebarentaal), communiceren via muziek of aanraking (o.a. vingerspellen-in-de-hand). Evenmin zullen we het hebben over computers voor doof-blinden. Binnen het bestek van dit handboek is het onmogelijk alle op dit ogenblik bestaande Ondersteunende en Alternatieve Communicatiesystemen (OACS) te bespreken.

Een van de doelstellingen van het project EC+ is tolken alert te maken voor een aantal uitdagingen waar ze mee kunnen geconfronteerd worden. Dit handboek wil een reeks relatief eenvoudige oplossingen aanreiken waar tolken samen met de hulpverleners of ambtenaren aan kunnen werken.

1b. Wie bracht dit handboek tot stand?

Het handboek 'Tolken en multimodaliteit. Tolken voor bijzondere doelgroepen: personen met een sensorische beperking of personen die niet goed begrijpen' is samen met de gelijknamige online cursus een disseminatie-initiatief van het Erasmus + Consortium EC+ (2015-2018). De tabel hieronder geeft meer info over het project, de deelnemers (en hun webadres) en hun specifiek aandachtspunt in het kader van dit project.

Partner	Website	Specifieke aandachtspunten van deze partner in het project (en taal):
Website EC+	https://ecplusproject.uma.es/	Enhancing communication for people with special needs. Ontwikkeling van een applicatie met taal, pictogrammen en gebarentaal.
Universiteit Málaga (UMA)	https://www.uma.es/	Communicatie met personen met een ernstige intellectuele beperking. Taal: Spaans
Parc Taulí (Barcelona)	http://www.tauli.cat/tauli/	Communicatie met personen met een ernstige intellectuele beperking. Taal: Catalaans
Universiteit Klagenfurt	http://www.uni-klu.ac.at/zgh/inhalt/1.htm	Communicatie in gebarentaal Taal: Duits
Universiteit Gent	http://vtc.ugent.be	Online cursus en handboek 'Tolken en multimodaliteit. Tolken voor bijzondere doelgroepen: personen met een sensorische beperking of personen die niet goed begrijpen'. Taal: Nederlands

2. Leven met een beperking: stakeholders

Volgens de gegevens van het European Disability Forum zijn er in de Europese Unie 80 miljoen **personen met een beperking**. Dit is ongeveer 16% van de Europese bevolking (deze bedroeg 508 miljoen in 2015). De beperking kan aangeboren zijn (door erfelijkheid of genetisch toeval),

ze kan ontstaan zijn tijdens de zwangerschap van de moeder of geboorte, of op latere leeftijd verworven. Het gaat om blinden en slechthorenden, doven en slechthorenden, doof-blinden maar ook om personen met onder meer autisme, hersenverlamming, musculaire dystrofie, stotteraars, personen met een lichamelijke of psychische handicap, met het syndroom van Down, met hydrocefalie, spina bifida of hemofilie.



Omwille van een sensorische, neurologische, cognitieve of motorische beperking ondervinden deze personen bijvoorbeeld moeite om te zien, te luisteren, te spreken, te schrijven, zich te concentreren, controle te hebben over hun lichaam, een boek of speelgoed vast te nemen, zich zelfstandig te kleden, te wassen, of naar het toilet te gaan, maar ook naar school te gaan en te leren, een vervoermiddel te nemen, te werken, te reizen, gebruik te maken van internet en de media, deel te nemen aan het culturele leven, of sport en spel te beoefenen, en ook om op spontane wijze in contact te komen met andere mensen, en gewoon een vraag te stellen, een antwoord te geven of een mening te geven. Door zulke beperking komt hun recht op participatie in het gedrang en worden ze het slachtoffer van ongelijkheid.

Het is waar dat niet iedereen zich in dezelfde situatie bevindt. Personen met een sensorische beperking kunnen inderdaad slechthorend of blind zijn, slechthorend of doof. Maar in veel gevallen zijn hun doofheid of blindheid pas op een latere leeftijd opgetreden (v.b. door ziekte, een ongeluk), en hebben deze personen normaal leren spreken of schrijven, zijn ze normaal naar school gegaan, hebben ze boeken gelezen, televisie gezien, muziek beluisterd en kennen ze de wereld. Het zijn doof- of blind-geworden personen. Daardoor beseffen ze ook dat ze minder participeren en in een situatie van ongelijkheid belanden. Op het vlak van taalkennis behoren ze door hun studie tot de vaardige of onafhankelijke gebruikers². Ze kennen vaak zelfs meerdere talen. Maar veel van deze blind geworden personen kennen geen brailleschrift, zoals veel doven



ook geen gebarentaal kennen of kunnen liplezen. Terwijl voor doof- of blindgeboren personen alternatieve communicatiesystemen essentieel zijn voor hun participatie (vooral tijdens de schooltijd), vinden personen die later blind of doof geworden zijn dit soms minder belangrijk. Zij behelpen zich vaak met aangepaste of ondersteunende manieren van communiceren die dichter bij verbale taal blijven. In de voorbije decennia zijn er ook veel technologieën ontwikkeld die sensorische beperkingen compenseren zoals spraakherkenning of spraaksynthese, waardoor blinden of doven gemakkelijker toegang krijgen tot lectuur, cultuur, evenementen.

² We baseren ons hier op het ERK omdat dit het referentiedocument is waarmee tolken taalniveaus inschatten. Het ERK maakt een onderscheid tussen basis- (A1,A2) , onafhankelijke (B1,B2) en gevorderde gebruikers (C1, C2), we baseren ons hier op dezelfde schalen.

Daarnaast zijn er ook personen die wegens een genetische afwijking of trauma (v.b. tijdens de zwangerschap van de moeder of bij de geboorte) neurologische problemen hebben die zich uiten in beperkte mogelijkheden om te communiceren. Voor hen stelt het probleem van participatie en gelijkheid zich vanaf de jongste leeftijd. Het gaat dan om syndromen zoals deze die beschreven zijn in de algemene pagina's van de applicatie van *Enhancing Communication EC+*: autisme, syndromen van Angelman, Cornelia de Lange, Kleefstra, Lennox-Gastaut, Mowat-Wilson, Phelan-McDermitt, Pitt-Hopkins, Rett, West of Usher, cerebrale parese, epileptische encefalopathie, microduplicatie/microdeletie. Door hun beperking behoren deze personen grotendeels tot de groep van de basisgebruikers van taal³, wat hun mogelijkheden tot participatie beperkt. Vaak is hun spraakvermogen ernstig aangetast, maar is hun begripsvermogen beter en laat vormen van communicatie toe. Dank zij aangepaste en ondersteunde communicatie, naast alternatieve communicatiesystemen, kunnen ze beter participeren en is er meer gelijkheid. Nochtans worden ouders en andere familieleden dagelijks geconfronteerd met de moeizame communicatie van deze personen.

Hulpverleners dragen bij tot de opvoeding, gezondheid, tewerkstelling van personen met een beperking en voeren om professionele redenen gesprekken met deze personen. Ieder gesprek stelt de vraag van gelijkheid en participatie. Zeker omdat de gesprekken met hulpverleners vaak niet vrijblijvend zijn, maar doelgericht. Maar precies omdat hulpverleners georiënteerd zijn op participatie en gelijkheid van personen met een beperking, zijn ze terzelfder tijd ook gericht op het opbouwen van een positieve relatie met deze personen. Het gaat hier om een relatie die in de medische context 'patiëntgerichtheid' wordt genoemd, en die er op neerkomt dat de hulpverlener op ieder ogenblik het perspectief van de cliënt in het oog houdt en hem de gelegenheid geeft zelf beslissingen te nemen.⁴ In de context van communicatie met personen met een beperking leidt dit tot het principe van de 'sensitieve' of 'responsieve' attitude, waarmee de hulpverlener zich openstelt voor alle mogelijkheden die hij waarneemt in deze persoon, en hij zich eraan aanpast.⁵ Op die manier werkt hij concreet aan participatie en gelijkheid. Hulpverleners zijn dan ook vaak getraind in de communicatie met personen met een beperking: naast (eenvoudige) taal maken ze gebruik van foto's, pictogrammen of gebaren (behorend tot de eenvoudige gebarentaal). Zo kunnen ze de communicatie bevorderen en deze personen de mogelijkheid bieden om duidelijk te maken wat ze zelf willen. Recent zijn er ook digitale systemen ontwikkeld, die kunnen aangepast worden aan de eigen leefwereld en behoeften van deze personen. De applicatie *Enhancing Communication EC+*⁶ bijvoorbeeld die ontworpen werd in het kader van dit project, kan gebruikt worden om ondersteunend of alternatief te communiceren met personen met een ernstige beperking.

³ Volgens het ERK passen deze gebruikers onder het niveau A1 of A2 qua taalgebruik en communicatievaardigheid.

⁴ Zie: Wouda e.a. (2006), p.54 en 143; Silverman e.a. (2006), p. 78.

⁵ Zie: Hewett (ed.) (2012), p. 95-96.

⁶ Zie: <https://ecplusproject.uma.es/>

Participatie en gelijkheid kunnen nog verder bemoeilijkt worden omdat er naast de barrière van



de beperking ook een taalbarrière is. Er moet dan een **tolk** ingeschakeld worden. We denken dan in de eerste plaats aan een situatie die zich kan voordoen in Vlaanderen of Nederland: een Nederlandstalige hulpverlener ontvangt een anderstalige cliënt met een beperking. Of omgekeerd kan het gaan om een situatie in het buitenland: een Nederlandstalige persoon met een beperking die zich moet richten tot een anderstalige hulpverlener.

Voor personen met een beperking en hulpverleners stelt deze situatie een uitdaging, omdat ze niet rechtstreeks met elkaar kunnen praten maar het via een tolk moeten doen. Ook voor tolken is dit een uitdaging, omdat hun training traditioneel geen aandacht besteedt aan dit soort gebruikers. Verbale (ook: orale) tolken leren weliswaar wat een asymmetrisch gesprek is, maar passen dit nooit toe op een hulpverlener vs. een persoon met een beperking. Gebarentolken werken natuurlijk altijd met een cliënt met een beperking. Toch gaat het om iets wat een orale tolk ook weer niet helemaal vreemd is, omdat het in het verlengde ligt van een patiëntgerichte aanpak van medische consulten, iets wat tolken meestal wel kennen. Tolken kunnen dus leren om hun werkwijze aan te passen, en leren wat sensitief of responsief werken betekent.



Als er twee barrières zijn, kunnen ze overwonnen worden, met dezelfde ethische ingesteldheid. De persoon met een beperking krijgt de kans om in dit geval via een tolk- zelf te communiceren met de hulpverlener. Met andere woorden: er wordt moeite gedaan om gelijkheid en participatie tot stand te brengen. Daarbij kan hij rekenen op een sensitieve (of responsieve) aanpak van het gesprek en kan hij zich dank zij aangepaste,

ondersteunde of alternatieve communicatie uitdrukken, vb. een probleem of behoefte signaleren, zijn mening geven, een beslissing meedelen.

Daarnaast willen we in dit handboek ook rekening houden met personen die weliswaar geen beperking hebben, maar die ook vaak de moeilijkheid ondervinden om te kunnen participeren of gelijk behandeld te worden. Het gaat om verschillende soorten **anderstalige personen** die een gesprek voeren met een hulpverlener of ambtenaar die hun taal niet spreekt, en voor wie een tolk wordt ingeschakeld. De eerste parameter waarmee we rekening houden is leeftijd.

Minderjarigen bevinden zich soms in een situatie waarbij een ambtenaar of hulpverlener een gesprek met hen moet voeren via een tolk. Hun kennis van de wereld of van taal kan beperkter zijn dan bij een volwassene, bovendien zijn ze soms bang en durven niet spreken, soms zijn ze getraumatiseerd, en in ieder geval stelt zich de vraag van wie of waar hun ouders en andere familieleden zijn. De tweede parameter waar we rekening mee willen houden is die van de exotische talen. Soms is het moeilijk om voor derdelanders die een exotische taal spreken (snel) een tolk in hun taal te vinden, en verloopt het gesprek in een contacttaal. **Cliënten die zich**

uitdrukken in een contacttaal moeten dan hun verhaal doen via een taal die ze niet goed spreken of verstaan. In beide gevallen moeten hulpverleners/ambtenaren rekening houden met deze parameters en hun communicatie aanpassen. De derde parameter is cognitief en houdt rekening met **personen met een cognitieve beperking**.

Personen met een beperking zijn door eeuwen heen gediscrimineerd of waren slachtoffer van onbegrip en onverschilligheid. Participatie en gelijkheid waren zo goed als onbestaand. Alle zorg en verantwoordelijkheid vielen op **ouders, familie of liefdadigheidsinstellingen**. Overheden meenden dat zij niet de taak hadden om inspanningen te leveren zodat deze personen een zo normaal mogelijk leven konden leiden.

Belangenverenigingen zoals deze die verenigd zijn in het European Disability Forum hebben jaar in jaar uit geijverd voor de belangen van deze personen en hun familie, en de recente evoluties zijn vooral aan hun voortdurende inzet te danken. In Europa zijn deze organisaties sedert twee decennia gebundeld in het reeds vermelde European Disability Forum⁷. Na jarenlang lobbywerk ondertekenden de lidstaten van de **Verenigde Naties** in 2008 het Verdrag voor de Rechten van Gehandicapten (GRIP)⁸. De **Europese Unie** heeft een eigen Strategie voor Personen met een handicap⁹.

De ethische ommekeer die dit VN-Verdrag mogelijk maakte is er halverwege de 20^{ste} eeuw gekomen. De begrippen 'welzijn' en 'democratie' impliceerden steeds meer dat personen met een beperking even goed als anderen het recht hadden om te participeren in de maatschappij (via scholing, werk, ontspanning, recht om seksuele relaties te hebben, kinderen te krijgen, te reizen) en op gelijke wijze behandeld te worden. Dit betekende o.a. het recht om een mening te hebben, in het bijzonder over hun eigen leven.

Niet alleen personen met een ernstige beperking kwamen in aanmerking, maar ook de mens van de straat. In diverse landen kwamen bewegingen op gang die pleitten voor meer toegankelijk taalgebruik in het openbaar leven. Minder geschoolde en minder begaafde personen moesten door eenvoudiger taalgebruik ook toegang krijgen tot o.a. administratieve taal. Uiteindelijk werd hiervoor het ERK-niveau B1 vastgelegd, omdat dit het niveau is dat 95% van de bevolking begrijpt¹⁰.

Vanuit deze veranderde ethiek zijn er inmiddels zijn rechtsbronnen en initiatieven van **overheden** ontstaan met betrekking tot de beperkingen van deze personen.

⁷ Zie: <http://www.edf-feph.org/>

⁸ Zie: <http://www.gripvzw.be/vn-verdrag/92-verdrag-inzake-de-rechten-van-personen-met-een-handicap.html>

⁹ Zie: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0636&from=NL>

¹⁰ Zie: <https://www.bureautaal.nl/eenvoudig-nederlands-26>

Ook de terminologie heeft deze mentaliteitsverandering gevolgd. In de hedendaagse sociologie is men naast het louter beschrijvende ‘personen met een beperking’ het concept **bijzondere doelgroepen** beginnen hanteren. ‘Doelgroepen’ is specifiekler dan ‘personen’: het concept gaat uit van groepen personen met een bepaalde beperking en specifieke noden. Het zijn deze specifieke beperkingen en noden die vandaag de dag een basis vormen voor toegankelijkheid en inclusie. De **maatschappij** zelf stelt zich op als stakeholder in deze zaak; ze beseft dat ze moet werken aan de participatie en gelijkheid van personen met een beperking; ze wil meer solidair zijn en sensitiever ten overstaan van personen die bepaalde sociale parameters vertonen. De meest gekende van de sociale parameters voor (doel)groepen zijn: soort, volk, geslacht (man, vrouw, transgender), leeftijd (kind, jongere, volwassene, senior), religie, beroep, opleidingsniveau, inkomen, liefhebberij of hobby, spreker zijn van een bepaalde taal, een persoon zijn met een bepaalde beperking of talent (sensorisch, cognitief, fysiek, e.a.), een bepaalde afwijking of ziekte, enz. Precies omwille van een bepaalde parameter kan het voor die personen moeilijk zijn om te participeren, en om gelijk behandeld te worden. We denken hier bijvoorbeeld aan anderstalige asielzoekers of migranten. Het concept heeft een ethische dimensie, omdat het specifieke groepen koppelt aan een (goed) doel van de maatschappij en meer bepaald de overheid: participatie en gelijkheid creëren. De maatschappij wil zich inzetten voor personen die wegens bepaalde parameters erg kwetsbaar zijn, of die zich in een moeilijke situatie bevinden.

Er zijn echter nog meer stakeholders bij betrokken. Zowel **mensen uit de praktijk** en **onderzoekers** hebben in de voorbije decennia oplossingen gezocht voor een betere participatie en meer gelijkheid: ze hebben krachtlijnen op papier gezet over o.a. ondersteunende en alternatieve communicatie. Zij vinden elkaar terug in fora zoals het internationale ISAAC¹¹, dat werd opgericht in 1983. ISAAC volgt nauwgezet de evoluties op de markt van de hulpmiddelen, organiseert regelmatig symposia hierover en publiceert onderzoek. ISAAC heeft een Nederlandstalige afdeling in Vlaanderen/Nederland, dit is ISAAC-NF¹².

De omgekeerde beweging werd gemaakt vanuit Scandinavië waar belangstelling ontstond voor de technische kanten van (digitale) multimodaliteit in het algemeen vooraleer zich bezig te houden met de gebruikers met een beperking. Tussen 1997 en 2012 werden achtereenvolgens Zweedse en Noordse Symposia rond dit thema gehouden. Sinds 2012 heeft het symposium een algemeen Europees karakter¹³. Enkele aspecten van het multimodaal communiceren die aan bod kwamen in de voorbije Europese Symposium Series on Multimodal Communication¹⁴ zijn het al vermelde continuüm tussen spraak en gebaren, tekens zoals iconische handgebaren,

¹¹ Zie: <https://www.isaac-online.org/english/home/>

¹² Zie: <http://isaac-nf.nl/>

¹³ Zie: <http://mmsym.org/>

¹⁴ Zie: <http://mmsym.org/>

lichaamstaal zoals hoofd knikken of schudden, ademen of zuchten, fronsen van wenkbrauwen bij het spreken. Aansluitend vermelden we de al dan niet commerciële **ontwikkelaars van hulpmiddelen**. Hun gegevens zijn vaak te vinden op pagina's van belangenverenigingen zoals de International Society for Augmentative and Alternative Communication (ISAAC)¹⁵.

In het kader van haar Strategie voor Gehandicapten heeft de **Europese Commissie** begin 2017 de European Disability Card gelanceerd, die personen met een beperking een gemakkelijker toegang moet verlenen tot diensten, kunst en cultuur. Via het Europees Sociaal Fonds en ook het Erasmus Plus programma steunt dezelfde Europese Commissie projecten die dank zij gerichte opleidingen willen bijdragen tot een grotere participatie en gelijke kansen voor personen met een beperking. Het project *Enhancing Communication EC+* past in dit opzet.

De leden van het EC+ consortium willen bijdragen tot gerichte opleidingen en materialen voor personen die moeten zorgen voor een betere communicatie met personen met een beperking en daardoor hun participatie en gelijke kansen vergroten. In dit handboek denken we dan in het bijzonder aan tolken.

3.Theorie van de multimodaliteit

3a. Communicatie en haar “modi”

‘Multimodaliteit’ is een woord met uiteenlopende betekenissen. Toegepast op communicatie verwijst het naar de verschillende ‘modi’ (v.b. spraak, lichaamstaal), maar daardoor ook naar het specifieke ‘medium’ (stem, handen, ogen, wenkbrauwen, schrift, een tablet met pictogrammen of computer) waar we gebruik van maken om met elkaar in gesprek te gaan, iets te tonen, een presentatie te geven, enz.

Een eerste medium zijn eerst en vooral de mogelijkheden die ons lichaam ons biedt¹⁶ om via een of meerdere kanalen betekenis te produceren of ontvangen. Het kan gaan om onze stem, vingers, handen of armen, maar ook onze ogen en hele gelaatsuitdrukking, of anderzijds, het zicht, gehoor, gevoel, reukzin of tastzin van de persoon die ontvangt. Telkens is er een bepaalde ‘modus’ mee gemoeid: spraak, schrift, gebarentaal, tekeningen, lichaamstaal zoals oogcontact. Als deze een zeker conventioneel karakter heeft, kan nog verder vertakken in specifieke ‘codes’ zoals Nederlands, Frans, Spaans, Esperanto enz. dat zijn voor spraak of schrift. De modi die ons lichaam ons biedt, kunnen gebruikt worden om vanuit onze hersenen eenzelfde boodschap te laten vertrekken of dezelfde boodschap te ontvangen. Wanneer we communiceren, kunnen we gebruik maken van een of meerdere kanalen terzelfder tijd: v.b. spraak en lichaamstaal of gebaren. Daardoor kan dezelfde informatie simultaan op meerdere manieren aangeboden

¹⁵ Zie: <http://www.isaac-nf.nl/oc-hulpmiddelen> voor een overzicht van soorten hulpmiddelen.

¹⁶ Zie: Pérez-González (2014), p. 126.

worden, of is het mogelijk met meerdere informatiestromen tegelijk te werken. Een reflectie rond multimodaliteit maakt ons meer bewust van ons hele lichaam dat meedoet aan de communicatie.

Dank zij de eeuwenoude evolutie van de techniek zijn er ondertussen allerlei tal van technologische media gekomen, gaande van papier en pen tot de schrijfmachine, telefoon, microfoons, bandrecorders, computers, spraakherkenning, spraaksynthese, videoconferentie, automatische vertaalapplicaties, robots, enz. Daardoor kunnen de lichamelijke modi via de elektronisch weg samengaan of versterkt worden en mee bijdragen tot een duidelijker communicatie. Ze kunnen zelfs geprogrammeerd worden in een robot.

Om preciezer te weten wat multimodaal communiceren is, moeten we teruggaan naar de wetenschap die aan de grondslag ligt van de communicatie. Dit is de semiotiek¹⁷.

Semiotiek is de wetenschap van de tekens en signalen die communicatie mogelijk maken. Het is dus ook de wetenschap van hoe die verschillende tekens samen kunnen verschijnen en samen een betekenis hebben. De filosofische tak van deze wetenschap bestudeert de verschillende soorten tekensystemen en signalen en hoe gebruikers (bron en bestemming) er mee omgaan. Het spreekt vanzelf dat gebruikers onderling met elkaar akkoord moeten zijn over de betekenis die ze hechten aan deze tekens. Deze semiotiek houdt zich vooral bezig met de substantie en de kenmerken van tekens en signalen maar niet echt met de eigenlijke inhoud van de boodschap die ze overgedragen. Een meer esthetisch-cultureel gerichte tak van de semiotiek bestudeert de inhoud o.a. in kunst, film, theater. Deze laatste soort semiotiek wordt hier niet besproken.

In dit handboek beperken we ons tot de menselijke semiotiek, d.w.z. kanalen, tekens en signalen die door mensen gebruikt worden. Andere vormen van semiotiek zijn de modi van communicatie tussen dieren onderling (v.b. het geklik van dolfijnen, het zingen van walvissen of vogels), tussen mens-dier en tussen mens- robot. Ziektesymptomen zijn ook signalen, maar ze zijn niet bedoeld voor communicatie.

3b. Homo semioticus

In dit deel kijken we eerst naar de mogelijkheden die ons lichaam ons als medium biedt om te communiceren. Vervolgens bespreken we enkele technologische mogelijkheden.

Ons **lichaam** biedt ons op neurologische, cognitief en fysiologisch vlak de mogelijkheid om door middel van tekens/signalen te communiceren met andere mensen. Mensen communiceren vooral via sensomotorische organen of kinetisch (door gebaren). Meestal denken we bij het kinetische dan eerst aan spraak (of zijn afgeleide, het schrift) maar er zijn ook lichaamstaal

¹⁷ We leunen hier eerder aan bij de semiotiek van C.S. Peirce en de triade van relaties die hij ziet tussen teken en object: index, icoon of symbool.

(oogcontact, knipperen met de ogen, wenkbrauwen optrekken), gebarentaal en andere al dan niet conventionele gebaren. Omdat het vertrekpunt van dit handboek het verbaal tolken is, zullen we vooral nagaan hoe spraak evolueert naar multimodaal communiceren door de toevoeging van andere modi.

Spraak kennen we als het prototypische tekensysteem. Spraak vloeit voort uit het medium stem aan de ene kant, en het medium gehoor aan de kant van wie luistert. Spraak laat ons toe oraal-auditief te communiceren. Spraak komt tot stand door middel van de klanken geproduceerd door een menselijke stem. Het kan via de beweging van de hand (plus papier en pen) omgezet worden in **schrift**, een andere modus. Schrift wordt gelezen. We hebben dan te maken met een grafisch-visuele communicatie.

Wanneer het gaat om de relatie tussen tekens (klank, grafisme) en objecten, onderscheidt C.S. Peirce in zijn semiotiek drie soorten tekens: **indexen**, **iconen** en **symbolen**¹⁸. Deze komen voor zowel in gesproken als in geschreven taal.

- Een **index** is niet meer dan een verwijzing, en heeft dus veel te maken met oriëntatie in de tijd, ruimte en tussen personen (v.b. de naam 'Donald Trump' verwijst naar een bepaalde fysieke persoon en 'hij' verwijst nog eens terug naar dezelfde persoon, 'ik' verwijst naar mij). Indexen kunnen wijzen naar personen (jij), voorwerpen (deze), tijd (nu), plaatsen (hier), gedachten (dat) of uitspraken (dat).
- Een **icoon** is een niet-arbitrair teken. Het is gebaseerd op een sensorische waarneming (meestal van het gehoor) en leidt tot nabootsing (v.b. de onomatopoeë 'waf' bootst geblaf na, 'tic-tac' het tikken van een klok, "njam-njam" het geluid van smakelijk eten, 'boem' een ontploffing, enz.). Een icoon verwijst naar een werkelijkheid, maar kan ook dienst doen als concept.
- Een **symbool** is een arbitrair teken. Het gaat om een reeks klanken of een grafisme (v.b. een letter, een woord of een Chinees karakter) dat volgens een bepaalde conventie een concept bevat. Dit concept verwijst naar iets dat bestaat in de werkelijkheid (vb. het woord 'auto' heeft een betekenis die ik kan koppelen aan een –eventueel echt- voorwerp dat ik in de werkelijkheid zie), of iets dat enkel bestaat in ons denken (v.b. het woord "omdat").

Taal en spraak zijn in Westerse talen een mengeling van de drie soorten tekens. Ten slotte is het geschreven woord 'boem' een reeks letters, dus symbolen, die een icoon zijn van het geluid van iets dat valt of van een ontploffing. Een doorsnee zin in een taal als Nederlands bestaat uit een mengeling van verbale indexen en symbolen, met maar af en toe een icoon. Iconen worden frequenter gebruikt in mondelinge dan schriftelijke taal, en ook in bepaalde genres zoals

¹⁸ Zie: C.S. Peirce (1931-1935), pp. 545-567.

stripverhalen, waar ze vaak specifieke geluiden weergeven, zoals een botsing, een ontploffing, een val, de knal van een pistool, het geluid van motoren, onweer en donderslagen, enz.

Spraak komt zelden geïsoleerd, of beter gezegd 'mono-modaal' voor. Wanneer we kijken naar mensen die spreken, zien we gewoonlijk heel wat lichaamstaal: bewegingen van handen en armen, van mond, ogen, het hele gezicht enz. Zelfs aan de telefoon is er lichaamstaal, al ziet onze gesprekspartner ze niet. In face-to-face gesprekken is in het bijzonder oogcontact heel belangrijk.

Lichaamstaal, nog een kanaal van het medium 'lichaam', vertoont geen indexen, iconen of symbolen maar telt toch drie 'modi':

- De **kinetische** modus: hoofd, gezicht, handen, vingers of soms het hele lichaam worden gebruikt om te communiceren (door bewegingen zoals de schouders ophalen, de neus ophalen, applaudiseren, in de handen wrijven, het hoofd schudden, wenkbrauwen fronsen, enz.). Deze bewegingen dienen vaak om een mening of emotie uit te drukken samen met het spreken. Anderzijds houdt deze component ook spontane gebaren in die we vooral met de handen maken terwijl we spreken. Dit zijn gebaren die benadrukken wat we zeggen, maar die geen conventionele betekenis hebben.
- De **paralinguïstische** modus: de stem of ademhaling worden gebruikt voor geluiden of klanken die gewild of ongewild een emotie uitdrukken, zoals lachen, wenen, zuchten, blazen, hoesten, z'n keel schrapen of een aantal conventionele geluiden zoals Hé!, Oh! Au! Oei! Brr! Mmm! Tja!, Bah!, vaak ook om een mening of emotie uit te drukken.
- De modus **oogcontact**: de ogen worden niet enkel gebruikt om de gesprekspartner te zien, maar ook om zijn aandacht te trekken, om hem bij het gesprek te betrekken (of niet), om hem het woord te geven, om hem boos of tevreden aan te kijken, d.w.z. vaak om emoties uit te drukken maar nog veel meer om aan gespreksmanagement te doen.
- Lichaamstaal is geen 'taal' (of 'code') zoals Nederlands of zoals Vlaamse gebarentaal, omdat er onvoldoende lexicale elementen zijn en al evenmin een grammatica of syntaxis om zinnen of teksten te bouwen. Zoals gezegd is ze altijd aanwezig is bij face-to-face communicatie, al maakt de ene persoon er meer gebruik van dan de andere. Er zijn ook grote interculturele verschillen. In dit handboek behandelen we geen interculturele verschillen. We baseren ons op de lichaamstaal die gangbaar is in Vlaanderen.

Gebarentaal, nog een product van het medium 'lichaam', is dan weer wel een volwaardige, kinetisch-visuele taal, die oraal-auditieve taal volledig kan vervangen. Gebarentaal vertoont hetzelfde patroon van drie soorten tekens dat we eerder bespraken. Tekens zijn hier geen klanken of grafismen, maar bewegingen van hand, vingers, arm, hoofd, die zich afspelen in drie dimensies. Bij gebarentaal gaat het zoals bij spraak om strikt conventionele tekens. We onderscheiden hier dezelfde drie elementaire deeltjes als bij verbale taal:

- Gebaren die wijzen: **indexen**. De vinger kan dan wijzen naar de spreker(s) zelf of naar het voorwerp dat de persoon met de andere hand aanduidt. Dit geldt ook voor tijd- en plaatsaanduidingen.
- Gebaren die iets **iconisch** uitbeelden, een voorwerp, een landschap, door het te tekenen of door het als het ware te gebruiken. Handalfabet, dat letters uitbeeldt, behandelen we hier niet.
- Gebaren die iets **symbolisch** voorstellen.
- Gebaren kunnen een mengeling zijn van index, icoon en symbool.

Gebarentaal (zoals VGT) is zoals gesproken taal een mengeling van de drie soorten tekens. Bepaalde van de gebaren zijn tekens die wijzen of tonen, andere gebaren zijn iconisch, nog andere zijn symbolisch of een mengvorm. Gebaren verschijnen samen met lichaamstaal en zijn sterk afhankelijk van oogcontact.

Gebarentaal is in die mate conventioneel dat ze ook een grammatica heeft, d.w.z. een reeks regels die bepalen hoe de verschillende elementen werken, hoe ze elkaar opvolgen en samen zinnen en teksten bouwen. Gebarentaal behandelen we hier niet.

Ten slotte kunnen we ons lichaam ook gebruiken voor **conventionele gebaren** die los van gebarentaal bestaan, v.b. een wijsvinger verticaal tegen de lippen houden om uit te drukken dat iemand zal zwijgen of een ander moet zwijgen, of een duim boven naar binnen geplooid vingers omhoog houden om aan te duiden dat iets 'oké' is. Iedereen kan deze gebaren gebruiken in zijn dagelijkse gesprekken. Het gaat om een aantal gebaren die geen syntaxis bezitten en dus geen systeem of eigenlijke taal zijn. Ze hebben wel een betekenis. Maar ze kunnen niet dienen als vervangers van orale-auditieve taal. Deze gebaren kunnen los van of samen met spraak gebruikt worden. Twee van hun troeven zijn snelheid en gelijktijdigheid. Ze kunnen samen met lichaamstaal in belangrijke mate bijdragen tot een duidelijker betekenis van wat we zeggen:

Het gaat om:

- **Indexen** die los van de conventies van gebarentaal verwijzen naar aanwezig personen of voorwerpen, of voorwerpen, personen of feiten die elders zijn of die tot het verleden behoren. Er wordt meer bepaald gebruik gemaakt van hand(en) en vinger(s) om in de ruimte naar iets te wijzen.
- **Iconen** die los van de conventies van gebarentaal op niet-arbitraire wijze een realiteit te tekenen in de lucht, op een tafel, in de hand. Er wordt gebruik gemaakt van de hand(en) om te tekenen of om het gebruik van het voorwerp uit te beelden, v.b. schrijven met een pen, knippen met een schaar, piano of een ander instrument spelen, op een toetsenbord

schrijven, gitaar spelen, naaien, telefoneren, enz. Ze kunnen dus ook een concept uitdrukken.

- **Symbolen** die los van de conventies van gebarentaal op arbitraire wijze door middel van een beweging van de hand (of vb. hoofd) vaak de waarde hebben van een taalhandeling. Gewoonlijk krijgen deze de naam **emblemen**. Emblemen zijn sterk cultureel bepaald, al zijn er interculturele overeenkomsten. Vooral de Italianen zijn gekend om hun frequent gebruik van dit soort gebaren. Door een bepaalde beweging van de hand wordt een boodschap uitgedrukt die vaak te maken heeft met interpersoonlijke relaties, standpunten, evaluatie¹⁹. Enkele voorbeelden: de gebaren voor 'stop', 'kom binnen', 'blijf van mij af', 'ik hou je in het oog' (interpersoonlijk), 'ja' knikken, 'neen' knikken, gebaar van 'die is getikt', 'kost veel geld', 'was bang' (standpunt/emotie) gebaar van oké, van 'perfect' (evaluatie). Deze symbolen kunnen dus ook een concept uitdrukken.

Indexen, iconen en symbolen bieden ons in meerdere van deze modi drie manieren om los te komen van de werkelijkheid. Taal is immers niet de werkelijkheid zelf, maar (ver)wijst naar de werkelijkheid.

We kunnen er nog aan toevoegen dat binnen dit overzicht een tolk een tweede lichaam is, dus een medium. Binnen dezelfde modus (v.b. spraak) switch hij naar een andere code, of naar een andere modus (v.b. van spraak naar gebaren). Een tolk kan de lichaamstaal of eventuele conventionele gebaren van de spreker overnemen in zijn vertolking. Tijdens deze transfer zal het semiotisch proces onvermijdelijk bepaalde wijzigingen ondergaan, klein of groot, gewild of ongewild.

De hedendaagse elektronische **tools**²⁰ zijn er gekomen dank zij de technologische ontwikkeling. Communicatie komend van het lichaam (vooral spraak en schrift, maar ook gebaren) wordt ondersteund door ze om te zetten (v.b. in brailleschrift) te versterken (v.b. door een opname), te vermenigvuldigen, of in een andere modus om te zetten. Denken we ook nog aan pen en papier, de telefoon, de schrijfmachine of band- of videorecorder en recenter ook computers met spraakherkenning en spraaksynthese. Hier denken we dan meer bepaald aan tools die een visuele modus toevoegen of die in staat zijn meerdere modi met elkaar te combineren, meer bepaald:

- Beeldmateriaal: pictogrammen
- Digitaal beeldmateriaal: foto's
- Digitale applicaties

¹⁹ Zie: Teßendorf (2013), pp. 82-100 voor de term 'embleem', semiotische en culturele perspectieven.

²⁰ In het Nederlands wordt er in plaats van "tools" vaak gesproken van "middelen".

Bij beeldmateriaal denken we in de eerste plaats **pictogrammen**. Deze behoren semiotisch gesproken tot de iconen. Het gaat dus om niet-arbitraire tekens. Hun oorsprong is laag-technologisch, want met papier, inkt en een pen kan je ze al vervaardigen. Tegenwoordig worden ze met de computer aangemaakt en zijn er talloze pictogrammenreeksen te vinden op internet. Ze verwijzen naar de werkelijkheid via een tekening, in zwart-wit of kleur. Ze zijn dus een soms meer realistische of soms meer abstracte voorstelling, die in mindere of meerdere mate gestileerd kan zijn. Onze ogen (en hersenen) moeten wel geleerd hebben wat tekeningen en pictogrammen zijn om er een werkelijkheid achter te zien. Door de visuele vereenvoudiging ontstaat er immers een vervorming. Daardoor is exacte werkelijkheid minder belangrijk, maar krijgen we te maken krijgen met een concept. De relatie tussen het beeld en wat het voorstelt is niet arbitrair. Maar met een concept kunnen we spreken over meer dan een werkelijkheid. Pictogrammen kunnen als zodanig (via een concept) naar iets verwijzen; ze kunnen ook met een pijl verwijzen naar een concrete ingang, uitgang, receptie, zwembad, toilet, tuin, enz. Er kan gebruik gemaakt worden van pictogrammen tijdens gesprekken om de communicatie duidelijker te maken. Ze kunnen achter elkaar geplaatst worden zodat een tekst, meer bepaald een verhaal tot stand komt, zoals in een strip. Pictogrammen worden vaak ergens op gekleefd, op een heel zichtbare plek. Er wordt ook vaak naar gewezen. Wil men een gesprek voeren met behulp van pictogrammen dan is lichaamstaal onmisbaar, al moet men er voor opletten dat het gesprek dan niet te druk wordt. Pictogrammen functioneren vaak in samenhang met aanwijzen en spreken. Op die manier vloeien iconische, indexicale en symbolische tekens samen tot een geheel. Pictogrammen echter intercultureel verschillend, waardoor ze niet altijd voor iedereen duidelijk zijn

In de tweede plaats denken we aan **foto's**. Deze behoren semiotisch gesproken ook tot iconen, en zijn dus niet-arbitrair. Ze zijn niet het resultaat van een tekening, maar het product van een technologie, de camera. We beschouwen ze nochtans als laag-technologisch. De overgang naar de digitale fotografie heeft het technologische karakter verder versterkt. Er zijn talloze fotoarchieven te vinden op internet. Foto's kunnen – in tegenstelling tot een tekening of pictogram- een beeld zijn van de exacte werkelijkheid waarover ik wil communiceren (v.b. mijn vakantiehuis, een bepaald monument in mijn stad). De relatie tussen het beeld en wat het beeld toont is dan niet arbitrair. Het zelfde beeld kan echter ook dienen om een concept uit te drukken (gelijk welk vakantiehuis of monument), eerder dan iets concreets. Foto's kunnen pijlen bevatten die ons wijzen naar de werkelijkheid van wat afgebeeld is (de weg naar de ingang, uitgang, toilet, douches, receptie, bar, restaurant, EHBO, zwembad, strand, enz.). Foto's worden veel gebruikt in presentaties (wat met pictogrammen niet het geval is), gesprekken, en vaak wordt er met de vinger naar gewezen, maar het hoofd of het lichaam dat zich keert naar de projectie is in dit geval ook als index bedoeld. Bij het tonen van of wijzen naar foto's is er nog meer lichaamstaal aanwezig, ook al omdat de spreker vaak rechtop staat. Er wordt oogcontact gezocht aan de andere zijde, meer bepaald van de gesprekspartners. Foto's kunnen

gemakkelijker dan pictogrammen in een reeks geplaatst worden waardoor er –eventueel met tekst erbij– een verhaal tot stand komt.

Binnen de meer technologische tools zijn er ten slotte **applicaties**. Deze worden gebruikt binnen het medium **computer** (of: tablet, of mobiele telefoon). Ze zijn opgevat om meerdere modi met elkaar te combineren tot een geheel. Het kan dan gaan om spraak, schrift, muziek, afbeeldingen (v.b. animatie), gebarentaal, enz. Een technologische eenvoudige applicatie die aansluit bij de oraal-auditieve modus is die welke schrijftolken gebruiken (zie verder in dit handboek). Spraak wordt door de tolk omgezet in schrift en dus gevisualiseerd voor doven of slechthorenden. Er kan ook lichaamstaal bij komen. Door het feit dat hij tikt op een toetsenbord heeft een tolk weliswaar minder kans om lichaamstaal te vertonen, maar toch is ze belangrijk (vooral dan oogcontact of aankijken) in verband met de coördinatie van de beurten tussen de gesprekspartners, die niet auditief kan gebeuren, en ook niet via het scherm van de computer die de tolk gebruikt (of de projectie). Vooral de cliënt krijgt hier de mogelijkheid om te wijzen naar het scherm.

Tallose voorbeelden van multimodale applicaties zijn o.a. te vinden in het boek *iCon Apps* dat een overzicht geeft van 83 multimodale applicaties die inzetbaar zijn voor personen met een beperking²¹. Een Spaans voorbeeld is de *Enhancing Communication EC+* applicatie. De applicatie biedt gesproken en geschreven taal, alsook pictogrammen, foto's en videoclips in vier talen (waaronder het Nederlands), en daarnaast Duitse (Oostenrijkse), Spaanse en Catalaanse gebarentaal. Applicaties zijn altijd gebaseerd op een vocabulaire van een bepaalde omvang, uitgedrukt via pictogrammen of foto's, die vaak kunnen gepersonaliseerd worden. Omdat een tablet of kleine computer gebruikt wordt, zijn gebaren vaak mogelijk, maar afhankelijk van de gebruiker.

3c. Mono- en multimodaliteit

In de voorbije dertig jaar groeide de belangstelling voor tallose semiotische systemen die het lichaam kan hanteren, en dan vooral het continuüm tussen gebarentaal en lichaamstaal bij spraak²². Door de digitalisering en ICT is deze belangstelling aanzienlijk uitgebreid. Dit verklaart ook de groeiende aandacht voor e-learning, robot en ondersteunde en alternatieve communicatie²³. De modi die personen met een beperking een ruimere toegang tot cultuur konden bieden, kregen daardoor een grote impuls²⁴.

We kunnen echter niet spreken over multimodaliteit zonder eerst mono-modaliteit ter sprake te brengen:

²¹ Zie: van Balkom e.a. (2012).

²² Zie in het bijzonder de werken van McNeill (1992) en Kendon (2004).

²³ Zie: Beukelman & Mirenda (1998)

²⁴ Zie: Pérez-González (2014), p. 124.

- **Mono-modaliteit** bestaat er in dat de communicatie verloopt via een type kanaal, en door middel van slechts een type tekens vb. schrift (zoals in een gedrukte tekst)²⁵. Op die manier wordt zowel voor de productie en de receptie telkens maar een orgaan/zintuig ingezet.
- **Multimodaliteit** betekent dat de communicatie verloopt via meerdere kanalen terzelfdertijd en dus via meerdere types tekens die combinaties of 'blending' met elkaar aangaan; vb. schrift en beeld (zoals in een stripverhaal). In dit geval zijn er meerdere organen/zintuigen simultaan betrokken bij de productie en ook bij de receptie. In een face-to-face gesprek is er zo goed als altijd multimodaliteit want er zijn lichaamstaal en andere gebaren. In dit handboek willen we modaliteit niet beperken tot de verschillende kanalen die het lichaam zelf biedt; we hebben het ook over het samengaan van de kanalen van het lichaam met bepaalde tools.

In de praktijk komt mono-modaliteit veel minder voor dan we denken. Zelfs wanneer we communiceren met een blinde persoon en denken dat we ons noodgedwongen moeten beperken tot spraak, blijven vormen van lichaamstaal aanwezig, en is het ook heel normaal tussendoor gebruik te maken van aanrakingen.

Communicatie met meerdere modi terzelfder tijd is dus frequenter. In onze huidige maatschappij zijn we omringd door voorbeelden van technologisch ondersteunde multimodaliteit. Enkele voorbeelden uit de media zijn een gedrukte tekst met afbeeldingen of foto's (zoals een krant), een stripverhaal, een tekenfilm, een videofragment, een film met ondertiteling of audiodescriptie, online cursussen met audio, videomateriaal, oefeningen onder de vorm van games. Technologisch meer gevorderde tools (met name applicaties) bepalen ook meer en meer de manier waarop we face-to-face communiceren (o.a. chat, videobellen, spraakherkenning, enz.). We hebben amper de gewoonte stil te staan bij de spontane multimodaliteit van onze face-to-face communicatie.

Bij alle multimodaliteit stelt zich de vraag of er een continuüm is tussen de ingezette modi. Is de boodschap duidelijk, zonder verwarring of contradictie? Past onze lichaamstaal bij wat we zeggen? Als er geen continuüm is, wordt de boodschap te complex en misschien onbegrijpelijk. Continuïteit of integratie zijn dus een belangrijke vereisten. Wanneer we een gesprek multimodaal willen laten verlopen, moeten we er van bewust zijn dat het combineren van meerdere modi zowel ondersteuning als belemmering kan betekenen. Anderzijds kan onze gesprekspartner ook meerdere kanalen inzetten, die voor ons misschien duidelijk zijn maar misschien ook moeilijk te begrijpen zijn. Multimodaliteit kan de boodschap duidelijker of onduidelijker, lichter of zwaarder maken.

²⁵ Kress en Van Leeuwen (2001), p. 1, stellen dat de Westerse cultuur recent van mono-modaliteit geëvolueerd is naar multimodaliteit.

Voor de communicatie met en door bijzondere doelgroepen is toenemende multimodaliteit een kans omdat ze meer ondersteuning en alternatieven toelaat. Maar ze stelt ook een aantal uitdagingen. Personen met een beperking zijn soms enorm afhankelijk van een bepaald kanaal, of ze kunnen modi niet altijd gebruiken zoals personen zonder een beperking. Daarom moeten kanalen uiterst zorgvuldig gekozen worden, of moet het continuüm tussen de verschillende kanalen (d.w.z. uiteenlopende semiotische middelen) bijzondere aandacht krijgen. Redundantie moet de boodschap duidelijker maken, in plaats van onbegrijpelijk. Het is niet de bedoeling dat multimodaliteit leidt tot verwarring en overbelasting van het begripsvermogen van een persoon met een beperking. Dat zou het tegendeel zijn van het aanpassen, ondersteunen of alternatief communiceren. Gelijk welk communicatiesysteem vraagt bovendien gewenning. Het is de taak van hulpverleners om vanuit hun sensitieve of responsieve aanpak bij iedere persoon met een beperking na te gaan wat er binnen zijn mogelijkheden ligt, om hem een maximale toegang te geven tot communicatie, als bestemming en als bron van communicatie. Anderzijds moeten ze ook nagaan of hun cliënt misschien enorm graag en goed communiceert via een minder gebruikelijk kanaal. Bovendien vraagt iedere nieuwe manier om te communiceren een leerproces vanwege alle gesprekspartners.

4.Theorie van de participatie en interactie in een getolkt gesprek

4a. Basisconcepten

Tekens hebben maar een betekenis en worden maar conventioneel omdat hun gebruikers ze voortdurend inzetten tijdens hun interactie. In dit handboek gaat het over de gebruikers van verschillende modi, en hoe in een bepaalde interactie meerdere modi terzelfder tijd kunnen gebruikt worden.

Na onze eerder technische reflectie over modaliteit moeten we dan ook overgaan naar de sociale dimensie waarin diverse modi worden ingezet, zonder of met hulpmiddelen. Onze context zijn gesprekken die face-to-face gevoerd worden met een gesprekspartner met een beperking of die moeilijk begrijpt. We denken dan vooral aan institutionele gesprekken, d.w.z. in het kader van hulpverlening, administratie. Het gaat hier om personen met wie verbaal contact mogelijk is, in de beide richtingen of alleszins wanneer de hulpverlener spreekt.

Een face-to-face gesprek is een specifiek genre, dat anders is dan een interview, persconferentie, debat of conferentie. De manier waarop de personen deelnemen aan het gesprek is telkens verschillend. Een face-to-face gesprek kan zich overal afspelen waar twee mensen samen zijn (tussen moeder en baby, thuis, op school, tussen vrienden, leraar en leerling, enz.). Het kan thuis plaatsvinden, op straat, enz. waar interactie vaak wanordelijk verloopt. Dit zijn informele situaties, en die bestuderen we hier niet. Face-to-face interactie kan ook plaatsvinden in de publieke sfeer, bij sociale diensten allerhande. We hebben het dan over

interactie in de context van gezondheidszorg, therapie, welzijn, onderwijs, wonen, zorgverlening het algemeen, maar ook burgerschap en veiligheid. Gesprekken zijn er formeler, doelgericht en vaak gekenmerkt door een tijdslimiet. Hier hebben we het over gesprekken van dit laatste type.

Belangrijk hierbij is de status van de beide personen (en hun eventuele tolk), en de interactie die hieruit voortvloeit. Daarom moeten we hier eerst en vooral twee relevante (dubbel)concepten te vermelden:

- Dyade/triade
- (A)symmetrie

Als twee gesprekspartners in een formele context met elkaar spreken, ontmoeten ze elkaar in wat men in de conversatie-analyse een 'dyade' noemt, d.w.z. een groep gevormd door twee personen. De relatie tussen hen kan symmetrische zijn wanneer ze een gelijkaardige status hebben, of asymmetrisch in het geval van een verschillende status. Statusverschillen kunnen voortvloeien uit uiteenlopende factoren zoals leeftijd, geslacht, sociale klasse, beroep, inkomen, afkomst, reputatie, macht, prestaties, een beperking, enz. Jongere personen met weinig scholing, zonder duidelijk beroep of vaste inkomsten, van eenvoudige afkomst, die ooit in aanmerking kwamen met het gerecht, of derdelanders zonder inkomsten of diploma krijgen vaak automatisch een lagere status bij een eerste contact.

Gesprekken in de publieke sfeer of in institutionele contexten vertonen vaak een groot verschil in status tussen de beide partijen²⁶ vandaar dat ze als 'asymmetrisch' worden bestempeld. De ene is de sterkere partij, die macht heeft (de institutionele zijde), en de andere is de een zwakkere partij (de cliënt). Zeker in het geval van gesprekken met personen met een beperking is er een groot statusverschil. De beperking plaatst de cliënt in een positie die nog zwakker is dan die van een persoon zonder beperking in een gelijkaardig gesprek. De sterke partij kan gemakkelijk de interactie domineren (neemt initiatief, heeft langere beurten, beslist voor de zwakkere partij).

Tegen dit statusverschil bestaat een psychosociaal antigif dat heet:

- Sensitiviteit/responsiviteit

Als de sterke partij zich vanuit een bepaalde professionele (of eigen) ethiek inclusief opstelt, d.w.z. rekening houdt met het recht op gelijkheid en participatie van de gesprekspartner, verloopt het gesprek minder asymmetrisch. Hulpverleners in die situatie brengen hun macht in evenwicht door hun gevoel van solidariteit met de persoon voor wie ze werken. Ze zijn uiteraard

²⁶ Zie: Hakkulinen (2009), pp. 60-61.

bewust dat een evenwichtiger interactie niet eenvoudig is, maar doen toch moeite om ze tot stand te brengen. Een ethische ingesteldheid tot solidariteit kan samengevat worden in het principe van 'sensitiviteit' of 'responsiviteit'²⁷. Dit principe lijkt sterk op de 'duty of care' van de gezondheidszorg. Meer bepaald zal de hulpverlener zich afstemmen op de mogelijkheden van de gesprekspartner (een persoon met een beperking of die moeilijk begrijpt). Hij zal zich niet alleen inleven in zijn probleem, of er voor zorgen dat er rekening wordt gehouden met de keuze van de cliënt of patiënt, maar zijn hele communicatie haalbaar maken voor de gesprekspartner en zorgen dat deze zo goed mogelijk kan participeren. In dat geval spreekt men van aanpassing of 'accommodatie'. De 'accommodation theory' zoals (in het Engels) werd o.a. geformuleerd Goffman²⁸, Giles, Coupland en Coupland²⁹ Fischer³⁰. De basisgedachte van deze theorie is dat de gesprekspartners de communicatieve vaardigheid bezitten dat ze zich aan elkaar kunnen aanpassen en o.a. formeler of informeler gaan praten of overstappen op een ander register afhankelijk van de persoon die ze tegenover zich hebben. In het geval van aanpassing is er sprake van convergentie. Wanneer deze aanpassing niet plaatsvindt, spreekt men van divergentie. Het is ook mogelijk dat een gesprekspartner uitzonderlijke veel moeite doet om zich aan te passen, dit heet dan (in het Engels) 'overaccomodation'³¹.

Steunend op inzichten van Goffman³², Giles, Coupland en Coupland³³ en Fischer³⁴ selecteren we een aantal concepten die relevant zijn voor alle gesprekken tussen hulpverleners en personen met een beperking of die moeilijk begrijpen:

- Primaire en secundaire gesprekspartners
- Categoriseren van de gesprekspartner(s)
- Accommoderen met de gesprekspartners(s)
- Aligneren met de gesprekspartner(s)
- *Footing*
- Gemeenschappelijk terrein van de beide gesprekspartners

We zullen ook moeten nagaan in hoeverre er bij het accommoderen/aligneren gebruik gemaakt wordt van een ondersteunende communicatie, d.w.z. verschillende modi, of eventueel een technologisch middel.

²⁷ Zie: Hewett (2012)

²⁸ Zie: Goffman (1981)

²⁹ Zie: Giles, Coupland & Coupland (1991).

³⁰ Zie: Fischer (2016)

³¹ Zie: Giles, Coupland en Coupland (1991), pp. 5-13.

³² Zie : Goffman (1981) pp. 124-157 voor kwesties in verband met de status van de deelnemers.

³³ Zie: Giles, Coupland en Coupland (1991) voor accommoderen en over-accommoderen.

³⁴ Zie: Fischer (2016) voor kwesties in verband met aligneren en gemeenschappelijk terrein.

Voor alle duidelijkheid situeren we deze concepten eerst in een situatie van een eentalig gesprek (zonder tolk) tussen hulpverlener en cliënt, en daarna in een tweetalig gesprek waar ook een tolk bij is.

4b. Interactie tussen de hulpverlener en zijn cliënt (zonder behoefte aan een tolk)

Primaire en secundaire gesprekspartners

Onze eerste bekommernis is de status van de gesprekspartners. We hebben in dit hoofdstuk voorlopig enkel gesproken over wat 'primaire gesprekspartners' zijn. Primaire gesprekspartners zijn die tussen welke het gesprek zich afspeelt en de interactie ontstaat. Dit kunnen twee of meer personen zijn. Hun relatie kan symmetrisch of asymmetrisch zijn, afhankelijk van de meer informele of institutionele context.

In de praktijk zijn gesprekken en statusverschillen complexer dan de term 'dyade' suggereert. Bij een persoon met een beperking kan meer bepaald een helper aanwezig zijn, die ook weer een eigen status heeft. Helpers zijn meestal familieleden, vaak ouders. Het dyadisch gesprek wordt dan onvermijdelijk triadisch, want de helper voert vaak een deel van het gesprek voor de persoon met een beperking. De machtsbalans wordt daardoor anders, en ook de solidariteit of de sensitiviteit van de hulpverlener zal anders werken. Het wordt voor de hulpverlener moeilijker om na te gaan wat de exacte taalkundige en intellectuele mogelijkheden zijn van de persoon met de beperking. Vaak herformuleert dit familielid voor de persoon met een beperking, maar spreekt hij ook in zijn plaats. Dat betekent dat er een tweede relatie is die zich kenmerkt door macht en solidariteit (liefde). De persoon met een beperking vervalt daardoor vaak in een inactieve rol. De hulpverlener zal het gesprek dan ook meer voeren op het niveau van de helper, waardoor het voor de persoon met een beperking misschien moeilijk wordt om te begrijpen. Of hij zal zich maar af en toe richten tot de persoon met de beperking. Voor deze persoon is het nochtans belangrijk dat hij de grootst mogelijke autonomie heeft, en kan beslissen voor zichzelf. De hulpverlener moet dan beslissen of hij de persoon met de beperking alleen wil spreken, zonder het bijzijn van de helper. Precies inschatten welke de mogelijkheden tot communicatie zijn van een persoon met een beperking is sowieso niet eenvoudig, want dit varieert van persoon tot persoon.

Er kunnen echter ook secundaire gesprekspartners deelnemen aan het gesprek. Zij doen dit op een andere manier dan de primaire gesprekspartners, of bijvoorbeeld dan de ouders van een persoon met een beperking. Ze mengen zich niet in het gesprek als zodanig, v.b. door hun mening te geven, te argumenteren voor of tegen iets, iets wat primaire gesprekspartners spontaan doen, maar ze luisteren naar het gesprek of helpen op een of andere manier. In een institutionele setting zullen ze dan ook vaak geïntroduceerd worden als 'assistent' of 'stagiair' of

‘medewerker’ of ‘verpleegster’, enz. Al gaat het om secundaire gesprekspartners, toch kan het gesprek in de richting evolueren dat zij een status aannemen van primaire gesprekspartner.

Categoriseren van de gesprekspartner(s)

Stellen we ons een face-to-face gesprek voor van twee gesprekspartners die elkaar voor het eerst ontmoeten. Ze zullen nagaan welke elkaanders status is. Ze zullen elkaar bij het begin van het gesprek inschatten. Ze spreken, luisteren naar elkaar en stellen zich dan vragen zoals: van waar is die persoon afkomstig, spreekt hij een dialect, is hij een basis-, onafhankelijke of gevorderde taalgebruiker? Wat ze volgens de ‘accommodation theory’³⁵ dan doen is nagaan hoe ze met elkaar zullen spreken, meer bepaald hoe ze zich aan elkaar aanpassen (of niet). Des te meer wanneer er een statusverschil is van bij het begin, zullen gesprekspartners dit heel zorgvuldig doen. Dit proces heet “categoriseren”³⁶. Het vindt vooral plaats bij het begin van het gesprek, maar kan daarna nog bijgestuurd worden via de informatie die gesprekspartners van elkaar krijgen tijdens het gesprek.

Het is wel mogelijk dat de ene persoon dit categoriseren beter inschat dan de andere of er beter voor opgeleid is³⁷. Twee personen die elkaar al eerder ontmoet hebben, beginnen dit werk niet (telkens) opnieuw, maar bouwen voort op wat ze weten. De hulpverlener doet dit alvast met de cliënt met wie hij een gesprek voert. Hij doet dit bijvoorbeeld volgens het Communicatie Competentie Profiel (CCP)³⁸. Dit profiel bestaat uit tien kern- of ontwikkelingsdomeinen die verantwoordelijk zijn voor taal als communicatieverschijnsel. Dit zijn: aandacht, waarneming, geheugen, cognitie, taal(begrip) en productie, oriëntatie, adaptiviteit, zelfredzaamheid, sociaal-emotionele vaardigheden en motoriek en mobiliteit. De cliënt doet het ook, op minder professionele wijze en naar de mate van zijn kunnen. Als de cliënt een persoon is met een beperking zal een hulpverlener zeker nagaan hoe sterk of zwak zijn CCP is. Hij doet dit om de communicatie te bevorderen. Als de hulpverlener te maken krijgt met een ouder of ander familielid die de cliënt (al dan niet met een beperking) vergezelt³⁹, is het voor hem echter moeilijker om het CCP van de cliënt in te schatten en moet hij de bestemming voor een deel categoriseren via zijn begeleider. Voor de precieze categorisering heeft de hulpverlener zo direct mogelijke interactie nodig. Het is natuurlijk gemakkelijker om zich tot de begeleider te richten, maar wie enigszins inclusief wil werken, moet moeite doen om het gesprek zo veel mogelijk te focussen op de persoon met de beperking zelf. Anders komen gelijkheid, participatie en dus ook sociale integratie in het gedrang. In de praktijk zetten hulpverleners hun

³⁵ Zie: Giles, Coupland en Coupland (1991), pp. 1-68.

³⁶ Dit begrip werd in de sociolinguïstiek gelanceerd door Sacks (1972), pp. 31-75, die beschreef hoe profielen worden opgesteld voor personen die bellen naar een zelfmoordlijn.

³⁷ Deze vaardigheid om zich veelzijdig aan te passen noemt men het “repertoire” van een persoon, zie Giles, Coupland en Coupland (1991), p. 35.

³⁸ Zie Van Balkom e.a. (2009), pp. 197-230.

³⁹ Zie: Preijde (2010), p. 13.

professionele ervaring in om de persoon met een beperking liefst rechtstreeks en zo nodig onrechtstreeks te categoriseren volgens zijn mogelijkheden of volgens wat uitgesloten is. Het is ook op basis van dit categoriseren dat hulpverleners een diagnose stellen en beslissen dat communicatie ondersteund moet worden: door eenvoudige taalgebruik, door gebaren, door foto's of pictogrammen door een applicatie, enz. We mogen echter niet naïef zijn: het is niet gewaarborgd dat alle hulpverleners o.a. het niveau van een patiënt systematisch kunnen inschatten⁴⁰.

Accommoderen/aligneren met de gesprekspartner

Terwijl gesprekspartners (idealiter) bezig zijn met elkaar te categoriseren aan de hand van wat ze horen, beslissen ze of ze zich aanpassen of niet aan het taalniveau (lexicon, syntaxis, tempo, uitspraak) of de stijl van de gesprekspartner. Dit aanpassen aan de manier van spreken van de anderen noemt men zoals reeds gezegd 'accommoderen'⁴¹. In normale omstandigheden is dit een bi-directioneel proces. Accommoderen heeft op zich niet noodzakelijk te maken met een



beperking, maar wordt ook toegepast wanneer we een ingewikkelde kwestie in eenvoudige termen uitleggen. In het Spaans van Chili noemt men dit 'uitleggen met appelen en peren' (explicar con peras y manzanas). In een gesprek met een persoon met een beperking zal de hulpverlener zeer ver gaan in zijn aanpassing aan de cliënt, v.b. volledig naar een bepaald dialect of register switchen. Er kan in dit geval dan ook sprake zijn van 'over-accommoderen'⁴². Dit laatste gebeurt o.a. door op een bepaald register over te stappen zoals

babytaal of kindertaal, of bijvoorbeeld door in aanzienlijke mate de bewoordingen van de gesprekspartner opnieuw te gebruiken (soms fouten inbegrepen). Dit fenomeen van letterlijk hergebruik heet 'aligneren'⁴³. Sommige mensen zijn bedrevener dan andere om zich aan te passen aan de gesprekspartner, gewoon omdat het hoort bij hun beroep. In de sector van de hulpverlening is er zoiets als beroepshalve spontaan accommoderen (v.b. eenvoudige taal hanteren met de cliënten) en aligneren van de sterkere ten opzichte van de zwakkere spreker. Dit is omdat de sterkere het idee heeft dat de zwakkere anders niet begrijpt en het voor hem sowieso moeilijker is om zich aan te passen. Door zich te aligneren, d.w.z. de syntaxis en woordenschat van de cliënt over te nemen is de kans groter dat hij begrijpt. Op die manier verloopt het gesprek met de cliënt vlotter en efficiënter, en bereikt de hulpverlener een van de doelen van accommodatie, meer bepaald de sociale integratie van de gesprekspartner⁴⁴. Daarnaast is het accommoderen/aligneren ook een uiting van beleefdheid (d.w.z. van

⁴⁰ Zie: Preijde (2010), p. 13.

⁴¹ Zie : Giles, Coupland en Coupland (1991), pp. 1-68.

⁴² Zie: Fischer (2016), p. 25.

⁴³ Men noemt dit fenomeen "priming", zie Pickering en Garrod (2004), 173.

⁴⁴ Zie: Giles, Coupland en Coupland (1991), p. 17.

solidariteit) om de andere partij een ongemakkelijk gevoel en gezichtsverlies te besparen. Anderzijds kan overaccommoderen en aligneren de cliënt dan weer een slecht gevoel geven. Globaal kunnen we stellen dat als een hulpverlener te maken krijgt met een persoon met een beperking, hij zich vanuit zijn professionele ingesteldheid (en ethiek) responsief zal opstellen tegenover deze persoon. De hulpverlener zal nagaan hoe ver hij geraakt met verbaal accommoderen en aligneren. Hij kan beslissen om eenvoudiger taal te gebruiken, om zijn uitleg te ondersteunen met gebaren, om gebruik te maken van foto's of pictogrammen of een applicatie of er een schrijftolk bij te roepen. Dit veronderstelt natuurlijk dat hij de principes van eenvoudige taal of ondersteunende gebaren kent, of beschikt over gepaste pictogrammen, foto's of applicaties en weet hoe ze te gebruiken. Op het vlak van applicaties heeft het geen zin dat de hulpverlener plots afkomt met een applicatie die hij kent, maar de cliënt onbekend is. In dat geval zou men een heel leerproces verwachten van de cliënt, wat veel meer is dan accommoderen. Het is eerder de hulpverlener die zich moet aanpassen aan zijn cliënt en aan het hulpmiddel dat het beste bij hem past.

Gemeenschappelijk terrein

Het eindresultaat van het proces van categoriseren en aansluitend accommoderen en aligneren is wat wetenschappers een 'gemeenschappelijk terrein' noemt. Dit is zoveel als het vinden van een gemene deler op het vlak van taal en kennis⁴⁵. In een eerste consult of gesprek bereiken gesprekspartners dit terrein nooit ten volle, maar blijft het bij gebrek aan tijd een hypothese⁴⁶. Het gemeenschappelijk terrein wordt duidelijker in de mate dat een gesprek of een contact langer duurt. In situaties met asymmetrie zoals die welke we hier bespreken, gaan we er van uit dat de sterke partner let op wat de zwakkere gesprekspartner hem als aanwijzingen geeft. Het is de sterke persoon die de communicatie bewust aanpast aan het niveau van de zwakkere persoon en die probeert op een zelfde golflengte te geraken.

Zeker als het gaat om een persoon met een cognitieve beperking verwacht de sterkere partij niet dat de zwakkere zichzelf op een hoger niveau tilt, en zal de hulpverlener spreken op een lager taalniveau (dat kan gedefinieerd worden volgens leeftijd of IQ of A1, A2, enz.). Het gemeenschappelijk terrein is in zulke situatie aangepast aan de persoon met de beperking. Het kan ook zijn dat het gemeenschappelijk terrein maar bereikt wordt na een vorm van ondersteunende communicatie in te zetten, vb. een schijftolk voor een dove persoon of een reeks foto's of pictogrammen voor een persoon die moeilijk begrijpt.

De asymmetrie bestaat uiteraard nog altijd in zoverre het de hulpverlener is die dit proces stuurt, maar het resultaat is wel sociale integratie of in het geval van een persoon met een beperking inclusie, d.w.z. gelijkheid en participatie. De zwakkere partij kan nu zelf iets ter sprake

⁴⁵ Zie: Fischer (2016), p. 39.

⁴⁶ Zie: Fischer (2016), p. 31; Pickering en Garrod (2004), pp. 179.

brengen, en er wordt met zijn perspectief rekening gehouden. Het succes van dit alles hangt uiteraard af van de vaardigheid van de hulpverlener of ambtenaar om het taalniveau van zijn cliënt in te schatten en in staat te zijn een comfortabel gemeenschappelijk terrein te vinden, met of zonder extra middelen.

4c. Interactie tussen de hulpverlener en zijn cliënt, met een tolk

Primaire en secundaire gesprekspartners

Wanneer we het hebben over getolkte gesprekken, moeten we in de eerste plaats alweer naar de status van de deelnemers kijken. Tot nog toe hadden we het over twee primaire gesprekspartners die dezelfde taal spraken, maar waarbij een van hen beperking had. Wat gebeurt er echter als de gesprekspartners elkaars taal niet verstaan, en ze er een tolk bij roepen? We denken dan aan een professionele tolk. Wat is in de eerste plaats de status van deze tolk?

De status van de professionele tolk is anders dan die van de primaire gesprekspartners. Hij is in principe niet primair maar secundair. Hij is opgeroepen in het kader van een contractuele dienstverlening aan de hulpverlener of ambtenaar. Hij verschijnt er trouwens maar omdat hij een medewerker van een tolkdienst is, en hij beschikt over een certificering om dit werk te doen. Voor het gesprek begint moet hij duidelijk maken hoe hij deelneemt aan het gesprek. De zogenaamde positionering dient om te verduidelijken wat zijn rol is. Daar somt de tolk een aantal punten op waardoor hij ten eerste zichzelf definieert en verder zijn deontologie verduidelijkt:

- **Ik ben de tolk taal><taal** : de tolk introduceert zich formeel met een bepaalde opdracht: tolken. Hij vermeldt zijn professionele identiteit. Die wordt verder bepaald door de talen die hij spreekt. Daardoor geeft de tolk aan dat hij geen primaire maar een secundaire gesprekspartner is. Hij kan er voor kiezen zijn naam te zeggen of niet. De tolk kan op dit moment mededelen dat het gesprek zal verlopen met behulp van afbeeldingen, of dat hij een tekst zal uittikken op een computerscherm.
- **Ik zal alles getrouw vertalen zonder toevoegingen of weglatingen**: dit principe richt zich tot iedere primaire gesprekspartner individueel. De tolk heeft geen inbreng in het gesprek, maar hij vertaalt de woorden van een ander. Door dit 'getrouw, zonder toevoegingen en weglatingen' te doen, plaatst hij de gesprekspartners op de voorgrond en zichzelf op de achtergrond. 'Getrouw vertalen' kan daarnaast betekenen dat de tolk zich loyaal schaart achter de communicatieve intenties achter het gesprek, en hij mede aanknoopt bij de ethiek van de hulpverlener. De tolk volgt op die manier getrouw de 'patiëntgerichtheid' van de arts of de 'sensibiliteit' van de hulpverlener ten overstaan van een persoon met een beperking.

- **Ik ben een neutraal persoon:** dit principe richt zich tot de twee primaire gesprekspartners onderling. Het heeft te maken met zijn *footing* (switchen tussen gesprekspartners, zie verder in dit handboek). De tolk houdt echter rekening met de symmetrie of asymmetrie tussen de gesprekspartners en de ethiek van de hulpverlener (of ambtenaar) ten overstaan van de eventuele kwetsbaarheid van de cliënt. In professionele contexten waar voor de hulpverlener principes zoals ‘duty of care’ of ‘sensitiviteit’ gelden, zal de tolk naar hetzelfde streven in zijn prestatie, en dus een team vormen samen met de hulpverlener⁴⁷.
- **Ik heb discretieplicht:** dit principe betreft de beide gesprekspartners en derden. Het is een verklaring over wat de tolk doet met de inhoud van het gesprek dat hij tolkt.
- **Ik zal spreken in de eerste persoon. Als ik over mezelf spreek, zeg ik “de tolk”.** In deze zin verduidelijkt de tolk expliciet hoe zijn *footing* tussen de primaire gesprekspartners werkt. ‘Ik’ (in het Nederlands en in de vreemde taal) is afwisselend de stem van de primaire gesprekspartners, zoals in een gesprek zonder tolk. Daaruit vloeit impliciet voort dat de beide partijen zich kunnen accommoderen en aligneren tegenover elkaar, zoals in een gesprek zonder tolk. De derde positie van zijn *footing*, meer bepaald hijzelf, geeft de tolk aan als die van een persoon die buiten het gesprek staat.

Zoals bij andere secundaire gesprekspartners, is de rol van de tolk iets wat in het gesprek door de situatie of de dynamiek zelf kan evolueren⁴⁸. In de context van gesprekken met personen met een beperking of die moeilijk begrijpen, is de tolk zeker geen passieve spreekbuis tussen beide partijen. Hij is op zijn manier een actieve deelnemer aan het gesprek en doet faciliterend werk. Daardoor verloopt de communicatie aanzienlijk beter en kan de cliënt eerst en vooral goed begrijpen. De tolk doet dit niet vanuit een eigen inzicht of willekeur, maar in de eerste plaats omdat de hulpverlener zelf sensitief of inclusief werkt en alle mogelijke middelen benut om te kunnen communiceren met de cliënt, zodat hij de cliënt begrijpt, en de cliënt ook hem begrijpt. De tolk is coöperatief en werkt in het verlengde van wat de maatschappelijke opdracht is van de hulpverlener. Hulpverlener en tolk moeten in deze context samenwerken en een team vormen dat in deze situatie van aanzienlijke asymmetrie de best mogelijke wederzijdse communicatie garandeert. Het is zelfs mogelijk dat omwille van de best mogelijke communicatie de tolk zich beperkter of helemaal niet positioneert tegenover de cliënt.

In de meest normale situatie zal de tolk voor het begin van het gesprek zijn rol kenbaar te maken, en afbakenen wat hij doet of niet. Dit is een element om het vertrouwen te winnen dat hij als vreemde persoon bij het gesprek niet zomaar heeft. Informele tolken, v.b. familieleden, kunnen in zulke situatie veel gemakkelijker rekenen op het vertrouwen van de persoon die ze vergezellen. In dit handboek hebben we het niet over informele maar professionele tolken.

⁴⁷ Zie: Hsieh (2016), pp. 57.

⁴⁸ Zie: Keselman, Cederborg en Linell (2010), p. 100. Zij verwijzen ook naar Wadensjö (1998).

We moeten ook nog verduidelijken dat we het hier niet zullen hebben over interculturele bemiddeling, hulp aanbieden buiten het gesprek of pleitbezorging, zoals vaak gebeurt bij interculturele bemiddelaars⁴⁹ in tolksituaties. Wegens gebrek aan plaats komen zulke aspecten hier niet aan bod.

Categoriseren van de gesprekspartner(s)

Gesprekspartners die discordante talen spreken en een tolk nodig hebben, bevinden zich in een volledig andere situatie dan in een gesprek zonder tolk.

Ondanks de taalbarrière kunnen gesprekspartners een inspanning leveren om de andere partij te categoriseren en zich eventueel aan te passen, maar dit is moeilijker dan in de eigen taal. Lichaamstaal en gebaren van iemand die we niet verstaan, kunnen veelzeggend zijn, maar zeggen niet alles.

Categoriseren moet in zulk gesprek grotendeels gebeuren via de tolk. De hulpverlener moet misschien zelfs een Communicatie Competentie Profiel opstellen met de tussenkomst van de tolk. De tolk moet de beide bestemmelingen categoriseren, maar hij moet er voor zorgen dat de andere partijen (en zeker de hulpverlener) het zelf ook kunnen doen. De tolk moet meer bepaald ondervinden hoe de beide sprekers hun taal hanteren, en hij moet ook beslissen hoe hij hier zelf mee omgaat tijdens zijn vertolking. Een professionele tolk moet alleszins in staat zijn de communicatiemogelijkheden en taalniveaus van de gesprekspartners in te schatten en er mee om te gaan volgens wat het type gesprek vraagt. Hij moet ook een idee hebben van de deontologie van de hulpverlener en welke impact deze kan hebben op het gesprek.

Als zijn analyse tot de conclusie leidt dat beide personen (zonder beperking) het zelfde profiel hebben, en vb. in hun respectievelijke taal standaardtaal spreken op een niveau C1, is de gemene deler op het taalkundig vlak snel gevonden. Wanneer de tolk tussen de gesprekspartners echter verschillen vaststelt of merkt dat de cliënt moeite heeft om te begrijpen of een sensorische beperking heeft, moet hij er zeker voor zorgen dat de hulpverlener dit merkt en zich op het taalkundige vlak responsief toont.

De tolk kan mee responsief/sensitief zijn, al zijn er bepaalde strategieën voor nodig. In deze situatie is het best mogelijk dat het de tolk is die vaststelt dat de communicatie uiterst moeizaam verloopt en er misschien ondersteunende communicatie dan wel een alternatieve communicatievorm aan te raden is. In dit geval moet de tolk dit meedelen aan de hulpverlener, als deze dit zelf ook nog niet zou besloten hebben. Er kan beslist worden dat visuele informatie hulp kan bieden, of een applicatie, of het beter zou zijn om als schrijftolk te werken.

⁴⁹ Zie: Verrept, H. en Coune, I. (2016), pp. 13-22.

Accommoderen/aligneren met de gesprekspartner(s)

Aan het gesprek nemen nu drie personen deel: twee met de status van primaire gesprekspartners en een met de status van secundaire gesprekspartner, de tolk. De rol van de tolk is gedefinieerd door wat er praktisch gezien moet gebeuren, en door zijn deontologie. Het is zijn rol om afwisselend de ene en de andere persoon te vertolken, en meer bepaald in spiegelbeeld te werken. Hij volgt de hulpverlener in diens wens tot 'sociale integratie' van de cliënt, maar de tolk zelf streeft ook naar het uitwerken van een (dubbele) identiteit, meer bepaald die van beide gesprekspartners.

In navolging van de 'accommodation theory' kunnen we stellen dat de tolk wanneer hij spreekt zich dubbel zal accommoderen en aligneren. Hij zal zich in beide richtingen aanpassen, zowel door te spreken op het niveau dat hij aan weerszijden heeft ervaren (hij accommodeert zich), als door specifieke formuleringen van weerszijden te hergebruiken (hij aligneert zich).

Door op die manier te werken kan de tolk beide gesprekspartners de kans geven om elkaar categoriseren en ook te accommoderen/aligneren ten opzichte van elkaar. Daarvoor moeten ze een tolk horen die zich qua taalgebruik (v.b. vulgair taalgebruik, foute syntaxis, moeizame syntaxis van de cliënt) spiegelt aan de bron. In een gesprek met een persoon met een beperking zal dit echter betekenen dat de tolk zich asymmetrisch accommodeert/aligneert:

- In de richting van de cliënt aligneert de tolk zich (verbaal) op de persoon met de beperking als doel. Om efficiënt te communiceren repliceert hij het register (eenvoudige taalgebruik) van de hulpverlener en ook de eigen woorden van de persoon met de beperking. Er is dus sprake van over-accommoderen en maximaal aligneren op de persoon met de beperking.
- In de richting van de hulpverlener aligneert de tolk zich (verbaal) op de persoon met de beperking als bron. Hij repliceert zijn taalgebruik, zodat de hulpverlener het goed kan inschatten met zijn beperkingen maar ook potentieel. Er is dus veel minder sprake van accommoderen, maar des te meer van aligneren op de bron.

Het accommoderen/aligneren kan er ook in bestaan dat de hulpverlener gebruik maakt van afbeeldingen (pictogrammen, foto's) die de boodschap uitdrukken op een manier die de cliënt kan vatten. Het kan er in bestaan dat de tolk voor een dove persoon overstapt op schrijftolken, of dat hulpverlener en tolk gebruik maken van een applicatie die ook de cliënt kent. Het heeft echter geen zin plots af te komen met een applicatie die de hulpverlener en tolk kennen, maar de cliënt onbekend is. In dat geval zou men een heel leerproces verwachten van de cliënt, wat veel meer is dan accommoderen.

Footing

Deze term is eveneens afkomstig uit het Engels en wordt gewoonlijk niet vertaald. *Footing* kan gelijkgesteld worden met 'switchen tussen perspectieven'. 'Footing' is een concept dat Goffman⁵⁰ formuleerde in zijn theoretische beschouwingen rond de posities en status van deelnemers aan het face-to-face gesprek. Het heeft te maken met een subtiële wijziging van status doorheen een gesprek.

Goffman bespreekt wat *footing* is en geeft het voorbeeld van drie *footings* van eenzelfde persoon: een kinderarts die a) haar patiëntje aanspreekt in 'moederspraak'⁵¹, dan b) als arts praat met de moeder van het kind, en zich dan keert naar de videocamera die een opname maakt van het consult en c) zich daarbij als docent of stagebegeleider richt tot een groep artsen in opleiding⁵². Goffman zelf dacht hierbij niet aan tolken, maar het concept werd later op gesprekstolken o.a. toegepast door Wadensjö⁵³.

Het concept is relevant voor tolken in zoverre het aansluit bij de positionering waar de tolk zegt "ik zal tolken in de eerste persoon". De tolk switcht tussen de beide 'ik' van de gesprekspartners bij iedere beurtwissel. Dit is een ruwe, zeer duidelijke *footing*, heel anders dan de verschillende stemmen die een spreker v.b. kan aanhalen in een verhaal. Een tolk switcht tussen de perspectieven van de aanwezige primaire gesprekspartners. Hij speelt zelf niet de stem van afwezige of denkbeeldige personen, tenzij de gesprekspartners er naar hun verhaal naar verwijzen. In zijn situatie kan door middel van een *footing* ook zijn eigen perspectief aan bod komen.

Het is door zijn *footing* in een gesprek dat de tolk zich na iedere beurtwissel spiegelsgewijs anders accommodeert/aligneert. Als de tolk dan toch persoonlijk wordt aangesproken, drukken de andere hem in een bepaalde *footing*, meer bepaald, die van zijn eigen positie, en kan hij hier o.a. op reageren door te zeggen dat hij niet deelneemt aan het gesprek. In de situatie die ons interesseert, kan een tolk switchen tussen drie posities: de ene spreker, de andere spreker en de eigen positie als tolk. Door zichzelf in de positionering 'de tolk' te noemen plaatst hij zich in het perspectief van de gesprekspartners die hem zien als 'de tolk', d.w.z. iemand buiten hun gesprek. Daardoor bedt hij zich in het verhaal van de gesprekspartners in⁵⁴.

Wanneer de primaire gesprekspartners hem persoonlijk aanspreken in een onderonsje, d.w.z. in een positie die hij in principe niet inneemt tijdens het gesprek, houdt de tolk dit af en stuurt het

⁵⁰ Zie: Goffman (1981), pp. 124-161, in het bijzonder p. 128.

⁵¹ Moederspraak, motherese, ook wel baby talk genaamd is het taaltje waarin volwassenen kleine kinderen aanspreken.

⁵² Voorbeeld geciteerd door Goffman (1981), p. 160.

⁵³ Zie: Wadensjö (1998).

⁵⁴ Zie: O' Driscoll (2009), p. 88.

gesprek terug in de richting van de beide gesprekspartners. Vaak gebeurt dit omdat de hulpverlener of de cliënt het verschil niet beseffen tussen wat we hier een primaire en een secundaire gesprekspartner noemen.

Het is mogelijk dan omwille van het CCP van de cliënt en de 'sensitiviteit' van het werk van de hulpverlener van de tolk verwacht wordt dat hij zijn *footing* beperkt, meer bepaald door zich te profileren als een lid van een team dat werkt voor de persoon met een beperking, eerder dan een losstaand persoon. Het is immers mogelijk dat een sterke *footing* van de tolk verwarring creëert bij de persoon met een beperking.

Gemeenschappelijk terrein van de gesprekspartners

Het werk van de gesprekspartners en van de tolk in een gesprek heeft idealiter een gemeenschappelijk terrein als eindresultaat. Dit komt er dankzij de categorisering door de tolk en de gesprekspartners zelf, en door het wederzijds accommoderen/aligneren. Als de cliënt een persoon is met een beperking, krijgt de hulpverlener met behulp van een tolk de mogelijkheid om het niveau vast te stellen en op de gepaste manier (d.w.z. met aanpassingen of met hulpmiddelen) te communiceren. De tolk toont zich getrouw aan de sensitieve insteek van de hulpverlener, en samen met hem stemt hij het niveau van het gesprek af op de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Dat kan betekenen dat er uiteindelijk met behulp van afbeeldingen of een applicatie wordt gecommuniceerd. Het 'gemeenschappelijke terrein' kan soms meer een hypothese zijn dan een zekerheid. Als de gesprekspartners geen moeite doen of niet in staat zijn om zich te accommoderen en aligneren, is het mogelijk dat dit gemeenschappelijk terrein enkel bestaat in de woorden van de tolk, en de gesprekspartners er geen idee van hebben dat er tussen hen een gemeenschappelijk terrein bestaat.

4d. Interactie

Interactie is de weg-en-weerbeweging van de communicatie tussen personen tijdens een gesprek. Afhankelijk van het aantal personen en het genre kan interactie anders verlopen, v.b. tijdens een debat krijgen sprekers een bepaalde sprekerstijd, kunnen ze op elkaars verhaal reageren en volgen vragen van het publiek dit alles onder de sturing van een moderator. In een face-to-face gesprek van institutionele aard zoals we hier behandelen is de interactie veel minder strikt, maar vertoont toch terugkomende kenmerken.

Sacks, Schlegoff en Jefferson⁵⁵ somden een aantal kenmerken op voor interactie in informele conversaties die voor een groot deel ook van toepassing zijn op dyadische gesprekken in meer formele situaties.

- Er wordt gewisseld tussen sprekers.

⁵⁵ Zie: Sacks, Schlegoff & Jefferson (1974), p. 700-701.

- Meestal praat er maar een persoon tegelijk.
- Soms zijn er overlappingsen tussen sprekers, maar de overlappingsen zijn meestal kort.
- De beurtwissel is niet op voorhand bepaald, maar wisselend.
- De distributie van de beurten is niet op voorhand bepaald.
- De lengte van de beurten is niet op voorhand bepaald.
- De duur van het gesprek is niet op voorhand vastgelegd.
- Er is niet op voorhand vastgelegd wat ieder van de gesprekspartners zal zeggen.
- Een spreker kan zichzelf onderbreken (of niet).
- Sprekers gebruiken strategieën om hun beurt te behouden of integendeel de beurt aan een ander af te staan.
- Een beurt kan gaan van kort (een enkel woord) tot lang.
- Er bestaan ook strategieën om fouten te herstellen, v.b. voortijdig onderbreken van de beurt van een ander.

Wanneer het om een institutionele context gaat en er bovendien een tolk ingeschakeld wordt, kan het voorgaande niet even spontaan verlopen. De interactie wordt dan sterk bepaald door de omstandigheden van het gesprek en bovendien het gespreksmanagement dat de tolk nodig heeft om zijn taak te kunnen vervullen:

- Er wordt gewisseld tussen sprekers, maar de tolk praat er telkens tussen volgens een schema A-Tolk-B-Tolk-A-Tolk-B-Tolk-A-Tolk-B, enz.
- Bij consecutief tolken kan er maar een persoon tegelijk praten (een spreker of de tolk). Als de twee primaire gesprekspartners over elkaar heen praten, moet de tolk ingrijpen, want zoiets kan hij niet tolken.
- De beurtwissel wordt bepaald zowel door sprekers, maar ook door de tolk, afhankelijk o.a. van de lengte van de beurten en de gekozen tolktechniek.
- De lengte van de beurten hangt af van de sprekers en van de techniek van de tolk.
- De inhoud van het gesprek ligt niet op voorhand vast, maar de tolk voegt alleszins niets van zichzelf toe aan het gesprek.
- Onderbrekingen en stiltes zijn een delicaat moment omdat ze onterecht kunnen geïnterpreteerd worden als een beurtwissel waardoor een gesprekspartner de beurt kan afnemen van de tolk, of omgekeerd.
- Ook met een tolk erbij kunnen de gesprekspartners en ook de tolk vechten om hun beurt (dit gebeurt vaak bij mensen met een hogere status, of personen die ontevreden zijn).
- Beurten kunnen kort of lang zijn, bij korte beurten zal een tolk vaak suggereren om iets langere beurten te maken.
- Er bestaan strategieën waarmee een tolk een verkeerde aanpak van beurten kan rechtzetten.

- Het is ook heel gewoon dat tolk terugkomt op een net afgewerkte beurt om een herhaling of verduidelijking te vragen. Dit kan overigens gelijk welke spreker in gelijk welk gesprek.
- Tolken regelen beurtwissels vaak door middel van oogcontact en andere vormen van lichaamstaal⁵⁶.
- Tolken zijn alert voor de manier waarop de interactie tot stand komt, en hoe de gesprekspartners elkaar betrekken bij het gesprek, v.b. begroeting-begroeting, vraag en antwoord, uiten van verdriet-troosten, compliment-bedanking, voorstel-instemming of weigering, enz.

Wanneer het gaat om een cliënt met een beperking volgt de tolk de manier waarop beide partijen met elkaar communiceren, en doet hij ook aan accommodatie en aligneert hij zich volgens wat in die situatie en gezien de ethiek van de hulpverlener en de rechten van de personen met een beperking aangewezen blijkt.

5. Bijzondere doelgroepen: verloop van het getolkte gesprek

In de inleidende theoretische hoofdstukken hebben we gesproken over modi, semiotiek, participatie, sensitiviteit van hulpverlener/tolk, interactie en beurten. In het praktijkdeel zullen we ingaan op de uitdagingen die zich stellen in een face-to-face gesprek met een persoon met een beperking of een persoon die moeilijk begrijpt. Hulpverlener en tolk gaan dan samen op zoek naar de meest geschikte middelen om de communicatie zo vlot mogelijk te laten verlopen.

De communicatie die ons hier interesseert, speelt zich af in het kader van een institutioneel gesprek. Dit betekent onder andere dat er bepaalde randvoorwaarden zijn (v.b. een bureau van een ambtenaar, een dokterspraktijk), en het gesprek een bepaald verloop kent. We bespreken deze randvoorwaarden hier bondig:

- **Briefing:** een gesprek vooraf tussen hulpverlener/ambtenaar en tolk is wenselijk; de hulpverlener kan meedelen wat hij weet van het Communicatieve Competentie Profiel van de cliënt, of wat hij verwacht; te verwachten problemen en oplossingen worden besproken. Deze fase helpt de tolk om zijn gesprekspartners te categoriseren en bepaalde problemen in te schatten en al oplossingen voor te stellen, bijvoorbeeld beeldmateriaal, een applicatie.
- **Fysieke omstandigheden:** in een institutionele sfeer komt een gesprek altijd tot stand in een gepaste ruimte, dit kan een individueel bureau, een spreek- of verhoorkamer zijn; er kan ook meubilair staan rond een lage tafel ; vaak is er een computer aanwezig of een

⁵⁶ Uit het onderzoek van Krystallidou (2013, 2014) blijkt o.a. hoe belangrijk oogcontact en lichaamshouding zijn in getolkte medische consulten. Ze regelen de beurtwisseling en ook de status in het gesprek.

ander laag-technologisch hulpmiddel; er wordt gewoonlijk niet gegeten, maar vaak wordt er wel water of koffie geserveerd; voor het gesprek begint, moet de tolk weten



hoe eventueel laag-technologische middelen kunnen worden ingezet, of er een stopcontact is.

- **Plaatsing:** normaal gesproken staat er meubilair waar de gesprekspartners ook gebruik van maken tijdens het gesprek; een tafel, stoelen of zetels. Het gesprek verloopt zittend, vaak frontaal, en de gesprekspartners hebben gemakkelijk oogcontact en horen elkaar goed; ze kunnen ook de informatie zien die visueel aangeboden wordt (v.b. een brochure); plaatsing kan sterk variëren afhankelijk van de beperking. Er moet op gelet worden dat de plaatsing soms heel sterk de asymmetrische participatie weergeeft. Als er een tolk is, is zijn gebruikelijke plaats opzij van de beide gesprekspartners op een gelijke afstand, maar dit kan variëren volgens de beperking.



- **Kennismaking:** een institutioneel gesprek heeft een duidelijk begin, waarin gesprekspartners elkaar begroeten en kennis maken; het doel van het gesprek wordt verduidelijkt; eventuele problemen worden vastgesteld, er wordt een oplossing gezocht. De tolk besteedt aandacht aan het categoriseren van de beide cliënten en de mate waarin hij zal moeten accommoderen en aligneren. Er kan al beslist worden om gebruik te maken van bepaald ondersteunend materiaal.
 - **Taal:** beide gesprekspartners moeten dezelfde taal spreken, of er moet een (gecertificeerde) tolk opgeroepen worden. De tolk categoriseert de gesprekspartners, hij accommodeert zich en aligneert zich in principe spiegelsgewijs. In een gesprek met een persoon met een beperking zal hij zich in de beide richtingen vooral aligneren op deze persoon.
- **Interactie:** er bestaat een risico dat de interactie vooral gedomineerd wordt door de persoon met de hoogste status, die daardoor te veel aan het woord is. Vaak wordt een gesprek gevoerd met behulp van een protocol dat de hulpverlener/ambtenaar moet hanteren. De principes van gelijkheid en participatie moeten er nochtans voor zorgen dat de cliënt voldoende kan participeren en zijn zeg kan doen. De tolk switcht volgens de interactie tussen de gesprekspartners en de kernen dat hij moet opkomen voor zichzelf (o.a. bij een conflict, of om een pauze te vragen); hij doet zijn deel van het werk in het gespreksmanagement, vooral dan het afbakenen en toekennen van beurten.
- **Interactie en deontologie:** we behandelen deze problematiek in functie van de tolk die de ethiek van de hulpverlener moet volgen (v.b. patiëntgericht werken, sensitief of responsief werken), maar ook de eigen deontologie als tussenpersoon tussen de beide

gesprekspartners; de tolk volgt de patiëntgerichtheid of sensitiviteit van de hulpverlener/ambtenaar; hij waakt erover dat de gesprekspartners de sequenties alsook zijn *footing* respecteren.

- **Afsluiten van het gesprek:** een institutioneel gesprek heeft een duidelijk einde, dat uitloopt in een verslag, een document, handelingen die met nazorg te maken hebben (vervolggesprek); de tolk moet meewerken aan de fase van de nazorg (nieuwe afspraak, attest opstellen, e-mail opstellen om een verslag door te sturen).
- **Debriefing:** hulpverlener en tolk evalueren het verloop van het gesprek en trekken conclusies voor een vervolgesprek, v.b. de inzet van laag-technologische middelen.

6. Bijzondere doelgroepen: globale communicatieve strategieën

Eerst en vooral bespreken we twee globale strategieën die nuttig kunnen zijn in getolkte gesprekken met personen met een beperking of die moeilijk begrijpen. Enerzijds gaat het om eenvoudige taal, een manier om zich verbaal aan te passen aan de gesprekspartner. Anderzijds gaat het om het gebruik van bepaalde conventionele gebaren, een manier om spraak te ondersteunen. Het zijn deze eenvoudige gebaren die onze gesprekken op een eenvoudige, alledaagse manier al volop multimodaal maken. Ze kunnen apart of samen gebruikt worden in de situaties die we nader zullen bekijken.

6a. Spreken in eenvoudige taal

Eenvoudige taal op zich maakt een gesprek niet multimodaal, maar ze gaat wel onlosmakelijk samen met diverse vormen van multimodaliteit die we verder in dit handboek bespreken. Zoals doktersjargon, academisch taalgebruik of babytaal is eenvoudige taal een specifiek register. Overstappen op eenvoudige taal is een beweging binnen dezelfde modus (spraak). Het is een register bedoeld om vlot om te communiceren met iedereen, d.w.z. ook met de specifieke doelgroep van de personen met een beperking of die moeilijk begrijpen. Fundamentele kenmerken van dit register zijn zowel duidelijkheid als eenvoud, omdat beide samengaan⁵⁷. De kenmerken van duidelijkheid (of helderheid) en eenvoud die we hier vermelden voor het Nederlands⁵⁸ zijn ook op andere talen van toepassing, maar kunnen meer of minder relevant zijn die voor de ene of de andere taal, v.b. het vermijden van verbuigingen, aanvoegende wijs, tangconstructies, inversie, enz. De aanpassingen betreffen alle niveaus van taal, gaande van uitspraak tot taalhandelingen. Doel van de helderheid en eenvoud in de context die ons interesseert is dat de gesprekspartner de hulpverlener beter begrijpt, dat er gelijkheid is, en de cliënt daardoor beter participeert, en autonoom kan beslissen. In de context die ons interesseert zijn het zowel de hulpverlener als de tolk die moeten besluiten dat eenvoudige taal

⁵⁷ Zie: DePaulo en Coleman (1986), pp.945-949.

⁵⁸ Zie: Caluwé (2012): In duidelijk Nederlands. Deze brochure bevat een aantal interessante tips maar is eerder gericht op schrijftaal dan op gesproken taal.

aan te raden is. Het is taalkundig accommoderen/aligneren met het oog op de sociale integratie van de cliënt.

Het gebruik van eenvoudige taal is gekoppeld aan de spiegelsgewijs accommoderen/aligneren aan de gesprekspartners. Dit soort taal is eerst en vooral belangrijk wanneer de tolk zich richt tot de persoon met de beperking en de eenvoudige bewoordingen van de hulpverlener overzet, maar anderzijds is ze belangrijk ook wanneer de tolk de woorden van de cliënt overbrengt aan een hulpverlener, in het geval dat deze gebruik maakt van dit register.

We geven een overzicht van de belangrijkste aandachtspunten:

Uitspraak/Articulatie/Prosodie

- Tempo matigen.
- Duidelijk articuleren, er voor zorgen dat alle klanken duidelijk hoorbaar zijn, vooral dan medeklinkers (en combinaties van medeklinkers zoals in 'angstschreeuw').
- Zich indien nodig aligneren op de uitspraak van de gesprekspartner volgens herkomstland.
- Luid genoeg spreken, maar niet te luid en zeker niet roepen.
- Duidelijk articuleren, vooral op het einde van een zin.
- Correcte klemtonen leggen (zeker bij samengestelde woorden).
- Correctie prosodie hanteren.
- Voldoende pauzes inlassen (dit geeft de gesprekspartner meer tijd om te begrijpen en te weten hoe te reageren).
- Duidelijke intonatie van de zin (bijvoorbeeld de stijgende toon voor een vraag, de dalende toon op het einde van de zin).
- Standaarduitspraak gebruiken, maar wel rekening houden met verschillen (v.b. Vlaanderen-Nederland).

Spraakunst

- Bij voorkeur in de tegenwoordige tijd spreken; verleden tijden mijden.
- Eenvoudige zinsstructuren gebruiken, waar het onderwerp vooraan in de zin komt.
- Zinnen zonder werkwoord bouwen.
- Moeilijke zinnen herhalen of parafraseren.
- Vooral actieve zinnen gebruiken en minder passieve zinnen.
- Tangconstructies vermijden.
- Ondergeschikte zinnen en tussenzinnen vermijden.
- Zinnen met ontkenning vermijden; zeker geen dubbele ontkenning gebruiken.
- Zo weinig mogelijk terugverwijzen vermijden (zo mogelijk de naam herhalen in plaats van het persoonlijk voornaamwoord te gebruiken).

- Oppassen met voornaamwoorden en verwijzingen naar een andere plaats, een andere tijd, een andere persoon.
- Geen onpersoonlijke zinnen ('men') gebruiken, rechtstreeks 'u' of 'jij' of 'wij' zeggen.
- Logische verbanden behouden, maar eerder tussen hoofdzin-hoofdzin dan tussen hoofdzin-bijzin.
- Belangrijke informatie niet helemaal vooraan noch helemaal achteraan in de zin zetten.
- Aligneren: bij voorkeur de constructies van de persoon met een beperking hergebruiken in het vervolg van het gesprek.
- Aligneren: de ene gesprekspartner kan zelfs de ongrammaticale zinnen overnemen van de andere gesprekspartner, om in zijn eigen termen te spreken en dus zo begrijpelijk mogelijk te zijn.

Woordenschat:

- Eenvoudige en veel voorkomende woorden gebruiken, o.a. behorend tot de lijst van de 1000⁵⁹, 2000⁶⁰ of 5000⁶¹ meest frequente.
- Moeilijke woorden herhalen en parafraseren of uitleggen, maar niet vervallen in woordenboekdefinities.
- Moeilijke woorden verder in het gesprek opnieuw gebruiken.
- Moeilijke concepten vermijden.
- Leenwoorden vermijden als het niet zeker is dat de doelgroep ze kent, ook Engelse woorden.
- Ingeburgerde Engelse woorden normaal gebruiken, v.b. baby, computer, penalty, goal, te-shirt, step, e-mail.
- Geen onnodige woorden gebruiken als het korter kan.
- Vaktaal en technisch jargon vermijden.
- Vage woorden en omslachtige formuleringen vermijden.
- Woordgebruik niet overdreven variëren; voor meer duidelijkheid kan het wenselijk zijn om geen synoniemen te gebruiken.
- To-the-point praten zonder onnodige omwegen.
- Geen afkortingen gebruiken, v.b. EU > Europese Unie, V.S. > Verenigde Staten, tenzij ze heel ingeburgerd zijn, vb. OCMW, WC.
- Cijfers en percentages vermijden, gebruik maken van de uitdrukkingen 'veel' of 'weinig'. De woorden van de persoon met een beperking zoveel mogelijk hergebruiken (het zijn alvast woorden die hij zeker kent).

⁵⁹ Zie: https://nl.wiktionary.org/wiki/WikiWoordenboek:Lijst_met_1000_basiswoorden

⁶⁰ Zie: http://www.dikverhaar.nl/wp-content/uploads/Basiswoordenlijst_2000_frequente_meest_woorden.pdf

⁶¹ Zie: Tiberius en Schoonheim (2014). Frequency Dictionary of Dutch. Dit boek bevat niet 1 lijst van 5000 woorden, maar 5 lijsten die deels overlappen: een kernlijst (943 woorden), krantentaal (1129 woorden), gesproken taal (155 woorden), webtaal (523 woorden) en een algemene lijst (2004 woorden).

- Aligneren: de eigen woordenschat van de persoon met een beperking zoveel mogelijk hergebruiken (het zijn alvast woorden die hij zeker kent), vermijden om synoniemen te gebruiken die hem misschien onbekend zijn.

Namen

- Bij personen is hun functie soms belangrijker om te vermelden dan hun naam.
- Het deel van de naam vermelden dat relevant is in het gesprek (voornaam of achternaam).

Inhoud

- De inhoud weergeven op een eenvoudige manier (het principe van 'appelen en peren')
- De inhoud organiseren in duidelijke brokken.
- Iedere brok thematisch afbakenen.
- De kern van de boodschap duidelijk weergeven.
- Opsommingen onderverdelen in kleine stukjes.
- Informatie ordenen.
- Veel herhalen, en dan zeker de kern van de informatie.
- Belangrijke informatie zeker twee keer zeggen, desnoods meer.

Speciale effecten

- Humor, ironie, dubbelzinnigheden, metaforen, eufemismen, enz. vermijden of neutraliseren (indien afkomstig van een andere gesprekspartner).

Taalhandelingen

- Duidelijk weergeven of iets (vanwege hulpverlener of cliënt) een vraag, een verzoek, een klacht, een verwijt, een berisping, een waarschuwing, een compliment, een belofte, een blijk van tevredenheid, ongeduld, ongeloof, teleurstelling enz. is.

Gevoel

- Kenmerkend voor eenvoudige taal is dat er vaak een duidelijke emotie ingelegd wordt: vriendelijkheid, aanmoediging, afkeuring, verbod. De tolk moet er rekening mee houden dat de spreker ook moeite zal doen om zich in te leven in de gevoelens van de cliënt: (on)tevredenheid, frustratie, blijdschap, enz.

Para-linguïstische middelen

- Tussenvoegsels zoals in het Nederlands⁶² ‘Aha!’, ‘Ach’, ‘Bah!’, ‘Brrr!’, ‘Euh..’, ‘Goh..’, ‘Ho!’, ‘Mmm!’, ‘Oei!’, ‘Oef!’, ‘Oh!’, ‘Pfff...’, ‘Pssst’, ‘Tja...’, ‘Wauw!’, ‘Zzzz’ gebruiken wanneer’ mogelijk en relevant’
-

Tussenvoegsel	Wat het uitdrukt	Tussenvoegsel	Wat het uitdrukt
Aha!	Verwondering	Oei! Oeioeioei!	Tegenvaller, plots risico of gevaar
Ach...	Berusting, relativeren	Oef!	Opluchting
Bah!	Afkeer	Oh!	Verbazing
Brrr!	Kou	Pfff...	Tegenvallen
Euh...	Onzekerheid	Pssst!	Aandacht trekken
Goh..	Onzekerheid, berusting	Ssst!	Stil zijn!
Ho!	Stop!	Wauw!	Verbazing
Mmmm!	Lekker!	Zzzzz...	Slapen

Monitoring

- Zo mogelijk in volledige zinnen spreken, zonder onnodige onderbrekingen, herhalingen, maar wel met kleine pauzes.
- Zinnen redelijk kort houden.
- Inhoudelijke- en taalfouten onmiddellijk rechtzetten.
- Grammaticale en andere fouten van de persoon met een beperking zijn niet gemakkelijk om te zetten in een andere taal; de hulpverlener moet inzien dat als de tolk de manier van spreken van de cliënt weergeeft, dit niet betekent dat hij zelf slecht spreekt maar dat hij zich aligneert.

Metacommunicatie

- Vragen of de persoon alles begrepen heeft, of iets niet duidelijk was.

⁶² Zie Tiberius en Schoonheim (2014), pp. 133-139.

Management van de communicatie

- Regelmatig verwijzen naar de persoon tot wie de communicatie gericht is, hem consequent blijven aanspreken met zijn naam, 'u' of 'jij' of 'mijnheer/mevrouw'.
- Trachten zoveel mogelijk de woorden, formuleringen, tempo, manier van spreken van de gesprekspartner met een beperking te hergebruiken (principe van aligneren) in de beide richtingen.
- Nagaan of de gesprekspartner kan volgen.
- Opvolgen of de gesprekspartner goed inpikt op de sequentie (v.b. vraag-antwoord, voorstel-aanvaarden of weigeren of meer informatie vragen, klacht-inpikken op klacht, enz.), d.w.z. of er complementariteit is.
- Beurtwissel tamelijk expliciet aangeven.

Bepaalde Nederlandse terminologielijsten bieden eenvoudiger parafrases van moeilijker termen:

Een medisch woordenboek voor kinderen:

<https://www.viecuri.nl/kids/meer-informatie/woordenboek/>

De lijst met patiëntvriendelijke termen:

<https://www.cbg-meb.nl/documenten/richtlijnen/2017/01/01/lijst-met-patientvriendelijke-termen>

Een meertalige lijst met medische terminologie in 8 talen (Deens, Duits, Engels, Frans, Italiaans, Nederlands, Portugees en Spaans), is te vinden op:

<http://users.ugent.be/~rvdstich/eugloss/language.html>

6b. Spreken met ondersteuning van conventionele gebaren

Tolken moeten heel bewust zijn van hun lichaamstaal en gebaren: ze efficiënt benutten en ze anderzijds ook niet te druk maken door te veel te gesticuleren. Een deel van het gespreksmanagement kan gebeuren via oogcontact, vooral om personen bij het gesprek te betrekken of bij de beurtwissel⁶³. Bij personen die verbaal minder sterk zijn, kan lichaamstaal samen met eenvoudige taal door de hulpverlener of tolk ingezet worden om de communicatie te ondersteunen, v.b. door te wijzen, of om aan te tonen hoe groot of klein iets is.

⁶³ Zie: Krystallidou (2013) (2014).

Hulpverlener en tolk kunnen echter gebruik maken van bepaalde conventionele gebaren die concepten uitdrukken en dus een grotere ondersteunende functie kunnen vervullen dan wijzen. Het gaat dan om gebaren die een conventioneel karakter hebben binnen een cultuur of meerdere culturen. Wanneer we er aandachtig op te letten, zien we rondom ons mensen deze gebaren gebruiken terwijl ze met elkaar praten. Voor een tolk, is het belangrijk te weten welke gebaren specifiek of algemeen zijn, en welke gebaren hij in een face-to-face gesprek kan gebruiken om een duidelijke communicatie te verkrijgen.

De gebaren die we bedoelen zijn conventioneel en bestaan los van gebarentaal. Ze bezitten samen geen syntaxis en kunnen dus geen systeem of werkelijke taal zijn. Ze hebben wel een betekenis. Ze kunnen los van of samen met spraak gebruikt worden, en twee van hun troeven zijn snelheid en gelijktijdigheid. Ze kunnen in belangrijke mate bijdragen tot een duidelijker betekenis van wat gezegd wordt. Deze gebaren worden grotendeels met de hand of beide handen gemaakt, soms in samenwerking met een ander lichaamsdeel. In de context van dit handboek lijkt het vooral belangrijk dat de tolk deze gebaren gebruikt in de richting van de cliënt, die de persoon is met een beperking of die moeilijk begrijpt. We bedoelen hier zeker niet dat een tolk dit soort cultuurspecifieke gebaren intercultureel zou omzetten.

Ook hier treffen we de drie⁶⁴ soorten tekens die we reeds opmerkten:

- **Indexen of wijsgebaren:** los van de conventies van gebarentaal, verwijzen indexen naar aanwezig personen of voorwerpen, of voorwerpen, personen of feiten die elders zijn of die tot het verleden behoren. Er wordt meer bepaald gebruik gemaakt van hand en vinger om er in de ruimte naar te verwijzen.
Enkele voorbeelden: wijzen naar een lichaamsdeel (van de spreker of iemand anders), een aanwezig persoon, naar een dossier of blad papier, naar de deur, naar een kast, een computer, wijzen naar de gang, naar de buitenwereld, naar de hemel, wijzen naar de pols (aan aanduiding van 't is tijd), aangeven hoe groot of klein of kort of lang iets is, seksueel insinuerende aanwijzingen (geslachtorganen, borsten).
- **Iconen of afbeeldgebaren:** deze gebaren zijn niet-arbitrair; los van de conventies van gebarentaal drukken ze realiteiten in de lucht, op een tafel, in de hand. Er wordt gebruik gemaakt van de hand(en) om te tekenen of om het gebruik van het voorwerp uit te beelden.
Enkele voorbeelden: het gebruiken van een voorwerp (een pen, kop, muziekinstrument, bestek, werktuig, tanden poetsen, haar borstelen of kammen, lippen stiften, de keel met een mes oversnijden, gebruik maken van schrijfmachine, piano spelen, in een appel

⁶⁴ Er bestaat nog een vierde soort gebaren, die we hier niet bespreken. Men noemt ze "gesticulatie", d.w.z. gebaren die de spreker maakt om te benadrukken wat hij vertelt. Deze gebaren zijn niet-conventioneel en hebben los van wat de spreker vertelt geen enkele betekenis. Zie: Twilhaar (2009) p. 97-98.

bijten, een ijsje eten), uitbeelden van een houding (handen wassen, zweet van het voorhoofd wrijven, baby wiegen, lopen, zwemmen, iets dragen), een eigenschap (spleetogen), afbeelden van het voorwerp (schaar, hamer, geweer, pistool, telefoon, doos), seksueel insinuerende gebaren (v.b. erectie).



Snijden (met een schaar)



Slapen



Toetsenbord gebruiken

- **Symbolen:** deze gebaren zijn arbitrair. Deze bewegingen van de hand(en) (of vb. hoofd) hebben vaak de waarde hebben van een taalhandeling. Men noemt ze **emblemen**⁶⁵. Emblemen zijn sterk cultureel bepaald, al zijn er interculturele overeenkomsten. Vooral de Italianen zijn gekend om hun frequent gebruik van dit soort gebaren. Er wordt een boodschap uitgedrukt die vaak te maken heeft met interpersoonlijke relaties, standpunt, evaluatie.

Enkele voorbeelden: de gebaren voor 'stop', 'kom binnen', 'blijf van mij af', 'ik hou je in het oog' (interpersoonlijk), 'ja' knikken, 'neen' knikken, gebaar van 'die is getikt', 'dat kost veel geld', 'was bang' (standpunt/emotie) gebaar van oké, van 'perfect' (evaluatie).



Die is getikt!



Ik hou je in het oog!



Laat me met rust!

In dit kader moeten we vermelden dat er in Vlaanderen een systeem bestaat om te Spreken Met Ondersteuning van Gebaren (SMOG, zie ook <http://www.s-m-o-g.be/over-ons/>)⁶⁶. Het

⁶⁵ Zie: Teßendorf (2013), pp. 82-100 voor een uitgebreide bespreking.

⁶⁶ Zie: Nijs, Smet en Loncke (2003), pp. 147-158.

gaat terug op onderzoek rond autisme in de V.S. in de jaren '70. Het is specifiek bedoeld voor personen met een verstandelijke beperking en is een eenvoudige versie van gebarentaal. Zowel voor familie, opvoeders als voor de personen met een beperking zelf is het gemakkelijk uitvoerbaar. Het bestaat uit een beperkte woordenschat en is gemakkelijk te combineren met eenvoudig gesproken taal. SMOG is gestandaardiseerd en verspreid, wat betekent dat het kan gehanteerd worden door meerdere gebruikers. Het bestaat uit een 500 gebaren gekozen uit een bestaande gebarentaal om hun iconiciteit en psychomotorische uitvoerbaarheid. Aangezien het SMOG slechts 500 gebaren telt, wordt het ook "Key Word Signing" genoemd, d.w.z. communiceren door middel van sleutelwoorden. Bij de SMOG-gebaren wordt kort, duidelijk, traag en expressief gesproken. Het is ook mogelijk om het SMOG te gebruiken zonder te spreken. Enkele clips met voorbeelden van het SMOG zijn te vinden op de website van Klascement (<http://www.klascement.be>), voor personen die geregistreerd zijn. In Nederland bestaat het 'Nederlands met Gebaren' (NmG)⁶⁸.

Enkele kenmerken van SMOG of NmG zijn:

- De multimodaliteit – en vooral dan de visuele kant- maken communicatie gemakkelijker te vatten voor personen met een beperking.
- De combinatie van spraak en beeld maakt informatie meer redundant en dus gemakkelijker te begrijpen.
- De motoriek van armen, handen en vingers is eenvoudiger dan de fijne motoriek van de stem.
- De SMOG-gebaren hebben een hoge beeldwaarde, men kan er zich gemakkelijk iets bij voorstellen.
- SMOG-gebaren zijn duidelijker en explicieter dan de gestes die iedere spreker spontaan maakt.
- Iedere gebruiker kan gebruik maken van een eigen set van gebaren van het systeem, volgens zijn eigen omgeving of behoefte.

We vermelden het Vlaamse SMOG hier omwille van de volledigheid. De conventionele gebaren die we in dit handboek bedoelen zijn er echter gebaren waarvoor je geen opleidingen moet volgen en die we allemaal kennen. Daarom kunnen we ze ook gemakkelijk inzetten om een gesprek te ondersteunen. Tolken zouden meer bepaald heel bewust moeten zijn van gebaren die handig zijn in een bepaald gesprek of die, anderzijds, om interculturele redenen beter niet gemaakt worden. In dit handboek gaan we niet in op de interculturele dimensie, die iedere tolk voor zijn eigen talenpaar moet uitzoeken.

⁶⁷ Zie: Loncke, Thijs en Smet (1998).

⁶⁸ Zie: <http://www.simea.nl/vhz/artikelen/2006/2006-1-artikel.pdf>

In Wallonië wordt gebruik gemaakt van het COGHAMO-systeem dat uit slechts 104 gebaren bestaat, en dus nog eenvoudiger is dan het SMOG, zie: <http://www.coghamo.be/>.

Wanneer een gesprekspartner blind is, kan hij onze gebaren en geluidloze lichaamstaal niet waarnemen. Aanrakingen kunnen op sommige momenten gebaren vervangen, o.a. een aanraking van de arm. Dat brengt ons dan bij de tactiele modaliteit. Er moet echter niet mee overdreven worden, wat dit brengt blinde personen in de war.

7. Niet-technologische multimodaliteit bij het tolken voor bijzondere doelgroepen

In dit hoofdstuk bekijken vijf verschillende situaties waarin een hulpverlener geconfronteerd wordt met een persoon met een beperking die anderstalig is, en er een tolk moet ingezet worden. Er wordt geen gebruik gemaakt van technologie. De hulpverlener en de tolk kunnen gebruik maken van de combinatie van eenvoudige taal en lichaamstaal. Bij blinden moeten gebaren de vorm van aanrakingen aannemen, waardoor de tactiele modus relevant is.

Twee van deze situaties betreffen personen met een sensorische beperking; drie betreffen personen die minder goed begrijpen:

- tolken voor blinden/slechtzienden
- tolken voor slechthorenden
- tolken voor personen die minder goed begrijpen:
 - minderjarigen
 - personen die een contacttaal spreken
 - personen met een intellectuele beperking

7a. Tolken voor blinde of slechtziende personen

Hulpverlener en tolk kunnen in een gesprek geconfronteerd worden met een anderstalige cliënt die slechtziend of blind is, zonder enige andere beperking.

Slechts een klein aantal personen zijn blind geboren, de meeste blinden of slechtzienden hebben het zicht geleidelijk aan verloren. Dit betekent dat ze vaak wel een beeld hebben van de wereld, de dingen en o.a. kleuren, en weten waarover anderen spreken of het zich kunnen voorstellen. Hulpverlener en tolk moeten in deze situatie beseffen dat de visuele dimensie zo goed als volledig verdwijnt tussen hen en de cliënt, d.w.z. oogcontact, lichaamstaal, spontane of conventionele gebaren. De communicatie en dus ook de interactie met de blinde of slechtziende zal bijna volledig moeten verlopen via taal (op voelen na en beperkte vormen van lichaamstaal). De stem, vooral van de tolk, is heel belangrijk.

Vrijwel alle informatie zal nu via het verbale kanaal moeten gaan. Toch is hier geen sprake van mono-modaliteit. Er blijven vormen van lichaamstaal aanwezig (vooral de paralinguïstische dimensie) en ook voelen is belangrijk. Aanrakingen zijn veelal strategieën om de aandacht te trekken van de blinde of slechtziende, om hem aan te spreken, hem te leiden naar zijn plaats aan de tafel, een teken te geven, te doen voelen waar water, thee of koffie staat.

Hieronder sommen we de *best practices* op van het tolken voor anderstalige blinden of slechtzienden. Deze *best practices* van hulpverleners en tolken omvatten een reeks strategieën die er toe kunnen bijdragen dat het gesprek getuigt van een cliënt-vriendelijke werkwijze.

Briefing

- Als de hulpverlener en tolk op voorhand op de hoogte zijn van de beperking van de cliënt, kunnen ze een en ander afspreken om praktische en andere problemen te vermijden tijdens het gesprek, o.a. de fysieke omstandigheden in orde brengen.
- Hulpverlener en tolk moeten ook op voorhand weten of er een geleidehond mee komt. De toegang mag niet geweigerd worden tot publieke ruimtes, kantoren, cafetaria's, kamers van ziekenhuispatiënten en consultatieruimtes; om redenen van hygiëne is aan assistentiehonden de toegang verboden tot verloskamers, operatiekwartieren en afdelingen voor intensieve zorgen.

Fysieke omstandigheden

- Kiezen voor een rustige ruimte.
- Ramen sluiten, toestellen uitzetten, vragen aan andere mensen om stil te zijn.
- Zorgen dat er geen felle lichtbron is, of de zon recht naar binnen schijnt.
- Tijdens het gesprek zo weinig mogelijk schuiven met stoelen en tafels, zo weinig mogelijk ander geluid maken (v.b. luid tikken op het toetsenbord van een computer).

Plaatsing

- Een plek voorzien voor de geleidehond. De blinde kan zelf zeggen wat de beste oplossing is.
- Wanneer pas bij het binnenkomen van de cliënt blijkt dat hij blind of slechtziend is, moet de triadeopstelling aangepast worden aan de best mogelijk akoestische configuratie voor de blinde of slechtziende, en is het raadzaam deze even te testen.
- Het is aan te raden dat de tolk gaat zitten op de plaats waar de slechtziende of blinde persoon hem het best hoort. Dat kan aan de linker- of de rechterzijde zijn. Dit is akoestisch beter voor de cliënt. De tolk zegt ook uitdrukkelijk of hij zich nu rechts of links bevindt.

- Zeggen waar de tafel zich bevindt, en de gesprekspartner. Zeggen waar een glas koffie of water staat op de tafel, zodat de cliënt ze binnen handbereik kan vinden.

Kennismaking

- De kennismaking dient om wederzijds vertrouwen tot stand te brengen tussen de cliënt, de hulpverlener en de tolk. Doel is dat de cliënt de indruk heeft dat hij te maken heeft met welwillende gesprekspartners die streven naar de beste omstandigheden voor de communicatie.
- Als de cliënt blind is of slechtziend, is de tolk de eerste persoon die hem aanspreekt in



zijn taal en die hem oriënteert in de ruimte, wat hem meteen geruststelt. De tolk stelt hem ook voor aan de gesprekspartner die zijn taal niet kent. Als de tolk om een of andere reden binnenkomt waar de blinde of slechtziende al aanwezig is, stelt hij zich onmiddellijk voor.

- De blinde of slechtziende daarbij licht bij de arm aanraken en in zijn taal “hallo mijnheer” of “hallo mevrouw” zeggen: de blinde of slechtziende persoon weet meteen dat dit voor hem bedoeld is.
- Een kort gesprek voeren met de blinde persoon zodat hij/zij kan wennen aan de stem van de tolk en hem eventueel attent kan maken op een probleem (te stil spreken, onduidelijk articuleren).
- De rechterhand van de blinde of slechtziende naar de hulpverlener reiken, zodat een hand geven mogelijk is (wel aan de cliënt zeggen dat dit gebeurt).
- Afspreken dat het eigenlijke gesprek zal beginnen wanneer iedereen op zijn plaats zit en de tolk de positionering doet in de taal van de cliënt.
- Afspraken maken i.v.m. de interactie en misschien verduidelijken dat de blinde zijn beurten langer mag maken dan een zin (d.w.z. misverstanden wegwerken die er misschien zijn omdat de cliënt eerder een situatie heeft meegemaakt met een informele tolk die zin per zin tolkte)
- Afspreken of tijdens het gesprek de tolk verbaal of door middel van een aanraking gevraagd wordt om even te stoppen, of integendeel, het woord te nemen.
- De blinde of slechtziende persoon een arm geven en naar zijn plaats brengen (gewoonlijk neemt de blinde de rechterarm van de persoon die hem begeleidt); het is ook beter dat de blinde of slechtziende eerst de stoel kan voelen, te beginnen met de rug, en vervolgens het zitvlak, zodat hij zich comfortabel kan zetten.

Positionering

- De positionering richt zich best eerst tot de anderstalige blinde of slechtziende.

Taal

- Standaardtaal spreken, tenzij de tolk het dialect van de persoon zelf ook spreekt.
- Rekening houden met het opleidingsniveau van de blinde of slechtziende; nochtans is een duidelijke, eenvoudige taal altijd te verkiezen omwille van de efficiëntie van het gesprek. Zo is er ook minder nood aan herhaling en verduidelijking.
- Streven naar helderheid: rustig en duidelijk praten, met een duidelijke prosodie (o.a. voor vraagzinnen), met pauzes.
- Streven naar eenvoud: zinnen niet te lang maken, geen te ingewikkelde woordenschat gebruiken: zo is de inspanning kleiner en kan herhaling vermeden worden.
- Onderbrekingen en autocorrecties vermijden; integendeel zorgen voor een goede monitoring van de zin.
- Als de tolk een fout maakt, zegt hij “tolkfout” en corrigeert ze onmiddellijk.

Techniek

- Een bepaalde tolktechniek kiezen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de cliënt.
- Consecutief werken. Niet fluistertolken want dan hoort de blinde twee stemmen door elkaar en dat is verwarrend.
- Er op letten dat visuele informatie uitdrukkelijk getolkt wordt. Het kan dan gaan om een document of v.b. radiografie die getoond wordt, maar ook om de lichaamstaal van de gesprekspartner (v.b. tevredenheid, bezorgdheid, aarzeling).
- Er rekening mee houden dat de blinde of slechtziende misschien zelf ook een



notitietoestel of laptop meebrengt. Er voor zorgen dat het gesprek geordend verloopt zodat de blinde of slechtziende zijn eigen notities kan maken.

Interactie

- Er voor zorgen dat de hulpverlener en zijn cliënt het doel van het gesprek van bereiken; de tolk moet bewust zijn van het statusverschil maar ook van het streven van hulpverlener en cliënt naar gelijkheid en participatie vanwege deze laatste.
- Bij voorkeur een inleidend element (vb. naam) gebruiken, zodat de blinde of slechtziende niet telkens het begin van de zin mist als de tolk voor hem begint te tolken.

Belangrijke informatie nooit helemaal bij het begin van een beurt vermelden, zo ja, ze nog eens verder in de zin herhalen.

- Ervoor zorgen dat beurten duidelijk afgebakend zijn door een stilte, een teken geven aan de blinde of slechtziende persoon wanneer hij even moet wachten of integendeel kan spreken.



- Gebruik maken van prosodie om duidelijk te maken dat een beurt afgewerkt is (dalende toon), ervoor zorgen dat vragende zinnen duidelijk overkomen zodat de blinde persoon duidelijk hoort dat hem een vraag wordt gesteld.

• De blinde persoon is volledig afhankelijk van verbale informatie om te weten hoe de beurten verlopen. Als hij hoort dat de hulpverlener stopt met praten, kan hij verwachten dat de tolk het woord neemt en kan hij voorzien ook lang de tolk het woord zal nemen. Het is vooral belangrijk dat hij de tolk (eerder dan de hulpverlener) zo goed mogelijk hoort.

- Beurtwissel via oogcontact is mogelijk met de hulpverlener; met de cliënt is een verbale beurtwissel belangrijker, of via aanraking, of via een korte stilte.

Interactie en deontologie

- Onderonsjes met de ziende gesprekspartner vermijden, omdat de blinde niet kan zien wat er gebeurt. Als er een onderonsje is geweest, dit zeker verduidelijken voor de blinde persoon. Anders voelt hij zich uitgesloten, d.w.z. dat hij niet kan participeren en niet gelijk is.

- Als de blinde de tolk onderbreekt terwijl hij voor hem tolkt, kan de tolk beter eerst nagaan of de blinde iets niet begrepen heeft, en herhalen.



- Als de blinde de tolk onderbreekt om al te reageren, hem vragen om te wachten, eerst verder tolken en hem aansluitend zijn opmerking laten maken. Feedback naar de hulpverlener enkel geven tijdens het tolken voor de hulpverlener, om de situatie niet verwarrend te maken voor de blinde.

- Als de hulpverlener een arts is die een klinisch onderzoek moet doen, is het ook hier aangewezen

dat de tolk de intimiteit van de blinde persoon respecteert en zich afwendt; hij kan ook op voorhand zeggen aan de blinde persoon dat hij daardoor even niet of minder goed zal te horen zijn; dit vloeit voort uit het principe van gelijkheid: het is niet omdat hij blind is

dat hij geen recht heeft op intimiteit. Hoe dan ook moet hij op voorhand zeggen wat er gaat gebeuren, vb. een bepaalde test, bloed prikken.

- Als de hulpverlener opstaat om iets te zoeken te halen, te nemen, moet de tolk dit expliciet verduidelijken aan de cliënt, die op die manier de geluiden die hij hoort, kan interpreteren en begrijpt dat er een stilte is. Aangeven of er een korte pauze is. Dit kan niet beschouwd worden als een onderonsje tussen de tolk en de blinde persoon.
- Als een vierde persoon de ruimte binnenkomt, moet de tolk dit onmiddellijk duidelijk maken aan de cliënt (en zeggen wie deze persoon is indien de hulpverlener dit zelf niet verduidelijkt) en moet de tolk zich in theorie ook positioneren als deze persoon deelneemt aan het gesprek.

Afsluiten van het gesprek

- De hulpverlener en zijn tolk moeten duidelijk aangeven dat het gesprek ten einde loopt; formuleringen gebruiken waarmee een gesprek afgesloten wordt.
- Op het einde van het gesprek aan de blinde persoon nogmaals vragen of alles duidelijk was, en ook of hij de tolk goed heeft begrepen (het initiatief moet komen van de hulpverlener), dit om hem de kans te geven voldoende te participeren.
- Nazorg: afspraken rond medicamenten, afspraken, doorverwijzing, enz. kunnen op een formulier worden meegegeven, of elektronisch doorgestuurd worden zodat de cliënt ze thuis kan lezen.
- Nazorg: ervoor zorgen dat de blinde persoon aan de arm teruggeleid wordt naar een plaats waar een eventuele begeleider op hem wacht, of hij weet hoe verder te gaan. Dit is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van alle publieke dienstverlening, maar ook van de tolk, die de ethiek van zijn opdrachtgevers deelt.

Debriefing

- Hulpverlener en tolk kunnen na het getolkte gesprek overlopen hoe het gesprek verlopen is en afspraken maken naar volgende gesprekken toe.

7b. Tolken voor slechthorenden (niet voor doven)

Hulpverlener en tolk kunnen in een gesprek soms onverwachts geconfronteerd worden met een anderstalige cliënt die slechthorend is, maar die geen gebarentaal kent en dus niet geholpen zou zijn met een gebarentolk. Het gaat dan om personen die perfect vertrouwd zijn met communicatie, maar die plots of geleidelijk aan doof zijn geworden. Soms heeft de slechthorende een hoorapparaat, maar hoort hij toch niet goed. Als een persoon niet reageert op een vraag, vaak een verkeerd antwoord geeft, voortdurend vraagt om te herhalen, zelf veel

te luid spreekt en de gesprekspartner(s) veel te geconcentreerd aankijkt, kunnen hulpverleners er uit afleiden dat hij doof is of slechthorend.

De triade bestaat uit:

- de hulpverlener
- een slechthorende cliënt
- een gewone verbale tolk

Zodra blijkt dat een hulpverlener te maken heeft met een slechthorende anderstalige persoon, kan er mits een aantal strategische aanpassingen toch audio-oraal gewerkt worden. De tolk moet ervoor zorgen dat de gesproken communicatie extra duidelijk is en er rekening mee houden dat doven erg visueel gericht zijn. De hulpverlener moet ook zo snel mogelijk weten dat de cliënt slechthorend is, als hij dit nog niet zou weten bij het begin van het gesprek. Een slechthorende persoon is er enorm mee geholpen als zijn gesprekspartners rekening houden met enkele eenvoudige regels. Bovendien heeft hij er baat bij dat achtereenvolgende gesprekken bij dezelfde dienst met dezelfde deelnemers (hulpverlener, tolk) verlopen. Op die manier is hij al vertrouwd met de stemmen.

Best practices en strategieën⁶⁹:

Briefing

- Hulpverlener en tolk kunnen op voorhand de moeilijkheden bespreken die zullen rijzen tijdens het gesprek, o.a. de gehoorstatus van de cliënt, en hoe ze deze denken op te lossen. In functie daarvan kan bijvoorbeeld de fysieke ruimte klaargemaakt worden.

Fysieke omstandigheden

- Het gesprek in een rustige ruimte voeren. Achtergrondgeluiden van de straat, de gang, toestellen, andere personen zo veel mogelijk vermijden. Doel is dat de slechthorende persoon de stemmen van de gesprekspartners zo zuiver mogelijk hoort⁷⁰.

⁶⁹ Zowel voor goed- als voor slechthorenden bestaan er tips voor een betere communicatie, zie:

<http://www.fevlado.be/upload/content/file/Fevlado/Dossiers/InfoficheCommunicatieOmgangtips.pdf>;

https://apedaf.be/IMG/pdf/Administrations_A4.pdf ; <https://www.voirpourcomprendre.ch/communiquer-avec-les-malentendants/affiche/>

https://www.franciscus.nl/uploads/folder_pdf/gespreksrichtlijnen_voor_de_communicatie_met_slechthorende_franciscus_vlietland.pdf [retrieved 5.6.2017]

⁷⁰ De Tips van Onder-ons verwijzen ook uitdrukkelijk naar het belang van goede omgevingsfactoren.

Plaatsing

- Zodra het duidelijk is dat de cliënt slechthorend is, moeten de gesprekspartners zich plaatsen op de manier die het meest geschikt is voor de slechthorende, d.w.z. dat hij zo duidelijk mogelijk hoort. De tolk zit beter dicht bij de slechthorende dan bij de hulpverlener.
- Een afstand van 1 m. wordt geadviseerd om het mondbeeld duidelijk te zien. Op die manier ziet de slechthorende ook beter wat er gebeurt: hij kan de beurten van de hulpverlener/tolk duidelijk waarnemen, hij kan liplezen en ook niet-verbaal gedrag waarnemen.
- De slechthorende op zulke manier in de ruimte plaatsen dat er vooral licht valt op de gesprekspartner(s) en op de tolk (deze zitten bijvoorbeeld best niet met de rug, maar met hun gezicht naar het raam). Als slechthorenden liplezen, is het belangrijk dat ze duidelijk zien wat een gesprekspartner zegt⁷¹. Er op letten dat gesprekspartners of de tolk hun gezicht niet ondersteunen met de hand of met de hand voor de mond praten.
- Dit laatste principe kan uiteraard iets moeilijker liggen tijdens bepaalde gesprekken zoals een medisch consult. Een liggende, zittende of rechtstaande positie is wel heel verschillend om als slechthorende te kunnen begrijpen. Wanneer tijdens een doktersbezoek de slechthorende op de onderzoekstafel ligt voor een klinisch onderzoek, moet er rekening mee gehouden worden dat dit het liplezen bemoeilijkt, en moet er geprobeerd worden om hem de kans te geven zich eerst recht te zetten alvorens er tegen hem gesproken wordt.
- De tolk bevindt zich in die situatie best dicht genoeg bij de cliënt; anderzijds moet hij ook respect hebben voor diens intimiteit.

Kennismaking

- Uit de kennismaking voor het gesprek kan de gehoorstatus van de cliënt blijken, meer bepaald dat hij slechthorend is, indien dit nog niet zou geweten zijn. Het is dan ook belangrijk dat de hulpverlener en tolk te weten komen dat de persoon een hoorapparaat heeft dat uitgerust is met een microfoon, wat het gesprek ten goede komt.
- Als de tolk de slechthorende persoon moet aanspreken, kan hij zijn aandacht trekken door zachte een tik op de schouder of arm; in het verdere verloop van het gesprek is dit niet nodig, maar wordt eerder gewerkt met oogcontact of verbaal contact.
- De kennismaking dient om wederzijds vertrouwen op te bouwen voor het gesprek. Er moet blijken dat de hulpverlener en de tolk welwillende personen zijn die moeite doen

⁷¹ Bij het liplezen wordt slechts 25 tot 30% van de woorden echt erkend, 70% verder afgeleid. Bepaalde klanken kunnen niet gelezen worden, zoals k, r, p, b en m. Zie: Almeida, H. & Van Evelghem (2013), Twilhaar (2009).

om het gesprek vlot te laten verlopen zodat de slechthorende persoon zo weinig mogelijk hinder ondervindt van zijn beperking.

- De tolk spreekt de hardhorende persoon aan in zijn taal.
- De tolk zegt zijn naam, vermeldt ook de naam van de hulpverlener en diens functie.
- De tolk evalueert in hoeverre de cliënt voldoende hoort of niet, of het hoorapparaat voldoende werkt, of de cliënt ook moet liplezen.
- De tolk categoriseert zowel de hulpverlener als de cliënt.
- Afspraken: indien nodig spreekt de tolk met de cliënt een gebaar voor 'stop', 'go' en 'herhalen' af om tijdens het gesprek te gebruiken.

Positionering

- De positionering moet gebeuren bij het begin van het eigenlijke gesprek met de hulpverlener, en kan best kort gehouden worden omdat ze een grote inspanning vraagt van de slechthorende. De tolk richt zich eerst tot de slechthorende persoon.
- De tolk kan eventueel gebruik maken van een positionering die hij in een bestand heeft in zijn computer, en die de cliënt gemakkelijk even kan lezen op het computerscherm voor het gesprek begint.

Tegen de slechthorende persoon (in het Nederlands of in de vreemde taal):

- Goede morgen.
- Ik ben de tolk taal><taal.
- Ik zal alles getrouw vertalen
- Ik ben een neutraal persoon, en ik heb discretieplicht
- Ik zal tolken in de eerste persoon. Als ik over mezelf spreek, zeg ik "de tolk"
- Ik stel mij nu voor aan uw gesprekspartner

Tegen de hulpverlener (in het Nederlands of in de vreemde taal):

- Goede morgen
- Ik ben de tolk taal><taal
- Ik zal alles getrouw vertalen
- Ik ben een neutraal persoon en ik heb discretieplicht
- Ik zal tolken in de eerste persoon. Als ik over mezelf spreek zeg ik "de tolk"

Taal

- De principes van het eenvoudig taalgebruik volgen, in het Nederlands of in de vreemde taal (zie eerder in dit handboek).

- Algemeen Nederlands spreken; dialecten zijn af te raden, tenzij de tolk het dialect van de persoon zelf ook spreekt; hetzelfde geldt voor de vreemde taal.
- Spreken aan een normaal tempo maar in het oog houden of de slechthorende persoon teken doet dat het wat te snel gaat.
- Streven naar helderheid: standaardtaal spreken, vooral niet roepen, de toon van een normaal gesprek gebruiken. Een duidelijke articulatie en intonatie gebruiken, vb. zodat een vraag duidelijk herkenbaar is als een vraag. Herhalen wat belangrijk is in het gesprek.
- Streven naar eenvoud: In korte zinnen spreken die grammaticaal niet te complex zijn (met weinig of geen onderschikking). Eventueel parafraseren als de slechthorende iets niet goed begrepen heeft. Niet aarzelen om heel direct te communiceren en v.b. iemand te beschrijven als dik, kaal, oud, klein.⁷²
- Als de tolk een fout maakt, meldt hij dit meteen door “tolkfout” te zeggen en te corrigeren.

Techniek

- Een bepaalde tolktechniek kiezen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de cliënt.
- Consecutief werken; fluistertolken vermijden want als de cliënt slechthorend is, hoort hij stemmen door elkaar.
- Visualiseren: Namen, cijfers, moeilijke termen aan de cliënt tonen aan de hand van notities, ofwel tijdens het tolken nogmaals noteren, nu voor de cliënt.
- Visualiseren: Zo mogelijk afbeeldingen tonen, tekeningen, foto's zodat het duidelijk is waarover het gaat in het gesprek, vooral als het gaat om complexe of abstracte begrippen (zie verder in dit handboek).
- Visualiseren: Eventueel een vertaalapplicatie gebruiken voor moeilijke woorden in de taal van de cliënt. De moeilijke woorden dan tonen.
- Visualiseren: niet proberen om echte gebarentaal te gebruiken, wel dagdagelijkse conventionele gebaren; niet te veel andere lichaamstaal gebruiken, omdat het dan te druk wordt voor de slechthorende die er op moeten letten welke gebaren een betekenis hebben, terwijl hij zijn aandacht bij het liplezen wil houden.
- Wanneer een patiënt zo goed als niets hoort, maar wel kan liplezen, kan de tolk spreken zonder zijn stem te gebruiken.

⁷² Zie: <http://www.2-as.org/site/pdf/conseil-pour-mieux-communiquer.pdf>

Interactie

- Management van de aandacht van de slechthorende: bij de arm aanraken, hem met zijn naam aanspreken, duidelijk oogcontact zoeken.
- Zorgen voor een duidelijke beurtwisseling. De afbakening kan gebeuren doordat de hulpverlener zich iets meer naar de tolk draait wanneer hij spreekt. Op die manier ziet de slechthorende dat er niet rechtstreeks tegen hem gesproken wordt en hij op dat moment geen moeite hoeft te doen om te luisteren. Wanneer de hulpverlener stopt met spreken en de tolk zicht daarna in zijn 'body shift' tot hem richt, weet hij dat hij wel moet luisteren omdat er op dat ogenblik wordt gesproken in zijn taal en specifiek voor hem. Het is ook belangrijk dat de beurten (vooral van de hulpverlener) kort worden gehouden.
- Regelmatig controleren of de slechthorende persoon begrepen heeft, desnoods herhalen met andere woorden.
- Goed luisteren naar wat de slechthorende zegt. Misschien blijkt al onmiddellijk dat hij niet begrijpt.
- Er rekening mee houden dat een slechthorende iets misschien volledig verkeerd heeft begrepen en toch 'ja' knikt; de tolk kan dan herhalen, of de hulpverlener kan verder in het gesprek ook nog eens toetsen of de slechthorende begrepen heeft.
- Aan de hulpverlener melden of de gesprekspartner ogenschijnlijk begrijpt – of niet.
- Aangezien de slechthorende persoon ook sterk visueel bezig is met de communicatie, is het voor hem moeilijker om aantekeningen te maken tijdens een gesprek; nadenken over de manier waarop hij bepaalde informatie meeneemt (zie afsluiten van het gesprek).

Interactie en deontologie

- Er rekening mee houden dat een gesprek met een slechthorende langer duurt dan met een persoon die normaal hoort; de interactie zeker niet versnellen uit eigenbelang.
- Langdurig heen-en-weer gepraat tussen de hulpverlener en de tolk vermijden, want dan heeft de slechthorende het gevoel dat er een onderonsje aan de gang is en dat hij niet participeert.
- Zowel onderonsjes als feedback vermijden, omdat ze de beurten in het gesprek onduidelijk maken voor wie niet hoort wat er aan de gang is.
- Als de slechthorende de tolk onderbreekt wanneer hij voor hem aan het tolken is, moet de tolk nagaan of het is omdat hij iets niet heeft verstaan en moet hij de onduidelijkheid onmiddellijk oplossen.
- Als de slechthorende de vertolking onderbreekt om te reageren op iets wat de tolk zegt, moet de tolk de slechthorende laten uitspreken maar ook een duidelijk 'stop-gebaar'

maken. Als dit tijdens de kennismaking afgesproken is, hoeft de tolk verder geen uitleg te geven en weet de cliënt dat de tolk rekening zal houden met wat hij gezegd heeft. De tolk kan dit terugkoppelen naar de hulpverlener voor hij zelf terug het woord geeft aan de cliënt.

- Overlapping van sprekers vermijden (vb. wanneer de arts te snel reageert op wat de tolk zegt), want daardoor hoort de slechthorende nog minder goed. Zeker als er meerdere personen aanwezig zijn, is het belangrijk dat ze niet door elkaar praten en beurten absoluut afgebakend zijn.
- Als iemand binnenkomt, zo snel mogelijk melden aan de hardhorende wie die persoon is wat hij komt doen.

Afsluiten van het gesprek

- Hulpverlener of tolk kunnen vragen aan de cliënt of alles duidelijk was.
- De hulpverlener kan vragen of de cliënt nog een vraag heeft. Dit geeft nog een mogelijkheid tot participatie.
- Nazorg: op het einde van het gesprek kan gedacht worden aan een document dat de slechthorende persoon kan meenemen. Omdat de formulieren waarover de hulpverlener beschikt in een andere taal zijn dan die van de cliënt, is het aangewezen dat het de tolk is die op het einde een briefje schrijft in de doeltaal. Hij kan dit doen op instructie van de hulpverlener, noteren in de vreemde taal, herhalen voor de cliënt, en op papier meegeven. Er kan ook gebruik gemaakt worden van de applicaties die de cliënt heeft zijn op zijn mobiele telefoon, vb. een opnameapplicatie om instructies in te spreken.

Debriefing

- Hulpverlener en tolk kunnen de moeilijkheden van het gesprek overlopen na het gesprek en nagaan of de gekozen oplossingen toereikend waren of niet en bepalen hoe ze een volgend gesprek (met dezelfde cliënt of een andere) aanpakken.

Overstappen naar schrijftolken

Wanneer de slechthorende het erg vermoeiend vindt om een lange tijd te luisteren en liplezen, is het een oplossing dat er voor hem geschreven wordt (zie verder in dit handboek). Dit is anderzijds maar mogelijk als de slechthorende goed kan lezen op een scherm. De tolk heeft dan een computer nodig om het gesprek uit te tikken. Er wordt dan overgestapt op schrijftolken. Tolken kunnen er best op voorbereid zijn dat een slechthorende stopt met te willen luisteren/liplezen en liever leest. Dit kan betekenen dat de tolk in het midden van het gesprek gedeeltelijk naar de schriftelijke modus moet omschakelen.

De tolk houdt hier best rekening met de beperkingen/mogelijkheden van de slechthorende en legt zijn wil niet op. Het zelfde geldt voor de hulpverlener.

Bij een switch naar schrijftolken, wordt de triade qua opstelling anders georganiseerd, en zet de tolk zich (met zijn computer of laptop) aan de zijde van de slechthorende persoon, nu tegenover de hulpverlener. Op die manier kan de cliënt lezen wat er op het scherm verschijnt en ziet hij de hulpverlener zitten in het verlengde van het scherm. Er is een tafel nodig om de computer op te zetten. Als het gesprek zich in een zithoek afspeelt, kan de tolk de computer op zijn knieën houden, maar dit kan ongemakkelijk zijn.

7c. Tolken voor personen die moeite hebben om te begrijpen

We kunnen als tolk in een opdracht geconfronteerd worden met een cliënt die om uiteenlopende reden moeite heeft om te begrijpen. Bijzondere doelgroepen die we hier willen behandelen zijn:

- minderjarigen (parameter: leeftijd).
- anderstaligen voor wie geen tolk beschikbaar is en die zich moeten behelpen met een tolk in een contacttaal (v.b. Frans of Engels) of in het Nederlands (parameter: spreker van exotische taal, derdelander).
- personen met een cognitieve beperking (parameter: intellectuele beperking).

7c1. Tolken voor minderjarigen

De juridische definitie van een minderjarige is dat het gaat om een persoon jonger dan 18 jaar⁷³. Een gesprek met een anderstalige minderjarige moet in een institutionele context wettelijk verplicht volgens een kindvriendelijke aanpak gebeuren. Dit geldt voor de hulpverlener en bij uitbreiding dus ook voor de tolk. Dit betekent dat er rekening moet gehouden worden met de maturiteit en anderzijds de kwetsbaarheid van het kind. Het gesprek mag dus niet te snel lopen, het moet duidelijk zijn en helder, het taalniveau moet aangepast zijn. Het gesprek draait natuurlijk rond een bepaalde inhoud, maar meer dan bij volwassenen is het opbouwen van een relatie belangrijk. De minderjarige moet de personen die een gesprek met hem willen voeren, vertrouwen. Anderzijds moet hij weten dat het cruciaal is dat anderen hem moeten kunnen vertrouwen, en hij dus beter geen verzinsels vertelt. Tolken in deze context gebeurt bij voorkeur door tolken die ervaring hebben met dit soort werk. Bijvoorbeeld, tolken van het Commissariaat-Generaal voor Vluchtelingen en Staatlozen^{74 75} krijgen hiervoor een specifieke

⁷³ Zie:

https://www.kinderrechtencommissariaat.be/sites/default/files/bestanden/kinderrechtenverdrag_officiële_nederlandse_vertaling.pdf

⁷⁴ Zie: CGVS, <http://www.cgvs.be/nl/asiel/het-kind-de-asielprocedure>

opleiding, de European Asylum Office (EASO) *Interviewing Children Module*. Ook de personen die het verhoor leiden, de zogenaamde ‘protection officers’ krijgen een specifieke opleiding. Bij het verhoor moeten zij rekening houden met de cognitieve ontwikkeling, de maturiteit, het opleidingsniveau, sociale context, cultuur, taalgebruik en kwetsbaarheid van het kind⁷⁶. Een en ander vloeit voort uit het ‘hoger belang van het kind’ zoals vastgelegd in de Europese richtlijn 2013/32/EU⁷⁷.

Bij gesprekken met anderstalige minderjarigen in welke context ook moet de tolk op voorhand gebriefd worden over de case: informatie over de minderjarige zelf (sociale parameters zoals herkomst, leeftijd, geslacht, ras, religie, gezondheid, familiale situatie, eventuele trauma’s), de reden van het gesprek met het kind, concepten die zullen moeten verduidelijkt worden, mogelijke knelpunten, te verwachten moeilijk gedrag van het kind, eventuele angsten, slecht nieuws. Er moet in de fase van het categoriseren rekening gehouden worden met de cognitieve ontwikkeling van het kind, v.b. besef van tijd, ruimte, hoeveelheid, woordenschatkennis. Verder zijn er factoren die te maken hebben met de manier waarop de specifieke cultuur omgaat met kinderen, v.b. mannen en vrouwen ten opzichte van jongens en meisjes. Aangezien de vermelde parameters aanzienlijk kunnen variëren, wordt op basis van de maturiteit nog eens een onderscheid gemaakt tussen kinderen jonger of ouder dan 12 jaar. Taalkundig betekent dit dat onder de 12 jaar op een niveau A1-A2 gemikt wordt, vanaf 12 jaar op een niveau B1.

De tolk moet natuurlijk ook weten wat het doel is van het gesprek. Aangezien er een sterke relatie van vertrouwen moet uitgebouwd worden, zit de tolk hier dicht bij de rol van een primaire gesprekspartner dan in een doorsnee gesprek. Nochtans zal de tolk niets toevoegen aan het gesprek, niets wijzigen of de minderjarige beïnvloeden. De tolk geeft geen zelf raad, maakt geen opmerkingen of stelt geen persoonlijke vragen aan de minderjarige, want daardoor zou hun relatie te sterk worden, wat problemen oplevert in verband met neutraliteit.

Best practices en strategieën zijn er in belangrijke mate op gericht dat er een positieve relatie wordt opgebouwd met de jongere. Er moet veel aandacht aan besteed worden vooral bij het begin van het gesprek.

⁷⁵ Zie ook de algemene brochure van het CGVS : http://www.cgvs.be/sites/default/files/brochures/brochure_unaccompanied-foreign-minor_2017_dutch_2.pdf . Deze brochure bestaat in 9 talen.

⁷⁶ Interne nota CGVS-(Januari 2016)

⁷⁷ Zie 2013/32/EU: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=NL>

Briefing

- De tolk op voorhand brieven over de reden van het gesprek met de minderjarige (medisch, getuigenis, minderjarige vluchteling, verhoor als slachtoffer of dader⁷⁸), zodat hij er niets over hoeft te vragen tijdens de kennismaking.

Fysieke omstandigheden



- Zorgen voor een aparte ruimte, die echter niet te claustrofobisch is en die zo mogelijk enkele speelse elementen bevat, v.b. posters, tekeningen, pluchen beesten, een aquarium, zodat de minderjarige zich op zijn gemak voelt, en het gesprek eventueel kan afgeleid worden naar iets speels dat ontspant.
 - De ruimte mag vooral niet koud en bedreigend overkomen, maar moet rust uitstralen en er normaal uitzien.
 - Als er tekeningen aan de muur hangen zal het kind het normaal vinden om zelf ook een tekening te maken.

Plaatsing

- Verkijs zo mogelijk een opstelling met comfortabele zitjes, waarbij de tolk zich aan de zijde van de minderjarige zet; een lage tafel met iets lagere stoelen is ook goed.
- Hulpverlener en tolk proberen zich zoveel mogelijk op ooghoogte van de minderjarige te plaatsen.
- Een triade is mogelijk, maar de tolk zet zich best niet te ver van de minderjarige, om geen afstand te creëren, wat slecht is om het vertrouwen van de minderjarige te winnen.

Kennismaking

- De tolk is bij voorkeur al aanwezig voor de minderjarige aankomt. Zo kan hij hem aanspreken in zijn taal. Hij kan ook meteen nagaan of de minderjarige goed begrijpt.
- De tolk vermeldt zijn naam nog voor het eigenlijke gesprek begint en voert een vriendelijk gesprek met de minderjarige om hem gerust te stellen. Hij raakt een veilig onderwerp aan (dit kan overeengekomen worden met de hulpverlener); op die manier kan vertrouwen gewekt worden.
- De tolk zegt de naam van de persoon die het gesprek gaat voeren en vermeldt zijn functie.

⁷⁸ Voor de gerechtelijke context zie meer bepaald Balogh & Salaets (2015), pp. 153-157.

- Er mag geen duidelijke breuk zijn tussen de kennismaking en het eigenlijke gesprek: zorgen voor een zachte overgang.
- Het gesprek kan maar beginnen als er enig vertrouwen tot stand is gekomen tussen de minderjarige en de tolk; als er geen vertrouwen is, is het nutteloos het gesprek te beginnen en kan beter een andere tolk gezocht worden.

Positionering

De positionering is afhankelijk van de leeftijd, of de maturiteit.

Als de gesprekspartner jonger is dan 12 jaar:

- De tolk positioneert zich voor het gesprek t.o.v. de hulpverlener of ambtenaar.
- Tegenover een kind blijft de positionering beperkt, gebeurt niet onder de vorm van een mededeling, maar de tolk vertelt dit aan het kind voor het gesprek (op ooghoogte, zittend).
- De tolk zegt eerst zijn naam, en zegt dan dat ze samen een gesprek zullen voeren met persoon y die zijn taal niet kent. Hij zegt welke de functie is van die persoon.
- De tolk kan aan het kind vragen of het weet wat een tolk is, hij kan dan uitleggen wat een tolk precies doet, en legt het in eenvoudige bewoordingen uit.
- De tolk gebruikt de termen 'getrouwheid' of 'neutraliteit' niet letterlijk, maar legt aan het kind uit dat hij aan de hulpverlener enkel zal zeggen wat hij (het kind) zegt, en ook dat wat het kind in het gesprek vertelt, niet doorverteld zal worden aan: papa, mama, regime of politie van zijn land, enz. (de tolk moet hier zeggen wat relevant is in het geval van het kind).
- De tolk kan over de hulpverlener of ambtenaar spreken in de derde persoon "de dokter wil weten", "de mevrouw wil van je weten of..", "dokter Jan vraagt of..".

Als de gesprekspartner ouder is dan 12 jaar, kan hij behandeld worden als een kleine volwassene, wat betekent dat taal en interactie niet kinderachtig mogen zijn, maar eerder zoals men eenvoudig zou spreken tegen een volwassene:

- De tolk positioneert zich t.o.v. voor het gesprek ten overstaan van de hulpverlener of ambtenaar.
- De tolk stelt zich voor aan de jongere en legt uit hoe hij zal werken.
- De tolk zegt eerst zijn naam en zegt dat ze samen een gesprek zullen voeren met een persoon (hulpverlener) die zijn taal niet kent. Hij zegt de naam van de hulpverlener en gebruikt de formules die hij tijdens het hele gesprek zal gebruiken.
- De tolk vraagt aan de jongere of hij weet wat een tolk is, en legt het in eenvoudige bewoordingen uit.

- De tolk zegt dat hij getrouw zal vertalen.
- De tolk zegt dat hij neutraal is (dat hij zich niet moeit in het gesprek), en discreet, d.w.z. het gesprek niet zal verder vertellen aan derden (ouders, familie, leraars, enz.).
- De tolk zegt dat hij zal tolken in de eerste persoon, en dat hij 'de tolk' zal zeggen als hij spreekt over zichzelf, hij kan een voorbeeld geven, "de tolk wil een pauze". Als hij merkt dat de jongere dit niet begrijpt, stapt hij over naar de derde persoon wanneer hij de woorden vertolkt van de hulpverlener.
- De tolk kan vragen aan de jongere of dit duidelijk is, of hij zelf nog iets wil vragen.

Taal

- De principes van het eenvoudig taalgebruik volgen, in het Nederlands of in de vreemde taal (zie eerder in dit handboek).
- Aligneren: de tolk mag kindertaal (v.b. ook A1 of A2) niet omzetten in volwassenentaal van de hulpverlener; de hulpverlener moet zich immers ook een idee kunnen vormen van de cognitieve en taalkundige maturiteit van het kind; toch mag de tolk hier ook niet overdrijven. Anderzijds mag de minderjarige aangesproken worden in een taal die iets meer volwassenentaal is dan zijn eigen taal.
- Aligneren: heel goed letten op de precieze formuleringen door de hulpverlener, die vaak gespecialiseerd is in het verhoor van minderjarigen, en vragen of opmerkingen maakt met bepaalde bedoelingen.
- Streven naar helderheid: de intentie van iedere zin moet duidelijk zijn. Geen afkortingen gebruiken. Opletten met namen: het moet duidelijk zijn om wie het gaat. Heel zorgvuldig luisteren naar de namen van personen die de minderjarige zelf vermeldt.
- Streven naar eenvoud: Zinnen niet te complex maken. Moeilijke woordenschat/concepten aanpassen aan de leeftijd van het kind/de jongere, en in meer dagelijkse bewoordingen herformuleren.
- Als de tolk een fout maakt zegt hij "tolkfout" en corrigeert ze onmiddellijk.

Techniek

- De tolktechniek wordt gekozen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de minderjarige.
- Best consecutief werken, in de beide richtingen; niet fluistertolken.
- Bijzonder aandachtig luisteren naar het kind (kinderen spreken niet altijd duidelijk en correct).
- Als de tolk de eerste keer tolkt wat het kind zegt, zegt hij "en ik ga dit nu eventjes zeggen aan mijnheer/mevrouw", daarmee geeft hij aan dat hij consecutief tolkt en er een beurtwissel is; zo ziet de minderjarige hoe het gesprek verloopt.

- Regelmatig controleren of de minderjarige begrepen heeft, dit ook op het einde van het gesprek toetsen.
- Eventueel zal de hulpverlener bij een verhoor voorstellen om gebruik te maken van afbeeldingen, foto's (die hij ter beschikking moet stellen), of het kind zelf laten tekenen.

Interactie

- Eerst een goede relatie opbouwen met het kind of jongere. Het gesprek informeel laten beginnen. Als het niet klikt met de tolk, is er geen gesprek mogelijk.
- Geduldig zijn en als tolk het gesprek zeker niet willen versnellen of op iets aandringen.
- Het gesprek beginnen met iets leuks-als ijsbreker-, om het kind gerust te stellen, om na te gaan wat de minderjarige begrijpt of niet, en het gesprek af te stemmen op zijn mogelijkheden, o.a. qua geheugen; de tolk moet hier zorgvuldig vertalen zodat hijzelf en de hulpverlener het niveau (maturiteit en taalniveau) kunnen inschatten.
- Het gesprek wordt afgestemd op de mogelijkheden van de minderjarige, zowel cognitief (maturiteit) als emotioneel (meegemaakte trauma's); kinderen hebben echter wel ervaring met interactie en beurten in een gesprek.
- Het gesprek mag niet te lang duren, of als het niet anders kan, pauzes voorzien. Als de minderjarige verzoekt om een pauze, er meteen op ingaan.
- De heen-en-weer-interactie beperkt houden, door zo veel mogelijk de minderjarige aan het woord te laten; het kind niet nodeloos onderbreken.
- Beurtwisseling duidelijk markeren door een 'body shift'.
- Vooral proberen de minderjarige te laten vertellen wat er gebeurd is.
- Informatie in kleine brokjes geven, controleren of de minderjarige begrijpt (als dit een probleem is aan de ambtenaar signaleren dat hij beter in kortere stukjes praat, zodat de minderjarige beter begrijpt).
- Aan de minderjarige vragen of hij zelf vragen heeft, om zijn participatie te bevorderen.
- De hulpverlener kan de minderjarige vragen te herhalen wat hij verteld heeft en laat hem bevestigen.
- Als de minderjarige op sommige vragen geen antwoord weet, niet aandringen.

Interactie en deontologie

- Wanneer hij voor een kind tolkt, kan de tolk best de derde persoon gebruiken om te spreken over de hulpverlener of ambtenaar: "de dokter zegt", "de mevrouw van de politie vraagt of..." of (met) de naam van de persoon "inspecteur x vraagt of...". Het is wel belangrijk dat het kind weet wat het beroep is van de persoon die vragen stelt of voor wie hij werkt (ziekenhuis, school, politie,...). Bij grotere kinderen/jongeren kan de tolk de eerste persoon gebruiken in de beide richtingen.

- In bepaalde contexten (o.a. asiel) werken de hulpverlener of ambtenaar volgens een bepaald protocol dat er in bestaat te informeren naar nationaliteit, identiteit, ouders, problemen, reisroute). De tolk mag de vragen niet wijzigen of anders stellen, want sommige precieze woorden zijn ook belangrijk en mogen niet zomaar versimpeld worden.
- De tolk moet het kind of minderjarige de volle status laten van primaire gesprekspartner en mag niet praten in zijn naam of het verhaal vervormen volgens wat hij denkt⁷⁹.
- Hulpverlener of tolk onderbreken de minderjarige liefst niet wanneer hij praat; de minderjarige heeft anderzijds wel het recht om de anderen te onderbreken; de tolk zal dan later vertalen wat hij nog moest zeggen (hij duidt dit zorgvuldig aan in zijn notities).
- Als het kind een onderonsje heeft met de tolk: laten begaan en daarna terugkoppelen aan de hulpverlener (vooral de minderjarige de mond niet te snoeren). Naïeve opmerkingen of vragen van het kind v.b. “Geeft gij ook slaag aan uw kindjes?”, kunnen relevant zijn voor het gesprek.
- Als de tolk vb. dorst heeft of honger of een pauze wil, deelt hij dat mee aan de hulpverlener en zegt “de tolk is moe en wil een pauze”, of “de tolk zou graag naar het toilet gaan”; aan de minderjarige kan daarna gezegd worden “er is nu een pauze”.
- De tolk mag niet vriendelijker zijn dan de ambtenaar of hulpverlener, om te vermijden dat de minderjarige tijdens het gesprek alleen nog de tolk ziet. De tolk mag zich ook niet plots bruusk anders gaan gedragen tegenover de minderjarige om meer afstand te creëren, want dit zou leiden tot verlies van vertrouwen en een breuk in het gesprek⁸⁰.
- Als een kind vervelend gedrag vertoont, is het de taak van de hulpverlener om in te grijpen en het kind tot de orde te roepen; het is niet de taak van de tolk om initiatief te nemen.

Afsluiten van het gesprek

- Het gaat om een institutioneel gesprek, dus moet er duidelijk gemarkeerd worden dat het afgesloten is: bij minderjarigen moet er een zacht einde zijn door over te stappen op een meer informeel onderwerp: sport, vakantie, dieren, een hobby, enz.
- De hulpverlener zal bij het afsluiten de minderjarige ook bedanken door te zeggen dat hij/zij ‘heel flink’ is geweest en heel goed heeft meegewerkt; de tolk moet dit heel geloofwaardig en vriendelijk overbrengen.
- Nazorg : zeggen wat er nu gebeurt, v.b. dat persoon x, y buiten op hem wacht en hem komt halen om naar een bepaalde plaats te gaan. Zeggen wie meegaat tot daar (hulpverlener of tolk).

⁷⁹ Zie Keselman, Cederborg en Linell (2010), p. 101.

⁸⁰ Zie: Nilsen (2013), p. 23 en 28.

Debriefing

- Het is normaal dat er na het gesprek met de minderjarige nog een debriefing plaatsvindt tussen de ambtenaar (of hulpverlener) en de tolk, om eventuele problemen uit te klaren en afspraken te maken met het oog op een volgend gesprek.

7c2. Tolken voor anderstaligen die zich uitdrukken in een contacttaal

Tolken worden soms ingezet voor volwassen personen voor wie geen tolk beschikbaar is in hun specifieke taal en die een contacttaal met veel moeite spreken. Dit heeft niet noodzakelijk te maken met een lage sociale status, het kan ook personen met een goed opleidingsniveau overkomen dat ze door omstandigheden een gesprek moeten voeren in een taal die ze niet goed beheersen. Ook hier is het belangrijk de principes van een aangepast register te hanteren en over te schakelen op eenvoudige taal. Zoals we gezien hebben, impliceert dit vooral helderheid en eenvoud. Management van de aandacht is bij deze personen waarschijnlijk minder noodzakelijk.

Best practices en strategieën:

Briefing

- Tolk en hulpverlener bespreken zo mogelijk op voorhand het probleem van de cliënt. Ze kunnen afspraken maken, vb. dat vragen van de tolk of van de cliënt om te herhalen niet hoeven gespiegeld te worden naar de andere gesprekspartner. Of dat de tolk in het oog houdt of de cliënt wel begrijpt en er feedback over geeft aan de hulpverlener. Bespreken welk visueel materiaal zou kunnen gebruikt worden.

Fysieke omstandigheden

- Het gesprek vindt bij voorkeur plaats in een rustige omgeving, zodat de anderstalige zich kan concentreren op de inspanning en er geen storende factoren zijn, o.a. gesprekken van andere personen in dezelfde ruimte.

Plaatsing

- De klassieke triade is perfect mogelijk; er zijn geen argumenten om deze te wijzigen.
- Er zeker voor zorgen dat er geen te grote afstand is tussen de tolk en de cliënt: ze moeten elkaar heel goed kunnen horen.

Kennismaking

- Het is belangrijk dat de hulpverlener en tolk zo snel mogelijk weten dat de cliënt een contacttaal spreekt en zich misschien moeilijk zal uitdrukken. Liefst weet de tolk dit op

voorhand, en anders bij de aanvang van het gesprek. Het kan echter zijn dat dit pas tijdens het gesprek blijkt, v.b. als de cliënt een Afrikaan is die Frans of Engels spreekt als contacttaal maar blijkt dat hij deze taal niet goed beheerst.

- Hulpverlener en tolk kunnen eventueel nagaan of er toch geen tolk beschikbaar is in de eerste taal van de cliënt. Als dit om praktische redenen geen goede oplossing is (v.b. de cliënt vertrouwt de tolken van zijn gemeenschap niet), zal het gesprek verder gezet worden in de contacttaal. De tolk moet dan proberen in te schatten welk het taalniveau is van de cliënt.
- Afspreken: de tolk kan met de cliënt afspreken dat als hij in het gesprek iets niet verstaat, hij onmiddellijk een teken moet geven, en de tolk dit voor hem zal herhalen of verduidelijken.

Positionering

De klassieke positionering kan op een eenvoudiger manier geformuleerd worden voor de cliënt (in zijn taal):

- Goedendag, ik ben de tolk taal><taal.
- Ik zal alles getrouw voor u vertalen.
- Ik ben een neutraal persoon (ik kom niet tussen in het gesprek) en
- Ik ben discreet en zal wat ik hier verneem niet aan anderen vertellen.
- Ik zal spreken in de eerste persoon; als ik spreek over mezelf zeg ik “de tolk”.
- Ik zal mij nu voorstellen aan uw gesprekspartner.

Ook voor de hulpverlener is deze positionering gepast (de laatste zin is dan overbodig).

Taal

- De principes van het eenvoudig Nederlands volgen, of ze toepassen op de vreemde taal (zie eerder in dit handboek).
- Aligneren: zich aanpassen aan de situatie van de anderstalige cliënt die een contacttaal gebruikt (bepalen of dit niveau A1, A2,... is).
- Streven naar helderheid: rustig spreken, met pauzes, duidelijk articuleren, herkenbare intonatie en prosodie gebruiken, zo nodig herhalen of herformuleren.
- Streven naar eenvoud: gebruik maken van lexicon behorend tot de meest frequente woorden; tenzij de ambtenaar/hulpverlener een bepaald concept of woord uitdrukkelijk ter sprake wil brengen; vooral hoofdzinnen gebruiken, geen ingewikkelde constructies gebruiken.
- Niet te belerend zijn en de cliënt veel nieuwe woorden willen leren; het gesprek kan zich beter afspelen op het huidige niveau van de cliënt, al is dat A2 of A1.

- Het kan zijn dat de cliënt tussendoor woorden gebruikt in zijn moedertaal, die hij niet kan vertalen in de contacttaal. Dan kan het de moeite zijn om ze noteren om later uit te vissen wat ze exact betekenen (deze woorden kunnen terugkomen in een volgend gesprek).
- Als de tolk een fout maakt zegt hij “tolkfout” en corrigeert ze onmiddellijk.

Techniek

- De tolktechniek wordt gekozen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de cliënt.
- Consecutief tolken geeft de mogelijkheid om trager te spreken, om te herformuleren, om op verzoek van de cliënt te herhalen.
- Niet fluistertolken: als de tolk zou fluistertolken voor de hulpverlener wordt de cliënt gestoord door het gefluister, en wordt het voor de tolk ook moeilijk om hem te vragen iets te herhalen; als de tolk zou fluistertolken voor de cliënt gaat het erg snel, kan hij niet vragen om te herhalen, en maken de overlappende stemmen het voor hem moeilijker om te begrijpen.
- Controleren of de cliënt begrepen heeft.

Interactie

- De cliënt niet onder druk zetten om zijn verhaal sneller te vertellen.
- De cliënt niet vragen om een lang verhaal te vertellen.
- Sequenties (vb. vraag-antwoord) niet te snel afhandelen: de cliënt moet tijd hebben om het te kunnen snappen en te weten hoe een antwoord te geven.
- De cliënt niet onderbreken wanneer hij spreekt, tenzij het allemaal erg lang duurt en er toch een zekere tijdsdruk is.
- Duidelijk markeren van beurtwisseling, o.a. door een ‘body shift’.
- Als de cliënt het moeilijk heeft om te formuleren in de contacttaal, moet de tolk dit melden aan de hulpverlener en kan die het gesprek anders aanpakken: focussen op de hoofdzaken, uitstellen tot een tolk in de taal van de cliënt gevonden wordt, enz.
- De cliënt voldoende mogelijkheden bieden tot participatie, zodat hij zich gelijk behandeld voelt ondanks de moeilijkheid om zich uit te drukken.
- Visualiseren: eventueel prenten of foto’s er bij halen om de inhoud van het gesprek duidelijker te maken (zo mogelijk ook een blad met pictogrammen meegeven voor thuis, zie verder in dit handboek).

Interactie en deontologie

- Het is erg waarschijnlijk dat de cliënt tijdens het gesprek een aantal keren gewoon niet goed verstaat. Dan is het beter dat hij dit onmiddellijk duidelijk maakt en de tolk onmiddellijk herhaalt. Het lijkt overbodig dat de tolk hierover feedback geeft aan de hulpverlener, om het gesprek niet te ingewikkeld te maken en ook niet nodeloos te rekken.
- Als de cliënt zich echter zou richten tot de tolk voor een onderonsje, zal de tolk er niet op ingaan, en hier integendeel wel feedback over geven aan de hulpverlener;
- Als de cliënt zich uit frustratie richt tot de tolk omdat hij zich niet goed kan uitdrukken, dit op een rustige manier aanpakken, maar ook melden aan de hulpverlener, die sensitiever kan zijn.
- Controleren of de cliënt alles begrepen heeft.

Afsluiten van het gesprek

- Duidelijk maken dat het gesprek ten einde loopt.
- Aan de gesprekspartner vragen of hij nog een vraag heeft, dit geeft hem nog een kans om te participeren.
- Nazorg: instructies of afspraken meegeven op een briefje, dat volgens de instructies van de hulpverlener geschreven is door de tolk.
- Nazorg: zorgen dat indien nodig een nieuwe afspraak geregeld wordt door de hulpverlener met de hulp van de tolk.
- Nazorg: verwijzen naar de mogelijkheid om een volgende keer een tolk op te roepen in de taal van de cliënt (tenzij hij dit niet wil).

Debriefing

- Hulpverlener en tolk kunnen de moeilijkheden van het gesprek bespreken, en afspraken maken voor een volgend gesprek met dezelfde persoon of iemand met hetzelfde probleem.

7c3. Tolken voor personen met een cognitieve beperking

Een hulpverlener kan in een gesprek geconfronteerd worden met een zwakbegaafd iemand of een cliënt met een intellectuele beperking. Het gaat dan om personen met IQ tussen 90 en 70 (zwakbegaafd), 75 (met een lichte handicap) en 40 (met een matige handicap). De hulpverlener moet zich aanpassen aan de persoon met de beperking.

Om te weten hoe ver hij moet gaan in zijn aanpassing of ondersteuning, moet de hulpverlener in een dyadisch gesprek de cliënt eerst categoriseren. De hulpverlener zal werken volgens o.a.

het Communicatie Competentie Profiel (CCP)⁸¹ dat rekening houdt met alle dimensies, en nagaan of de cliënt goed scoort op de volgende punten:

- Aandacht volhouden
- Waarnemen van de bedoelde prikkels (auditief, visueel, tactiel)
- Opslaan en verwerken in het geheugen
- Begrijpen, redeneren, ordenen, betekenis geven
- Conventionele taal gebruiken
- Lichaamsbesef
- Zich aan veranderingen aanpassen
- Zelfredzaamheid
- Zich gedragen zoals de omgeving verwacht
- Grove en fijne motoriek

Dit Profiel dient niet alleen om te beschrijven wat een bepaalde persoon kan, maar ook om zijn potentieel in te schatten, m.a.w. wat hij in staat is om nog te leren. Dit noemt men de 'window of opportunities' (d.w.z. kansen en mogelijkheden die kunnen benut worden om te leren).⁸² Iets meer toegespitst op taal, gaat het profiel na of de zogenaamde 'fundamentals of communication'⁸³ aanwezig zijn bij zijn cliënt.

- Samen met iemand anders iets kunnen doen, v.b. een gesprek voeren.
- Weten hoe bij bepaalde activiteiten een beurt te nemen.
- Leuk vinden om iets samen met iemand anders te doen.
- Oogcontact en gelaatsuitdrukkingen begrijpen.
- Fysiek contact bij sociale interactie begrijpen.
- Niet-verbale communicatie zoals gebaren en lichaamstaal begrijpen.
- Taal (vocalisaties) gebruiken en begrijpen.
- Emoties onder controle hebben.

Nog concreter meer in functie van de 'modi' in een gesprek zal de hulpverlener volgende kenmerken van taal en interactie observeren (of niet):

- Deze persoon reageert wanneer ik zijn naam noem.
- Hij is in staat om te antwoorden op vragen, eventueel als een vraag twee maal gesteld wordt.
- Hij begrijpt korte zinnen.

⁸¹ Zie: Van Balkom e.a. (2012), p. 32.

⁸² Zie: Van Balkom e.a. (2012), p. 33.

⁸³ Zie: Hewett (2012), pp. 137-154.

- Hij spreekt over zichzelf in de eerste persoon, en gebruikt de vorm 'ik'.
- Hij begrijpt ook andere indexen zoals 'hij' of 'hier' of 'nu'.
- Hij spreekt zelf in korte zinnen.

Afhankelijk van de aanwezigheid (of niet) van deze kenmerken, kan de hulpverlener bijvoorbeeld besluiten dat de gesprekspartner bepaalde mogelijkheden of problemen heeft.

De hulpverlener kan geconfronteerd worden met een persoon met een verstandelijke beperking of zwakbegaafd iemand die bovendien anderstalig is. Er moet dan een tolk ingeschakeld worden.

Ook in deze context is het uiterst belangrijk dat in het gesprek minstens even veel, zo niet meer aandacht besteed wordt aan de relatie tussen de gesprekspartners dan aan de eigenlijke inhoud. Een basisprincipe is: rustig blijven en geduld hebben.

Best practices en strategieën:

Briefing

De tolk moet absoluut een briefing krijgen voor het gesprek zodat hij weet welke moeilijkheden hij kan verwachten of wat ook mogelijk is, en wat precies het doel is van het gesprek, zodat daar op gefocust wordt. Er kan eventueel beslist worden om er visuele hulpmiddelen of een applicatie bij te gebruiken en dan liefst een applicatie die de anderstalige persoon kent (zie verder in dit handboek).

Fysieke omstandigheden

- Een rustige ruimte kiezen die er normaal uitziet qua meubilair, verlichting, die geen gevoel van claustrofobie veroorzaakt; of een ruimte die de persoon al kent; de cliënt moet tot rust kunnen komen in de ruimte, en er niet net zenuwachtig door worden.

Plaatsing

- Afhankelijk van de beperking van de cliënt. De tolk neemt eerder plaats op de meest zinvolle plaats. Dit kan naast de hulpverlener zijn, om goed zichtbaar te zijn of om ook duidelijk te maken dat hij bij het gesprek hoort. Maar het zal eerder aan de zijde zijn van de persoon met de intellectuele beperking, om meer vertrouwen te wekken.
- Liefst op ooghoogte spreken.

Kennismaking

- De tolk spreekt eerst en vooral de cliënt aan in zijn taal, noemt hem bij zijn naam.
- De tolk zegt goedendag, spreekt de cliënt aan met zijn naam, en vraagt of hij begrijpt.

- Vervolgens stelt hij zich voor (in de eerste persoon), en zegt dat hij er is om iets voor hem te doen (helpen...) samen met de hulpverlener.
- Hij vermeldt de naam van de persoon x (hulpverlener, ambtenaar) die hem te woord zal staan.
- Hij neemt de tijd om te zien hoe de persoon reageert.
- Hij vraagt of er iets is dat de persoon dringend wil (o.a. toiletbezoek, eten, drinken, neus snuiten).
- Hij neemt de tijd om te zien dat de cliënt rustig is, stelt de cliënt gerust.
- Hij informeert de hulpverlener over eventuele problemen en suggereert oplossingen (ondersteunende middelen).

Positionering

Naar de cliënt toe:

- Positionering voor de cliënt elementair houden.
- Gewoon zeggen: "Ik heet x, ik vertaal alles voor jou, zodat y (v.b. de dokter) begrijpt". Als blijkt dat de persoon nog redelijk goed begrijpt, kan de tolk iets meer in detail uitleggen wat een tolk doet, o.a. dat hij niets toevoegt of niets verandert aan wat de gesprekspartners zeggen en dat hij er ook niet over zal praten met anderen. Hij zegt niet dat hij zal spreken in de eerste persoon, en over zichzelf zal spreken in de derde persoon.
- Altijd alle principes van de deontologie toepassen, ook zonder positionering.

Naar de hulpverlener toe:

- De positionering van de tolk kan voor het gesprek plaatsvinden. Op die manier vraagt de persoon met de beperking zich niet af wat er gebeurt in het deel van het gesprek dat hij niet kan volgen.

Taal

- De principes van eenvoudig taal volgen, in het Nederlands of in de vreemde taal.
- Aligneren (tot over-accommoderen) op de mogelijkheden van de persoon met de beperking. Dit betekent dat de hulpverlener moet kunnen bepalen hoe de persoon spreekt, en anderzijds de persoon met de beperking op zijn niveau moet aangesproken worden, niet op het niveau van de hulpverlener.
- Streven naar extreme helderheid: rustig spreken, met pauzes, duidelijk articuleren, een herkenbare intonatie en prosodie gebruiken, herhalen, herformuleren.

- Streven naar extreme eenvoud: gebruik maken van lexicon van de meest frequente woorden⁸⁴; enkel hoofdzinnen gebruiken, korte zinnen, geen dubbele ontkenning gebruiken, dubbelzinnigheden vermijden.
- Moeilijke namen van dienstverleners vermijden, zeg 'de dokter', 'de verpleegster', de 'juffrouw', 'de tandarts', 'de directrice', 'de politieagent'.
- Zorgen dat de hulpverlener feedback krijgt over het taalniveau van de cliënt zodat hij zich kan aligneren.
- Als de tolk een fout maakt, zegt hij 'tolkfout' en corrigeert ze onmiddellijk.

Techniek

- De tolktechniek wordt gekozen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de cliënt.
- Consecutief werken, zonder notities (door notities te maken gaat immers het oogcontact en dus ook de aandacht verloren); bij voorkeur kort consecutief (omdat de cliënt vermoedelijk in korte zinnen zal spreken).
- Niet fluistertolken want daardoor zijn er overlappende stemmen en dat maakt het voor de tolk zelf moeilijk om te luisteren naar wat de persoon met de beperking vertelt. Voor de persoon met een beperking kan dit ook heel storend zijn en extra veel aandacht vragen.
- Controleren of de cliënt begrepen heeft.

Interactie

- Nagaan of de persoon in staat is om te participeren in een gesprek.
- Rustig en geduldig blijven.
- Voortdurend oogcontact houden met de cliënt.
- Gebruik maken van lichaamstaal (o.a. om emoties uit te drukken, iets te benadrukken).
- Eenvoudige gebaren gebruiken om het verhaal te ondersteunen.
- Regelmatig vragen/controleren of de persoon begrepen heeft (de tolk beslist dit zelf en wacht niet op een signaal van de hulpverlener), de tolk keert zich naar de cliënt, zoekt oogcontact en wacht op reactie.
- De persoon die het gesprek voert, moet aan de persoon vragen of hij zelf opmerkingen of vragen heeft, en wat hij precies wil, en of hij akkoord gaat met wat hem voorgesteld wordt; d.w.z. dit moet de participatie van de cliënt mogelijk maken.
- Beurtwisseling duidelijk markeren door een 'body shift'.

⁸⁴ Voor een basiswoordenschat Nederlands, zie:

https://nl.wiktionary.org/wiki/WikiWoordenboek:Lijst_met_1000_basiswoorden

- Niet in de eerste persoon tolken, maar verwijzen v.b. naar ‘de dokter’, om de eenvoudige reden dat de persoon met een beperking die persoon kent als de ‘dokter’; voor een zwakbegaafd iemand of een persoon met een verstandelijke beperking kan de ‘ik’ van de tolk verwarrend zijn; ‘wij’ kan dus beter zijn (er zitten immers twee personen aan de andere kant): zo ziet de persoon met de beperking hen als een stel dat hem helpt met iets.
- Zo veel herhalen als nodig (de tolk beslist dit zelf).

Interactie en deontologie

- Vooral als een team overkomen samen met de hulpverlener; geen afstandelijke, uiterst neutrale positie aannemen.
- Niet aarzelen om niet in de eerste, maar in de derde persoon te spreken, v.b. “de dokter zegt...”. De cliënt identificeert ‘ik’ anders misschien met de tolk, wat niet de bedoeling is. Ook ‘wij’ kan een oplossing zijn, v.b. ‘We gaan jou nu even onderzoeken’.
- Als de cliënt je onderbreekt, nagaan of hij iets niet begrepen heeft, en onmiddellijk herhalen.
- Dringende problemen signaleren aan de hulpverlener, v.b. de cliënt begrijpt niet of herhaalt altijd hetzelfde, de cliënt is onduidelijk, de cliënt wil dat een ander persoon komt (v.b. ouders).
- Op ieder moment rekening houden met de manier waarop de hulpverlener de cliënt aanspreekt, en deze manier van spreken overnemen.
- Ethiek van de hulpverlener overnemen, in de zin van ‘duty of care’ en ‘sensitief’ handelen.

Afsluiten van het gesprek

- Nagaan of de cliënt zelf nog iets zou willen vragen of zeggen.
- Aan de cliënt vragen of hij nog een vraag heeft.
- Het gesprek afsluiten aan met de duidelijke mededeling dat het gesprek afgelopen is.
- De cliënt bedanken voor zijn medewerking.
- Afsluiten met vriendelijke woorden.
- Nazorg: instructies meegeven in de taal van de cliënt, op papier of in een digitale agenda.
- Nazorg: aan de cliënt vertellen wat er vervolgens gebeurt, hem daar naartoe brengen of laten brengen.

Debriefing

- Eventuele problemen daarna bespreken met de hulpverlener met het oog op een volgend gesprek met dezelfde of een andere cliënt.

8.Laag-technologische multimodaliteit bij het tolken voor bijzondere doelgroepen

Ten slotte bekijken we het gebruik van laag-technologische middelen in drie verschillende situaties waarin getolkt wordt.

Een ervan betreft personen met een sensorische beperking:

- schrijftolken voor doven

Twee betreffen personen die minder goed begrijpen:

- gebruik van pictogrammen of foto's
- gebruik van de applicatie EC+

8a. Schrijftolken voor dove of slechthorende personen

Niet alle slechthorende- of dove personen kennen gebarentaal. Dit kan het geval zijn van personen die plots of op oudere leeftijd slechthorend of volledig doof geworden zijn. Het kan dus gebeuren dat een tolk gevraagd wordt voor een gesprek met een anderstalige cliënt en blijkt dat deze doof is of slechthorend en bijvoorbeeld ondanks een hoorapparaat moeilijk een gesprek kan volgen. De beperking zegt niets over het opleidingsniveau van deze persoon, dat hoog kan zijn. De beste oplossing is dan van het laag-technologische type: **schrijftolken**. De schrijftolk kan een gebarentolk zijn met een specifieke opleiding. Het kan ook een tolk zijn die geen gebarentaal kent, maar die wel vertrouwd is met schrijftolken. Het is best dat tolk al op voorhand vertrouwd is met de werkwijze van schrijftolken, zodat hij niet volledig moeten



improviseren en cliënten niet benadeeld worden door zijn gebrek aan ervaring.

Een gewone tolk moet dan zijn werkwijze aanpassen, omdat hij in dit geval in de ene richting de ene taal spreekt, maar in de andere richting (heel snel) in een andere taal schrijft. Dit betekent dat hij niet alleen de taal, maar ook de 'sub-modus' (oraal of geschreven) die hij gebruikt, telkens aligneert op zijn

gesprekspartners. In dit soort gesprekken is lichaamstaal zoals oogcontact, conventionele gebaren of emblemen niet alleen mogelijk, maar uiterst belangrijk voor het gespreksmanagement.

De triade bestaat uit:

- de hulpverlener (horend).
- een dove of slechthorende anderstalige cliënt, die voldoende ziet om te kunnen lezen op een computerscherm of projectiescherm.
- een (gewone) tolk die vertrouwd is met schrijftolken (liefst na een opleiding) en die beschikt over een computer.

Verbale tolken zijn vooral vertrouwd met de orale sub-modus, en minder met een geschreven sub-modus. In de context die we hier bespreken kan de tolk oraal werken naar de hulpverlener toe. Maar hij moet zich ook aanpassen aan de modi die binnen de mogelijkheden liggen van de dove of slechthorende persoon, en voor hem moet hij in de geschreven modus werken. Dit combineren met veel oogcontact en conventionele gebaren/emblemen is om praktische redenen niet eenvoudig. De handen van de tolk liggen een groot deel van de tijd op het toetsenbord, en ook zijn ogen kijken naar de computer om te zien of hij geen fouten tikt (tenzij hij blind kan tikken).

Best practices en strategieën:

Briefing

- Hulpverlener en tolk bespreken op voorhand de moeilijkheden die ze verwachten tijdens het gesprek, en maken afspraken v.b. rond feedback. De fysieke omstandigheden kunnen al op voorhand aangepast worden aan het gesprek. De hulpverlener moet ook weten dat de tolk pas tijdens het gesprek zal kunnen bepalen welk taalniveau de cliënt heeft (categoriseren). Tekens afspreken voor beurtwissel.

Fysieke omstandigheden

- Het gesprek speelt zich best af in een ruimte zonder storende geluiden van de straat, gang, medewerkers, waar de tolk gemakkelijk zijn computer (laptop) kan gebruiken.



- Erg belangrijk is de lichtinval. De dove persoon moet het scherm van de computer duidelijk kunnen lezen, of de projectie op een groot scherm moet heel duidelijk zijn. Kunstlicht mag niet te fel of verblindend zijn waardoor het scherm niet meer leesbaar is.
- Als er met een projectie op een groot scherm gewerkt wordt, mag de ruimte niet te veel verduisterd worden want dan mist de dove of slechthorende persoon belangrijke visuele informatie, o.a. oogcontact, lichaamstaal, beurtwissel van de hulpverlener en tolk.

Plaatsing

- Hulpverlener en cliënt nemen tegenover elkaar plaats, vooral ook omdat de cliënt op die manier kan liplezen en het niet-verbaal gedrag van de hulpverlener kan waarnemen.
- Er moet rekening gehouden worden met het gebruik van de computer door de tolk, en het feit of de cliënt met hem meeleeft dan wel of er een projectie is op een groot scherm.
- De tolk zet zich met zijn laptop rechts of links van de dove of slechthorende persoon (meer bepaald aan die kant waar de cliënt het gemakkelijkst zijn blik op kan richten).
- Indien er een projectie is op een groot scherm, is het belangrijk dat de dove of slechthorende persoon ze goed kunnen zien, maar de dove of slechthorende moet ook de gesprekspartner nog goed zien, omwille van lichaamstaal.
- Als de dove/slechthorende persoon een andere opstelling voorstelt, waardoor hij het gesprek beter kan volgen, moet er zeker gevolg aan gegeven worden. Hulpverlener en tolk passen zich aan volgens wat voor de dove/slechthorende de beste oplossing is.

Kennismaking

- Als er wegens de doofheid van de cliënt geen enkele vorm van eenvoudig gesprek kan gevoerd worden, zetten de gesprekspartners zich zo snel mogelijk aan tafel zodat kan er gecommuniceerd kan worden d.m.v. de computer. Elementaire communicatie is mogelijk door een hand te geven, naar een plaats te wijzen of naar de computer; de tolk kan op zijn computer een introductie projecteren in de taal van de cliënt.
- Dit betekent dat het categoriseren van de cliënt dan ook grotendeels tijdens het eigenlijke gesprek moet gebeuren.
- Als enige vorm van liplezen mogelijk is, verloopt de kennismaking misschien iets eenvoudiger en kunnen de partijen zo snel mogelijk plaats nemen om te werken met behulp van de computer.
- Met de cliënt een teken afspreken voor 'stop' en 'go' en 'herhalen'.

Positionering

- Bij het begin van het gesprek zal de tolk zich zoals gebruikelijk positioneren naar de beide gesprekspartners toe.
- Aangezien de gesprekspartners geen intellectuele beperking hebben, is de positionering dezelfde als bij andere anderstaligen.
- Er zal voor de positionering naar de dove/slechthorende persoon meteen gebruik gemaakt worden van de computer. De dove/hardhorende cliënt kan de positionering lezen op het scherm, en de (horende) hulpverlener kan de positionering gewoon horen. De tolk moet de slechthorende of dove persoon er wel toe brengen dat hij de

positionering leest. Een truc is misschien om dit te doen via een kort filmpje of een power point presentatie waarin de verschillende punten van de positionering een na een in tekst verschijnen op een scherm.

- De tolk positioneert zich eerst voor de dove/slechthorende persoon, en daarna voor de hulpverlener. Als de beide primaire gesprekspartners doof zijn, is het raadzaam om met twee korte projecties te beginnen, in ieder van de twee talen. De tolk keert de computer dan telkens naar relevante gesprekspartner. Maar het is veel beter om te werken met een projectie op een groot scherm.

Tegen de dove/slechthorende persoon (in het Nederlands of in de vreemde taal, geschreven of geprojecteerd):

- Goede morgen.
- Ik ben de schrijftolk, ik zal alles wat uw gesprekspartner zegt, vertalen en uittikken zodat u het kunt lezen op het scherm.
- Ik zal alles getrouw vertalen zonder weglatingen of toevoegingen.
- Ik ben een neutraal persoon, en ik heb discretieplicht.
- Ik zal wat uw gesprekspartner zegt, tolken in de eerste persoon, en over mezelf spreken als “de tolk”.
- Ik zal dit gebaar (vb. met vinger wijzen naar de persoon) maken om aan te geven dat u kunt spreken, en dit gebaar (vb. een of beide handen rechtop met handpalmen naar voren en licht gespreide vingers) om te vragen dat u even wacht, en dit gebaar (draaibeweging met de hand) om te vragen of u herhaalt.
- Ik stel mij nu voor aan uw gesprekspartner.

Tegen de hulpverlener (in het Nederlands of in de vreemde taal, gesproken):

- Goede morgen, ik ben de schrijftolk, ik zal alles wat u zegt voor uw cliënt vertalen en uittikken zodat hij het kan lezen op het scherm.
- Ik zal alles getrouw vertalen zonder weglatingen of toevoegingen.
- Ik ben een neutraal persoon en ik heb discretieplicht.
- Ik zal wat uw gesprekspartner zegt, tolken in de eerste persoon, en over mezelf spreken als “de tolk”.
- Ik zal dit gebaar maken om aan te geven dat u kunt spreken (X-wijzen met vinger), en dit gebaar (Y-hand rechtop) om te vragen dat u even wacht (zelfde gebaar voor horende als dove, en dit gebaar om te vragen of u kunt herhalen (Z-draaibeweging): zo heeft de dove persoon een beter zicht op het management van de interactie).
- Het gesprek kan beginnen.

Techniek

- De tolktechniek wordt gekozen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de cliënt; hier ook in functie van het schrijftolken met behulp van een computer.
- De tolk moet ervaring hebben met deze techniek om het vertalen snel en goed te doen, zodat er geen correctie nodig is en het gesprek aan een normaal tempo kan verlopen; vertrouwd zijn v.b. met het Velotype-toetsenbord (zie verder) leidt zeker tot tijdswinst.
- Terwijl de hulpverlener spreekt, tikt de tolk simultaan de vertaling voor de cliënt in diens taal.
- Wanneer de dove/slechthorende spreekt, heeft de tolk twee mogelijkheden. Als de persoon volledig doof is, kan de tolk fluistertolken voor de hulpverlener als die vlak naast hem. Als de persoon niet volledig doof maar slechthorend is, is dit af te raden, want daardoor hoort de slechthorende twee stemmen tegelijk. De tolk kan dan beter consecutief werken, met notities.
- Controleer eventueel of de cliënt goed begrepen heeft. Het kan zijn dat hij om een of andere reden (v.b. bril) toch niet goed kan lezen wat de tolk op het scherm tikt.

Technologie

- De tolk kan gebruik maken van een Velotype-toetsenbord, als hij er mee vertrouwd is. De cliënt kan mee lezen op het scherm van de computer of het scherm aan de muur. De Velotype-applicatie kan werken op een gewone computer, of op een speciaal toetsenbord, ontworpen in Nederland door Pasveer en Gerbecks⁸⁵ (zie: <http://www.velotype.com/?Welkom>). Dit laat toe om meerdere toetsen terzelfdertijd in te drukken, waardoor het schrijven sneller gaat. Door een speciale toets kunnen lettergrepen uit elkaar gehouden of woorden gevormd worden. Er zijn geen toetsen met hoofdletters, maar wel een speciale toets voor hoofdletters. De getikte tekst kan verschijnen op een gewoon computerscherm of kan ook geprojecteerd worden op een groot scherm.
- Enkele afbeeldingen van een Velotype-toetsenbord en hoe men ermee werkt:

⁸⁵ Zie: <http://www.velotype.com/?Contact>



- 1) Velotype Toetsenbord, zie:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Velotype_Pro_keyboard.JPG
 - 2) Plaatsing van de handen op Velotype-toetsenbord, zie <http://www.velotype.com>
- Schrijftolken kunnen ook werken zonder Velotype-toetsenbord, maar wel met de app. De applicatie laat toe de tekst uit te tikken in een kader. Werken zonder specifiek toetsenbord en zonder de specifieke app. is ook mogelijk, maar dan gaat het schrijven/lezen trager. Er moet alleszins geschreven worden in een leesbaar lettertype dat voldoende groot is.
 - Het Velotype-toetsenbord is opgevat voor het Nederlands en is bruikbaar voor talen met hetzelfde alfabet zoals Engels of Duits, eventueel talen zoals Italiaans of Spaans. De applicatie is alleszins bruikbaar in meerdere talen.

Taal

- De tolk werkt in dit geval tussen gesproken en geschreven taal.
- De principes van het eenvoudig taalgebruik volgen, in het Nederlands of in de vreemde taal, ook al om de leesbaarheid te bevorderen.
- De tolk moet heel geconcentreerd kunnen werken en heel goed luisteren om zo weinig mogelijk fouten te tikken en niet te hoeven corrigeren.
- In deze context is het belangrijk goed na te gaan of de spreker zijn zinnen afwerkt. Als dit een probleem is, de spreker vragen om zijn zinnen duidelijk af te werken. De slechthorende partij kan hetzelfde gevraagd worden (via het scherm), al is het in zijn richting minder belangrijk vermits de tolk mondeling tolkt.
- Tussenvoegsels (fillers) laten vallen als ze niet bijdragen tot het gesprek.
- Streven naar duidelijkheid: complexe constructies met veel ondergeschikte zinnen of inbedding vermijden, d.w.z. segmenteren. Niet omdat de dove/slechthorende deze

zinnen niet zou verstaan, maar omwille van de overzichtelijkheid en duidelijkheid op het scherm (in de Velotype-app. is er trouwens geen ruimte voorzien voor heel lange zinnen). Zorgen dat de cliënt in de schrijftaal de (pragmatische) intentie (v.b. speech act) vat van wat de hulpverlener bedoelt.

- Streven naar eenvoud: zinnen segmenteren of in het algemeen redelijk kort houden. Bijzinnen vermijden, zoals ook tangconstructies.
- Als de cliënt aangeeft (door lichaamstaal of een teken of beter nog, iets wat hij zegt) dat hij een bepaald woord of uitdrukking niet kent, een synoniem gebruiken.
- Voor Mijnheer, Mevrouw, Dokter, afkortingen invoeren: Mr., Mv., Dr. ; voor de rest zo weinig mogelijk afkortingen gebruiken, omwille van de leesbaarheid van de tekst.
- Het gebruikte lettertype moet perfect leesbaar zijn voor de cliënt.
- Als de tolk een fout maakt, zegt hij “tolkfout” en corrigeert ze onmiddellijk.

Interactie

- De hulpverlener zit tegenover de dove of slechthorende persoon (die misschien toch lipleest), richt zich tot hem, maar spreekt niet te snel. Hij houdt de tolk daarbij in het oog, want hij weet dat de tolk de vertaling simultaan uitschrijft op de computer.
- De tolk tikt ondertussen uit wat de hulpverlener zegt. Als de hulpverlener te snel praat, doet de tolk teken (gebaar) dat het langzamer moet. Als de dove persoon vindt dat het te snel gaat, doet hij teken aan de tolk (en de hulpverlener).
- Wanneer de hulpverlener zijn beurt heeft afgewerkt (en dit eventueel aangeeft met een teken van de hand, of gewoon zwijgt), duidt de tolk dit in zijn tekst aan met een grafisch teken, zodat de cliënt weet dat hij zich nu kan richten tot de hulpverlener. De tolk kan het einde van de beurt ook fysiek markeren door zich met een duidelijk ‘body shift’ tot de dove slechthorende persoon te richten, naar hem te kijken en een wachtende houding aan te nemen, of door een afgesproken teken te geven met de hand.
- Als hij de dove persoon wil onderbreken, maakt de tolk het afgesproken ‘stop’-gebaar.
- De dove persoon ziet het ‘go’-gebaar (Y) van de tolk of het teken van ‘einde beurt’ op het scherm en neemt nu het woord, hij antwoordt, geeft commentaar of stelt een vraag.

Interactie en deontologie

- Als de tolk iets niet duidelijk gehoord heeft, moet hij dit onmiddellijk melden aan de persoon die spreekt. Als slechthorende onduidelijk was, moet de tolk hem dit melden door middel van een gebaar.
- Als de hulpverlener of de cliënt een onderonsje begint met de tolk, moet de tolk dit zo snel mogelijk afremmen met het ‘stop’-handgebaar; op die manier vermijdt de tolk dat

hij feedback moet geven. Feedback beginnen geven op het scherm van de laptop over een onderonsje met de hulpverlener is onbegonnen werk en leidt alleen tot verwarring.

- Als het gaat om een verhoor, kan de tekst die de tolk heeft uitgetikt uiteraard niet het proces-verbaal zijn. Terug vertalen uit het Nederlands zal dan ook weer schriftelijk moeten gebeuren zodat de dove persoon alles kan lezen op het scherm. In dit geval is het de rechercheur zelf die het proces-verbaal moet voorlezen, zodat de tolk kan tikken.

Afsluiten van het gesprek

- Te kennen geven dat het gesprek afgelopen is.
- Hulpverlener of tolk kunnen vragen of alles duidelijk was.
- De hulpverlener moet vragen of er nog vragen zijn, dit omwille van de participatie van de cliënt.
- Nazorg: de tekst die de tolk uitgetikt heeft, kan op het einde van het gesprek geprint worden. Als het niet nodig of wenselijk is dat de cliënt de tekst krijgt, kan ook een blad met afspraken of instructies meegegeven worden dat door de tolk opgesteld is in de taal van de cliënt, volgens de instructies die de hulpverlener dicteert.
- Nazorg: duidelijke afspraken maken voor het vervolg van de behandeling, therapie, verhoor, enz.; om praktische redenen moeten verdere afspraken gemaakt worden op een ogenblik dat de tolk er nog via de computer over kan communiceren; het is omslachtiger om de laptop mee te nemen naar elders (receptie). De tolk moet de fase van volgende afspraak maken nog mee afhandelen, want strikt genomen is het een onderdeel van de dienstverlening van de hulpverlener (of ambtenaar) t.o.v. de cliënt.

Debriefing

- Hulpverlener en tolk kunnen het verloop van het gesprek bespreken, o.a. of het schrijftolken vlot verlopen is of niet. Op die manier kunnen ze afspraken maken om bij een volgende gelegenheid het gesprek (nog) vlotter te laten verlopen.

Dezelfde werkwijze kan toegepast worden tussen twee doven of slechthorenden die verschillende talen spreken en geen (internationale) gebarentaal kennen, maar wel allebei (hun taal) kunnen spreken. In dit geval is het beter om te werken met een projectie op een scherm eerder dan te werken op een klein computerscherm. Op die manier kunnen de gesprekspartners gaan zitten waar ze willen, als ze elkaar en het scherm maar goed zien en de tolk kan horen wat ze allebei zeggen. De tolk zou het uitgetikte gesprek daarna kunnen afdrukken, maar het is dan wel in twee talen.

Schrijftolken in Vlaanderen/Nederland

In Vlaanderen worden schrijftolken ingezet door het Vlaams Communicatie-Assistentiebureau voor Doven, o.a. in de onderwijssector. Meestal werken ze zonder specifieke opleiding. In 2017 werd een eerste opleiding gegeven aan het UCLL te Limburg (zie: <https://events.ucll.be/content/schrijftolk-met-behulp-van-velotype>). Nederland staat op dit vlak veel verder dan België. In Nederland bestaat er een specifieke Schrijftolkenvereniging (<http://www.schrijftolk.org/schrijftolk>) met een honderdtal leden. Studenten van de opleiding Gebarentolk te Utrecht kunnen een extra vak Schrijftolken volgen (<https://www.studiekeuze.hu.nl/opleidingen/Ad-Schrijftolk>). Deze opleidingen en verenigingen gaan er van uit dat een schrijftolk werkt tussen Nederlands-Nederlands. Toch hoeft dit niet noodzakelijk zo te zijn, maar de mogelijkheden van de schrijftolk zijn uiteraard beperkt door het alfabet van zijn toetsenbord. De Velotype Academy biedt software aan (o.a. voor tekst-editing) en trainingsmogelijkheden om sneller te leren tikken.

8b. Tolken voor personen die moeilijk begrijpen: ondersteunend werken met pictogrammen of foto's

Bij doven/slechthorenden, personen met een beperking of andere personen die moeilijk begrijpen (minderjarigen, personen die een contacttaal gebruiken, personen met een beperking) zijn foto's of pictogrammen een hulp tijdens een gesprek. Afbeeldingen hebben het voordeel ze gemakkelijker te begrijpen zijn dan taal, wat zeker belangrijk is als het gaat om personen met een beperking. Ze kunnen over vele talen heen gebruikt worden, al moeten gebruikers er toch mee opletten, omdat ze wegens interculturele verschillen niet universeel begrijpelijk zijn. Onderzoek heeft uitgewezen dat patiënten liever lokaal ontwikkelde prenten zien dan internationale⁸⁶.

Er bestaan bepaalde vereisten voor goede pictogrammen⁸⁷:

- Duidelijk te zien zijn (o.a. wat afgebeeld wordt moet groot genoeg zijn).
- Eenduidig zijn (v.b. of iets wel of niet gebeurt/mag).
- De zaken op een eenvoudige manier voorstellen, niet te druk zijn.
- Geen afleidende elementen bevatten.
- Ze moeten vergezeld zijn van tekst.
- Zo mogelijk gebruik maken van kleur.

We vermelden hier eerst de pictogrammenboekjes die in de handel te vinden zijn voor algemeen gebruik, o.a. op reis. *OhneWörterBuch*⁸⁸ bevat 600 tekeningen; *Point it*⁸⁹ bevat

⁸⁶ Zie: Katz, Kripalani & Weiss (2006), p. 2395.

⁸⁷ Zie: van Beusekom e.a. (2016), p. 969 en 971.

afbeeldingen (foto's) van 1300 voorwerpen; *Van Dale Aanwijswoordenboek*⁹⁰ bevat 500 foto's en pictogrammen. Ze bestrijken domeinen zoals slapen, eten en drinken, shoppen, reizen en vervoer, activiteiten en noodgevallen; twee bevatten een wereldkaart en twee bevatten cijfers. Aan de titel zelf is te zien dat het de bedoeling is naar de afbeeldingen te wijzen; de reiziger kan overal ter wereld zijn boekje met pictogrammen en foto's gebruiken in gesprekken die draaien rond behoeften van een toerist. De toerist kan in het boekje tonen wat hij wil, en de gastheer kan in het boekje tonen wat hij kan aanbieden. Pictogrammen en foto's worden hier ondersteunend gebruikt door de gesprekspartners zelf en zonder bemiddeling van een derde; het doelpubliek zijn personen zonder beperkingen of zonder veel problemen in een situatie van vrije tijd. Zulke boekjes zijn niet echt bruikbaar in de situaties die we in dit handboek op het oog hebben. In dit handboek gaat het om institutionele contexten waar het gaat over problemen van mobiliteit, gezondheid, behandeling, verblijf of zelfs rechten.

Er zijn ook databases met pictogrammen opgesteld voor personen met beperkingen. Deze bevatten pictogrammen behorend tot veel meer domeinen dan de louter toeristische. We vermelden er twee Amerikaanse en drie Europese⁹¹.

- De internationaal meest bekende verzameling van pictogrammen is de Picture



Communication Symbols (PCS) van de uitgeverij Mayer-Johnson. De verzameling bestaat uit 12.000 woorden/pictogrammen die zowel stok-poppetjes (zie afbeelding hiernaast) kunnen zijn als realistische voorstellingen. Er zijn PCS voor alle woorden, dus ook voor grammaticale begrippen. PCS zijn vertaald in 40 talen.

Belangstellenden kunnen een licentie aanvragen voor gebruik op school, in een ziekenhuis.

- De Spaanse ARASAAC-database⁹² is het resultaat van een samenwerking tussen o.a. de Universiteit van Zaragoza (hoofdstad van de regio Aragón in Spanje) en het Europees Sociaal Fonds. De database bevat foto's, pictogrammen (in kleur of zwart-wit) behorend tot 45 domeinen en geeft hun vertaling in meerdere talen (o.a. Duits, Engels, Frans, Italiaans, Portugees, maar geen Nederlands). De tekeningen zijn gemaakt in een min of meer Europese stijl, d.w.z. realistisch of semi-realistisch, met egale kleurvlakken (witte achtergrond) en duidelijke contourlijnen en zonder onnodige details. ARASAAC biedt ook een database aan van video's van Spaanse gebarentaal. De pictogrammen zijn ontworpen door Sergio Palau. In de database gaat het om meer dan de behoeften van een toerist, maar sommige thema's komen niet aan bod zoals diabetes of bevallen. De

⁸⁸ Langenscheidt (2014).

⁸⁹ Graf (1992-2014).

⁹⁰ Van Dale (2009).

⁹¹ Voor algemene informatie over visualisaties zie: <http://www.ikwilvisualiseren.be/pictogrammen.html>

⁹² Zie: <http://www.arasaac.org/aac.php> en ook: <https://plaphoons.softonic.com/?ex=DSK-173.3>

database bevat geen grammaticale woordenschat. De beheerders kunnen echter gecontacteerd worden voor bijkomende pictogrammen. Het ARASAAC-materiaal kan gratis gebruikt worden onder de licentie van Creative Commons. Enkele voorbeelden uit de ARASAAC-database (Licentie Creative Commons):



Allergie



Het waait flink!



Paardrijden

- De Belgische database Sclera⁹³ bestrijkt een kleine veertig domeinen, o.a. ook religie, school, seksualiteit, klimaat, verhuizen. Deze pictogrammen zijn uitgewerkt voor bijzondere doelgroepen zoals jongeren, senioren, laaggeletterden personen, anderstaligen of personen met een handicap. Ook in deze database gaat het om veel meer dan de behoeften van een toerist. De tinten van de pictogrammen beperken zich tot zwart-grijs-wit (met donkere achtergrond). De tekeningen zijn sterk vereenvoudigd en beperken zich tot de essentie. Er zijn geen tekeningen voor grammaticale woorden/begrippen, zoals 'nu', 'hier', 'hij'. De pictogrammen worden gratis ter beschikking gesteld via de eigen website in het Nederlands, Frans en Engels, Duits, Spaans en Pools. De database van Sclera biedt het voordeel dat ze uitgebreid is, gratis, gemakkelijk te kopiëren. Door pictogrammen te downloaden en zelf in een bestand te kopiëren kan een gebruiker zijn eigen verhaal uitwerken. Een eerste (eigen) toepassing van Sclera is een verzameling van (136) pictogrammen rond seksualiteit voor 18+⁹⁴. Enkele voorbeelden uit deze verzameling:

⁹³ Zie: <http://www.sclera.be/nl/vzw/home>

⁹⁴ Zie: <http://www.sclera.be/nl/picto/cat/25>



Porno kijken



Intiem aanraken vrouw

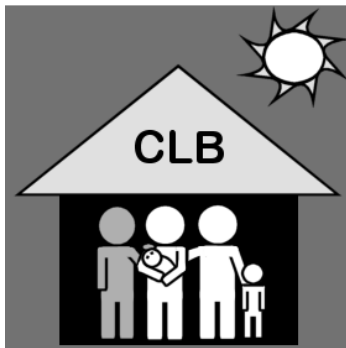


Vrijen niet fijn

Een tweede is het zogenaamde 'Pictogrammenwoordenboek'⁹⁵ bedoeld voor de communicatie van scholen met anderstalige ouders. Het boekje telt 160 pictogrammen en is een selectie van de bijna 600 pictogrammen rond het thema in de database. Het bestrijkt vier domeinen: meebrengen, we gaan op uitstap, mededelingen en ouders op school. Onder ieder pictogram staat de betekenis in 29 talen, o.a. Turks, Urdu, Vietnamees, Perzisch en Somalisch. Het boekje geeft losstaande pictogrammen, zonder narratief verband. Enkele voorbeelden uit Sclera-database:



Boekentas



Centrum voor
Leerlingenbegeleiding



Ouders op gesprek

Een voorbeeld is het Pictogrammenwoordenboek op de website van het Vlaamse tijdschrift Klasse⁹⁶. Dit telt 23 losse pictogrammen met hun betekenis in 9 talen. De domeinen zijn hier: hoe gaat het met uw kind?, mededelingen, afspraak en activiteiten. Ze zijn bedoeld voor de communicatie tussen school en anderstalige ouders, niet alleen

⁹⁵ Die Keure (2014).

⁹⁶ Zie: Bormans en Santermans (n.d.) <http://www.klasse.be/ga/pictogrammen>

in face-to-face gesprekken waarbij de ene of de andere partij wijst naar het gepaste pictogram, maar ook op afstand, via een sticker in de schoolagenda of op een brief.

In de Scleradatabase zijn niet veel pictogrammen voor meer gespecialiseerde thema's te vinden. De 260 pictogrammen over het domein 'medicatie en gezondheid', bijvoorbeeld, bieden niets over symptomen en behandeling van ziekten zoals astma, diabetes of preventie van baarmoederhalskanker en hondsdoelheid of over geïnformeerde toestemming.

- In Nederland heeft Visitaal⁹⁷ pictogrammen ontworpen voor ruim 1400 begrippen behorend tot een 20-tal domeinen, om specifiek te gebruiken in gesprekken met personen met een beperking. Visitaal heeft zogenaamde 'fotostappers' uitgewerkt d.w.z. thematische boekjes gebaseerd op foto's. Het gaat dan bijvoorbeeld over thee zetten, koffie zetten, wassen, strijken. Een (gratis te downloaden) voorbeeld is de fotostapper over afwassen⁹⁸. Visitaal heeft ook 24 'Pictostappers' ontworpen voor verzorgers en mantelzorgers, dit zijn boekjes die aan de hand van pictogrammen gezondheidsthema's uitleggen zoals: oren verzorgen, braken, handen wassen, tanden poetsen, helpen bij toiletbezoek, het urinaal gebruiken, de po in bed. Ieder boekje toont in telkens in 24 pictogrammen hoe dit verloopt.

In de sfeer van de gezondheidszorg zijn ook specifieke pictogrammenreeksen te vinden. De Nederlandse website apotheek.nl⁹⁹ biedt 75 pictogrammen rond geneesmiddelen, hun gebruik, hun werking en waarvoor je moet opletten. De pictogrammen zijn wit-blauw en redelijk abstract doordat ze enkel de essentie weergeven. Enkele voorbeelden:



Medicijn voor de huid



Medicijn tegen epilepsie



Medicijn voor de darmen

De gratis beschikbare de Amerikaanse USP Pictograms¹⁰⁰ dienen om gebruik, werking en risico's van medicamenten duidelijk te maken aan patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

⁹⁷ Zie: <http://www.visitaal.nl/> en: <http://www.visitaal.nl/visitaal-pictogrammen/alle-pictogrammen/>

⁹⁸ Zie: http://www.visitaal.nl/wp-content/uploads/2014/04/fotostapper_afwassen_web_lores.pdf

⁹⁹ Zie: <http://www.apotheek.nl/kunt-u-dat-even-uitleggen/beelden>

¹⁰⁰ Zie: <http://qualitymatters.usp.org/improving-health-literacy-usp-pictograms>

Een ander voorbeeld van specifieke pictogrammen over symptomen en behandeling in casu van diabetes is te vinden op: <https://nl.depositphotos.com/88456516/stock-illustration-diabetes-mellitus-diabetic-high-blood.html>. Het gaat dan om commercieel materiaal dat enkel kan gebruikt worden mits zich te abonneren.

In de praktijk worden pictogrammen vaak ingezet in gesprekken met personen met beperkte gezondheidsvaardigheden¹⁰¹. Het gaat dan om situaties waar ze zich na het consult of verblijf in het ziekenhuis zelf moeten behelpen, d.w.z. hun zelfredzaamheid. Het kan dan gaan om preventie, herkennen van symptomen van een aanval of uitbraak, behandeling van een ziekte, het nemen van medicatie, het uitvoeren van een bepaalde routine, zoals het verzorgen van een wonde. De pictogrammen moeten georganiseerd zijn volgens een duidelijk script dat de activiteit weergeven in duidelijke stappen. De uitleg erbij moet opgesteld zijn in eenvoudig taalgebruik. De patiënt of cliënt moet ruim de tijd krijgen om te begrijpen wat het allemaal betekent, en de hulpverlener moet zelf controleren of de patiënt/cliënt goed begrepen heeft. De bedoeling is dat de cliënt de pictogrammen meeneemt om ze later zelfstandig als een geheugensteun te gebruiken.

Best practices en strategieën:

Briefing

- Het is wenselijk dat de tolk op voorhand weet er gebruik zal gemaakt worden van een bepaald soort beeldmateriaal. De tolk moet de pictostapper van de opdrachtgever krijgen, of de brochure waar de pictostapper op gebaseerd of in verwerkt is.
- Een andere vraag is of aan de tolk kan gevraagd worden om een pictostapper (met vertalingen) uit te werken voor een gesprek. Dit kan alleen maar als hij door de opdrachtgever hiervoor betaald wordt, en het duidelijk is om welke inhoud het gaat. De tolk kan aan de hand van een brochure die uitgewerkt werd door de dienst de gepaste pictogrammen opzoeken (uiteraard indien hij voor deze opdracht betaald wordt).
- Overleggen met de hulpverlener of dit de gepaste reeks pictogrammen is. Niet te veel pictogrammen willen gebruiken. Beslissen hoe de pictogrammen gepresenteerd worden, meer bepaald hoeveel per blad, om het overzichtelijk te houden en niet te zwaar beladen.
- Zorgen dat er een kopie van de pictogrammen klaar ligt voor de gesprekspartner.

Fysieke omgeving

- Zorg er voor dat het gesprek plaatsvindt in een rustige ruimte, met een tafel waar voldoende licht op valt.

¹⁰¹ Zie: Houts e.a. (2006), pp. 173-190.

Kennismaking

- De tolk zorgt ervoor dat hij aanwezig is voor de anderstalige gesprekspartner aankomt. Dit kan de cliënt alleen zijn, twee personen, of de ouders van een kind.
- De tolk spreekt hen aan in hun taal en categoriseert ze volgens hun taalniveau: het kan dan gaan om hun moedertaal of een contacttaal.
- De tolk zegt dat er tijdens het gesprek ook gebruik zal gemaakt worden van pictogrammen, en vraagt of de persoon weet wat pictogrammen zijn, en of hij die van de dienst kent. Hij meldt het antwoord aan de hulpverlener, en beide houden er rekening mee tijdens het gesprek.
- De tolk legt ook uit aan de cliënt dat als hij niet begrijpt, hij onmiddellijk teken moet doen (v.b. met een gebaar, door het kort te zeggen); hij kan een bepaald teken afspreken.

Positionering

Positionering naar de cliënt toe: de gebruikelijke positionering.

Positionering naar de hulpverlener toe: de gebruikelijke positionering.

Taal

- Op voorhand beslissen om bij de pictogrammen de beide talen te noteren, *in casu* Nederlands en de taal van de anderstalige.
- De principes van het eenvoudig taalgebruik volgen, in het Nederlands of in de vreemde taal (zie eerder in dit handboek).
- Tijdens het gesprek aligneren op het taalgebruik van de cliënt en van de hulpverlener.
- Streven naar helderheid: niet te snel spreken, duidelijk articuleren, zo nodig herhalen, pauzes inlassen zodat de cliënt tijd heeft om te begrijpen, geen afkortingen gebruiken, namen vermijden. Tijdens het tolken de woordenschat bij de pictogrammen gebruiken, zodat de cliënt er later ook gemakkelijk mee omgaat en begrijpt.
- Streven naar eenvoud: eenvoudige woordkeuze, spreken in korte zinnen, zonder nevenschikking, personen bij hun naam noemen, geen jargon gebruiken.
- De cliënt kan eventueel zijn eigen formulering of woordenschat bij de pictogrammen noteren.
- Als de tolk een fout maakt, zegt hij “tolkfout” en corrigeert de fout onmiddellijk.

Techniek

- Een tolktechniek kiezen in functie van de mogelijkheden en beperkingen van de interactie met de cliënt, maar ook in functie van de technologische hulpmiddelen die gebruik worden bij het gesprek.
- De hulpverlener geeft uitleg aan de hand van de pictogrammen, hij wijst een per een naar de pictogrammen¹⁰². De tolk moet hiermee rekening houden voor zijn techniek.
- Als er met 2 exemplaren van de pictogrammen gewerkt wordt (een voor de hulpverlener en een voor de cliënt), consecutief tolken, bij voorkeur zonder notities, om niet te



missen waar de hulpverlener naar wijst; als er beeld per beeld gewerkt wordt, is dit best haalbaar; zo nodig kan de tolk er aantekeningen bij maken van moeilijker begrippen of getallen.

- Als er met 1 blad met pictogrammen gewerkt wordt, kan de tolk fluisteren terwijl de hulpverlener de pictogrammen toont aan de cliënt en uitleg geeft.
- Als er met 2 exemplaren gewerkt wordt, moet de tolk telkens wijzen naar de relevante afbeelding op

het exemplaar van de cliënt. Hij mag niet redeneren dat de cliënt het al weet omdat hij misschien ziet waar de vinger van de hulpverlener naar wijst.

- De cliënt mag ook schrijven op het blad met pictogrammen terwijl er getolkt wordt.
- Controleer tussendoor of de cliënt goed begrepen heeft.

Interactie

- Het gesprek niet meteen beginnen met de pictogrammen. Eerst over enkele algemene dingen praten, o.a. waarom de cliënt gekomen is, wat hij van het gesprek kan verwachten.
- Vragen of de cliënt eerder pictogrammen gezien heeft over het thema. Als hij er niet mee vertrouwd is, moet er meer tijd voorzien worden zodat hij zich ermee vertrouwd maakt. Als hij de pictogrammen al kent, kan er een beetje sneller gewerkt worden.
- Beeld per beeld werken en de cliënt de tijd laten om per beeld aan te geven dat hij begrijpt, hem eventueel vragen laten stellen als iets niet duidelijk is. Vragen kunnen gaan over de inhoud van de prent, maar ook over de tekening als zodanig. Aangezien het vragen kunnen zijn om verduidelijking, is het wenselijk dat de tolk de cliënt niet

¹⁰² Bührig (2004), p. 229 vermeldt dat sommige artsen het visueel materiaal –vooral dan van de betrokken organen van de patiënt- als uitgangspunt nemen van het gesprek. Ze vermeldt ook dat andere artsen de operatie bespreken en de prenten vermelden zonder er echter naar te wijzen.

onderbreekt om er feedback over te geven aan de hulpverlener, maar dat hij verduidelijkt volgens wat de hulpverlener eerder zei. Het is niet de bedoeling dat de tolk dan zelf allerlei verduidelijkingen toevoegt.

- Opmerkingen en vragen van de cliënt kunnen toegevoegd worden aan de vertolking voor de hulpverlener, voor wie is het ook belangrijk te weten wat eventueel niet duidelijk is, v.b. om interculturele redenen.
- De tolk moet bij ieder pictogram dezelfde klemtonen leggen als de hulpverlener.
- Als er tijd is kan de hulpverlener (niet de tolk) vragen dat de cliënt zelf aan de hand van de pictogrammen de verschillende stappen terug overloopt, ter controle of hij alles heeft begrepen (maar er is niet altijd tijd).

Interactie en deontologie

- Als de hulpverlener meerdere pictogrammen wil overlopen vooraleer de beurt te geven aan de tolk, kan deze best vragen om pictogram per pictogram te werken, omdat dit duidelijker is voor de cliënt.
- Omgaan met onderonsjes. Het kan voor de duidelijkheid van het gesprek wenselijk zijn om niet te veel in feedbacksituaties terecht te komen. Als de cliënt de tolk onderbreekt omdat hij iets niet goed begrepen heeft, kan de tolk dit beter eerst verduidelijken, en dan gewoon met zijn verhaal verder gaan. Als de cliënt de tolk onderbreekt om hem persoonlijk aan te spreken, onderbreekt de tolk hem en zegt hem dat hij het gesprek moeten voeren met de hulpverlener en niet met de tolk. Wanneer hij daarna tolkt voor de hulpverlener, kan hij feedback geven over het feit dat hij verduidelijkingen heeft gegeven aan de cliënt, of het feit dat de cliënt hem aansprak en wat die dan wel zei. Voor onderonsjes komende van de hulpverlener geldt hetzelfde.
- Indien het om een cliënt met een communicatieprobleem gaat, kan de tolk beter vermijden om hem te onderbreken, al kan dit het gespreksmanagement behoorlijk lastig maken; toch proberen om het gesprek ordelijk te laten verlopen. De tolk kan eventueel zeggen: "Excuseer, maar de tolk kan zijn werk niet doen als u hem voortdurend onderbreekt".
- Als het gedrag van de cliënt werkelijk storend is, moet hulpverlener ingrijpen, niet de tolk.

Afsluiten van het gesprek

- De hulpverlener vraagt of de cliënt nog vragen heeft, en biedt nog een kans op participatie.
- Nazorg: de cliënt het blad met de pictostapper meegeven, zodat hij thuis of elders weet wat te doen.
Nazorg: indien nodig, een volgende afspraak met de cliënt regelen.

Debriefing

- Met de hulpverlener overleggen of het gesprek en meer bepaald de interactie met behulp van de pictostapper goed verlopen is, of eventueel anders moet; bespreken of de pictostapper moet aangepast worden voor een volgend gesprek (v.b. afbeeldingen die niet duidelijk zijn of dubbelzinnig).
- Overleggen of het nodig is om een nieuw pictogram te bestellen bij de ontwerpers (v.b. Sclera, Arasaac).

8c. Tolken voor personen met een cognitieve beperking: multimodale communicatie met een digitale applicatie

Aangeboren of verworven beperkingen hebben vaak een ernstige impact op het spraakvermogen. Dit blijkt uit het Communicatie Competentie Profiel (CCP)¹⁰³ dat specialisten opstellen van personen met een beperking. Soms hebben personen meervoudige beperkingen, en is een beperkt spraakvermogen er maar een van. Meestal manifesteren deze beperkingen zich tijdens de eerste levensjaren van het kind wanneer het spraakvermogen zich te traag of amper of heel moeizaam ontwikkelt. Hoewel v.b. personen met een autismespectrumstoornis soms helemaal niet spreken, is het nochtans zo dat er toch een beperkt competentie tot communiceren en ook spraakvermogen is bij personen met syndromen zoals (voor verdere uitleg over deze syndromen verwijzen naar de specifieke pagina's in de applicatie ecplus):

- Angelman
- Cornelia de Lange
- Kleefstra
- Lennox-Gastaut
- Microdoeletie/duplicatie
- Mowat-Wilson
- Phelan-McDermid
- Pitt-Hopkins
- Rett
- West

Personen met deze syndromen kunnen vaak toch enkele woorden of eenvoudige zinnen zeggen, en begrijpen taal vaak beter dan ze zelf spreken. Dit betekent dat de hulpverlener zich vaak kan uitdrukken in eenvoudige taal, maar er een ruimer semiotisch palet wenselijk is voor de gesprekspartner met de beperking. In zijn situatie is het aangewezen dat er van meer modaliteiten dan enkel spreken wordt gebruik gemaakt, om communicatie alle kansen te geven.

¹⁰³ Zie: Van Balkom e.a. (2012), p. 35.

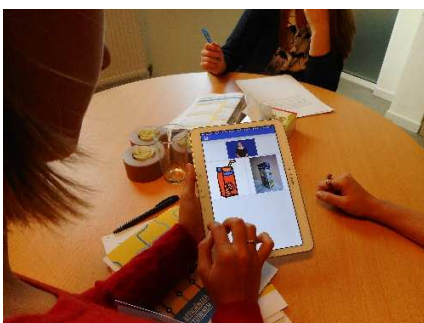
Het gaat dan om diverse vormen van ondersteunende of alternatieve communicatie. Naast gebaren (alternatief) en lichaamstaal kunnen mini-voorwerpen, foto's en pictogrammen (ondersteunend) een grote hulp zijn, op voorwaarde dat ze aansluiten bij de leefwereld van de persoon in kwestie en ingezet worden in natuurlijke en functionele situaties. Om het nog gemakkelijker te maken is wenselijk dat deze personen de gebaren en tekens die ze van thuis kennen ook elders kunnen gebruiken, vb. op school. Vroeger was dit enkel mogelijk als ze voortdurend een fotoboek op zak hadden. Tools en applicaties bieden vandaag de dag de mogelijkheid om te zorgen voor continuïteit tussen thuis en andere plaatsen, doordat de persoon in kwestie een tool kan meenemen (vb. tablet) met een applicatie (v.b. met pictogrammen of foto's of spraak) waardoor communicatie op meer locaties mogelijk is. De flexibiliteit van de tool bepaalt of hij ook kan uitgebreid en gepersonaliseerd kan worden.



De keuze voor een bepaald communicatiemiddel hangt af van het Communicatie Competentie Profiel (CCP) van de cliënt. Vraagt de tool een gerichte of verdeelde aandacht? Welke zintuiglijke vaardigheden vereist hij? Is er een goed geheugen voor nodig? Is er een goede oriëntatie nodig? Hoeveel verstandelijk vermogen is er nodig, meer bepaald redeneervermogen, ordeningsvermogen, leggen van verbanden? Is er een fijne motoriek nodig? Welke zijn de uitingsvormen

(spraak, tekst, beeld, gesticulatie)? Is de taal begrijpelijk? Hoe uitgebreid is de woordenschat? Kunnen er scripts mee uitgewerkt worden? Kan de gebruiker hem zelfstandig gebruiken of heeft hij hulp nodig? Helpt de applicatie om veranderingen te begrijpen? Geeft de applicatie inzicht in een ziekte, v.b. door een medicatieschema?

Enhancing Communication (EC+) is een basisapplicatie. Ze vraagt een zekere graad van verdeelde aandacht, vooral visuele vaardigheid en een goed geheugen voor pictogrammen. Redeneren, ordenen en verbanden zijn niet ingebouwd in de applicatie zelf maar kunnen



aangebracht worden door de gesprekspartner. Er is een redelijk fijne motoriek nodig om te klikken op de juiste pictogrammen of clips. De applicatie werkt met spraak, tekst, beeld en in drie talen ook met gesticulatie (gebarentaal). De woordenschat is beperkt tot een 450 woorden (gebaseerd op de lijst van McArthur). Samen met de gesprekspartner kunnen er scripts uitgewerkt worden, echter niet over alle mogelijke onderwerpen. Sommige gebruikers kunnen de applicatie

zelfstandig gebruiken, anderen zullen hulp nodig hebben. De applicatie dient niet om veranderingen te vatten of inzicht te krijgen in een ziekte of moeilijke situatie.

De applicatie kan gratis gedownload worden via Google Play. De applicatie is viertalig Spaans-Catalaans-Duits-Nederlands en kan dus gebruikt worden door hulpverleners en cliënten die deze talen spreken, of twee van de vier met tussenkomst van een tolk. De interface verloopt via een aanraakscherm. De applicatie biedt informatie (ook in het Engels) over aandoeningen zoals de bovenvermelde die het spraakvermogen beperken. Deze informatie is eerder bedoeld voor hulpverleners of familie dan voor de persoon met de beperking zelf. Het syndroom wordt kort beschreven, alsook de communicatie- en gedragsproblemen die het veroorzaakt.

De applicatie EC+ ('Eclus' in Play Store) is multimodaal omdat ze meerdere modi integreert in een geheel. Vertrekpunt is een lexicon van circa 450 woorden van zowel functiewoorden als woorden die verwijzen naar personen, voorwerpen, activiteiten, dieren, kenmerken. Het lexicon is multimodaal uitgewerkt: geschreven taal (leesbaar), gesproken taal (in een audio-opname), visueel onder de vorm van een foto (of kort videofragment) en een pictogram in kleur. In het Duits-Spaans en Catalaans zijn de woorden van het lexicon bovendien uitgebeeld in een clip met gebarentaal. De pictogrammen zijn getekend door de Spaanse Priscila Palacio.

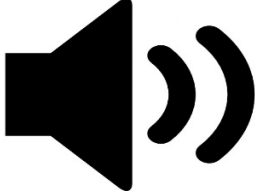
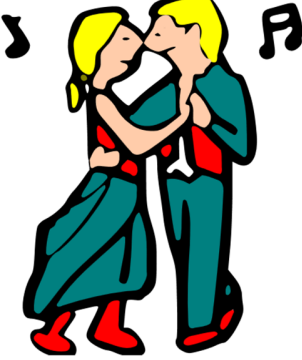
Aangezien de applicatie opgevat is voor een mobiele telefoon of tablet, en de menu's eerder opgevat zijn voor gebruikers zonder beperking, kan ze best gebruikt worden in een situatie van interactie, waar de hulpverlener de applicatie hanteert, en de persoon met de beperking met



hem meedoet. Er zullen uiteraard ook gebruikers zijn die het klaar spelen om de applicatie zelfstandig te gebruiken. Maar de verwachte motoriek (117 pictogrammen op het scherm van een tablet) is voor sommigen misschien te verfijnd. Bovendien is er een behoorlijke leercurve nodig voor de gebruiker de betekenis van alle pictogrammen of toch veel ervan kent. De leercurve zou misschien gemakkelijker zijn door te vertrekken van de foto's en clips en die vervolgens te linken aan pictogrammen. De taal beperkt zich tot het woordniveau; het is niet mogelijk om binnen de applicatie zinnen te bouwen. Als het gebruik gestuurd wordt door de hulpverlener is het mogelijk om gaandeweg scripts uit te werken; de persoon met

een beperking kan deze scripts herhalen of er zelf bedenken als hij meer vertrouwd is met de inhoud van de applicatie. Het volledige script kan echter niet getoond worden, maar moet onthouden worden. Het is wellicht jammer dat er geen pictogrammen zijn voor de grammaticale woordenschat, die belangrijk zijn voor het redeneer- of ordeningsvermogen, maar niet visueel ondersteund worden in deze applicatie.

Voorbeeld van de pagina 'dansen'. De integratie bestaat erin dat tekst, geluid, pictogram en een filmpje in een pagina geïntegreerd zijn:

Woord : in het Nederlands	Opname: door te klikken op het pictogram van de luidspreker, hoor je het woord in het Nederlands	Pictogram : tekening (in kleuren) van een dansend stel	Videoclip: jonge vrouw die danst op muziek
Dansen			

Het gebruik is als volgt:

- De applicatie ecplus uit Google Play downloaden en installeren op de tablet of gsm. Er wordt gewerkt aan een versie voor iPhone en iPad. De interface is grotendeels opgevat voor personen zonder een beperking.
- Met de vinger klikken op of wrijven over het logo. Een horizontale menubalk met blauwe achtergrond en logo van EC+ wordt zichtbaar (zie screenshot infra).
- Rechts boven het menu (3 verticale puntjes) de taal kiezen waarin je de applicatie wil gebruiken: een menu geeft de keuze tussen Spaans-Catalaans-Duits-Nederlands (de keuze Engels geeft enkel toegang tot informatie over de syndromen).
- Vervolgens op de nieuwe menubalk kiezen of je in een de gekozen taal de lijst met pictogrammen wil zien (pictograms), of 'woorden' (words) of de 'gevorderde' woorden (advanced: dit zijn grammaticale woorden), dan wel of je informatie wil lezen over de syndromen (syndromes) of over communicatie met personen met een beperking in het algemeen (communication). Wanneer je er op klikt, gaan de gevraagde pagina's gaan open. Een pagina bevat 117 (13x7) pictogrammen.

[illegible]

 EC+

PICTOGRAMS **WORDS** ADVANCED SYNDROMES COMMUNICATION

 Beertje

 Beestje

 Benen

 Bijten

 Binnenin

 Blauw

 Blij

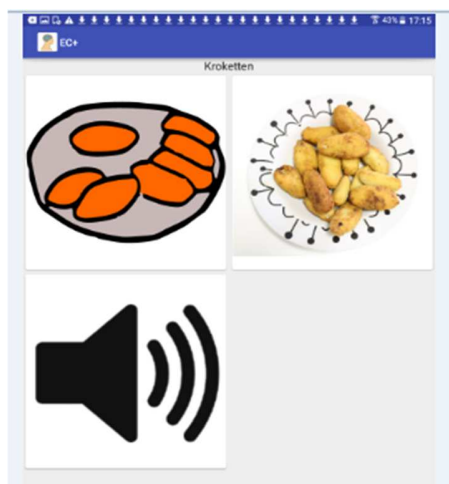
 Bloem

 Boek

delen van het lichaam, alle levende wezens, enz. Het is zeker mogelijk om met de persoon met een beperking een gesprek aan te gaan over wat de pictogrammen (en foto's) uitbeelden en scripts bedenken rond activiteiten zoals: wat doen we vandaag, wat doen we morgen, wie is er in huis, wie is er in de tuin, wat doen we in de keuken, enz.

94

- Kies je voor de woordenlijst, dan verschijnt links van het woord het pictogram in het klein.
- Klik je op het woord of klik je op het pictogram in de pictogrammenlijst, dan verschijnt er een multimodale pagina (zie screenshot infra), met het woord, het pictogram, de foto of videofragment. In het Nederlands kan je op het luidsprekericoon klikken voor de uitspraak. In het Spaans, Catalaans en Duits is de uitspraak geïntegreerd in de videoclip.
- Enkele voorbeelden van Nederlandse pagina's met pictogram, foto of clip en geluidsopname:



Kroketten



Springen

Enkele opmerkingen

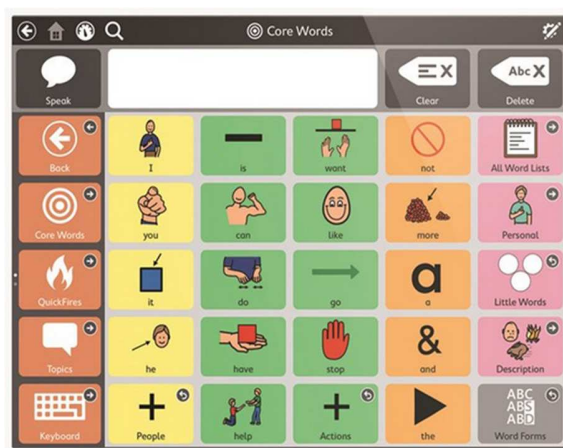
- De pictogrammen in de applicatie zijn tekeningen gemaakt in de Europese stijl. Dit betekent dat het geen stokpoppetjes zijn maar volle figuren met een individueel karakter, getekend met een heldere vlakverdeling en egale kleurvlakken, en afgebakend met een zwarte contourlijn. De tekeningen zijn semi-realistisch omdat ze figuren vereenvoudigen en o.a. overbodige details weglaten, maar kleuren toch realistisch gebruiken (v.b. haarkleuren). Al deze kenmerken tezamen maken de pictogrammen die personen, voorbeelden activiteiten enz. speels en gemakkelijk te interpreteren. Enkele voorbeelden: Anderzijds is het precies door deze semi-realistische beeldtaal moeilijker om grammaticale woorden uit te beelden in een pictogram.
- De foto's van de applicatie tonen voorwerpen e.a. in een dagdagelijkse omgeving, met echte voorwerpen, dieren of mensen. De foto's werden gemaakt in Spanje. In de meest recente versie van de applicatie is het mogelijk om een gepersonaliseerde foto (gemaakt

met de mobiele telefoon of tablet) toe te voegen aan het icoon. Het is niet mogelijk om foto's een plaats te geven in het overzicht.

- Sommige videoclippen tonen de activiteit. Die clips die gebarentaal tonen (in Spaans, Catalaans, Duits, maar niet in het Nederlands) zijn gemaakt op een neutrale achtergrond, soms met een man, soms met een vrouw; ze werden in de respectievelijke taalgebieden gemaakt.
- De opnames van Nederlandse woorden zijn gesproken in Standaardtaal en gemaakt door een docente Nederlands uit Vlaanderen.

De applicatie mikt op een doelpubliek van personen met een beperking die een taalbegrip en woordenschat hebben van 36 maanden. Het gebruik ervan is in de eerste plaats in handen van de hulpverlener of familie, maar het kiezen van en klikken op een pictogram via een aanraakscherm kan samen gebeuren. De hulpverlener kan een script suggereren, en met wat oefening kan de persoon met een beperking zelf scripts voorstellen. Woord, betekenis (begrip) en het voorwerp, persoon, enz. als zodanig bevinden zich hierbij in een continuüm. Vermits de applicatie gebaseerd is op de woordenlijst van McArthur, is eenvoudig taalgebruik vanzelfsprekend. Meer bepaald wordt vaak op woordniveau gecommuniceerd. Herhaald gebruik heeft een leereffect: de gebruiker leert woorden en begrippen bij en krijgt een duidelijker beeld van de werkelijkheid. Deze applicatie kan dus zowel taalproductie als cognitie stimuleren. Ze kan beschouwd worden als een 'window of opportunities', anders gezegd een kans om te leren.

Er wordt steeds meer gegrepen applicaties met een nog sterker continuüm (tekst-tekening-klank), waarbij de gebruiker zelf meer stuurt. Dit gebeurt vooral aan hand van een uitgebreide



pictogrammenlijst die geactiveerd wordt door middel van een eye-trackingsysteem. De geselecteerde pictogrammen verschijnen dan samen met het bijbehorende woord op een balk bovenaan het blad, zodat de persoon zonder beperking dit kan lezen en interpreteren. Op die manier is communicatie mogelijk met een veel hoger niveau van taalproductie dan 36 maanden en wordt de scripts en de interactie als zodanig dan ook veel rijker.

Een recent ontwikkelde technologie is TobiiDynamox¹⁰⁴, die heel intensieve communicatie met oogbesturing mogelijk maakt¹⁰⁵. De Tobii Communicator heeft een bijzonder sterk continuüm tussen pictogrammen-tekst en

¹⁰⁴ Zie: <https://www.tobiidynamox.com/software/iPad-apps/Snap-core-first/>

gesproken taal. Het toestel kan bovendien communiceren op zinsniveau. Het systeem werkt met verschillende categorieën woorden, die telkens aangeduid zijn in een bepaalde kleur. Daarnaast blijft lichaamstaal een belangrijke rol vervullen. Het systeem laat een redelijk snelle communicatie toe voor wie er mee vertrouwd is. Tobii bestaat in een Nederlandse versie. De aanschaf van een Tobii Communicator (circa 10.000 euro) is maar haalbaar voor wie de computer met specifieke software zelf kan betalen, of hem kan laten terugbetalen door een budget of tegemoetkoming van de zorgverzekering¹⁰⁵. Een gesprekstolk kan gezien de veelzijdigheid van zijn opdrachten geconfronteerd worden met een persoon met een beperking die gebruik maakt van dit soort computer en communicatiesysteem. Het is dus nuttig op de hoogte te zijn van zijn bestaan en te weten hoe het werkt. Het systeem wordt in Nederland gecommercialiseerd door RDG Kompagne.¹⁰⁷

¹⁰⁵ Zie: <https://www.tobiidynavox.com/l-110/>

¹⁰⁶ Zie voor België: https://www.hulpmiddeleninfo.be/hulpmiddeleninfos/communicatie/kw_communicatie.pdf

¹⁰⁷ Zie: <http://www.rdgkompagne.nl/nieuws/Nieuwe-versie-Tobii-Communicator>

9. Bibliografie

ALMEIDA Helena & VAN EVELGHEM, Frédérique (red.) (2013) *A la rencontre des sourds: mieux communiquer*. Bruxelles: APEDAF asbl. Online: https://apedaf.be/IMG/pdf/Administrations_A4.pdf [retrieved 5.6.2017]

ASSOCIATION SUISSE DES PARENTS D'ENFANTS DÉFICIENTS AUDITIFS (ASPEDA) (2016) *Voir pour comprendre*. Massagno: Fédération Suisse des Sourds. Online: <https://www.voirpourcomprendre.ch/communiquer-avec-les-malentendants/affiche/> [retrieved on 5.6.2017]

BALOGH, Katalin & SALAETS, Heidi (2015) *Children and Justice. Overcoming Language Barriers. Cooperation in interpreter-mediated questioning of minors*. Antwerpen: Intersentia.

BEUKELMAN, David R. & MIRENDA, Pat (1998). *Augmentative and Alternative Communication. Management of Severe Communication Disorders in Children and Adults*. Baltimore: Paul Brookes Publishing Company.

BORMANS Leo & SANTERMANS Mieke (n.d.) *Toon wat je wil zeggen*. Brussel: Klasse. Online: <https://www.klasse.be/wp/wp-content/uploads/2015/05/Pictogrammenwoordenboek.pdf> [retrieved 30.8.2017].

BUYENS Maurice (red.) (2003) *Gebarentaaltolken. Een brug tussen doven en horenden. 20 jaar Tolkenschool in Gent*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

BÜHRIG Kristin (2004) "On the multimodality of interpreting in medical briefings for informed consent". In: VENTOLA, Eija, CASSILY, Charles & KALTENBACHER, Martin: *Perspectives on Multimodality*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp. 227-241.

CALUWÉ, Dirk (red.) (2012) *In duidelijk Nederlands. Schrijven en spreken voor iedereen*. Brussel: Taaltelefoon/Vlaamse Overheid. Online: <https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/in-duidelijk-nederlands-spreken-en-schrijven-voor-iedereen> [retrieved 12.9.2017]

COMMISSARIAAT-GENERAAL VOOR VLUCHTELINGEN EN STAATLOZEN (CGVS) (2017) *Gids voor de niet-begeleide minderjarige die asiel vraagt in België*. Brussel: CGVS. Online: <http://www.cgvs.be/nl/actueel/nieuwe-gids-voor-de-niet-begeleide-minderjarige> [retrieved 30.8.2017]

COUNCIL OF EUROPE (n.d.) *Common European Framework for Languages. Learning, Teaching, Assessment*. Strasbourg: Council of Europe. Modern Languages Division. Online: https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework_en.pdf [retrieved 23.09.2017]

DEPAULO, Bella & COLEMAN, Lerita M. (1986) "Talking to Children, Foreigners, and Retarded Adults". *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51-5, pp. 945-959.

EUROPEAN DISABILITY FORUM (2015) *Nothing about us without us*. Report 201-2015. Brussel: European Disability Forum.

DIE KEURE (2014) *Pictogrammenwoordenboek*. Brugge: Die Keure.

FEDERATIE VAN VLAAMSE DOVENORGANISATIES (FEVLADO) (2012) *Communicatie- en omgangstips*. Gent: Fevlado <http://www.fevlado.be/upload/content/file/Fevlado/Dossiers/InfoficheCommunicatieOmgangstips.pdf> [retrieved 23.09.2017]

FISCHER, Kirsten (2016) *Designing Speech for a Recipient*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

- FRANCISCUS GASTHUIS & VLIETLAND (2014) *Gespreksrichtlijnen voor de communicatie met slechthorenden. Keel, Neus- en Oorheelkunde*. Rotterdam/Schiedam: Franciscus Gasthuis & Vlietland. Online: https://www.franciscus.nl/uploads/folder_pdf/gespreksrichtlijnen_voor_de_communicatie_met_slechthorende_franciscus_vlietland.pdf [retrieved 5.6.2017]
- GILES, Howard, COUPLAND, Justine & COUPLAND, Nikolas (1991) *Contexts of Accomodation. Developments in applied linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GOFFMAN, Erving (1981) *Forms of Talk*. Oxford: Basil Blackwell.
- GRAF, Dieter (2014) *Point it. Traveller's Language Kit*. München: Graf Editions.
- HAKKULINEN Auli (2009) "Conversation types". In: D'HONDT, Sigur, OSTMAN, Jan-Ola & VERSCHUEREN, Jef. *The Pragmatics of Interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, pp 55-65.
- HEWETT Dave (ed.) (2012) *Intensive Interaction. Theoretical Perspectives*. London: Sage.
- HOUTS, Peter S., DOAK, Cecilia.C., DOAK, Leonard. G. & LOSCALZO Matthew J. (2006) "The role of pictures in improving health communication: A review of research on attention, comprehension, recall and adherence". *Patient Education and Counseling* 61, pp. 173-190.
- HSIEH, Elaine (2016) *Bilingual health communication. Working with interpreters in cross-cultural care*. New York: Routledge.
- KATZ, Marra G., KRIPALANI, Sunil & WEISS Barry D. (2006) "Use of pictorial aids in medication instructions: A review of the literature". *American Journal of Health-System Pharmacists* vol. 63, pp. 2391-2397.
- KENDON, Adam (2004) *Gesture. Visible Action as Utterance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KESELMAN, Olga, CEDERBORG, An-Christin, & LINELL, Per (2010). "'That is not necessary for you to know!' Negotiation of participation status of unaccompanied children in interpreter-mediated asylum hearings". *Interpreting*, 12(1), 83-104.
- KRESS, Gunther & VAN LEEUWEN, Theo (2001) *Multimodal Discourse. The modes and the media of contemporary communication*. London/New York: Oxford University Press.
- KRYSTALLIDOU, Dimitra (2013) *The interpreter's role in medical consultations as perceived and interactionally negotiated. A study of a Flemish hospital setting, using interview data and video recorded interaction*. PhD. Gent: Universiteit Gent.
- KRYSTALLIDOU, Dimitra (2014) "Gaze and body orientation as an apparatus for patient inclusion into/exclusion from a patient-centered framework of communication". *The Interpreter and Translator Trainer*, Vol. 8 (3), pp. 399-417. Online: <https://biblio.ugent.be/publication/5687844/file/5791441.pdf> [retrieved 13.8.2017]
- LANGENSCHIEDT (2014) *OhneWörterBuch. 600 Zeigebilder für Weltbummler*. München: Langenscheidt.
- LONCKE, Filip, NIJS, Martine & SMET, Louis (1998) *Spreken met ondersteuning van gebaren*. Leuven: Garant.
- LONCKE, Filip (2011) "Psycholinguistics and Augmentative and Alternative Communication". In: GUENDOUZI Jackie, LONCKE, Filip & WILLIAMS, Mandy J. *The Handbook of Psycholinguistics and Cognitive Processes*. London/New York: Taylor and Francis.

MCNEILL, David (1992) *Hand and Mind. What gestures reveal about thought*. Chicago and London: The University of Chicago Press.

NILSEN, Anne Birgitta (2013) "Exploring interpreting for young children". *The International Journal for Translation and Interpreting Research*. Vol. 5 (2), pp. 14-29. Online: <https://oda.hioa.no/nb/exploring-interpreting-for-young-children/asset/dspace:5174/1021858.pdf> [retrieved 13.8.2017]

NIJS, Martine, SMET, Louis & LONCKE, Filip (2003) "Spreken met ondersteuning van gebaren: een helpende hand voor personen met ernstige communicatieve beperkingen". In: Buyens Maurice (red.) *Gebarentolken. Een brug tussen doven en horenden*. pp.147-158.

O'DRISCOLL, Jim "Erving Goffman". In: D'HONDT Sigur, OSTMAN Jan-Ola & VERSCHUEREN Jef (2009) *The Pragmatics of Interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. pp. 79-95.

Onder ons - Vereniging voor volwassen slechthorenden en doofgewordenen (nd.) Tips voor een betere communicatie tussen slechthorenden, doven en goedhorenden. Antwerpen: Onder-ons. Online: <http://www.onder-ons.be/weblinks/Communicatietips-Onder-Ons-vzw.pdf> [retrieved 5.6.2017]

PEIRCE, Charles Sanders (1958) "On a New list of Categories" In: Hartshorne, Charles en Weiss, Paul, *Collected Papers of Charles Sanders Peirce*. Volume 1. Cambridge: Harvard University Press, pp.545-57.

PÉREZ GONZÁLEZ, Luis (2014) "Multimodality in Translation and Interpreting Studies". In: BERMANN Sandra en PORTER, Catherine (eds.) *A Companion to Translation Studies*. Chichester: Wiley-Blackwell, pp. 119-131. Online: <https://www.escholar.manchester.ac.uk/api/datastream?publicationPid=uk-ac-man-scw:256648&datastreamId=FULL-TEXT.PDF> [retrieved 12.8.2017]

PICKERING, M.J. & GARROD, S. (2004). "Towards a mechanistic psychology of dialogue". *Behavioral and Brain Sciences* 27, pp. 169-225.

POYATOS, Fernando (1994) *La comunicación no verbal. II. Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid: Istmo.

PREIJDE, Luuk (2010) *Hoe communiceren Nederlandse verpleegkundigen met patiënten die slecht Nederlands spreken?* Afstudeerscriptie Verplegingswetenschappen. Utrecht: Universiteit van Utrecht.

SACKS, Harvey (1972) "An initial investigation of the usability of conversational data for sociology". In D. SUDNOW (Ed.) *Studies in Social Interaction*, New York: The Free Press., pp. 31-74.

SACKS, Harvey, SCHLEGOFF, Emanuel & JEFFERSON, Gail (1974) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* vol. 50 (4, part I), pp. 696-735.

TEßENDORF, Sedinha (2013) "Emblems, quotable gestures, or conventionalized body movements". In: MÜLLER Cornelia, CIENKI Allan, FRICKE, Ellen, LADEWIG Silva H., MCNEILL David & TEßENDORF Sedinha (eds.) *Body-Language-Communication*. Volume 1-2. Amsterdam: Mouton De Gruyter, pp. 82-100.

TIBERIUS, Carole & SCHOONHEIM, Tanneke (2014) *Frequency Dictionary of Dutch. Core vocabulary for learners*. London and New York: Routledge.

TWILHAAR, Jan Nijen (2009) *Lexicon van de gebarentaalwetenschap*. Deventer: Van Tricht.

VAN BALKOM, Hans & HAGEN, Luc (2009) "Communicatie Competentie Profiel (CCP)". In: VAN BALKOM (red.) *Communicatie op eigen wijze. Theorie en praktijk in de zorg, het onderwijs en de ondersteuning voor mensen met auditief-communicatieve en verstandelijke beperkingen*. Leuven: ACCO, pp. 197-230.

VAN BALKOM, Hans, LUIKEN, Hans & GOLSTEIJN-KRAMER, Danielle (2012) *iCon Apps. Initiatieven nemen in communicatieondersteuning met Apps*. Woerden: Stichting Milo.

VAN BEUSEKOM Mara M., LAND-ZANDSTRA Anne M., BOS Mark J.W., VAN DEN BROECK Jos M. & GUCHELAAR Henk-Jan (2017) "Pharmaceutical pictograms for low-literate patients: understanding, risk of false confidence, and evidence-based strategies". *Patient Education and Counseling* 100, pp. 966-973.

VAN DALE (2009) *Aanwijswwoordenboek*. Utrecht/Antwerpen: van Dale uitgevers.

VERREPT, Hans & COUNE, Isabelle (2016) *Gids voor de interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg*. Brussel: Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH) (2011). *Hulpmiddeleninfo. Communiceren met doven en slechthorenden. Communicatietips en hulpmiddelen*. Brussel: VAPH. Online: http://www.hulpmiddeleninfo.be/kw/gehoor/kw_gehoor.pdf [retrieved 5.6.2017]

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (2017) *Hulpmiddeleninfo. Tolken voor doven en slechthorenden*. Brussel: VAPH. Online: https://www.hulpmiddeleninfo.be/hmf/tolken/hmf_tolk.html [retrieved 11.9.2017]

WADENSJÖ Cecilia (1998) *Interpreting as interaction*. London and New York: Longman.

WOUDA, Jan, VAN DE WIEL, Harry & VAN VLIET, Katja (2006) *Medische communicatie. Gespreksvaardigheden voor artsen*. Utrecht: De Tijdstroom.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
1a.	Waarom dit handboek?	3
1b.	Wie bracht dit handboek tot stand?	5
2.	Leven met een beperking: stakeholders	5
3.	Theorie van de multimodaliteit	11
3a.	Communicatie en haar “modi”	11
3b.	Homo semioticus	12
3c.	Mono- en multimodaliteit	18
4.	Theorie van de participatie en interactie in een getolkt gesprek	20
4a.	Basisconcepten	20
4b.	Interactie tussen de hulpverlener en zijn cliënt (zonder behoefte aan een tolk)	23
	Primaire en secundaire gesprekspartners	23
	Categoriseren van de gesprekspartner(s)	24
	Accommoderen/aligneren met de gesprekspartner	25
	Gemeenschappelijk terrein	26
4c.	Interactie tussen de hulpverlener en zijn cliënt, met een tolk	27
	Primaire en secundaire gesprekspartners	27
	Categoriseren van de gesprekspartner(s)	29
	Accommoderen/aligneren met de gesprekspartner(s)	30
	<i>Footing</i>	31
	Gemeenschappelijk terrein van de gesprekspartners	32
4d.	Interactie	32
5.	Bijzondere doelgroepen: verloop van het getolkte gesprek	34
6.	Bijzondere doelgroepen: globale communicatieve strategieën	36
6a.	Spreken in eenvoudige taal	36
	Uitspraak/Articulatie/Prosodie	37
	Spraakkunst	37
	Woordenschat	38

	Namen	39
	Inhoud	39
	Speciale effecten	39
	Taalhandelingen	39
	Gevoel	39
	Para-linguïstische middelen	40
	Monitoring	40
	Metacommunicatie	40
	Management van de communicatie	41
6b.	Sprekken met ondersteuning van conventionele gebaren	41
7.	Niet-technologische multimodaliteit bij het tolken voor bijzondere doelgroepen	45
7a.	Tolken voor blinde of slechthorende personen	45
	Briefing	46
	Fysieke omstandigheden	46
	Plaatsing	46
	Kennismaking	47
	Positionering	48
	Taal	48
	Techniek	48
	Interactie	48
	Interactie en deontologie	49
	Afsluiten van het gesprek	50
	Debriefing	50
7b.	Tolken voor slechthorenden (niet voor doven)	50
	Briefing	51
	Fysieke omstandigheden	51
	Plaatsing	52
	Kennismaking	52
	Positionering	53

	Taal	53
	Techniek	54
	Interactie	55
	Interactie en deontologie	55
	Afsluiten van het gesprek	56
	Debriefing	56
	Overstappen naar schrijftolken	56
7c.	Tolken voor personen die moeite hebben om te begrijpen	57
7c1.	Tolken voor minderjarigen	57
	Briefing	59
	Fysieke omstandigheden	59
	Plaatsing	59
	Kennismaking	59
	Positionering	60
	Taal	61
	Techniek	61
	Interactie	62
	Interactie en deontologie	62
	Afsluiten van het gesprek	63
	Debriefing	64
7c2	Tolken voor anderstaligen die zich uitdrukken in een contacttaal	64
	Briefing	64
	Fysieke omstandigheden	64
	Plaatsing	64
	Kennismaking	64
	Positionering	65
	Taal	65
	Techniek	66
	Interactie	66

	Interactie en deontologie	67
	Afsluiten van het gesprek	67
	Debriefing	67
7c3.	Tolken voor personen met een cognitieve beperking	67
	Briefing	69
	Fysieke omstandigheden	69
	Plaatsing	69
	Kennismaking	69
	Positionering	70
	Taal	70
	Techniek	71
	Interactie	71
	Interactie en deontologie	72
	Afsluiten van het gesprek	72
	Debriefing	73
8.	Laag-technologische multimodaliteit bij het tolken voor bijzondere doelgroepen	73
8a.	Schrijftolken voor dove of slechthorende personen	73
	Briefing	74
	Fysieke omstandigheden	74
	Plaatsing	75
	Kennismaking	75
	Positionering	75
	Techniek	77
	Technologie	77
	Taal	78
	Interactie	79
	Interactie en deontologie	79
	Afsluiten van het gesprek	80
	Debriefing	80

	Schrijftolken in Vlaanderen/Nederland	81
8b.	Tolken voor personen die moeilijk begrijpen: ondersteunend werken met pictogrammen of foto's	81
	Briefing	86
	Fysieke omgeving	86
	Kennismaking	87
	Positionering	87
	Taal	87
	Techniek	88
	Interactie	88
	Interactie en deontologie	89
	Afsluiten van het gesprek	89
	Debriefing	90
8c.	Tolken voor personen met een cognitieve beperking: multimodale communicatie met een digitale applicatie	90
9.	Bibliografie	98
	Inhoudsopgave	102

