Sterk door overleg

SERV Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen

Brussel, februari 2008

Beroeps-competentieprofiel

Sociaal Tolk

Sector

Inburgering en diversiteit

De infobank over beroepenstructuren en beroepsprofielen kan worden geraadpleegd op de SERV-website: www.serv.be, via de link beroepsprofielen.

© Het copyright over de SERV-beroepsprofielen hoort toe aan de SERV.
Gebruik van gegevens en tekst is toegestaan mits een correcte bronvermelding.

WD/2007/4665/19
Herwerkte versie februari 2008

SERV I Wetstraat 34-36 I 1040 Brussel I Tel: 02.20.90.111 I Fax: 02.21.77.008 I serv@serv.be I www.serv.be

Inhoud

Inhoud **3**

Inleiding **4**

Leeswijzer **5**

1. Afbakening en omschrijving van het beroep **7**
1.1. Beroepssituering 7
1.1.1 Het diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid 7
1.1.2 Sociaal tolken 7
1.2. Beroepenschets 8
1.2.1 Definitie en omschrijving van het beroep 8
1.2.2 Afbakening 9
1.2.3 Vereiste attesten of certificaten 10
1.2.4 Arbeidsomstandigheden 11

2. Beroepscompetenties **12**
2.1. Gesproken boodschappen verwerken 12
2.2. Gesproken boodschappen reproduceren 14
2.3. Handelen volgens de deontologie 16
2.4. Met deontologische conflicten omgaan 18
2.5. Plannen en organiseren 20
2.6. Functioneren in de organisatie 21
2.7. Eigen deskundigheid opbouwen 22
2.8. Boekhouding beheren 23

3. Beginnende beroepsbeoefenaar **24**

Bijlage I – Gemiddeld takenpakket **25**

Bijlage II – Welzijn op het werk **26**

Lijst van organisaties en bedrijven die werden uitgenodigd op de conferenties 'beroepscompetentieprofiel sociaal tolk' **27**

Bronnen – Literatuurlijst **28**

"In verband met de leesbaarheid van de tekst is er voor gekozen om de mannelijke vorm te gebruiken. Waar hij of hem staat wordt uiteraard ook zij of haar bedoeld."

Inleiding

In dit document wordt het beroep sociaal tolk beschreven.

In het eerste deel bakenen we het onderzoeksveld af. We situeren het beroep in de sector en geven aan wat precies het werkdomein is van de beroepsbeoefenaar. De beroepenschets definieert het beroep en bakent het af ten opzichte van andere beroepen. Ook eventuele vereiste attesten of certificaten voor het beroep en bijzondere arbeidsomstandigheden komen hier aan bod.

Het tweede deel is de eigenlijke kern van het beroepscompetentieprofiel. We schetsen de expertise die een beroepsbeoefenaar nodig heeft aan de hand van competenties die in de beroepscontext worden toegepast. Deze beroepsspecifieke competenties beschrijven wat iemand nodig heeft om goede resultaten te boeken op het werk. Per competentie worden een omschrijving, indicatoren, onderliggende kennis, onderliggende attitudes en eventuele keuzes en dilemma's weergegeven.

In het derde deel wordt een definitie gegeven van de beginnende beroepsbeoefenaar voor dit specifieke beroep. Er wordt omschreven wat er precies van een beginner verwacht wordt en waarin zijn competenties nog verschillen van de ervaren beroepsbeoefenaar.

Leeswijzer

Zowel internationaal als in Vlaanderen wordt steeds meer uitgegaan van competenties bij het beschrijven van beroepen. De SERV heeft daarom een nieuw, competentiegericht format ontwikkeld voor de *beroepscompetentieprofielen*.

Verschillende types gebruikers

De beroepscompetentieprofielen zijn geschreven voor een zeer divers publiek en voor verschillende gebruiksdoeleinden (zoals onder meer afstemming onderwijs-arbeidsmarkt, HRM-beleid binnen bedrijven/organisaties en sectoren, loopbaan- en studiekeuzebegeleiding). BCP's trachten bijgevolg een antwoord te geven op verschillende soorten vragen. Daardoor is het BCP een technisch document waarvan niet alle onderdelen voor iedereen even belangrijk en begrijpelijk zijn.

Afhankelijk van het type gebruiker dat u bent, kan u het document 'anders' lezen. Wij onderscheiden drie grote types gebruikers.

- **Type 1**: gebruik van het BCP voor de oriëntatie van werkzoekenden, voor loopbaanbegeleiding, of door de leek die zich wenst te informeren over een beroep.
- **Type 2**: professioneel gebruik in bedrijven/organisaties of sectoren: bijvoorbeeld voor sollicitaties in bedrijven, voor het opmaken van functiebeschrijvingen, voor interne opleidingen en coaching.
- **Type 3**: onderwijs- en opleidingsverstrekkers voor het bepalen van eindtermen of voor het opstarten of aanpassen van een opleiding.

- Indien u gebruiker **type 1** bent, zijn de volgende onderdelen voor u het meest interessant:
  - Deel 1 waarin het beroep wordt gedefinieerd en afgebakend.
  - Achteraan in het document: bijlage 1 waarin een gemiddeld takenpakket van deze beroepsbeoefenaar beschreven staat.
  - In deel 2 enkel de eerste rubriek: de titels en de omschrijvingen van de competenties.
- Voor gebruiker **type 2**, mensen uit het bedrijfs- of organisatieleven, uit het werkveld zelf dus, kan, bijkomend, volgende informatie bijzonder nuttig zijn:
  - Deel 2 de rubriek indicatoren. De indicatoren beschrijven het gedrag dat iemand moet vertonen op de werkvloer om de beoogde resultaten te kunnen behalen. Dit gedrag toont aan of iemand al dan niet over de competentie beschikt.
  - Deel 2 de rubriek keuzes en dilemma's. Keuzes en dilemma's beschrijven de complexiteit van de competentie.

- Voor gebruiker **type 3**, onderwijs- of opleidingsverantwoordelijken, is bijkomend ook de volgende informatie relevant:
  - Deel 2 rubriek onderliggende kennis.
  - Deel 2 rubriek onderliggende attitudes.
  - Deel 3 informatie over de beginnende beroepsbeoefenaar.

Hoe u de competenties in Deel 2 moet lezen…

In deel 2 beschrijven we de competenties voor het beroep waarvan sprake is. Deze competenties werden afgeleid aan de hand van de omschrijving van het beroep en de analyse van een gemiddeld takenpakket. (Een overzicht van een gemiddeld takenpakket vindt u in bijlage I). Elke competentie wordt beschreven aan de hand van onderstaande rubrieken.

- In de **omschrijving** van de competentie geven we weer wat we precies onder de competentie verstaan en waarom ze van belang is voor het bereiken van de verwachte resultaten op het werk.

- Aan de hand van **indicatoren** beschrijven we het gedrag dat een beroepsbeoefenaar moet stellen wanneer hij over de competentie beschikt. Een indicator moet niet in absolute termen gelezen worden; hij is richtinggevend. Dat wil zeggen dat de beroepsbeoefenaar niet aan alle indicatoren in dezelfde mate moet beantwoorden.

- Daarna beschrijven we de **onderliggende kennis**… Hier wordt de kennis genoemd die onderliggend of ondersteunend is voor de betreffende competentie. Het gaat om kennis zonder dewelke de beroepsbeoefenaar het bovenbeschreven gedrag niet kan stellen.

- …en de **onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden.** Hier worden de belangrijkste attitudes en/of sleutelvaardigheden weergegeven die onderliggend zijn aan de betreffende competentie. Het gaat om attitudes zonder dewelke de beroepsbeoefenaar het bovenbeschreven gedrag niet kan stellen. We bespreken alleen de attitudes en/of sleutelvaardigheden die een sterke relatie hebben met de betreffende competentie.

- **Keuzes en dilemma's** geven aan welke de problemen zijn waar een beroepsbeoefenaar voor kan staan bij het aanwenden van deze competentie. De keuzes en dilemma's waarvoor de beroepsbeoefenaar komt te staan, bepalen mee de complexiteit van het beroep. Complexiteit kan betrekking hebben op standaardroutines, het koppelen van meerdere routines of juist op het zelf ontwikkelen van nieuwe routines en op de rol die de beroepsbeoefenaar daarbij vervult (ondersteunen, uitvoerend, leidinggevend). Maar het kan ook gaan om spanningsvelden, risico's en kansen (COLO, september 2003, p.10-18).

1. Afbakening en omschrijving van het beroep

1.1. Beroepssituering

1.1.1 Het diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid

Dit document behandelt het beroep sociaal tolk dat terug te vinden is binnen een aantal privé- en beleidsinitiatieven, maar hoofdzakelijk geplaatst kan worden onder de integratie- of diversiteitssector. De integratiesector wordt gevormd door de verzameling van alle door de Vlaamse overheid erkende integratiediensten en –centra[1] die hun werking richten op de realisatie van de doelstellingen van het Vlaams beleid inzake 'samenleven in diversiteit'. De integratiesector is bijgevolg de partner van de Vlaamse overheid bij de uitvoering van het diversiteitsbeleid. (Beersmans, 2005)

Om de doelstellingen van het diversiteitsbeleid te realiseren werden onder andere een aantal Sociaal Tolk- en Vertaaldiensten (STVD) opgericht als ondersteunende dienst voor de integratiediensten en -centra. Deze STVD's helpen overheidsdiensten en maatschappelijke voorzieningen bij hun dienstverlening aan etnisch-culturele minderheden. Zij stellen sociaal tolken en sociaal vertalers ter beschikking wanneer de kennis van het Nederlands bij de klant onvoldoende blijkt om een kwaliteitsvolle dienstverlening te waarborgen. De toegankelijkheid van de dienst en de communicatie, tussen de medewerkers van de dienst en een klant die het Nederlands onvoldoende machtig is, wordt op deze manier geoptimaliseerd.

Diensten en voorzieningen die een beroep doen op sociale tolk- en vertaalhulp zijn onder andere openbare diensten, welzijnszorg, (geestelijke) gezondheidszorg, tewerkstellingsorganisaties, onderwijs, sociale huisvesting, opvang, onthaal, integratie, enzovoort.

1.1.2 Sociaal tolken

Sociaal tolken is het getrouw, volledig en neutraal omzetten van mondelinge boodschappen van een bron- naar een doeltaal in een context van openbare en sociale dienstverlening.

Sociaal tolken gebeurt telefonisch of ter plaatse. Bij het telefonisch tolken is de tolk thuis of bevindt hij zich op een locatie waar hij telefonisch bereikbaar is, bij het ter plaatse tolken is de tolk fysiek aanwezig tijdens het gesprek. Telefonisch tolken is het meest aangewezen bij gestructureerde gesprekken, dringende of crisissituaties, korte en informatieve gesprekken of

[1] Integratiediensten en -centra zijn door de Vlaamse regering erkende en gesubsidieerde provinciale of lokale (grootstedelijke) centra die als opdracht hebben de uitvoering van het Vlaamse minderhedenbeleid te stimuleren, te ondersteunen en te bewaken.

gesprekken waarbij geen documenten gebruikt worden of fysieke aanwezigheid niet nodig of onmogelijk is. Ter plaatse tolken is wenselijk in geval van moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, bemiddeling, begeleiding, gevoelige of delicate onderwerpen, aankondiging van slecht nieuws, gebruik van documenten, langdurige gesprekken of groepsgesprekken.

In beide gevallen maakt de sociaal tolk gebruik van de consecutieve tolktechniek. Dat wil zeggen dat de tolk eerst luistert naar de spreker en vervolgens, nadat de spreker zijn boodschap heeft beëindigd, de informatie in de andere taal omzet. Een andere techniek die sociaal tolken ook kunnen gebruiken is het simultaan fluistertolken. Daarbij luistert de tolk naar de spreker en zet hij vrijwel gelijktijdig en fluisterend de boodschap van de spreker om naar de andere taal. Deze laatste techniek wordt eerder bij uitzondering gebruikt, enkel tijdens een opdracht ter plaatse en in specifieke gevallen zoals bij het tolken van emotioneel geladen gesprekken, groepsgesprekken of in geval van sociaal tolken in de psychiatrie.

1.2. Beroepenschets

1.2.1 Definitie en omschrijving van het beroep

De sociaal tolk zet mondelinge boodschappen in een sociale context om uit een brontaal in een doeltaal zodat een efficiënte communicatie ontstaat tussen de deelnemende partijen. Hij tolkt op een volledige, neutrale en getrouwe wijze.

Iedere opdracht die de sociaal tolk van de Sociaal Tolk- en Vertaaldienst krijgt, bereidt hij praktisch, inhoudelijk en mentaal voor. Afhankelijk van het soort opdracht, telefonisch of ter plaatse, heeft de sociaal tolk hier genoeg, weinig of geen tijd voor. Bij het voorbereiden van een opdracht maakt de sociaal tolk gebruik van zijn administratie en verzameling informatieve bronnen die hij continu en actief bijwerkt.

Tijdens een te tolken gesprek probeert de sociaal tolk eerst en vooral een zo vlot mogelijke communicatie tussen beide gesprekspartners te realiseren. De sociaal tolk doet dit door te luisteren naar de partij die aan het woord is en de boodschap zo volledig mogelijk te memoriseren en/of te noteren waarna de tolk deze boodschap zo volledig mogelijk reconstrueert in de andere taal voor de andere gesprekspartner.

Daarnaast houdt de sociaal tolk zich tijdens een opdracht zo goed mogelijk aan de deontologie van het beroep en van de STVD. Hierop moet gelet worden zowel tijdens het gesprek als voorafgaand en na afloop van het gesprek wanneer er nog een kans op contact met één van de gesprekspartners bestaat.

1.2.2 Afbakening

Sociaal tolken worden net als sociaal vertalers tewerkgesteld door een Sociaal Tolk- en Vertaaldienst. In dit document beschrijven wij enkel de sociaal tolk en onderscheiden die hiermee van de sociaal vertaler. Sociaal tolken zetten mondelinge boodschappen om van de ene taal naar de andere terwijl sociaal vertalers dit enkel doen met schriftelijke boodschappen.

De sociaal tolk mag bijgevolg niet verward worden met de sociaal vertaler, maar ook niet met één van onderstaande soorten tolken. In wezen doen deze tolken hetzelfde als de sociaal tolk, namelijk de communicatie mogelijk maken tussen mensen die elkaars taal niet kennen, maar toch zijn telkens een aantal belangrijke verschillen op te merken.

- de conferentietolk
  Conferentietolken worden ingeschakeld voor het tolken van gesprekken die in een zakelijke context plaatsvinden tussen partijen van een gelijk niveau. Daarbij komen voornamelijk de meest courante talen aan bod en conferentietolken tolken deze gesprekken doorgaans simultaan. Sociaal tolken daarentegen worden hoofdzakelijk ingeschakeld voor opdrachten waarbij vaak een grote sociale afstand bestaat tussen de gesprekspartners en waarbij de inhoud van de gesprekken rechtstreeks betrekking heeft op de persoonlijke situatie van de cliënt. Tijdens deze gesprekken komen hoofdzakelijk niet-courante talen, met hun regionale variaties of dialecten, aan bod en maakt de sociaal tolk voornamelijk gebruik van de consecutieve tolktechniek.
  (De Bontridder, & Van Gucht, 2006).

- de tolk Vlaamse Gebarentaal
  Een tolk Vlaamse Gebarentaal is iemand die gesproken boodschappen omzet in Vlaamse Gebarentaal, duidelijke mondbewegingen en vingerspelling, en die de gebaren van een doof of slechthorende omzet in gesproken woorden. Een tolk Vlaamse Gebarentaal tolkt bijgevolg tussen verschillende partijen waarbij minstens één van deze gesprekspartners doof of slechthorend is. Dit behoort niet tot de opdrachten van een sociaal tolk.

- de gerechtstolk
  Gerechtstolken worden ingeschakeld voor gesprekken die plaatsvinden in de juridische of politionele context. Om dergelijke opdrachten te krijgen, moet je als tolk opgenomen zijn in het “Nationaal Register van beëdigde vertalers, tolken en vertalers-tolken” dat wordt erkend door het Ministerie van Justitie. In de praktijk werken gerechtstolken vaak ook voor een STVD en fungeren zij tijdens opdrachten voor die dienst als sociaal tolk. In beide contexten gebruiken tolken grotendeels dezelfde tolktechnieken, maar zijn ze deels gebonden aan een andere deontologie en andere beroepspraktijken.

- de intercultureel bemiddelaar
  Tenslotte mag de sociaal tolk ook niet verward worden met de intercultureel bemiddelaar. De intercultureel bemiddelaar is geen tolk, maar probeert vanuit een middenpositie tussen twee partijen een middel te zijn om communicatie te herstellen. De bemiddelaar mag geen partij kiezen, maar verduidelijkt waar de communicatie fout loopt en hoe men tussen de twee culturen een brug kan slaan zodat de twee partijen zelf tot een oplossing kunnen komen. Van een sociaal tolk wordt enkel verwacht dat deze fungeert als instrument om de communicatie mogelijk te maken en zich verder, bij wijze van spreken, zo onzichtbaar mogelijk maakt. De sociaal tolk mag onder geen omstandigheden bemiddelen tussen de verschillende gesprekspartners, zelfs niet wanneer de communicatie belemmerd wordt en de sociaal tolk hiervan de oorzaak kent.

Sociaal tolken werken in opdracht van een STVD. Het statuut van de sociaal tolk kan hierbij verschillen. Sommigen onder hen zijn vrijwilligers, een kleine groep werkt in vast dienstverband bij een STVD, maar de meeste sociaal tolken zijn zelfstandigen in hoofd- of in bijberoep. Dit verschillend statuut kan een verschil in het opdrachtenpakket teweeg brengen. Sociaal tolken in vaste dienst voeren naast hun effectief getolkte uren ook een aantal ondersteunde opdrachten uit zoals werken aan terminologielijsten voor de dienst of meewerken aan revisie van vertalingen, sollicitatieprocedures, enzovoort. Sociaal tolken die werken als zelfstandige krijgen er een aantal opdrachten bij die voortvloeien uit dit sociaal statuut.

1.2.3 Vereiste attesten of certificaten

Om als sociaal tolk tewerkgesteld te worden, moet men niet over een specifiek diploma of certificaat beschikken. De mogelijkheid tot het behalen van een certificaat, na het volgen van en slagen voor een basisopleiding, bestaat daarentegen wel. Het gaat om een door de Vlaamse Overheid erkend certificaat waarmee sociaal tolken in het 'Vlaams Register voor Sociaal Tolken' worden opgenomen dat door alle Vlaamse Sociaal Tolk- en Vertaaldiensten wordt geraadpleegd.

Sociaal tolken die een dergelijk certificaat op zak hebben, krijgen bij het verdelen van de opdrachten in iedere STVD voorrang op sociaal tolken die dit niet hebben. Bij sommige STVD's worden sociaal tolken met een certificaat eveneens beter vergoed.

1.2.4 Arbeidsomstandigheden

De volgende arbeidsomstandigheden zijn typisch voor het beroep sociaal tolk.

- veelvuldige verplaatsingen (enkel voor het tolken ter plaatse)
- wisselend inkomen
  Door de vaak onvoorspelbare fluctuaties in migratiestromen zijn er steeds voor andere talen sociaal tolken nodig.
- onregelmatige uren
  Zowel het moment van de dag waarop de sociaal tolk een opdracht moet uitvoeren als de duurtijd van een opdracht kan verschillen. Hoewel de sociaal tolk voorafgaand aan een opdracht op de hoogte wordt gebracht van de vermoedelijke duurtijd van een opdracht, kan dit in de praktijk toch meer of minder tijd vragen.
- kans op agressie
  Doordat de sociaal tolk vaak terechtkomt in emotioneel geladen situaties en met beide gesprekspartners rechtstreeks kan communiceren, bestaat de kans dat een agressieve gesprekspartners zich afreageert op de tolk. In de praktijk wordt een sociaal tolk hiermee echter uitzonderlijk geconfronteerd.
- kans op besmettelijke ziektes (enkel voor het tolken ter plaatse)
  Doordat anderstalige cliënten vaak uit tropische of verafgelegen gebieden vandaan komen waar de kans op het geïnfecteerd raken met besmettelijke ziektes groot is, bestaat de kans dat de sociaal tolk, door het veelvuldig in contact komen met deze mensen, eveneens besmet raakt. Ook hiermee wordt een sociaal tolk in de praktijk slechts uitzonderlijk geconfronteerd.
- kans op depressie
  Doordat sociaal tolken regelmatig geconfronteerd worden met moeilijke sociale omstandigheden, kunnen zij last krijgen van onaangename gevoelens zoals angst, onzekerheid, teleurstelling in de medemens, gebrek aan zelfvertrouwen, boosheid, agressie uit onmacht, frustratie, verdriet, pijn …. Deze gevoelens ontstaan door de grote impact die de verhalen en/of de realiteit van cliënten hebben op de sociaal tolk. Afhankelijk van de mate waarin de tolk met dergelijke situaties wordt geconfronteerd en afhankelijk van de persoonlijke gevoeligheid van de tolk hiervoor wordt de kans op dergelijke onaangename gevolgen ervan groter of kleiner.

Indien u meer informatie wil over de risico's en preventiemaatregelen die specifieke arbeidsomstandigheden met zich meebrengen, verwijzen wij u naar een nota van de SERV over arbeidsomstandigheden (SERV, 2006) die u op de website kan raadplegen.

2. Beroepscompetenties

2.1. Gesproken boodschappen verwerken

Omschrijving:
De sociaal tolk luistert naar gesproken boodschappen in beide talen en slaat deze zo volledig mogelijk op in het geheugen. Wanneer boodschappen te lang worden om dit enkel met behulp van het geheugen te doen, maakt de tolk gebruik van een persoonlijke notitietechniek. De bedoeling hiervan is zich de boodschap zo volledig mogelijk te herinneren en de idee erachter te begrijpen.

Indicatoren:
De sociaal tolk

- begrijpt zowel de gebruikte woordenschat als de idee achter de boodschap.
- herkent patronen in ritme en toon zodat tolkeenheden van elkaar onderscheiden kunnen worden.
- analyseert boodschappen om snel inzicht te krijgen in de context en de algemene richting waarin het gesprek evolueert.
- plaatst alles wat gezegd wordt in het geheel van de communicatieve bedoelingen van de spreker.
- geeft (non-)verbaal aan dat de spreker stilaan moet stoppen of het gesprek verder kan zetten.
- geeft (non-)verbaal aan dat er actief geluisterd wordt.
- vraagt de spreker om verduidelijking wanneer iets niet begrepen of gehoord werd.
- gebruikt een aan de eigen behoeften aangepaste notitietechniek om de volledige inhoud weer te geven.
- noteert cijfergegevens en namen altijd.

Onderliggende kennis:

- de voor de communicatie relevante elementen van beide culturen
- notitietechniek
- het Europese B2-niveau[2] voor een vreemde taal: begrijpen
- het Europese B2-niveau voor Nederlands: begrijpen

[2] Meer informatie over deze Europese niveaus is te vinden op: http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=E&M=/main_pages/levels.html

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden: ▪ oplettendheid ▪ nauwkeurigheid ▪ luisterbereidheid ▪ initiatief
Keuzes en dilemma's: ▪ De sociaal tolk probeert boodschappen steeds zo volledig mogelijk over te brengen. Dit betekent dat hij een spreker tijdens een langere uiteenzetting soms moet onderbreken zodat eerst vertaald kan worden. Het is aan de sociaal tolk om hiervoor het geschikte moment te vinden. Dat wil zeggen dat de sociaal tolk erg actief moet luisteren en enkel mag onderbreken wanneer een betekeniseenheid is afgerond zodat de logica en structuur van coherente gehelen behouden blijft en er geen inhoud verloren gaat.

2.2. Gesproken boodschappen reproduceren

Omschrijving:

De sociaal tolk zet gesproken boodschappen door en voor beide partijen om in de vereiste taal. De tolk reconstrueert een boodschap zo volledig, duidelijk en correct mogelijk en doet dit met behulp van wat in het geheugen opgeslagen werd en/of de genomen notities. Het omzetten van boodschappen in een andere taal moet zodanig gebeuren dat de tolk het verschil tussen een getolkt gesprek en een gesprek waar geen tolk noodzakelijk is tot een minimum reduceert.

Indicatoren:

De sociaal tolk

- tolkt spontaan consecutief.
- articuleert helder.
- spreekt voldoende luid.
- houdt een aanvaardbaar spreektempo aan bij het wisselen tussen twee talen.
- gebruikt de intonatie van de doeltaal.
- vraagt de spreker om verduidelijking wanneer de vertaling van een term of niet gekend is of wanneer hij niet zeker is over de correctheid van een vertaling of parafrasering.
- blijft bij de woordkeuze zo dicht mogelijk bij de originele boodschap of geeft de idee achter de boodschap weer zonder dat de betekenis ervan verloren gaat.
- zet taalspecifieke uitdrukkingen en constructies van de brontaal om in uitdrukkingen en constructies die als natuurlijk en correct worden aangevoeld door de gebruikers van de doeltaal.
- geeft de toon en attitude weer die worden aangegeven door de (non-)verbale communicatie van de gesprekspartner.
- vertaalt boodschappen met een negatieve of beledigende inhoud of duidt deze zonder dat de transparantie van de boodschap verloren gaat.

Onderliggende kennis:

- consecutief tolken
- stem- en communicatietechnieken
- de complexiteit en dynamiek van communicatie
- het Europese B2-niveau voor een vreemde taal: spreken
- het Europese B2-niveau voor Nederlands: spreken

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden: ■ mondelinge communicatie ■ nauwkeurigheid ■ initiatief
Keuzes en dilemma's:

2.3. Handelen volgens de deontologie

Omschijving:
De sociaal tolk neemt tijdens opdrachten een rol aan waarvan het gedrag bepaald wordt door de regels van de beroepscode. Bij het begin van elke opdracht worden deze rol en regels duidelijk gemaakt aan de deelnemende partijen. Doorheen het gesprek blijft de sociaal tolk deze regels zo goed mogelijk naleven zodat de deontologische grenzen gerespecteerd worden.

Indicatoren:
De sociaal tolk

- introduceert zichzelf bij het begin van het gesprek als tolk aan beide partijen en legt daarbij de deontologische principes uit, op een aan het niveau van de luisteraar aangepaste manier.
- positioneert zich zo neutraal mogelijk in de ruimte en indien mogelijk in een triadeopstelling. ***(enkel ter plaatse tolken)***
- vermijdt onderonsjes met de cliënt en/of gebruiker[3] voorafgaand aan, tijdens en/of na het gesprek.
- tolkt in de ik-persoon om de communicatie tussen cliënt en gebruiker te bevorderen.
- bevordert rechtstreeks oogcontact tussen gebruiker en cliënt door de beide partijen hierop te wijzen. ***(enkel ter plaatse tolken)***
- vertaalt alles zonder iets toe te voegen, weg te laten of te veranderen.
- vermijdt het (non-)verbaal uiten van persoonlijke opinies of voorkeuren, interpretaties of gevoelens.
- zondert zich af zodat niemand het gesprek kan volgen. ***(enkel telefonisch tolken)***
- behandelt alle tijdens de tolkopdrachten ontvangen informatie als vertrouwelijk.

[3] In de sector wordt de anderstalige burger aangeduid met de term 'cliënt' en wordt de aanvrager of hulpverlener aangeduid met de term 'gebruiker'.

Onderliggende kennis: ■ de deontologische code van de Centrale Ondersteuningscel voor sociaal tolken en vertalen (COC) ■ werkafspraken met de STVD ■ de mogelijke rollen voor een tolk: technisch tolk, betekenis tolk, bemiddelaar, hulpverlener en activist[4] en de gevaren daarvan m.b.t. de deontologie ■ het Europese B2-niveau voor een vreemde taal: spreken ■ het Europese B2-niveau voor Nederlands: spreken
Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden: ■ initiatief ■ discretie ■ diversiteit ■ verantwoordelijkheidszin ■ contactvaardigheid
Keuzes en dilemma's: ■ De sociaal tolk moet een evenwicht vinden tussen het louter technisch tolken en het betekenistolken. Bij het betekenistolken wordt meer empathie getoond dan bij het eerder machinale technisch tolken. De tolk moet hierbij steeds de grenzen van het deontologisch toelaatbare bewaken.

[4] Deze terminologie werd geïntroduceerd door Luc Vande Walle en is terug te vinden in de handleiding voor de basisopleiding sociaal tolken (De Bontridder, & Van Gucht, 2006).

2.4. Met deontologische conflicten omgaan

Omschrijving:

De sociaal tolk wordt tijdens opdrachten soms geconfronteerd met situaties die het moeilijk maken om zich aan de deontologische regels te houden. In dergelijke situaties moet de sociaal tolk ingrijpen en een oplossing bieden voor het probleem. De tolk blijft hierbij zoveel mogelijk binnen de grenzen van het eigen beroep en streeft ernaar de opdracht zo optimaal mogelijk uit te voeren.

Indicatoren:

De sociaal tolk

- blijft voorkomend en beleefd wat er ook gebeurt.
- herhaalt de deontologische principes wanneer iets gevraagd wordt dat indruist tegen de regels van de deontologie.
- onderbreekt of staakt een gesprek enkel wanneer het werk niet meer optimaal uitgevoerd kan worden.
- meldt onmiddellijk aan beide partijen wanneer en waarom een opdracht niet optimaal uitgevoerd kan worden.
- houdt niet te vermijden gesprekken met de cliënt en/of gebruiker voorafgaand aan, tijdens en/of na de tolkopdracht zo neutraal mogelijk.
- geeft beide partijen feedback wanneer onderonsjes niet vermeden konden worden om het vertrouwen en de transparantie te bevorderen.
- vraagt of aanvaardt geen giften of tegenprestaties van de betrokken partijen.
- laat te vertalen documenten door de gebruiker of cliënt mondeling samenvatten of overlopen zodat dit getolkt kan worden.
- houdt zich aan de tolkopdracht en is niet behulpzaam bij andere taken.

Onderliggende kennis:

- de deontologische code van de Centrale Ondersteuningscel voor sociaal tolken en vertalen (COC)
- werkafspraken met de STVD
- de grenzen van het eigen beroep

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden: ■ assertiviteit ■ beslissingsvermogen ■ probleemoplossingsgerichtheid ■ verantwoordelijkheidszin
Keuzes en dilemma's:

2.5. Plannen en organiseren

Omschrijving:
Wanneer de sociaal tolk een opdracht ontvangt van de Sociaal Tolk- en Vertaaldienst bereidt hij zich hier praktisch, inhoudelijk en mentaal op voor. De sociaal tolk beheert actief een eigen administratie in functie van een betere voorbereiding en een betere afwerking van een opdracht.

Indicatoren:
De sociaal tolk

- houdt een agenda bij om de verschillende opdrachten efficiënt te plannen.
- registreert begin- en eindtijd van een gesprek of standby-periode.
- noteert de gegevens van de contactpersoon bij de aanvraag van de opdracht.
- informeert zich bij de aanvraag van de opdracht over de taal, het onderwerp en omstandigheden van de opdracht om zich tolktechnisch en psychologisch op de opdracht voor te bereiden.
- brengt de gebruiker voorafgaand aan de opdracht op de hoogte van de beschikbare tijd wanneer hij een volgende afspraak heeft.
- stippelt vooraf de route naar de plaats van afspraak uit en houdt rekening met mogelijke vertragingen. ***(enkel ter plaatse tolken)***
- verzekert zich van een voldoende opgeladen gsm-batterij en voldoende ontvangst. ***(enkel telefonisch tolken)***
- maakt gebruik van informatieve bronnen om de opdracht inhoudelijk voor te bereiden.

Onderliggende kennis:

- agendabeheer
- werkvelden: openbare diensten, welzijnszorg, (geestelijke) gezondheidszorg …
- gebruik van informatieve bronnen: terminologielijsten, internet, databanken, kranten, informanten …

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- organisatievermogen
- zelfstandigheid
- assertiviteit

Keuzes en dilemma's:

2.6. Functioneren in de organisatie

Omschrijving:

De sociaal tolk stelt zich binnen de Sociaal Tolk- en Vertaaldienst op als een loyale en actieve medewerker door als vertegenwoordiger van de dienst op te treden, door problemen tijdig aan de organisatie te melden en door zich aan de regels van dienst te houden.

Indicatoren:

De sociaal tolk

- brengt de dienst ervan op de hoogte wanneer hij niet bereikbaar is zodat het werk van de matcher[5] vlotter verloopt.
- brengt de dienst op de hoogte van onregelmatigheden of problemen tijdens een opdracht of wanneer onvoorziene omstandigheden het aanwezig zijn voor een opdracht verhinderen.
- aanvaardt enkel opdrachten waarvan een goede afwerking gegarandeerd kan worden.
- blijft een halfuur beschikbaar wanneer het gesprek niet op tijd begint.
- laat de gebruiker een registratieformulier invullen, ondertekenen en afstempelen. ***(enkel ter plaatse tolken)***
- besteedt zorg aan het uiterlijk om vertrouwen, geloof in zorgvuldigheid en in de kwaliteit van het tolkwerk te creëren. ***(enkel ter plaatse tolken)***
- vermijdt storende achtergrondgeluiden zodat dit de professionaliteit en kwaliteit van het tolkwerk ten goede komt. ***(enkel telefonisch tolken)***

Onderliggende kennis:

- werkafspraken met de STVD

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- imagobewustzijn
- betrouwbaarheid
- mondelinge communicatie
- verantwoordelijkheidszin

Keuzes en dilemma's:

[5] Matchen is een proces waarbij de vraag naar tolken wordt gekoppeld aan het aanbod. Voor iedere tolkopdracht zoekt de matcher van de Sociaal Tolk- en Vertaaldienst een geschikte tolk.

2.7. Eigen deskundigheid opbouwen

Omschrijving:
De sociaal tolk moet continu aan de eigen deskundigheid werken zodat hij steeds beter wordt en bijblijft in zijn beroep zowel wat betreft zijn algemene en talenkennis als wat betreft zijn professioneel functioneren in de rol van sociaal tolk.

Indicatoren:
De sociaal tolk

- voert, indien nodig en mogelijk, een nagesprek met de hulpverlener om de kwaliteit van het eigen werk te verbeteren.
- evalueert zichzelf zelfstandig na iedere opdracht op deontologisch en tolktechnisch vlak.
- wisselt tips en ervaringen uit met collega's om te leren van elkaars deskundigheid.
- maakt gebruik van feedback van cliënten, gebruikers en de Sociaal Tolk – en Vertaaldienst.
- reflecteert over de emotionele impact van de opdrachten op zichzelf.
- legt thematische woordenlijsten aan.
- blijft op de hoogte van wetten en voorschriften die de uitoefening van het beroep regelen.
- blijft op de hoogte van de actualiteit in de relevante werkvelden.
- neemt, indien mogelijk, actief deel aan team- en stafvergaderingen, intervisiemomenten en vormingsactiviteiten.

Onderliggende kennis:

- vormings- en communicatiemogelijkheden binnen de STVD
- basiskennis van de terminologie en context van een werkveld
- te evalueren aspecten: de gebruikte taal, het overbrengen van de inhoud van de boodschap, de omgang met de gebruikers, de gekozen oplossingen voor deontologische conflicten …
- gebruik van informatieve bronnen: internet, kranten, magazines, informanten …

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- leergierigheid
- discipline
- kritische ingesteldheid
- verantwoordelijkheidszin

Keuzes en dilemma's:

2.8. Boekhouding beheren

Omschrijving:

De sociaal tolk, in het sociaal statuut van zelfstandige[6], is verplicht om een eigen boekhouding bij te houden zodat hij in orde is met de wettelijke reglementering m.b.t. zelfstandigen.

Indicatoren:

De sociaal tolk

- houdt in een financieel dagboek een overzicht bij van alle inkomsten en uitgaven.
- doet maandelijks of per kwartaal een aangifte van alle verrichtingen.
- betaalt per kwartaal een sociale bijdrage aan een sociaal verzekeringsfonds.
- gaat regelmatig, eventueel in samenwerking met een boekhouder, na wat de eigen financiële situatie is zodat rekening gehouden kan worden met de eventuele gevolgen daarvan voor het sociaal statuut.

Onderliggende kennis:

- wettelijke reglementering m.b.t. het sociaal statuut van zelfstandige

Onderliggende attitudes en sleutelvaardigheden:

- nauwkeurigheid
- discipline
- verantwoordelijkheidszin

Keuzes en dilemma's:

Opmerkingen:

- In deze competentie geven wij enkel aan wat minimaal noodzakelijk is om als zelfstandig sociaal tolk wettelijk in orde te zijn met de geldende reglementering. Zelfstandigen zijn echter, afhankelijk van hun specifieke statuut, onderworpen aan nog een aantal wettelijke vereisten, zoals het kunnen aantonen van een basiskennis van bedrijfsbeheer, bijkomende boekhoudkundige en fiscale verplichtingen ... Voor meer informatie over deze wettelijke vereisten verwijzen wij naar de site van het Vlaams Agentschap Ondernemen: www.vlao.be.

[6] Deze competentie is enkel van toepassing voor sociaal tolken die werken in het statuut van zelfstandige in hoofd- of bijberoep. Zij geldt niet voor sociaal tolken die in vast dienstverband werken of als vrijwilliger werken.

3. Beginnende beroepsbeoefenaar

Het omschrijven van de beginnende beroepsbeoefenaar levert vaak belangrijke informatie op voor onderwijs- en opleidingsverstrekkers en andere gebruikersgroepen. Aan de beginnende beroepsbeoefenaar wordt daarom een apart hoofdstuk gewijd. Het profiel van een beginnend beroepsbeoefenaar geeft aan wat iemand moet kennen en kunnen na een initiële basisopleiding en zonder ervaring in dat beroep.

Een beginnend sociaal tolk moet van bij de start over alle competenties beschikken die voor een ervaren beroepsbeoefenaar beschreven zijn, maar zal deze tijdens de beroepsuitoefening nog verder moeten ontwikkelen. De technische en deontologische basis moet aanwezig zijn, maar in de toepassing ervan, moet een beginner zich nog oefenen.

Een beginnend sociaal tolk gaat, door het gebrek aan ervaring, zowel op tolktechnisch als deontologisch vlak minder vlot om met de verschillende moeilijke situaties waarin hij terecht kan komen. Ervaren sociaal tolken anticiperen op dergelijke situaties en voorkomen op een assertieve manier problemen. Wanneer zij toch geconfronteerd worden met problemen hebben ervaren sociaal tolken hiervoor een uitgebreid repertorium aan oplossingen klaar. Een beginnend beroepsbeoefenaar moet deze manier van anticiperen en oplossen van problemen nog grotendeels ontwikkelen.

Het verder groeien in de competenties van de sociaal tolk, kunnen beginnende beroepsbeoefenaars onder andere doen door deel te nemen aan vormings- en intervisiemomenten die door de Sociaal Tolk- en Vertaaldiensten worden georganiseerd en waar zowel beginnende als ervaren sociaal tolken aanwezig zijn.

Bijlage I – Gemiddeld takenpakket

De beroepscompetenties die beschreven staan in deel 2 werden afgeleid uit de definitie van het beroep en uit het gemiddeld takenpakket.

Hieronder wordt een gemiddeld takenpakket van een sociaal tolk weergegeven.

- Het eigen werk plannen en organiseren
  - Zich informeren over de tolkopdracht (plaats, onderwerp, omstandigheden, risico's)
  - De agenda beheren
  - De route plannen
  - Teksten, internet, overige informatiebronnen en terminologielijsten raadplegen
  - Zich fysiek, mentaal en emotioneel voorbereiden op de tolkopdracht
- Tolkopdrachten uitvoeren
  - Zich voorstellen en de rol van de tolk verduidelijken
  - Zich strategisch opstellen in de ruimte
  - Aantekeningen maken
  - Telefonisch tolken
  - Ter plaatse tolken
- De administratie actief beheren
  - Registratieformulieren laten invullen
  - Ervaringen en tips bijhouden in een logboek
  - Gegevens van contactpersonen bijhouden
  - Onkosten bijhouden en aangeven
- Intern communiceren
  - De opdrachtgever verwittigen in geval van problemen
  - Gebruik maken van de mogelijkheden tot supervisie
  - Ervaringen uitwisselen met collega's
  - Aan werkoverleg deelnemen (enkel voor sociaal tolken in vaste dienst)
- Eigen deskundigheid opbouwen
  - Het eigen werk analyseren en beoordelen
  - Bijscholingscursussen volgen
  - Terminologielijsten aanleggen
  - Op de hoogte blijven van de actualiteit en ontwikkelingen in het eigen werkveld

Bijlage II – Welzijn op het werk

Een beroepscompetentieprofiel beschrijft de competenties van een beroepsbeoefenaar. Ook competenties met betrekking tot 'welzijn op het werk' kunnen erin aan bod komen. Wat is de rol van een beroepsbeoefenaar in het realiseren van 'Welzijn op het werk', meer bepaald, over welke competenties dient hij te beschikken met het oog op het bekomen van een veilige en gezonde werkplek?

Tot 2004 baseerden de onderzoekers van de SERV zich bij het beschrijven van competenties omtrent welzijn op het werk hoofdzakelijk op informatie van de sector en op informatie uit de interviews met beroepsbeoefenaars.

De competenties met betrekking tot veiligheid en gezondheid zijn echter vaak beroeps- en sectoroverschrijdend. Bovendien bestaat er op Europees niveau reeds een lange traditie van wetgevend en normatief werk met betrekking tot welzijn het werk. Ook is door de sectoren zelf reeds heel wat werk verricht met betrekking tot het vergroten van de veiligheid en gezondheid van de arbeidsomgeving en meer in het bijzonder met betrekking tot het vergroten van het veiligheidsbewustzijn van werknemers.

De informatie uit deze verschillende bronnen hebben we, samen met de beroepsgerelateerde informatie over veiligheid en gezondheid op het werk waarover we uit eigen onderzoek reeds beschikken, verwerkt om de algemene competenties met betrekking tot welzijn op het werk, waarover elke beroepsbeoefenaar zou moeten beschikken ongeacht beroep of sector, te beschrijven.

Het streven naar meer systematiek en uniformiteit in de beroepscompetentieprofielen op het terrein van welzijn op het werk, heeft tot doel een betrouwbaar instrument aan te reiken waarop opleidingsverstrekkers zich kunnen baseren bij het ontwikkelen van programma's met betrekking tot veiligheid en gezondheid.

Voor de **algemene taken en competenties inzake welzijn op het werk waarover elke beroepsbeoefenaar** - ongeacht het uitgeoefende beroep en ongeacht de sector - **moet beschikken,** verwijzen wij u naar **de nota 'Welzijn op het werk'(SERV, 2004) die intersectoraal werd besproken en goedgekeurd.** U vindt deze nota op de website van de SERV.
[Online] http://www.serv.be/uitgaven/651.pdf

Lijst van organisaties en bedrijven die werden uitgenodigd op de conferenties 'beroepscompetentieprofiel sociaal tolk'

▪ COC (Vlaams Minderhedencentrum)	Mevrouw Leentje DE BONTRIDDER
▪ ABVV	De heer Paul DEBOOSER
▪ LBC Non-profit	De heer Stef DOISE
▪ Sociare	Mevrouw Anke GROOTEN
▪ ACOD	Mevrouw Laurette MUYLAERT
▪ VIVO	Mevrouw Katty STAS
▪ COC (Vlaams Minderhedencentrum)	De heer Jan VAN GUCHT
▪ ACLVB	De heer Gert VAN HEES
▪ Sociare	Mevrouw Katrien VAN OVERVELT

Bronnen – Literatuurlijst

Interviews

- Leentje De Bontridder — COC (Vlaams Minderhedencentrum)
- Fabienne De Vis — FOSOVET
- Erik Hertog — Lessius Hogeschool Antwerpen
- Jan Van Gucht — COC (Vlaams Minderhedencentrum)

Focusgroepleden

- Leentje De Bontridder — COC (Vlaams Minderhedencentrum)
- Paul Debooser — ABVV
- Stef Doise — LBC Non-Profit
- Anke Grooten — Sociare
- Laurette Muylaert — ACOD
- Jan Van Gucht — COC (Vlaams Minderhedencentrum)
- Gert Van Hees — ACLVB

Documenten

COLO. (2003). *Format beroepscompetentieprofiel. Handleiding voor het opstellen van beroepscompetentieprofielen.* Zoetermeer.

Beersmans, D. (2005). *De lokale integratiedienst.* Brussel: VMC.

De Bontridder, L., & Van Gucht, J. (2006). *Handboek basisopleiding sociaal tolken*. Brussel: COC.

De Keyser, R. (2006). *Horen, zien en tolken. Werken als tolk in de sociale sector.* Gent: Academia Press.

De Keyser, R. (s.d.). *Telefoontolken. Knelpunten en aanbevelingen.* Brussel: COC.

Hertog, E., Lannoy, K., Uytterhoeven, E., & Van Gucht, J. (2003). *Tolken en Vertalen in Vlaanderen. Schets en model van een landschap*. Brussel: VLEKHO.

Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen. (2006). *Arbeidsomstandigheden.* Brussel: SERV.

Video

COC. (2004). *Als u begrijpt wat ik wil zeggen. Spelregels voor het werken met een sociale tolk* [Instructievideo]. Brussel: COC.