

LES ENJEUX ÉMOTIONNELS DE L'INTERPRÉTATION DANS LES SERVICES PUBLICS (ISP) : L'IMPACT SUR L'INTERPRÈTE ET LES MOYENS D'Y FAIRE FACE

Aantal woorden: 25.890

Eline De Keyzer

Studentennummer: 01703908

Promotor: Prof. dr. Bart Defrancq

Masterproef voorgelegd voor het behalen van de graad master in het tolken

Academiejaar: 2020 – 2021

LES ENJEUX ÉMOTIONNELS DE L'INTERPRÉTATION DANS LES SERVICES PUBLICS (ISP) : L'IMPACT SUR L'INTERPRÈTE ET LES MOYENS D'Y FAIRE FACE

Aantal woorden: 25.890

Eline De Keyzer

Studentennummer: 01703908

Promotor: Prof. dr. Bart Defrancq

Masterproef voorgelegd voor het behalen van de graad master in het tolken

Academiejaar: 2020 – 2021

VERKLARING I.V.M. AUTEURSRECHT

De auteur en de promotor(en) geven de toelating deze studie als geheel voor consultatie beschikbaar te stellen voor persoonlijk gebruik. Elk ander gebruik valt onder de beperkingen van het auteursrecht, in het bijzonder met betrekking tot de verplichting de bron uitdrukkelijk te vermelden bij het aanhalen van gegevens uit deze studie.

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à mon directeur de thèse Prof. dr. Bart Defrancq. Vous m'avez non seulement motivée et soutenue depuis le tout début de cette recherche, mais vous m'avez aussi fort aidée et inspirée en partageant vos connaissances et vos conseils pour que le projet ait pu être mené à bien. C'était un honneur d'avoir pu travailler avec vous.

Ensuite, je veux m'adresser à tous les interprètes qui ont eu l'amabilité de participer à ma recherche. Sans votre engagement, mon mémoire n'aurait bien évidemment pas été tel qu'il est maintenant. Je vous remercie de tout cœur pour votre temps et votre sincérité pendant les interviews.

J'aimerais également remercier mes grands-parents, mes parents et mon frère pour leur enthousiasme et soutien continu. Merci à mes amies Rebecca, Mathilde, Aagje et Helena. Vous avez toujours été là pour moi, pour me motiver mais aussi pour m'écouter. Et même si le contenu de mon travail ne vous disait peut-être rien, vous l'avez toujours fait avec beaucoup d'intérêt.

RÉSUMÉ

Tant la globalisation que l'immigration font que le monde ne cesse de se rétrécir. Aussi les interactions interculturelles deviennent-elles non seulement de plus en plus fréquentes, mais aussi de plus en plus complexes. Dans un tel contexte, le recours aux interprètes sociaux constitue une solution logique. Or, l'interprétation dans les services publics (ISP) pose des défis émotionnels majeurs qui ne peuvent être perdus de vue. Dès lors, la présente recherche étudie différentes facettes des enjeux émotionnels de l'ISP au moyen de deux méthodes d'analyse : (1) une analyse qualitative de 16 entretiens semi-directifs avec des interprètes sociaux actifs dans les services publics flamands et (2) une analyse quantitative de 14 tests de personnalité. Nous étudions la nature et l'impact des enjeux émotionnels de l'ISP, les moyens d'y faire face et la pertinence du soutien professionnel en cette matière. De surcroît, nous précisons les effets positifs liés à l'ISP, examinons le rôle de la personnalité dans les expériences émotionnelles des interprètes et comparons la charge émotionnelle entre les interprétations en face-à-face et à distance. Les résultats révèlent que l'ISP pose des enjeux relatifs au contenu de la conversation, à l'instance sociale, au client et à l'interprète même. L'impact de ceux-ci sur les interprètes est certes considérable, mais les stratégies personnelles de coping aussi bien que les effets positifs du métier sont nombreux. L'importance du soutien professionnel n'est toutefois pas suffisamment prise en compte. Enfin, le neuroticisme est corrélé positivement tant à l'impact négatif de l'ISP qu'au nombre de stratégies personnelles de coping adoptées par les interprètes et une interprétation à distance est généralement moins difficile sur le plan émotionnel.

268 mots

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	1
INTRODUCTION	3
1. CADRE THÉORIQUE : L'INTERPRÉTATION DANS LES SERVICES PUBLICS (ISP)	6
1.1. L'interprétation dans les services publics: définition	6
1.2. Caractéristiques de l'interprétation dans les services publics.....	9
1.3. L'interprétation en milieu social en Flandre	11
1.4. L'interprétation dans les services publics et ses enjeux	12
1.5. La charge émotionnelle de l'ISP: enjeux, effets négatifs et stratégies de coping	14
1.5.1. Les enjeux émotionnels.....	15
1.5.2. Les effets négatifs	17
1.5.3. Les difficultés émotionnelles particulières de l'interprétation à distance...	19
1.5.4. Les stratégies personnelles et professionnelles de coping	20
1.6. Les effets positifs liés à l'ISP	23
1.7. La personnalité des interprètes par rapport aux expériences	24
émotionnelles	24
2. CHOIX MÉTHODOLOGIQUES ET COLLECTE DE DONNÉES.....	27
2.1. Choix méthodologiques	27
2.2. Collecte des données : entretiens semi-directifs et Mini-IPIP	28
2.3. Participants.....	29
2.4. Analyse qualitative: codage des entretiens	32
2.5. Analyse quantitative: tests de personnalité	36
3. RÉSULTATS.....	37
3.1. Présentation des résultats: entretiens semi-directifs	37
3.1.1. Thème 1: les enjeux émotionnels.....	39
3.1.1.1. LE CONTENU DE LA CONVERSATION	41

3.1.1.2. L'INSTANCE SOCIALE.....	46
3.1.1.3. CLIENT	52
3.1.1.4. INTERPRÈTE	60
3.1.2. Thème 2: l'impact négatif.....	68
3.1.2.1. IMPACT NÉGATIF À LONG-TERME.....	70
3.1.2.2. IMPACT NÉGATIF À COURT-TERME	73
3.1.3. Thème 3: l'impact positif.....	75
3.1.3.1. CHANGEMENT DE LA PERCEPTION	76
3.1.3.2. CROISSANCE PERSONNELLE	80
3.1.4. Thème 4: la gestion des enjeux émotionnels	83
3.1.4.1. STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING.....	85
3.1.4.2. STRATÉGIES PROFESSIONNELLES DE COPING	95
3.1.4.3. RÔLE DE L'EXPÉRIENCE.....	99
3.1.5. Thème 5: l'interprétation en face-à-face par rapport à l'interprétation	
à distance.....	102
3.1.5.1. IMPACT ÉMOTIONNEL: LES INTERPRÉTATIONS EN FACE-À-FACE	
ET À DISTANCE	102
3.2. Présentation des résultats: Mini-IPIP.....	104
4. DISCUSSION.....	107
4.1. Les enjeux émotionnels.....	107
4.2. L'impact négatif	109
4.3. L'impact positif.....	110
4.4. La gestion des enjeux.....	110
4.5. Le rôle de la personnalité dans l'expérience émotionnelle des interprètes	112
5. CONCLUSION	114
6. BIBLIOGRAPHIE	118
7. ANNEXES.....	126
ANNEXE I: invitation destinée aux interprètes sociaux	126

ANNEXE II: sources d'inspiration au propre questionnaire.....	127
ANNEXE III: guide d'entretien définitif	134
ANNEXE IV: procédure de sélection	136
ANNEXE V: compte-rendu	137
ANNEXE VI: consignes pour les transcriptions	138
ANNEXE VII: schéma de codage : versions intermédiaires + commentaires	139
ANNEXE VIII: schéma de codage: version définitive.....	148
ANNEXE IX: transcriptions	150
ANNEXE X: données analyse quantitative	329
ANNEXE XI: formulaire de consentement	330
ANNEXE XII: approbation du comité éthique	332

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

- Illustration A : aperçu des participants, p. 30
- Illustration B : liste de départ, p. 33
- Illustration C : illustration schématique du premier thème **ENJEUX ÉMOTIONNELS**, p. 40
- Illustration D : les 5 principes du code déontologique, p. 61
- Illustration E : illustration schématique du deuxième thème **IMPACT NÉGATIF**, p. 69
- Illustration F : illustration schématique du troisième thème **IMPACT POSITIF**, p. 75
- Illustration G : illustration schématique du quatrième thème **GESTION DES ENJEUX ÉMOTIONNELS**, p. 84
- Illustration H : rapport neuroticisme – effets négatifs, stratégies personnelles de coping, enjeux émotionnels, effets positifs, p. 105

INTRODUCTION

« People travel. Further and further afield. Whether seeking asylum, travelling for business, politics or pleasure, people are crossing national borders in ever growing numbers. This is the reality in Europe today. » (De Mas, 2001, p.1)

Nous vivons dans un temps où des concepts tels que la migration, l'interculturalité et la globalisation font partie du quotidien. Il y a différentes explications à cela. Tout d'abord, depuis la fin du 20^{ème} siècle, l'Europe occidentale a été confrontée à divers flux migratoires. Ceux-ci sont le résultat non seulement de multiples phénomènes économiques, politiques et ethniques, mais aussi de situations de conflit ou de répression qui ont poussé les populations du Sud à quitter leur patrie (Bülent, 2002, p.22). Depuis, le monde est devenu plus petit. Ce processus s'est vu renforcé encore par la globalisation de l'économie, liée à la montée d'organisations multinationales ainsi qu'à la libre-circulation des biens, des personnes, des capitaux et des services. Par la suite, au 21^{ème} siècle, les voyages d'affaires ou d'études sont devenus monnaie courante dans les vies professionnelles d'une grande partie de la population (Gentile, 2017, p.2). Tout en reconnaissant qu'un monde plus connecté et diversifié présente des avantages, force est de souligner qu'il pose également des défis majeurs, tant linguistiques que culturels. Ceux-ci émergent notamment dans le cadre de l'interaction interculturelle. En guise d'illustration, il suffit de rappeler l'exemple concret d'un immigré. Le processus d'intégration de celui-ci est indissociablement lié au contact avec les instances publiques du pays d'arrivée. Seulement, à ce stade, il y a des chances qu'il ne maîtrise pas encore suffisamment la langue principale de ses nouveaux compatriotes. Voilà l'un des cas où peuvent intervenir les interprètes sociaux. Ces professionnels travaillent notamment dans les hôpitaux, dans les tribunaux ou au commissariat de police. Ils y facilitent les processus d'intégration et de communication lorsque des barrières linguistiques interfèrent (Gentile, 2017, p.2 ; Slapp, 2004, p.12). Pour cette raison, ils sont souvent considérés comme des catalyseurs dans l'interaction interculturelle (Valero-Garcés et al., 2002 ; Corsellis, 2008, p.3).

Cette interaction interculturelle est de tous les lieux et de tous les temps, car le processus migratoire ne finit pas. Comme le rappelle Corsellis (2008, p.2), presque

chaque pays devra faire face aux questions de migration l'un jour ou l'autre, y inclus les éventuels écarts linguistiques et culturels. Aussi juge-t-elle cruciale l'importance des interprètes sociaux. Et cela d'autant plus qu'elle rejette toute idée que chacun devrait maîtriser parfaitement la langue principale de son pays de résidence. Corsellis argumente notamment que l'apprentissage d'une deuxième langue constitue un processus fastidieux et que la terminologie, caractéristique des contextes sociaux, policiers ou judiciaires, peut présenter un obstacle à la communication. Par ailleurs, elle fait remarquer qu'un interprète est généralement familier avec les instances sociales alors qu'un allophone n'est pas toujours au courant de leur fonctionnement.

La pertinence du travail d'un interprète social s'avère donc incontestable. Mais incontestables sont aussi les enjeux que comporte ce métier. En effet, les interprètes sociaux sont souvent confrontés à des situations émotionnellement exigeantes (Valéro-Garcés et al., 2005 ; Doherty et al., 2010 ; Roberts, 2015 ; Pöllabauer, 2012). Ce sujet soulève immédiatement des questions. Quelles sont ces difficultés émotionnelles au concret? Comment les interprètes réussissent-ils à y faire face? Et surtout, comment ces difficultés impactent-elles leurs vies privées ainsi que leurs vies professionnelles?

L'objectif de cette étude est de définir la nature et les effets des enjeux émotionnels de l'interprétation dans les services publics (ISP). Nous nous efforçons de mieux comprendre les réactions des interprètes à ces enjeux, d'interpréter celles-ci en fonction de leur personnalité et d'examiner si les interprètes ont besoin de soutien professionnel pour faire face aux difficultés émotionnelles du métier. Nos questions de recherche sont précisées à la fin de la section 1.7.

Quoique pas mal de recherches précédentes confirment que travailler dans les secteurs sociaux peut être émotionnellement et psychologiquement stressant (p.ex. Valero-Garces, 2005 ; Doherty et al., 2010 ; Roberts, 2015), la plupart d'entre elles se sont limitées à un contexte social spécifique, comme le secteur d'asile (Pöllabauer, 2005 ; Sande, 1998) ou le secteur de la santé (Doherty et al., 2010 ; Gajíc, 2018 ; Pöllabauer, 2012). Dès lors, les connaissances qui en découlent se limitent à un seul domaine ou à une seule population d'interprètes. Une approche plus large comme la nôtre, par contre, permet de comparer les différents contextes sociaux entre eux et de

révéler d'éventuels rapports, différences ou spécificités. Par ailleurs, la Flandre est fort sous-représentée dans la recherche sur les enjeux émotionnels et psychologiques de l'ISP, étant donné qu'aucune étude flamande similaire à la nôtre n'a pu être retrouvée. La présente étude est d'autant plus justifiée qu'elle permet de combler cette lacune. De surcroît, jusqu'ici, aucune recherche n'a cherché à mettre en rapport les traits de caractère d'un groupe d'interprètes sociaux avec la façon dont ils vivent les enjeux émotionnels de leur métier. Nous, par contre, avons opté pour une méthode méthodologique mixte qui permet d'analyser les données non seulement sous différents angles, mais aussi de façon très approfondie. Enfin, nous sommes les premiers à comparer les interprétations en face-à-face et à distance en matière d'impact d'entretiens émotionnellement difficiles dans le domaine de l'ISP.

Ce mémoire est divisé en cinq chapitres. Le premier est entièrement basé sur des recherches antérieures et dresse un cadre théorique composé des volets suivants : les fondements théoriques et les caractéristiques de l'ISP (1.1. et 1.2.), l'interprétation en milieu social en Flandre (1.3.), les difficultés générales de l'ISP (1.4.), la charge émotionnelle du métier ainsi que les effets négatifs et la gestion de celle-ci (1.5.), les effets positifs liés à l'ISP et le rôle de la personnalité des interprètes dans leurs expériences émotionnelles et leur gestion des enjeux (1.6 et 1.7). Ensuite, le deuxième chapitre parcourt les choix méthodologiques (2.1.), la collecte des données (2.2.), un aperçu des participants (2.3.) et les méthodes d'analyse (2.4., 2.5.). Dans une dernière étape, les résultats sont présentés au chapitre 3, suivi d'une discussion et d'une conclusion aux chapitres 4 et 5.

1. CADRE THÉORIQUE : L'INTERPRÉTATION DANS LES SERVICES PUBLICS (ISP)

La communication interculturelle passe déjà depuis longtemps par l'assistance des interprètes. D'anciennes épitaphes, mais aussi des images historiques notamment de Mésopotamie et d'Égypte nous en fournissent les preuves (Vermeer, 1992). Sans s'attarder à l'histoire de la professionnalisation du métier, tout porte à croire que l'interprétation dans les contextes dialogiques connaît une très longue histoire (Pöllabauer, 2005, p.49 ; Blumenthal, 2016, p. 15). Elle est même considérée comme l'une des formes les plus anciennes de l'interprétation en général (Pöllabauer, 2005, p. 49 ; Slapp, 2004, p.12).

Cependant, ce n'est que dans les années 1980 que l'interprétation dans les services publics acquiert une place distincte dans les domaines de recherches relevant de la traductologie (Blumenthal, 2016, p.15). Selon Pöllabauer (2005, p.49), les premières recherches sur l'ISP se situaient avant tout en Suède, en Australie, aux Pays-Bas, au Canada et aux États-Unis. En raison des différents flux migratoires évoqués dans l'introduction, la population de ces pays a considérablement augmenté. Aussi cette population devenait-elle plus diversifiée et l'intérêt pour l'ISP s'y est-il accru.

1.1. L'interprétation dans les services publics: définition

Le domaine de l'ISP présente une grande variation terminologique. Dès lors, il convient de préciser d'abord quelques notions théoriques.

- Terminologie : l'interprétation de liaison, l'interprétation communautaire et l'interprétation dans les services publics

D'après Hale (2011, p. 345) trois termes sont indissociablement liés à l'interprétation dans les contextes dialogiques: *liaison interpreting*, *community interpreting* et *public service interpreting* – resp. *interprétation de liaison*, *interprétation communautaire* et *interprétation dans les services publics*. De petites nuances les séparent.

Dans leur définition de *liaison interpreting*, Gentile et al. (1996) mettent l'accent sur le contexte dialogique de l'activité : « Liaison interpreting is the name given to the genre

of interpreting where the interpreting is performed in two language directions by the same person » (Gentile et al. 1996, p.17). En effet, l'interprétation de liaison ne concerne pas un contexte particulier mais s'entend au sens large :

We use the term 'liaison interpreting' to refer to a growing area of interpreting throughout the world: in business settings, where executives from different cultures and languages meet each other; in meetings between a society's legal, medical, educational and welfare institutions and its immigrants who speak a different language; in relations between a dominant society and indigenous peoples speaking different languages; in a whole host of less formal situations in tourism, education and cultural contacts. (Gentile et al. 1996, p.1)

Légèrement différent de l'interprétation de liaison, *community interpreting* est un terme englobant toute interprétation entre les résidents d'une même communauté (Hale, 2007, p.30). Comme suit, Hale (2007) y oppose l'interprétation de conférence, qui se situe au sein de conférences internationales regroupant des participants issus de différentes communautés :

Community Interpreting [is] the overarching term for the type of interpreting that takes place within one country's own community, and between residents of that country, as opposed to Conference Interpreting, which takes place between delegates who are residents of different countries, in the context of an international conference or meeting. (Hale, 2007, p. 30)

Mais dans certains pays, les interprètes communautaires sont également associés aux interprètes ad hoc (Corsellis, 2008, p.7 ; Dueñas González et al., 1991). Démunis de formation professionnelle en interprétation, ces interprètes improvisés sont réputés incapables d'offrir la même qualité du travail d'un interprète professionnel. Le terme d'interprétation dans les services publics a été introduit pour éviter toute confusion en se référant exclusivement à un interprète social, qui est impartial et qualifié (Corsellis, 2008, p.7). Nous reviendrons au statut des interprètes ad hoc dans la section suivante (1.2.).

Dans les pays anglophones et nordiques, l'interprétation dans les services publics est qualifiée de *public service interpreting*, « le type d'interprétation qui a lieu entre les résidents d'une communauté ... [et qui] se déroule dans un contexte de services

publics, lorsque les usagers d'un service ne parlent pas la langue majoritaire du pays » (Hale, 2011 ; traduction du site web officiel de la Commission Européenne).

- Le champ de travail de l'interprète en milieu social

Un deuxième point susceptible de prêter à la confusion réside dans la délimitation du domaine de l'ISP, qui présente de petites variations à l'échelle internationale. Faute de consensus, il n'existe pas de réponse unanime à la question de savoir où commence et finit le travail de l'interprète en milieu social.

L'interprétation en justice, en particulier, est également incluse dans l'interprétation dans les services publics en Australie, en Suède et en Grande-Bretagne alors qu'elle présente un domaine distinct en Amérique du Nord ainsi que dans la plupart des états européens (Pöchhacker, 2000, pp.37-38).

Peut-être cette divergence résulte-t-elle d'une différence dans l'interprétation de ce qu'est un service public. Par souci de clarté, Hale (2007, p.45) favorise une simplification de la classification générale des types d'interprétation en faisant la lumière sur la situation en Belgique. En effet, les Belges définissent la modalité d'interprétation en fonction du contexte pour ne pas stigmatiser l'interprétation communautaire. Aussi parlent-ils d'interprétations en milieu judiciaire, d'interprétations de conférence etc. (Miguélez, 2003). Par analogie, le décret flamand d'intégration contient tout un chapitre consacré au cadre théorique de l'interprétation *en milieu social*. Il en ressort notamment que, en Flandre, les interprétations dans le cadre de la justice et de l'asile n'y sont pas inclus (Agll, 2015, p.6).

Bref, dans l'usage courant, trois termes sont utilisés de manière interchangeable : l'interprétation de liaison, l'interprétation communautaire et l'interprétation dans les services publics. Les interprétations dans les contextes judiciaires et d'asile se situent dans une zone d'ombre. Dans la présente étude, nous parlerons systématiquement de l'interprétation dans les services publics pour nous référer aux interprètes professionnels engagés au sein des instances sociales d'un pays, à l'exclusion de celles relevant de la justice ou de l'asile.

Dans la partie suivante, nous ferons le point sur les caractéristiques concrètes de l'ISP. Celles-ci permettront de distinguer l'ISP des autres formes d'interprétation.

1.2. Caractéristiques de l'interprétation dans les services publics

La mission d'un interprète est claire : assurer la communication entre deux parties d'interlocuteurs qui ne parlent pas la même langue. En effet, toute personne ayant des difficultés à s'exprimer dans la langue dominante de l'instance sociale peut se faire assister par un interprète. Dans cette optique, Pöchhacker (2000, p.37) fait remarquer que la cible de l'ISP est assez large ; elle ne se limite pas aux immigrants. En guise d'illustration, il met en contraste les définitions suivantes :

- (1) [Community interpreting is a] type of interpreting done to assist those *immigrants* [emphase ajoutée] who are not native speakers of the language to gain full and equal access to statutory services (legal, health, education, local government, social services). (Roberts, 1997, p. 8)

- (2) Community Interpreting enables *people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country* [emphase ajoutée] to communicate with the providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government, and social services. (première conférence internationale consacrée aux interprètes sociaux ; Geneve Park, juin 1995)

Les deux définitions se chevauchent dans la partie sur les contextes sociaux, mais la clientèle qu'elles mentionnent est différente. Grâce à son caractère moins restrictif, la deuxième définition est favorisée par Pöchhacker (2000, p.37). En général, elle résume bien les principes fondamentaux de l'ISP, mais il existe d'autres caractéristiques encore qui permettent de spécifier le travail d'un interprète en milieu social. Nous les aborderons dans les paragraphes suivants.

Tout d'abord, l'interprète social travaille dans des contextes interactifs. Là où les interprètes de conférences interprètent un discours devant un public, l'interprète social assume son rôle d'agent linguistique dans un contexte triadique ou polyadique. Le nombre de participants se chiffre donc respectivement à trois ou plus. Ainsi, la communication de A à B et vice versa, passe toujours par C, à savoir l'interprète (Faucherre et al., 2010, p.337 ; Hrehovčík, 2009, p.160). En fonction des

circonstances, l'interprétation est soit consécutive, soit simultanée (chuchotage) (Hrehovčík, 2009, p.160).

Deuxièmement, les rapports entre les deux parties d'interlocuteurs ne sont pas toujours des rapports d'égal à égal. L'une des deux parties représente le service public : l'agent de police ou le médecin. L'autre partie ne maîtrise pas la langue majoritaire du pays concerné. Dans certaines situations comme lors d'un entretien au commissariat de police ou au cabinet médical, cette deuxième partie est subordonnée à la première (Slapp, 2004, pp.12-13). Pöchhacker (2000, p.40) précise que la distance sociale entre les parties devient plus forte encore lorsque des personnes immigrées sont impliquées et que des différences en matière de formation et de statut social font surface.

L'aspect suivant relève de la formation et du statut de l'agent linguistique et permet de distinguer les interprètes sociaux des interprètes informels et ad hoc. Parfois, il arrive qu'un proche ou ami du patient se présente pour traduire, ou qu'un membre du personnel hospitalier assume le rôle d'interprète. Dans le premier cas, on parle d'un interprète informel pendant que dans le deuxième, il est question d'un interprète ad hoc. À la différence des interprètes sociaux professionnels, ces interprètes offrent une solution facile et gratuite. Mais par faute de formation professionnelle adéquate, ils ne peuvent peut-être pas garantir la qualité de l'interprétation (Faucherre et al., 2010, p.337 ; Pöchhacker, 2000, p.181). Par ailleurs, Faucherre et al. (2010) font remarquer qu'il n'est pas rare qu'un interprète non-certifié transforme les messages. En effet, il arrive qu'il soit gêné de traduire certaines parties ou qu'il raccourcisse les propos pour d'autres raisons personnelles. Enfin, les traducteurs improvisés ne sont pas non plus tenus de respecter un code déontologique. Celui-ci soumet pourtant tout interprète social certifié à différents principes relevant de sa discrétion, neutralité, intégralité, transparence et attitude professionnelle (Faucherre et al., 2010, p.337 ; AgII, 2015, p.7).

Pour finir, l'interprète social ne se sert en principe d'aucun outil pour mettre en place la communication. Certes, il peut prendre notes en guise d'aide-mémoire (Reinart 2009, p.414), mais seule l'interprétation à distance, c'est-à-dire par téléphone ou par vidéo, requiert de l'équipement supplémentaire (Hrehovčík, 2009, p.160).

1.3. L'interprétation en milieu social en Flandre

Comme la présente recherche vise à étudier l'impact émotionnel de l'ISP dans un contexte flamand, il convient qu'on s'attarde un instant à l'organisation institutionnelle du domaine dans cette région de la Belgique. Ensuite, nous jetterons la lumière sur une particularité de l'interprétation en milieu social en Flandre, à savoir le programme de médiation interculturelle.

- Organisation institutionnelle de l'ISP en Flandre

La Belgique est un état fédéral avec trois langues officielles, à savoir le néerlandais, le français et l'allemand. Par analogie, le pays est divisé en une communauté flamande, française et germanophone. Nous nous concentrerons sur la communauté flamande, dans laquelle la langue officielle est le néerlandais. Celle-ci est d'ailleurs parlée par la majorité de la population belge. La fiche d'informations de l'Agence flamande pour l'Intégration et l'Intégration civique (AgII, 2015, p.4) nous apprend que l'accueil et l'intégration des personnes immigrées relèvent des prérogatives communautaires et que, par conséquent, c'est la communauté flamande qui organise en Flandre l'interprétation et la traduction en milieu social.

- Un cas particulier : la médiation interculturelle et la distinction des interprètes sociaux

La Belgique compte parmi les pays où on retrouve une distinction supplémentaire au sein du domaine de l'ISP. En effet, le mandat des interprètes sociaux y est non seulement séparé de celui des interprètes informels et ad hoc (voir 1.2.), mais aussi de celui des médiateurs interculturels (Merlini, 2009 ; Delizée, 2015). Comme le confirment Cornet et al. (2017) et Verrept (2015), la mise en place du programme de médiation interculturelle en Belgique remonte à la fin du 20^{ième} siècle, ayant pour but de répondre à la grande variation culturelle et linguistique née des flux migratoires. Quoiqu'il ne semble pas toujours facile de discriminer entre le profil d'un interprète en milieu social et celui d'un médiateur interculturel, leurs attributions ne sont pas exactement pareilles.

Les participants à la présente étude sont tous actifs dans les secteurs sociaux flamands, y compris le milieu hospitalier qui est en étroite collaboration avec une équipe permanente de médiateurs interculturels. Or, ces derniers n'ont pas participé à notre recherche. Voilà pourquoi nous nous limiterons à une description du profil des médiateurs interculturels dans les grandes lignes. Dans le paragraphe suivant sont abordées quatre caractéristiques qui permettent de distinguer les médiateurs interculturels des interprètes en milieu social.

Premièrement, les interprètes en milieu social sont actifs dans des secteurs de la santé, de l'immigration, de l'éducation, etc. (Gallez, 2014, p.1) tandis que les médiateurs interculturels ne travaillent que dans le milieu hospitalier (Verrept & Coune, 2015, p.5). Deuxièmement, les médiateurs interculturels sont censés offrir une aide pratique aux clients alors qu'un interprète social est obligé de les référer à d'autres services sociaux au cas où l'un d'entre eux lui demanderait une aide pratique supplémentaire à la fin de l'interprétation. Ainsi, à la différence des médiateurs interculturels, les interprètes en milieu social ne peuvent ni remplir des documents pour les clients, ni les accompagner à d'autres rendez-vous encore (Delizée, 2015, p.18). Troisièmement, le médiateur interculturel ne travaille pas indépendamment du service hospitalier alors que l'interprète en milieu social est toujours engagé à travers un service intermédiaire. En effet, le médiateur interculturel assume un rôle au sein du service de santé et est censé garantir le fonctionnement de celui-ci sans heurt (Delizée, 2015, p.22). Quatrièmement, Morissette (2005, p. 308) met en avant qu'un médiateur interculturel se distingue par sa grande expertise notamment en matière des valeurs dominantes et des convictions religieuses, tant de la culture du client que de celle du représentant du service.

1.4. L'interprétation dans les services publics et ses enjeux

Le cadre théorique que nous avons dressé dans les sections précédentes nous a permis de distinguer le domaine de l'ISP des autres formes d'interprétation et de mieux comprendre son organisation institutionnelle en Flandre. Comme la présente étude fait la lumière sur les enjeux émotionnels du métier d'un interprète social et l'impact de ceux-ci sur l'interprète même, les sections suivantes présentent un aperçu de la

littérature existante sur ce sujet. Nous traiterons des difficultés générales de l'ISP et passerons ensuite aux principaux enjeux émotionnels du métier.

Dans leur étude consacrée à l'interprétation et à la traduction en milieu social, Valero-Garcès et Mancho (2002) ont souligné à quel point le travail d'un interprète social est exigeant. Les chercheurs ont notamment fait remarquer que les compétences requises pour l'interprétation sociale ne sont pas inférieures à celles de l'interprétariat de conférence ou de justice. D'après eux, les interprètes sociaux sont soumis au même cadre éthique que les interprètes de conférences et sont censés disposer des mêmes qualités linguistiques et cognitives que ces derniers. Mais un interprète social fait beaucoup plus que transmettre des informations.

Premièrement, comme nous l'avons déjà évoqué dans la section 1.2., l'ISP se déroule dans des contextes interactifs. Le rôle de l'interprète dans cette interaction est multiple : Wadensjö (1998) conteste que l'interprète ne fait que transférer les propos d'un langage vers un autre en argumentant qu'il participe à un *pas de trois*. En effet, en assistant à l'interaction, l'interprète social contribue lui aussi à la coordination du discours et à la construction du sens. Par ailleurs, Slapp (2004, p.17) ajoute que l'interprète se trouve à proximité immédiate de ses clients et qu'il doit dès lors faire preuve de bonnes compétences interpersonnelles. Celles-ci s'avèrent d'autant plus utiles dans les cas où les clients ont traversé des périodes de crise et que, depuis, ils ne se confient pas aisément à des personnes inconnues (Slapp, 2004 ; Valero-Garcès, 2001, p. 2).

Deuxièmement, la transmission des informations s'entend au sens large. En effet, elle ne se limite pas à la traduction pure de mots ou de phrases. Dans les contextes médicaux notamment, les émotions, les hésitations et l'intonation des patients constituent des sources d'information importantes. Étant donné qu'il n'y a pas de contact linguistique direct entre les professionnels et leurs patients, l'interprète doit trouver un moyen de représenter ces particularités dans son interprétation (Pöllabauer, 2012, pp.8-9). En guise d'exemple, Bot (2005a, p. 72) rappelle que, dans le contexte d'une consultation psychothérapeutique, l'interprète doit comprendre les stratégies du professionnel afin d'interpréter de façon adéquate :

In general, the therapist leads the session and determines the therapeutic strategy; he manages the session. The main task of the interpreter is to translate what the therapist and patient say. In order to do so adequately he should have general knowledge of therapeutic techniques, the main objective being that he understands why the therapist does what he does. (Bot, 2005a, p.72)

Troisièmement, les interprètes sociaux sont souvent considérés comme conseillers culturels. D'après Valero-Garcès (2005, p. 1), ils sont censés dissiper d'éventuels malentendus causés par des différences interculturelles.

Quatrièmement, la majorité des interprètes sociaux déclarent qu'ils sont souvent poussés au-delà de leurs tâches proprement dites. Certains patients demandent par exemple à l'interprète de téléphoner à leurs proches ou d'expliquer des concepts médicaux. Comme tous les clients n'ont pas l'habitude de se faire assister par un interprète, il arrive qu'ils ne sachent pas exactement en quoi consiste le travail de celui-ci et que, par conséquent, leurs attentes soient trop élevées (Valero-Garcès, 2005, p.2).

Enfin et surtout, les professionnels engagés au sein des instances sociales assistent souvent à des conversations émotionnellement exigeantes. Voilà pourquoi Roberts (2015, p.4) rappelle que les interprètes sont à la fois susceptibles de vivre des traumatismes eux-mêmes et d'être exposés à d'autres traumatismes encore en écoutant les histoires émotionnelles des clients.

Bref, ce rôle de nature active d'un l'interprète en milieu social est fort exigeant. Aussi Valero-Garcès (2002, p.1) conclut-elle que la stabilité émotionnelle de celui-ci peut être mise à l'épreuve.

1.5. La charge émotionnelle de l'ISP: enjeux, effets négatifs et stratégies de coping

L'intérêt pour les aspects émotionnels de l'ISP n'est pas nouveau dans le domaine de la recherche sur l'interprétation. Et non sans cause. Des études précédentes confirment que les interprètes sociaux travaillent souvent dans des situations

émotionnellement difficiles (p.ex. Roberts, 2015 ; Doherty et al., 2010 ; Green et al., 2012 ; Pöllabauer, 2012).

Ainsi, dans une étude consacrée aux enjeux de l'interprétation en santé mentale, Doherty et al. (2010) ont interrogé un groupe d'interprètes sur la présence, la nature et le degré de la charge émotionnelle du métier. Parmi les 18 sondés, 56% déclaraient qu'ils avaient été affectés émotionnellement au cours de leur carrière. En outre, 67% ont déjà trouvé difficile d'oublier de tel ou tel client et selon 33%, les expériences dans le domaine médical ont impacté leur vie personnelle.

Dans les paragraphes suivants, nous aborderons brièvement les enjeux émotionnels les plus importants ainsi que les effets négatifs possibles de ceux-ci sur l'interprète. Ensuite, nous mettrons en évidence les difficultés d'un contexte particulier de l'ISP, à savoir l'interprétation à distance. Enfin, nous nous attarderons à trois types de stratégies de coping, qui pourraient permettre aux interprètes de faire face à la charge émotionnelle de leur métier.

1.5.1. Les enjeux émotionnels

- Sujet et instance sociale

Commençons par le thème de la conversation et le rapport de celui-ci avec l'instance sociale. Roberts (2015) a étudié l'impact émotionnel et psychologique de l'interprétation dans les services publics en Nouvelle-Galles du Sud au moyen de 10 interviews avec des interprètes sociaux. Ceux-ci possédaient tous une expérience considérable dans divers domaines relevant de l'ISP, y compris les services policiers, médicaux, judiciaires, de l'éducation, de l'asile etc. Les participants ont avant tout souligné à quel point il est difficile d'interpréter dans des situations où il est question de l'un des thèmes suivants : les enfants, les demandes d'asile, la santé mentale et le cancer. En outre, il est apparu que les émotions peuvent s'intensifier dès que de mauvaises nouvelles sont annoncées (Butow et al., 2012 ; Roberts, 2015).

Tout en reconnaissant que la plus grande partie de ces thèmes ou situations relève des contextes médicaux, Roberts (2015, p.71) rappelle que ces sujets peuvent

également être abordés ailleurs, comme dans les services policiers, sociaux ou de l'asile. La stabilité émotionnelle de l'interprète peut donc être mise à l'épreuve dans tous les domaines de l'ISP.

Néanmoins, cela n'empêche que certains contextes peuvent se démarquer par leur aptitude à présenter des difficultés émotionnelles. Ainsi, Gajíc (2018, p.28) a étudié deux contextes particuliers relevant de l'ISP, à savoir le contexte psychothérapeutique et le contexte médical. Bon nombre des sujets abordés dans le domaine de la psychothérapie semblent durs à manier. En effet, les interprètes y entendent parler de traumatismes, d'histoires de guerre, d'actes de tortures, d'abus sexuels etc. Cagala (2008), Krinsky (2016) et Pollard (1997) ont eux aussi souligné à quel point la psychothérapie constitue un domaine à forte exigence émotionnelle pour l'interprète.

- Particularités de l'instance sociale

Il est ressorti du paragraphe précédent que les sujets émotionnellement difficiles peuvent être abordés dans n'importe quel contexte, mais que ces sujets sont le plus fréquemment abordés dans des contextes de santé mentale ou physique. Par ailleurs, l'étude de Roberts (2015) a révélé que les interprètes sociaux lient d'autres facteurs de stress à certaines instances sociales. Ceux-ci n'ont rien à voir avec le contenu des échanges mais se rapportent tant à l'environnement physique de l'entretien qu'à l'attitude du soignant ou de l'agent de l'instance sociale. En guise d'exemple, les participants à son étude ont déclaré éprouver plus de stress au sein des hôpitaux que dans les services policiers. Cela s'expliquerait par une différence au niveau de l'organisation des rendez-vous d'une part et par la pression de temps et mentalité des agents d'autre part. L'atmosphère dans les hôpitaux serait en effet plus chaotique et les soignants des hôpitaux seraient davantage pressés et concentrés sur les bénéfices financiers de leurs services (Roberts, 2015, pp.69-70).

- La relation avec le client

Les mêmes 18 participants à l'étude de Doherty et al. (2010) évoquée ci-dessus (voir 1.5.) ont identifié différentes émotions susceptibles de se manifester lors d'entretiens dans le domaine médical. Bon nombre de ces émotions relèvent de la relation avec le client : tristesse suscitée par son histoire, particulièrement quand il est question de

tentatives de suicide ou d'automutilation, colère ou frustration à l'égard de son attitude et empathie.

La relation empathique entre l'interprète et son client joue d'ailleurs un rôle majeur dans l'impact émotionnel d'un entretien difficile. D'après Roberts (2015, p. 8), Splevins et al. (2010) et Figley (2002) , les effets négatifs de cet impact deviennent plus importants quand l'interprète sympathise avec les interlocuteurs en partageant et comprenant leurs émotions. Une telle réaction empathique est d'autant plus fréquente dans des cas où l'interprète se reconnaît dans les histoires de l'un de ses clients, que le client pleure, ou qu'il connaît la situation personnelle de celui-ci, par exemple parce qu'il a été son interprète à plusieurs reprises déjà (Roberts, 2015, pp.75-78). Manifester son empathie est en tout cas à éviter, comme l'annoncent Egger et Wedam (2003, p.89). Ils rappellent qu'une réaction empathique trop forte de l'interprète peut faire taire le client par crainte de surcharger quelqu'un.

Mais l'empathie ne comporte pas que des risques. En revanche, ressentir de l'empathie s'avère nécessaire et utile pour offrir aux clients le soutien émotionnel dont ils ont besoin et pour se manifester compréhensif à l'égard de leurs angoisses ou de leurs souffrances (Reynolds & Scott, 1999). L'empathie peut également donner satisfaction (Engstrom et al., 2008) et ne pose pas problème à tous. D'après Linley (2003) et Roberts (2015), certains interprètes peuvent apprendre à contrôler leurs émotions au fur et à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience.

1.5.2. Les effets négatifs

Il a été démontré par Butow et al. (2012) que les interprètes peuvent subir un impact émotionnel considérable des enjeux abordés ci-dessus et que cet impact dépasse souvent la durée de l'entretien. Cela suggère que les effets négatifs d'être confronté à des situations émotionnellement exigeantes peuvent être divisés en deux catégories, à savoir une catégorie qui englobe les effets survenus pendant l'interprétation et une autre relevant des effets qui se manifestent plus tard ou qui simplement ne disparaissent pas si vite. Nous nous y référons respectivement par les effets à court-terme et les effets à long-terme.

- Court-terme

Les études de Holmgren et al. (2003), Green et al. (2012), McDowell et al. (2011) et Roberts (2015) ont toutes révélé plusieurs effets négatifs possibles de se manifester à court-terme. Il s'agit notamment de la tristesse, de la colère, de la peur et de la contrariété. Pour Valero-Garcès (2005, pp.3-4), ces effets relèvent tous de l'impact au niveau affectif. En effet, la scientifique rappelle que l'impact émotionnel sur l'interprète peut se manifester à trois niveaux, à savoir au niveau physiologique, cognitif et affectif. Quelques-uns des exemples des effets au niveau physiologiques qu'elle met en avant sont les maux de tête, les nausées ou l'hypertension. Pour préciser les effets cognitifs, elle évoque entre autres la confusion, la culpabilité et la perte de concentration.

- Long-terme

Tous les effets négatifs causés par les enjeux émotionnels du métier ne disparaissent pas à la fin de l'interprétation. Certains des interprètes qui ont participé à l'étude de Butow et al. (2012) ont en effet fait remarquer que leur vie privée est elle aussi impactée par la charge émotionnelle de leur métier. De même, les participants à l'étude de Holmgren et al. (2003) ont témoigné d'épuisement émotionnel, de pensées ou d'images intrusives difficiles à chasser de l'esprit, de sautes d'humeur et de cauchemars. Enfin, 28% des 18 participants à l'étude de Doherty et al. (2010) ont déclaré qu'ils avaient déjà éprouvé des difficultés à accepter une autre mission d'interprétation après une situation à forte charge émotionnelle.

Un effet négatif à long-terme qui pourrait apparaître plus sévère que les effets abordés ci-dessus est la réactivation de traumatismes suite à l'écoute des histoires traumatisantes d'autrui. Pollard (1997) rappelle que cette réactivation peut être suscitée notamment quand l'interprète se reconnaît dans les expériences du client et qu'elle est particulièrement fréquente dans les contextes relevant de la psychothérapie :

One of the special challenges of mental health interpreting work involves the strong emotions or painful life events that many patients talk about. When we hear such things, we may be reminded in some way of our own problems, or we simply feel great empathy for the person's suffering. (Pollard, 1997, p. 19)

Il n'existe toutefois pas de consensus sur le rapport entre la réactivation de traumatismes et le fait de se reconnaître dans la situation personnelle d'autrui. Il suffit d'évoquer les études de Sande (1998) et de Mehus et Becher (2015) pour illustrer cette divergence. D'un côté, Sande a interrogé un groupe d'interprètes sociaux d'origine immigrée, qui auraient vécu une réactivation de leurs propres expériences traumatisantes dans des contextes où le client était un réfugié. Mehus et Becher, en revanche, ont interrogé 119 interprètes notamment sur leurs expériences avec les histoires traumatisantes de leurs clients mais n'ont trouvé aucun résultat significatif pour dire avec certitude que les éventuels traumatismes des interprètes puissent être réactivés dans certaines situations.

1.5.3. Les difficultés émotionnelles particulières de l'interprétation à distance

Les études évoquées dans les sections précédentes traitent toutes des difficultés émotionnelles de l'ISP en se limitant à des contextes où l'interprète est physiquement présent parmi les interlocuteurs. Or, les interprétations ne doivent pas forcément s'effectuer en face-à-face. L'évolution technologique rapide a en effet permis de mettre en place un ensemble de dispositifs destinés à l'interprétation à distance (par vidéo ou par téléphone). Braun (2015, p.1) explique que cette technique renvoie à l'utilisation de technologies de communication afin d'accéder à un interprète, qui se situe dans une autre pièce, une autre ville ou même un autre pays. Moser-Mercer (2003, p.1) rappelle que les bases de l'interprétation à distance remontent aux années 70 mais que, depuis, toute une série d'expériences a été menée pour optimiser l'efficacité ainsi que la qualité de l'équipement nécessaire. Les techniques de l'interprétation à distance étant devenues de plus en plus efficaces, on y a aujourd'hui recours dans de nombreux domaines dont l'ISP fait également partie (Roziner & Shlesinger, 2010, p.215 ; Braun, 2015, p.4).

Comme le précise Niska (1999, p.109), l'interprétation à distance est souvent considérée comme une manière rentable de surmonter les barrières linguistiques dans la communication internationale et interculturelle. D'après Braun (2015, p.5), cela est d'autant plus vrai qu'il y a souvent insuffisamment d'interprètes pour les langues parlées par certains usagers des services publics, que les missions d'interprétation

sont régulièrement planifiées à la dernière minute et que la courte durée de certains entretiens rend peu rentable le déplacement et la présence de l'interprète.

Le recours aux interprétations à distance a fait l'objet de nombreuses études déjà. Celles-ci se sont notamment penchées sur ses avantages et ses inconvénients pratiques par exemple dans les domaines médicaux (Kelly, 2008 ; Hornberger et al., 1996 ; Price et al., 2012) ou judiciaires (AVIDICUS, 2009 ; Braun & Taylor, 2012), très souvent à partir du point de vue des clients ou des agents de l'instance en question. Les expériences émotionnelles des interprètes avec cette forme d'interprétation, quant à elles, n'ont guère été examinées. Sa complexité a pourtant été mise en avant dans les recherches notamment de Davitti et Braun (2020) et Moser-Mercer (2013). Ces premières ont attiré l'attention sur les défis qu'elle pose à l'interprète par une comparaison de certains phénomènes interactionnels entre les interprétations traditionnelles et à distance. En guise d'exemple, les gestes et les mimiques ne sont pas toujours bien visibles sur les caméras alors qu'ils contribuent au sens de l'interaction et qu'ils assument des fonctions communicatives essentielles par exemple dans la gestion des tours de parole. De même, l'impact psychologique et mental d'interpréter des conférences par téléphone ou par vidéo a été prouvé considérable par Moser-Mercer (2003). Or, les différences en matière d'impact émotionnel sur l'interprète entre les interprétations en face-à-face et à distance dans les contextes dialogiques de l'ISP n'ont jamais été analysées de manière approfondie. D'après Roberts (2015, p.128), une comparaison des expériences émotionnelles des interprètes entre ces deux formes d'interprétation pourrait pourtant révéler des écarts intéressants. Cela paraît d'autant plus logique que les demandes d'interprétation sont saisies auprès des mêmes instances et que, par conséquent, les thèmes abordés pendant les entretiens sont similaires. Qui plus est, les enjeux évoqués ci-dessus (voir 1.5.1.) sur le client et les particularités de l'instance sociale ne semblent pas forcément typiques d'un entretien en direct. Voilà pourquoi nous reviendrons à ce sujet dans notre étude qualitative (voir 3.1.5.).

1.5.4. Les stratégies personnelles et professionnelles de coping

Il découle des alinéas précédents que l'ISP pose des défis émotionnels majeurs qui sont susceptibles d'affecter l'interprète tant pendant qu'après l'interprétation. Mais

quelles stratégies l'interprète pourrait-il adopter pour réduire l'impact d'une interprétation émotionnellement difficile ?

Il semble évident que les réponses à cette question sont différentes pour chaque individu. Des recherches précédentes nous ont en tout cas fourni de nombreux exemples de *stratégies de défense* (Antonovsky, 1979, p.99) adoptées par les interprètes sociaux lorsque les émotions sont fortes. Ces stratégies se regroupent sous le nom collectif de *mécanismes de coping* et se présentent sous différentes formes (Butler, 2008 ; Doherty et al. 2010 ; Roberts, 2015 ; Todter, 2010). Ainsi, Todter distingue trois types de stratégies en fonction du moment où l'interprète y a recours : les stratégies préventives, protectrices et compensatoires. Celles-ci s'adoptent respectivement avant, pendant et après l'interprétation. Comme cette même classification a constitué la base de la partie *coping* incluse dans le guide d'entretien de notre étude qualitative, nous préciserons brièvement ces trois notions.

- Stratégies préventives

Pour Todter (2010, pp.66-68), une stratégie préventive renvoie à toute préparation à un moment de stress. Elle met en avant diverses possibilités de stratégies préventives qui servent à réduire l'impact émotionnel du métier: éviter qu'on entre en contact avec le client avant l'entretien, se préparer mentalement aux difficultés envisageables ou viser à une bonne gestion de son horaire pour éviter de devoir performer sous pression, par exemple en prévoyant suffisamment de temps entre les entretiens. Par ailleurs, Todter ajoute que les interprètes peuvent également avoir recours à des exercices physiques pour se détendre, comme des exercices de yoga ou de respiration.

- Stratégies protectrices

Les stratégies protectrices sont celles qui sont adoptées pendant l'interprétation (Todter, 2010, pp.69-74). Les participants à l'étude de Todter ont déclaré qu'ils essaient parfois de réprimer leurs émotions en contrôlant leurs gestes et leur mimique ou, si nécessaire, d'intervenir dans la conversation. L'interprète peut en effet interrompre les interlocuteurs pour dissiper des malentendus et des conflits ou pour signaler des difficultés de compréhension. Une stratégie protectrice plus radicale

consiste en l'arrêt d'une conversation peu maniable, mais Todter souligne que celle-ci ne s'adopte que dans des cas exceptionnels.

Par ailleurs, Todter (2010) ajoute que certains interprètes préfèrent s'attacher aux principes du code déontologique, notamment en se fixant sur la neutralité de leur position. Dans ce cadre, il convient d'évoquer l'étude de Bot (2005b), qui a analysé les interprétations de trois interprètes dans un contexte médical. Elle s'intéressait plus spécifiquement aux changements de perspective dans les traductions rendues et a entre autres constaté que les interprétations ne sont pas toujours normatives ou, en d'autres termes, qu'elles ne sont pas toujours rendues à la première personne sans changement de perspective. En effet, Bot (2005b, pp.243-244) explique que les interprètes ajoutent parfois un verbe introducteur parce qu'ils veulent souligner qu'ils ne sont pas les auteurs des propos qu'ils prononcent et qu'ils doutent que les interlocuteurs comprennent bien leur rôle. Elle se réfère à ce style d'interprétation par le terme de *direct representation* si la perspective n'est pas changée (discours direct ; p.ex. il dit je suis allé à l'école) ou par le terme de *indirect representation* si la perspective est bien changée (discours indirect ; p.ex. il dit qu'il est allé à l'école).

- Stratégies compensatoires

Lorsque l'interprète se sent bouleversé après l'interprétation, il peut selon Todter (2010, pp.75-79) avoir recours à un éventail de stratégies compensatoires. Celles-ci se présentent sous trois formes : mentales, physiques et sociales.

Une stratégie compensatoire mentale appliquée par les interprètes consiste à se concentrer sur le sens des services rendus (Todter, 2010, p.77). Lorsque l'objectif des interprétations a été atteint, à savoir assurer la communication entre les interlocuteurs et ainsi permettre aux clients qu'ils reçoivent l'assistance à laquelle ils ont droit, les interprètes peuvent en effet relativiser l'éventuel impact négatif des expériences. En outre, Todter ajoute que les interprètes peuvent également chercher à se détendre au moyen d'activités sportives et corporelles, comme une séance de kinésithérapie au traitement d'éventuelles contractures musculaires ou une simple session de danse ou de yoga. Enfin, Todter rappelle qu'on peut aussi avoir recours à des stratégies compensatoires sociales. Sous celles-ci tombent le soutien social par ses collègues,

ses proches ou ses amis, les moments de débriefing avec les agents de l'instance sociale et les séances d'inter- ou supervision. Celles-ci s'organisent en groupe, respectivement sans et avec l'assistance psychologique par des experts, et donnent à l'interprète l'occasion de se défouler auprès de quelques collègues-interprètes (Todter, 2010, p.79 ; Gajíc, 2018).

Une recherche pertinente dans le cadre des supervisions est celle de Gajíc (2018). Après avoir soumis six interprètes actifs dans un contexte médical à au moins une séance de supervision, la chercheuse a effectué des interviews notamment pour tenir à savoir si les participants concernés ont apprécié les supervisions. Les évaluations positives l'ont menée à conclure que la supervision constitue un moyen de soulagement effectif à la majorité des interprètes. Les participants auraient par exemple appris à résoudre des conflits lors des interprétations, à regarder les situations d'autres perspectives et à rester à distance par rapport aux clients.

1.6. Les effets positifs liés à l'ISP

Les sections précédentes ont été consacrées aux enjeux émotionnels liés à l'interprétation dans les services publics, à l'impact négatif potentiel de ceux-ci sur les interprètes et à la façon dont les interprètes tentent de réduire cet impact. Ainsi, elles ont jeté la lumière sur le côté difficile et négatif de l'ISP. Or, de nombreuses études précédentes (Roberts, 2015; Green et al., 2012; Doherty et al., 2010; Splevins et al., 2010) ont également souligné à quel point l'ISP constitue une profession enrichissante et satisfaisante. Les effets positifs les plus pertinents du métier sont résumés dans ce qui suit.

Les témoignages des interprètes sociaux qui ont participé aux études de Green et al. (2012), de Splevins et al (2010), de Doherty et al (2010) et de Roberts (2015) ont révélé que leurs expériences professionnelles peuvent provoquer des changements psychologiques. Dans l'étude de Roberts, ceux-ci sont qualifiés de changements de la perception et se rapportent à un renforcement de l'estime de soi, à une vision plus large et plus ouverte sur le monde et à un changement positif dans les priorités des interprètes, par exemple parce qu'ils ont appris à relativiser leurs propres problèmes et à mieux apprécier certains aspects dans leur vie privée.

Les interprètes interrogés par Roberts (2015) et Doherty et al. (2010) ont expliqué que leur métier comprend également des aspects satisfaisants qui peuvent stimuler leur croissance personnelle. Ainsi, les interprètes peuvent par exemple ressentir de la satisfaction en fournissant de l'assistance linguistique aux clients, en les voyant évoluer dans le sens positif ou en obtenant des compliments des interlocuteurs sur la qualité des services rendus (Doherty et al., 2010; Roberts, 2015). Par ailleurs, il n'est pas exclu que les interprètes acquièrent de nouvelles connaissances au cours de leur carrière et que celles-ci les incitent à changer leur attitude envers autrui, par exemple en se montrant plus indulgents ou conciliants (Roberts, 2015).

Les notions de changements de la perception et de croissance personnelle seront reprises pour structurer l'analyse des effets positifs du métier dans notre étude qualitative (voir 3.1.3.).

1.7. La personnalité des interprètes par rapport aux expériences émotionnelles

L'aperçu que nous avons dressé jusqu'ici résume bien les aspects déterminants pour juger de la difficulté émotionnelle de l'ISP : le sujet de la conversation, le rôle de l'instance sociale et de la relation entre l'interprète et son client, les impacts négatifs et positifs potentiels du métier sur l'interprète et la façon dont les effets négatifs peuvent être atténués par une stratégie de coping quelconque. Or, tout ceci a été observé d'un point de vue général sans tenir compte de la personnalité des interprètes. L'influence de celle-ci n'a d'ailleurs été prise en considération par aucune des études évoquées dans notre étude de la littérature. Cependant, parmi tous les traits de personnalité, surtout la stabilité émotionnelle des individus joue un rôle primordial dans l'expérience, l'impact et la gestion de situations émotionnellement difficiles (Bontempo & Napier, 2011 ; O'Brien et al., 2008 ; Valero-Garcés, 2005 ; Bozionelos, 2004, p.98). Voilà pourquoi il est opportun qu'on s'attarde un instant à la place de ce trait de caractère en cette matière.

La dimension psycho-affective de l'interprétation ne constitue pas un domaine de recherche inexploré. Au contraire, de nombreuses études précédentes ont fourni des preuves empiriques qui indiquent notamment une relation positive entre la stabilité émotionnelle des individus et leurs performances au travail (Bontempo & Napier,

2011 ; O'Brien et al., 2008 ; Valero-Garcés, 2005 ; Barrick et al., 2001 ; Bozionelos, 2004). Comme le rappellent Bontempo et Napier (2011, p.87) ce trait de caractère se situe sur une continuité opposant la stabilité émotionnelle à l'instabilité émotionnelle ou au neuroticisme, souvent associé à l'anxiété, l'insécurité, la tendance à se sentir dépressif ou à culpabiliser etc. Bozionelos (2004) et Bontempo et Napier (2011) expliquent que ceux qui obtiennent un score élevé sur la dimension du neuroticisme ont souvent une faible estime de soi et sont plus émotionnels et vulnérables dans des situations stressantes. D'après O'Brien et al. (2008), ils adoptent également des stratégies de coping plus négatives et moins efficaces, comme la culpabilisation de soi, et sont plus pessimistes et moins satisfaits de leur travail. Les personnes enregistrant un score faible sur la dimension du neuroticisme, par contre, se montrent en général plus calmes, positives et émotionnellement stables, sont moins susceptibles d'émotions négatives et adoptent des stratégies de coping plus efficaces pour gérer leur stress (Bontempo & Napier, 2011 ; Watson & Clark, 1984). Bref, il convient de conclure que les réactions individuelles des interprètes peuvent être co-déterminées par leurs traits de personnalité ou, plus spécifiquement, par leur (in)stabilité émotionnelle.

La revue de la littérature exposée dans les sections précédentes a nourri notre ambition de valider et de compléter certaines connaissances. Ainsi, nous avons formulé les questions de recherche suivantes :

1. Quels sont les enjeux émotionnels de l'interprétation dans les services publics?
2. Quels sont les effets négatifs et positifs possibles de l'ISP sur la vie personnelle et professionnelle des interprètes?
3. L'impact émotionnel sur l'interprète est-il aussi important lors d'interprétations téléphoniques et vidéo à distance que lors d'interprétations en face-à-face?
4. Comment les interprètes essaient-ils à eux seuls de faire face aux difficultés émotionnelles?

5. L'inter-/supervision présente-t-elle un moyen de soulagement effectif aux interprètes et sa pertinence est-elle suffisamment prise en compte?

6. Les expériences émotionnelles des interprètes sont-elles co-déterminées par la personnalité?

2. CHOIX MÉTHODOLOGIQUES ET COLLECTE DE DONNÉES

La présente recherche est construite sur la base de deux méthodes d'analyse, à savoir une première méthode qualitative et une deuxième méthode quantitative. Dans les sections suivantes, nous préciserons les techniques que nous avons utilisées pour la collecte des données ainsi que pour l'analyse de celles-ci. Les résultats sont enfin présentés dans le troisième chapitre.

2.1. Choix méthodologiques

Nous avons choisi une méthodologie de recherche majoritairement qualitative. Une approche qualitative est appropriée lorsque le chercheur s'intéresse à mieux comprendre le comportement d'un groupe de participants dans certaines conditions (Bryman & Bell, 2011, p.411 ; Willig, 2008, p.8). Comme le rappellent Willig (2008, p.16) et Creswell (1998, p.14), les données d'une recherche qualitative sont recueillies dans un cadre naturel et ne peuvent être codées, résumées, catégorisées ou réduites jusqu'à ce qu'elles soient analysées. Au cours de l'analyse est développé un système conceptuel qui décrit le phénomène étudié. Elo et Kyngäs (2008) voient là une condition préalable à la réussite de l'analyse des données.

La recherche qualitative s'oppose à la recherche quantitative, qui consiste en une analyse de données précodées souvent provenant de questionnaires à choix multiple (Willig, 2008, p.16). Par ailleurs, les recherches qualitatives reposent sur des questions de recherche ouvertes et modifiables au cours de l'étude alors que les recherches quantitatives visent à tester empiriquement des hypothèses prédéterminées et déduites de théories existantes (Willig, 2008, pp.15,20). Cette flexibilité de l'approche qualitative est d'autant plus avantageuse qu'elle permet à de nouvelles connaissances d'émerger au fur et à mesure que la recherche progresse (Willig, 2008, p.15 ; Kohn & Christiaens, 2014, p.77).

Une approche qualitative donnant plus de flexibilité aux chercheurs qu'une méthode quantitative, son application soulève également la question de la validité de la recherche : dans quelle mesure les conclusions sont-elles objectives et décrivent-elles les phénomènes étudiés? Afin de dissiper cette préoccupation, nous avons (1) laissé aux participants la possibilité de corriger nos assomptions, (2) parcouru les données à

plusieurs reprises en réévaluant sans cesse notre propre rôle dans la recherche pour éviter toute interprétation subjective et (3) stimulé notre propre esprit critique en notant, motivant et analysant chaque réflexion émergée tout au long du processus de recherche.

2.2. Collecte des données : entretiens semi-directifs et Mini-IPIP

- Entretiens semi-directifs

Parmi le grand éventail de techniques utiles à la collecte de données qualitatives, nous avons opté pour la réalisation de 16 entretiens individuels semi-directifs. Une telle démarche consiste en l'interrogation des participants en face-à-face ou, en l'occurrence, à distance. Kohn et Christiaens (2014, p.70) rappellent que les entretiens semi-directifs conviennent pour collecter des données lorsque l'interviewer tient à savoir plus sur les points de vues, les croyances et les expériences des intervenants. En posant des questions ouvertes qui s'alignent avec les objectifs de l'étude, le chercheur stimule les interviewés à parler spontanément d'une expérience ou d'une situation particulière. Ainsi, les interviewés disposent d'une plus grande liberté d'expression que lors d'un entretien directif, caractérisé de questions imposées de façon plus rigide (Willig, 2008, p.24 ; Kohn & Christiaens, 2014, p.70 ; Howitt, 2013, p.314). D'après Willig (2008, p.24), il est toutefois important que les questions de recherche ne soient pas perdues de vue au cours de l'entretien. Par ses réponses et ses commentaires, l'interviewer doit donc chercher à donner à l'interviewé la liberté d'approfondir certaines idées et de soulever de nouvelles questions sans perdre le contrôle sur la direction de l'interview (Kohn & Christiaens, 2014, p.70 ; Willig, 2008, p.24).

Nos interviews avaient une durée moyenne d'une heure et ont été effectuées en ligne en raison de la pandémie du Covid-19. Elles ont été structurées sur la base d'un guide d'entretien, qui consiste en une liste de questions ouvertes formulées à priori autour des cinq thèmes suivants : informations générales sur l'interprète, enjeux émotionnels, impact, stratégies de coping, intervision et supervision. Dans son ensemble, le guide d'entretien présente une collection des questions les plus pertinentes tirées des questionnaires utilisés par Roberts (2015), Gajić (2018), Doherty et al. (2010) et Pöllabauer (2012). Ces questionnaires, le guide d'entretien utilisé pour la présente

étude ainsi qu'un exposé des motifs de la sélection des questions sont consultables respectivement aux annexes II, III et IV.

- Mini-IPIP

L'analyse qualitative des 16 entretiens semi-directifs sera suivie d'une analyse quantitative des résultats des tests de personnalité complétés par la majorité des interviewés. 14 interprètes ont en effet accepté de faire précéder l'interview par l'administration du Mini-IPIP, la version courte de l'échelle des traits de personnalité International Personality Item Pool (IPIP). Les deux échelles ont respectivement été développées par Goldberg (1999) et Donnellan et al. (2006) et comprennent les cinq dimensions de personnalité du facteur Big-Five (Perotto, 2011, p.83), à savoir l'extraversion, l'agréabilité, la conscienciosité, l'ouverture et le neuroticisme (Blanken et al., 2018). Le Mini-IPIP est un questionnaire contenant 20 affirmations sur le comportement humain. L'interviewé doit à chaque fois évaluer à quel point ces affirmations répondent à sa propre personnalité, le tout à l'aide d'une échelle de Likert à 5 points (dans laquelle 1=tout à fait en désaccord, 3=neutre et 5=tout à fait d'accord).

Notre choix du Mini-IPIP n'est pas anodin. Le test étant relativement court, il peut être fait dans une dizaine de minutes. Ainsi, il nous restait suffisamment de temps pour les entretiens mêmes. En outre, le questionnaire est gratuitement disponible sur internet et les scores sont faciles à calculer au moyen des instructions fournies sur le site web. Étant donné que les interviews ont été effectuées en néerlandais mais que le Mini-IPIP a originalement été développé en anglais, nous nous sommes servis de sa traduction en néerlandais, fournie et démontrée valide par Blanken et al. (2018). Elle est disponible en ligne (<http://ipip.ori.org/DutchMini-IPIP.htm>).

2.3. Participants

Les participants sont 16 interprètes sociaux accrédités. Six d'entre eux ont été recrutés via IN-Gent, l'Agence d'Intégration de Gand où ils travaillent en service permanent. Les 10 autres interprètes sont des free-lances qui ont répondu volontairement à notre invitation (voir annexe I). 15 interprètes sur 16 avaient au moins une année d'expérience dans le domaine de l'interprétation sociale.

À condition que le participant l'ait autorisé, nous avons fait des enregistrements audio de son interview pour ensuite transcrire l'entretien entier selon les consignes consultables en annexe VI. Celles-ci constituent une version légèrement adaptée des consignes utilisées dans De Sutter et al. (2019, p.96). Comme deux participants préféraient ne pas être enregistrés, nous avons pris note de leurs réponses tout en ne conservant que leurs propres formulations. Tous les interprètes ont rempli un formulaire de consentement sur lequel ils nous ont fait part de leurs préférences notamment en ce qui concerne les enregistrements, l'administration du test de personnalité et la conservation de leurs données. Le formulaire de consentement et le projet de recherche ont été soumis au comité éthique de l'université de Gand, qui a confirmé que la recherche a été effectuée dans le respect des normes éthiques. Le formulaire de consentement et l'approbation du comité éthique sont ajoutés aux annexes XI et XII respectivement.

Dans le but d'aider le lecteur à mieux appréhender et visualiser les résultats de notre recherche dans chapitre 3, nous avons ajouté ci-dessous un aperçu contenant quelques informations générales sur les interprètes et leur participation.

Participant	Combinaison de langues	Années d'expérience dans l'ISP	Niveau d'activité professionnelle au moment de l'entretien	Entretien enregistré ?	Test de personnalité fait ?
INT1	turc-néerlandais	6	deux jours par semaine	oui	oui
INT2	turc-néerlandais	4	à temps plein	oui	non
INT3	turc-néerlandais	11	à temps plein	oui	oui
INT4	bulgare-néerlandais	8	un jour par semaine	oui	oui
INT5	bulgare-néerlandais	8	à temps plein	oui	oui

INT6	turc- néerlandais	10	à temps plein	non	oui
INT7	ukrainien- néerlandais et russe- néerlandais	17	un à deux jours par semaine	oui	oui
INT8	polonais- néerlandais	3 mois	à temps plein	oui	oui
INT9	tchèque- néerlandais et slovaque- néerlandais	20	à temps plein	oui	oui
INT10	turc- néerlandais	10	à temps plein	oui	oui
INT11	français- néerlandais	16	un à deux jours par semaine	oui	oui
INT12	turc- néerlandais	4	à temps plein	oui	oui
INT13	farsi- néerlandais	2	deux à trois jours par semaine	oui	oui
INT14	polonais- néerlandais	2	zéro jours par semaine (carrière interrompue)	oui	oui
INT15	turc- néerlandais	4	à temps plein	non	non
INT16	hongrois- néerlandais et	5	à temps plein	oui	oui

	allemand- néerlandais				
Illustration A : aperçu des participants					

2.4. Analyse qualitative: codage des entretiens

Une fois les données collectées, elles doivent être interprétées et analysées. Cette phase de la recherche étant complexe et cruciale, nous avons eu recours à un nombre de stratégies clés de la théorie ancrée. Celle-ci a été initialement développée par Glaser et Strauss (1967, 2009), mais a fait l'objet de nombreuses révisions depuis son introduction (Willig, 2018). Comme le résumait Edwards et Skinnars (2009), la théorie ancrée repose sur un mode de pensée conceptuel et sur l'élaboration d'une théorie par une approche interprétative. Ainsi, les phénomènes étudiés sont observés et interprétés à partir des points de vue des participants (Denzin & Lincoln, 2003, p.296). Les étapes élaborées ci-dessous ont servi de guide pour identifier, interpréter et mettre en relation tous les éléments, segments et notions présents dans les transcriptions des entretiens.

(1) Catégorisation

Le but de la catégorisation est de regrouper des instances (événements, processus, occurrences) ayant en commun certaines caractéristiques (Willig, 2008, p.35). Pour ce faire, nous adoptons à la fois une démarche déductive et inductive. À cet égard, nous nous éloignons un peu de la théorie ancrée de Glaser et Strauss (1967), qui suit une approche complètement inductive. Quoique notre méthode d'analyse soit principalement inductive aussi, nous avons néanmoins choisi de d'abord interpréter les données déductivement.

Ainsi, dans une première étape déductive, une liste de départ ou *start list* (Miles et Huberman, 1994) est conçue à priori sur la base des questions de recherche et de recherches précédentes (voir illustration B). Elle contient des thèmes dont le chercheur présume qu'ils pourront être retrouvés dans les transcriptions et lui fournit ainsi déjà quelque direction à suivre dans la suite de l'analyse (Bradley et al., 2007, p.1763 ; Miles et Huberman, 1994 ; Azungah, 2018, p.392).

1	Informations générales sur l'interprète
2	Enjeux émotionnels
3	Impact
4	Stratégies de coping
5	Supervision
Illustration B : liste de départ	

Une fois que la liste de départ est établie, les transcriptions sont lues et relues à plusieurs reprises. Cette phase marque le passage à la deuxième étape de notre analyse. Dans celle-ci, nous suivons une démarche inductive en partant exclusivement des données mêmes : les transcriptions sont analysées en détail, ligne par ligne.

Le chercheur identifie de nouvelles catégories, qui servent de notions descriptives (Strauss & Corbin, 1990, p.61 ; Willig, 2008, pp.35-56). S'il y a des similarités ou des chevauchements entre les catégories de la liste de départ et celles résultant de l'analyse inductive, ils sont réunis (Azungah, 2018, p.392). Ainsi, des notions comme 'violence contre les femmes', 'santé mentale et physique' et 'enfants' sont regroupées sous la catégorie clé 'contenu de la conversation', qui tombe de son côté sous le thème des enjeux émotionnels.

En combinant une démarche déductive et inductive dans la phase de la catégorisation, le chercheur poursuit un double objectif: acquérir une compréhension globale de tout ce qui a été dit et assurer que tous les éléments importants sont inclus dans l'analyse. Les données brutes étant le point de départ de la démarche inductive, le chercheur écarte toute possibilité de se voir forcé vers des résultats prédéterminés (Bradley et al., 2007, p.1762).

(2) Codage :

Dans cette phase, les transcriptions sont codifiées : les paragraphes ou segments pertinents aux questions de recherche sont dotés de codes analytiques (Thomas, p.2006, p.240). Ceux-ci sont le résultat de l'analyse, de l'interprétation et du regroupement des catégories développées dans les phases antérieures. Ils sont réunis dans un schéma de codage, qui fournit un aperçu clair des codes et permet ainsi de

les mettre en relation (Willig, 2018, p.36). Les transcriptions codifiées sont consultables en annexe IX.

(3) Analyse du schéma

Pour mettre à épreuve tant sa qualité que son exhaustivité, notre schéma de codage a été soumis à deux méthodes d'analyse de la théorie ancrée : une analyse comparative constante et une analyse basée sur l'introduction de cas négatifs. Le but était respectivement de (1) assurer que la diversité et la complexité des données sont préservées en comparant sans cesse les catégories entre elles et (2) remettre en cause la structure du schéma en réfléchissant sur des cas négatifs qui ne cadrent pas dans les catégories. Les analyses ont résulté dans quelques adaptations au schéma, y compris l'ajout de catégories subordonnées. En guise d'exemple, la catégorie clé 'stratégies de coping' a été remplacée par 'gestion des enjeux émotionnels', qui a été divisée en 'stratégies personnelles de coping' (avant, pendant et après l'interprétation), 'stratégies professionnelles de coping' et 'rôle de l'expérience de l'interprète'.

(4) Sensibilité théorique

D'après Willig (2018, p.36), la phase de la sensibilité théorique marque le passage d'un niveau descriptif vers un niveau analytique. Le chercheur interagit avec les données en réfléchissant sur les données recueillies. De cette réflexion peuvent ressortir de nouvelles idées, notions ou relations qui peuvent de leur côté apporter de nouvelles perspectives. Par conséquent, le chercheur peut décider d'élaborer ou de modifier certains éléments notamment dans les objectifs de sa recherche.

Pour notre étude, ce processus de réflexion a résulté dans quelques petites adaptations aux questions de recherche et au schéma de codage. Initialement, nous voulions analyser l'impact positif et négatif de l'ISP sur les vies professionnelles et personnelles des interprètes, tant à court-terme qu'à long-terme. Néanmoins, lors du processus de codage, la question s'est posée de savoir si tous les effets positifs et négatifs abordés par les interviewés pouvaient être classés distinctement sous une catégorie de long-terme ou court-terme. À des fins de clarification, nous avons donc décidé de préciser ce que nous entendons sous 'effets positifs' et de supprimer la division en court- et long-terme. Ainsi, dans notre schéma de codage, nous avons (1) défini les effets positifs comme 'les enrichissements émotionnels et psychologiques du

métier et les changements dans la vie personnelle qui en résultent' et (2) subdivisé cette catégorie clé en deux catégories subordonnées, à savoir une relevant des changements dans la perception et une autre relevant de la croissance personnelle (Roberts, 2015). Pour ce qui est des effets négatifs, nous avons (1) défini cette catégorie clé en tant que 'toute expression du stress causé par les enjeux dans le comportement et les émotions de l'interprète' et (2) supprimé la catégorie subordonnée d'effets professionnels à court-terme, qui d'ailleurs était restée vide. Par analogie, nous avons modifié la question de recherche initiale : quels sont les effets négatifs et positifs possibles de l'ISP sur la vie personnelle et professionnelle des interprètes?

Une deuxième décision que nous avons faite dans cette phase de l'analyse était de considérer les informations relevant de la catégorie 'informations générales sur l'interprète' du schéma comme secondaires. Celles-ci ont certes été utiles pour mener à bien l'interview, pour faire connaissance des participants et pour interpréter leurs autres réponses après, mais elles ne sont pas pertinentes aux questions de recherche. Dès lors, nous avons décidé de mettre ladite catégorie en italiques dans le schéma de codage définitif et de ne pas la considérer comme un thème à traiter dans la présentation des résultats au chapitre 3.

(5) Saturation théorique

Selon la théorie ancrée, l'analyse des données ne peut être considérée comme achevée que lorsqu'aucune nouvelle catégorie émerge. Cependant, une phase de saturation théorique présente plutôt un objectif qu'une réalité, comme des modifications aux catégories ou des changements de perspectives sont possibles à tous les moments (Willig, 2018, p.37 ; Khan, 2014, p.225 ; Glaser & Strauss, 1967, 2009).

(6) Prise de notes

La prise de notes au cours d'une recherche qualitative constitue un principe essentiel de la théorie ancrée. Depuis la collecte des données jusqu'à la fin de l'analyse, nous avons tenu un premier compte rendu avec de petites notes sur les étapes que nous avons suivies jusqu'à ce que toutes les interviews aient été effectuées. De même, nous avons rédigé un deuxième compte rendu distinct tout au long du processus de codage dans le but de clarifier au lecteur notre mode de pensée. Ce petit dossier contient des

mémos sur la conception du schéma de codage, c'est-à-dire des réflexions et des doutes qui peuvent avoir donné lieu à certaines modifications. Le premier compte rendu, les versions intermédiaires commentées et la version définitive du schéma de codage sont ajoutés aux annexes V, VII et VIII respectivement.

2.5. Analyse quantitative: tests de personnalité

Dans le cadre de l'analyse quantitative des tests de personnalité (Mini-IPIP), il importe de rappeler notre question de recherche : les expériences émotionnelles des interprètes sont-elles co-déterminées par les traits de personnalité ? Les études précédentes de chercheurs comme Bontempo & Napier (2011), O'Brien et al. (2008), Valero-Garcés (2005) et Barrick et al. (2001) nous ont inspirée à avancer les quatre hypothèses suivantes : la dimension du neuroticisme est corrélée positivement à l'impact négatif de l'ISP (hypothèse 1) et aux enjeux émotionnels abordés par les interprètes (hypothèse 2) alors qu'elle est corrélée négativement au nombre de stratégies personnelles de coping qu'ils adoptent (hypothèse 3) et aux effets positifs qu'ils associent à leur métier (hypothèse 4). Pour les vérifier, nous avons eu recours à une analyse quantitative des 14 tests de personnalité (Mini-IPIP) remplis par les interviewés.

Dans une première phase, nous avons calculé les scores des participants sur chacune des cinq dimensions de personnalité (extraversion, agréabilité, conscienciosité, ouverture et neuroticisme) en suivant les consignes sur <https://ipip.ori.org/>. Ensuite, nous avons extrait et mis dans une colonne le score de chaque participant sur la dimension du neuroticisme. Ce score représente notre variable indépendante. Dans une deuxième phase, nous avons compté le nombre de fois que les thèmes 'enjeux émotionnels', 'effets négatifs', 'effets positifs' et 'stratégies personnelles de coping' ont été identifiés dans chacune des transcriptions de ces mêmes participants. Les chiffres obtenus ont été ajoutés dans la colonne correspondante au participant en question et présentent nos variables dépendantes. Enfin, les données ont été analysées statistiquement dans SPSS au moyen d'une régression de Poisson afin de vérifier une éventuelle corrélation entre le trait de caractère neuroticisme et les expériences émotionnelles de l'interprète. Les données brutes sont ajoutées en annexe X.

3. RÉSULTATS

Ce chapitre présente une analyse théorique des enjeux émotionnels de l'interprétation dans les services publics, de l'impact de ces enjeux sur l'interprète et du rôle de la personnalité dans les expériences émotionnelles de celui-ci. Pour son développement, nous avons suivi les consignes précisées dans Willig (2018, pp.34-42).

Les résultats de notre recherche seront présentés en deux parties. La première partie traitera des données sorties de l'analyse qualitative des 16 entretiens semi-directifs avec des interprètes actifs dans les services publics flamands (3.1.). La deuxième sera consacrée aux résultats de l'analyse quantitative des 14 tests de personnalité (3.2.). Le lecteur peut consulter une description détaillée de la collecte et de l'analyse de toutes les données au chapitre 2.

3.1. Présentation des résultats: entretiens semi-directifs

Au cours de notre analyse a été développé un schéma de codage, qui est de son côté organisé autour de cinq thèmes. Nous les reprendrons pour structurer la présentation des résultats dans les sections suivantes. Par analogie avec la structure de notre schéma de codage, les thèmes sont subdivisés en catégories clés, qui quant à elles englobent encore des catégories et des sous-catégories. À des fins de lisibilité, les **THÈMES** seront écrits en majuscules, soulignés et mis en gras ; les **CATÉGORIES CLÉS** écrites en majuscules et mises en gras, les **catégories** écrites en minuscules et mises en gras et les sous-catégories écrites en minuscules et soulignées. Nous suivrons ainsi l'exemple de Roberts (2015), qui a fait de même pour visualiser la structure des résultats de sa recherche.

Les cinq thèmes identifiés dans les transcriptions sont :

- (1) **LES ENJEUX ÉMOTIONNELS** : qu'est-ce qui rend la conversation émotionnellement ou psychologiquement dure pour les interprètes ?
- (2) **L'IMPACT NÉGATIF** : comment la charge émotionnelle se manifeste-t-elle dans le comportement, les émotions et la performance de l'interprète, tant pendant qu'après l'interprétation ?

- (3) **L'IMPACT POSITIF** : quels aspects du métier les interprètes identifient-ils comme émotionnellement ou psychologiquement enrichissants et quels sont les changements psychologiques qui en résultent ?
- (4) **LA GESTION DES ENJEUX ÉMOTIONNELS** : quelles stratégies personnelles et professionnelles de coping les interprètes préfèrent-ils adopter pour faire face aux enjeux émotionnels et quel rôle l'expérience joue-t-elle dans cette gestion ?
- (5) **L'IMPACT ÉMOTIONNEL DE L'INTERPRÉTATION EN FACE-À-FACE PAR RAPPORT À L'INTERPRÉTATION À DISTANCE** : les interprètes considèrent-ils différent d'interpréter des conversations émotionnellement exigeantes à distance par rapport à en face-à-face ?

À chacun de ces thèmes est consacrée une section entière avec au début une illustration représentant les catégories subordonnées y afférentes. Les observations sont à chaque fois accompagnées des témoignages les plus pertinents tirés des transcriptions, le tout dans le respect de l'anonymat des participants. Ainsi, les noms des interprètes sont remplacés par le sigle INT accompagné d'un numéro aléatoire (voir Illustration A dans 2.3.) et les pronoms sont systématiquement mis au masculin. Les répliques de l'intervieweur sont signées d'IV.

3.1.1. Thème 1: les enjeux émotionnels

Le thème des **ENJEUX ÉMOTIONNELS** comprend tous les aspects que les interprètes ont qualifiés de possibles facteurs de stress. En fonction de leur nature, ces facteurs tombent sous l'une des quatre catégories clés suivantes : **LE CONTENU DE LA CONVERSATION, L'INSTANCE SOCIALE, LE CLIENT** et **L'INTERPRÈTE**. Celles-ci présentent toutes des rapports avec l'**IMPACT NÉGATIF** sur l'interprète, ce à quoi nous reviendrons dans 3.1.2.

Tout d'abord, les participants ont précisé la relation entre **LE CONTENU DE LA CONVERSATION** et la charge émotionnelle d'une interprétation. Certains interprètes ont associé cette catégorie clé à **L'INSTANCE SOCIALE**, un rapport auquel nous reviendrons dans la section 3.1.1.2. Les catégories subordonnées à celle-ci sont **l'environnement physique** et **l'agent ou le soignant**. L'environnement physique comporte toutes les difficultés temporelles et organisationnelles typiques de l'instance concernée. Pour ce qui est de l'agent ou du soignant, une distinction a été faite entre son attitude, ses attentes et ses émotions. Ensuite, les interprètes ont identifié des enjeux relatifs au **CLIENT**. Certains de ces enjeux sont liés au **comportement du client**, une catégorie qui est également divisée en attitude, attentes et émotions, d'autres enjeux sont liés à la **relation** entre l'interprète et son client. La dernière catégorie clé est relative à **L'INTERPRÈTE**. Sous celle-ci tombent tous les aspects susceptibles de frustrer, émouvoir ou stresser l'interprète qui résultent de sa propre **empathie**, de **l'imprévisibilité des enjeux** ou d'un **manque de préparation** ou d'une règle imposée par la **déontologie**. Les catégories clés, catégories et sous-catégories du présent thème sont présentées dans illustration C ci-dessous.

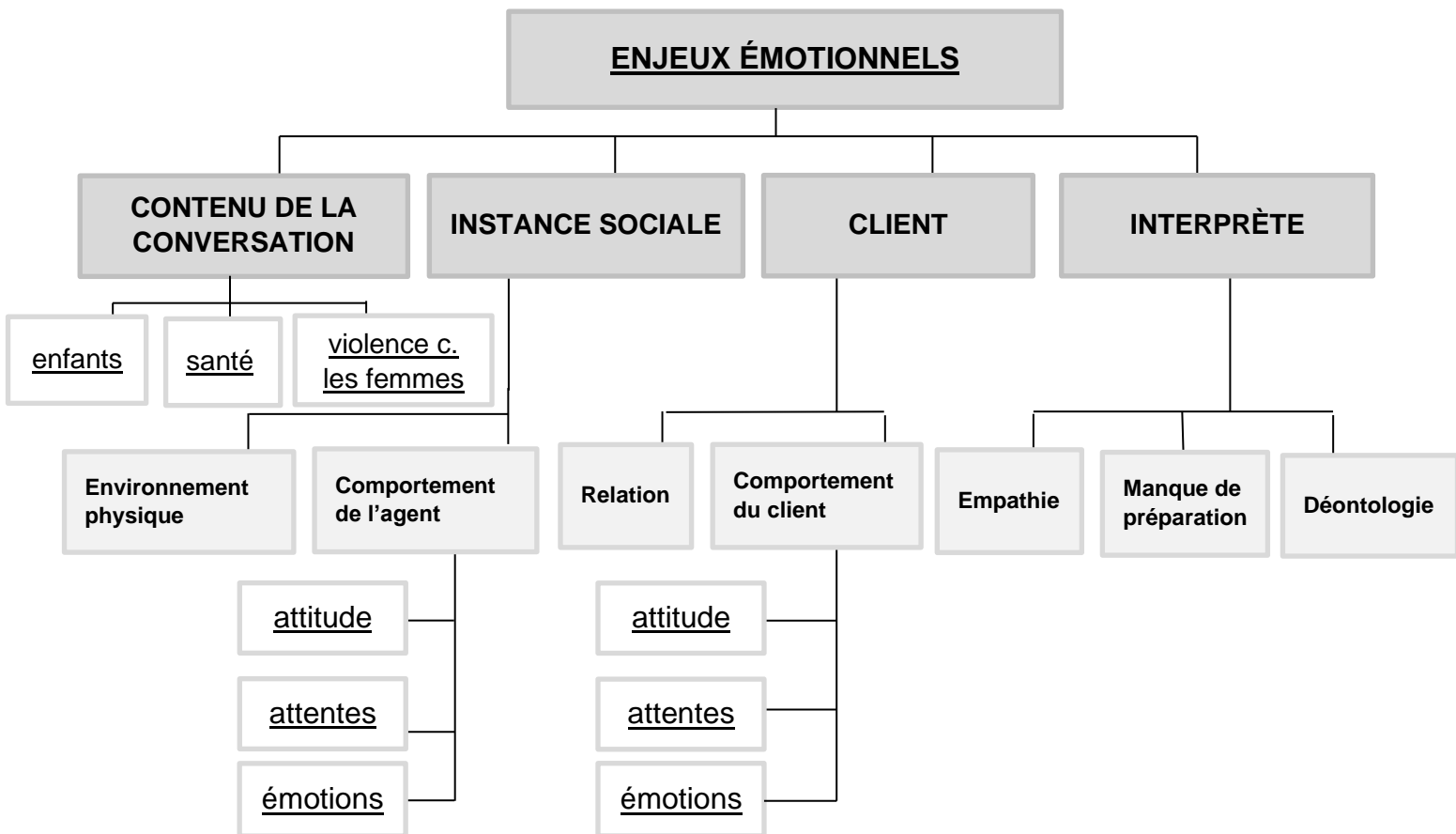


Illustration C: illustration schématique du premier thème **ENJEUX ÉMOTIONNELS**

3.1.1.1. LE CONTENU DE LA CONVERSATION

Les participants ont été invités à réfléchir sur une seule mission d'interprétation qui les a fort affectés dans le passé. Ensuite, nous leur avons demandé de préciser les difficultés émotionnelles de cette situation particulière. En réponse, certains ont identifié des sujets typiquement difficiles. Trois sujets étaient évoqués au moins trois fois, à savoir les enfants, la santé physique ou mentale et la violence contre les femmes. Tous ont révélé au moins un rapport avec d'autres catégories, ce à quoi nous reviendrons dans les sections à suivre.

- ENFANTS

10 interprètes ont qualifié les conversations sur les enfants d'émotionnellement difficiles. Comme le démontrent les exemples ci-dessous, les participants associent la charge émotionnelle de ce thème (1) à leur sentiment de devoir transmettre de mauvaises nouvelles aux interlocuteurs, (2) aux émotions et au comportement des parents et (3) à leurs propres capacités d'empathie. Quatre interprètes ont d'ailleurs expliqué que celles-ci sont d'autant plus fortes dans les conversations sur les enfants parce qu'ils ont des enfants eux-mêmes et que, par conséquent, ils se mettent automatiquement à la place des clients.

L'interview avec INT5 nous fournit un premier exemple d'une conversation difficile où des enfants ou des bébés, en l'occurrence, sont concernés. L'interprète témoigne d'une situation où les parents ont refusé d'élever leur nouveau-né à cause de ses malformations et de ses faibles chances de survie. Il répète comment il ne parvenait pas à comprendre le comportement des jeunes parents, ce qui explique la grande charge émotionnelle de sa mission.

INT5: in de kraamafdeling van UZ-Gent euh, jonge ouders. De mama was* de vader van een kindje dat niet lang zal kunnen leven omwille van verschillende misvormingen en de ouders hebben gezegd wij willen dat kind niet meer zien, niet meer horen. Wij willen dat kind niet, wij laten dat in ziekenhuis. (...) Dat was niet te vatten, hoe is dat in godsnaam mogelijk dat ouders euh dat doen euh ja (...) dat was zeer zwaar \$.	INT5: à la maternité de l'hôpital universitaire de Gand, euh, de jeunes parents. La mère était* le père d'un enfant qui n'allait pas pouvoir vivre longtemps à cause de différentes déformations et les parents ont dit nous ne voulons plus voir cet enfant, nous ne voulons plus l'entendre. Nous ne voulons pas cet enfant, nous le laissons à l'hôpital. (...) c'était incompréhensible, comment est-ce possible, quand-même,
---	---

	que des parents euh prennent une telle décision euh oui (...) c'était très difficile \$.
--	--

INT1 raconte ses expériences dans les centres spécialisés dans les troubles du développement chez l'enfant et les qualifie d'émotionnellement difficiles à cause des émotions des parents, pour qui il doit interpréter les propos concernant les troubles physiques ou psychologiques de leur enfant. À cet égard, le témoignage d'INT1 est similaire à celui d'INT9, pour qui la communication de mauvaises nouvelles représente également un enjeu. De surcroît, ayant des enfants lui-même, cet interprète se met automatiquement à la place des parents jusqu'à avoir des larmes dans les yeux ou à éprouver des difficultés à parler. Nous reviendrons au rôle de l'empathie dans les sections 3.1.1.4. et 3.1.2.2., qui traitent respectivement de **L'INTERPRÈTE** et de **L'IMPACT NÉGATIF À COURT-TERME.**

INT1 : maar wat ook soms moeilijk is is zo'n opdracht bij het centrum van ontwikkelingsstoornissen aan 't UZ (...) bij de uitleg van het verslag komen dan de emoties wel los van de ouders want geen enkele ouder wil zijn kind alz horen dat zijn kind ontwikkelingsachterstand loopt of euh misschien moeilijk zal kunnen stappen of lezen of euh begrijpen wat er gezegd wordt.	INT1 : mais ce qui est également difficile parfois c'est c'est une mission au sein du centre spécialisé dans les troubles du développement chez l'enfant à l'hôpital universitaire de Gand (...) quand les parents sont informés sur le rapport de leur enfant, ça suscite leurs émotions car aucun parent veut alz entendre que son enfant souffre d'un trouble physique ou psychologique ou euh qu'il éprouvera peut-être des difficultés à marcher ou à lire ou euh à comprendre ce qui est dit.
INT9 : Bijvoorbeeld een kind die heel zwaar ziek is en jij moet de boodschap geven aan de ouders \$. Euh dan leef ik me weer in, want ik heb ook kinderen, in de situatie van die ouders. En toe* ik heb dat vaak gehad dat ik gewoon tranen krijg in mijn ogen of krijg een krop in mijn keel en dan kan ik niet meer tolken.	INT9 : par exemple un enfant qui est gravement malade et il faut que tu transmettes le message aux parents \$. Euh là alors je me mets à la place des parents, car j'ai aussi des enfants moi-même. Et alo* il m'est souvent arrivé que les larmes me sautent aux yeux ou que j'ai la gorge serrée et que je n'arrive plus à interpréter.

- SANTÉ PHYSIQUE OU MENTALE

10 interprètes ont déclaré qu'ils sont souvent confrontés à des difficultés émotionnelles dans les services de soins de santé physique ou mentale, comme à l'hôpital ou en psychiatrie. Des citations suivantes, il ressort (1) que les interprètes ont plus de chance

de revoir les clients rencontrés dans de tels contextes et (2) que la communication de mauvaises nouvelles y constitue un enjeu majeur.

Dans les deux derniers extraits ci-dessus, INT1 et INT9 ont souligné à quel point il est difficile de transmettre de mauvaises nouvelles aux interlocuteurs lorsque des enfants sont impliqués. Or, il est évident que ce même enjeu puisse se poser dans d'autres contextes encore, comme le montrent les témoignages d'INT2 et INT5 sur des situations avec des patients gravement malades. En plus, INT5 aborde une difficulté supplémentaire du contexte médical : la communication des médecins étant subtile pour ne pas bouleverser les intervenants, l'interprète doit faire de même, ce qui n'est pas toujours facile à maintenir.

<p>INT2 : als ik een heel moeilijke situatie meemaak als iemand ja een terminaal ziekte heeft bijvoorbeeld en om het tegen de familie te zeggen, dat doen wij ook dus dat blijft ook zeker* dat blijft zeker hangen</p>	<p>INT2: quand j'assiste à une situation très difficile quand quelqu'un oui est incurablement malade par exemple et que je dois dire cela à sa famille, nous faisons ça aussi donc certainement* ça m'occupe certainement encore après.</p>
<p>INT5: Ook met volwassene mensen zo longkanker en (.) euh wij hebben alles gedaan euh wat wij konden doen euh (...). Het is moeilijk ook euh om die boodschap over te brengen omdat de dokters zeggen ook niet, het is jouw laatste maand. Ze zeggen dat op een andere manier en natuurlijk ja, moet dat ook op de juiste manier overkomen.</p>	<p>INT5 : Et avec des adultes, le cancer du poumon par exemple et (.) euh nous avons fait euh tout le possible euh (...) C'est difficile aussi euh de passer ce message parce que les médecins ne disent pas non plus, voilà le dernier mois de votre vie. Ils le disent d'une autre façon et évidemment oui, il faut passer le message de la bonne manière.</p>

Pour INT7, les situations les plus difficiles se produisent dans les hôpitaux. Il évoque d'abord les unités psychiatriques en général, puis parle d'un cas spécifique où il était question d'une greffe de foie sur un bébé. La façon dont le médecin a décrit le procédé chirurgical a tellement choqué l'interprète qu'il s'est évanoui, une réaction qui peut avoir été motivée par son propre rôle de jeune parent à ce moment-là (voir la section précédente sur les enfants). Perdre connaissance lors d'une interprétation relève en effet de **L'IMPACT NÉGATIF À COURT-TERME** (3.1.2.2.). Un peu plus loin dans la conversation, l'interprète précise qu'il a suivi ce bébé pendant une demi-année.

<p>INT7: Euh er waren euh zeer moeilijke situatie (.) die zijn meestal zo euh in ziekenhuizen \$. (...) bijvoorbeeld euh ik had paar keer zeer moeilijke in psychiatrische</p>	<p>INT7 : Euh les situations très difficiles (.) surviennent régulièrement dans les hôpitaux \$. (...) par exemple euh j'ai plusieurs fois assisté à des situations très</p>
--	--

afdeling \$. En een keer viel ik bijna flauw bij euh beschrijving van een levertransplantatie op een baby. (...)En misschien omdat ik ook jonge moeder was op dit moment, voelde ik dat mijn voeten slap worden en dat ik euh stillletjes op de grond zak ((lacht)).	difficiles dans les unités psychiatriques \$. Et une fois j'ai failli m'évanouir suite à la description d'une transplantation du foie sur un bébé. (...) Et peut-être parce que j'étais également mère à ce moment-là, j'ai remarqué que le sol sous mes pieds devenait instable et que je euh étais en train de tomber petit à petit ((rit)).
--	--

Encore dans un contexte médical, INT9 annonce avoir failli être traumatisé après avoir vu les plaques de psoriasis d'un patient qui s'était déshabillé sans gêne. Le patient lui était familier.

INT9: Dat was een man in ziekenhuis, die kwam op consultatie \$. Euh ik ken die man ook natuurlijk van andere* ik weet dat hij heel heel veel problemen heeft (...) zij kwamen binnen en de dokter zei tegen hem 'trek uw kleren uit'. En hij deed het, zonder enige probleem. (...) ik heb ook niks verwacht. En dan die man had zich dus euh uitgekleeed en hij had heel zware psoriasis \$. Maar zo zwaar (.) dat heb ik nog nooit gezien in mijn leven, dat was euh (...) ja bijna traumatisch voor mij om dat te zien.	INT9: C'était un homme à l'hôpital, il venait voir le médecin \$. Euh je connais cet homme évidemment encore d'autres* je sais qu'il a énormément d'ennuis (...) ils sont entrés et le médecin lui a dit 'déshabillez-vous'. Et il l'a fait, sans aucun problème. (...) je ne m'y attendais pas non plus. Et alors cet homme s'était donc euh déshabillé et il souffrait d'une forme très grave du psoriasis \$. Mais tellement grave (.) je ne l'ai jamais vu de ma vie, c'était euh (...) oui presque traumatisant pour moi de voir ça.
---	---

Lors de l'interview avec INT10, nous avons d'abord demandé si les difficultés émotionnelles se posent souvent à lui dans les services publics en général. L'interprète a répondu par une explication sur ce que c'est d'interpréter dans un contexte de services de santé mentale. En effet, les soignants attendent souvent de lui qu'il soit l'interprète fixe du patient concerné et qu'il assiste dès lors aux consultations de suivi de celui-ci. Dès lors, il ne connaît pas à l'avance la durée de sa mission. Un deuxième enjeu réside dans les thèmes abordés, à savoir les traumatismes. Et comme l'interprète entend toujours ces informations en premier, il lui arrive d'être choqué jusqu'à ne pas pouvoir commencer l'interprétation juste après.

INT10 : omdat het gaat om zeer traumatische gebeurtenissen, in geestelijke gezondheidszorg. En als je dat voor de eerste keer hoort en als tolk komt dat eerst binnen, euh voor de hulpverlener dat hoort. Dus ik moet eerst echt slikken en dan pas	INT10 : parce qu'il s'agit souvent d'événements fort traumatisants, dans les services de santé mentale. Et quand on entend tout ça pour la première fois, et l'interprète est toujours le premier à l'entendre, euh avant le soignant. Donc je
--	--

<p>beginnen tolken. (...) Ja, je moet het eerst echt zo snel eventjes verwerken van ja, waarover het gaat. (...) je neemt een opdracht aan en op voorhand weet je niet of dat een jarenlange opdracht wordt, in de geestelijke gezondheidszorg.</p>	<p>dois d'abord vraiment déglutir et je ne peux commencer l'interprétation qu'après. (...) Oui, il faut d'abord pouvoir digérer très vite ce qu'on a entendu. (...) on accepte une mission et on ne sait pas à l'avance si elle marque le début d'une série de missions de longue date, dans les services de santé mentale.</p>
---	---

- VIOLENCE CONTRE LES FEMMES

Le troisième sujet que les interprètes estiment émotionnellement difficile a été évoqué trois fois et a trait aux violences contre les femmes. Des témoignages suivants, il est apparu (1) que les participants féminins sont plus enclins à sympathiser avec les femmes abusées ou maltraitées et (2) que l'impact des enjeux émotionnels n'est pas pareil pour tous les interprètes.

Les deux interviewés cités ci-dessous font part de leurs expériences avec des conversations à propos de femmes abusées, violées ou maltraitées. L'impact émotionnel de la conversation semble d'autant plus grand lorsque l'interprète est incité à sympathiser avec les victimes en raison d'un rapport personnel, à savoir un rapport de genre dans ce cas-ci. Nous reviendrons au rôle de l'empathie dans les sections 3.1.1.4. et 3.1.2.2., qui traitent respectivement de **L'INTERPRÈTE** et de **L'IMPACT NÉGATIF À COURT-TERME.**

<p>INT13 : als het over vrouwen gaat die mishandeld geweest zijn, verkracht geweest zijn, dat zijn zaken die mij wel aangrijpen \$. Euh dus in die zin euh omdat 'k dan meevoel met die vrouwen \$. Ik denk dat dat ook logisch is, als vrouw ook ((lacht)). Euh dat grijpt mij aan.</p>	<p>INT13 : lorsqu'il s'agit de femmes maltraitées, violées, ces sujets-là me touchent \$. Euh donc dans ce sens euh parce que je sympathise alors avec ces femmes \$. Je pense que c'est normal aussi, en tant que femme moi-même ((rit)). Euh ça me touche.</p>
<p>INT2 : euh \$ ja door persoonlijke redenen denk ik als ik bijvoorbeeld in een context van familiaal geweld tegen vrouwen meemaak, dan voel ik me ook \$ ook een beetje persoonlijk betrokken.</p>	<p>INT2 : euh \$ oui pour des raisons personnelles je crois quand par exemple dans un contexte de violence familiale contre les femmes, je me sens également \$ un peu concerné.</p>

L'extrait suivant est tiré de l'interview avec INT16, qui déclare dans un premier temps que les conversations émotionnellement difficiles sont relativement rares pour sa combinaison de langues. Cependant, il ajoute un peu plus tard qu'il y a parmi ses clients également des victimes de la prostitution forcée et qu'une telle situation lui pose plus de difficultés que d'habitude. Or, ce serait pour une raison qui n'est pas forcément

émotionnelle, à savoir l'échange de détails intimes. L'interviewé explique qu'il se croit moins sensible ou émotif que son entourage et que, par conséquent, cela lui est égal d'interpréter pour un malade ou un chômeur. La charge émotionnelle du métier ne semble donc pas ressentie par tous.

<p>INT16: Ik denk voor mij minder (...) omdat mijn talencombinaties euh uit zal ik maar zeggen luxelanden komen (...) soms komt het ook wel eens voor met euh met de Hongaarstalige dat er eens een keer iemand tussen zit die euh in de prostitutie is gedwongen en die daar eventueel uit wil \$ en dat zijn ook niet altijd makkelijke situaties omdat er dan ook vaak hele intieme details worden gevraagd over het euh leven van die persoon.</p>	<p>INT16 : pour moi personnellement moins fort (...) parce que mes combinaisons de langues euh comment dirais-je sortent de pays luxueux (...) parfois, il arrive que l'un des clients hongrois ait été forcé à se prostituer et qu'il souhaite éventuellement s'en sortir \$ et ces situations-là ne sont pas toujours faciles non plus parce qu'on demande souvent des détails très intimes sur euh la vie privée de cette personne.</p>
<p>IV : (...) Is het in bepaalde contexten automatisch zwaarder voor jou of?</p> <p>INT16 : Ja dat is dus het rare, dat het mij eigenlijk niks uitmaakt of ik nou over een dodelijke ziekte spreek of over werk zoeken. Voor mij is dat eigenlijk emotioneel niet niet belastend gewoon \$ omdat ik vrij goed ben in het in het onafhankelijk* mijzelf onafhankelijk laten blijven van de zaak (...) Ik denk dat ik in die zin mogelijk nuchterder ben dan de meeste mensen=</p>	<p>IV : (...) est-ce que vous considérez que certains contextes sont automatiquement plus difficiles ?</p> <p>INT16 : Oui c'est justement ce qui est bizarre. Cela m'est égal de parler d'une maladie mortelle ou de la recherche d'un emploi. Pour moi, ce n'est n'est simplement pas émotionnellement difficile \$ parce que je sais très bien comment indépendant* rester indépendant à l'égard de la situation (...) Dans ce sens, je suis peut-être moins sensible que la plupart des gens=</p>

3.1.1.2. L'INSTANCE SOCIALE

La deuxième catégorie clé est celle des difficultés liées à l'instance sociale. Indépendamment du contenu de la conversation, nous avons demandé aux participants s'ils connaissent d'autres facteurs susceptibles d'augmenter ou de diminuer la charge émotionnelle de leur mission. Leurs réponses indiquent que l'instance sociale par laquelle les interprètes sont engagés joue également un rôle important dans cette matière. Les facteurs abordés relèvent soit de **l'environnement physique**, à savoir des conditions temporelles et organisationnelles de la situation, soit du **comportement du soignant ou de l'agent de l'instance sociale**. Les deux catégories seront traitées dans cet ordre-là.

- ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Deux interprètes ont explicitement lié les circonstances pratiques défavorables d'une interprétation précédente à une augmentation de leur stress.

Le premier extrait où le rôle de l'environnement physique est abordé vient de l'interview avec INT4, qui souligne qu'il faut tenir compte de la confidentialité des échanges dans le choix de l'endroit de l'entretien. Si la vie privée du client ne peut pas être respectée, cela peut en effet causer du stress à l'interprète. Tel peut être le cas notamment lors de réunions à l'école, où les parents et les enseignants échangent des informations discrètes sur l'élève dans de grandes salles.

<p>INT4 : Soms, soms kan die extra druk (xxx) inderdaad euh ziekenhuizen en scholen vooral, dat kan je nog euh extra stress euh bezorgen omdat ik iemand die heel euh structureel werkt en (...) da's soms moeilijk om te concentreren als je op zulke euh drukke plaatsen bent (...) voor ons privacy is heel belangrijk en soms wordt de toek niet echt gerespecteerd. Als je wordt geplaatst in een heel grote zaal euh bij oudercontacten, waar ze gewoon rapporten willen bespreken maar toevallig zo komt zo een euh belangrijke vraag tussen, dan begin je niet echt op gemak te voelen want euh ik leef mee met die gevoelens dan van die* van die cliënten dus euh ja kan \$ kan (xxx) kan zorgen voor extra stress</p>	<p>INT4 : Parfois, parfois cette pression supplémentaire (xxx) en effet euh les hôpitaux et les écoles surtout, cela peut causer euh du stress euh supplémentaire car j'ai l'habitude de travailler d'une façon très structurée et (...) c'est parfois difficile de se concentrer euh quand il y a beaucoup de monde (...) pour notre vie privée c'est très important et parfois on ne respecte pas vraiment l'interprète. Lorsqu'on m'envoie dans une très grande salle euh pour des réunions parents-profs, où on discute simplement des bulletins mais que soudainement on pose une euh question importante, alors s'est gênant car euh je me mets à la place de ces* de ces clients donc euh oui peut \$ ça peut (xxx) peut causer du stress supplémentaire</p>
--	---

Un exemple d'un entretien dans des circonstances exceptionnelles nous est fourni par INT6. Lors d'une mission d'interprétation dans l'agence flamande Kind en Gezin, qui vise notamment à soutenir de jeunes parents et qui se penche sur des questions d'adoption, l'interprète s'est vu refusé l'accès à la salle d'entretien sous le prétexte que les mesures sanitaires du Covid ne permettaient pas sa présence. Par conséquent, il a été contraint de faire l'interprétation depuis la porte de la pièce.

<p>INT6 : Ik had eens een raar gesprek bij Kind en Gezin. Aan het onthaal wisten ze niet dat ik kwam. Ik mocht niet binnen om te tolken door Covid, maar de mevrouw had wel een tolk nodig, ze begreep geen woord Nederlands. Ik heb toen getolkt vanuit de deur, dat was echt moeilijk en niet correct.</p>	<p>INT6 : J'ai vécu une expérience bizarre à Kind en Gezin. On ne m'attendait pas à l'accueil. Je ne pouvais pas entrer pour faire l'interprétation à cause du Covid, mais la femme concernée avait bien besoin d'un interprète, elle ne comprenait aucun mot néerlandais. J'ai alors interprété depuis la porte, ce qui était vraiment difficile et incorrecte.</p>
--	--

- COMPORTEMENT DU SOIGNANT OU DE L'AGENT DE L'INSTANCE SOCIALE

L'endroit de la rencontre s'avère donc important tant pour l'interprète que pour les clients. En outre, sept participants ont témoigné de situations où le comportement de l'agent de l'instance sociale a impacté leur expérience émotionnelle de l'entretien. Les éléments déterminants sont toujours liés à un ou plusieurs des facteurs suivants : l'attitude, les attentes et les émotions du professionnel. Comme tous les extraits ci-dessous ne permettent pas de faire une distinction nette entre ces trois catégories, elles sont traitées ensemble dans ce qui suit.

Le rôle de l'attitude du soignant ou de l'agent de l'instance sociale a été abordé par cinq interprètes. En résumé, il est apparu (1) que l'attitude des professionnels varie en fonction du contexte et (2) que cette divergence se manifeste dans le degré de difficulté des conversations. De surcroît, un interviewé a révélé qu'il est possible (3) que les attentes des professionnels soient trop élevées et que, de ce fait, elles augmentent la charge émotionnelle sur l'interprète. Pour finir, un autre interviewé nous a appris (4) que les émotions des professionnels mêmes peuvent également constituer un enjeu.

- ATTITUDE, ATTENTES ET ÉMOTIONS

INT1 estime que les consultations médicales contrastent nettement avec les entretiens dans d'autres instances sociales. La différence résiderait dans la façon dont les professionnels dirigent les conversations. Ainsi, les médecins poseraient des questions brèves et précises en raison des contraintes de temps alors que les conversations à l'école seraient plus longues et approfondies. Pour cette raison, l'interviewé considère les consultations médicales comme les plus fluides.

INT1: Euh neen ja eerlijk gezegd alez medische contexten zijn voor mij de vlotste omdat de dokters 't ook heel druk hebben vaak en zij willen zo snel mogelijk het gesprek afronden euh (.) dan is er zo het minst ja euh=	INT1: Euh non oui honnêtement les contextes médicaux sont les plus fluides pour moi parce que les médecins ont eux aussi souvent des horaires chargés et ils veulent terminer la conversation au plus vite euh (.) c'est fort moins oui euh=
IV: Het wordt het minst uitgerokken waarschijnlijk=	IV: La conversation est probablement moins longue=
INT1: Ja ind* ja het minst het minst uitgerokken, terwijl bij de andere contexten school ook euh maar in de sociale diensten toch wat doorgepraat en euh nog zo dieper wordt gegraven vaak	INT1: Oui en eff* oui moins moins longue, tandis que dans d'autres contextes l'école aussi euh mais dans les instances sociales on discute quand-même un peu plus longtemps et euh on entre souvent plus dans les détails

Cette attitude directe de certains modérateurs est également abordée par INT14, qui y voit même quelque stratégie de coping. En effet, il essaie de prendre exemple sur l'approche des professionnels afin de se distancier lui aussi de la conversation. Nous reviendrons à son témoignage dans 3.1.4.1. sur les **STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING**.

Tout en reconnaissant que les professionnels de l'instance concernée peuvent faciliter la tâche des interprètes par une bonne gestion de la conversation, ils peuvent également la compliquer. Voilà ce qui ressort des exemples suivants.

Tout d'abord, les témoignages d'INT4 et INT10 indiquent que les attentes des professionnels sont parfois trop élevées. Ainsi, INT4 a parfois dû expliquer qu'il n'est pas censé assumer le rôle de modérateur dans la conversation. INT10, quant à lui, fait remarquer que tous les soignants ne prennent pas au sérieux les préoccupations des interprètes concernant leur neutralité dans la conversation. En dépit des signaux de l'interprète, le soignant n'a pas voulu rappeler au client qu'il n'avait pas à s'adresser à l'interprète. Cette attitude du soignant a suscité ses frustrations.

INT4 : sommige hulpverleners verwachten dat wij de moderator zijn van het gesprek maar helemaal niet waar, wij zijn daar om te tolken en niet om te modelleren ((lacht)) en euh dat gesprek in de juiste richting te brengen= (xxx)	INT4 : certains soignants attendent que nous soyons les modérateurs de la conversation mais ce n'est pas du tout vrai, car nous sommes là en tant qu'interprètes et non pas en tant que modérateurs ((rit)) pour diriger la conversation= (xxx)
---	---

<p>INT10 : 't ging om een activiste en euh maar zij richtte zich ook altijd tot mij als tolk \$ en ik vond dat niet correct. Dus ik heb ook gezegd van kijk, je moet je tot de hulpverlener richten. Je moet aan haar vertellen, ik ben hier de tolk. Ik heb dat ook aan de hulpverlener verteld, maar zij zei oh, voor mij is dat oke (...) die deed niks en ja dat was frustrerend</p>	<p>INT10 : il s'agissait d'une activiste et euh mais elle s'adressait toujours à moi \$, ce que je ne trouvais pas correct. Donc j'ai dit alors, il faut que tu t'adresses au soignant. Il faut que tu racontes tes histoires à lui, moi je suis l'interprète. Je l'ai également signalé au soignant, mais elle a dit oh, ça ne me dérange pas (...) le soignant n'a rien fait, c'était frustrant</p>
--	---

Les deux exemples ci-dessous relèvent de situations où les interprètes dénoncent l'attitude du représentant de l'instance sociale et l'absence de réaction jugée suffisante à l'égard de l'histoire ou des émotions du client.

Le premier exemple est évoqué par INT10 et traite d'une conversation à l'école entre un employé de la direction et une mère, qui raconte en souriant qu'elle a été excisée et que cet acte est conforme à la tradition de sa culture. Les propos et le sourire du parent ont choqué l'interprète, qui aurait voulu que l'école ait expliqué plus profondément la législation belge en cette matière.

<p>INT10 : dat was op een school, op een kleuterschool. En die vrouw vertelde over haar eigen, 't ging eigenlijk over een kleutertje, over haar dochttertje, maar zij vertelde haar situatie enzo. En ze zei ja, euh, ik ben besneden. Want bij ons is dat de gewoonte, da's traditie bij ons \$. En ik vond dat echt (.) ik dacht, heb ik dat goed gehoord, tolk ik correct? Dus ja dat vond ik echt wel euh zwaar om dat te horen, maar ik vond ook, alez, de hulpverleners of de kant van de school, hoe dat zij daarop reageerden of daarmee omgingen. (...) Het was correct, maar ik had meer nadruk gelegd van kijk, hier, dit kan wel, dit kan niet (...) want die vrouw zei dat met een lach, zo \$.</p>	<p>INT10 : c'était dans une l'école, une école maternelle. Et la femme a parlé de sa fille à elle, il s'agissait d'une petite fille, mais elle a expliqué la situation et tout ça. Et elle a dit oui, euh, je suis une femme excisée. Car chez nous c'est l'habitude, c'est une tradition \$. Et je le trouvais vraiment (.) je pensais, est-ce que j'ai bien entendu ça, est-ce que j'ai interprété correctement? Donc oui ça je trouvais vraiment euh difficile à entendre, mais je trouvais également, la façon dont les soignants ou le personnel de l'école a répondu ou réagi. (...) c'était correct, mais j'aurais davantage souligné que, écoute, voilà ce qui est autorisé et ce qui n'est pas autorisé ici (...) car la femme l'avait dit en souriant \$.</p>
--	---

Le deuxième exemple vient d'INT14, qui témoigne d'une interprétation très émotionnelle où une femme commence à pleurer quand elle apprend qu'elle va devenir aveugle. L'interviewé déclare comment cela lui a fait peine de voir que le médecin n'a pas fait beaucoup d'efforts pour reconforter la patiente. Cependant, sa pitié ne l'a pas poussé jusqu'à consoler la femme lui-même.

<p>INT14: dat is een situatie die mij goed is bijgebleven, iemand die gewoon in tranen uitbarstte toen zij hoorde dat ze blind aan het worden was. (...) En ik vond het heel moeilijk omdat ze bleef huilen, eigenlijk. Dat was bij een dokter. En die dokter deed niks, die heeft gewoon een doosje Kleenex aangeboden, da's al. Ik dacht zo bij mezelf alez doe toch iets, zeg toch iets, probeer die toch een klein beetje te troosten. Maar euh ja ik heb dan ook gewoon mijn mond gehouden \$. Dus die situatie was voor mij wel belastend, emotioneel, ja.</p>	<p>INT14: voici une situation dont je me souviens encore bien, une personne qui s'était effondrée en larmes après qu'elle avait entendu qu'elle allait devenir aveugle. (...) Et je l'ai trouvé très difficile parce qu'elle ne cessait pas de pleurer, en fait. C'était chez un médecin. Et il ne faisait rien lui, il a simplement offert une boîte de mouchoirs, c'est tout. Je me suis dit à moi alez fais quelque chose, dis quelque chose, essaie de la consoler, même si ce n'est qu'un tout petit peu. Mais euh oui je me suis simplement tu \$. Donc cette situation-là, je l'ai trouvée assez difficile du côté émotionnel, oui.</p>
--	--

Le dernier exemple concernant le rôle de l'agent de l'instance sociale est une citation d'INT16, qui se souvient d'une situation où il a reconforté non pas le client, mais le psychiatre. Certes, les émotions du psychiatre étaient une réaction au comportement agressif du client, mais l'interprète précise que c'était surtout la consolation à l'égard du professionnel qui l'a affecté.

<p>INT16: wel ik heb onlangs nog een psychiater getroost die het moeilijk had. Omdat iemand= (...) de patiënt die die gaf dus aan de psychiater ervan te verdenken hem te willen euh vergiftigen (...) die onrust van die psychiatrische patiënt die heeft wel ook enig effect op mij gehad vooral nadat ik zelf de psychiater had getroost \$ toen wilde ik het er ook gewoon heel graag even met iemand over hebben gewoon omdat er zo veel euh negativiteit euh op me afgekomen is toen \$ en het ging nog niet eens over mij.</p>	<p>INT16: j'ai récemment consolé un psychiatre. Parce que quelqu'un= (...) le patient il il avait donc dit qu'il soupçonnait le psychiatre de vouloir euh l'empoisonner (...) cette agitation du patient psychiatrique a quand-même eu quelque impact sur moi certainement après que j'avais moi-même consolé le psychiatre \$ là alors je voulais bien parler à quelqu'un après que j'avais ressenti tellement de négativité euh à ce moment-là \$ et ce n'était même pas moi à qui il s'adressait.</p>
---	--

3.1.1.3. CLIENT

La troisième catégorie clé d'enjeux émotionnels comporte toutes les difficultés possibles soit relatives au **comportement du client**, soit à la **relation entre l'interprète et son client**. Cette dernière catégorie sera traitée en première.

- RELATION INTERPRÈTE-CLIENT

Les interprètes qui ont raconté leurs expériences dans le domaine de la santé mentale ou physique (voir 3.1.1.1.) nous ont appris qu'il leur arrive souvent de revoir les patients à plusieurs reprises. Ces cas-là ne sont toutefois pas uniques. En effet, les rencontres avec des clients familiers semblent survenir au sein d'autres instances sociales encore, ce qui est parfois dû à une représentation faible des interprètes pour certaines combinaisons de langues. Voici quelques témoignages :

INT4: Dat gebeurt vaak ja. Ik werk vooral in Gent ja maar ook in andere steden \$, maar bijvoorbeeld ja die mensen wonen ook in Gent en ze gaan naar het ziekenhuis en ze sturen hun kinderen naar school ik bedoel ja in veel andere opt* of ze gaan naar de politie ja het komt heel vaak voor	INT4: En effet, ça arrive souvent. Je travaille surtout à Gand mais aussi dans d'autres villes \$, mais par exemple oui ces personnes habitent également à Gand et elles vont à l'hôpital et elles ont des enfants qui vont à l'école donc oui dans beaucoup d'autres opt* ou elles vont à la police oui ça arrive très souvent
INT9: ja omdat wij maar met twee tolken waren voor heel veel mensen, op den duur heb ik die mensen allemaal gekend of ja ken ik ze nog altijd natuurlijk	INT9 : oui parce que nous ne n'étions que deux qui interprétions pour de nombreuses personnes, après un certain temps je les ai toutes connues ou oui je les connais toujours bien sûr

Au total, 15 interprètes sur 16 ont parlé de cas où ils ont eu affaire à un client connu. Cette constatation soulève quelques questions: dans quelle mesure est-il différent d'interpréter pour un client familier par rapport à un client inconnu et quelle situation les interprètes préfèrent-ils ?

D'une manière générale, il convient de conclure qu'interpréter pour un client familier peut (1) améliorer la qualité de l'interprétation, (2) renforcer la confiance du client à l'égard de l'interprète et (3) soit faciliter, soit compliquer les tentatives de l'interprète de laisser derrière lui une interprétation émotionnellement difficile. Plus encore, il est possible (4) que les attentes des clients soient plus élevées quand l'interprète leur est familier. Dans les paragraphes suivants seront mises en contraste les différentes

opinions des interviewés sur le pour et le contre de connaître les clients. Nous nous limiterons aux témoignages des 11 interprètes qui ont explicitement donné leur opinion sur le sujet.

La familiarité entre l'interprète et son client semble comporter des avantages non seulement pratiques, mais aussi émotionnels. Pour commencer, six participants considèrent leurs connaissances de l'histoire du client comme favorisant la compréhension des propos. Trois d'entre eux (INT2, INT4 et INT15) sont cités ci-dessous. Dans cette optique, il est possible que la qualité de l'interprétation soit meilleure quand les parties se connaissent à un certain degré. Ensuite, quatre interprètes ont (aussi) lié des avantages émotionnels à l'interprétation pour un client connu. INT4 et INT10 font en effet remarquer que l'engagement d'un interprète fixe favorise la relation de confiance avec son client, qui, quant à lui, sera probablement plus à l'aise lorsque des informations confidentielles sont échangées. De même, INT16 compare la relation entre le client et son interprète à un cordon ombilical : ayant trouvé une personne qui sait parler la même langue que lui, le client se sent en sécurité et préfère dès lors continuer avec cette même personne. INT11 estime que ce rapport de confiance pourrait même avoir des effets bénéfiques dans la psychothérapie.

<p>INT2: ik vind het makkelijker (...) als ik de situatie ken, als ik een beetje informatie heb dan ik denk dat mijn tolkprestatie beter is (...)</p>	<p>INT2: je le trouve plus facile (...) quand je connais la situation, quand je sais déjà certaines choses je pense que mon interprétation est meilleure (...)</p>
<p>INT4 : soms vind ik dat zelfs euh zelfs een pluspunt als ik die mensen ken, euh dan is gemakkelijker om te tolken (...) want je kent dan beetje achtergrond (...) als matcher ja, die andere functie ja, dan proberen wij altijd euh als het natuurlijk mogelijk is, die tolken te matchen die als voorkeur zijn opgegeven euh door die hulpverleners. Want wij weten hoe belangrijk dat is om met diezelfde tolk te werken ook voor de cliënts vertrouwen(...)</p>	<p>INT4 : parfois j'y vois même euh même un atout quand je connais ces personnes, euh c'est plus facile d'interpréter ainsi (...) car on sait déjà certaines choses (...) en tant que matcher, oui cet autre poste que j'occupe, nous essayons toujours euh si possible évidemment, d'envoyer les interprètes préférés euh par les soignants. Car nous savons à quel point il est important de coopérer avec ce même interprète, également pour la confiance du client (...)</p>
<p>INT15 : Ja. Ik heb zelfs getolkt voor mensen die ik vanuit mijn privéleven kende. Soms ook voor kennissen uit andere instanties. Ik ken de context en de achtergrond, dat maakt het makkelijker. (...)</p>	<p>INT15 : Oui. J'ai même interprété pour des personnes avec qui je passais du temps dans ma vie privée. Parfois également pour des amis d'autres instances. Je connais le contexte et l'histoire, ça rend ma tâche plus facile. (...)</p>

INT10 : Euh nee. Omdat op den duur is er zo een vertrouwen. En je hoort soms ook van cliënten ja, ik zeg dit hier allemaal omdat ik vertrouwen heb in jou als tolk of omdat jij een euh (.) omdat jij beroepsgeheim hebt. (...)	INT10 : Euh non. Car après un certain temps, on commence à se confier l'un à l'autre. Et parfois on entend dire les clients oui, je dis tout ça parce que je te fais confiance en tant qu'interprète ou parce que euh (.) tu es lié au secret professionnel. (...)
INT16: 't is een soort van navelstreng naar een moederta* een andere moedertalige persoon en als je helemaal verloren bent in een situatie, dan voelt dat heel erg veilig en dan wil je 't liefst daar of via dat lijntje verder zeg maar	INT16 : c'est comparable à une sorte de cordon ombilical vers une lange maternelle* une personne qui parle la même langue maternelle et lorsqu'on se sent perdu dans une situation, on s'y sent en sécurité et on préfère dès lors suivre cette trace, disons
INT11 : Nee, ik heb daar zelf nog geen moeilijkheden mee (.) mee ondervonden \$. (...) euh de dynamiek van die drie of vier mensen die dan samen zijn, voegt iets toe aan de letterlijk* de rationele inhoud van het gesprek. (...) Ik denk dat dat wel een gunstig effect kan hebben in de psychotherapie.	INT11 : Non, ça ne m'a jamais posé (.) posé problème \$. Euh et la dynamique, qui est créée par le fait que trois ou quatre personnes sont alors ensemble, ajoute quelque chose au contenu litté* rationnel de la conversation. (...) je crois que cela peut bien avoir un effet bénéfique dans la psychothérapie.

Certaines opinions sont néanmoins plus nuancées, comme celle d'INT9. Cet interprète confirme certes les bénéfices de connaître quelques informations générales sur le client, mais le juge désagréable tant pour lui-même que pour le client de se revoir dans différentes situations. Ensuite, il continue en disant qu'il éprouve toujours souvent des difficultés à se distancier d'un client connu.

INT9 : Euh voordeel is dat je al beetje weet of* dat het gemakkelijker is om te tolken omdat je beetje de geschiedenis kent (...) ik denk dat dat wel voordeel heeft, maar ja langs de andere kant dan een nadeel omdat je dan ja inderdaad in verschillende situaties mensen ziet en dat dat niet altijd aangenaam is, voor die mens zelf ook niet \$. Begrijp je? (...)	INT9 : Euh l'avantage c'est qu'on sait déjà certaines choses ou* que c'est plus facile d'interpréter parce qu'on connaît l'histoire du client (...) je crois que cela comporte bien un avantage, mais de l'autre côté je vois également un désavantage parce qu'ainsi on voit les clients en effet dans différentes situations, ce qui n'est pas toujours agréable, pas pour ces personnes non plus \$. Tu comprends ? (...)
IV: vind jij het moeilijker om afstand te nemen van zo'n emotioneel gesprek wanneer het* wanneer iemand betrokken is voor wie jij al vaak getolkt hebt en die jij al in verschillende situaties ontmoet hebt?	IV : le trouves-tu plus difficile de te distancier d'une conversation émotionnelle quand il* quand quelqu'un pour qui vous avez déjà interprété est impliqué et que vous l'avez rencontré dans différentes situations déjà ?
INT9 : Ja, dat is zeer moeilijk \$. Nog altijd, dat blijft moeilijk.	INT9 : Oui, c'est très difficile \$. Toujours, ça demeure toujours difficile.

À la différence d'INT9 ci-dessus, deux interprètes n'éprouvent pas plus de difficultés émotionnelles dans des contextes avec des clients familiers. Au contraire, INT12 se dit même moins enclin à être affecté par une conversation à forte exigence émotionnelle quand l'histoire du client ne lui est pas étrange. INT13, quant à lui, estime que c'est plutôt une question d'expérience et d'adaptation. Nous reviendrons au **RÔLE DE L'EXPÉRIENCE** dans 3.1.4.3.

<p>INT12 : hoe meer je voor iemand tolkt die je* waar je van het verhaal helemaal weet en waar je de achtergrondinformatie allemaal weet, (...) dan ga je daar meer* makkelijker mee om. (...) Omdat je die klik hebt zeg maar, dan denk je daar niet zo veel over na. Maar als je die klik niet had, dan ging je er meer juist over nadenken. Waarom zou die dit gezegd hebben, wat bedoelt die hier eigenlijk mee, heb ik goed vertaald</p>	<p>INT12: plus on interprète pour quelqu'un qui* dont on sait déjà certaines choses et dont on connaît déjà toute l'histoire, (...) ça devient plus* plus facile. (...) Comme s'il y a une connexion qui fait qu'on s'en préoccupe moins. Mais au cas où on n'aurait pas eu cette connexion, on aurait davantage réfléchi sur ce qui avait été dit. Pourquoi aurait-il dit ceci, qu'aurait-il voulu dire par cela, est-ce que j'ai bien traduit</p>
<p>INT13: in heel het begin als ik pas tolkte, was dat wat moeilijk. Euh dan moet je dat echt leren* ja, maar da's iets wat ik al voordien eigenlijk ook wel al een beetje geleerd had, om dat apart te zien \$ (...) da's m'n vriendin of kennis of ik weet hoe of wat en dat is nu mijn tolkopdracht, hier ben ik neutraal. Ik vind dat dat redelijk meevalt. In het begin is dat misschien wat oefenen, maar na drie, vier maanden was ik dat gewoon en deed ik dat eigenlijk bijna zonder bij na te denken.</p>	<p>INT13 : au début de ma carrière, c'était un peu difficile. Euh là il faut vraiment apprendre* oui, mais en fait j'avais déjà appris avant ma carrière comment séparer les deux \$ (...) voilà mon amie, cette personne je connais et maintenant je suis interprète, ici, je suis neutre. Ça va relativement bien pour moi. Au début il faut peut-être s'exercer un peu mais au bout de trois, quatre mois je m'y suis habitué et je le faisais presque sans réfléchir.</p>

Pour finir, INT14 et INT5 font encore la lumière sur un éventuel désavantage lié à l'interprétation pour des clients familiers. Lorsque les parties se connaissent mieux, il se peut que le client attende davantage de l'interprète qu'il manifeste sa compréhension ou son empathie envers lui. La relation interprète-client semble donc liée aux attentes du client (voir section suivante).

<p>INT14 : uiteindelijk misschien toch maar een nadeel ((lacht)). Alez, je kent de situatie enzo, maar als je de persoon beter kent, dan heb ik de indruk dat die persoon ook een beetje begint te (.) iets van u te verwachten, zeg maar \$. Meer begrip of meer euh ja (.) eventueel emotionele verbondenheid of hoe</p>	<p>INT14: après tout, c'est peut-être quand-même un désavantage ((rit)). On connaît certes la situation et tout ça, mais quand je connais mieux cette personne, j'ai l'impression qu'elle commence à (.) attendre un peu plus de moi, disons \$. Plus de compréhension ou plus de euh oui (.) peut être quelque implication émotionnelle ou</p>
--	---

kan ik het ook noemen. Ja, meer begrip vooral.	comment dirais-je. Oui, surtout plus de compréhension.
INT5: Het hangt euh van persoon tot persoon. Want euh sommigen kunnen euh met heel neutraal blijven en begrijpen dat je niet direct een euh vriendschap kan sluiten \$, maar sommigen echt niet	INT5: C'est différent pour chaque client. Car euh certains clients restent euh très neutres et comprennent qu'on ne peut pas devenir des amis, mais d'autres font le contraire \$

- COMPORTEMENT DU CLIENT

Le comportement du client durant une interprétation semble jouer un rôle majeur dans l'expérience émotionnelle de l'interprète. Ainsi, le client peut imposer une charge supplémentaire sur celui-ci par ses attentes, son attitude ou ses émotions. Ces trois sous-catégories seront traitées séparément dans les paragraphes suivants. Pour commencer, il ressort des témoignages (1) que les interprètes sont souvent demandés par les clients de les assister dans d'autres situations, parfois en dehors du contexte social et (2) que la langue commune de l'interprète et de son client sert de fondement pour leur relation de confiance, qui peut quant à elle nourrir des attentes trop élevées de la part du client. Pour continuer, il est apparu (3) que les émotions du client peuvent susciter l'empathie de l'interprète et (4) que, par leur attitude, les clients peuvent pousser les interprètes à intervenir dans les conversations ou à refuser des missions ultérieures.

- ATTENTES

Dans la section précédente, les témoignages d'INT14 et INT5 ont révélé un rapport entre la familiarité entre l'interprète et son client d'une part et les attentes de ce dernier. Au total, encore cinq autres interprètes ont dit que les attentes de leurs clients sont parfois trop élevées. Trois d'entre eux ont cité des exemples où ils ont été interpellés par les clients en dehors de l'instance sociale, notamment avec la demande de les assister dans d'autres contextes professionnels. Tous les trois disent répondre négativement à de telles questions, mais un interprète (INT13) se montre plus flexible en déclarant bien vouloir être un ami pour les clients en dehors de sa sphère de travail. Dès lors, il convient de conclure que tous les interprètes ne trouvent pas aussi important d'éviter le contact avec les clients.

INT13: (...) ik ga niet als vrijwilliger dan eens als ik vriend word met iemand dan ook nog	INT13: (...) quand je fais des amis en tant que bénévole, je ne serais pas leur
---	---

eens gaan vertalen. Dat doe 'k niet \$, da's mijn job. Maar een vriend of vriendin zijn voor iemand, dat vind ik niet erg, daarbuiten.	interprète. Ça je ne fais pas \$, c'est mon travail. Mais être un ami pour quelqu'un en dehors de mon travail, ça ne me dérange pas.
INT4 : Zelfs op straat lopen die achter u om voor iets anders te vragen, da's ook niet zo (...) Je moet ook altijd iets verzinnen want ja ik euh ben ook zo een sociaal iemand. Ik wil niet echt euh onvriendelijk euh overkomen. Ja, die eerste vraag is, wat is jouw telefoonnummer, wat is jouw naam zodat ik kan bellen als ik jou nodig heb (.) ja, dat mag ik niet. Mag ik niet doen, zo reclame beginnen maken voor uzelf ((lacht)).	INT4: parfois on te suit même dans la rue pour demander quelque chose, ce n'est pas non plus (...) Il faut aussi toujours trouver une excuse car oui euh je suis une personne très sociable, je veux euh rester gentil. Oui, la première question est toujours, quel est ton numéro de téléphone, quel est ton nom afin que je puisse t'appeler si nécessaire (.) oui, on ne me permet pas de faire ça. Je ne peux pas faire de la publicité pour moi-même ((rit)).
INT14 : zijn vraag was om te gaan tolken bij de politie. Dus echt buiten de context van sociaal tolken. Euh dus ja in andere euh of ja andere situaties als sociaal tolk, geen probleem want dan ben ik een beetje beschermd door mijn deontologische code enzo. Maar om nog andere opdrachten aan te nemen van hem als privéklant, dat zou ik niet doen.	INT14: il a demandé de venir avec lui pour interpréter au commissariat. Donc en dehors du contexte social. Euh donc oui dans d'autres euh ou d'autres situations en tant qu'interprète social, aucun problème car là je suis protégé par mon code déontologique et tout ça. Mais je n'accepterais pas d'autres demandes de sa part en tant que client privé.

De même, INT1 a l'impression que les clients attendent souvent des témoignages de sympathie de l'interprète. Étant donné que personne d'autre que l'interprète ne peut les comprendre, les clients pourraient avoir tendance à s'accrocher à lui. La relation de confiance entre l'interprète et son client s'établirait donc automatiquement sur la base d'une langue commune, quoiqu'elle puisse toujours devenir plus forte au fur et à mesure que les deux apprennent à se connaître.

INT1 : ik heb het gevoel dat patiënten heel vaak zo die emotionele of die empathische euh van de tolk verwachten \$ want euh want euh ja wij zijn de enige die daar nu in dat context hen begrijpen dus zo'n beetje houvast (...)	INT1 : j'ai l'impression que les patients attendent très souvent de l'interprète qu'il manifeste euh ses émotions ou son empathie \$ car euh car euh oui nous sommes les seuls présents là qui peuvent les comprendre, à qui ils peuvent s'accrocher (...)
---	--

- ATTITUDE

Mener à bien une mission d'interprétation semble d'autant plus stressant lorsque la situation devient complexe, tendue ou même hors de contrôle. Au total, 11 interviewés

ont témoigné de situations perturbées ou compliquées par l'attitude d'un client. Ainsi, il a régulièrement été question de conversations chaotiques et de clients qui se montrent agressifs ou manipulatifs à l'égard de l'interprète ou de l'autre parti. Les extraits suivants sont sélectionnés en fonction de pertinence et servent d'illustration à quelques-unes de ces possibilités.

Dans l'exemple suivant, INT1 témoigne d'une conversation devenue tellement chaotique qu'il a été obligé d'intervenir. Sinon, il n'aurait pas pu transmettre tous les propos de manière complète, fiable et qualitative. Nous reviendrons à cette stratégie dans la section 3.1.4.1. sur les **STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING**.

<p>INT1 : Op een school onlangs ook (...) was de ruzie tussen de ouders ter sprake dus gescheiden ouders euh bij wie blijft het kind, de mama zorgt er niet voor dus waarom zou dat kindje niet bij mij komen slapen in plaats van naar internaat te komen hier ik geef geen toestemming dat hij hier zou kunnen slapen en dit en dat of... dan moet ik wel even tussenkomen opnieuw goh maar wat heb ik toen gezegd goh dat ik gewoon niet kon volgen, dus gewoon voor de kwaliteit van het gesprek dat we toch een beetje opletten, dat we elkaar niet overlappen en dat ik zeker de ruimte krijg om alles volledig te tolken \$ en door zoiets zo in te grijpen denk ik oke misschien heb ik de dynamiek van het gesprek helemaal veranderd, maar ik heb het voor mezelf een beetje gemakkelijker gemaakt.</p>	<p>INT1 : Récemment dans une école encore (...) il y avait une dispute entre les parents, des parents divorcés donc euh chez qui va rester l'enfant, la mère ne s'en occupe pas donc pourquoi l'enfant ne viendrait-il pas dormir chez moi au lieu de loger à l'internat, je n'autorise pas qu'il reste dormir ici, et ceci et cela. Et à un tel moment je dois un instant intervenir mais uhm qu'est-ce que j'ai dit alors uhm que je ne pouvais pas suivre la conversation, donc simplement que nous devons faire attention, pour la qualité de cet entretien, pour éviter qu'on ne s'interrompe pas les uns les autres et pour que j'aie assez de temps pour tout interpréter \$ et par cette intervention j'ai peut-être certes complètement changé la dynamique de la conversation, mais j'ai un peu facilité ma propre tâche.</p>
---	---

Une intervention de la part de l'interprète ne s'avère toutefois pas préférable dans toutes les situations. Au contraire, en intervenant, l'interprète peut provoquer des tensions au lieu de les dissiper. Voilà ce qui ressort de la citation suivante.

INT16 fait remarquer qu'il n'est pas toujours facile pour un interprète de se distancier de ses clients. Dans un contexte d'adoption, il s'est vu approcher par un enfant qui est resté sur ses genoux pendant toute la session. Quoique ce contact physique n'ait certainement pas facilité sa tâche, l'interviewé explique un peu plus tard qu'il n'a pas voulu faire enlever le petit par crainte de le bouleverser. Dans certains cas, une intervention dans la conversation semble donc comporter plus de risques que d'avantages.

<p>INT16: ik ben er wel eens bij geweest bij een gesprek tussen ouders en met een kindje dat dat problemen had en een leerkracht in een school euh en ook bij adoptiep* adoptiefouders en de instantie en dat vind ik toch wel (.) en daar moet ik nu ineens pas aan terugdenken omdat het alweer een hele tijd geleden is maar dat is natuurlijk toch wel een beetje belastender omdat je dan ook gewoon soms met een kind op schoot zit (...) En dat ze dus ze hele tijd bij mij op schoot zat en de hele tijd terwijl ik aan het tolken was tegen mij zei ik wil met jou naar huis ik wil met jou naar huis ik wil met jou naar huis ja da's wel even heftig.</p>	<p>INT16: j'ai une fois assisté à une conversation entre des parents avec un enfant qui avait des problèmes et un professeur dans une école euh et également chez les parents ado* adoptifs et l'instance et ça je trouve bien (.) et je ne m'en souviens que maintenant parce qu'il y a très longtemps mais une telle situation est évidemment un peu plus difficile comme il arrive qu'un enfant se mette sur tes genoux (...) L'enfant est alors constamment resté assis sur mes genoux et pendant que j'interprétais il m'a dit je veux rentrer avec toi je veux rentrer avec toi je veux rentrer avec toi oui c'était difficile pour un instant.</p>
--	---

Intervenir n'est pas toujours facile non plus, comme en témoigne INT2 dans la citation suivante. Ce participant a déjà parfois été victime d'agressions verbales lors de sa carrière, une attitude offensive des clients qui s'expliquerait par un manque de confiance en l'interprète et son impartialité. L'impact sur l'interviewé a été tellement grand qu'il a temporairement refusé toutes les demandes d'interprétation saisies auprès de l'un de ses employeurs.

<p>INT2 : als ik me persoonlijk aangevallen voel, dat heeft zeker een impact op mij \$ en dat gebeurt soms, al ez niet fysiek maar ja verbaal zeker euh dat heeft heel veel last (...) het zijn meestal mijn landgenoten, mijn cliënten en euh zij kennen meestal het verschil niet* zij geloven soms niet dat ik echt onpartijdig ben (...)</p> <p>IV: En is het al gebeurd dat je het na zo'n tolkopdracht moeilijk vond om een volgende opdracht aan te nemen?</p> <p>INT2: Ja er is een organisatie die ik een tijdje niet ging (...) de cliënt probeerde mij te verwijten dat er vorige keer (xxx) het was de fout van de tolk, ah dat is ook, misschien heb ik dat niet gezegd euh, de meeste mensen gebruiken dat ah, het is de fout van de tolk, euh de tolk heeft dat niet juist vertaald bijvoorbeeld euh (.)</p>	<p>INT2 : quand je me sens attaqué personnellement, ça a certainement un impact sur moi \$ et ça arrive parfois, pas physiquement mais sans aucun doute verbalement euh c'est très difficile (...) il s'agit le plus souvent de mes compatriotes, de mes clients et euh ils ne connaissent souvent pas* ils ne croient souvent pas à mon impartialité (...)</p> <p>IV : Et est-ce tu as jamais hésité à accepter une mission suivante après une expérience difficile ?</p> <p>INT2 : Oui il y a une organisation où je ne suis plus allé pour un certain temps (...) le client avait essayé de me reprocher que la fois passée (xxx) c'était la faute de l'interprète, ah ça aussi, peut-être que je ne l'ai pas encore dit euh, la plupart des gens disent ça ah, c'est la faute de l'interprète, l'interprète n'a par exemple pas traduit correctement euh (.)</p>
<p>IV: En kun je daar dan op reageren?</p>	<p>IV : Et est-ce que tu peux y réagir alors ?</p>

INT2: Nee (.) wel, nee (...) Ik weet dat het niet mijn fout was maar de instelling moet eigenlijk vertrouwen hebben in mijn werk,	INT2 : Non (.) alors, non (...) Je sais que ce n'était pas de ma faute mais en fait l'instance devrait me faire confiance
---	---

- EMOTIONS

Sept interprètes ont déclaré que l'interprétation peut devenir plus difficile quand le client devient émotionnel. L'un d'entre eux a associé la charge émotionnelle d'une interprétation particulière effectuée à distance aux émotions du client. Cela lui a fait pitié d'entendre pleurer la femme en larmes, accompagnée par personne pour la reconforter. Une analyse approfondie de la différence entre l'interprétation à distance et en face-à-face sera faite dans la section 3.1.5.

INT13 : omdat die vrouw ook heel emotioneel was \$ euh en omdat dat op afstand was en ik er niets* ja, dat ik niet eens kon troosten. Dat vond ik verschrikkelijk. Zo machteloos, van ocharme, die zit daar zo te huilen. En 'k moet zeggen, de hulpverlener was ook er niet bij. (...) Dus dat vind ik heel moeilijk. Weten dat ze daar alleen zit, daar zo zit te huilen, en daar is niemand bij die haar eens even kan troosten. Dat vond ik, ja, emotioneel wel moeilijk	INT13 : parce que cette femme était également très émotionnelle \$ euh et parce que l'interprétation se faisait à distance et que je ne pouvais rien* oui, que je ne pouvais même pas la consoler. Ça je trouvais horrible. Si impuissante, la pauvre, elle était en train de pleurer. Et je dois ajouter, le soignant n'était pas non plus chez elle. (...) Donc ça je trouve très difficile. De savoir qu'elle est là toute seule, en train de pleurer et que personne n'est là pour la reconforter. Ça oui, ça j'ai trouvé émotionnellement difficile.
--	---

3.1.1.4. INTERPRÈTE

La quatrième et dernière catégorie d'enjeux émotionnels regroupe tous les facteurs de stress qui ne sont ni directement liés au contenu de la conversation, ni aux clients ou à l'instance sociale et ses représentants. Il s'agit plus concrètement de cas où le stress émotionnel sur l'interprète est à imputer à **ses propres capacités d'empathie**, à un **manque de préparation** ou aux principes imposés par **la déontologie** (voir illustration D ; AgII, 2015, p.7). Ces trois catégories constituent des sujets mixtes, comme nous le démontrerons dans les paragraphes suivants.

- **Discrétion**: traitement discret des informations acquises, indépendance de l'instance et des partis, soumission au devoir de discrétion et parfois au secret professionnel
- **Neutralité** : attitude neutre et objective avant, durant et après la mission
- **Intégralité** : interprétation complète et fidèle de tous les propos sans rajouts, omissions ou modifications
- **Transparence** sur tous ses actes ou ses propos
- **Attitude professionnelle et respectueuse** envers les parties concernées, spécification de son rôle, responsabilité de la qualité de la prestation

Illustration D : Les 5 principes du code déontologique

- EMPATHIE

Tout d'abord, il faut souligner que l'empathie ou la capacité de s'identifier à autrui (Dictionnaire Larousse, 2018) est à considérer comme une catégorie particulière qui est indissociable d'autres facteurs tels que le contenu du sujet ou l'attitude du client. En effet, nous avons vu dans les sections précédentes que certains sujets sont davantage aptes à inciter l'interprète à sympathiser avec les interlocuteurs jusqu'à être choqué, à se sentir impliqué dans la conversation, à éprouver des difficultés à parler ou à avoir des larmes dans les yeux (voir 3.1.1.1. sur les enfants). En outre, il est apparu qu'une telle réaction empathique est d'autant plus fréquente dans des contextes où l'interprète se reconnaît dans l'histoire du client par quelque rapport personnel (voir 3.1.1.1. sur les enfants et la violence contre les femmes) ou quand le client pleure (voir 3.1.1.3. sur les émotions du client). Dans ce sens, il semble plausible de considérer l'empathie comme un enjeu émotionnel qui est certes lié à d'autres caractéristiques de la conversation, mais qui peut en soi augmenter la charge émotionnelle sur l'interprète. Or, l'empathie semble également comporter des avantages quant à la compréhension, l'interprétation et la relativisation d'une histoire dans laquelle on se reconnaît. Nous les précisons dans les paragraphes à suivre.

Au total, 11 interviewés ont répondu positivement à la question de savoir s'ils se sont jamais reconnus dans les douleurs ou souffrances des clients, soit parce qu'ils les avaient vécues eux-mêmes, soit parce qu'ils avaient des points en commun avec la vie ou la personnalité des personnes concernées. Quoique la majorité de ces

interviewés estime qu'il est plus difficile d'interpréter une histoire à laquelle on peut s'identifier, il y en a également trois qui n'y voient que des avantages. En effet, savoir se mettre à la place du client permettrait de mieux comprendre et interpréter son histoire. Selon un interprète, il est possible d'apprendre à gérer son empathie au cours de sa carrière. Il évoque même un cas particulier où ses propres expériences lui ont permis de relativiser les problèmes du client. Voici son témoignage :

<p>INT15: Een keer ben ik een paar dagen blijven zitten met een gesprek dat ging over een kindje dat uit het raam gevallen was. Ik heb toen ook een traantje gelaten. Ik ben ook mama, ik besef dan extra hard hoe zwaar zoiets is. Dat was via de telefoon. Dat is in het echt nog nooit gebeurd. Ik heb ook doodsbedreigingen gekregen en ben naar een vluchthuis gegaan, ik tolk ook soms nu in zo'n situatie. Vroeger vond ik het extra zwaar maar nu kan ik het relativiseren. Het kwam met mij ook goed.</p>	<p>INT15: Il y a une conversation qui traitait d'un enfant qui était tombé par la fenêtre et à laquelle je n'ai cessé de penser pendant plusieurs jours. J'ai alors également versé une larme. Moi aussi, je suis une mère, et à un tel moment je me rendu compte à quel point une telle situation devrait être difficile à gérer. Nous avons fait l'entretien par téléphone. Je n'ai jamais eu une interprétation pareille en face-à-face. J'ai moi-même également reçu des menaces de mort, je suis allé vers une maison de refuge. Parfois j'assiste aussi à des conversations sur ces sujets. Autrefois, je trouvais ça plus difficile mais aujourd'hui je sais bien comment je dois relativiser. Moi aussi j'ai réussi à m'en sortir.</p>
--	--

En résumé, nous pouvons conclure (1) que l'empathie peut certes présenter un enjeu émotionnel supplémentaire en incitant l'interprète à pleurer, à se sentir impliqué dans la conversation ou à éprouver des difficultés à parler, mais (2) qu'elle peut également aider l'interprète à se mettre à la place de son client et ainsi à parvenir à mieux comprendre, interpréter et même relativiser une histoire émotionnellement difficile. Nous reviendrons au rôle de l'empathie dans la section 3.1.4.1. sur les **STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING**.

- DÉONTOLOGIE

Au début de chaque mission, l'interprète est censé se présenter aux interlocuteurs en expliquant les principes de la déontologie auxquels il est soumis (voir illustration D ci-dessus). Ceux-ci ne profitent en tout cas pas qu'aux interlocuteurs, qui sont ainsi rassurés tant sur la fiabilité de l'interprète que sur la qualité de sa performance. En effet, il est apparu (1) que certains interprètes considèrent leur code déontologique

comme une forme de protection. D'autres participants, en revanche, ont expliqué (2) comment la déontologie peut également constituer un obstacle ou même enjeu.

Voici un premier extrait, tiré de l'interview avec INT13. Nous lui avons demandé s'il pouvait se souvenir de situations qui remontent au début de sa carrière et qu'il gèrerait différemment après toutes ses années d'expérience. De sa réponse, il ressort qu'il invoque désormais plus souvent sa neutralité pour protéger son anonymat par rapport à certains clients. À part ce participant-ci, encore deux autres interprètes ont qualifié les principes déontologiques de protecteurs et rassurants dans certaines situations.

<p>INT13 : Euh (.) hmm anders zou reageren niet direct denk ik, nee nee. Misschien wel proberen om toch nog, ze hadden me dat ook tijdens de opleiding gezegd, toch nog neutraler je op te stellen \$. Euh bijvoorbeeld ik zeg nu maar, ze vragen heel dikwijls mijn naam. En in 't begin zei ik dat gewoon. Dat doe ik nu niet meer, dan zeg ik gewoon van kijk, van de dienst sociaal tolken en vertalen mogen we onze naam niet geven. 'k Gebruik hen een beetje als uitvlucht, maar het is ook wel zo. Om die neutraliteit te bewaren, dat wel.</p>	<p>INT13 : Euh (.) hmm je ne pense pas que ma réaction ait été différente, non non. Peut-être que j'essaierais quand-même de, on me l'avait également dit lors de la formation, de rester plus neutre encore à l'égard des clients \$. Euh on me demande par exemple très souvent comment je m'appelle. Et au début je n'hésitais pas à répondre, mais maintenant je ne le fais plus. Je dis simplement que l'agence ne nous permet pas de dire notre nom. Je l'utilise un peu comme excuse, mais ce n'est pas un mensonge. Pour maintenir cette neutralité, ça oui.</p>
---	---

D'autre part, les participants ont mis en avant le caractère restrictif desdits principes en expliquant comment il peut être dur de les respecter. Tout d'abord, trois interprètes ont témoigné de situations où la déontologie les a contraints de refuser la demande d'un client de l'aider en dehors du contexte de travail, ce après quoi ils ont eu des remords. Ensuite, un autre participant a souligné que, par crainte de nuire au principe de la neutralité, cela lui a déjà régulièrement fait pitié de ne pas pouvoir consoler un client en larmes. De même, deux interprètes considèrent difficile de devoir se limiter aux tâches d'un interprète ou de, comme le formule INT10 dans l'extrait suivant, devoir rester sur la touche. Pour cette raison, tant INT10 comme INT1 aiment bien combiner leur métier dans l'ISP avec leur poste de professeur, qui leur permet davantage d'apporter des connaissances aux gens eux-mêmes.

INT10: (...) ik ben voltijds vast benoemd in 't onderwijs, in 't xxINSTANTIExx. Maar ik doe dat drie dagen. Ik werk bij xxINSTANTIExx. Ik geef* ik coach jongeren om een diploma secundair te halen, of een hoger diploma. Dus eigenlijk doe ik dat ook omdat ik mij beperkt voel in mijn beroep als tolk.	INT10: (...) je travaille en tant que prof titulaire dans xxINSTANCExx. Mais je fais ça trois jours par semaine. Je travaille chez xxINSTANCExx. Je donne* j'aide les jeunes à obtenir un diplôme du secondaire, ou un diplôme supérieur. Donc en fait je fais ça aussi parce que je me sens limité en tant qu'interprète.
IV: Hoe bedoel je, beperkt in je beroep als tolk?	IV: Limité en tant qu'interprète, qu'entends-tu par cela?
INT10: Vanwege de deontologie mag je niet tussenkomen of info geven, of moet je gewoon euh aan de zijlijn staan \$. Euh, maar ik wil zelf iets doen. Daarom dat ik dit combineer.	INT10: La déontologie ne permet pas d'intervenir ou de donner des informations supplémentaires, ou elle nous oblige à simplement euh rester sur la touche \$.

INT1: vandaar ben ik heel blij met mijn job als leerkracht want (...) je bent toch een beetje maar een instrument euh om de communicatie mogelijk te maken. (...) en als leerkracht weet ik dat mijn wereldvisie, kennis euh al die vaardigheden wel tot zijn plaats komen (...) ik kan dingen zeggen die 'k gewoon zelf wil zeggen in plaats van zo iemand anders zijn woord over te nemen	INT1: c'est pour ça que je suis tellement content avec ma profession en tant qu'enseignant car (...) à un certain degré on est toujours un instrument euh qui sert à assurer la communication. (...) et je sais que, en tant que prof, je peux bien mettre à profit ma vision sur le monde, mes connaissances euh et toutes ces compétences. (...) je peux dire des choses que je veux dire moi-même au lieu de passer les messages d'autrui
---	--

INT9, quant à lui, a déjà régulièrement été bouleversé après avoir vu les conditions de vie lamentables de certains clients. Tant par culpabilité que par volonté de faire part de sa sympathie, il a apporté aux familles concernées quelques jouets de ses propres enfants alors que la déontologie ne l'autorise pas. À cet égard, devoir suivre strictement les prescriptions déontologiques peut constituer un enjeu.

INT9: (...) wat ik vaak deed was dat ik bijvoorbeeld oude speelgoed van de kinderen aan de mensen heb gebracht. Normaalgezien zou dat niet* of ja mag dat niet, of doe je dat beter niet omdat dan die mensen meer van jou verwachten dan alleen tolken. Maar ik kon (..) ik kon ja (.) ik voelde mij een beetje schuldig en ik had daar* ik leefde daar zo mee dat ik dat euh dat ik dat wel gedaan heb.	INT9: (...) ce que j'ai souvent fait c'est par exemple apporter des jouets de mes enfants à ces personnes. Normalement ce ne serait pas* ou oui, ce n'est pas autorisé, ou il vaut mieux ne pas le faire pour éviter qu'on attende que tu fasses plus que seulement interpréter. Mais je ne pouvais (...) je ne pouvais oui (.) je me sentais un peu coupable et j'ai eu* j'avais tellement de compassion que euh je l'ai fait quand-même.
---	--

- MANQUE DE PRÉPARATION OU IMPRÉVISIBILITÉ DES ENJEUX

La dernière catégorie d'enjeux émotionnels relève du manque de préparation de la part de l'interprète ou, en d'autres termes, de l'imprévisibilité des enjeux. Les participants ont indiqué (1) que les conversations émotionnelles et difficiles ne peuvent pas être prévues à l'avance, sauf si elles sont explicitées sur la fiche d'informations destinée à l'interprète. Cependant, (2) le risque de s'y voir confronté serait plus élevé dans les services de santé physique et mentale. En outre, (3) certains interprètes l'apprécient d'être informés à l'avance sur le contexte de l'entretien à interpréter alors que d'autres n'en ont pas besoin.

À priori, il semble que les interprètes ne savent généralement pas très bien à quoi s'attendre quand ils partent pour leurs missions. Les participants ont déclaré qu'ils reçoivent certes une fiche d'informations avec des commentaires sur le contexte de la conversation, mais que cette fiche n'est pas toujours complète ou détaillée. Elle peut pourtant indiquer si d'éventuelles difficultés émotionnelles peuvent se produire et ainsi avertir l'interprète. Voilà ce que six participants, dont également INT2 cité ci-dessous, disent fort apprécier. Nous reviendrons à ce sujet dans la section 3.1.4.1. sur les **STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING**.

INT2: Hm soms geven hulpverleners het ook als opmerking, dat het een zwaar of moeilijk gesprek kan worden \$ dus dan ben ik heel dankbaar euh om het euh al op voorhand te weten \$ (...)	INT2: Hm il arrive parfois que les soignants le signalent dans un commentaire, que la conversation pourrait devenir difficile \$ donc là alors je suis très reconnaissant euh de euh le savoir à l'avance \$ (...)
---	--

Deux autres interprètes, en revanche, préfèrent plutôt aller à leurs missions sans connaissances préalables. Ainsi, il n'y a pas lieu de stresser non plus.

INT12 : Ik ga gewoon naar een opdracht toe en ik zie wel wat gewoon op me afkomt. Ik ga niet van tevoren stressen, dat doe 'k niet. (...) Je hoeft me het hele dossier niet van tevoren voor te kauwen. Zo doen ze 't niet hoor ((lacht)), maar nee. Laat gewoon op me afkomen, klaar. Zal wel leuk zijn als je wat informatie van tevoren hebt, hoeft voor mij echt niet	INT12 : Je me rends vers une mission sans plus, je vais voir alors ce qui se passe. Je ne me stresse pas à l'avance, ça je ne fais pas. (...) Il ne faut pas à l'avance m'expliquer tout le dossier. Et on ne le fait pas ainsi non plus ((rit)), mais non. Je verrai ce qui se passe, c'est simple comme ça. Ce sera peut-être chouette d'avoir quelques informations à l'avance, mais ce n'est pas nécessaire pour moi.
---	---

Tous ne trouvent donc pas assez important d'être informés à l'avance sur leurs missions. De surcroît, ces informations préalables ne sont pas une garantie totale que la conversation se déroule comme prévu. Dans les cas où la fiche d'informations est remplie et qu'il semble s'agir d'une situation ordinaire comme une réunion parents-profs, il est toujours possible que l'interprète soit par exemple confronté à des sujets ou à des clients difficiles.

<p>INT 4: om eerlijk te zijn euh, zelfs euh euh lijkt het op een heel gewoon gesprek, dat kan ook euh heel emotioneel en zwaar worden euh je weet niet euh hoe zal het escaleren, op welke manier gaat euh gaan die* die mensen euh die partijen reageren.</p>	<p>INT4: honnêtement euh, même si euh euh ça a l'air d'une conversation très banale, il est possible qu'elle devienne également émotionnelle et difficile euh on ne sait pas à l'avance comment vont tourner les choses, comment les gens euh ces* ces personnes euh ces partis vont réagir.</p>
--	--

Les réactions des partis étant imprévisibles, on ne peut donc jamais exclure que la conversation prenne une toute autre tournure que prévu. Voilà pourquoi six interviewés ont souligné à quel point les enjeux émotionnels sont imprévisibles. En effet, ils peuvent non seulement s'imposer à tous les moments, mais aussi dans toutes les instances sociales :

<p>INT6: Emotionele uitdagingen zijn er in alle sectoren. Ik heb onlangs bijvoorbeeld nog een heel zwaar gesprek getolkt bij het OCMW over schulden. Maar het kan in een ziekenhuis, bij een psycholoog of zelfs op een oudercontact ook moeilijk zijn.</p>	<p>INT6: Les enjeux émotionnels se présentent dans tous les contextes. J'ai par exemple récemment interprété une conversation très difficile au CPAS, une affaire de dettes. Mais c'est également possible à l'hôpital, chez un psychologue ou même lors d'une réunion parents-profs.</p>
<p>INT2: soms verwacht je het helemaal niet. Euh je denkt dat het een gewoon gesprek op een school bijvoorbeeld een oudercontact zal zijn, maar dan zie je dat het heel* veel groter is dan euh ja gewoon onschuldig</p>	<p>INT2 : parfois, on ne s'y attend pas du tout. Euh on pense qu'il s'agira d'une conversation simple à l'école, une réunion parents-profs par exemple, mais après devient clair que la situation n'est pas si simple ou euh oui simplement innocente.</p>

Néanmoins, les trois citations ci-dessous indiquent que certains interprètes voient quelque rapport entre **LE CONTENU DE LA CONVERSATION** (3.1.1.1.) et **L'INSTANCE SOCIALE** (3.1.1.2.). Il va de soi que le rapport entre l'instance et les enjeux d'une part est similaire à celui entre les enjeux et le contenu de la conversation d'autre part. Comme nous l'avons précisé dans la première section relative aux enjeux

émotionnels (3.1.1.1.), les participants ont fréquemment qualifié de difficiles les conversations sur des enfants, la santé physique ou mentale des patients ou la violence contre les femmes. Il semble évident que de tels sujets sont surtout abordés au sein des hôpitaux, des écoles, des services de santé mentale et des contextes policiers. Or, 10 interprètes ont souligné que ce sont avant tout les services de santé physique et mentale qui se démarquent dans leur aptitude à poser des difficultés émotionnelles à l'interprète.

<p>INT4: Euh context ja, euh euh centrum voor euh gees* geestelijke gezondheid euh euh (.) dan weet ik dat* dat daar altijd ja die gesprekken dat zijn niet zo euh euh gemakkelijk verlopen euh \$. Euh welz* ja welzijn soms euh \$, CAW's euh die organisat* die diensten, die voorzieningen= dan brandt direct een rode lampje als ik die die organisatie zie \$ ((lacht)). Scholen, dat kan ook heel zwaar zijn, maar bij die bepaalde voorzieningen ben ik al een beetje voorbereid \$</p>	<p>INT4: Euh le contexte oui, euh euh les services de euh sant* santé mentale euh euh (.) là je sais que* que les conversations ne sont pas euh euh faciles euh \$. Euh bien-ê* oui bien-être parfois euh \$, les CAW euh ces organis* ces services, ces instances= quand je vois qu'il s'agit de cette cette organisation, une lampe rouge s'allume directement dans ma tête \$ ((rit)). Les conversations à l'école peuvent également être difficiles, mais là je me sens déjà un peu préparé \$</p>
<p>INT5: tolken bij een psycholoog, in euh bij CAW, crisisopvangcentrum, tolken in ziekenhuis voor kinderen vooral, maar ook voor volwassenen natuurlijk. Dat euh (.) ja, dat is altijd met emoties</p>	<p>INT5: interpréter chez le psychologue, au CAW, dans un centre d'accueil d'urgence, à l'hôpital, surtout quand des enfants sont concernés, mais il en va de même pour les adultes bien sûr. Ça euh (.) oui, ces situations-là sont toujours émotionnelles</p>
<p>INT12: kijk, waar het heel veel weegt is bij euh psychologie is dat gewoon. Bij euh dat soort dingen, of bij politieverhoren. Daar weegt het het meeste</p>	<p>INT12 : tu vois, il est surtout difficile d'interpréter euh chez le psychologue. Dans euh de telles instances, ou lors d'interrogations par la police. Là l'impact émotionnel est le le plus important</p>

3.1.2. Thème 2: l'impact négatif

Dans la section précédente, nous nous sommes penchée sur l'ensemble des enjeux émotionnels susceptibles de survenir lors d'interprétations au sein des instances sociales. Le chapitre présent, quant à lui, sera entièrement consacré à notre intérêt de découvrir les éventuelles répercussions de ces enjeux sur l'interprète et ses émotions, ses actes et son bien-être. Les **ENJEUX ÉMOTIONNELS** sont donc indissociablement liés à **L'IMPACT NÉGATIF** sur l'interprète.

La présentation des aspects relatifs à **L'IMPACT NÉGATIF** est structurée autour de deux catégories clés. Ainsi, en fonction du moment où ils se produisent, les effets évoqués par les interviewés sont tantôt classés sous la première catégorie clé de **COURT-TERME**, tantôt sous la deuxième catégorie clé de **LONG-TERME**. Les effets à court-terme se produisent pendant ou immédiatement après l'interprétation, alors que ceux à long-terme se manifestent plus tard. À un niveau subordonné se distinguent encore d'autres catégories qui ne sont pas exactement pareilles pour les deux catégories clés. Ainsi, les effets à court-terme relèvent toujours de la **vie personnelle** des interprètes, alors que les effets à long-terme peuvent soit affecter la **vie personnelle**, soit la **vie professionnelle** de l'interprète. Une illustration de toutes les catégories subordonnées au présent thème est ajoutée ci-dessous (voir illustration E).

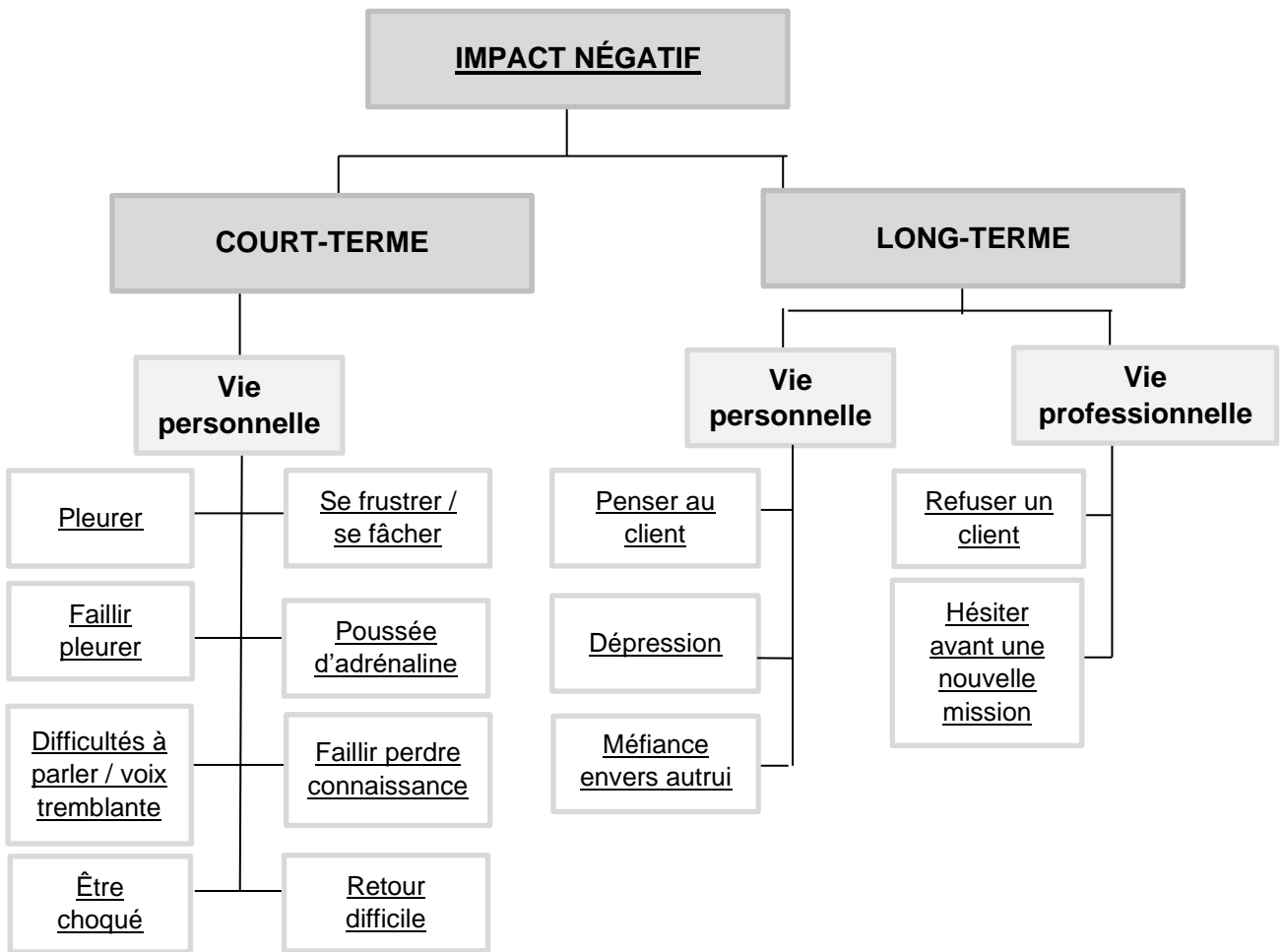


Illustration E: illustration schématique du deuxième thème **IMPACT NÉGATIF**

3.1.2.1. IMPACT NÉGATIF À LONG-TERME

Sous **L'IMPACT NÉGATIF À LONG-TERME** tombe toute expression du stress émotionnel éprouvé par l'interprète (1) qui provoque un changement dans son comportement ou état émotionnel et (2) qui se manifeste au moins quelques heures après l'entretien. Les interviewés ont abordé différentes réactions possibles aux enjeux émotionnels dont certaines se rapportent à leur vie personnelle, d'autres à leur vie professionnelle. En guise d'exemple, ne pas arriver à s'endormir le soir d'une interprétation émotionnellement difficile est un effet négatif associé à la vie personnelle de l'interprète, alors que refuser un client pour éviter une difficulté quelconque est à considérer comme un effet négatif relatif à sa vie professionnelle. Nous traiterons d'abord l'impact négatif sur la vie personnelle à long-terme.

- VIE PERSONNELLE

Nous avons demandé aux interviewés de préciser dans quelle mesure leurs actes, leurs pensées et leurs émotions subissent l'impact d'une interprétation émotionnelle et difficile. En analysant leurs réponses, nous avons constaté (1) que, une fois rentrés, les interviewés pensent encore parfois aux clients et à leurs histoires mais (2) que l'impact et la durée de leurs pensées varient selon l'individu. À côté de cela, il est apparu (3) que travailler dans les instances sociales peut, dans des cas exceptionnels, favoriser une dépression ou faire accroître la méfiance envers son prochain.

Pour commencer, les 16 interviewés ont tous dit qu'ils ne réussissent pas toujours à sortir de leur tête les conversations après qu'elles sont terminées. Il convient toutefois de nuancer cette constatation en prenant en considération des différences en matière de durée et d'impact. Premièrement, certains interprètes déclarent que leurs pensées disparaissent déjà quelques heures après la conversation alors que d'autres disent qu'ils pensent encore parfois à des expériences d'il y a plusieurs années. Deuxièmement, les souvenirs qui reviennent à la mémoire ne sont pas toujours ressentis comme mauvais ou pénibles. En effet, certains interprètes les considèrent comme une gêne mineure tandis que d'autres commencent même à trembler en nous racontant l'une de leurs expériences les plus difficiles. Les deux témoignages suivants servent à illustrer ce contraste.

INT5: Dat blijft wel een beetje hangen ja. Tot het volgende gesprek of tot euh 's avonds ja. Ik kom wel daarop terug maar dat maakt mij niet depressief of niet neerslachtig nee. Ik slaag wel erin om dat te verdringen en plaats te maken voor iets anders	INT5: J'y pense encore après oui, jusqu'à la prochaine conversation ou jusqu'au soir, oui. Ces pensées reviennent mais elles ne me rendent pas dépressif ou déprimé non. Je réussis à les réprimer ou à penser à quelque chose d'autre
INT4: Lang. Heel lang. Ik kan* ik weet niet hoe lang maar euh kijk als ik gewoon daaraan denk begin ik zelfs euh te trillen	INT4: Longtemps. Très longtemps. Je ne peux* je ne sais pas pour combien de temps euh mais tu vois, simplement quand j'y pense je commence même euh à trembler

Ce premier effet négatif des enjeux semble donc partagé par tous nos interviewés. Chacun des deux interprètes cités ci-dessous, en revanche, a remarqué un autre changement personnel ou émotionnel en lui-même qui pourrait certes avoir été stimulé par les expériences au travail, mais qui provient sans aucun doute d'autres facteurs encore. Ainsi, INT3 fait désormais moins de confiance aux autres qu'avant mais ignore si cette évolution est à imputer à son travail. INT13 a quant à lui fait une dépression après deux années d'expérience dans l'ISP, ce qui pourrait avoir été le coût émotionnel de son engagement en faveur des migrants dans son temps libre.

INT3: ik begin de laatste tijd ook wat anders te kijken. Ik heb zo wat minder vertrouwen in de mensen dan in 't begin	INT3: ces derniers temps, mes perceptions ont un peu changé. Je fais un peu moins de confiance aux gens qu'avant
IV: En hoe komt dat denk je?	IV: Et pourquoi est-ce, penses-tu?
INT3: Ik weet niet of dat met mijn tolkopdrachten of met mijn beroep heeft te maken, ik begin zo'n beetje meer negatiever te denken dan vroeger ((lacht))	INT3: Je ne sais pas si c'est à cause de mes missions d'interprétation ou à cause de ma profession, mais je suis devenu un peu plus négatif qu'avant ((rit))

INT13: toen ik mijn depressie had, dat was eigenlijk een beetje door al die miserie te zien. In 't jaar tweeduizend zijn er heel veel vluchtelingen toegekomen in België. Ik had Albanese vrienden, Russische vrienden euh Iraanse vrienden, Afghaans. En ik heb na twee jaar wel een depressie gedaan. Omdat je zo machteloos bent.	INT13: au moment où j'étais dépressif, c'était en fait un peu à cause de toute cette misère que j'avais vue. Dans l'année 2000 sont venus énormément de réfugiés en Belgique. J'avais des amis albanais, des amis russes euh des amis iraniens, afghans. Et au bout de deux ans, j'ai fait une dépression. Parce qu'on est tellement impuissant en tant qu'interprète.
--	--

- VIE PROFESSIONNELLE

Une conversation à forte exigence émotionnelle peut évidemment laisser des traces pour les prochaines interprétations, que ce soit pour le même client ou pas. Il est ressorti des témoignages (1) que les interprètes ont parfois peur d'être confrontés à un sujet ou client aussi difficile que celui d'un entretien précédent et (2) que certains ont déjà refusé un entretien de suivi à cause de l'attitude ennuyeuse du client concerné. À priori, (3) il est certes possible de prendre une telle décision, mais il faut veiller à ce qu'un autre interprète puisse se charger de l'interprétation pour que le déroulement de l'entretien soit toujours garanti.

Au total, 10 des 16 interviewés ont déclaré qu'ils ont déjà dû se forcer à assurer une autre mission après une expérience difficile, notamment parce qu'ils craignaient d'être confrontés à un sujet pareil ou qu'il s'agissait d'un entretien de suivi avec le même client. Cinq d'entre eux ont même déjà refusé au moins un client, toujours parce que son attitude leur avait posé problème (voir 3.1.1.3.).

Refuser un client n'est d'ailleurs pas si grave. D'après INT4, les interprètes peuvent échanger les demandes d'interprétation entre eux à condition que cette décision soit bien motivée.

<p>INT4: ik wou niet voor die persoon, voor die man tolken. Maar wij hebben gewoon gewicht met een andere tolk en dat was opgelost. (...) Niet altijd. Niet altijd. Je kan het zeggen ja, als tolk je mag weigeren. Euh ook omwille van euh van de* ja je meldt eigenlijk dat je de cliënt euh kent en op basis van zulke slechte ervaring van euh van vroeger kan je toch weigeren om te tolken \$ als je je niet veilig voelt. Volgens onze deontologische code is het mogelijk, en zeker voor de sociale tolken.</p>	<p>INT4: je ne voulais pas interpréter pour cette personne, pour cet homme. Mais un autre interprète s'est chargé de cette mission et tout était arrangé. (...) Pas toujours. Pas toujours. On peut le dire oui, il est possible de refuser un client en tant qu'interprète. Euh également à cause de euh de* il suffit en fait de signaler que tu connais euh le client et à base de mauvaises expériences il est quand-même possible de refuser un client \$ si tu ne te sens pas en sécurité. Notre code déontologique le permet, certainement dans le domaine de l'interprétation sociale.</p>
---	--

Opérer un tel échange devient cependant difficile lorsqu'il y a peu de temps pour s'arranger et que les entretiens sont déjà fixés dans les calendriers.

<p>INT3 : goh onze opdrachten staan regelmatig op voorhand gepland in ons agenda en euh zelfs al is 't euh een zware opdracht geweest dan kan je niet zeggen van j* dan kan je niet bellen naar de matchers om te zeggen van ja sorry ik kan niet naar de andere opdracht gaan. Die kans hebben wij eigenlijk niet, wij moeten gaan.</p>	<p>INT3 : hm les missions sont régulièrement fixées à l'avance dans notre agenda et euh même si euh la mission a été difficile, on ne peut pas téléphoner à l'agence pour annuler la mission suivante. Nous n'avons pas cette possibilité, nous sommes obligés d'y aller.</p>
--	---

3.1.2.2. IMPACT NÉGATIF À COURT-TERME

Sous **L'IMPACT NÉGATIF À COURT-TERME**, nous entendons toute réaction émotionnelle de l'interprète aux enjeux pendant et immédiatement après l'entretien. Contrairement à la catégorie d'impact négatif à long-terme, nous ne faisons pas la distinction entre les effets sur la vie personnelle et ceux sur la vie professionnelle. Lorsqu'une réaction émotionnelle est suscitée et qu'elle se manifeste dans le comportement ou le visage de l'interprète, il est en effet question d'un impact direct sur la personne même plutôt que de sur son travail.

Tous les participants à notre étude ont parlé de situations difficiles dont ils ont gardé le souvenir. Très souvent, ils ont directement lié l'enjeu auquel ils ont alors dû faire face à la façon dont cet enjeu les a affectés. Dès lors, l'impact négatif éprouvé pendant une conversation a déjà partiellement été abordé dans les sections sur **LES ENJEUX ÉMOTIONNELS** (voir 3.1.1.1.). En effet, nous y avons vu que certains interprètes ont parfois été incités à pleurer par leurs propres capacités d'empathie pendant que d'autres ont déjà été tellement choqués par **LE CONTENU DE LA CONVERSATION** qu'ils ont failli s'évanouir. Dans le paragraphe suivant, nous ferons un bref résumé de tous les effets négatifs qui ont été abordés par les interprètes et qui se sont produits pendant ou juste après une interprétation.

L'ensemble d'effets négatifs que les interviewés ont subis à court-terme sont : (1) pleurer, (2) faillir pleurer ou avoir des larmes aux yeux, (3) éprouver des difficultés à parler ou avoir la voix tremblante, (4) être choqué, (5) se fâcher ou se frustrer, (6) vivre une poussée d'adrénaline, (7) faillir perdre connaissance, (8) avoir du mal à conduire pour rentrer chez soi. Parmi ces possibilités, seulement les cinq premières ont été évoquées à plusieurs reprises. Parmi celles-ci, il a le plus souvent été question de

situations où les enjeux ont impacté la voix des interprètes ou qu'ils les ont émus jusqu'à avoir des larmes aux yeux. Chacun de ces effets a plus spécifiquement été abordé dans quatre interviews, les autres effets n'ont été abordés que deux fois. Ainsi, seulement deux interprètes ont véritablement dû pleurer pendant une conversation, même si ce n'était que pour un petit instant. Voici leurs témoignages.

<p>INT13 : ik heb ook beginnen huilen op dat moment, in dat gesprek \$. Ik kon me snel herpakken, maar ik vond dat zo erg. (...) machteloosheid, verdriet, woede naar de persoon die het haar heeft aangedaan, zo die onrechtvaardigheid. Dat zijn zo de gevoelens die dan bij mij opkomen.</p>	<p>INT13 : j'ai également commencé à pleurer en ce moment-là, au cours de la conversation \$. J'ai vite réussi à contrôler mes émotions, mais j'étais tellement désolé pour eux. (...) quelque impuissance, tristesse, colère à l'égard de la personne qui lui avait fait mal, cette injustice. Voilà ce que je ressens à un tel moment.</p>
<p>INT15 : Een keer ben ik een paar dagen blijven zitten met een gesprek dat ging over een kindje dat uit het raam gevallen was. Ik heb toen ook een traantje gelaten</p>	<p>INT15 : Une fois je n'ai cessé de penser à une situation qui traitait d'un enfant qui était tombé par la fenêtre. J'ai à ce moment-là également versé une larme.</p>

3.1.3. Thème 3: l'impact positif

Cette troisième section est axée sur **L'IMPACT POSITIF** d'interpréter dans les services publics ou, en d'autres termes, sur les enrichissements émotionnels et psychologiques du métier et les changements dans la vie personnelle qui en résultent. Lors des interviews, les interprètes n'ont pas seulement parlé des aspects émotionnellement exigeants et difficiles de leur métier, mais ils ont aussi souligné dans quelle mesure leurs expériences professionnelles ont contribué à leurs propres convictions, à leur état d'esprit etc. En gros, ils ont surtout abordé des facteurs qui ont influencé soit leur **PERCEPTION** du monde ou de la vie, soit leur **CROISSANCE PERSONNELLE**. Nous traiterons l'ensemble des enrichissements dans les paragraphes suivants, le tout en suivant la structure d'illustration F ci-dessous.

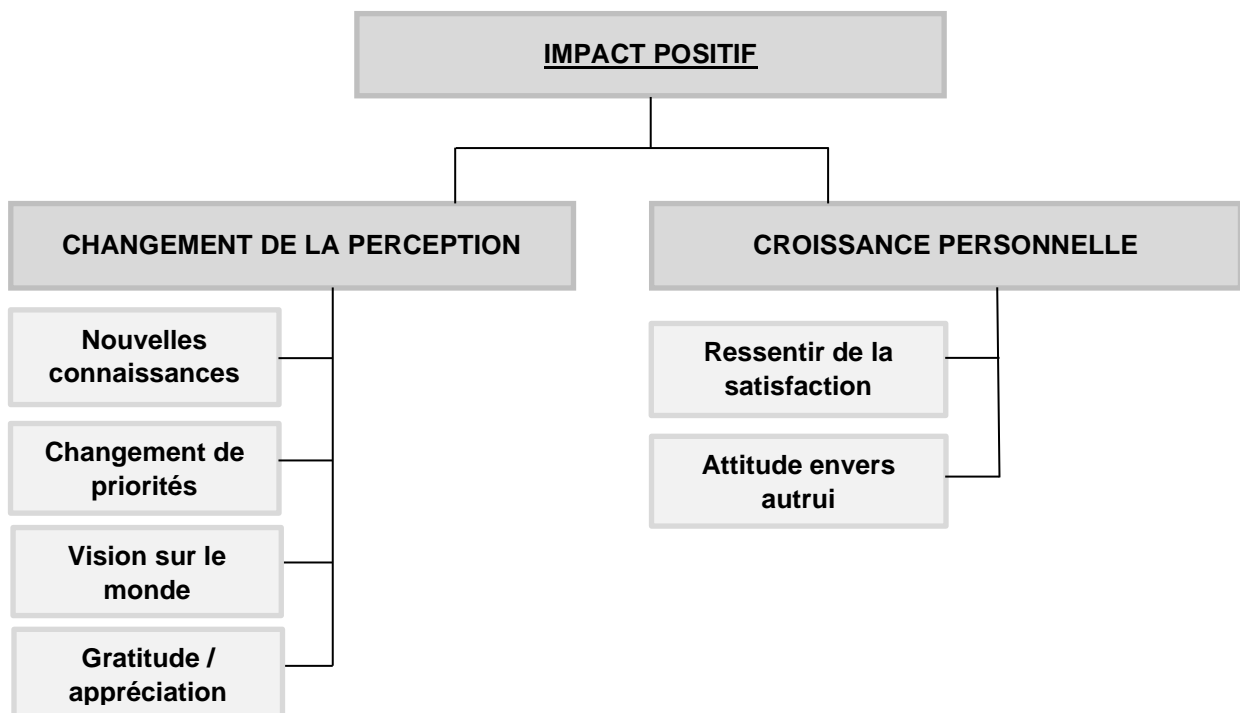


Illustration F: illustration schématique du troisième thème **IMPACT POSITIF**

3.1.3.1. CHANGEMENT DE LA PERCEPTION

Les interviewés ont fait remarquer que leur perception du monde a changé depuis le début de leur carrière. À priori, cette évolution est positive pour la plupart d'entre eux et peut être liée à l'acquisition de **nouvelles connaissances** en général, à un **changement de ses priorités** et de ses tendances à relativiser, à un élargissement de sa **vision sur le monde** et à une meilleure **appréciation** de la valeur de certains aspects de la vie. Nous nous servons de quelques témoignages des interviewés pour préciser les causes et les résultats de chacune de ces catégories dans les paragraphes suivants.

- NOUVELLES CONNAISSANCES

Neuf participants ont fait remarquer que leurs expériences professionnelles dans les domaines sociaux leur ont apporté de nouvelles connaissances. Celles-ci relèvent de domaines aussi divers comme la psychologie, la communication et les dimensions interculturelles. Cela est d'autant plus logique qu'interpréter dans les services publics signifie qu'on rencontre un groupe diversifié de clients et de professionnels qui se différencient notamment par leur âge, leur mentalité, leur expertise, leur personnalité et leur culture. Aussi les interprètes considèrent-ils (1) que leur métier leur a appris à comprendre et à « lire » les gens et (2) à saisir l'occasion d'observer et d'apprendre du savoir-faire des professionnels de santé.

Dans ce cadre, INT13 considère son métier comme enrichissant dans ce sens que les rencontres professionnelles avec les clients lui apprennent beaucoup sur l'homme en général et sur son existence, sa culture et ses émotions. De même, INT1 met en lumière comment ses compétences communicatives ont amélioré depuis qu'il a commencé à travailler dans le secteur social. En effet, il arrive désormais à « lire » les gens par la façon dont ils s'expriment.

INT13: verrijking over de mens, over de cultuur van hen toch wel, maar vooral verrijking over het bestaan van de mens, de gevoelens van een mens ja.	INT13 : des enrichissements sur l'homme et sa culture, mais surtout des enrichissements sur l'existence de l'homme et ses émotions oui
--	--

INT1: ik ken heel veel mensen, al is niet dat ik goeiedag zou zeggen maar \$ hoe mensen spreken, hoe mensen iets verwoorden zegt ook heel veel over de persoon zelf	INT1 : je connais beaucoup de personnes, non que je leur dirais toutes bonjour si je les rencontrais, mais \$ la façon dont les gens parlent, la façon dont ils disent quelque chose révèle également quelque chose sur la personne même
---	--

D'une part, les interprètes apprennent donc de leurs clients, de leurs histoires et de leurs méthodes communicatives. Les nouvelles idées qu'ils accumulent ainsi apportent une valeur ajoutée tant pour leurs vies professionnelles que pour leurs vies personnelles. De l'autre côté, il est apparu que les interprètes peuvent également apprendre des représentants de l'instance sociale, comme des professionnels de santé. Sur ce sujet, INT5 considère très intéressant de voir comment les psychologues organisent leurs consultations et réagissent aux histoires des clients. INT11 semble partager cette opinion, mais ajoute que les professionnels peuvent également apprendre des interprètes en s'échangeant d'éventuels commentaires à la fin de l'interprétation.

INT5: bij psychologen tolk ik zeer graag \$. Hoe moeilijker, des te interessanter. In de zin ja, bij de psycholoog jij zie de verschillende aanpakken, de verschillende manier om de gesprek te voeren, de verschillende nuances. En dat is een uitdaging voor de tolk zelf, denk ik \$. Qua woordenschat en qua nuance, qua emotie of (.) ja, da's zeer interessant	INT5: j'adore interpréter chez les psychologues \$. Plus la conversation est difficile, plus je la trouve intéressante. On y apprend sur les différentes approches, les différentes façons de mener une conversation, les différentes nuances qu'on peut y apporter. C'est un défi pour l'interprète même, je pense \$. Quant au vocabulaire et aux nuances, aux émotions ou (.) oui, c'est très intéressant.
INT11: Maar soms in de nagesprekken met euh met de afnemers, als we naar elkaar luisteren, want niet iedereen doet dat ook of kan dat, want dat wordt van een tolk niet verwacht, maar kunnen wij elkaar versterken. Ik leer dan bij van hen en zij een stukje wat ik soms kan aanbrengen \$, da's heel fijn.	INT11: Mais il arrive parfois que nous nous échangions euh avec les agents après les entretiens et que nous puissions nous renforcer mutuellement en nous écoutant l'un l'autre, ce que tous ne font pas ou ne peuvent pas faire, car cela ne relève pas des tâches d'un interprète. C'est un apprentissage mutuel \$, c'est très agréable.

- CHANGEMENT DE PRIORITÉS / RELATIVISATION

Six interprètes ont répondu positivement à la question de savoir s'ils ont remarqué un changement dans leurs priorités depuis le début de leur carrière. Les confrontations aux situations émotionnelles et difficiles des clients peuvent en effet (1) apprendre les interprètes à relativiser certains problèmes personnels ou (2) augmenter leur

appréciation envers certains aspects dans leur vie privée. Certains de leurs collègues doutent néanmoins que ces évolutions résultent entièrement de leur travail dans l'ISP.

INT12 déclare que ses expériences professionnelles l'incitent souvent à repenser certaines de ces convictions ou à relativiser plus qu'avant.

INT12: Als jij in een ziekenhuis komt, dan hoor je bepaalde dingen. Dan zeg je van hey, daar kan ik eens over nadenken. En emotioneel ha, als ik het zo doe, dan pak ik het zo aan. Ik heb ook twee kinderen. Soms hoor ik bepaalde dingen en dan zeg ik he weet je, als vader moet ik ook wat rustiger zijn, moet ik anders, soms minder streng naar bepaalde dingen kijken	INT12: On entend parler de beaucoup de choses dans les conversations à l'hôpital. Par conséquent, on est incité à réfléchir sur certains aspects. Émotionnellement aussi, comment je pourrais réagir, ce que je pourrais faire. J'ai deux enfants. Parfois, j'entends certaines choses et ainsi j'apprends que je dois être plus calme en tant que père aussi, que je dois parfois relativiser certaines choses
--	---

INT13, quant à lui, a également remarqué un changement dans ses priorités mais plutôt dans ce sens que la foi occupe désormais une place encore plus importante dans sa vie. Ayant été confronté à tant de problèmes, l'interprète a commencé à attacher plus d'importance à la possibilité que dieu puisse aider l'homme à trouver une solution aux problèmes actuels.

INT13: Ik ben euh een gelovig iemand en dat is voor mij nog belangrijker geworden in de zin van euh ja, de problemen zijn zo groot dat volgens mij, mijn visie dan, dat we 't als mens niet kunnen oplossen. Ik wil wel mijn steentje ertoe bijdragen. Om te tolken, om waar ik kan helpen te helpen. Om vluchtelingen te helpen, vreemdelingen te helpen euh. Maar het is zo groot, zo complex, zo intens dat ik wel opzie naar een oplossing die god ons zal bieden.	INT13: Je suis euh quelqu'un de très religieux et pour moi, ma religion est devenue plus importante encore dans ce sens que euh oui, je considère que les problèmes sont tellement grands que d'après moi, nous ne pouvons pas les résoudre en tant qu'être humain. Mais je veux toujours apporter ma pierre. En interprétant, en aidant là où je peux aider. En aidant les réfugiés, les immigrés euh. Mais les problèmes sont tellement grands, tellement complexes, tellement intenses que je crois en une solution que dieu nous fournira.
--	--

Tous les interprètes ne sont néanmoins pas convaincus que les changements de leurs priorités sont entièrement dus à leur métier.

INT7: Die evolutie is zeker euh aanwezig maar of het gevolg is van het beroep (.) dat	INT7: Il y a certainement eu euh une évolution mais si elle est la conséquence de
---	---

weet ik niet, daar ben ik nog niet zo zeker van	mon métier (.) ça je ne sais pas, je n'en suis pas certain
INT10: Dat weet ik niet, andere prioriteiten. Ik zou niet weten op welk vlak. Dat kan ook met de leeftijd te maken hebben	INT10: Ça je ne sais pas, d'autres priorités. Je ne saurais pas sur quel plan. C'est peut-être également une question d'âge.

- VISION SUR LE MONDE

Par leur métier, les interprètes sont plus ou moins forcés à entrer dans la vie personnelle de leurs clients. Les histoires qu'ils y entendent sont parfois tellement pénibles qu'elles peuvent leur ouvrir les yeux. Ainsi, quatre interprètes considèrent que leur vision sur le monde s'est élargie grâce à leurs expériences professionnelles. Comme le disent INT10 et INT4 dans les citations suivantes, on ne connaîtrait pas la valeur de sa propre vie si on ignorait les soucis des autres.

INT10: ik vind 't zeer belangrijk om te weten wat in de maatschappij leeft. En niet in jouw gezellig huisje, bij kinderen en familie. Iedereen heeft het goed, maar langs de andere kant heb je ook die mensen he. Die struggel* of alez die moeite hebben om te overleven in de maatschappij	INT10: je trouve très important de savoir ce qui se passe dans la société. Et ne pas quand on est chez soi, chez ses enfants et sa famille. Personne n'a à se plaindre, mais de l'autre côté, il y a toujours ces gens-là, qui peinent* ou qui ont mal à survivre dans la société
INT4: omdat ik euh euh meer van bewust word euh, amai zo veel miserie in de wereld \$, zo veel problemen, er zijn zo veel verhalen en euh ja soms besef je niet euh voor jezelf wat anderen meemaken	INT4 : parce que je euh euh me rends de plus en plus compte que euh il y a beaucoup de misère dans le monde \$, qu'il y a tant de problèmes, tant d'histoires et euh oui parfois on ignore euh ce à quoi les autres doivent faire face

- GRATITUDE / APPRÉCIATION

Les confrontations à la misère des autres ne peuvent non seulement donner lieu à une vision plus large du monde des interprètes, mais elles peuvent aussi augmenter leur appréciation sur n'importe quel domaine de la vie. Six interprètes considèrent en effet qu'ils sont devenus plus reconnaissants pour certains éléments dans leur vie privée d'une part et pour le travail des travailleurs sociaux, des enseignants et des soignants d'autre part. Voilà ce qui est ressorti notamment des citations suivantes.

INT3: als ik opdrachten heb ik neem daar altijd goeie dingen euh van mee voorbeeld als ik meestal naar ziekenhuizen of wat ga \$, dan weet ik de waarde van mijn leven eigenlijk hoe goed we het hebben en euh ja dan goh wil ik direct sms'en naar mijn kinderen van ik zie jullie graag	INT3: les missions m'apprennent toujours de bonnes choses euh par exemple quand je vais aux hôpitaux ou ailleurs \$, je me rends compte de la valeur de ma propre vie, je me rends compte de mon propre bonheur et euh oui à un tel moment je veux
---	--

	immédiatement envoyer des textos à mes enfants pour leur dire que je les aime
INT14: ook soms de gedachte van hoe goed het hier allemaal georganiseerd is in vergelijking met bijvoorbeeld Polen. Euh al die hulp die geboden wordt aan ouders met kinderen die problemen hebben op school of mensen met bijvoorbeeld visuele beperking. Hoeveel mogelijkheden dat er allemaal bestaan. Dat is zo'n besef van goh, het is hier toch eigenlijk wel heel goed.	INT14: et je me rends compte que l'organisation dans notre pays est très bonne par rapport à celle en Pologne, par exemple. Euh tous les services qui sont là pour aider les parents si leurs enfants ont des problèmes à l'école, ou pour aider les personnes souffrant d'un handicap visuel par exemple. Les possibilités sont nombreuses. Ainsi je me rends compte que oh, nous avons de la chance ici.

3.1.3.2. CROISSANCE PERSONNELLE

L'interprétation dans les services publics présente une profession non seulement enrichissante, mais aussi fort gratifiante. En résumé, les interviewés ont révélé que leur métier constitue non seulement une source de satisfaction, mais aussi une source d'inspiration qui peut les stimuler à adopter une attitude plus tolérante et ouverte envers autrui.

- RESSENTIR DE LA SATISFACTION

L'interprétation dans les services publics constitue un métier satisfaisant, d'une part parce que les interprètes se sentent utiles et d'autre part parce que tant les clients que les professionnels leur sont reconnaissants. Les citations suivantes servent à justifier cette affirmation.

11 interprètes ont avancé que l'assistance linguistique fournie et la facilitation de la communication entre les interlocuteurs leur procure de la satisfaction. Dans ce cadre, il ressort notamment des témoignages d'INT1 et d'INT4 que les interprètes reçoivent parfois des compliments à la fin d'une interprétation réussie et qu'ils ne sont pas rarement invités à revenir ultérieurement pour interpréter pour le même client ou dans la même instance sociale. Sur ce sujet, INT8 rappelle à quel point il est gratifiant d'entendre qu'un logiciel de traduction ne peut guère remplacer les services d'un interprète.

<p>INT1: zeker als je opnieuw wordt gevraagd voor volgende gesprekken \$ ik weet niet opnieuw alez hoe vaak dat gebeurt, maar ik krijg regelmatig en gelukkig maar zo'n opmerking van het was een heel fijne samenwerking euh, vooral van scholen alez leerkrachten zijn daar euh ja, zij gooien met complimenten</p>	<p>INT1: certainement si on te demande de revenir pour les entretiens suivants \$ encore une fois, je ne sais pas si cela arrive souvent, mais heureusement, je reçois régulièrement du feed-back disant que la coopération a été agréable euh, surtout de la part des écoles, des professeurs. Eux ils sont euh oui, ils font beaucoup de compliments.</p>
<p>INT4: gewoon voldoening dat wij krijgen want op het einde is iedereen ja meestal negenennegentig procent heel tevreden. De diensten, die burgers, dat je er bent geweest, dat je hebt geholpen, en ja die voldoening heb je met andere beroepen misschien niet</p>	<p>INT4 : simplement la satisfaction que nous recevons, car à la fin, dans la plupart des cas, tout le monde se dit pour quatre-vingt-dix-neuf pour cent très content. Les services et les clients, parce que tu es venu et que tu les as aidés, et oui, je ne pense pas que tous les métiers puissent donner tant de satisfaction</p>
<p>INT8: ik denk ook dat het de mensen een beetje verbindt. Als ze dan zeggen tegen mij van ja, we hebben de vorige keer geprobeerd om via google translate te communiceren maar dat ging helemaal niet goed, dus het is wel fijn dat er een tolk bij is \$ (xxx) dat het wel vlot verloopt en dat ik toch kan helpen</p>	<p>INT8 : je crois également que ça peut unir les gens. Quand ils me disent que la dernière fois, ils ont essayé de communiquer par google translate mais que ça n'a pas du tout marché et qu'ils sont dès lors contents qu'un interprète soit là \$ (xxx), que je puisse aider pour qu'on puisse communiquer aisément</p>

Les interprètes semblent donc obtenir de la satisfaction tant par l'aide qu'ils fournissent que par les commentaires qu'ils reçoivent après l'entretien. Un troisième aspect satisfaisant réside selon INT11 et INT15 dans la possibilité de suivre l'évolution positive d'un client familier et de constater donc qu'il va de mieux en mieux.

<p>INT11: Ja, zo= ja daar heb je natuurlijk een heel bevredigend aspect. Dat is als je ziet dat er iets* een débloccage gebeurt in een psychotherapie of als de mensen euh leren zich uit te drukken. Dus dat is voor mij ook heel heel fijn om te zien dan he na een paar keer=</p>	<p>INT11: Oui, comme= oui c'est un aspect très satisfaisant, de voir que la les sessions dans la psychothérapie ont réussi ou que les gens euh apprennent à s'exprimer. Ça me fait énormément de plaisir de voir hein, après quelques rencontres=</p>
<p>INT15: Ik zie mensen evolueren, en vaak is die evolutie positief. Vaak is het dan iemand die naar en vluchthuis gegaan is en heeft die daarna haar leven terug op orde gekregen. Da's zo fijn om te zien.</p>	<p>INT15: Je vois évoluer les gens et très souvent, cette évolution est positive. Il s'agit souvent de quelqu'un qui est allé vers une maison de refuge et qui, après, a réussi de remettre sa vie sur les rails. C'est un grand plaisir de voir ça.</p>

- **ATTITUDE ENVERS AUTRUI**

Sept interprètes ont déclaré que leurs expériences professionnelles ont à un certain degré attribué à des changements positifs dans leur attitude envers autrui. Ainsi, INT2 et INT11 considèrent qu'ils ont aujourd'hui beaucoup moins de préjugés qu'avant. INT12, quant à lui, serait devenu plus calme et relaxé dans ses interactions.

<p>INT11: ik heb ook vooroordelen zoals iedereen, vermoed ik \$, maar je werkt daar wel aan maar het is nooit helemaal weg. En dat ik mezelf dan ook betrap van, je had een vooroordeel en je ziet wel he=</p>	<p>INT11: moi aussi j'ai des préjugés, comme tout le monde, je suppose \$ on peut certes faire des efforts pour s'en débarrasser, mais ils n'auront jamais complètement disparu. Et je me suis alors rendu compte moi aussi que j'avais des préjugés=</p>
<p>INT2: mijn gedrag wel \$ tegen anderen, ik denk nu twee keer na denk ik of ja ik heb minder vooroordelen</p>	<p>INT2: mon attitude envers les autres, ça oui \$, je réfléchis aujourd'hui plus avant de dire quelque chose ou oui, j'ai moins de préjugés</p>
<p>INT12: Ik ben rustiger geworden ((lacht)). Vrolijker. Nee, dat was ik al. Nee, ik ben gewoon rustiger, relaxter geworden met anderen, kan meer denken</p>	<p>INT12: Je suis devenu plus calme ((rit)). Plus souriant. Non, ça j'étais déjà. Non, je suis simplement plus calme, plus relaxé en présence des autres, je suis devenu plus rationnel</p>

3.1.4. Thème 4: la gestion des enjeux émotionnels

Nous avons maintenant une meilleure idée tant de la nature des enjeux émotionnels dans l'interprétation sociale que de l'impact négatif de ces enjeux et des aspects enrichissants du métier. Aussi est-il temps de nous pencher sur la question suivante : comment les interprètes tentent-ils de gérer les situations émotionnellement difficiles avant, pendant et après leurs interprétations et quel rôle l'expérience joue-t-elle dans cette gestion ?

Le thème de la **GESTION DES ENJEUX ÉMOTIONNELS** comporte trois catégories clés, à savoir les **STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING**, les **STRATÉGIES PROFESSIONNELLES DE COPING** et le **RÔLE DE L'EXPÉRIENCE**. Nous suivrons cet ordre-là pour présenter les résultats correspondants.

Les catégories subordonnées aux stratégies personnelles de coping sont nommées d'après les mécanismes de coping définis par Todter (2010; voir 1.5.4.), à savoir les stratégies **préventives**, **protectrices** et **compensatoires**. Celles-ci s'adoptent respectivement avant, pendant et après les conversations et comprennent toutes des sous-catégories que nous spécifierons dans la section y afférente. Les stratégies professionnelles de coping, en revanche, renvoient au support professionnel ou, en d'autres termes, aux interventions et aux supervisions. Ces formes d'accompagnement psychologique s'organisent respectivement sans et avec des experts (superviseurs) et donnent à l'interprète l'occasion de partager ses expériences avec un groupe de collègues-interprètes s'il le souhaite. Les interprètes ont parlé de leurs **expériences** avec de telles séances et de leur **besoin et intérêt** d'y participer. Enfin, nous nous pencherons brièvement sur le rôle de l'expérience dans la gestion des enjeux. L'illustration G fournit un sommaire de toutes les notions relatives au présent thème.

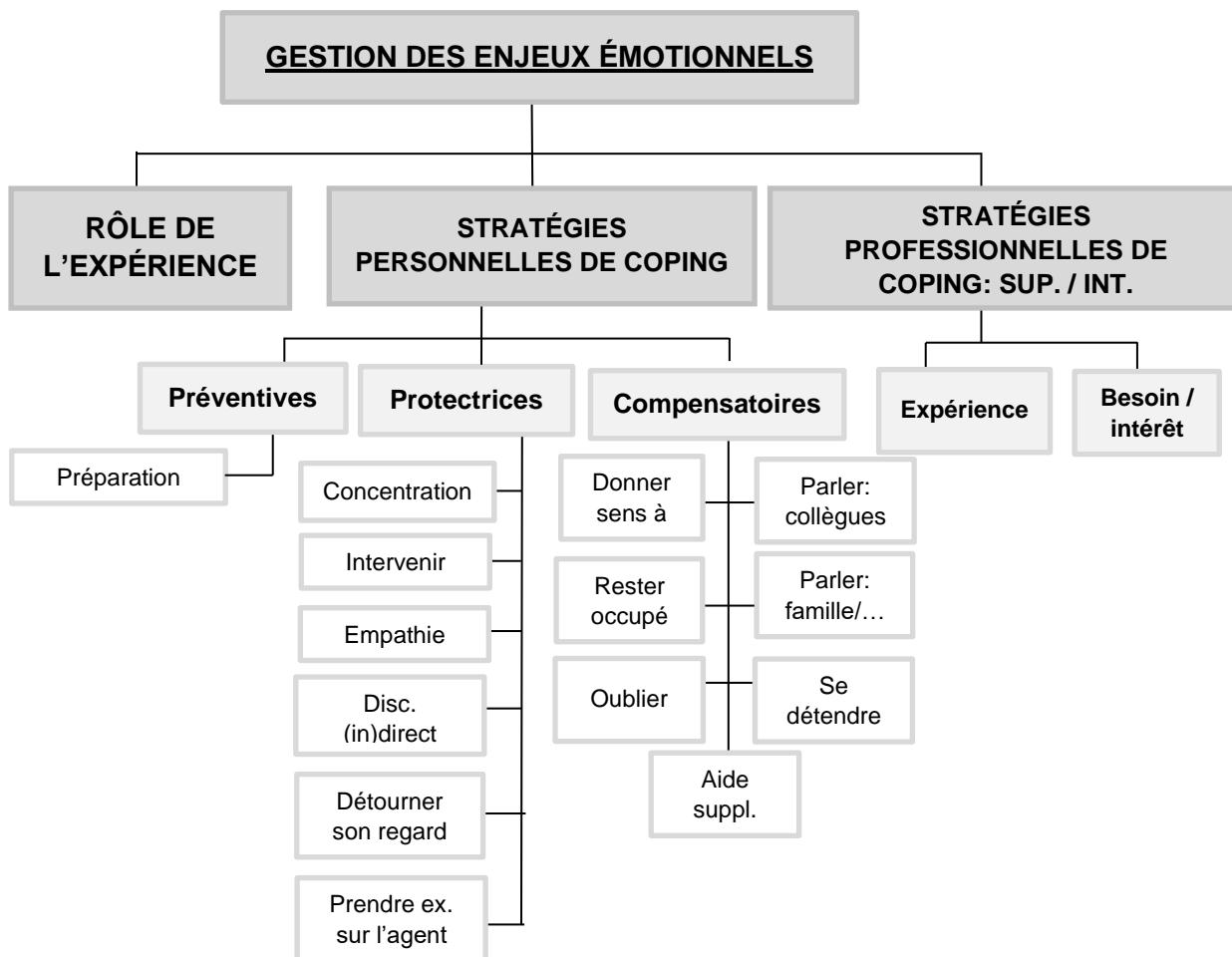


Illustration G: illustration schématique du quatrième thème **GESTION DES ENJEUX ÉMOTIONNELS**

3.1.4.1. STRATÉGIES PERSONNELLES DE COPING

En vue d'obtenir une meilleure idée des manières dont les interprètes tentent eux-mêmes de contrôler leur stress et leurs émotions lorsque des enjeux émotionnels se posent, nous leur avons demandé de réfléchir sur ce qu'ils font avant, pendant et après un entretien difficile. Il ne s'agit pas forcément d'une méthode réfléchie, mais plutôt d'une activité quelconque qui permet simplement à l'interprète de ne pas se voir émotionnellement submergé ou bloqué. En fonction du moment où elles s'adoptent, les stratégies personnelles ont été classées dans les catégories clés de **stratégies préventives, protectrices et compensatoires**.

- STRATÉGIES PRÉVENTIVES

Une stratégie préventive s'adopte toujours avant les entretiens, c'est-à-dire comme préparation. Cela fait penser aux observations notées dans la section 3.1.1.4. sur la quatrième catégorie clé d'**ENJEUX ÉMOTIONNELS (INTERPRÈTE)**. Nous y avons en effet constaté que les conversations émotionnelles et difficiles sont généralement imprévisibles, excepté si elles sont explicitées sur une fiche d'informations préalablement soumise à l'interprète. Cette fiche ne constitue en tout cas pas une valeur ajoutée pour tous les interviewés. Certains le jugent effectivement inutile d'être informés à l'avance sur le contexte de l'entretien, alors que d'autres l'apprécient bien s'ils peuvent ainsi se préparer à la situation. Pour ces derniers, la préparation présente une stratégie de coping préventive.

Au total, six interprètes se sont exprimés en faveur de la réception d'une fiche d'informations. Or, tous n'y voient pas un moyen de réduire l'éventuelle charge émotionnelle de la conversation. Pour INT1, par exemple, ces informations servent surtout à améliorer la qualité et la fluidité de l'interprétation. D'après INT5, il est en tout cas avantageux de connaître à l'avance quelques généralités sur le contexte de l'entretien.

INT1: ik ben soms wel blij euh met zo'n extra uitleg omdat het ook wel helpt om alles zo'n beetje te begrijpen he, het context (xxx) maar ook zo'n beetje te verteren he \$ voordat je dat straks gaat uitleggen (...) dat helpt wel heel veel om een vlot* alez het	INT1: parfois, je l'apprécie bien euh de recevoir des explications supplémentaires car elles peuvent m'aider à mieux comprendre le contexte (xxx) mais aussi à digérer les informations hein \$ avant que tu doives les traduire (...) c'est très utile pour
--	--

maakt het gesprek niet gemakkelijker, zeker niet, maar beter gewoon	que la conversation soit fluide* non qu'elle sera plus facile, certainement pas, mais c'est quand même mieux ainsi
INT5: En voorbereiden op een gesprek (.) soms staat in ons agenda 'moeilijk gesprek', maar zonder details dus op die manier ben ik toch een beetje voorbereid he	INT5: Et pour ce qui est de la préparation à un entretien (.) parfois, on écrit 'entretien difficile' dans notre agenda, mais sans détails et ainsi, je suis quand-même un peu préparé à la situation hein

Il est donc possible de conclure qu'une minorité des participants préfère être informée sur l'entretien à l'avance, tantôt pour pouvoir se préparer émotionnellement, tantôt par souci de mieux comprendre et interpréter les paroles.

- STRATÉGIES PROTECTRICES

Les interviewés ont cité de nombreuses stratégies pour faire face aux enjeux émotionnels au moment où ils se produisent. Nous les avons triées par fréquence en ordre décroissant et classées sous l'une des six catégories suivantes : concentration maximale, intervenir dans la conversation, manifester son empathie, adopter le discours (in)direct, détourner son regard et prendre exemple sur l'agent de l'instance sociale. Bien que ces trois dernières possibilités n'aient été abordées qu'une seule fois, toutes les catégories seront traitées séparément dans les paragraphes à suivre.

- CONCENTRATION MAXIMALE

Une concentration maximale permet à l'interprète de garder la tête froide en mettant tout en œuvre pour rendre une bonne interprétation. Cette stratégie protectrice ayant été abordée dans 10 des 16 interviews, tout porte à croire qu'elle est fréquemment adoptée.

Voici deux premiers exemples illustratifs. En effet, à un moment difficile, INT2 et INT3 se parlent à eux-mêmes en répétant que c'est avant tout la qualité de interprétation qui est prioritaire et qu'il faut 'simplement continuer'.

INT2: als het heel moeilijk gesprek is ik probeer gewoon tegen mezelf te zeggen dat het heel belangrijk is dat ik goed tolk, dat ik goed vertaal	INT2: si la conversation est très difficile, j'essaie de me dire à moi-même que c'est avant tout important que l'interprétation soit bonne, que je traduise bien
--	--

INT3: ik denk je euh je bent hier als tolk en je moet gewoon euh verder* euh verderdoen en je moet gewoon vooruit dan	INT3: je me dis à moi-même que euh je suis là en tant qu'interprète et que je dois euh simplement cont* euh continuer, il faut simplement continuer à un tel moment
---	---

D'une manière semblable, INT9, INT15 et INT12 tentent d'interpréter comme un robot ou de construire un mur imaginaire face aux interlocuteurs.

INT9: na tijdje heb ik zelf geleerd om beetje ja, tussen haakjes een robot te spelen \$. Gewoon euh ja ene oor hier en andere oor uit	INT9: après un certains temps, j'ai un peu appris à oui, jouer au robot, pour ainsi dire \$. Simplement euh faire entrer les propos par une oreille et les faire sortir par l'autre
INT15: Toch kon ik mijn hersenen op nul zetten en als een robot tolken. Ik ben daar wel goed in om emotioneel alles op nul te zetten	INT15: J'ai quand-même réussi à arrêter de penser et à interpréter comme un robot. Je sais bien gérer mes émotions.
INT12: Muur bouwen doe je sowieso na zo'n gesprek of tijdens zo'n gesprek probeer je echt een muur te bouwen.	INT12: Construire un mur, ça on fait de toute façon après ou pendant une telle conversation, on essaie vraiment de construire un mur.

- INTERVENIR

Dans la section 3.1.1.3. sur l'attitude du **CLIENT**, nous avons vu que les interprètes interviennent parfois dans les dialogues notamment pour rétablir l'ordre dans une conversation chaotique. Des citations dans cette section-là et de celles ajoutées ci-dessous, il ressort qu'une intervention peut servir de stratégie de coping protectrice (1) si le client ne respecte pas l'impartialité de l'interprète ou (2) que la qualité de l'interprétation est mise en jeu par un déroulement chaotique ou des difficultés de compréhension. De surcroît, il est possible (3) que l'interprète intervienne pour demander une pause.

Une intervention en tant que stratégie personnelle de coping a été abordée par sept interviewés. Parmi ceux-ci, un interprète dit avoir déjà brièvement interrompu une consultation chez le psychiatre pour prier le client de ne pas constamment s'adresser à lui.

INT10: zij richtte zich ook altijd tot mij als tolk \$ en ik vond dat niet correct. Dus ik heb ook gezegd van kijk, je moet je tot de hulpverlener richten.	INT10: elle s'est également toujours adressée à moi, l'interprète \$ et je ne le trouvais pas correct. Je lui ai donc dit, écoute, il faut que tu t'adresses au soignant.
---	---

Mais dans les témoignages des trois interprètes suivants, une intervention sert plutôt à ramener l'ordre dans une situation chaotique ou à signaler une difficulté à comprendre et à interpréter les propos de l'un des interlocuteurs.

INT2: maar ik heb ook gevraagd, waarom maken ze zo veel problemen, ik ben alleen maar een tolk en ik wist niet* ik ben er niet om lastig te vallen, ik was daar omdat ik aangevraagd was \$ dus dat was de enige reden (...) en ik ging ook een beetje in met die ja gesprekken want ik probeerde uit te leggen he wat mijn positie was	INT2: mais j'ai également demandé pourquoi ils créaient tant de problèmes, je ne suis que l'interprète et je ne savais pas* je ne suis pas là pour me faire embêter, j'étais là parce qu'on m'avait demandé de venir \$ donc c'était la seule raison (...) et je me suis également quelque peu mêlé dans ces conversations car j'ai essayé d'expliquer ma position hein
INT7: Maar voor de rest euh als ik zie dat euh bijvoorbeeld er zijn vijf hulpverleners en zij beginnen allemaal tegelijk te spreken, dan euh zal ik ingrijpen.	INT7: Mais pour le reste euh si je vois que euh par exemple il y a cinq soignants et que tous commencent à parler au même moment, j'interviens.
INT1: de vrouw was echt afwezig (...) ik heb dan ook aan de (xxx) of psychiater gevraagd om zo vragen euh te verkorten want ja hij ging dat misschien al vanzelf doen misschien maar dat ik gewoon de basis moest tolken maar geen complexe zinnen ofzo moest weergeven	INT1: la femme avait l'air distraite (...) j'ai alors demandé à (xxx) ou au psychiatre de euh raccourcir les questions parce que oui, il avait peut-être cette intention lui-même déjà mais ainsi je ne devais pas passer des phrases complexes, il suffisait d'interpréter les grandes lignes

Enfin, INT4, INT9 et INT11 sont déjà intervenus pour demander aux agents de faire une pause. La conversation étant émotionnellement difficile, les interprètes avaient besoin de se reposer un instant.

INT4: het gesprek hebben wij met pauzes gedaan omdat het niet alleen voor mij maar ook voor de hulpverlener zwaar was. Dus die had ook pauze nodig, ja de cliënt, da's* da's duidelijk.	INT4: nous avons interrompu l'entretien à plusieurs reprises pour faire une pause, car c'était une situation difficile tant pour moi que pour le soignant. Donc lui aussi, il avait besoin d'une pause, et le client oui, ça* ça c'est clair.
INT9: Of ja heb ik gewoon gevraagd efkes time out omdat ik euh* omdat emotioneel zo zwaar was.	INT9: Oui ou j'ai simplement demandé si on pouvait prendre une pause parce que je euh* parce que la situation était émotionnellement très difficile
INT11: Op het moment zelf, tot nu toe, denk ik, heb ik adequaat, kan misschien wel beter, gereageerd altijd he. Of efkes een pauze gevraagd als het heel moeilijk was of heel persoonlijk, (...) en dan vraag ik ofwel een glas water of euh kan ik even naar toilet ofzoiets. En dan zakt dat ook weer een beetje he.	INT11: Au moment même, jusqu'ici, je crois que j'ai toujours réagi de façon adéquate hein, même si on peut toujours faire mieux. Ou j'ai peut-être déjà demandé une pause si la situation était très difficile ou très personnelle, (...) et alors je demande si je peux avoir un verre d'eau ou euh si je peu aller aux toilettes par exemple. Et ainsi les émotions peuvent s'atténuer un peu hein.

- EMPATHIE

L'empathie joue plusieurs rôles dans les interprétations émotionnelles et difficiles. Par souci de garder une vue d'ensemble, nous ferons d'abord un petit retour en arrière avant de préciser comment l'empathie peut s'inscrire dans le cadre des stratégies de coping.

Nous avons en effet fait remarquer dans la section 3.1.1.4. sur **L'INTERPRÈTE** que l'empathie peut à la fois (1) compliquer et (2) faciliter la tâche des interprètes. Dans le premier cas, les compétences empathiques de l'interprète peuvent non seulement l'inciter à pleurer et à se sentir personnellement concerné par l'histoire, mais elles peuvent aussi lui poser des difficultés à parler. Dans le deuxième cas, l'empathie peut permettre à l'interprète de savoir se mettre à la place des clients et ainsi de mieux comprendre, interpréter et même relativiser une histoire à forte exigence émotionnelle.

Si divergentes que puissent apparaître ces constatations, il faut toutefois qu'on prête une attention particulière à un troisième rôle possible de l'empathie : (3) son aptitude à calmer tant les interprètes que leurs clients. Dans cette optique, l'empathie peut constituer une stratégie de coping personnelle et protectrice.

Quatre interviewés nous ont dit qu'ils préfèrent parfois manifester leur empathie à l'égard des clients au lieu de se montrer insensibles aux réactions et aux histoires. Ainsi, certains interprètes essaient de parler plus lentement ou de mettre plus d'émotions dans leur voix. D'autres tentent de fournir quelque chaleur physique aux clients en mettant la main sur leur épaule. L'un d'entre eux est INT13, qui ajoute que l'interprète doit certes rester neutre à tous les moments et dans tous les contextes, mais qu'il le considère également sa tâche de réconforter les clients jusqu'à un certain degré quand ils en ont besoin.

INT13 : 'k Vind het wel belangrijk dat we als tolken wel meeleven. In de euh opleiding werd heel veel nadruk gelegd op de deontologisch code, wat ik heel correct vind, maar ik heb altijd, en dat was van in 't begin al ook met de instructrice, discussies gehad van hoe ver kun je meeleven, niet meeleven. Eigenlijk zou je moeten bijna als, in hun beeld, als een standbeeld daar zitten en gewoon uw mond doen bewegen \$. Alez, da's 't gevoel dat toch aan mij werd	INT13 : Je trouve quand-même important que nous soyons empathiques en tant qu'interprètes. Car lors de euh la formation, on a fort souligné l'importance du code déontologique, ce que je trouve très correct, mais j'ai toujours, dès le début, eu des discussions avec l'enseignante sur la question de savoir jusqu'à quel degré nous pouvons montrer notre empathie envers les clients. En fait, si on faisait comme les enseignants veulent, on devrait faire comme
---	--

gegeven. Ik voel me toch meer, op zo'n moment, hulpverlener dan alleen maar een spreekbuis.	une statue et simplement bouger la bouche \$. C'est en tout cas mon interprétation de ce qu'ils m'ont dit. Mais à un tel moment, je me sens quand-même plutôt un soignant qu'un conduit.
---	--

- DISCOURS (IN)DIRECT

Les interprétations sont normalement rendues à la première personne sans changement de perspective, c'est-à-dire du point de vue de l'émetteur initial. Cependant, il est possible que l'interprète s'écarte de cette norme notamment pour se distancier explicitement des propos traduits (voir 1.5.4.). Il peut alors rapporter les paroles au discours (in)direct en les faisant précéder d'un verbe introducteur et d'un sujet. Le choix du discours (in)direct en tant que stratégie protectrice a été évoqué par un seul interprète. Il dit y avoir recours si les propos à transmettre sont racistes.

INT11: Dan hebben ze mij omwille* omdat 'k euh logopedist van opleiding was, heel vaak naar scholen gestuurd, CLB's ook, waar je dan op het probleem van racisme of vermeend racisme van welke partij ook \$ he, want je ziet dat soms van beide kanten dat er heel veel vooroordelen zijn. Daar botst dat dan mee maar je moet proberen om dat heel delicaat en respectvol euh te omzeilen he= (...)r de directeur zegt'. Om daar ook afstand van te nemen he, dat ik dat niet ben he \$.	INT11: Ils m'ont alors, à cause de* parce que j'étais orthophoniste de formation, très souvent envoyé dans des écoles, dans les CLB [centres d'encadrement des élèves], où il est souvent question de pratiques racistes de la part de n'importe quel parti \$ hein, car on y voit parfois que les deux partis ont énormément de préjugés. Ceux-ci peuvent poser problème, mais il faut euh essayer de les éviter de façon très délicate et respectueuse hein= (...) et dans une telle situation je dis bien 'madame la directrice ou monsieur le directeur dit'. Pour me distancier des propos euh, pour souligner que ce n'est pas moi qui l'ai dit hein \$.
--	--

- DÉTOURNER SON REGARD

L'avant-dernière stratégie de coping personnelle et protectrice que nous allons aborder n'a rien à voir avec les aspects verbaux des traductions, mais se rapporte plutôt au contact visuel entre l'interprète et son client. Un des 16 interviewés préfère en effet se fermer les yeux ou détourner son regard lorsqu'il risque de perdre le contrôle sur ses émotions.

INT12: als 'k aan face to face tolken ben kan 'k gewoon mijn ogen dichtdoen, weet je. Of	INT12: lors d'une interprétation en face-à-face, je peux me fermer les yeux, sais-tu. Ou
--	--

ik probee* kijk, dat is wel iets (.) iets interessants, zeg maar. Als jij bijvoorbeeld minder euh da* euh (.) minder zeg maar euh euh laat wegen zeg maar, dan moet je gewoon diegene gewoon niet in zijn ogen kijken* aankijken. (...) Op een gegeven moment kun jij gewoon heel makkelijk gewoon naar jouw aantekeningen continu staren of af en toe gewoon zo kijken (...)	j'essaie* écoute, c'est quelque chose de (.) quelque chose d'intéressant, disons. Pour euh euh par exemple réduire l'impact émotionnel de la situation, il suffit de ne pas regarder l'autre dans les yeux. (...) À un certain moment ce sera très facile de simplement regarder ses notes ou de ne tourner son regard qu'occasionnellement
---	---

- PRENDRE EXEMPLE SUR L'AGENT DE L'INSTANCE SOCIALE

Avant d'expliquer la dernière stratégie de coping personnelle et protectrice, il faut que nous revenions brièvement au **comportement de l'agent de L'INSTANCE SOCIALE**. Cet aspect a été mis en rapport avec **LES ENJEUX ÉMOTIONNELS** dans la section 3.1.1.2. Les constatations que nous y avons faites sont résumées dans le paragraphe suivant. Après vient une citation pour illustrer comment l'attitude des professionnels pourrait aider l'interprète à gérer son stress émotionnel.

Rappelons que l'attitude, les attentes et les émotions des professionnels se sont révélées susceptibles de faciliter ou de compliquer la tâche des interprètes. Ainsi, en ayant des attentes trop élevées ou en devenant émotionnels eux-mêmes, les agents ou soignants peuvent respectivement stresser ou émouvoir les interprètes. Une bonne gestion des conversations par l'attitude directe des agents ou soignants, en revanche, permet de faciliter l'interprétation. Mais à côté de cela, l'un des 16 interprètes estime que l'attitude des professionnels peut également aider à gérer les émotions et à rester professionnel. Voici pourquoi.

Dans certaines situations difficiles, INT14 tente de prendre exemple sur l'attitude des professionnels pour ne pas se laisser submergé émotionnellement lui-même. De cette manière, les agents ou soignants sont à considérer comme une source d'inspiration à une stratégie de coping personnelle et protectrice.

INT14 : ik denk dat het ook aan de persoon van de instantie zelf euh afhangt. Die zijn heel professioneel, heel to the point en heel euh bezig met de zaak. Ze zijn zeker niet bezig met de emoties. En daar kan ik me misschien een beetje aan optrekken of	INT14 : je crois que ça dépend également de la personne de l'instance même euh. Ces personnes sont très professionnelles, très directes et très euh concentrées. Elles ne font certainement pas attention aux émotions. Et peut-être que cela peut m'aider émotionnellement ou que je peut prendre
--	--

dezelfde houding aannemen, da's minder belastend.	exemple sur leur attitude, ainsi c'est moins difficile.
---	---

- STRATÉGIES COMPENSATOIRES

Les stratégies préventives et protectrices étant nombreuses dans leur ensemble, il paraît que les interprètes savent relativement bien comment trouver moyen de réprimer d'éventuels sentiments négatifs. Or, très souvent, le véritable impact du stress émotionnel éprouvé lors de l'entretien ne se manifeste que quelques heures plus tard. Aussi les interviewés ont-ils tous cité au moins une stratégie de coping compensatoire. Les réponses ont d'abord été listées, ensuite catégorisées et comptées et enfin triées en fonction de leur fréquence. Voici, en ordre décroissant, toutes les sous-catégories identifiées: (1) parler à sa famille, ses amis ou son partenaire, (2) parler à ses collègues, (3) se détendre, (4) oublier, (5) rester occupé, (6) donner sens à son travail, (7) apporter de l'aide supplémentaire. Nous illustrerons chacune d'entre elles au moyen d'un témoignage.

- PARLER : FAMILLE, AMIS, PARTENAIRE

15 interprètes ont déclaré qu'ils ont parfois besoin de se défouler auprès de leur famille, leur partenaire ou leurs amis, le tout évidemment dans le respect de la confidentialité des clients.

INT8: vaak praat ik er wel over, bijvoorbeeld met mijn ouders of met mijn vrienden. Dan laat ik wel alle details weg door de discretieplicht, maar dan probeer ik wel toch het meeste te vertellen, van dit was toch wel een beetje zwaar=	INT8 : souvent, j'en parle avec quelqu'un, par exemple avec mes parents ou avec mes amis. Je laisse alors tomber tous les détails en raison du secret professionnel, mais j'essaie quand-même de raconter la majorité de ce que j'ai trouvé difficile=
--	--

- PARLER : COLLÈGUES

Les participants ont à plusieurs reprises expliqué que tous les interprètes n'ont pas autant de contact avec leurs collègues. Cela est d'autant plus le cas pour les interprètes free-lances ou pour ceux qui, au moment de l'interview, travaillaient majoritairement à distance à cause de la crise sanitaire. Aussi les conversations avec les collègues ont-elles été abordées un peu moins fréquemment que celles avec les

proches ou les amis. Cependant, cette stratégie constitue toujours un moyen de soulagement efficace pour 11 interviewés.

<p>INT9: meestal spreek ik met de collega's daarover \$. Nu met Covid is dat moeilijker omdat we nu vanuit thuis werken en hebben we geen contact \$. Dus dan spre* euh dan is dat soms via de telefoon als moeilijk is. Maar anders als ik dan met iemand kan praten direct, is dat beter.</p>	<p>INT9: dans la plupart des cas, j'en parle à mes collègues \$. Pour le moment, c'est moins facile à cause du covid et du télétravail, car ainsi nous n'avons pas de contact \$. Donc nous parlo* euh nous nous appelons parfois si nous avons vécu des situations difficiles. Mais normalement, quand je peux parler à quelqu'un, ça va mieux.</p>
---	--

- SE DÉTENDRE

La détente est elle aussi bien évidemment une stratégie de coping compensatoire. Il en a été question dans 10 interviews, mais les possibilités de se détendre sont très nombreuses. Certains interprètes aiment par exemple faire du sport ou lire un livre après une dure journée de travail, pendant que d'autres boivent un bon verre de vin ou fument une cigarette pour se calmer.

<p>INT2: ik probeer gewoon te ontspannen, dus een boek te lezen of tv te kijken of ik doe soms een wandeling of als ik een te drukke agenda heb, soms komt het ene gesprek na het andere, ja dan probeer ik 's avonds mijn gedachten te verzetten</p>	<p>INT2: j'essaie simplement de me détendre, en lisant un livre ou en regardant la télé, ou parfois je fais une promenade ou quand mon horaire est trop chargé et que les missions s'enchaînent, j'essaie de penser à autre chose le soir</p>
---	---

- OUBLIER

Cette quatrième stratégie de coping compensatoire regroupe toute tentative de ne pas penser à l'entretien dès qu'il est terminé. Elle a été identifiée dans sept interviews et diffère de la détente dans ce sens qu'elle se rapporte plutôt à une manière de penser qu'à une activité. D'après INT12, il suffit de savoir séparer sa vie privée de sa vie professionnelle pour se protéger contre l'impact émotionnel du métier.

<p>INT12: Als ik in mijn auto stapte, had ik* (.) was ik alles gewoon vergeten (...) Wij als sociaal tolken of gerechtstolk, maakt niet uit wat voor tolk* context je dan ook tolkt, het raakt jou wel. Maar je moet daar heel makkelijk mee om kunnen gaan. Je moet gewoon die terugschakeling maken. Oke 't is mijn brood, euh 't is mijn beroep, 't is mijn werk. Klaar, hop. Dat je gewoon werk en</p>	<p>INT12: Au moment où je suis monté dans ma voiture, j'avais* (.) j'avais déjà tout oublié (...) nous, en tant qu'interprètes sociaux ou interprètes judiciaires, nous serons toujours touchés par les situations, peu importe le contexte. Il faut savoir gérer ses émotions facilement. Il faut simplement se concentrer sur son travail. Il suffit de dire OK, c'est mon gagne-pain, euh c'est ma profession, mon</p>
--	---

privé gescheiden houdt. Zo moet je dat gewoon doen, vind ik.	métier. Fini, prochain client. Il suffit de séparer sa vie privée de sa vie professionnelle. C'est ainsi qu'il faut le faire, d'après moi.
--	--

- RESTER OCCUPÉ

Quand les demandes d'interprétations s'accumulent et que les horaires des interprètes sont chargés, il risque d'être impossible d'annuler un entretien dans les cas où on le souhaiterait (voir 3.1.1.3. sur le **CLIENT**). Or, paradoxalement, cinq participants l'aiment bien si leurs missions s'enchaînent. Ainsi, n'ayant simplement pas le temps de réfléchir à ce qu'ils viennent de voir et d'entendre, ils réussissent plus aisément à contrôler leurs émotions.

INT9: Ik heb vier, vijf verschillende gesprekken op verschillende plaatsen. Dus ik moet vaak mij haasten en ik heb gemerkt als ik mij moet haasten, kan ik zeer snel vergeten.	INT9: J'ai quatre ou cinq différentes conversations à faire, qui se déroulent toutes à des endroits différents. Donc je dois souvent me dépêcher et j'ai remarqué que, quand je dois me dépêcher, je réussis très vite à oublier.
--	---

- DONNER SENS À SON TRAVAIL

Pour quatre interviewés, il suffit de se concentrer sur le côté positif du métier pour contrebalancer les enjeux et leur impact. Se dire à eux-mêmes qu'ils ont fait de leur mieux pour aider permet en effet de relativiser les difficultés ou les obstacles survenus au cours de l'entretien.

INT5: voor mij is belangrijk dat ik euh heb geholpen (...) Als ik gevoel heb dat zij elkaar hebben begrepen en dat de boodschap en de emotie op de juiste manier is overgekomen, dat is voor mij oke \$. Dan heb ik mijn opdracht goed vervuld	INT5: moi je trouve important que j'aie euh aidé (...) quand j'ai l'impression que les interlocuteurs se comprennent et que le message et les émotions ont correctement été transmis, ça suffit pour moi \$. Ainsi je sais que j'ai bien fait ma mission.
--	---

- APPORTER DE L'AIDE SUPPLÉMENTAIRE

La dernière stratégie de coping compensatoire n'a été abordée que dans deux interviews. Les interprètes concernés disent avoir déjà apporté de l'aide supplémentaire à un client pour soulager leur culpabilité.

INT14 : ik ben toch een beetje gaan zoeken hoe dat ik die man zou kunnen helpen \$. Niet persoonlijk, maar gegaan naar iemand	INT14 : j'ai quand-même un peu cherché un moyen d'aider cet homme \$. Pas personnellement, mais j'ai cherché
---	--

andere die hem eventueel zou kunnen helpen. En die gegevens heb ik dan zo een keer na zo een gesprek euh gegeven dus ja dat is niet helemaal deontologisch correct, maar ik zat er zo hard mee in en dat was toch wel een opluchting dat ik toch iets kon doen	quelqu'un qui pouvait éventuellement l'aider. Et je lui ai euh passé les données de cette personne un jour à la fin de l'entretien, ce qui va peut-être à l'encontre de la déontologie, mais je m'inquiétais tellement de lui que c'était quand-même un soulagement de pouvoir faire quelque chose
--	--

3.1.4.2. STRATÉGIES PROFESSIONNELLES DE COPING

Après que les interprètes avaient précisé leurs stratégies personnelles de coping, nous leur avons demandé si celles-ci leur suffisaient pour faire face aux enjeux émotionnels. Nous poursuivions ainsi deux objectifs : connaître le besoin des interprètes de refléter sur leurs expériences en groupe, que ce soit sans ou avec l'assistance d'un expert (catégorie 1 : **besoin et intérêt**), et savoir si l'offre suffit pour répondre à ce besoin (catégorie 2 : **expérience**).

Le présent thème est analysé de façon descriptive plutôt que prescriptive. Nous n'avons en effet pas pour but de formuler des recommandations sur la mise en place des inter-/supervisions et resterons donc à la surface quant aux préférences particulières des interviewés sur l'organisation de ces séances, la fréquence avec laquelle elles sont offertes, les thèmes à aborder, la taille du groupe etc.

- EXPÉRIENCE

Nous avons demandé aux participants s'ils ont jamais été invités à une inter-/supervision. Comme l'avons-nous expliqué dans la section 1.5.4., les séances d'inter-/supervision s'organisent en groupe, respectivement sans et avec l'assistance psychologique par des experts, et donnent à l'interprète l'occasion de se défouler auprès de quelques collègues. Quoique les réponses paraissent très divergentes à première vue, une analyse plus approfondie nous a permis de mieux les interpréter. En résumé, nous avons constaté (1) que les interprètes indépendants (free-lances) ont fort moins d'expérience avec les inter-/supervisions, mais (2) que les interprètes d'IN-Gent sont beaucoup moins libres de choisir s'ils veulent y participer. En outre, (3) l'offre des inter-/supervisions a fort diminué pour tous les interprètes ces dernières années.

Il nous est devenu clair très vite que tous les interprètes ne sont pas familiarisés avec les inter-/supervisions : neuf d'entre eux y ont assisté une ou plusieurs fois déjà, alors que d'autres n'ont même jamais eu l'opportunité de s'y inscrire. Or, il y a un aspect qui saute aux yeux quand on regarde le profil des interprètes expérimentés en cette matière. Six d'entre eux représentent en effet la minorité des interviewés actifs en permanence auprès de l'Agence d'Intégration de Gand (IN-Gent ; voir 2.3.). Cela implique que seul 3 des 10 interprètes free-lances ont déjà assisté à des inter-/supervisions. Les expériences de ceux-ci remontent d'ailleurs à plus de deux ans.

Tout porte donc à croire que les inter-/supervisions sont davantage offertes aux interprètes d'IN-Gent, sans statut indépendant. Cependant, l'un d'entre eux fait remarquer que son équipe est obligée de participer à ces séances lorsqu'elles sont organisées. Elles seraient en effet fixées dans les horaires par l'agence même. Par contraste, l'un des interprètes free-lances rappelle qu'il doit rédiger son même planning et qu'il n'est pas toujours possible d'y intégrer les inter-/supervisions, certainement si les invitations sont envoyées assez tardivement.

<p>INT3: als vaste euh personeel zijn wij verplicht om deel te nemen (...) zij zetten dat in ons schema, in ons agenda, wanneer wij beschikbaar zijn, zo regelen zij dat met al de collega's \$ en euh ja dan zijn we* da's een verplichting maar da's in ons voordeel eigenlijk</p>	<p>INT3: le personnel permanent est obligé de participer (...) on fixe les dates dans notre schéma, dans notre calendrier, à des moments où nous sommes disponibles, et ils le font ainsi pour tous les collègues \$ et euh oui ainsi nous sommes* on nous oblige certes de participer mais en fait c'est à notre profit</p>
<p>INT2: via het agentschap integratie en inburgering ben ik vaker uitgenodigd. Ik ben maar een keer geweest maar eigenlijk wanneer ze de uitnodiging doorsturen dan heb ik al geplande opdrachten \$ dus euh ja ik heb niet altijd ja (.) als ze dat op voorhand plannen en op jouw agenda zetten dan is het oke maar het is meestal ja (xxx) ik ben maar één keer geweest</p>	<p>INT2 : j'ai été invité à plusieurs reprises par l'agence de l'intégration et de l'intégration civique. Je ne suis allé qu'une seule fois mais en fait, quand on m'envoie l'invitation, il y a déjà des missions fixées dans mon agenda \$ donc euh oui je n'ai pas souvent oui (.) si les séances sont planifiées à l'avance et qu'elles sont mises dans l'agenda, je peux y aller, mais souvent oui (xxx) je ne suis allé qu'une seule fois</p>

Cette différence en matière de flexibilité pourrait donc permettre de nuancer l'écart d'expérience avec les inter-/supervisions entre les interprètes sans et avec statut indépendant. Par ailleurs, les interprètes d'IN-Gent ont indiqué que les inter-/supervisions ne sont aujourd'hui plus guère organisées. D'après INT9, c'est peut-être

dû aux critiques de certains collègues sur l'offre excessive de ces séances et à la pandémie du covid-19.

INT9 : Ja ja wij hebben dat vroeger, nu is dat gestopt al tijdje omdat sommige collega's euh daar geen nut in za* in zagen. Omdat dat was tamelijk euh vaak. (...) En op den duur hadden we geen nieuwe cases om te bespreken en daarom was dat efkes gestopt en door de pandemie niet opnieuw euh ingezet.	INT9 : Oui oui il y en a eu avant, mais ça fait longtemps car certains collègues euh ne trouvaient pas ut* pas utiles ces séances. Elles étaient en effet euh relativement souvent organisées. (...) et après un certain temps, on n'avait plus de nouveaux cas à traiter et c'est pour ça qu'on avait décidé de temporellement suspendre les séances et à cause de la pandémie elles ne sont jamais venues de retour.
---	--

- BESOIN ET INTÉRÊT

La majorité des interviewés n'ayant guère d'expérience avec les inter-/supervisions, nous nous sommes posée la question de savoir si cette absence de soutien professionnel est ressentie comme un manque. Dès lors, nous avons demandé à tous les interprètes s'ils jugent utiles et nécessaires ces séances de réflexion en groupe. Les réponses à cette question ont révélé des connaissances dont le paragraphe suivant présente un résumé. Ensuite, nous nous servirons de quelques témoignages pour préciser et illustrer chacune de ces constatations.

Pour commencer, nous avons constaté (1) que la majorité des interviewés est favorable à une mise en place plus fréquente des inter-/supervisions, mais (2) que ce souhait ne semble pas pris en considération par les organisateurs. Ensuite, il est apparu (3) que lesdites séances sont surtout appréciées parce qu'elles permettent aux interprètes de tirer des leçons des témoignages de leurs collègues. Par contraste, (4) une faible minorité des participants dit ne pas avoir besoin de rencontrer d'autres interprètes pour parler du côté émotionnellement difficile de leur métier.

Jetons d'abord un coup d'œil sur l'opinion générale des interviewés concernant l'utilité des inter-/supervisions. Au total, 14 interprètes sur 16 ont répondu positivement à la question de savoir s'ils l'apprécieraient bien d'y être invités de temps en temps. L'avantage de ces séances résiderait avant tout dans l'opportunité d'échanger des expériences avec des collègues-interprètes et d'ainsi apprendre les uns des autres, ce qui pourrait d'ailleurs surtout profiter à des interprètes débutants. De surcroît, cet échange d'expériences contribuerait à la gestion de la charge émotionnelle du métier.

Sur ce sujet, INT4 estime que lesdites séances constituent l'opportunité idéale de se défouler auprès de ses collègues. Comme ceux-ci vivraient des expériences similaires au travail, ils sauraient le comprendre et le soutenir mieux que sa famille ou que ses amis.

<p>INT4: met iemand iets delen, dat helpt je enorm veel. En met collega's is nog beter want wij mogen enkel met collega's euh daarover praten. Ja je kan natuurlijk met je gezin, maar niet in details en de mensen die die job uitoefenen, weten het best hoe zij je kunnen helpen en op welke manier zij euh jou kunnen ondersteunen \$. Een kennis en een vriend kan alleen maar luisteren</p>	<p>INT4: parler à quelqu'un, ça peut aider énormément. Et il vaut encore mieux parler à ses collègues car nous ne pouvons pas partager nos expériences professionnelles euh avec d'autres personnes. Oui bien sûr, il est certes possible de parler à sa famille, mais il faut alors omettre les détails et les personnes qui font le même travail savent le mieux comment t'aider et euh comment te soutenir \$. Un ami peut seulement écouter.</p>
---	--

Les interprètes sont donc majoritairement favorables à la mise en place des inter-/supervisions. Seulement, il se peut que la pertinence de celles-ci soit sous-estimée. Deux interprètes ont en effet signalé que leur demande de mettre en place une séance d'inter-/supervision n'a jamais été satisfaite par l'agence responsable. Voici le témoignage de l'un d'entre eux.

<p>INT14: Zo een intervisie ofzo, dat zou heel goed zijn bijvoorbeeld. Daar was ooit sprake van bij het agentschap, maar het is nog niet euh van de grond gekomen ((lacht)).</p>	<p>INT14 : une intervisio, par exemple, ça serait une bonne idée. L'Agence en a parlé un jour, mais l'idée n'a jamais été réalisée ((rit)).</p>
--	---

L'utilité d'avoir recours à un groupe de collègues-interprètes pour échanger ses expériences professionnelles n'est toutefois pas reconnue par tous. Une faible minorité des interviewés c'est en effet exprimée contre les inter-/supervisions en tant que soutien émotionnel. INT14, par exemple, dit ne pas avoir besoin de parler de ces expériences avec des personnes autres que sa famille. Pour INT12 cité ci-dessous, les séances servent à faire la connaissance d'autres interprètes dans une atmosphère conviviale et non pas à se faire soutenir émotionnellement.

<p>INT12: Nee meer voor de gezelligheid \$. Ik denk dat je in jouw hoofd hebt, dat heb ik dan, ik denk dat veel tolken dat hebben, anders liegen ze erom, dat je in je hoofd denkt van oke hierover zou ik wel eens willen praten. Maar euh op een gegeven moment euh, vijf, zes, tien minuten later, dan bezinkt het helemaal en zeg je van ik heb 't niet nodig, 't is al weg \$.</p>	<p>INT12 : Non plutôt pour l'ambiance \$. Dans mon cas, et je crois que ça vaut pour beaucoup d'interprètes, sinon ils mentent, il peut certes arriver que j'aie besoin de partager telle ou telle expérience avec quelqu'un, mais euh à un certain moment euh, cinq, six, dix minutes plus tard, ce besoin a complètement disparu et là je n'ai plus besoin de parler, mon besoin a disparu \$.</p>
---	--

3.1.4.3. RÔLE DE L'EXPÉRIENCE

Avant de clore la présente section, il convient de jeter un dernier coup d'œil sur le rôle de l'expérience dans la façon dont les interprètes tentent de surmonter les obstacles émotionnels de leur métier. Dans ce cadre, nous leur avons entre autres demandé s'ils peuvent se souvenir d'une situation particulière qui remonte au début de leur carrière et qu'ils gèreraient aujourd'hui différemment qu'alors. Pour la majorité des participants, (1) les expériences ont contribué à une meilleure gestion des enjeux et ont ainsi permis de réduire l'impact de ceux-ci, tant pendant qu'après l'interprétation. À côté de cela, une minorité des participants a déclaré (2) que le stress qu'ils éprouvaient habituellement avant les interprétations a diminué maintenant qu'ils savent mieux à quoi s'attendre. Aussi devient-il moins important de se préparer aux entretiens.

Commençons par les changements dans la gestion pendant et après un entretien difficile. En effet, plus de la moitié des interprètes l'estiment aujourd'hui plus facile de garder la tête froide pendant et après une situation exigeante grâce aux expériences acquises au cours de leur carrière. À cet endroit, il importe de renvoyer à la citation d'INT13 dans la section 3.1.1.3. sur le **CLIENT**. Cet interprète a effectivement appris au cours de sa carrière comment se distancier d'un client connu. Nous nous servirons de trois autres exemples pour illustrer cette observation.

Un premier exemple nous est fourni par INT11, qui compare la gestion des enjeux à un processus de deuil : un interprète débutant doit certes s'habituer à ce côté dur du métier, mais une fois qu'il aura été confronté à toute une série de difficultés, l'effet de choc aura majoritairement disparu.

<p>INT11: Goh in 't begin van mijn carrière meer he. Je neemt* dat zijn nieuwe indrukken, nieuwe ervaringen, tot je zo ongeveer een keer de hele setting gehad hebt. En dan begin je te* 't is een beetje bijna gelijk een rouwproces, he. Een keer het jaar rond is en je hebt een keer alle situaties gehad, dan euh leer je van ahja dat kan dat een patiënt collèrig wordt en zijn stoel op de grond smijt. En en je moet daar niet van schrikken \$. Dat is gewoon zo, dat gebeurt.</p>	<p>INT11 : Oh, l'impact était plus important au début de ma carrière hein. Les situations et les expériences sont toutes nouvelles, mais une fois qu'on en a vécu toute une série, on commence à* c'est un peu comparable à un processus de deuil hein. Une fois que l'année est terminée et qu'on a assisté à toute sorte de situation, on apprend euh qu'il est possible qu'un patient se mette en colère et qu'il jette sa chaise au sol. Et et il ne faut pas être choqué à un tel moment \$. C'est simplement ainsi, ça arrive.</p>
--	--

De même, il y a des interprètes qui se considèrent aujourd'hui fort moins émotionnellement vulnérables ou, encore, plus aptes à adopter des stratégies de coping personnelles efficaces, par exemple en intervenant dans une conversation pour signaler une difficulté quelconque. Voici deux autres citations illustratives.

<p>INT4: met de jaren leer* leer je hoe je moet omgaan. In het begin had ik het enorm zwaar, heel heel moeilijk gehad \$. En nu merk ik euh dus euh ja routine is misschien een lelijk woord ((lacht)), maar euh ja ik weet hoe ik moet reageren achteraf euh voor mijzelf euh en euh op welke manier kan ik het euh loslaten euh</p>	<p>INT4: après plusieurs années, on apprend* apprend à gérer ses émotions. Au début, j'ai éprouvé énormément de difficultés, c'était très très difficile \$. Et maintenant je vois euh que euh oui la routine est peut-être un grand mot ((rit)), mais euh oui je sais comment je dois réagir après euh pour moi-même euh et euh comment je peux réussir à euh me débarrasser de mes pensées euh</p>
<p>INT7: Geleerd dat ik direct aan mensen moet zeggen, kijk, als je drie keer hij zegt en ik vermoed dat je daarmee verschillende personen bedoelt, dan noem ze alstublieft wat uitgebreid ((lacht)) \$ (xxx) ik af en toe moet ingrijpen en zeggen, van hieruit kan ik niks.</p>	<p>INT7: J'ai appris que je dois immédiatement signaler aux gens que, lorsqu'on utilise trois fois le même pronom et que je suppose qu'on renvoie à chaque fois à une autre personne, il faut être plus spécifique ((rit)) \$ (xxx) que je fois parfois intervenir et signaler que je ne comprends pas quelque chose.</p>

La deuxième observation que nous avons faite dans le cadre du rôle de l'expérience ne se rapporte pas aux difficultés émotionnelles posées pendant et après les entretiens, mais concerne tout état de stress causé à l'avance par un manque de préparation. Selon deux interviewés, un interprète expérimenté sait généralement mieux à quoi s'attendre dans les instances sociales. Aussi est-il possible que le manque de préparation et l'imprévisibilité des enjeux ne posent plus problème à tous les interprètes après un certain temps (voir 3.1.1.4.).

<p>INT4: Wij weten heel goed, als je naar die dienst gaat, wat kan je verwachten. En toen, in het begin van mijn euh werk bij IN Gent \$, ik kende toen die diensten niet zo goed. Euh ja, 't is euh (.) ervaring</p>	<p>INT4: Nous savons très bien à quoi nous devons nous attendre dans telle ou telle instance sociale. Et alors, au début de ma euh carrière chez IN-Gent \$, je ne connaissais pas bien ces instances. Euh oui, c'est euh (.) une question d'expérience</p>
<p>INT10: door ervaring besef je dat. Ja, 't is een gesprek in geestelijke gezondheidszorg, dus ja, 't kan alle kanten uitgaan.</p>	<p>INT10: mes expériences me l'ont appris. Elles m'ont appris que, lorsqu'il s'agit d'une conversation dans les services de santé mentale, cela implique que le déroulement de la conversation est imprévisible.</p>

3.1.5. Thème 5: l'interprétation en face-à-face par rapport à l'interprétation à distance

L'approche que nous adopterons dans cette cinquième et dernière section pour étudier la charge émotionnelle de l'ISP sera légèrement différente de celle des sections précédentes. Là où nous avons jusqu'ici toujours considéré les enjeux dans leur ensemble pour discuter de leur nature, impact et gestion, nous les cadrerons maintenant dans une analyse plus distinctive. Celle-ci nous permettra de comparer **L'IMPACT ÉMOTIONNEL DES INTERPRÉTATIONS EN FACE-À-FACE** à celui des **INTERPRÉTATIONS À DISTANCE**. Cette comparaison étant au centre du présent thème, il n'est pas question d'une division en catégories subordonnées cette fois-ci.

3.1.5.1. IMPACT ÉMOTIONNEL: LES INTERPRÉTATIONS EN FACE-À-FACE ET À DISTANCE

Au moment de l'interview, tous les participants étaient, à des degrés divers, munis d'expérience tant avec les interprétations en face-à-face qu'avec celles effectuées à distance. Quatre d'entre eux ont déclaré que les entretiens auxquels ils avaient déjà assisté à distance traitaient de sujets peu exigeants, comme un simple coup de téléphone à l'un des parents d'un élève. Dès lors, nous avons seulement demandé aux 12 autres interprètes de réfléchir sur l'éventuelle différence en matière d'impact émotionnel entre les interprétations en face-à-face et à distance. En réponse, certains ont également donné leur opinion sur l'utilité des interprétations à distance en abordant des avantages et des inconvénients pratiques ou techniques. Or, les enjeux émotionnels étant toujours notre premier intérêt, ces aspects sont exclus de l'analyse suivante.

En résumé, les réponses ont révélé (1) qu'une conversation à forte charge émotionnelle a généralement un impact plus faible sur l'interprète s'il y assiste à distance, (2) mais que cette opinion n'est pas partagée par tous. Deux interprètes ne voient en effet aucune différence en cette matière et un seul l'estime même plus difficile quand les entretiens ont lieu en ligne et qu'un client émotionnel ne peut être réconforté. Ces deux constatations sont précisées dans ce qui suit.

Au total, sept interprètes ont explicitement dit que les interprétations à distance sont émotionnellement moins difficiles. Les explications qu'ils ont mises en avant sont similaires. En effet, les interprétations en ligne permettent plus facilement de se distancier des interlocuteurs ainsi que du contenu abordé. Cela est d'autant plus vrai que, en ligne, un client ne peut pas s'adresser directement à l'interprète avant ou après l'entretien, par exemple pour demander ses données personnelles. Voici deux témoignages illustratifs.

<p>INT4 : persoonlijk vind ik dat je euh als je via scherm tolkt, dat je toch een beetje af*afgezonderd bent van de (xxx). Je bent niet in dezelfde ruimte fysiek \$. Dus ja voor mij is euh klein beetje minder zwaar (...) hoe raar dat klinkt, zo beschermend voor mij, ik weet niet waarom \$. Gewoon puur, ik ben niet aanwezig daar, ik sta achter een scherm (...) Want sowieso wij mogen geen contact houden euh voor en na, dus wij moeten het vermijden, maar toch gebeurt het dat bijvoorbeeld de tolk moet in een andere wachtzaal euh wachten en cliënt ook, gebeurt het soms, en zeker als ze jou kennen, dan beginnen zij euh ja over alles te praten</p>	<p>INT4 : personnellement, je trouve que, dans une interprétation à distance, on est quand-même un peu isolé des (xxx). Physiquement, on n'est pas dans la même pièce \$. Donc euh oui pour moi c'est un petit peu moins difficile (...) cela peut paraître bizarre mais ainsi, je me sens quelque peu protégé, je ne sais pas pourquoi \$. C'est simplement, je ne suis pas présent là, je me trouve derrière un écran (...) car de toute façon, nous ne pouvons pas entrer en contact euh avant ou après, donc il faut l'éviter, mais parfois, certainement si les clients connaissent l'interprète, il arrive quand-même que, par exemple quand un interprète doit euh attendre dans une autre salle d'attente avec le client, ils commencent euh à parler de n'importe quoi</p>
<p>INT16 : ik vind het wat dat betreft veel fijner om gewoon euh zo achter de telefoon te zitten dat niemand mij ziet en dat ik daadwerkelijk echt alleen de boodschap ben die die doorgaat heen en terug ik ik hoef daar niet ik hoef daar niet in te zitten zelf</p>	<p>INT16 : de ce point de vue je trouve beaucoup plus agréable de simplement euh me cacher derrière le téléphone pour que personne ne me voie et que je ne sois en effet que le message qui est transmis je je n'ai pas besoin d'être dans la présence des interlocuteurs</p>

Trois interprètes ont néanmoins exprimé leur désaccord à l'égard de ces affirmations. Ainsi, INT6 et INT12 rappellent que la charge émotionnelle d'une situation exigeante ne change pas avec le contexte (à distance ou en face-à-face). INT4, quant à lui, l'estime même plus difficile d'interpréter pour un client à distance lorsque celui-ci est triste et qu'il ne peut être réconforté. L'interprète préférerait dès lors rencontrer les clients en face-à-face (voir 3.1.1.3. sur les émotions du **CLIENT**).

<p>INT6 : Er is niet per se een verschil in emotionele belasting.</p>	<p>INT6 : La charge émotionnelle n'est pas forcément différente.</p>
---	--

INT12 : het maakt niet uit of je iemand face to face ziet of telefonisch. Wat je hoort, daar gaat het om he \$. Het gaat* voor mij maakt het niet uit.	INT12 : ça n'a pas d'importance si on voit quelqu'un en face-à-face ou par téléphone. Ce qui compte, c'est ce qu'on entend hein \$. Il s'agit* pour moi c'est égal.
INT13 : ik zou er natuurlijk wel graag bij zijn op dat moment \$. Want heel vaak ja, kan je toch wel troosten ofzo als dat een moeilijk psychologisch gesprek is ofzo. Vind ik oke, we moeten neutraal zijn, maar ik vind, we zijn ook mens.	INT13 : je préférerais bien sûr être dans sa présence à un tel moment \$. Parce que très souvent oui, quand la conversation est psychologiquement difficile, on peut quand-même reconforter le client par exemple. Et là je me dis d'accord, nous devons en effet rester neutres, mais nous sommes aussi tous des êtres humains .

3.2. Présentation des résultats: Mini-IPIP

Dans la présente section, nous tenterons de répondre à notre sixième question de recherche: les expériences émotionnelles des interprètes sont-elles co-déterminées par les traits de personnalité? Il semble probable que la dimension du neuroticisme est corrélée positivement à l'impact négatif de l'ISP (hypothèse 1) et aux enjeux émotionnels abordés par les interprètes (hypothèse 2), mais corrélée négativement au nombre de stratégies personnelles de coping qu'ils adoptent (hypothèse 3) et aux effets positifs qu'ils associent à leur métier (hypothèse 4). Il nous a en tout cas fallu une analyse quantitative pour vérifier ces hypothèses.

L'illustration H présente les scores des 14 participants sur le trait de caractère neuroticisme et les compare au nombre de fois que le participant concerné a parlé des effets négatifs, des stratégies personnelles de coping, des enjeux émotionnels et des effets positifs. La corrélation des deux variables a à chaque fois été calculée au moyen de la régression de Poisson.

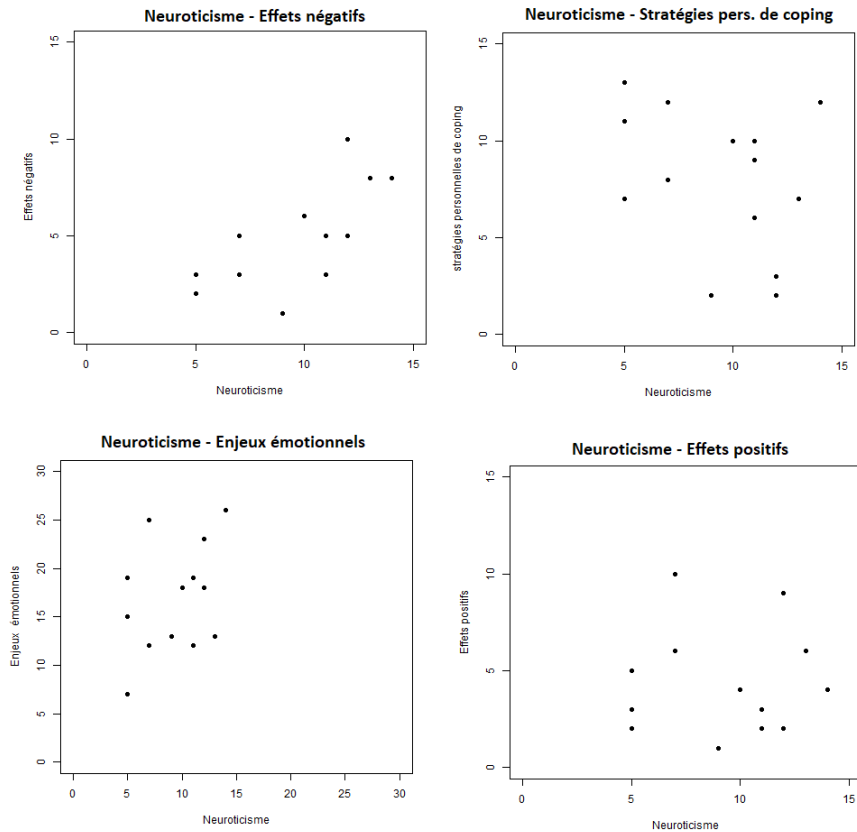


Illustration H: rapport neuroticisme – effets négatifs, stratégies personnelles de coping, enjeux émotionnels, effets positifs

Pour la première combinaison neuroticisme-effets négatifs, $p=0,048$ et pour la deuxième paire neuroticisme-stratégies personnelles de coping, $p=0,034$. Ensuite, la troisième combinaison neuroticisme-enjeux émotionnels donne $p=0,117$ et la dernière combinaison neuroticisme-effets positifs indique que $p=0,118$. Dans les deux premiers cas, l'hypothèse nulle peut être rejetée et la dépendance entre les variables semble confirmée. Dans les deux derniers cas, par contre, le résultat n'est pas significatif. La dépendance entre ces variables n'est donc pas prouvée.

En premier lieu, les résultats indiquent que le trait de caractère neuroticisme est corrélé positivement tant à l'impact négatif de l'ISP sur les interviewés qu'au nombre de stratégies personnelles de coping que les interprètes adoptent. Ainsi, un interprète émotionnellement instable (taux de neuroticisme élevé) pourrait subir un impact négatif plus important des enjeux émotionnels de son métier et pourrait utiliser plus de stratégies personnelles de coping. Par conséquent, l'hypothèse 1 est confirmée alors

que l'hypothèse 3 est rejetée. En deuxième lieu, les résultats non significatifs des deux autres combinaisons indiquent que la stabilité émotionnelle des interprètes n'est pas liée au nombre de fois qu'ils ont parlé des enjeux émotionnels ou des effets positifs de leur métier. Dès lors, les hypothèses 2 et 4 sont rejetées.

4. DISCUSSION

Maintenant que tous les résultats de notre recherche ont été présentés, il importe de les cadrer dans l'étude de la littérature exposée dans chapitre 1. Dans ce qui suit, nous nous intéressons à comparer nos résultats à ceux des recherches précédentes, à aborder les limites de notre travail et à soumettre des suggestions pour ouvrir des voies de recherche supplémentaire.

4.1. Les enjeux émotionnels

Commençons par l'ensemble des enjeux émotionnels liés au contenu de la conversation, à l'instance sociale, au client et à la relation entre celui-ci et l'interprète. Pour ce qui est du contenu de la conversation, il y a surtout des correspondances entre notre étude et celle de Roberts (2015), Butow et al. (2012) et Gajíc (2018). Rappelons d'abord que les conversations sur les enfants, la santé mentale, le cancer et les demandes d'asile ont été qualifiées de particulièrement intenses par Roberts (2015) et que ces trois premiers sujets sont également inclus dans notre liste de sujets difficiles (enfants, santé physique ou mentale, violence contre les femmes), même si le cancer constitue un thème plus étroit que la santé physique. En outre, nos participants ont associé les conversations sur les enfants et la santé physique ou mentale à l'annonce de mauvaises nouvelles. Ainsi, ils rejoignent les points de vue des participants aux études de Roberts et de Butow et al. La seule différence entre celles-ci et notre étude en cette matière est toutefois que ni Butow et al., ni Roberts ont qualifié de particulièrement difficiles les conversations sur la violence contre les femmes. Or, il faut remarquer que seulement trois de nos participants ont parlé de ce sujet alors que chacun des deux autres thèmes a été abordé 10 fois. Enfin, nos découvertes correspondent à celles de Roberts (2015) et Gajíc (2018) quant au rapport entre le contenu de la conversation et l'instance sociale : les enjeux émotionnels de l'ISP sont imprévisibles et possibles dans tous les contextes (Roberts, 2015), mais ils se posent le plus fréquemment dans les services de santé physique et mentale (Gajíc, 2018).

Pour continuer, nos résultats s'écartent en partie de ceux de Roberts (2015) par rapport au rôle de l'instance sociale. Nous pouvons en effet confirmer que l'environnement physique de l'entretien et le comportement des agents peuvent soit

faciliter, soit compliquer le déroulement de l'interprétation, mais là où Roberts considère l'hôpital comme un contexte plus stressant notamment à cause de l'atmosphère chaotique et de la pression du temps, nos interviewés n'ont jamais associé les hôpitaux à ces deux caractéristiques. En revanche, notre recherche a révélé que, indépendamment du contenu de la conversation, il peut être plus agréable d'interpréter dans les hôpitaux grâce à l'attitude professionnelle et directe des soignants.

Une autre partie de nos résultats qui ne correspond que partiellement aux découvertes des recherches précédentes relève du rôle du client ou, plus spécifiquement, de sa relation avec l'interprète et de son comportement. D'un côté, nos constatations confirment celles de Doherty et al. (2010) et de Roberts (2015) quant à l'impact d'une attitude difficile (p.ex. agressive ou intime) et des fortes émotions des clients. Plus encore, elles rejoignent Valéro-Garcès (2005) en montrant que les attentes des clients sont souvent trop élevées. De l'autre côté, Roberts a annoncé que connaître un client augmente l'impact négatif de l'interprétation tandis que nos constatations sont plus nuancées. La familiarité entre l'interprète et son client peut en effet nourrir des attentes trop élevées des clients et ainsi augmenter la charge émotionnelle sur l'interprète, mais interpréter pour un client familier comporte également des avantages en matière de la qualité de l'interprétation, de la gestion émotionnelle et de la confiance entre les partis.

Enfin, les découvertes de la présente étude sur l'empathie de l'interprète correspondent majoritairement aux connaissances de la revue de la littérature (Roberts, 2015 ; Splevins et al., 2010 ; Figley, 2002). En effet, l'empathie peut susciter des effets négatifs et semble d'autant plus forte si l'interprète se reconnaît dans l'histoire du client ou que le client est en larmes. Néanmoins, elle s'est également révélée susceptible de calmer non seulement l'interprète, mais aussi son client. Aussi pouvons-nous contredire Egger et Wedam (2003) qui estiment que l'interprète fait mieux de dissimuler son empathie à l'égard du client pour ne pas le surcharger.

4.2. L'impact négatif

Quant à la durée des effets négatifs, nous avons tiré la même conclusion que Butow et al. (2012) et Roberts (2015): tous les effets ne disparaissent pas à la fin d'une interprétation difficile. Ainsi, ils peuvent en effet se manifester à court-terme aussi bien qu'à long-terme. Or, à la différence de nous, ces chercheurs n'ont pas distingué les effets négatifs relatifs à la vie personnelle d'une part et ceux relatifs à la vie professionnelle d'autre part.

Nos interviewés ont abordé un ensemble d'effets négatifs à court-terme dont seulement les difficultés à parler, la poussée d'adrénaline et les problèmes à conduire pour rentrer chez soi n'ont pas été abordés dans les recherches précédentes (Roberts, 2015 ; Valero-Garcès, 2005 ; Doherty et al., 2010 ; Green et al., 2012 ; Holmgren et al., 2003). Il faut cependant remarquer que tant la poussée d'adrénaline que les problèmes à conduire n'ont été mentionnés qu'une seule fois dans nos interviews.

Les effets à long-terme, quant à eux, ont tous été traités dans les recherches de Roberts (2015), Butow et al. (2012) et Holmgren et al (2003). Seule l'augmentation de la méfiance envers autrui constitue une exception, ce qui n'est d'ailleurs pas si étonnant si on prend en considération que le seul interprète qui en a témoigné ignorait si ce changement personnel était entièrement causé par son métier.

Nous n'avons pas pu lier l'ISP à la réactivation de traumatismes chez l'interprète et rejoignons ainsi les observations de Mehus et Becher (2015) en cette matière. De même, nous nous écartons de l'étude de Sande (1998), qui a bel et bien trouvé un rapport entre les deux. À cet endroit, il importe de souligner que le profil des participants à notre étude est très différent de celui des interprètes interrogés par Sande. Ceux-ci partageaient en effet une histoire de migration et avaient vécu des expériences traumatisantes, alors que tel n'était pas forcément le cas pour les interprètes sociaux que nous avons interviewés. Aussi semble-t-il que de plus amples recherches sont nécessaires pour vérifier l'éventuel rapport entre la réactivation de traumatismes et l'ISP.

4.3. L'impact positif

Les participants à notre recherche ont souligné que l'ISP constitue une profession enrichissante et satisfaisante et confirment ainsi ce que d'autres chercheurs avaient déjà mis en avant (Roberts, 2015; Green et al., 2012; Doherty et al., 2010; Splevins et al., 2010).

Les aspects enrichissants qu'ils ont évoqués relèvent soit d'un changement de la perception, soit d'une croissance personnelle et correspondent majoritairement à ceux traités dans la recherche de Roberts (2015), sur qui nous avons pris exemple pour structurer ce thème. Les seules différences sont que nos interviewés ont beaucoup plus souligné que leur profession leur donne de la satisfaction, qu'ils ont beaucoup moins témoigné de changements dans leur attitude envers autrui et qu'ils n'ont pas associé leurs expériences professionnelles à une augmentation de l'estime de soi. Cette dernière différence doit cependant être nuancée. Étant donné que nous ne sommes intéressés qu'aux aspects émotionnellement et psychologiquement enrichissants dans la vie personnelle des interprètes, nous n'avons pas fait attention à l'éventuelle augmentation de leur estime de soi au travail. Roberts, quant à elle, n'a pas fait ainsi.

4.4. La gestion des enjeux

Pour ce qui est de la gestion des enjeux émotionnels, nous avons révélé des concordances aussi bien que des discordances avec les études de Roberts (2015), Gajíc (2018) et Todter (2010).

Pour commencer, nous avons constaté que tous les interviewés adoptent au moins une stratégie personnelle de coping pour soulager l'impact émotionnel d'un entretien difficile avant, pendant ou après l'interprétation. Dès lors, nous ne pouvons que rejoindre Todter (2010) et Roberts (2015) en confirmant la pertinence de ces mécanismes de défense. Les stratégies personnelles de coping abordées dans notre étude sont toutefois beaucoup plus nombreuses que celles traitées par Roberts. Nous avons en effet précisé 14 possibilités alors qu'elle en a identifié trois : se parler à soi-même, s'amuser, parler à sa famille, à ses amis ou à ses collègues. Seule la dernière

compte également parmi les nôtres. Par ailleurs, contrairement à nous, Roberts (2015) n'a pas non plus distingué entre les stratégies préventives, protectrices et compensatoires. Dès lors, on pourrait dire qu'elle est restée plus à la surface en cette matière.

Le nombre de stratégies préventives traitées dans notre étude demeure toutefois très restreint. En effet, nous avons révélé que seule la réception d'informations préalables sur le contexte (préparation) peut permettre de réduire le stress avant l'entretien, même si tous les interprètes ne le jugent pas nécessaire. Étant donné que Todter (2010) a mis en avant des stratégies préventives beaucoup plus nombreuses, d'autres possibilités ne peuvent pas être exclues.

Les stratégies protectrices et compensatoires évoquées par nos interviewés sont, en revanche, multiples. Parmi les possibilités de stratégies protectrices, tant l'intervention dans la conversation que l'emploi du discours (in)direct ont été traités dans notre cadre théorique. Ainsi, il y a des chevauchements respectivement avec l'étude de Todter (2010) et celle de Bot (2005b). Les stratégies compensatoires, quant à elles, correspondent clairement aux exemples cités par Todter : la concentration sur le sens des services rendus, se détendre notamment en faisant du sport, parler à sa famille, à ses amis ou à ses collègues. En revanche, aucune recherche précédente n'a pu être retrouvée où prendre exemple sur l'attitude de l'agent ou aider un client en dehors du contexte de travail a été considéré comme un moyen de soulager ses émotions.

Pour continuer, les stratégies professionnelles de coping se sont révélées aussi importantes pour nos interviewés que pour ceux de Gajíc (2018). La majorité des interprètes se sont en effet exprimés en faveur de la mise en place des inter-/supervisions, même si tous n'avaient pas encore participé à celles-ci. Il importe toutefois de souligner les limites de notre recherche en cette matière. Comme nous n'avons pas fait une distinction nette entre les interventions d'une part et les supervisions d'autre part, il est toujours possible que les unes se montrent davantage avantageuses que les autres. En outre, l'interrogation des interviewés sur l'intérêt de ces séances a été faite de façon superficielle. Par conséquent, les conditions préalables à une organisation efficace des inter-/supervisions demeurent inconnues et constituent une question à explorer dans de futures études.

Pour finir, nous avons trouvé des résultats similaires à ceux de Roberts (2015) et Linley (2003) quant au rôle de l'expérience dans la gestion des enjeux. La majorité des interviewés ont en effet confirmé qu'ils ont appris à contrôler leurs émotions au cours de leur carrière. Aussi l'impact émotionnel du métier peut-il être plus important au début de celle-ci.

4.5. Le rôle de la personnalité dans l'expérience émotionnelle des interprètes

Il est ressorti de notre analyse quantitative que le trait de caractère neuroticisme ou, en d'autres termes, l'instabilité émotionnelle est corrélé positivement tant à l'impact négatif de l'ISP qu'au nombre de stratégies de coping adoptées par les interprètes. En outre, les résultats n'indiquent aucune dépendance entre la dimension du neuroticisme et le nombre de fois que les interviewés ont parlé des effets positifs ou des enjeux émotionnels de leur métier.

Le premier rapport entre la stabilité émotionnelle d'un employé et sa vulnérabilité émotionnelle à l'égard de l'impact de son métier a également été établi dans les recherches de Bontempo et Napier (2011), O'Brien et al. (2008), Bozionelos (2004) et Valero-Garcés (2005). Or, les trois autres rapports ne correspondent à première vue pas entièrement aux constatations de ces chercheurs et méritent dès lors qu'on s'y attarde un instant. Tout d'abord, nos résultats indiquent qu'une personne émotionnellement moins stable adopte plus de stratégies personnelles de coping. Sur ce sujet, Bozionelos (2004) et Bontempo et Napier (2011) ont constaté que les personnes névrosées adoptent généralement des stratégies personnelles de coping plus négatives et moins efficaces. Quoique cela puisse soulever des questions à première vue, leurs constatations ne contredisent pas forcément les nôtres. En effet, il est possible que certains de nos interviewés aient recours à de nombreuses stratégies personnelles de coping simplement parce qu'un nombre de possibilités plus restreint ne leur suffit pas, par exemple par manque d'efficacité. La quantité des stratégies adoptées n'est donc pas directement associée à l'efficacité de celles-ci. En outre, nous n'avons trouvé aucun rapport de dépendance entre le neuroticisme et le nombre d'effets positifs que l'interviewé a lié à son métier. De même, les résultats indiquent que les interviewés avec un score élevé sur neuroticisme n'ont pas forcément parlé plus des enjeux émotionnels de leur métier. Ces deux constatations

ne correspondent pas à nos attentes. Étant donné que Bontempo et Napier (2011) ont lié un score élevé sur la dimension du neuroticisme à un taux faible de la satisfaction obtenue au travail, à une faible estime de soi et à une vulnérabilité émotionnelle plus importante, nous nous attendions en effet à voir des tendances similaires.

Toutes ces observations ne peuvent toutefois pas être interprétées sans prendre en considération les réflexions suivantes. En premier lieu, le résultat du comptage des thèmes (effets négatifs, effets positifs, enjeux émotionnels, stratégies personnelles de coping) dans les transcriptions est possiblement biaisé. Comme l'intervieweur s'est servi d'un guide d'entretien et non pas d'un questionnaire fixe, il est possible qu'il n'ait pas toujours posé autant de questions sur les mêmes thèmes. Cela pourrait bien évidemment avoir influencé la valeur des variables. En deuxième lieu, il faut remarquer que différentes phrases ou notions traitant du même thème ont été réunies pendant le codage. Ainsi, un interviewé peut avoir abordé cinq effets négatifs dans une seule phrase alors que la catégorie correspondante n'a été notée qu'une seule fois. En troisième lieu, il convient de rappeler que l'un des interviewés avait très peu d'expérience dans l'ISP au moment de l'interview. Aussi n'avait-il pas encore souvent été confronté à des situations émotionnellement difficiles et le thème 'impact négatif' n'a-t-il à peine été abordé. En quatrième lieu, un autre interprète avait certes rempli le test de personnalité, mais n'avait pas permis de faire enregistrer son interview. Dès lors, le comptage des variables dépendantes (effets négatifs, effets positifs, enjeux émotionnels, stratégies personnelles de coping) a été basé sur les notes prises par l'interviewer et non pas sur la transcription de l'entretien. Il n'est en effet pas exclu que ces notes ne montrent pas exactement combien de fois le participant a répété tel ou tel thème et que, par conséquent, les valeurs soient légèrement biaisées. Enfin, nous nous sommes concentrée sur un seul trait de caractère parce que la littérature précédente nous avait surtout fourni des indications sur le rapport entre neuroticisme et la vulnérabilité émotionnelles des individus. Or, il semble toujours possible que les autres traits de caractère comme l'extraversion, l'agréabilité, la conscienciosité et l'imagination soient corrélés aux expériences émotionnelles au travail. En conclusion, le rôle de la personnalité des interprètes sociaux dans l'expérience, l'impact et la gestion de situations à forte exigence émotionnelle doit être exploré plus profondément dans de futures recherches.

5. CONCLUSION

Le présent travail a étudié différentes facettes des enjeux émotionnels de l'ISP par le biais de deux méthodes d'analyse : (1) une analyse qualitative de 16 entretiens semi-directifs avec des interprètes actifs dans les services publics flamands et (2) une analyse quantitative de 14 tests de personnalité. Après avoir exposé dans les détails les résultats de celles-ci, il convient de répondre aux six questions de recherche énoncées dans l'introduction.

Notre première question de recherche était de savoir quels sont les enjeux émotionnels de l'interprétation dans les services publics. En résumé, nous pouvons conclure que la charge émotionnelle de l'ISP est associée au contenu de la conversation, à l'instance sociale, au client et à l'interprète même. Premièrement, les interprètes ont identifié trois sujets particulièrement difficiles, à savoir les enfants, la santé physique ou mentale et la violence contre les femmes. Deuxièmement, il est important que l'endroit de l'entretien soit adapté au contenu de la conversation et que les attentes de l'agent ne soient pas trop élevées. L'agent peut d'ailleurs augmenter la charge émotionnelle sur l'interprète s'il devient émotionnel, mais il peut également la réduire par son attitude professionnelle. Troisièmement, le client peut imposer une charge supplémentaire sur l'interprète tant par sa relation avec celui-ci que par son comportement (attentes, attitude et émotions). Ces deux facteurs sont liés entre eux, car un client familier pourrait avoir des attentes plus élevées. Cependant, interpréter pour un client familier ne constitue pas un enjeu pour tous et comporte même des avantages en matière de la qualité de l'interprétation, de la gestion émotionnelle et de la confiance entre les partis. Quatrièmement, il est possible que l'interprète éprouve des difficultés émotionnelles causées par ses propres capacités d'empathie, par un manque de préparation ou par les principes de la déontologie. L'empathie et la déontologie assument un rôle bilatéral, car elles peuvent à la fois compliquer et faciliter la tâche des interprètes dans des situations émotionnellement difficiles. Celles-ci sont certes imprévisibles, mais parfois explicitées à l'avance sur une fiche d'informations et d'autant plus fréquentes dans les services de santé physique et mentale. L'imprévisibilité des enjeux n'est pas ressentie comme pénible par tous.

Notre deuxième question de recherche est : quels sont les effets négatifs et positifs possibles de l'ISP sur la vie personnelle et professionnelle des interprètes? Les effets

négatifs affectent tant la vie personnelle que la vie professionnelle des interprètes, peuvent se produire à court-terme comme à long-terme et ne sont pas tous aussi fréquents. Pour ce qui est des effets à long-terme, il y en a trois qui affectent la vie personnelle (penser au client, avoir une dépression et être plus méfiant envers autrui) et deux qui affectent la vie professionnelle des interprètes (refuser un client, hésiter avant une nouvelle mission d'interprétation). Les effets à court-terme se rapportent tous à la vie personnelle des participants (pleurer, faillir pleurer ou avoir des larmes aux yeux, éprouver des difficultés à parler ou avoir la voix tremblante, être choqué, se fâcher ou se frustrer, vivre une poussée d'adrénaline, faillir perdre connaissance et avoir du mal à conduire pour rentrer chez soi). Les effets positifs du métier, quant à eux, sont tous les enrichissements émotionnels et psychologiques qui ont stimulé des changements dans la perception des interprètes (nouvelles connaissances, changements de priorités, vision sur le monde, gratitude ou appréciation) ou une croissance personnelle quelconque (sentiment de satisfaction, changement positif dans l'attitude envers autrui).

Pour répondre à notre troisième question de recherche, il suffit de comparer l'impact émotionnel des interprétations à distance à celui des interprétations en face-à-face. Sans que des aspects techniques soient pris en considération, les interprètes se sont majoritairement mis d'accord sur la conclusion suivante : l'impact émotionnel d'une conversation émotionnellement difficile est moins important si l'interprétation est effectuée à distance. Cela est d'autant plus logique que les interprétations en ligne permettent plus facilement de se distancier des interlocuteurs ainsi que du contenu abordé.

La quatrième question de recherche porte sur la gestion personnelle des enjeux : comment les interprètes essaient-ils à eux seuls de faire face aux difficultés émotionnelles? En effet, les participants ont tous cité au moins une stratégie personnelle de coping qui permet de réduire l'impact des enjeux avant, pendant et/ou après l'interprétation. Les stratégies préventives s'adoptent à l'avance et se limitent à la préparation à l'entretien au moyen d'une fiche d'informations. La préparation constitue une stratégie préventive efficace pour une minorité des participants, tantôt parce qu'elle leur permet de se préparer émotionnellement, tantôt parce qu'elle aide à mieux comprendre et interpréter les propos. Les stratégies protectrices et compensatoires, quant à elles, s'adoptent respectivement pendant et après les

entretiens. Elles sont certes plus nombreuses, mais ne pas toutes aussi fréquentes. Triées par fréquence dans l'ordre décroissant, toutes les stratégies protectrices abordées par les interprètes sont : se concentrer au maximal, intervenir dans la conversation, manifester son empathie, adopter le discours (in)direct, détourner son regard et prendre exemple sur l'agent de l'instance sociale. Triées de façon identique, les stratégies compensatoires sont : parler à sa famille, ses amis ou son partenaire, parler à ses collègues, se détendre, oublier, rester occupé, donner sens à son travail, apporter de l'aide supplémentaire. Enfin, il convient d'attirer l'attention sur le rôle de l'expérience dans l'impact et la gestion des enjeux. La majorité des participants ont effectivement appris à adopter des stratégies personnelles de coping plus efficaces au cours de leur carrière. En outre, une minorité a remarqué une réduction du stress éprouvé avant les entretiens parce qu'elle sait désormais mieux à quoi s'attendre et qu'elle a donc moins besoin de se préparer à l'avance. Bref, il convient de conclure que tous les interprètes ont recours à des stratégies personnelles de coping mais que celles-ci peuvent devenir plus efficaces et moins importantes au cours de la carrière.

Notre cinquième question de recherche cadre également dans la gestion des enjeux, mais concerne les stratégies de coping professionnelles et non pas personnelles. Pour rappel, nous tenions à savoir si l'inter-/supervision présente un moyen de soulagement effectif aux interprètes et si sa pertinence est suffisamment prise en compte. Tout d'abord, les participants ont révélé que les inter-/supervisions peuvent contribuer à une meilleure gestion des enjeux du métier par l'échange d'expériences entre les collègues. Or, nous avons constaté que la plupart des interviewés n'avaient guère d'expérience avec les séances d'inter-/supervisions et que cette absence de soutien professionnel est en grande partie ressentie comme un manque. En conclusion, tout porte à croire que les inter-/supervisions présentent bel et bien un moyen de soulagement effectif à la majorité des interprètes mais que sa pertinence n'est pas suffisamment prise en compte.

Enfin et surtout, nous pouvons passer à notre sixième question de recherche : les expériences émotionnelles des interprètes sont-elles co-déterminées par les traits de personnalité? Les résultats de notre analyse quantitative nous permettent de confirmer que le trait de caractère neuroticisme est corrélé positivement à l'impact négatif de l'ISP ainsi qu'au nombre de stratégies personnelles de coping adoptées par les

interprètes. Ainsi, il est à conclure que la personnalité des interprètes est indissociable de leurs expériences émotionnelles au travail.

6. BIBLIOGRAPHIE

- Agll -Agentschap Integratie en Inburgering. 2015. *La formation et la certification d'interprètes et de traducteurs en milieu social en Flandre*. Bruxelles : Agentschap Integratie en Inburgering. Consulté le 12 mars 2021 sur <https://ec.europa.eu/>
- Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress, and Coping. New Perspectives on Mental and Physical Well-Being*. San Francisco/Washington/London: Jossey-Bass.
- AVIDICUS (2009). Assessment of videoconference interpreting in the criminal justice service. Consulté le 19 mai 2021 sur <http://www.surrey.ac.uk/translation/avidicus>
- Azungah, T. (2018). Qualitative research: deductive and inductive approaches to data analysis. *Qualitative Research Journal*, 18(4), 383-400. <http://dx.doi.org/10.1108/QRJ-D-18-00035>
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium : What Do We Know and Where Do We Go Next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1 2), 9 30. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00160>
- Blumenthal, C. (2016). *Das Nonverbale beim Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting*. München: Thomas Martin Verlagsgesellschaft.
- Bontempo, K., & Napier, J. (2011). Evaluating emotional stability as a predictor of interpreter competence and aptitude for interpreting. *Interpreting*, 13(1), 85–105. <https://doi.org/10.1075/intp.13.1.06bon>
- Bot, H. (2005a). *Dialogue interpreting in mental health*. Amsterdam/New York: Rodopi.
- Bot, H. (2005b). Dialogue Interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting* 7(2), 237–261.
- Bozionelos, N. (2004). The relationship between disposition and career success: A British study. *Journal of Occupational and Organisational Psychology* 77, 403–420.
- Bradley, E. H., Curry, L. A., & Devers, K. J. (2007). Qualitative Data Analysis for Health Services Research : Developing Taxonomy, Themes, and Theory. *Health Services Research*, 42(4), 1758-1772. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00684.x>

- Braun, S. & Taylor, J. (Eds) (2012) *Videoconference and Remote Interpreting in Legal Proceedings*. Cambridge/Antwerp: Intersentia.
- Bryman, A. & Bell, E. (2011). *Business Research Methods*. Oxford University Press, Oxford.
- Bülent, K. (2002). *Une Europe en évolution – Les flux migratoires au 20e siècle*. Editions du Conseil de l'Europe.
- Butler, C. A. (2008). Speaking the unspeakable: Female interpreters' response to working with women who have been raped in war. *Clinical Psychology Forum*, 192, 22-26.
- Butow, P. N., Lobb, E., Jefford, M., Goldstein, D., Eisenbruch, M., Girgis, A., King, M., Sze, M., Aldridge, L., & Schofield, P. (2012). A bridge between cultures: interpreters' perspectives of consultations with migrant oncology patients. *Supportive care in cancer : official journal of the Multinational Association of Supportive Care in Cancer*, 20(2), 235–244. <https://doi.org/10.1007/s00520-010-1046-z>
- Cagala, E. (2008). Eine Frage der Menschlichkeit? Psychotherapie traumatisierter Flüchtlinge mit Dolmetscherinnenbeteiligung. In N. Grbić / S. Pöllabauer (Éds.) *Kommunal Dolmetschen / Community Interpreting. Probleme – Perspektiven – Potenziale*. Berlin: Frank & Timme, 221-252.
- Cornet, A., Uzun, A., Tomat, C., & Matamba, P. (2017). La médiation interculturelle en milieu hospitalier en Belgique : Une recherche de reconnaissance. *La diversité : regards croisés. Aujourd'hui et demain*, 23, 4-14.
- Corsellis, A. (2002). Interpreting and Translation in the UK Public Services: The Pursuit of Excellence versus, and via, Expediency. In Anderman, G., Rogers, M (Éds.) *Translation Today. Trends and Perspectives*, 180-191.
- Corsellis, A. (2008). *Public service interpreting : the first steps*. Basingstoke ; New York: Palgrave Macmillan.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions*. London, Sage Publications.
- Davitti, E. & Braun, S. (2020). Analysing interactional phenomena in video remote interpreting in collaborative settings: implications for interpreter education, *The Interpreter and Translator Trainer*, 14(3), 279-302. <https://doi.org/10.1080/1750399X.2020.1800364>

- De Mas, S. (2001). Translation, Interpreting and Legal Rights in the European Union: The Law and Reality, in *Interpreting in the Community: The Complexity of the Profession. International Conference Critical Link 3*. Mai 22 – 26, 2001, Montreal, Quebec, Canada.
- De Sutter, N., Benzing, C. Juliane, & Van De Walle, C. (2019). « Es scheint mir einfach viel effizienter, mit Ferndolmetschern zu arbeiten ». Eine Analyse von Interviews mit Hausärzten in Bezug auf Video- und Telefondolmetschen.
- Delizée, A. (2015). *Emergence et professionnalisation de l'interprétation communautaire en Belgique francophone*. Working Paper 02/2015 HumanOrg, pp.1-56.
- Denzin, K. N., & Lincoln, S. Y. (2003). Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research, in N. K. Denzin, Yvonna S. Lincoln, (Eds.), *Qualitative Research* (3rd ed., pp. 1–32). Thousands Oaks, CA: Sage.
- Donnellan, M. B., Oswald, F. L., Baird, B. M., & Lucas, R. E. (2006). The mini-IPIP scales: tiny-yet-effective measures of the Big Five factors of personality. *Psychological Assessment*, 18(2), 192-203. doi:10.1037/1040-3590.18.2.192
- Doherty, S. M., Wyne, T., & MacIntyre, A. M. (2010). *How does it feel for you? The emotional impact and specific challenges of mental health interpreting*. 15(3), 31-44. <https://doi.org/10.5042/mhrj.2010.0657>
- Dueñas González, R., Vásquez, V. & Mikkelson, H. (1991). *Fundamentals of Court Interpretation*. North Carolina: Carolina Academic Press.
- Edwards, A., & Skinnners, J. (2009). Research Paradigms in Qualitative Sports Research Management, in A. E. J. Skinnners (Ed.), *Qualitative Reseaerch in Sports Management* (1st ed., p. 439). UK & USA: Elesiver Ltd.
- Egger, Ingrid/Wedam, Uta (2003) „Eure Sprache ist nicht meine Sprache. ‚Über-setzen‘ –Psychotherapie mittels Dolmetscherinnen“, in Pöllabauer, Sonja/Prunč, Erich (eds.), 83-92.
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62, 107-115.
- Engstrom, D., Hernandez, P. & Gangsei, D. (2008). Vicarious resilience: A qualitative investigation into its description. *Traumatology*, 14(3), 13-21.
- Faucherre, F., Weber, O., Singy, P., Guex, P & Stiefel, F. (2010). L'interprète communautaire: une pièce centrale dans le puzzle de la consultation interculturelle. *Revue médicale suisse*, 6, 336-338. <https://www.revmed.ch/>

- Figley, C.R. (Ed.). (2002). *Treating compassion fatigue*. Hove, UK: Brunner-Routledge.
- Gajić, M. (2018). Supervision bei DolmetscherInnen am Beispiel von AmberMed. Universität Wien: Masterarbeit. <https://www.amber-med.at/>
- Gallez, E. (2014). Ethos et interprétation judiciaire. Une analyse ethnographique de l'interprétation dans une cour d'assises belge : Une étude de cas.
- Gentile, A. (1997). Community Interpreting or not? Practices, standards and accreditation, in S.E. Carr, R.P. Roberts, A. Dufour, D. Steyn (Éds.) *The critical link: interpreters in the community: papers from the first International Conference on interpreting in legal, health and social service settings*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 109-118
- Gentile, P. (2017). Het zelfbeeld van sociaal tolken, een miskend en onderschat beroep. *Internationale Neerlandistiek*, 55(1), 22. doi:10.5117/IN2017.1.GENT
- Gentile, A., Ozolins, U. et Vasilakakos, M. (1996). *Liaison Interpreting*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. (2009). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Transaction Publishers.
- Glaser, B.G. & Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine
- Glaser, B.G. (1999). The future of grounded theory. Keynote address from the Fourth Annual Qualitative Health Research Conference, *Qualitative Health Research*, 9(6): 836–45.
- Goldberg, L. (1999). A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models. In I. Mervielde, I. Deary, F. De Fruyt, & F. Ostendorf (Eds.), *Personality Psychology in Europe* (Vol. 7, pp. 7-28). Tilburg, The Netherlands: Tilburg University Press.
- Green, H., Sperlinger, D. & Carswell, K. (2012). Too close to home? Experiences of Kurdish refugee interpreters working in UK mental health services. *Journal of Mental Health*, 21(3), 227-235.
- Hale, S. (2007). *Community Interpreting*, New York et al.: Palgrave Macmillan.
- Hale, S. (2011). 'Public Service Interpreting', in *The Oxford Handbook of Translation Studies*, ed. K. Malmkjaer et K. Windle. Oxford University Press, Oxford, Royaume-Uni, pp. 343-356.
- Holmgren, H., Søndergaard, H., & Elklit, A. (2003). Stress and coping in traumatised interpreters: A pilot study of refugee interpreters working for a humanitarian

- organisation. *Intervention: International Journal of Mental Health, Psychosocial Work & Counselling in Areas of Armed Conflict*, 1(3), 22–27.
- Hornberger, J., Gibson, C., Wood, W., Dequeldre C., Corso, I., Palla, B. & Bloch, D. (1996) Eliminating language barriers for non-English-speaking patients. *Medical Care* 34(8), 845–856.
- Howitt, D. (2013). *Introduction to qualitative methods in psychology* (2nd Ed.). Pearson: Harlow, UK.
- Hrehovčík, T. (2009). Teaching Community Interpreting: A New Challenge? in *Ferečnik, Milan and Horváth, Juraj (eds.). Language, literature and culture in a changing transatlantic world: International conference proceeding*. 160-164.
- Karliner, L. S., Jacobs, E. A., Chen, A. H., & Mutha, S. (2007). Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited English proficiency? A systematic review of the literature. *Health services research*, 42(2), 727–754. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00629.x>
- Kelly, N. (2008). *Telephone interpreting: A comprehensive guide to the profession*. Bloomington, IN: Trafford Publishing.
- Khan, S.N. (2014). Qualitative Research Method: Grounded Theory. *International Journal of Biometrics*, 9, 224. <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v9n11p224>
- Kohn, L. & Christiaens, W. (2014). Les méthodes de recherches qualitatives dans la recherche en soins de santé : apports et croyances. *Reflets et perspectives de la vie économique*, 4(4), 67-82. <https://doi.org/10.3917/rpve.534.0067>
- Krimsky, A. (2016) „Und es hat Zeiten gegeben, da war ich einfach ZERRÜTTET“. *Dolmetschen in der Traumatherapie*. Masterarbeit, Universität Wien.
- Larousse. (2018). Empathie. Dans *Dictionnaire*.
- Linley, P.A. (2003). Positive adaptation to trauma: Wisdom as both process and outcome. *Journal of Traumatic Stress*, 16(6), 601-610.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon, in W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29–40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Mason, I. (2012). Gaze, positioning and identity in interpreter-mediated dialogues. In: L. Baraladi & C. Gavioli (Eds.) *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins Publishing, 177-199.

- McDowell, L., Messias, D.K. & Estrada, R. (2011). The work of language interpretation in health care: Complex, challenging, exhausting and often invisible. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(2), 137-147.
- Mehus, C.J. & Becher, E.H. (2015). Secondary traumatic stress, burnout, and compassion satisfaction in a sample of spoken-language interpreters. *Traumatology*. <http://dx.doi.org/10.1037/trm0000023>
- Merlini, R. (2009). Seeking Asylum and Seeking Identity in a Mediated Encounter. *Interpreting* 11(1), 57-92. <https://doi.org/10.1075/intp.11.1.05mer>
- Miguélez, C. (2003). Traducción e interpretación en los servicios públicos en la Unión Europea. Dans C. Valero Garcés (ed.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Contextualización, actualidad y futuro* (pp. 35–50). Granada: Editorial Comares.
- Miles, MB. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. 2. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Moser-Mercer, B. (2003). Remote interpreting: Assessment of human factors and performance parameters. *Joint project, International Telecommunication Union (ITU)*. Ecole de traduction et interprétation, University of Geneva (ETI).
- Niska, H. (Coord.) (1999). Quality issues in remote interpreting. In A. Álvarez Lugrís & A. Fernández Ocampo (Eds.), *Anovar/anosar: studios de traducción e interpretación*. Vigo: Servicio de publicaciones da Universidade de Vigo, 109–121.
- O'Brien, A., Terry, D. J., & Jimmieson, N. L. (2008). Negative affectivity and responses to work stressors: An experimental study. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 21(1), 55–83. <https://doi.org/10.1080/10615800701529504>
- Perotto, F. (2011). Les déterminants de la performance du vendeur en situation de plateau de carrière [PhD Thesis]. Consulté le 5 mai 2021 sur <http://www.theses.fr/2011PA020016/document>
- Pöhhacker, F. (2000). *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Stauffenburg.
- Pöllabauer, J. (2012). Emotionaler Stress beim Kommunaldolmetschen: Sobald ich rausgehe, ist finito? <https://unipub.uni-graz.at/>
- Pöllabauer, S. (2005). « *I don't understand your English, miss* »: *Dolmetschen bei Asylanörungen*. <https://books.google.be/>
- Pollard, Robert Q. (1997) *Mental Health Interpreting: A Mentored Curriculum*. University of Rochester.

- Price, E., Pérez-Stable, E., Nickleach, D., López, M. & Karliner, L. (2012) Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters. *Patient Education and Counseling*, 87 (2), 226–232.
- Reinart, S. (2009). *Kulturspezifität in der Fachübersetzung: die Bedeutung der Kulturkompetenz bei der Translation fachsprachlicher und fachbezogener Texte*. Berlin: Frank & Timme. <https://books.google.be/>
- Reynolds, W.J. & Scott, B. (1999). Empathy: a crucial component of the helping relationship. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 6(5), 363-370. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2850.1999.00228.x>
- Roberts, G. (2015). *Public service interpreters: the emotional and psychological impact of interpreting within public service settings*. ClinPsy Thesis, Cardiff University. <http://orca.cf.ac.uk/>
- Roberts, R. (1997). *Community Interpreting Today and Tomorrow*, in Carr et al. (eds.), 7-26.
- Roziner, I., & Shlesinger, M. (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting*, 12(2), 214–247. <https://doi.org/10.1075/intp.12.2.05roz>
- Sande, H. (1998). Supervision of refugee interpreters: five years of experience from Northern Norway. *Nordic Journal of Psychiatry* 53 (5) 403–409. <https://doi.org/10.1080/08039489850139436>
- Slapp, A. Marc. (2004). *Community Interpreting in Deutschland : gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunft*. München: M-Press.
- Splevins, K.A., Cohen, K., Joseph, S., Murray, C. & Bowley, J. (2010). Vicarious posttraumatic growth among interpreters. *Qualitative Health Research*, 20(12), 1705-1716.
- Strauss, A.L. & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. London: Sage.
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237–246. <https://doi.org/10.1177/1098214005283748>
- Todter, L. (2010). *Stress beim Kommunaldolmetschen*. Karl-Franzens Universität Graz: Diplomarbeit.

- Valero-Garcés, C. (2002). Interaction and Conversational Constrictions in the Relationships Between Suppliers of Services and Immigrant Users in Healthcare Centers. *PRAGMATICS*, 12 (4), 469-496.
- Valero-Garcés, C. (2005). *Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services*. Consulté le 28 novembre 2020 sur <https://dpsionline.co.uk/wp-content/uploads/2020/02/Emotional-and-Psychological-Effects-on-Interpreters-in-Public-Services.pdf>
- Vermeer, Hans J. (1992). *Skizzen zu einer Geschichte der Translation, Bd. 1: Anfänge: von Mesopotamien bis Griechenland; Rom und das frühe Christentum bis Hieronymus*. Frankfurt/M. : Verlag für Interkulturelle Kommunikation.
- Verrept, H. & Coune, I. (2015). *Developing a guide for intercultural mediation in healthcare in Belgium*. Communication présentée lors de l'International Conference on Intercultural Mediation in Health Care, Université de Huelva. <https://www.health.belgium.be/>
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London / New York: Longman.
- Watanabe, Y. (2012). Japanese interpreters in Bangkok's international hospitals: Implications for intercultural communication between Japanese patients and Thai medical providers. *The Japan Journal of Multilingualism and Multiculturalism*, 18(1), 19-38.
- Watson, D. & Clark, Lee A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin* 96 (3), 465–490.
- Wedam, Ut. (2009). « Sprachkultur – Plädoyer für das Dolmetschen im therapeutischen Kontext », dans *Spürst du wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich. Is everything all topsy turvy in your tummy? Health Care Interpreting*, eds. München: Martin Meidenbauer Verlagsbuchhandlung, 181-195.
- Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in psychology: Adventures in theory and method* (2nd ed). Open University Press.

7. ANNEXES

ANNEXE I: invitation destinée aux interprètes sociaux

Beste meneer
Beste mevrouw

Mijn naam is Eline De Keyzer, ik ben masterstudente in het tolken aan de Universiteit in Gent. Voor mijn masterproef neem ik de emotionele uitdagingen van sociaal tolken onder de loep. Dat is een nog weinig besproken onderwerp binnen het onderzoeksdomein van de tolkpraktijk en interesseert me daarom des te meer. Door een aantal sociaal tolken te interviewen, ga ik in de eerste plaats op zoek naar welke emotionele uitdagingen hun beroep zoal inhoudt. Daarnaast zoek ik antwoorden op vragen als: welke impact hebben die uitdagingen op het professionele en zelfs persoonlijke leven van sociale tolken? Welke aanpak hanteren zij om het hoofd koel te houden tijdens moeilijke gesprekken? Worden zij hierin wel voldoende begeleid?

Ik ben al een tijdje bezig met mijn studie en heb al een aantal zeer interessante interviews achter de rug. Toch ben ik nog op zoek naar een aantal extra deelnemers. Enerzijds wil ik zo natuurlijk nog meer over het onderwerp te weten komen, anderzijds probeer ik de groep deelnemers zo divers mogelijk te houden. De tolken die ik tot nu toe mocht interviewen, werden via IN-Gent gerekruteerd. Einde oktober volgde ik het webinar 'Tolken van emoties en empathische communicatie', dat me erg bevallen is. Ik kwam daarom op het idee om me tot Atlas te richten in mijn zoektocht naar nog een klein aantal sociaal tolken die het zouden zien zitten om eens af te spreken. De interviews verlopen online en zijn vanzelfsprekend volledig anoniem. We zouden ongeveer een uurtje nodig hebben om alles te bespreken.

Het is ongetwijfeld erg druk voor de tolken op dit moment. Toch hoop ik heel erg dat ik met deze warme oproep hier en daar wat interesse kan opwekken. Echt elke deelname kan me helpen om het onderzoek zo goed en zo nauwkeurig mogelijk uit te voeren.

Ik verheug me alvast op uw reactie.
Met vriendelijke groeten
Eline De Keyzer

ANNEXE II: sources d'inspiration au propre questionnaire

1. Public Service Interpreters: The Emotional and Psychological Impact of Interpreting within Public Service Settings – Roberts, Gemma (2015)

Adapted Interview Schedule (after interviews 1-5)

Thanks for meeting with me today. I want to speak to you today about your experiences of interpreting within public service settings. I'll be asking you to talk about the positive or negative experiences you have had and the impact these have had on you. As you know from the information sheet we just went through, the interview will take about an hour and will be recorded and then typed up so it is anonymous. Let me know if you want to take a break or stop the interview at any time and we can do this. If you find yourself getting upset, please tell me and we can talk about whether you would like to carry on. If you talk about specific examples, please change people's names to protect their confidentiality.

General Experience of Interpreting

First, I thought it would be useful if we talked about your general experience of interpreting.

How did you decide to become an interpreter?

- What drew you to interpreting as a profession?
- What kinds of challenges or rewards have you come across in your work as an interpreter?

Experiences within the session

Are there particular situations that you come across as an interpreter that impact on you more than others?

- What do you think it is about these situations that affects you more than others?
- I can see that you have interpreted in several settings. What impact does the setting have on your emotional experience of the interpreting assignment?
- What are the most rewarding situations you have come across?
- Some interpreters have talked about how the number of times they see a client affecting the degree to which they are emotionally impacted by the work. Is this something that resonates with you? In what way?

Specific questions surrounding trauma:

How often do you interpret accounts that are upsetting for the person who experienced it or for the people hearing about it?

- What kinds of experiences like this have you interpreted?
- What proportion of these are likely to upset you?
- Are there particular experiences like these that have had an effect on you more than others?
- Would you be able to tell me about a time when this happened to you?
- What were your feelings during the session?

- Were you aware of any thoughts?
- How long were you left with these thoughts and feelings?
- Did these thoughts and feelings change over time? In what way?
- What did you do to cope?
- Why do you think that particular situation impacted on you so much?
- Did it remind you of anything you had experienced yourself?
- Were there any positives you were able to take from the situation, either during or after the session?
- What are the challenges and rewards of interpreting such experiences?

Professional code of conduct/training

Do you find your code of conduct is helpful when considering the emotional impact of your work?

What aspects of the code of conduct help you deal with the emotional impact of interpreting in public service settings?

Has completing the DPSI course changed the way you think about/experience the emotional impact of your interpreting within public services?

Coping Strategies

You've told me about the thoughts and feelings that can occur for you during and after an interpreting session. Can you tell me what you do to cope with these thoughts and feelings?

- Are there things that you do to help yourself feel better?
- Are there people you talk to?
 - Interpreters
 - Family
- Is there anything you think might be useful but isn't available or that you haven't felt able to access?

Longer-term impact of interpreting

Thinking about when you first began working as an interpreter and your work as an interpreter now, how have your thoughts and feelings changed over time when faced with experiences like the ones you have talked about in this interview?

- Can you describe any differences in your reactions within the room?
- Have your attitudes towards your job as an interpreter changed?
- Have you noticed a change in the way you think about yourself?
- Have you noticed a change in the way you behave?
- Have you noticed a change in the way you prioritise things in your life?
- Could you tell me about any changes in the way you view society or the world in general?
- Have your relationships with people who are close to you, such as your partner, your children, family, or close friends changed?
- What do you think has contributed to these changes?

Ending

Thank you for taking the time to complete this interview.

- Is there anything that you would like to add that you feel we haven't covered?
- Is there anything that you would have liked me to ask that I didn't or anything you felt was important to say but didn't get a chance?

2. Supervision bei DolmetscherInnen am Beispiel von AmberMed - Gajić, Milena (2018)

Allgemeine Fragen

- In welchen Sprachen dolmetschst du?
- Hast du eine DolmetscherInnenausbildung?
- Wie lange bist du schon als DolmetscherIn bei AmberMed tätig?
- Was machst du sonst beruflich?
- Hast du sonstige Dolmetscherfahrungen außer die bei AmberMed?
- Wie oft wird dir eine Supervision bei AmberMed angeboten?
- Nutzt du immer das Angebot?

Emotionale Belastung beim Dolmetschen in AmberMed

- Belastet dich das Dolmetschen bei AmberMed emotional?
- Inwiefern?
- Hat die emotionale Belastung beim Dolmetschen eine Auswirkung auf deine Gesundheit/deinen Körper/deine Psyche?
- Wie würdest du deinen emotionalen Zustand vor der Supervision beschreiben?

Während der Supervision

- Beschreibe bitte deinen emotionalen Zustand während der Supervision!
Wie hast du dich gefühlt?
- Hat dich die Supervision noch mehr belastet, weil du dich an belastende/stressige Inhalte noch einmal erinnern musstest und darüber auch in der Gruppe reflektiert und gesprochen hast?
- Welche Themen wurden in der Supervision behandelt?
- Sind dir die Begriffe „Übertragung und Gegenübertragung“ bekannt?
- Wurde dieses Phänomen in der Supervision besprochen?
- Wurden Aufgaben oder Rollen der DolmetscherIn besprochen/geklärt?
- Wurden Konflikte in irgendwelcher Weise besprochen/geklärt?
- Wurde in der Supervision offen über diese Themen oder Problemen und Schwierigkeiten gesprochen?

Nach der Supervision


- Wie ging es dir nach der Supervision?
- Löste die Supervision (persönliche, berufliche, etc.) Veränderungen aus?
- Hatte die Supervision Auswirkungen auf dich persönlich / deine Psyche / Gesundheit / Dolmetschleistung / Dolmetschqualität / dein Verhalten? Wenn ja, welche?

- Konntest du bei der nächsten Dolmetschsituation die in der Supervision besprochenen Inhalte umsetzen oder hast du zumindest bewusst an diese gedacht?
- Was konntest du von der Supervision mitnehmen, das relevant für deine Arbeit bei AmberMed ist oder allgemein für deinen zukünftigen Beruf als DolmetscherIn?
- Hast du das Gefühl, dass sich etwas verbessert hat?
- War die Supervision deiner Meinung nach nützlich? Inwiefern?
- Hast du von der Supervision profitiert? Inwiefern?
- Waren die Supervisionssitzungen ausreichend, um über die emotionale Belastung und anderen Problemen zu sprechen und diese zu bewältigen? Oder findest du, dass du zusätzliche therapeutische Hilfe benötigst? Sprichst du auch mit deinen FreundInnen oder deiner Familie über das Erlebte bei AmberMed?
- Warum glaubst du ist die Supervision wichtig für DolmetscherInnen?
- Würdest du deinen KollegInnen die Supervision empfehlen?
- Würdest du wieder eine Supervision in Anspruch nehmen?
- In welchen Intervallen sollte die Supervision in AmberMed angeboten werden?

3. How does it feel for you? The emotional impact and specific challenges of mental health interpreting Sharon M Doherty, Anna M MacIntyre, Tara Wyne (2010)

Appendix 1 Interpreter survey

COMPASS Team
Mental Health Liaison Service
for Asylum Seekers and Refugees
Glasgow



1. How long have you been working as an interpreter?

2. How long have you been interpreting for clients with mental health difficulties?

3a. In an average week, how many hours have you interpreted for clients with mental health difficulties?

3b. Over the past week, how many hours have you interpreted for clients with mental health difficulties?

4a. What parts of the job, if any, do you find challenging?

4b. What is the most challenging part of your work?

4c. Some interpreters have said that they find some aspects of the work particularly difficult. Have you personally experienced difficulties in any of the following areas? (Please tick as many of these options as apply to you.)

- Interpreting for asylum seekers at the end of their claim
- Interpreting for a family
- Working with younger children
- Interpreting with children in the room
- Working with people who have been through similar experiences to you
- Hearing upsetting stories
- Clients becoming very distressed in the session
- Not feeling comfortable with silence
- Not having been briefed in advance of the session
- Being shocked by the content of the discussion between the mental health professional and client
- Having to resist the urge to ask questions of client mid-session
- Maintaining professional boundaries (eg. not giving out your mobile number at the client's request)
- Not believing the client's history
- If the patient expresses a preference for another interpreter
- Irritated at a client's non-attendance

5. What parts of the job, if any, do you find rewarding?

6. Have you ever been emotionally affected when interpreting for clients with mental health difficulties?
If yes, in what way?

7. Do you ever find it hard to put clients and their problems and experiences out of your mind?
(Please circle your choice.) Yes / No / Sometimes

8. If you find yourself thinking about clients' problems, when does this happen? (Please tick as many of these options as apply to you.)

- During the session
- Immediately after the session
- During sessions with other clients
- Outside of work, in my own time

(continued)

Appendix 1 Interpreter survey (continued)

9. After interpreting for clients with mental health problems, how much time do you spend thinking about the client and their problems, after the session, on average? (Please circle as appropriate.)

No time <5 mins 10-30 mins 30-60 mins Several hours 24 hours Several days

10. a) Over the past week, have you felt upset after interpreting for a client with mental health difficulties? If yes, please describe how you were affected.

10. b) Please indicate how upset you felt at the time by placing a mark on this scale.

0 1 2 3 4 5 6 7
no upset moderate degree of upset most upset possible

10. c) Roughly how long did these feelings last? (Please circle as appropriate.)

<5 mins 10-30 mins 30-60 mins Several hours 24 hrs Several days

11. Have you sometimes found it difficult to move on to the next job after working with a client with mental health difficulties? If so, please describe how this has been difficult in the past.

12. Do you feel that mental health interpreting has an effect on your personal life/relationships?

(Please circle your choice.)

Yes / No / Sometimes

13. Have you ever avoided mental health interpreting? (Please circle your choice.) Yes / No / Sometimes
If yes, why?

14. How do you currently cope with the demands of mental health interpreting?

15. Do you use any of the following to help you deal with the demands of the job?

(Please tick as many of these options as apply to you.)

- Talking with the therapist at the end of the session
- Talking to other interpreters
- Thinking through what I have heard
- Distracting myself through activity
- Talking to family and friends
- Reminding myself how important the work is

16. Can you think of anything else that might help you manage the demands of mental health interpreting?

17. Your comments. Please feel free to add any additional comments about how you feel about interpreting for clients with mental health issues.

Although this is an anonymous questionnaire, it would be helpful for us to know your age and gender. If you are happy to provide this information please complete the section below:

18. Gender: Male/Female (Please circle as appropriate.)

19. Age: 18-24yrs 25-35yrs 36-45yrs 46-55yrs 55yrs+

Many thanks for taking the time to complete this form.

4. Emotionaler Stress beim Kommunal Dolmetschen: Sobald ich rausgehe, ist finito? - Pöllabauer, Julia (2012)

Interviewleitfaden

Aufwärmfrage

Bitte erzählen Sie mir, wie Sie DolmetscherIn geworden sind. Stressoren Sie dolmetschen immer wieder bei psychotherapeutischen Gesprächen.

- a) Wie fühlen Sie sich als DolmetscherIn dabei?
- b) Erleben Sie Stress? → Wenn ja, wann?

Stressoren + Stressreaktion

Können Sie mir ein worst-case-Szenario beim Dolmetschen in der Psychotherapie beschreiben. -> Wie würde sich eine solche Situation auf Sie auswirken?

Stressreaktionen

Woran merken Sie, dass Sie in Stress geraten?

Coping

Wenn ein/e KollegIn Ihnen von einer solchen Situation erzählen und Sie um Rat bitten würde, was würden Sie ihr sagen?

Coping – Schutzstrategien

Und wie würden Sie selbst reagieren?

Was würden Sie während des Auftrags tun, um mit den Problemen umzugehen?

Coping – Palliativstrategien

Und nach dem Auftrag?

Coping – Palliativstrategien

Könnten Sie sich auch vorstellen, dass man schon vor dem Auftrag etwas gegen den Stress tut?

Soziale Unterstützung

Ich habe vorher eine Frage gestellt, in der Sie von einem Kollegen/einer Kollegin um Rat gefragt werden. Suchen Sie selbst auch solche Kontakte?

Folgen von Stress

Glauben Sie, dass es DolmetscherInnen in psychotherapeutischen Settings gibt, die mit den Folgen von Stress überhaupt nicht umgehen können?
Was passiert in so einem Fall?

ANNEXE III: guide d'entretien définitif

ALGEMEEN

- Heb je een tolkopleiding gevolgd? Wat heeft je er precies toe aangezet om ook effectief als tolk te gaan werken? (opwarmer)
- Wat zijn je A-, B- en C-talen?
- Hoe lang werk je al als tolk? En in de sociale context specifiek? Bij Gent-IN?

EMOTIONELE UITDAGINGEN

Kom je als sociaal tolk soms in situaties die je emotioneel of psychologisch zwaarder belasten dan andere?

- Wat onderscheidt die situaties precies van andere, volgens jou?
- Wanneer je als tolk voor Gent-IN werkt, kom je in meerdere sociale contexten terecht. In welke mate hangt jouw emotionele ervaring samen met die context?
- Kun je aan een bepaalde situatie terugdenken waarin je moest tolken voor een cliënt die jou vanuit een andere tolksetting al bekend was? Hoe heeft zich dat uitgewerkt op jouw emotionele ervaring van dat gesprek?
- Heb je in het voorbije jaar regelmatig op afstand getolkt?
- Is er volgens jou een verschil in emotionele belasting tussen afstandstolken (per video of per telefoon) en tolken ter plaatse?

Hoe vaak tolk je in situaties waarin onderwerpen aan bod komen die schokkend of bedroevend zijn voor de anderstalige spreker zelf of voor zijn of haar gesprekspartner(s)?

- Hoe groot is het aandeel daarvan dat ook effectief op jou een emotionele impact heeft?
- Waren er daaronder bepaalde situaties die zich onderscheidden omdat ze jou sterker geraakt hebben dan andere? Herinner je je zo'n situatie nog?
 - o Waarom denk je dat die specifieke situatie zo veel impact had op jou?
 - o Hoe heb je je tijdens die situatie gevoeld? Wat ging er allemaal door je hoofd?
 - o Hoe lang zijn die gedachten of gevoelens bij jou rond blijven spoken?
 - o Deed die situatie je denken aan iets wat je zelf ooit meegemaakt hebt?
- Welke uitdagingen en belonende/verrijkende aspecten houdt het tolken in sociale settings volgens jou in?

IMPACT

Kun je je nog voorstellen hoe je aan het begin van je tolkcarrière omging met de emotioneel belastende situaties die we tijdens het interview besproken hebben? Merk je veranderingen op in de gevoelens en gedachten die de gesprekken van toen bij jou opriepen vergeleken met nu?

- Kun je aan een bepaald gesprek terugdenken waarin je als tolk nu anders zou reageren dan toen?
- Is het al voorgevallen dat je het na een emotioneel zware tolkopdracht moeilijk vond om een volgende tolkopdracht aan te nemen?
- Is je houding tegenover je job als tolk veranderd?
- Heb je veranderingen opgemerkt in hoe je naar jezelf kijkt?
- Heb je veranderingen opgemerkt in hoe je je gedraagt?
- Heb je veranderingen opgemerkt in hoe je prioriteiten stelt in je leven in het algemeen?
- Heb je veranderingen opgemerkt in hoe je naar de wereld rondom jou kijkt?

- Zijn je relaties met je gezin of dichte vriendenkring veranderd?

COPING

Je hebt me een beter idee gegeven over wat er zoal in je om kan gaan tijdens en na een tolksituatie in sociale contexten. Kun je me iets meer vertellen over wat je precies doet om met die gedachten en gevoelens om te gaan?

- Zijn er bepaalde manieren waarop je probeert om jezelf een beter gevoel te geven?
 - o Als voorbereiding op het gesprek?
 - o Tijdens het gesprek?
 - o Na het gesprek?
- Is het al voorgevallen dat een van je collega's over zijn of haar emotionele ervaringen met jou wilde praten? Wat heb je hem of haar dan aangeraden?
- Praat je zelf ook met iemand wanneer je dat nodig hebt?
 - o Collega-tolken
 - o Familie / vrienden

SUPERVISIE

Heb je al eens deelgenomen aan supervisiemomenten?

Ja:

- Hoe vaak deed je dat al?
- Wie was (meestal) de organisator?
- Kun je iets meer vertellen over hoe dat de laatste keer verlopen is? Wat is zoal aan bod gekomen?
 - o TIJDENS:
 - Hoe heb je je tijdens dat laatste supervisiemoment gevoeld?
 - Werd het voor jou emotioneel extra zwaar net omdat je tijdens de supervisie opnieuw aan bepaalde moeilijke tolkgesprekken herinnerd werd en daarover in de groep moest spreken en reflecteren?
 - o NA:
 - Hoe heb je je na dat supervisiemoment gevoeld?
 - Heeft de supervisie voor jou persoonlijk iets veranderd? Indien ja, hoe? (Kan bv. gezondheid, geest, tolkprestaties, tolkqualiteit, gedrag... betreffen)
 - Heeft het supervisiemoment jou iets geleerd dat je tijdens de daarop volgende tolkopdracht(en) al hebt kunnen gebruiken of heb je al eens moeten terugdenken aan iets dat toen besproken geweest is?
 - Was het supervisiemoment volgens jou nuttig? Zou je je collega-tolken aanraden om aan supervisiemomenten deel te nemen? Zou je in de toekomst zelf ook opnieuw supervisie overwegen?
 - Volstond het supervisiemoment om over de emotionele belasting te spreken en om ermee om te gaan?

Nee:

- Waarom niet?

EINDE

- Zou je graag nog iets willen toevoegen?

ANNEXE IV: procédure de sélection

De onderzoekster is op zoek gegaan naar studies die in de periode tussen 2010 en 2020 gepubliceerd werden en waarin de emotioneel belastende kant van het tolkberoep mee op de voorgrond stond, de doelgroep via interviews bevroegd werd en de gebruikte vragenlijst in de bijlage te vinden was. Die zoektocht heeft vier voorbeelden van vragenlijsten opgebracht (Roberts (2015), Gajíc (2018), Pöllabauer (2012), Doherty et al. (2020)). Uit die vragenlijsten werden de vragen geselecteerd die relevant waren voor de eigen studie. Om dat te bepalen, moesten ze in de volgende categorieën ingedeeld kunnen worden: algemeen, emotionele uitdagingen, positieve en negatieve impact op korte en op lange termijn, coping en supervisie. Vervolgens heeft de onderzoekster ze naar de voertaal van de interviews, het Nederlands, vertaald. Herhalingen en vragen met vooraf opgestelde antwoordmogelijkheden werden geschrapt. Dat laatste criterium garandeert een semi-structurele aanpak van de interviews. Zo krijgen de tolken voldoende antwoordvrijheid en worden eventuele nieuwe inzichten niet uitgesloten.

Het overgrote deel van de vragen werd uit de bijlagen bij Roberts studie gehaald, omdat die het nauwst aansloten bij de onderzoeksvragen van de voorliggende studie wat emotionele uitdagingen, impact en coping betreft. Roberts heeft haar vragenlijst bijgewerkt nadat ze vijf interviews afgenomen had en daarom zijn bij haar studie twee versies van de vragenlijst bijgevoegd. De huidige studie heeft zich op de bijgewerkte versie gefocust. Die genoot de voorkeur enerzijds door haar structurele indeling (duidelijker onderscheid tussen impact tijdens, vlak na conversatie en op langere termijn), anderzijds doordat Roberts er de herhalingen uit de eerste versie uitgehaald had. Bovendien vraagt Roberts de geïnterviewden alleen in de bijgewerkte vragenboog naar hun ervaringen met tolken voor al eerder ontmoette cliënten. Uit vooronderzoek is gebleken dat een groot deel van de bevroegden van de voorliggende studie ook al overkomen is en daarom wilde de onderzoekster die vraag ook graag in haar eigen interviews opnemen.

De categorie coping werd daarentegen nauwkeuriger besproken in Pöllabauers vragenboog, meer nog: zij deelde de copingstrategieën voor haar bevroeging in drie categorieën in (strategieën voor, tijdens en na het tolkgesprek). De onderzoekster koos ervoor om ook met die indeling te werken en heeft daarom de daarvoor relevante vragen uit Pöllabauers studie aan haar eigen vragenlijst toegevoegd. De vragen uit de categorie supervisie komen volledig uit de studie van Gajíc, een rijke inspiratiebron aangezien supervisie daar het hoofdthema is. Omdat de voorliggende studie het nut van supervisie op de voorgrond stelt en de onderzoekster geen prescriptieve uitspraken zal doen over wat tijdens zulke sessies precies aan bod zou moeten komen, werden uit Gajíc's vragenboog gerichte vragen over het verloop van de sessie en de behandelde thema's geschrapt.

De vragenboog die bij het onderzoek van Doherty et al. hoort, heeft ten slotte nog één vraag opgeleverd in verband met de verrijkende aspecten van sociaal tolken. Dat komt enerzijds omdat er overlapping was met de vragen uit Roberts studie en anderzijds omdat in de studie van Doherty et al. vaak met vooraf opgestelde antwoordmogelijkheden gewerkt werd.

ANNEXE V: compte-rendu

- 15.07.2020
 - telefonisch contact met dienst taalondersteuning UZ Gent. Informatie over interculturele bemiddelaars.
- 15.07.2020
 - telefonisch contact met medewerker IN-Gent, doorverwezen naar C.V., dan opnieuw doorverwezen naar H.S.
- 05.08.2020
 - eerste mail van matcher IN-Gent, belooft antwoord op vragen voor begin september
- 03.09.2020
 - eerste contact met promotor over aanpak en persoonlijkheidstest (Mini-IPIP + IPIP-NEO-120)
 - opstellen onderzoeksvragen
- 03.09.2020
 - overzicht verzameld van vier vragenbogen uit andere studies: bron voor eigen vragenboog
- 05.09.2020
 - eerste uitgebreide literatuurstudie: opstellen schema met belangrijkste informatie over thema's vragenboog en Mini-IPIP
- 25.09.2020
 - telefonisch contact met H.S. van IN-Gent. Uitnodiging gekregen om online sessie over tolken in emotioneel moeilijke situaties via Atlas.
 - H.S. raadt aan om contact op te nemen met enkele tolken bij IN-Gent én met zelfstandige tolken
 - > focus op tolken bij IN-Gent, want wél professionele opleiding <-> interculturele bemiddelaars UZ: interculturele bemiddelaars niet opgenomen in studie, belang van professionele tolken is al vaker onderstreept door onderzoekers
- 19.10.2020
 - opstellen eigen vragenboog + uitschrijven selectieprocedure
- 26.10.2020
 - nog een screening van de vragenboog om die in te korten; herhalingen en irrelevante vragen werden geschrapt, overlappende vragen samengenomen
- 14.11.2020
 - informatiebrief en toestemmingsformulier opgemaakt
- 17.11.2020
 - Guido Pennings: ethische commissie en aanvraag
- 17.11.2020 - 05.12.2020
 - interviews

ANNEXE VI: consignes pour les transcriptions

- Richtlijnen voor de transcripties (De Sutter et al., 2019, p.96, mijn aanpassingen)

Taal

Er wordt woordelijk neergeschreven wat is gezegd.

- Er wordt niets veranderd aan wat gezegd is, ook niet wanneer de spreker foutieve zinsconstructies of grammaticale fouten maakt.
- Voor de transcriptie wordt uitgegaan van het Standaardnederlands, maar ook een aantal vormen en woorden die niet tot het Standaardnederlands behoren worden getranscribeerd.

De volgende regels worden daarbij gerespecteerd:

- (Morfo)syntactische alternanties verschijnen zoals ze zijn (*ge, gij, boekske, ...*)
- Gereduceerde vormen worden gereduceerd uitgeschreven (*'k, 't, da's, ie, ...*)
- Klanken die de sprekers zelf laten wegvallen, worden wel voluit geschreven: *dat* i.p.v. *da*, *maar* i.p.v. *ma*, enz.
- Getallen worden steeds voluit geschreven, zoals ze worden uitgesproken.
- Voor aarzelingen gebruiken we *eah*.

Backchannels

Feedback van de interviewer die niet inhoudelijk relevant is, transcriberen we met het symbool \$. Dit zijn vaak bevestigingen zoals uhu, hm, ja, oké enz.

Andere tekens of labels:

Overlappende spreekbeurten	=
Onverstaanbaar	(xxx)
Afbreking van een woord	*
Pauzes (worden niet getimed)	(.)
Andere geluiden tijdens het gesprek	((zucht)) / ((lacht))
Gefilterde informatie	xxSTADxx / xxNAAMxx

ANNEXE VII: schéma de codage : versions intermédiaires + commentaires

- Coderingslegende versie 1, met opmerkingen

1. Persoonlijke informatie en achtergrond tolk

- 1.1. Opleiding
- 1.2. Talencombinatie
- 1.3. Frequentie opdrachten
 - Toegevoegd na int. 4, want blijkt voor sommige tolken toch een belangrijke factor in emotionele uitdagingen + is belangrijk voor vraag over verhouding emotioneel zware-emotioneel niet zware opdrachten
- 1.4. Tolkervaring
 - 2.1.1. Algemeen (live- en afstandstolken)
 - 2.1.2. Afstandstolken alleen
 - 2.1.3. Livetolken
 - Aparte categorie livetolken geschrapt na eerste lectuur, want de algemene ervaring zegt meer over het livetolken dan over het afstandstolken. Onderscheid is bovendien irrelevant voor onderzoeksvraag over verschil in belasting tussen live- en afstandstolken.
- 2.2. Motivatie om te tolken
 - Toegevoegd na int. 6 omdat een aantal tolken aanhaalden dat ze de flexibiliteit in hun job waarderen. Dit valt niet onder verrijkende aspecten, noch onder positieve impact, maar stuurt hen wel aan om verder te blijven tolken (bv. 'flexibele job' in int.12)
 - Bedenking: zijn praktische voordelen van de job wel relevant voor het eigen onderzoek? En zijn verrijkende aspecten (pos. impact) niet vaak net de belangrijkste motiverende factoren om te blijven tolken?

3. Emotionele uitdagingen: wat?

- 3.1. Onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
 - Bv. door beknopte of lege tolfiche
 - Onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding kunnen wel een emotionele uitdaging zijn want zorgen soms voor stress. Bv. bij nieuwe opdracht: weinig informatie op tolfiche -> zorgt eventueel voor onzekerheid ('aan wat moet ik mij verwachten als ik ga tolken?')
- 3.2. Frequentie
 - In verhouding tot neutrale tolgesprekken, ter interpretatie van andere antwoorden
- 3.3. Livetolken tegenover afstandstolken
- 3.4. Gespreksinhoud
 - 3.4.1. Onderwerp (bv. trauma, kinderen; ook: link met slecht nieuws brengen)
- 3.5. Cliënt
 - 3.5.1. Emoties cliënt

- Nuance: emotionele cliënt wekt vaak empathie op bij tolk
- 3.5.2. Gedrag/houding cliënt
 - Bv. cliënt is mentaal afwezig, cliënt verwijt tolk ervan fouten te maken (= gebrek aan vertrouwen in tolk), cliënt doet tegendraads, cliënt manipuleert...
- 3.5.3. Verwachtingen cliënt <->
 - Bv.: naam tolk vragen, tolk vragen om nog eens te tolken
- 3.5.4. Bekende cliënt
 - In literatuur vaak een emotionele uitdaging, want zorgt voor extra stress omdat vorig gesprek misschien zwaar was of omdat tolk zich sterker betrokken voelt bij bekende cliënt, in eigen interviews lijkt het echter vaak een geruststelling want tolk voelt zich dan voorbereid
 - Toevoeging: vooruitgang zien bij cliënt kan alleen voorkomen bij bekende cliënten, maar wordt wel aangehaald als een voldoeninggevend aspect
- 3.5.5. Gebrek aan vertrouwen in tolk
 - Bv. cliënt gelooft niet dat tolk neutraal is, cliënt verwijt tolk ervan fouten te maken...
 - Valt dit misschien onder gedrag/houding cliënt?
- 3.6. Context/setting
 - 3.6.1. Inhoudelijk (inhoud van gesprekken)
 - 3.6.2. Ruimtelijk (organisatie, tijd)
 - 3.6.3. Gedrag/houding hulpverlener/vertegenwoordiger setting
 - 3.6.4. Emoties hulpverlener/vertegenwoordiger setting
 - Valt dit misschien onder categorie gedrag/houding?
 - 3.6.5. Verwachtingen institutionele setting <->
- 3.7. Tolk zelf
 - 3.7.1. Empathie, persoonlijkheid tolk -> 'empathisch vermogen tolk'
 - Niet elke tolk leeft mee met de cliënten, de ene is nuchterder dan de andere. Misschien moet er dus een aparte categorie komen over persoonlijkheid? Voorbeeld uit int. 16: tolk ziet zichzelf als een heel nuchter persoon en focust op wat interessant is in het gesprek
 - ➔ Ruimere categorie: 'empathisch vermogen tolk'
 - 3.7.2. Persoonlijk verband (met eigen situatie/verleden)
 - 3.7.3. Deontologische spanning
 - Of gewoon: 'deontologie'
 - Deontologie kan een emotionele uitdaging zijn, want kan tolk extra stress geven. Bv. willen helpen of tussenkomen, informatie willen toevoegen maar zich moeten inhouden (int.1 en later)
 - ~~3.7.4. Frustraties~~

- Toegevoegd na int.1, want tolk vindt het frustrerend om niks toe te kunnen voegen. Dit valt echter onder deontologie.
- Bedenking na int. 6: komen frustraties niet net als gevolg van de andere uitdagingen in de situatie? Bv. door gedrag cliënt)
- ➔ schrappen na lectuur 1, want valt onder 'negatieve impact'

4. ~~Impact: positief~~ Verrijkende aspecten sociaal tolken / psychologische veranderingen

- Nuance: tolken zijn er niet altijd zeker van dat de besproken verandering door hun job alleen komt
- Nuance: niet elk aspect is aan bod gekomen in de interviews, het lijkt aannemelijk dat een niet-genoemd aspect niet uitsluit dat het wel van toepassing is
- Wat met negatieve antwoorden (bv. 'nee de visie op mijn job is niet veranderd') -> NIET annoteren, alleen positieve antwoorden opnemen om overzicht te bewaren
- Geen onderscheid professioneel/persoonlijk omdat de twee vaak met elkaar samenhangen en de tolken zelf niet altijd expliciet (kunnen) aangeven in welk domein van hun leven de verandering tot uiting komt. Dus: onderzoeksvraag over impact herformuleren?
- ➔ Beperken tot emotionele en psychologische verrijkingen, praktische processen (bv. vertrouwd raken met terminologie, stad leren kennen...) hebben geen betrekking op emotionele aspecten van sociaal tolken en kunnen daarom naar de achtergrond verdwijnen.

4.1. ~~Professioneel~~

4.1.1.1. ~~Ervaring met terminologie~~

4.1.1.2. ~~Positieve visie op job~~

4.2. Persoonlijk

4.2.1. Veranderingen in perceptie (Roberts)

4.2.1.1. Ruimere blik op de wereld

4.2.1.2. Andere prioriteiten & relativeren

4.2.1.3. Wereldkennis (bv. nieuwe inzichten over communicatie of migratie, ~~praktische voordelen mbt oriëntatie in bepaalde stad~~, ruimere blik op de wereld...)

- Bedenking vanaf int.12: misschien is er een aparte categorie nodig voor 'nieuwe inzichten' of 'aanzetten tot nadenken'?)

4.2.1.4. Toegenomen appreciatie / dankbaarheid

4.2.2. Persoonlijke groei (Roberts)

4.2.2.1. Waardering/voldoening krijgen (ook: door verbetering te zien bij patiënt)

4.2.2.2. ~~Meer open~~ houding tegenover/omgang met anderen (bv. minder vooroordelen, tolerantie, empathie...)

4.2.2.3. Toegenomen zelfvertrouwen en assertiviteit

- Bedenking na eerste lectruur: zelfvertrouwen in de job of op persoonlijk vlak? Heeft dit niet eerder met ervaring te maken?
- 4.2.2.4. Rustiger geworden als persoon
 - Toegevoegd na int.12
 - Bedenking na eerste lectruur: valt dit misschien onder houding tegenover/omgang met anderen?
- 5. **Impact uitdagingen/emotionele belasting**
(= negatieve effecten; extra belasting als gevolg van uitdagingen)
 - 5.1. Korte termijn (vlak na of tijdens het gesprek)
 - 5.1.1. Professioneel
 - 5.1.1.1. ~~Gesprek pauzeren~~
 - Bedenking na int.11: is dit geen probleemgerichte coping?
 - 5.1.2. Persoonlijk
 - 5.1.2.1. (bijna) wenen tijdens
 - 5.1.2.2. Trillende stem of moeite om te spreken (bv. krop in de keel, eerst slikken)
 - Toegevoegd na int.5
 - 5.1.2.3. Moeilijke rit naar huis
 - Toegevoegd na int. 4
 - 5.1.2.4. In shock
 - 5.1.2.5. Adrenaline of stress
 - Toegevoegd na int. 5
 - 5.1.2.6. (bijna) flauwvallen
 - 5.2. Lange termijn
 - 5.2.1. Professioneel
 - 5.2.1.1. Moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen
 - 5.2.1.2. Cliënt weigeren
 - Bedenking na int.11 : is dit geen probleemgerichte coping?
 - Is een cliënt weigeren eens copingstrategie of een gevolg van de belasting uit voorgaande gesprekken met die cliënt?
 - 5.2.1.3. ~~Negatieve~~ Veranderde visie op job
 - Bedenking na eerste lectruur: dit kan misschien wel geschrappt worden, omdat de tolken die dit aanhaalden een verband legden met de opgedane ervaring
 - 5.2.2. Persoonlijk
 - 5.2.2.1. ~~Piekeren~~
 - Schrapen na eerste lectruur: valt onder 'blijven hangen'
 - 5.2.2.2. Blijven hangen / meenemen naar huis
 - 5.2.2.3. Veranderde houding tegenover anderen (bv. toegenomen wantrouwen)
 - Toegevoegd na int. 4
 - 5.2.2.4. ~~Trillen bij~~ Moeilijke herinneringen aan zwaar gesprek

- Toegevoegd na int.13
- 5.2.2.5. Frustraties
 - Toegevoegd na int.6 ter vervanging van subcategorie 'frustraties' onder 'emotionele uitdagingen'. Frustraties zijn gevolg van uitdagingen.
- 5.2.2.6. Depressie
 - Toegevoegd na int.13

6. Emotionele uitdagingen: omgang met

6.1. Copingstrategieën (persoonlijk; zowel oorzaak van probleem aanpakken als omgaan met negatieve emoties die opgewekt worden)

6.1.1. Voor het gesprek

6.1.1.1. Voorbereiding (bv. inlichtingen op de tolkfiche als hulpmiddel, informatie over nieuwe setting opzoeken...)

6.1.1.2. Ik laat het op mij afkomen

- Dit is eigenlijk het tegenovergestelde van subcategorie 'voorbereiding'. Wanneer je de opdracht gewoon op je laat afkomen, wil je er eigenlijk niet over nadenken. De tolk heeft niet de behoefte om zich voor te bereiden en zet de opdracht nog even uit zijn/haar hoofd.

6.1.1.3. Ontspanning (bv. roken)

6.1.2. Tijdens het gesprek

6.1.2.1. Professionele focus

- Bv. 'zo goed mogelijk tolken', 'ik wil die mensen helpen', 'ik werk op automatische piloot', 'ik ben een robot', 'ik besta niet', 'muur bouwen'
- Vanaf int.13: deontologie als houvast

6.1.2.2. Tussenkomen en moeilijkheid melden

6.1.2.3. Gesprek pauzeren (vanaf int.11) (ook: even naar toilet gaan, glas water vragen...)

- ~~Tussenkomen en moeilijkheid melden + gesprek pauzeren of stopzetten~~ -> samengenomen onder 'ingrijpen'

6.1.2.4. Ingrijpen (tussenkomen en moeilijkheid melden + gesprek pauzeren of stopzetten)

6.1.2.5. Niet ingrijpen

- Toegevoegd na int.16: kind op schoot, niet ingegrepen om gesprek niet in de war te sturen
- Bedenking: dit is geen copingstrategie, tolk heeft het hiermee voor zichzelf emotioneel niet makkelijker gemaakt

6.1.2.6. Empathie tonen

6.1.2.7. Expliciet afstand nemen van getolkte inhoud

- Toegevoegd na int.11: expliciet sprekersrol weergeven

6.1.2.8. Blik afwenden

- Toegevoegd na int.12

6.1.2.9. Steun bij ~~professionele~~ hulpverlener/instantie

- Toegevoegd na int.14: tolk kan zich optrekken aan professionele houding hulpverlener

6.1.3. Na het gesprek

6.1.3.1. Praten met collega-tolken

6.1.3.2. Praten met partner, familie en vrienden

6.1.3.3. Zingeving

- Toegevoegd na int.1: tolk neemt ervaring mee naar andere contexten, bv. naar zijn/haar beroep als leerkracht of naar rol als ouder
- Ook: bij reflectie over prestatie focussen op vervulde taak ("ik heb kunnen helpen")
- Bedenking: is dit de juiste benaming voor deze subcategorie? Alternatief: focus op nut/positieve aspecten

6.1.3.4. Loslaten

- Gedachten aan afgerond gesprek verdringen. Ook: afstand nemen, bv. door te denken "het is niet mijn familie"

6.1.3.5. Ontspannen (bv. eten, lezen, wandelen...)

6.1.3.6. Afleiding zoeken

- 'zoeken' schrappen? Een drukke agenda hebben is niet per se door zoeken naar afleiding
- Alternatief: druk bezig blijven

6.1.3.7. Bijkomende hulp aanbieden (buiten tolksetting)

- Toegevoegd na int.13
- Bv. uit schuldgevoel iets aanbieden

6.2. Copingstrategieën (professioneel): supervisie en intervisie

6.2.1. Ervaring met supervisie/intervisie

6.2.2. Frequentie aanbod

6.2.3. Waardeoordeel: behoefte en nut

6.2.4. Waardeoordeel: kritiek

- Geschrapd na eerste lectuur, want valt ook onder waardeoordeel (behoefte en nut)

6.3. Rol van ervaring

- Toegevoegd na data-verzameling. Sommige tolken ervaren de omgang met emotionele uitdagingen van het beroep als een leerproces.

- Coderingslegende versie 2: met opmerkingen

1. Persoonlijke informatie en achtergrond tolk

1.5. Opleiding

1.6. Talencombinatie

1.7. Frequentie opdrachten

1.8. Tolkervaring

6.3.1. Algemeen (live- en afstandstolken)

6.3.2. Afstandstolken alleen

2. Emotionele uitdagingen: wat?

2.1. Gespreksinhoud

- 2.1.1. Onderwerp (bv. trauma, kinderen, slecht nieuws brengen, inhoud tolken die je zelf niet verdedigt)
 - 2.2. Cliënt
 - 2.2.1. Emoties cliënt
 - Nuance: emotionele cliënt wekt vaak empathie op bij tolk
 - 2.2.2. Gedrag/houding cliënt
 - Bv. cliënt is mentaal afwezig, cliënt doet tegendraads, cliënt is agressief, cliënt manipuleert, vertrouwt tolk niet...
 - 2.2.3. Verwachtingen cliënt
 - Bv. naam tolk vragen, tolk vragen om nog eens te tolken
 - 2.2.4. Bekende cliënt
 - Ook: geen vooruitgang of net wel achteruitgang zien
 - 2.3. Context/setting
 - 2.3.1. Ruimtelijk (organisatie, tijd)
 - 2.3.2. Gedrag/houding hulpverlener/vertegenwoordiger setting (+ emoties en verwachtingen)
 - 2.3.3. Emoties hulpverlener/vertegenwoordiger setting
 - 2.3.4. Verwachtingen hulpverlener/vertegenwoordiger setting
 - 2.4. Tolk zelf
 - 2.4.1. Onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding (bv. door beknopte of lege tolkfiche)
 - Verband met coping (voorbereiding)
 - 2.4.2. Frequentie uitdagingen (niet opnemen in resultaten want afhankelijk van mate van professionele activiteit tolk en irrelevant voor onderzoeksvragen. Is eerder interessant om resultaten te interpreteren)
 - 2.4.3. Empathisch vermogen tolk
 - 2.4.3.1. Persoonlijk verband
 - 2.4.4. Deontologie
 - Bv. willen helpen of tussenkomen, informatie willen toevoegen maar zich moeten inhouden
3. Impact: positief (emotionele en psychologische verrijkingen van sociaal tolken)
- 3.1. Persoonlijk
 - 3.1.1. Veranderingen in perceptie (Roberts)
 - 3.1.1.1. Ruimere blik op de wereld (bv. minder vooroordelen of stereotypering)
 - 3.1.1.2. Andere prioriteiten & relativeren
 - 3.1.1.3. Nieuwe inzichten (bv. over communicatie of migratie, mensenkennis...)
 - 3.1.1.4. Toegenomen appreciatie / dankbaarheid
 - 3.1.2. Persoonlijke groei (Roberts)
 - 3.1.2.1. Waardering/voldoening krijgen (ook: door verbetering te zien bij patiënt)

3.1.2.2. Houding tegenover/omgang met anderen (bv. tolerantie, empathie...)

3.1.2.3. ~~Toegenomen zelfvertrouwen en assertiviteit~~

- Bedenking: zelfvertrouwen in de job of op persoonlijk vlak? Heeft dit niet eerder met ervaring te maken?
- Schrappen en onder rol van ervaring na tweede lectuur

4. Negatieve impact uitdagingen (uitingen van stress in emoties en gedrag tolk)

4.1. Korte termijn (vlak na of tijdens het gesprek)

4.1.1. Persoonlijk

4.1.1.1. (bijna) wenen tijdens

4.1.1.2. Trillende stem of moeite om te spreken (bv. krop in de keel, eerst slikken)

4.1.1.3. Moeilijke rit naar huis

4.1.1.4. Schrikken

4.1.1.5. Adrenaline

4.1.1.6. (bijna) flauwvallen

4.1.1.7. Gefrustreerd of boos raken

4.2. Lange termijn

4.2.1. Professioneel

4.2.1.1. Moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen

4.2.1.2. Cliënt weigeren

4.2.2. Persoonlijk

4.2.2.1. Blijven hangen / meenemen naar huis

4.2.2.2. Houding tegenover anderen (bv. toegenomen wantrouwen)

4.2.2.3. ~~Moeilijke herinneringen aan zwaar gesprek~~

- Valt onder 'blijven hangen'

4.2.2.4. ~~Emoties opwekken~~

- Geschapt na tweede lectuur, frustraties e.d. zijn emoties die tijdens het gesprek opgewekt worden, dus korte termijn

4.2.2.5. Depressie

5. Emotionele uitdagingen: omgang met

5.1. ~~Persoonlijke copingstrategieën~~

5.1.1. Voor het gesprek

5.1.1.1. Voorbereiding (bv. inlichtingen op de tolkfiche als hulpmiddel, informatie over nieuwe setting opzoeken...)

<-> in contrast met tolken die geen voorbereiding nodig hebben: ik laat het op mij afkomen

- 5.1.1.2. ~~Ontspannen (bv. roken, eten, sporten...)~~
- geschrapd na tweede lektuur want leeg)
- 5.1.2. Tijdens het gesprek
 - 5.1.2.1. Professionele focus
 - Bv. 'zo goed mogelijk tolken', 'ik wil die mensen helpen', 'ik werk op automatische piloot', 'ik ben een robot', 'ik besta niet', 'muur bouwen', deontologie als houvast
 - 5.1.2.2. Ingrijpen (tussenkomen en moeilijkheid melden + gesprek pauzeren of stopzetten)
 - 5.1.2.3. Empathie tonen
 - 5.1.2.4. Expliciet afstand nemen van getolkte inhoud (bv. 'meneer zegt dat...')
 - Verwijzing naar Bot (2005b): (in)direct representation
 - 5.1.2.5. Blik afwenden
 - 5.1.2.6. Steun bij hulpverlener/instantie
 - Alternatief: voorbeeld nemen aan/spiegelen aan hulpverlener
- 5.1.3. Na het gesprek
 - 5.1.3.1. Praten met collega-tolken
 - 5.1.3.2. Praten met partner, familie en vrienden
 - 5.1.3.3. Zingeving
 - 5.1.3.4. Loslaten
 - Ook: afstand nemen, bv. door te denken "het is niet mijn familie"
 - 5.1.3.5. Ontspannen (bv. eten, lezen...)
 - 5.1.3.6. Druk bezig blijven
 - 5.1.3.7. Bijkomende hulp aanbieden (buiten tolksetting) = empathie tonen
 - Bv. uit schuldgevoel iets extra doen
- 5.2. **Professionele copingstrategieën: supervisie en intervisie**
 - 5.2.1. Ervaring met supervisies / intervisies
 - 5.2.2. Frequentie aanbod
 - 5.2.3. Waardeoordeel: behoefte en nut
- 5.3. **Rol van ervaring**

ANNEXE VIII: schéma de codage: version définitive

1. *Persoonlijke informatie en achtergrond tolk*
 - 1.1. *Opleiding*
 - 1.2. *Talencombinatie*
 - 1.3. *Frequentie opdrachten*
 - 1.4. *Frequentie moeilijke opdrachten*
 - 1.5. *Tolkervaring*
 - 6.3.3. *Algemeen (live- en afstandstolken)*
 - 6.3.4. *Afstandstolken alleen*
2. *Emotionele uitdagingen specifiek: livetolken tegenover afstandstolken*
3. *Emotionele uitdagingen: wat?*
 - 3.1. *Gespreksinhoud*
 - 3.1.1. *Onderwerp*
 - 3.2. *Cliënt*
 - 3.2.1. *Emoties cliënt*
 - 3.2.2. *Gedrag/houding cliënt*
 - 3.2.3. *Verwachtingen cliënt*
 - 3.2.4. *Bekende cliënt*
 - 3.3. *Context/setting*
 - 3.3.1. *Ruimtelijk*
 - 3.3.2. *Gedrag hulpverlener/vertegenwoordiger setting*
 - 3.3.2.1. *Houding*
 - 3.3.2.2. *Verwachtingen*
 - 3.3.2.3. *Emoties*
 - 3.4. *Tolk zelf*
 - 3.4.1. *Onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding*
 - 3.4.2. *Empathisch vermogen tolk*
 - 3.4.3. *Deontologie*
4. *Impact: positief (emotionele en psychologische verrijkingen van sociaal tolken)*
 - 4.1. *Persoonlijk*
 - 4.1.1. *Veranderingen in perceptie (Roberts, 2015)*
 - 4.1.1.1. *Ruimere blik op de wereld*
 - 4.1.1.2. *Andere prioriteiten en relativeren*
 - 4.1.1.3. *Nieuwe inzichten*
 - 4.1.1.4. *Toegenomen appreciatie / dankbaarheid*
 - 4.1.2. *Persoonlijke groei (Roberts, 2015)*
 - 4.1.2.1. *Waardering/voldoening krijgen*
 - 4.1.2.2. *Houding tegenover/omgang met anderen*
5. *Negatieve impact uitdagingen (uitingen van stress in emoties en gedrag tolk)*
 - 5.1. *Korte termijn (vlak na of tijdens het gesprek)*
 - 5.1.1. *Persoonlijk*
 - 5.1.1.1. *(bijna) wenen tijdens*
 - 5.1.1.2. *Trillende stem of moeite om te spreken*
 - 5.1.1.3. *Moeilijke rit naar huis*

- 5.1.1.4. Schrikken
- 5.1.1.5. Adrenaline
- 5.1.1.6. (bijna) flauwvallen
- 5.1.1.7. Gefrustreerd of boos raken
- 5.2. Lange termijn
 - 5.2.1. Professioneel
 - 5.2.1.1. Moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen
 - 5.2.1.2. Cliënt weigeren
 - 5.2.2. Persoonlijk
 - 5.2.2.1. Blijven hangen / meenemen naar huis
 - 5.2.2.2. Houding tegenover anderen
 - 5.2.2.3. Depressie
- 6. Emotionele uitdagingen: omgang met
 - 6.1. **Persoonlijke copingstrategieën**
 - 6.1.1. Voor het gesprek
 - 6.1.1.1. Voorbereiding
 - 6.1.2. Tijdens het gesprek
 - 6.1.2.1. Professionele focus
 - 6.1.2.2. Tussenkomen
 - 6.1.2.3. Empathie tonen
 - 6.1.2.4. (In)directe rede
 - 6.1.2.5. Blik afwenden
 - 6.1.2.6. Voorbeeld nemen aan hulpverlener/vertegenwoordiger instantie
 - 6.1.3. Na het gesprek
 - 6.1.3.1. Praten met collega-tolken
 - 6.1.3.2. Praten met partner, familie en vrienden
 - 6.1.3.3. Zingeving
 - 6.1.3.4. Loslaten
 - 6.1.3.5. Ontspannen
 - 6.1.3.6. Druk bezig blijven
 - 6.1.3.7. Bijkomende hulp aanbieden (buiten tolksetting)
 - 6.2. **Professionele copingstrategieën: supervisie en intervisie**
 - 6.2.1. Ervaring met supervisies / intervisies
 - 6.2.2. Frequentie aanbod
 - 6.2.3. Waardeoordeel: behoefte en nut
 - 6.3. **Rol van ervaring**

ANNEXE IX: transcriptions

IV: Interviewer

GT: Geïnterviewde tolk

1. INT1

1	IV	Goed, bedankt om hem in de vullen. 'k stel voor dat we die test achter ons laten en euh da we ja dak er mijn voorbereiding even bijneem. Nu, ik heb mijn vragenlijst opgedeeld in wat thema's maar 'k zou je graag eerst wat beter leren kennen en daarom zou ik beginnen met wat algemene vragen. Daarna heb ik vier thema's om te bespreken. Ik geef dat gewoon mee zodat je weet wat we precies gaan doen. Eerst dus iets algemeen, dan de emotionele uitdagingen van je beroep, de impact die dat op jou kan hebben, hoe jij daarmee omgaat, dus een beetje copingstrategie, en daarna over supervisie. Cva?	
2	GT	Hm	
3	IV	Goed, dan wilde ik als opwarmer eens vragen waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
4	GT	Ja ik denk dat het antwoord jou bekend is euh ook alez aan de UGent euh \$ bij professor Defrancq ook euh dus ik zat daar \$, ik ben eigenlijk ingenieur van opleiding, maar toen ik zeven jaar geleden naar België kwam euh vanuit Turkije, Istanbul \$ euh werkte ik als ingenieur ook een beetje, maar dan dacht ik dat ik heel graag iets met talen wou doen dus ik heb dan bachelor in toegepaste taalkunde euh gestudeerd, Turks, Nederlands, Engels, en dan voor de masteropleiding in tolken euh gekozen euh het duurde wel (.) alez, ik heb alles afgewerkt in het eerste jaar, maar mijn masterproef \$ duurde nog een extra jaartje en euh met een duw in de rug van euh Bart Defrancq heb ik hem toch afgerond euh dus ja nu alez voorbij augustus \$ en zo heb ik de opleiding euh ja tot een goed einde gebracht, maar het was niet evident	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
5	IV	Ja ((lacht)) da's het belangrijkste he=	
6	GT	Ja	
7	IV	En wat heeft jou ook aangezet om effectief als tolk te gaan werken?	
8	GT	Ja (.) ik ben eigenlijk euh alez, misschien echt een uitzondering euh, in mijn eerste bachelor al beginnen werken als sociaal tolk (.) omdat euh ik toen euh dat was alez bij de geboorte van ons eerste kind euh Max (.) dus precies vijf jaar geleden (.) euh nee dus vijf hij is nu vijfenhalf zes ja al zes jaar geleden begon ik aan de opleiding sociaal tolken van het agentschap integratie en inburgering euh en tegen* da* dat duurde zo'n jaar enzo dus tegen dat ik werd opgenomen in het register begon ik ook met de opleiding toegepaste taalkunde	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)

		dus ik was eigenlijk in mijn vrije tijd dus lesvrije momenten tolkopdrachten aan het inplannen om euh= ja (.) en toen werkte ik ook niet voor stad Gent maar stad Gent wou per se dat je een zelfstandig statuut had euh dat had ik nie en euh dat was ook niet haalbaar als student en met kinderen alez (.) dus ik had een tussenstatuut euh wat oke was voor het integratie en inburgering voor agentschap dus ik werkte vaak voor hen dan in west-vlaanderen ik ging naar Menen, naar Kortrijk, euh Brugge, Leuve* UZ-Leuven ook maar euh niet echt in Gent euh toen wat zo'n beetje ja=	
9	IV	Oke dus eigenlijk was je al= was ja al wel wel aan de slag als tolk= terwijl je de opleiding nog volgde	
10	GT	Ja en dus zelfs in mijn eerste jaar bachelor al ja	
11	IV	Amai da's wel een uitdagende combinatie lijkt mij	
12	GT	Hm	
13	IV	Dus als ik het goed begrepen heb, zijn jouw euh tolk je ook Engels en Turks of tolk je vooral Turks?	
14	GT	Turks-Nederlands, die combinatie vooral alez als sociaal tolk want ik euh ik wil ook niet per se simultaan tolken euh zeker Engels is alez ik weet dat euh er zijn alez heel veel collega's of medestudenten die veel beter Engels kunnen dan ik dus ik laat ((lacht)) dat voor hen en ik specialiseer me beetje alez in Turks-Nederlands euh en dat doe'k heel graag dus ja	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
15	IV	Dus als sociaal tolk tolk je meestal alez= of eigenlijk altijd Turks-Nederlands	
16	GT	Alez ik ben ook alleen gecertificeerd in die talenpaar ook ja=	
17	IV	Ahja oke goed en euh bij IN-Gent (.) ben je van in het begin al actief bij IN-Gent of heb je=	
18	GT	Neen=	
19	IV	Je werkt als freelance waarschijnlijk of=	
20	GT	Ja dus bij IN-Gent ben ik actief sinds (.) euh straks kan ik wel eens* ne keer opzoeken euh maar euh dus nie zo lang als het Vlaams agentschap want euh dat was dus veel vroeger euh ik ben aan het nu kijken snel wanneer mijn eerste email is maar euh er zijn heel veel mails dus euh 'k zal dat moeilijk vinden denk ik ((lacht))	
21	IV	((lacht))	
22	GT	Euh ja maar IN-Gent dus heb ik euh daar ben ik beginnen werken zodra ik euh denk ik euh zelfstandig statuut kon aannemen en dat was (.) dat was in mijn derde bachelor dus (.) tweeënhalve jaar geleden denk ik	
23	IV	Oke en euh zou je zeg je dat de meerderheid van jouw tolkaanvragen ook vanuit hun kant komt of krijg je=	
24	GT	Nu wel nu wel nu wel ja ja ja ale sinds sindsdien wel want dan heb ik aan het agentschap gezegd van ik ga nu niet niet meer naar Menen niet meer naar Leuven euh dus want ja dat was alle kanten van het land euh (.) en ja ik blijf in Gent wat= (xxx) leuk is	
25	IV	Ja da's ook wel praktischer=	
26	GT	Ja met de fiets gewoon overal naartoe	

27	IV	Oke en euh ja met de fiets overal naartoe maar nu heb je waarschijnlijk ook meer op afstand getolkt of niet?	
28	GT	Euh voor IN-Gent niet zozeer want euh (.) ja eerlijk gezegd ik werk ook ik ben ook leerkracht maatschappelijke oriëntatie dus ja ik geef inburgings* inburgeringscursussen euh voltijds \$ ik ben dus nu euh voltijds actief als leerkracht \$ en ik vul mijn andere tijd een beetje in met het tolken omdat ik dat heel graag doe alez ik wil daar echt niet mee stoppen \$ want ja ik ik weet dat ik toch echt wel een meerwaarde kan zijn in de meeste gevallen en euh ik vind dat wel leuk en het is heel afwisselend dus nu euh ik kan niet zeggen dat ik alle opdrachten binnenkrijg want ik heb mijn beschikbaarheid aangepast voor mijn lessenrooster. Dus donderdagen tolk ik niet bijvoorbeeld euh dinsdag vrijdag alleen in namiddag ben ik vrij dus euh alez het zijn beperkte uren nu dat ik kan tolken. Maar voor IN-Gent kan ik wel zeggen dat ik meestal hm ik heb maar één keer webcam getolkt in de laatste twee maanden \$ en denk ik 'k weet niet twintig keer gewoon fysiek aanwezig geweest en nog altijd de nieuwe aanvragen die binnenkomen zijn ook altijd fysieke tolkopdrachten	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
29	IV	Ah oke da's een beetje tegen mijn verwachtingen in maar=	
30	GT	Ja	
31	IV	Wel positief nog steeds, dat dat nog steeds kan ook ter plekke	
32	GT	Ja	
33	IV	Euh goed da's ook (.) 'k wilde eigenlijk anticiperen op een vraag die ik later nog zal stellen dus 'k ga daar nog op terugkomen=	
34	GT	Maar ja waarschijnlijk alez het kan echt van taal afhangen of van euh opnieuw van euh beschikbaarheid maar ja euh ik tolk ja ik ben ook actief als je sociaal tolk bent sluit je aan bij die drie euh agentschappen euh vaak en ik tolkte ook helemaal in het begin voor Atlas voor Antwerpen omdat ze ook toen toelieten dat ik zo met euh het tussenstatuut alez ik was aangesloten met smart als je dat concept kent dus\$ dan hoef je niet echt zelfstandig te zijn maar je sluit aan da's een coöperatie voor kunstenaars, muzikanten zo mensen met heel onregelmatige inkomsten en zij regelen alles wat sociale zekerheid betreft en zij betalen je loon uit. Dus op die manier kon ik wel voor Atlas werken maar IN-Gent aanvaarde dat niet dus ik was euh in het begin heel veel ook euh in Antwerpen actief en zij zijn heel sterk in webcamtolken nu dus van hen kreeg ik alleen maar webcamaanvragen	
35	IV	Dus je hebt wel nog steeds ervaring met webcamtolken gewoon niet per se in de afgelopen maanden	
36	GT	Euh n* ik wilde alez wel in de afgelopen maanden maar wel niets van IN-Gent maar van euh ag* van Atlas vooral	
37	IV	Oke dus die twee euh die ene aanvraag die je via webcam gedaan hebt kwam van IN-Gent in de afgelopen twee maanden maar daarbuiten heb je wel nog steeds op afstand getolkt=	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk:

			tolkervaring (afstandstolken)
38	GT	Ja ja ja= inderdaad	
39	IV	Ahja oke ik= begrijp het	
40	GT	En meer en meer ale van in Antwerpen werken ze heel veel met euh webcamtolken omdat dat systeem al lang bestond daar euh IN-Gent is (xxx) daar nie* euh nieuw in* euh ingegroeid en agentschap euh volgt nog euh volgt nog nog euh achterna euh	
41	IV	Misschien nu he met de coronapandemie dat het wel euh in een stroomversnelling terecht komt	
42	GT	Hm	
43	IV	Goed, ik zou willen overgaan naar de eerste categorie van mijn vragenboek en dan wilde ik beginnen met jou te vragen euh ja als tolk kom je ongetwijfeld terecht in emotioneel of soms psychologisch zwaardere situaties. Of zeg je van nee die stelling klopt helemaal niet	
44	GT	Jawel jawel	
45	IV	En zijn er bepaalde situaties die jou zwaarder belasten dan andere?	
46	GT	Dat is heel onvoorspelbaar vind ik. Ik kijk soms naar een opdracht vaak is er geen beschrijving, gewoon de naam van de instelling enzo, maar soms is er wel iets vermeld euh maar soms ja (.) echt simpelste oudercontact staat erop, je gaat ernaartoe en het gesprek gaat in de richting van buitengewoon onderwijs maar die euh ouders willen dat niet ze hebben allerlei euh geruchten euh verhalen gehoord van hun buurt van hun vriendenkring enzo en daar is een discussie en ja euh dus (.) dat is heel onvoorspelbaar in die zin \$ (.) euh maar ik kan wel zeggen natuurlijk dat euh (.) ja hoe duidelijker de beschrijving is in een tolkfiche hoe euh (.) complex het verhaal vaak ook (.) is want als niets aan de hand is schrijven ze niets gewoon tolkopdracht maar euh ik ben ook onlangs naar Brugge geweest naar de euh naar de justitieassistent euh om bij haar te tolken en euh daar was een heel uitleg van ja euh een dodelijk verkeersongeval de ouders (xxx) voor het eerst geïnformeerd worden over de omstandigheden van wat er toen gebeurde en ik dacht normaalgezien verplaats ik me niet buiten Gent maar daarvoor ga ik wel graag naar Brugge en dat was heel zwaar en euh= dus	Emotionele uitdagingen: (on)voorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
47	IV	En dat had je wel verwacht op voorhand of helemaal niet=	Emotionele uitdagingen: (on)voorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
48	GT	Ik had dat wel ik had dat verwacht dus (.) ale bij mij in mijn talencombinatie of bij het Turks is het vaak euh in die zin euh enerzijds onvoorspelbaar omdat ja met de kleinste euh beschrijving soms grootste verhalen of emoties boven kunnen komen \$ anderzijds dus hoe hoe duidelijker de beschrijving is van de opdracht hoe beter ik mij ook kan voorbereiden aan de complexiteit of aan de= euh emoties	Coping (voor): voorbereiding

49	IV	Ja dus dan voel je al van er wordt verwacht dat ik me misschien wat beter voorbereid want er is ook zo'n hele uitleg gegeven	
50	GT	Ja euh=	
51	IV	En denk je dat ja dat die al dan niet sterkere emotie of de emotionele kant samenhangt met de context? Of zeg je van nee da's nog steeds onvoorspelbaar 't is niet zo dat telkens wanneer ik bijvoorbeeld in een medische context moet tolken dat dat noodzakelijk of dat de kans groter is dat ik daar een emotioneel zwaardere situatie zal tegenkomen= of	
52	GT	Nee= nee ik kan dat niet zo euh per per setting zeggen dat het zo veralgemenen zo ik zou dat niet kunnen denk ik nee want (xxx) medisch zijn vaak ook voor mij de simpelste dingen ook de kortste opdrachten heel vaak van zo onderzoek of een verslag bespreken euh \$ maar wat ook soms moeilijk is is zo'n opdracht bij het centrum van ontwikkelingsstoornissen aan 't UZ. Oke heel simpel iets de artsen kijken gewoon wat er aan de hand is maar bij de uitleg van het verslag komen dan de emoties wel los van de ouders want geen enkele ouder wil zijn kind aléz horen dat zijn kind ontwikkelingsachterstand loopt of euh misschien moeilijk zal kunnen stappen of lezen of euh begrijpen wat er gezegd wordt en ja da's zoiets waar je helemaal niet van verwacht maar dan komt er soms toch zoiets omdat ja 't is niet per se de setting of CAW of OCMW onlangs dus ja budgetbegeleiding dus ja schuldbemiddeling is gewoon cijfers ja je krijgt zo veel in de maand maar dan (.) krijgt de cliënt (xxx) te horen dat zij met tachtig euro in de maand moet overleven en al de rest van het inkomen wordt dus aan de kant gezet om schuld te betalen ja dan komen er tranen los bijvoorbeeld en ja da's OCMW, hoe emotioneel kan het nu zijn soms maar euh=	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: emoties cliënt
53	IV	Dat heeft jouw ervaring jou misschien ook wel geleerd, dat je in die context zulke situaties kunt tegenkomen. Maar het is dus niet zo dat je het moeilijker vindt of dat je het gevoel hebt dat er meer druk op jou ligt bijvoorbeeld in in een ziekenhuis in vergelijking met wanneer je bijvoorbeeld voor het gerecht of voor het OCMW dan tolkt? Of zeg je van daar is wel een duidelijk verschil in in één wat van mij verwacht wordt en twee hoe dat dan op mij weegt	
54	GT	Euh neen ja eerlijk gezegd aléz medische contexten zijn voor mij de vlotste omdat de dokters 't ook heel druk hebben vaak en zij willen zo snel mogelijk het gesprek afronden euh (.) dan is er zo het minst ja euh=	Emotionele uitdagingen: context (ruimtelijk; organisatie en tijd)
55	IV	Het wordt het minst uitgerokken waarschijnlijk=	
56	GT	Ja ind* ja het minst het minst uitgerokken, terwijl bij de andere contexten school ook euh maar in de sociale diensten toch wat doorgepraat en euh nog zo dieper wordt gegraven vaak dan euh ja (.) en bij medische is ook zo vaak ja fysieke klachten bijvoorbeeld dan ja euh dat is het ja je hebt	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding hulpverlener of

		rugpijn je hebt dit en dat je kan dit doen daartegen maar dat is het \$ dus medische is voor mij veel (.) ja (.) zo euh	vertegenwoordiger instantie
57	IV	To the point	
58	GT	To the point, rechtlijnig dan euh 'k heb wel ooit euh de diagnose moeten doorgeven dat een vrouw borstkanker had (.) tja maar dat is ook een feit en ja de dokters gaan daar ook beetje optim* op een bepaalde manier om waardoor ook voor de patiënt duidelijk wordt dat ze in goede handen is en (.)	
59	IV	Dus het feit dat die dokter daar is om de emotionele steun te bieden aan de patiënt geeft jou misschien ook het gevoel dat hij al iets wegneemt bij jou of	
60	GT	Ja dat durf ik niet te zeggen want ik heb het gevoel dat patiënten heel vaak zo die emotionele of die empathische euh van de tolk verwachten \$ want euh want euh ja wij zijn de enige die daar nu in dat context hen begrijpen dus zo'n beetje houvast en euh ook al introduceer je in 't begin ik ben neutraal, ik ben onpartijdig \$ en dit en dat en je positioneert je ook op die manier euh (.) tja dat is onvermijdelijk denk ik euh dat je zo wordt (.) dichterbij gezien bij de anderstalige dan de Vlaamstalige of Nederlandstalige in dat context	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
61	IV	Ja daar kan ik inkomen, die neutraliteit lijkt me in zo'n gesprek moeilijk te bewaren. Nu, komt het ook voor dat je in contact komt met personen voor wie je moet tolken die je al eerder tegengekomen bent in een andere context of in dezelfde context misschien?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
62	GT	Euh (.) ja euh dat gebeurt euh maar ik denk dat dat alleen in euh in een school eens heeft plaatsgevonden. Maar opnieuw ja omdat ik niet voltijsd tolk ben ik niet daar elke dag mee bezig euh heel vaak ja maar niet euh elke dag. (.) niet echt neen (.) niet echt dat het ook een euh alez misschien wel nu niet dat ik het mij herinner maar niet dat het zo'n conflict tot stand bracht of dat de cliënt weigerde of omgekeerd maar wat er vaak gebeurt ahja tuurlijk wel is dat het vaak gebeurt dat collega's terug worden gevraagd \$ dus euh ik was bijvoorbeeld onlangs bij een CLB euh gesprek op school met de ouders, directie, leerkracht op school en nog twee medewerkers van CLB dus en euh zij hadden slechte ervaring met de vorige tolk euh 'k weet niet waarom en zij waren heel blij met mijn aanwezigheid want ook euh de ouders hebben dat uitgedrukt en de directie ook. De ouders durfden voor het eerst echt zo zich volledig uitdrukken en dan hebben ze gezegd van ja xxNAAMxx kan je de volgende keer ook nog euh ale je vrijmaken voor dit gesprek en dan zei ik ja sorry maar dat gaat niet of ja op deze manier werkt het niet \$. Maar we hebben alez kleine afwijking van de theorie van het boek je in de zin van kijk geef jullie voorkeur door maar motiveer dat ook, niet zomaar ja we willen die tolk he, maar leg gewoon uit ook aan de tolkdienst waarom en zij zullen dat naar mij waarschijnlijk doorspelen en ik ga het wel zien als ik vrij ben maar ik beloof niks dus euh=	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten Emotionele uitdagingen: bekende cliënt

63	IV	En heb je daarna dan nog= voor diezelfde mensen getolkt?	
64	GT	Ja ja ja drie keer denk ik euh acht tot nu toe, elke maand ofzo ongeveer= en	
65	IV	En vind je dat dan niet (.) ah nee sorry ik heb je onderbroken, zeg maar	
66	GT	Nee nee	
67	IV	Ik ging zeggen vind je dat dan niet moeilijk omdat je misschien enerzijds toch een beetje een band opbouwt met elkaar en dat je dan misschien toch wat sympathie begint te voelen of dat je de neutraliteit nog moeilijker te bewaren vindt?	
68	GT	Euh nee van mijn kant echt niet euh (.) alez ik kan dat echt alez (xxx) straks wel duidelijk worden maar ik kan dat echt euh redelijk goed loslaten en euh als euh ale mijn mijn job is daar gewoon de communicatie mogelijk maken, iedereen beetje op zijn gemak laten voelen en zodat iedereen zich kan uiten zoals hij of zij wil en als mijn aanwezigheid tweede derde keer daarbij euh helpt of euh daarbij (xxx) dan ja= waarom niet	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
69	IV	Dan kun jij nog steeds louter professioneel zijn en kun je de grens nog steeds wel makkelijk trekken=	
70	GT	Ja ja ja natuurlijk ik alez ook buiten ik zeg salut tot volgende keer misschien ook altijd deur openlaten en zeggen van kijk het kan zijn dat ik het niet ben euh het kan iemand anders zijn evengoed ik heb andere dingen te doen euh ((lachen beide)) ik heb andere opdrachten dus euh zij weten het heel goed. En dat is ook (xxx) zo gebeurd ik zei ik moet mijn masterproef schrijven, aan de directie heb ik dat gezegd, euh dus alez vanaf nu zal het waarschijnlijk iemand anders zijn maar hopelijk (xxx) en alez ik heb die mensen niet meer gehoord en dus alez alles gaat (xxx) alles lukt euh tja	
71	IV	Nee da's wel een goede eigenschap denk ik van een tolk, dat je die neutraliteit kunt bewaren. 't Is niet per se een slechte eigenschap als je het niet altijd kunt, dat bedoel ik niet, maar 't lijkt mij sterk om het altijd te kunnen volhouden. Ik heb= mij dat zelf al afgevraagd=	
72	GT	Ja euh en ik denk dat de mensen dat wel waarderen euh en net daarom misschien me terugvragen. Alez persoonlijk ook euh want dat maakt echt verschil zo de neutraliteit maar ook zo die euh (.) transparantie he ook duidelijk maken van als er iets als ik soms stel ik een externe vraag want in het Turks bijvoorbeeld kennen we een verschil tussen alez ja als je tante zegt in het Nederlands in het Turks hebben tante langs moederskant en tante langs vaderskant allemaal verschillende namen, dus alle familieleden hebben een benaming. En voor mij moet het correct zijn want als ik zeg tante langs vaderskant maar als dat niet bestaat dan eh heb ik het verkeerd gezegd dus ik stel (xxx) extra vragen maar ik moet dat terugkoppelen maar ik maak daar tijd voor en dat wordt wel gewaardeerd zodat iedereen weet eh oke= ik ben in goeie handen en 't loopt vlot en= we weten alles wat er gezegd wordt	

73	IV	In het geval van die personen waar je dan een paar keer voor getolkt hebt, heb je dan alez tis eigenlijk iets waar ik al iets over gevraagd heb maar onthoud je soms dingen uit een vorig gesprek die je dan in een nieuw gesprek gaat toepassen, onbewust misschien waarvan je dan later denkt van ah dat wist ik eigenlijk nog van de vorige keer en dat heb ik nu in mijn gesprek geïntegreerd	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
74	GT	Euh het zou wel in theorie kunnen, zeker als opdrachten zo dichter bij elkaar zouden liggen. Bij mij euh lopen ze wel een beetje euh een zekere maand misschien wel meer tussen die euh opdrachten op een rij maar waar ik inderdaad wel kan inkomen is de omgekeerde bijvoorbeeld ik heb stage gedaan bij Fedasil in het kleine kasteeltje in Brussel als tolk en daar euh de vragen zijn altijd dezelfde vragen die in de medische dienst dan gesteld worden aan die asielzoekers; Of onlangs in een school oudercontact van vier uur tot acht uur dertig volledige schema zo om de kwartier bij iemand anders en als dat zeker dezelfde leerkracht is zo zelfde graad zelfde leerkracht dan weet je waarover het gaat gaan want het was overlopen van 't rapport en daar moet 'k wel toegeven dat ik zo soms ((lacht)) een paar dingen zo heb tussengesmeten die in de volgende zin kwam eigenlijk en ik dacht oke euh beetje tijd gewonnen ((lachen beide))	
75	IV	Ja da's gewoon de routine van de dag die je er dan inbrengt	
76	GT	Ja en de leerkracht alez 'k ga niet zeggen dat hij dat verwacht maar misschien heeft hij aangevoeld dat ik zo een keer of twee keer zo vooruit ben gelopen=	
77	IV	Ja in zo'n context neemt niemand jou dat kwalijk denk ik	
78	GT	Nee nee ik denk ik ja ik ook niet dus euh ja dat gebeurt maar vaak langs de hulpverleners \$ omdat er euh voor de verschillende anderstaligen dan of Turkstaligen dan in mijn geval euh dezelfde vragen gesteld moeten worden	
79	IV	Oke euh en om nu even terug te komen op de gesprekken die wel emotioneel op jou wegen. Als je nu zou kijken naar alle tolkopdrachten die je al gedaan hebt en die eruit zou pikken die jou emotioneel wel raken, hoe verhoudt zich dat dan ten opzichte van elkaar?	
80	GT	Ja euh aan elkaar bedoel je=	
81	IV	Wel het aandeel van de tolkopdrachten dat effectief een impact op jou heeft, emotioneel dan	
82	GT	Goh, eerlijk als ik gewoon nu (.) vandaag om vier uur vijfendertig denk aan wie ik ben euh of die tolkopdrachten, ik denk dat ik tot nu denk ik meer dan in alle drie agentschappen tweehonderdvijftig minstens (xxx) heb uitgevoerd=	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
83	IV	Da's al een mooie verzameling	
84	GT	Euhm ja da's echt wel leuk hoor ((lacht)) en ik zou (.) tgoh alez hoeveel procent zou (xxx) alle opdrachten mij zo een vorm gegeven als persoon of mij emotioneel euh veranderd (.) goh niet zo veel eerlijk gezegd niet zo veel \$ euh (.) alez ja ik laat dat ook niet los he ik loop met die gedachte van euh goh zo	Frequentie moeilijke opdrachten Impact (neg., pers., LT): blijven hangen

		spijtig voor die mens of euh ik zou echt niet in die plaats willen zijn ofzo maar het is niet dat ik ooit wakker ben gelegen het is niet dat ik ooit moest beginnen wenen onlangs bijna een keer wenen in de tolkopdracht zelf maar euh \$ anders niet echt (.) goh	Impact (neg., pers., KT): (bijna) wenen tijdens
85	IV	Euh en die tolkopdracht waarover je dan zegt dat je later nog hebt wakker gelegen en waarbij je dan zelfs in het gesprek bent beginnen wenen (.) euh kun je je die situatie nog concreet herinneren?	
86	GT	Ja ja dus dat was het gesprek bij de justitieassistent in Brugge euh en de ouders waren daar dus vo* en de broer ook euh drie mensen voor 't eerst om de details over het werk euh alez ongeval of doodslag euh dat is ook niet zeker alez of moord er zijn verschillende pistes nog altijd die je euh alez het is niet zeker wat er gebeurd is \$ maar toen moesten details meegedeeld worden met foto's \$ dus een man tussen de machine en ook als je al die details hoort dus de technische mankementen, de verklaringen van die twee collega's die zo echt helemaal niet kloppen en elke keer veranderd worden en voor de ouders is 't ook duidelijk van ja kijk euh (xxx) nie* niet oke hier en ik euh dacht zo goh hoe kan dat nu hoe kan dat zo iemand goh slachtoffer worden voor zo alez technische mankementen bijvoorbeeld iets heel simpels euh die machine euh zo een grote schepper in zo een afvalbedrijf had die biepsignaal niet meer als die achteruitreed bijvoorbeeld da werkte niet euh die zijramen dus waar je in de spiegels kan zien waren gebroken en met een plastic folie zo bedekt waardoor je zicht wel veel beperkter was alez euh ik dacht goh hoe kan dat nu	Emotionele uitdagingen: onderwerp
87	IV	Dus is er dan een speciale reden waarom die situatie dan specifiek meer impact had op jou dan andere? Is het dan net omdat het om een ongeluk ging?	
88	GT	Ja ja vooral. Dat het echt alez ik dacht zo een mens* alez leven kan niet zo goedkoop of niet zo eenvoudig mogen euh eindigen dacht ik en zeker in aanwezigheid van die ouders \$ die dus voor het eerst die details ook uit mijn euh woorden hoorden euh dus ja ik hoorde ook (.) dat is wel iets dus je hoort het twee keer dus in 't Nederlands en dan van je eigen euh taal dan in het Turks nog eens \$ euh dus ja dat doet ook wel iets euh vind ik euh= goh	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
89	IV	En hoe lang zou je zeggen dat je daar dan mee blijven rondlopen bent in jouw gedachten= (.) of kun je dat niet zo concreet zeggen	
90	GT	I* Ik denk daar nog altijd aan in de zin alez euh (.) in de zin (.) ja ik denk daar nog altijd aan= 'k kan	Impact (neg., pers., LT): gesprek blijft hangen
91	IV	En hoe lang was het ook weer geleden dat je dat je heb* dat je daarvoor getolkt hebt?	
92	GT	Heel precies dat was een woensdag denk ik (.) heel snel kijken euh veertien oktober (.) ja	

93	IV	Oke da's wel al een goede maand geleden en dat spookt nog altijd bij jou rond, da's wel=	
94	GT	Ja maar ook euh dus dan coping mechanisms alez ik wil niet vooruitlopen euh maar euh dus ik werk als leerkracht (.) ik heb euh twee groepen nu euh van telkens negentien cursisten, allemaal nieuwkomers, en allemaal mensen die ook in (.) ja zo een toestand (xxx) terechtkomen maar zij ook omdat ze de taal nog niet kennen komen ze vaak terecht in zo euh (.) alez euh hoe heet dat zo unskilled werkplaatsen waar ze dus geen scholing zoeken of geen taal (.) dat je gewoon he hoe heet dat euh hoe zeg je dat ja in het Nederlands euh (.) ja (.) en ik wil echt niet dat een van mijn cursisten in zo'n toestand bevindt dus ik vraag nu door bijvoorb* na dat gesprek door in welk* in waar ze werken, ik weet van meesten wel maar in welke omstandigheden als ze veel collega's hebben, als ze goed voelen op het werk enzo \$ dus ik pas dat meteen toe op mijn ander werk dan en zo oke weet \$ ik oke ik heb dit allemaal gehoord, ik heb dit allemaal moeten tolken euh het woog zwaar op mij maar \$ ik doe daar iets mee euh \$ en dat is zo'n beetje mijn euh manier van euh denk ik= euh coping of omgaan	Coping (na): zingeving
95	IV	Ah oke da's wel= oke da's wel heel interessant, je bent inderdaad al een beetje vooruit aan het lopen op mijn vragen maar da's helemaal niet erg=	
96	GT	Ja euh sorry ((lacht))	
97	IV	Nee nee da's helemaal niet erg ((lacht)), 't is van toepassing ook he	
98	GT	Ja hm	
99	IV	En heeft die situatie dan misschien (.) of niet per se van die situatie, maar zijn er situaties die jou misschien doen denken aan iets wat jij zelf ook al hebt meegemaakt en dat dat op die manier dan zwaarder op jou weegt?	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
100	GT	Euh dat zou wel kunnen maar in dit geval niet in dit geval niet \$ maar euh (.) ja wel alez ik heb dan aan mijn cursisten gedacht ook waarschijnlijk op dat moment onbewust he euh \$ (.) maar op euh= (xxx)	
101	IV	Maar toen heb je de= toen heb je de situatie van de vertolking eigenlijk toegepast op jouw cursisten en dan heb je gedacht van ik wil niet dat hen ook zoiets dergelijks overkomt ofzo	
102	GT	Ja	
103	IV	Maar ik bedoel of je eigenlijk al getolkt hebt in situaties waarin je een verhaal moest= weergeven dat van toepassing was op iets wat jij ook al had meegemaakt en dat je daardoor met elkaar in verbinding hebt gebracht	
104	GT	Hm dat is niet zo vaak gebeurd denk ik neen euh	
105	IV	Oke	
106	GT	Euh wel ah ja wel euh ik was in 't OCMW euh dan bij de psycholoog euh dat was een euh psychologisch gesprek \$ en euh de vrouw vertelde dat ze dus euh (.) ja al een tijdje niet euh alez zich echt niet goed voelt euh geen energie kan halen	

		uit het leven, naar buiten gaan had ze daar geen zin in, zij heeft ook kinderen euh maar het lukte niet zo (.) zo een evenwicht te vinden thuis en euh haar man werkt maar euh ja (.) alez ze kunnen niet zo veel bespreken ofzo euh onder elkaar en ik moest dan denken eventjes aan mezelf want alez mijn vriendin euh (.) alez aan mezelf en mijn vriendin \$ want zij bevond zich ook op een gegeven moment euh begin dit jaar eigenlijk in zulke toestanden en ik wist echt niet wat ik kon doen om haar te helpen en euh ik zat ook een beetje vast \$ en echt zo ik dacht ik begrijp jou euh jouw toestand of hoe je je voelt= (xxx)	
107	IV	En heeft dat een invloed gehad op hoe je je tijdens je vertolking kon gedragen of misschien daarna?	
108	GT	Hm euh (.) goh (.) 'k weet niet hoor= 'k weet niet als	
109	IV	Denk je dat je misschien meer sympathie bent beginnen te voelen voor die mevrouw of heb je 't gewoon meegenomen naar huis en heb je er daarna nog over nagedacht (.) omdat het wel van toepassing was op jullie=	
110	GT	Ja ik heb wel ook verteld aan mijn vriendin euh van ik heb zo iemand meegemaakt alez gehad vandaag \$ en ik kon zo een paar dingen waar zij nu doorgaat ook zien euh die wij ook hebben meegemaakt \$ en dat was wel euh interessant \$ maar anders euh 'k weet niet als alez 'k hoop dat zij mijn empathie heeft aanvoeld, maar ik weet niet als ik zo iets extra heb gedaan of euh hm \$ ik denk het niet	
111	IV	Oke	
112	GT	Ja (.) maar wel bijvoorbeeld zij vroegen, want ik was wel geboekt voor een uur alleen maar, zij hebben mij gevraagd om dan na dat schuldbemiddeling, dus dat was dezelfde vrouw die dan in tranen barstte \$ toen ze hoorde dat euh acht* achtti* achttien euh tachtig euro in de maand euh ging gegeven worden euh zij hebben dan gevraagd ja wil jij nog een gesprek tolken ik zei oke voor deze mevrouw alez wil ik had ook niks anders te toen in de na* in de voormiddag dus ik dacht oke ik kan hier nog een uurtje blijven euh mocht het een heel slecht gesprek zijn dan euh was ik misschien wel weg \$ maar dan euh	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
113	IV	Ja maar dat heeft niet misschien niet per se iets te maken met het feit dat je daarin iets kon herkennen van euh=	
114	GT	Nee niet echt misschien nee nee nee	
115	IV	En als ik jou nu zou vragen wat de verrijkende en belonende aspecten zijn van jouw job, zou dat daar dan ook onder vallen? Zijn daar nog andere elementen die je dan zou opnoemen?	
116	GT	Hm verrijkend (.) ik vind dat ik nu bijna alles weet over euh de sociale sector in Bel* in Vlaanderen dan euh nu mijn job als leerkracht alez ik weet alles over VDAB, CAW, CLB (.) ik bedoel, ik moest mij niet inwerken euh natuurlijk euh ik leer euh elke dag, maar de basis was er \$ euh want 'k heb zo veel gehoord euh alez= euh (xxx)	Tolk heeft over de sociale sector in Vlaanderen geleerd (geen emotionele / psychologische verrijking)

117	IV	Je zegt ik leer elke dag, dus da's missch* da's ook net het mooie aan= je aan je job dan, dat je elke dag bijleert?	
118	GT	Ja ja ja ja en ik moet wel zeggen dus helemaal in het begin toen ik nog dus studeerde en af en toe tolkte, bereidde ik me heel erg voor voor de opdrachten \$ en dan merkte in op dat ja, bijvoorbeeld in de medische context, wij worden ook altijd aangespoord in de opleiding van bijvoorbeeld euh (.) 'k weet niet euh (.) welke (.) goh oncologie bijvoorbeeld, als daar een opdracht hebt dan zoek je een keer de termen op \$ en dit en dat, maar dan euh zo uit praktijk euh zag ik dat euh tja ook hop* gelukkig wel dat de euh artsen of gezondheidspersoneel vaak in mensentaal praat met ons ook \$ want ja en als het niet zo is, zeg ik van kijk euh alez ik ben geen expert dus (.) ik heb een keer moeten zeggen praat alsjeblieft zoals u gewoon uw patiënt* tegen uw patiënt zou praten, ik ben \$ want (xxx) de termen bestaan niet altijd in de andere taal, ik moet vaak omschrijven en dat was heel moeilijk en stel dat ik dat verkeerd doe, dus ik zei praat alsjeblieft gewoon (xxx) alez niet tegen een expert eh maar euh tegen een patiënt en euh (.) dus nu minder en minder euh zoek ik dingen op of ja 't is ook beetje ervaring of=	Tolk heeft door ervaring geleerd dat medische termen opzoeken niet nodig is (puur professioneel aspect = geen emotionele / psychologische verrijking)
119	IV	Je bent meer op je gemak of alez (.) je* je bent minder onzeker, da's ook logisch, dat komt mede door je ervaring=	
120	GT	Ja ja maar= hm hm	
121	IV	Maar euh om dan effectief terug te komen op zo'n verrijkend aspect voor* voor jouw leven, want dit geeft jou ervaring en de ervaring zorgt ervoor dat je meer op je gemak bent wanneer je dan een dergelijke opdracht krijgt, maar ik heb het meer zo over euh inzichten die je hebt gekregen door het tolken= of de waardering die je ervan krijgt, dat je naar huis gaat en dat je denkt van ah ik heb vandaag iets goed gedaan ofzo	
122	GT	Ja ja zeker zeker en zeker als je opnieuw wordt gevraagd voor volgende gesprekken \$ ik weet niet opnieuw alez hoe vaak dat gebeurt, maar ik krijg regelmatig en gelukkig maar zo'n opmerking van het was een heel fijne samenwerking euh, vooral van scholen alez lekrachten zijn daar euh ja, zij gooien met complimenten ((lachen beide)) graag en ja dat doet wel iets en als er zo'n opmerking is in de opdrachtliche, dan stuurt de matcher, dus de euh \$ degene die ons matcht met de opdrachten, een extra bericht van xxNAAMxx proficiat en zo forward euh zij forward dan euh= de fiche	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
123	IV	Dat geeft dan weer moed voor de volgende opdrachten=	
124	GT	Ja ja zeker zeker en anders euh nog verrijkend ja, ik ken ook in Gent nu bijna alle straten van Gent ((lachen beide)) euh ja, da's ook iets praktisch maar euh=	Tolk heeft de stad Gent beter leren kennen door zich daar te verplaatsen voor het werk (=geen emotionele / psychologische

			verrijking, wel een praktisch nut)
125	IV	Ja 't is ook euh 't is ook positief natuurlijk ((lacht))	
126	GT	Ja er zijn* ik ken heel veel mensen, alez niet dat ik goeiedag zou zeggen maar \$ hoe mensen spreken, hoe mensen iets verwoorden zegt ook heel veel over de persoon zelf en of=	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten: mensenkennis)
127	IV	Dus je mensenkennis is ook veel sterker geworden omdat je gewoon heel veel in die sociale sector terechtkomt en daar veel ervaring opdoet=	
128	GT	Ja ja	
129	IV	Misschien kun je nu ook beter mensen inschatten? Ik weet het niet, maar omdat je zegt van (.) ik weet meer hoe mensen dingen gaan verwoorden en ik heb daar meer ervaring mee	
130	GT	Hm ja maar alez opnieuw euh echt ik begin echt zo bijna met een tabula rasa aan mijn tolkopdrachten van euh (.) alez ik kan dat wel redelijk* alez ik moet daar niets voor doen maar (.) ik start daar \$ gewoon mee en dan dit is het zo euh dus ik begin gewoon euh met een leeg hoofd en euh ja	
131	IV	En euh= we hebben het nu gehad over de moeilijke maar ook verrijkende aspecten, euh maar je zegt ook dat die ervaring jou geleerd heeft om wat meer op je gemak te zijn wanneer je zo'n tolkopdracht krijgt omdat je vroeger meer voorbereide zoals je zei, meer terminologie opzocht. Euh kun je ook nog terugdenken aan situaties van helemaal in het begin van je carrière die emotioneel moeilijk waren en wanneer je dan vergelijkt met nu, kun je dan een verschil zien in hoe je daarmee omgaat of? Want je zegt ook wel dat je voor het eerst in tranen bent uitgebarsten een maand geleden was het zeker euh dat is dan na al jouw tolkopdrachten (.) heeft dat dan eigenlijk nog steeds als ik dat mag concluderen evenveel impact op jou dan helemaal in het begin \$ of net nog meer omdat dat nog nooit voorgekomen was?	
132	GT	Ja hm hm alez ik ben niet echt zo in tranen gebarsten toen \$ maar alez ik voelde het zo komen \$ maar euh ik kan inderdaad niet zeggen dat dat 't iets is waar je zo met de jaren \$ in groeit ofzo. Er zijn andere dingen, je bent met de taal ben je vlotter elke keer of met terminologie euh met je met je coördinatie van het gesprek maar zo met het emotionele aspect, ik denk dat dat niets met de dag euh betert ofzo nee euh dat hangt ook af hoe ik me voel, hoe moe ik soms ben euh of ja gewoon euh (xxx) gesprek andere mensen die euh daar zijn \$ euh dus nee dat is zeker los van je alez los van mijn ervaring= euh als tolk	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
133	IV	Oke en vond je het dan na zo'n opdracht soms moeilijk om een volgende opdracht aan te nemen of zeg je nog steeds van nee, ik kan die ech* ik begin altijd tabula rasa zoals je daarnet zei euh je kunt dat redelijk goed van elkaar scheiden dan of heeft dat toch een zekere impact?	Impact (pos): persoonlijke groei

134	GT	Ja euh (.) neen want ik neem wel graag zo van moeilijke gesprekken op \$ omdat euh (.) ik weet niet euh ik vind* alez ho* hopelijk komt dat zo beetje uit van euh van euh (.) die persoonlijkheidstest uit \$ maar ik ben wel een empathisch persoon \$ en euh ik denk dat 't zo beetje zich ook uitstraalt in dit gesprek zelf waardoor mensen zich wel goed voelen als ik daar de communicatie dus mogelijk maak en (.) ik denk vaak dat ik een meerwaarde ben , of dat is mijn euh opvatting want anders zou ik stoppen met tolken ook, in euh moeilijke gesprekken euh ik zeg van kijk euh misschien ben ik daar beter voor geplaatst om dat nu in orde te brengen, mensen opnieuw euh elkaar euh te verbinden euh en vandaar neem ik wel zulke opdrachten (.) zeker op (.) euh=	(waardering / voldoening krijgen)
135	IV	Hm oke=. Dus het gaat jou helemaal niet belemmeren maar 't gaat jou zelfs meer een gevoel geven van=, doe maar	
136	GT	Nee ja=	
137	IV	En euh kijk je na al die ervaring nu anders naar jouw job? Is jouw houding tegenover jouw job als tolk veranderd?	Visie op job onveranderd
138	GT	Euh nee (.) nee= ik doe dat echt even graag en misschien alez opnieuw als je met andere tolken gaat praten die voltijds al jaren dit doen, misschien ga je dan andere* andere dingen horen maar in mijn geval omdat ik zo gewoon tolk wanneer ik wil \$ eh dus tussen mijn studies door, tussen mijn werk door (.) euh ik heb zo alleen maar drie maanden zo voltijds getolkt denk ik en dat was ook zo (.) ja (.) ik aanvaarde wanneer ik wil, ik aanvaarde wanneer de kinderen niet thuis waren, maar als ik met de kinderen iets moest doen dan weiger ik euh (.) ik denk dat die flexibiliteit ons alez veel kansen biedt ook alez ik ben heel dankbaar ook aan de tolkdiensten die ja euh alez persoonlijke dingen ook zo in acht nemen ook altijd en daar nooit probleem van maken. Bijvoorbeeld op maandag had ik een tolkopdracht maar ik voelde mij echt slecht, dat was geen covid ofzo maar ik kon echt niet tolken \$ ter plaatse en ik heb 't die ochtend euh gemai* gemailld en dat was helemaal geen probleem. (xxx) gereageerd (naam) zorg goed voor jezelf, tot de volgende keer. Alez \$ dat geeft ook als tolk euh het gevoel van ja oke ik doe mijn best, ze weten het (.) maar dat wordt ook gewaardeerd en als ik mij of (xxx) iemand slecht voel, is dat ook niet erg (.) dus= \$ die* dat band is ook euh heel goed waardoor ja waardoor ik ja graag blijf tolken en euh ook euh bijdraag alez (.) op die manier	Tolk is tevreden over samenwerking met tolkdienst en blijft ook daarom graag tolken
139	IV	En euh denk je dat je beroep en al je ervaring misschien een impact hebben gehad op hoe je jouzelf ziet of hoe je jou gedraagt misschien?	
140	GT	Nja alez misschien in de zin bijvoorbeeld als je* toen ik euh over schuldbemiddeling hoorde of moest tolken, dan oke denk 'k xxNAAMxx oke let maar op wat je uitgeeft , wat je inkomsten zijn ((lachen beide)) euh dus denk daar twee keer over na euh dat je zeker niet in die situatie belandt euh of over euh over euh euh zo euh vechtscheidingen of euh als je dat	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (andere prioriteiten en relativeren)

		ook allemaal hoort dan ja (naam) oke, euh je wilt zeker niet zo ((lachen beide)) euh ja=	
141	IV	Meer zo levenswijsheden die je eruit trekt en waarvan je denkt, hier wil ik echt niet in terechtkomen	
142	GT	Inderdaad zo eerder dat ja eerder dat euh ja	
143	IV	Dus ben je dan eigenlijk* kan ik dan concluderen dat je ook misschien een beetje goh (xxx), familie was sowieso altijd al een prioriteit van jou maar zou je dan zeggen dat je dat nog hoger op het lijstje bent gaan zetten omdat je zo situaties hebt gezien waarin het allemaal wat moeilijker ging en dat je hebt gezegd van, oke dit is wel duidelijk een prioriteit van mij want hier wil ik zelf niet in terechtkomen?	
144	GT	Goh dat kan ja (.) of ook positieve dingen, bijvoorbeeld in een oudercontact hoor ik hoe de leerkracht euh bijvoorbeeld euh leert euh lezen, rekenen aan de kinderen \$ (xxx) ((lacht)) oeh dat ga je ook proberen he nog een jaartje wachten en dan ga 'k dat proberen op mijn euh op mijn zoontje, dus ja alez euh dus ja ik pik zo gewoon dingen die \$ ook voor mij* da's onvermijdelijk alez je kan dat ook niet euh verwachten van de tolk alez oke ik ben neutraal en niemand dat weten maar ik leer daar allemaal bij, ik onthoud dat en euh 'k pas dat wat toe=	Tolk leert over werkwijze van leerkrachten op school en past elementen toe in persoonlijk leven (=geen emotionele / psychologische verrijking, wel een praktisch nut)
145	IV	Ja daar is zeker niks slechts aan. Integendeel, ik denk dat dat net een van de mooie aspecten is ook van het beroep euh, ik wou* ik probeer gewoon zo'n beetje te* te pijlen naar hoe dat dat jouw visie op de wereld en op jouzelf verandert, snap je. Ik weet niet of je=	
146	GT	Ja ik euh ik zou niet zeggen dat het veel veranderd is want goh alez ik* ik heb heel veel gerace* gereisd ((lachen beide)) \$ in mijn leven en euh ja euh ik weet niet als ik euh ja (.) vandaar ben ik heel blij met mijn job als leerkracht want da's misschien één iets euh als tolk ook al wordt dat nu alez omgekeerd beweerd dat je zo geen euh doorgeefluik bent of geen euh conduitmodel wordt achterhaald, je bent toch een beetje maar een instrument euh om de communicatie mogelijk te maken. Natuurlijk empathie, euh coördinatie van het gesprek, euh iedereen beetje op zijn gemak stellen gewoon door niets speciaals te doen maar gewoon door wie je bent en door je opnieuw organisatie van het gesprek draag je daartoe bij maar euh je bent nog altijd maar euh beetje overbodig alez in de zin van mijn laatste tolkopdracht ook, oudercontact ook, dus dat schema van kwartier per persoon, vier uur lang moest ik van ene kamer naar andere gaan en bij een van de laatste ja ik liep beetje uit omdat leerkrachten uitliepen en he ik denk vijf minuten hebben de ouders en leerkracht in het frans euh gem* gecommuniceerd maar de Frans van de leerkracht was niet goed en Frans was ook niet de moedertaal van die mama, euh zij was Roemeens denk ik, toen ik daar kwam, ah nee Bulgaars nee Roemeens kan nie,	Wereldvisie nauwelijks veranderd Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen) MAAR voelt zich als

		Turks waarschijnlijk, was Bulgaarstalige en Turks euh en toen ik daar kwam, schakelden we over naar Turks maar de laatste vraag van 't gesprek was euh heb jij de volgende keer een tolk nodig of euh kunnen we ook in 't Frans doen (xxx) in 't Frans is goed. Ik tolk dat ook uiteraard ja euh (.) geen probleem he da's mijn job, dan euh zijn er andere mensen die mij nodig hebben, maar da's vaak zo alez ook de laatste oplossing om de communicatie mogelijk te brengen maar ook soms overbodig en als leerkracht weet ik dat mijn wereldvisie, kennis euh al die vaardigheden wel tot zijn plaats komen, ik kan mensen echt coachen, ik kan mensen begeleiden \$ en iets nieuws bijbrengen, ik kan dingen zeggen die 'k gewoon zelf wil zeggen in plaats van zo iemand anders zijn woord over te nemen=	tolk soms overbodig (<-> leerkracht)
147	IV	Ja het ene vult elkaar aan waarschijnlijk in jouw job, je kunt het ene op het andere toepassen=	
148	GT	Ja en vandaar dat ik bij* als tolk dat zo altijd ik dacht zo altijd ((lacht)) komaan dat zeg je niet of dat ben je vergeten zeggen of hou alez zeg ja nu of ja dat zat zo vanbinnen maar nu als leerkracht kan ik wel mensen aansporen om wel alez iets te doen of euh dus dat is beetje wat ik mis al tolk euh ja=	Emotionele uitdagingen: deontologie (mist soms eigen inbreng, contrast met beroep als LK)
149	IV	(xxx) wat je zegt van zeg nu dit of zeg nu dat, bedoel je dan dat je dat denkt als tolk als je erbij zit omdat je dat uit je beroep als leerkracht hebt meegenomen= (xxx)	
150	GT	Gewoon als mens, als mens van euh ja=	
151	IV	Oke maar 't is in je hoofd, 't is niet dat je echt zo= (xxx)	
152	GT	Nee nee nee, helemaal niet helemaal niet. Of achteraf als 'k dat, opnieuw coping mechanism ja ik vertel dat vaak aan mijn vriendin , ze luistert met een half oortje vaak want 't is vaak ook veel te veel voor haar en ze is veel emotioneler dan ik dus ik vertel ook niet alles en dan zeg (xxx) komaan, had je alez de hulpverlener had dit zo gezegd of als de anderstalige dat zo aangepakt of gedaan, misschien was 't beter= euh	Coping (na): praten met partner Emotionele uitdagingen: deontologie
153	IV	Dat frustrereert jou wel ergens een beetje=	
154	GT	Ja een beetje wel soms soms en ik kan daar niks aan veranderen dus ik euh doe dat maar \$ en dat is dan de gemakkelijke he euh aan tolken dat je heel snel kan achter* alez alles achterwege kan laten omdat je er toch niks aan kan veranderen. Ik ga ervan uit dat ik mijn job heel goed heb gedaan en ik kon niets meer bij* alez niets meer veranderen daaraan, dus dan kan ik dat wel loslaten. Maar als leerkracht, ik weet dus er zijn achtendertig mensen die op mij wachten, en nu bedoel ik ik heb hen beloofd om zo'n oefening klaar te maken ze wachten daarop, in de live lessen, in de interacties, in de persoonlijke gesprekken verwachten ze	Coping (na): loslaten

		iets van mij euh, dan heb ik wel een verantwoordelijkheid, dan kan ik niet slapen, die blijven wel nazinderen in mijn hoofd, maar niet tolkopdrachten nee	
155	IV	Oke da's duidelijk, dankjewel. Je hebt het al een aantal keer gehad over coping mechanism. Ik zou er nu graag iets meer over vragen. Laten we eerst bij jezelf beginnen, zijn er bepaalde dingen die jij doet om jezelf een beter gevoel te geven wanneer je zulke moeilijke dingen ervaart of wanneer je zegt van, dat was nu toch wel echt een emotioneel zware opdracht	
156	GT	Euh ja meteen na een tolkopdracht zo een chocolaatje of een koekje eten ((lachen beide)) ja dat euh dat doet wel goed dat doet wel deugd	Coping (na): ontspanning (eten)
157	IV	En tijdens of ervoor?	
158	GT	Net daarna net daarna	
159	IV	Niet echt dus=	
160	GT	Dus alez tijdens ervoor euh (.) goh, nee, ervoor euh ook een koekje misschien? ((lacht))	
161	IV	Oke vooral erna dan ((lacht))	
162	GT	Ja ervoor en daarna soms euh (.) nee wat ik wel waardeer soms, he dat gebeurt niet altijd maar in dat euh gesprek in Brugge bij de justitieassistent. Ik kom altijd te vroeg euh naar de opdracht uiteraard euh en de justitieassistent zei kom anders binnen, ik ga nu de ouders roepen euh of gaan halen euh normaal gezien zeg ik oke nee ik wacht gewoon in de gang tot de ouders er zijn, en ze zei ook ja ik ga een klein beetje uitleggen euh waarover het gaat gaan \$, ik zei oke \$, dus niet altijd maar ik ben soms wel blij euh met zo'n extra uitleg omdat het ook wel helpt om alles zo'n beetje te begrijpen he, het context (xxx) maar ook zo'n beetje te verteren he \$ voordat je dat straks gaat uitleggen= (xxx)	Coping (voor): voorbereiding
163	IV	Dus dat was zo'n voorbereidend gesprek met die justitieassistent of euh assistent van het=	
164	GT	Van het justitiehuis ja ja	
165	IV	Ja de assistent van het justitiehuis die jou een beetje informeert en dat kan ook een soort voorbereiding zijn voor jou omdat je weet= wat er op jou afkomt	
166	GT	Ja en dat waren gewoon vijf minuutjes denk ik zo een op een euh en dan euh sta ik wel in de gang, ze gaat de ouders halen en dan wij komen samen binnen. Ja, als dat deontologisch is, opnieuw euh volgens de strikte regels niet maar dat helpt wel heel veel om een vlot* alez het maakt het gesprek niet gemakkelijker, zeker niet, maar beter gewoon	
167	IV	Ja ja je kunt jouw job beter doen waarschijnlijk	
168	GT	Ja	
169	IV	En zijn er bepaalde dingen die je doet tijdens het gesprek wanneer je voelt dat je het moeilijk krijgt ofzo?	
170	GT	Euh bijvoorbeeld ja onlangs heb ik ook in het psychiatrisch centrum getolkt en ik dacht ik tolk heel veel in psychologische contexten maar zo psychiatrie, ik denk tweede keer al, en de	

		vrouw was echt afwezig \$ dus ja als een vraag werd gesteld kon ze daar met een woord met moeite twee woord op antwoorden. Goh dat was heel moeilijk voor mij om iemand zo naast mij te zien \$, want ik kon ook niet verwachten wat haar volgende woord of daad ging zijn. Ze kon ook rechtstaan en roepen of ja ik heb dan ook aan de (xxx) of psychiater gevraagd om zo vragen euh te verkorten want ja hij ging dat misschien al vanzelf doen misschien maar dat ik gewoon de basis moest tolken maar geen complexe zinnen ofzo moest weergeven	Emotionele uitdagingen: gedrag / houding cliënt Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden
171	IV	Heb je dat dan tijdens het gesprek aan de medewerker van de psychiatrie gevraagd?	
172	GT	Ja ja ja	
173	IV	Oke dat begrijp ik wel.	
174	GT	Ja ik dacht want anders wordt dat alleen maar moeilijker. En anders goh voor tijdens het gesprek euh ja ik weet 't niet	
175	IV	Dus je bent meer iemand die het erna probeert te verwerken. Hoe laat je dat los thuis?	
176	GT	Ja alez misschien eventjes terug naar tijdens, euh dus ik ga niet dichter bij een partij of anders staan, dat niet, of euh buiten mijn boekje gaan of iets toevoegen, dat ook niet, maar gewoon het empathische bovenhalen nog meer dan anders denk ik. In de zin van euh ja alez, mijn stem (.) het moet zeker iets zijn maar ik ben daar niet bewust over=	Coping (tijdens): empathie tonen
177	IV	Oke maar als je zegt dat je je stemniveau wat aanpast, is dat dan eerder een copingmechanisme voor jouzelf of meer om de persoon op zijn of haar gemak te stellen=	
178	GT	Ja misschien het tweede inderdaad of gebaren inzetten ook onbewust maar euh nee voor mij ja nee ik denk niet dat ik iets heb, maar meer voor de cliënt	
179	IV	Ja het kan ook zijn dat het ene het andere helpt	
180	GT	Ja waarschijnlijk wel dat kan wel	
181	IV	Alez ik wil jou geen woorden in de mond leggen maar=	
182	GT	Nee nee nee inderdaad want als 'k voel* als 'k door heb dat iedereen zich op zijn gemak voelt, dan wordt het gesprek ook minder zwaar euh ja	
183	IV	Ja turn management is het dan een beetje	
184	GT	Ja ja turn management. Op een school onlangs ook, heel simpele opdracht, inschrijving, nieuwe school, ga ergens naartoe euh maar veel meer dan de inschrijving was de ruzie tussen de ouders ter sprake dus gescheiden ouders euh bij wie blijft het kind, de mama zorgt er niet voor dus waarom zou dat kindje niet bij mij komen slapen in plaats van naar internaat te komen hier ik geef geen toestemming dat hij hier zou kunnen slapen en dit en dat of... dan moet ik wel even tussenkomen opnieuw goh maar wat heb ik toen gezegd goh dat ik gewoon niet kon volgen, dus gewoon voor de kwaliteit van het gesprek dat we toch een beetje opletten, dat we elkaar niet overlappen en dat ik zeker de ruimte krijg om alles volledig te tolken \$ en door zoiets zo in te grijpen denk ik oke	Emotionele uitdagingen: gedrag / houding cliënt Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden

		misschien heb ik de dynamiek van het gesprek helemaal veranderd, maar ik heb het voor mezelf een beetje gemakkelijker gemaakt euh \$ ja	
185	IV	Ik kan me best voorstellen dat dat jou wel een rustiger gevoel geeft als het niet zo chaotisch is en je gewoon op je gemak kunt werken	
186	GT	Ja niet moeilijk* niet emotioneel moeilijk maar als er chaos heerst dat je zo tussen komt van oke jongens zo kan ik niet tolken, heel duidelijk	
187	IV	Ja ja dat leren ze ons ook in de les nu=	
188	GT	Ja en je vraag van wat ik daarna doe dus om het los te laten, coping mechanism, dus koekjes en chocolade , dat helpt ((lacht)) en ook met mijn partner een keer euh bespreken hoe het was , waarover het ging (.) maar ook zonder haar te belasten want zoals ik zei, ze is veel emotioneler dan ik. Tja je zal 't wel straks nog, alez sorry dat we misschien beetje uitlopen, voor mij ist 't niet erg maar \$, ja collega's hebben we niet he euh we werken heel euh eenzaam eigenlijk op ons eilandje ((lacht)) . Ik heb ooit wel de collega van Turks gezien omdat er een dubbele boeking was en toen hebben wij elkaar een keer leren kennen maar=	Coping (na): ontspanning (eten) Coping (na): praten met partner Coping (na): praten met collega-tolken
189	IV	Dus jouw partner is eigenlijk een beetje jouw uitlaatklep	
190	GT	Ja ja zeker en nu tijdens lockdown was ze ook thuis en dan is ze meer vatbaar voor mijn euh* voor mijn verhalen. Maar van collega's ken ik eigenlijk niemand . Alez van zien ken ik zo'n Slowaakse tolk omdat ik vaak voor oudercontacten samen word geroepen, dus zij voor slowaaks en ik voor turks, dus de turkse tolk die ik zo tegen 't lijf ben gelopen voor dubbele boeking (.) maar anders nee, ik ken niemand	
191	IV	Oke ja als jouw partner ook kan luisteren begrijp ik wel dat dat voldoende kan zijn om jouw emotionele ervaringen te delen	
192	GT	Ja	
193	IV	Goed, dan zou ik willen overgaan naar het laatste thema dat ik heb voorbereid en dat is de supervisie. Ik weet niet of jij al* euh ja ik ging zeggen wat ik onder supervisie begrijp maar ik zal jou misschien eerst aan 't woord laten. Heb jij al deelgenomen aan supervisiemomenten?	
194	GT	Euh als ik niet mis ben, zeggen we dat alez heet dat intervisie. Euh maar (xxx) ik weet niet ik denk dat er een verschil is tussen inter- en supervisie alez supervisie is zo gelijk iemand die je beetje controleert ofzo, een supervisor	
195	IV	Ja die term zit daar inderdaad wel in. Onder supervisie versta ik sessies georganiseerd voor personen die werken in de sociale sector, dus zoals sociale tolken, en waarbij mensen hun beroepservaringen kunnen delen en daarover kunnen reflecteren om onder andere die emotionele ervaringen een plaats te geven. Die worden meestal georganiseerd door experts, begeleidende werknemers van de aanbiedende organisatie= is dat ook wat jij onder intervisie begrijpt?	

196	GT	Ja ja dat heet inderdaad intervisie alez hetzelfde concept \$. Ik heb ja eerlijk gezegd euh die drie agentschappen hebben al een tijdje plannen om elke vier maanden zo'n moment te voorzien dus euh met Atlas, Agentschap en IN-Gent maar dat is tot nu toe alez tot heel recent niet gebeurd. Ik wil wel zeggen dat Atlas daar ook heel sterk in is van Antwerpen \$, Stad Antwerpen, en ik weet nog dat ik ook deelgenomen heb aan zo'n intervisiemoment euh drie, vier jaar geleden en dat was euh inderdaad gewoon zo dat je de moeilijkheden zo beetje deelde met elkaar en zo best practices uithaalde zo voor volgende keer onder leiding van euh een psycholoog maar euh=	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
197	IV	Was dat de enige keer dat je hebt deelgenomen?	
198	GT	Ja ja en dat was ook de enige keer dat ik ervan wist dus alez ik werd euh niet uitgenodigd voor een tweede keer ook. Alez ik kan een keer snel opzoeken ook of alez je achteraf laten weten ook maar=	
199	IV	Ja maar dat was* dat was vier jaar geleden zeg je, dus wel al een hele tijd terug	
200	GT	Ja dat was lang geleden hoor. Toen was ik zeker nog in mijn eerste jaren van mijn opleiding	
201	IV	Herinner je je daar dan nog iets van?	
202	GT	Ja ik weet nog eigenlijk* ik herinner zo een iets negatiefs ervan=	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
203	IV	Ah da's interessant ((lachen beide))	
204	GT	Ja dus dat was in een groep van euh ook niet iedereen he alleen die die zich hadden ingeschreven euh mochten deelnemen uiteraard dus psycholoog, collega's die vooral in Antwerpen euh wonen en werken en euh hoe heet ze, niet de diensthoofd van de sociale tolkdienst daar, zo een van de verantwoordelijken \$. Een heel vriendelijke maar toch zo iemand euh die kan bepalen als je tolkopdrachten wel of niet krijgt ofzo he niet de matcher ofzo maar toch hoofd van de matchers ofzo \$ en euh ik* iedereen moest zo'n casus meebrengen en ik deelde mee dat euh, in Ant* nee dat was in 't UZ Leuven, bij het gesprek van de borstkankerdiagnose euh dus de man was daar ook, de man van de patiënte, en de man had me in de pauze dus euh ik ging een koffietje nemen ofzo van de machine, hij kwam naar mij en hij zei euh jij bent de tolk euh mag ik je anders op een koffietje trakteren, dat was een grapje 't was toch gratis koffie euh in 't ziekenhuis euh en hij zei van je wat denk je over zo alternatieve geneesmiddelen, zou mijn vrouw daar baat bij hebben, ik vind dat wel belangrijk, we zijn daar ook mee bezig euh, we gaan iets bestellen in Duitsland euh. Want zij hadden blijkbaar een vermoeden van borstkanker, maar de diagnose was die dag gesteld alez uitgesproken, maar de patiënte en de man alez haar euh partner waren dus al bezig met zo plantaardige geneesmiddelen te bestellen uit Duitsland omdat ze hoorden dat dat goed zou zijn euh \$ ik zei ja sorry maar alez euh ik kan	

		<p>daar helemaal niets over zeggen maar straks als we binnengaan, vermeld dat zeker in het gesprek oke. Euh 'k heb gewoon die raad gegeven van kijk, onthoud dat en geef dat mee aan de dokter zodat ik kan tolken euh maar verwacht niet van mij dat ik iets zou alez euh zelf zou euh aan de dokter vragen ofzo. Euh en dan (.) in 't gesprek, was een heel complex gesprek, heel kleine kamer met vier mensen in \$ toen was er geen corona dus euh je kon allemaal in een kleine kamer, en euh 't ging over allerlei andere dingen, het was druk en dus na de pauze he toen de man mij heeft aangesproken en euh de dokter zei van euh je moet opletten met wat je eet als je andere medicatie inneemt, laat ons zeker weten enzo op tijd, let op je voeding enzo. En toen waren er andere vragen en het gesprek was bijna gedaan en de man had zijn vraag dus vergeten te stellen over de euh plantaardige* alternatieve euh geneesmiddelen \$ en ik weet dat belangrijk is dat wat die patiënte extra zou innemen naast die medicatie van 't ziekenhuis wel een invloed kan hebben. Ik dacht, shit, heb ik dan eventjes gezegd van ja euh mijn excuses, euh ik heb dus niet getolkt wat de man zei maar ik zei euh ja meneer had daarnet iets gevraagd maar euh kunt u, alez dan int Turks, herhalen wat uw vraag was over alternatieve geneesmiddelen. Dus ik heb hem dan alez \$ eventjes het woord gegeven euh zodat die vraag wel beantwoord kon worden \$ en ik dacht oke nu kan ik op mijn twee oren slapen, nu is dat duidelijk ook voor de arts dat zij daarmee bezig zijn he met zo alternatieve geneesmiddelen. Euh en dat verhaal heb ik dus heel kort uitgelegd in de intervisie \$ en die euh ja verantwoordelijke zei van xxNAAMxx da's niet de bedoeling natuurlijk om zo tussen te komen en iets toe te voegen. En ik zei ja oke maar dat was wel hoe ik het toen voelde, hoe het toen mij juist leek en ik heb dus niets toegevoegd maar gewoon heel kort herinnerd aan de man van ja je hebt nog iets te zeggen wat heel belangrijk was (xxx) en ik voelde ja oke ik had dat misschien beter niet gezegd, ik dacht shit (xxx) alez ik bedoel in de intervisie, want toen in 't gesprek ik was blij dat ik dat had gedaan want anders als tolk zou ik mij schuldig voelen. Dus ik was vooral blij maar had ik dat beter misschien niet in de intervisie gezegd</p>	
205	IV	Ja want tijdens de intervisie hebben zij jou er dan op gewezen dat dat misschien geen goede* geen goed idee was.	
206	GT	Ja ja ja, nochtans ja=	
207	IV	Heb je dan eigenlijk van die supervisie een negatief beeld gekregen daardoor of euh van die intervisie	
208	GT	Hm ja toch een beetje wel \$ dus alez ik zou misschien blij zijn als er de volgende keer alleen tolken of inderdaad een deskundige psycholoog ofzo daarbij is en dat wij misschien zo'n kort verslag kunnen maken ofzo, om dat door te geven van kijk hier zijn de moeilijkheden, hier euh ja struikelen we vaak over en hier kunnen we op die manier aan werken ofzo	Supervisie en intervisie: waardeoordeel, behoefte en nut

		euh zo'n verslag. Maar niet per se in aanwezigheid van medewerkers van de tolkdienst.	
209	IV	Ja dat begrijp ik, dat was eigenlijk euh geen neutraal persoon=	
210	GT	Ja ja ja	
211	IV	En zou je nog deelnemen aan een volgend supervisiemoment mocht je euh=	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
212	GT	Ja, zeker wel	

2. INT2

1	IV	Ik zou jou ook graag een klein beetje beter willen leren kennen en daarom heb ik een paar opwarmvragen, dus als het voor jou oke is dan zou ik graag daarmee aan de slag willen gaan.	
2	GT	Ja 't is goed	
3	IV	Goed? Ja dan vraag ik mij af waar jij jouw tolkopleiding gevolgd hebt	
4	GT	Euh dus de sociaal tolkopleiding, euh heb ik via dus euh toen kruispunt migratie-integratie euh gevolgd, euh agentschap integratie en inburgering. Ja het was hun aanbod euh, en ik heb ook euh tolkopleiding wel beëdigde tolkopleiding in de (xxx) Gent gevolgd	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
5	IV	Aan de universiteit Gent zeg je?	
6	GT	Ja wel maar het is euh een navorming dus geen euh bachelor ofzo, maar zo voor één jaar \$ en er zijn zo af en toe vormen van euh Brussel onthaal= of agentschap integratie en inburgering enzo=	
7	IV	Dus eigenlijk wat je aan de UGent gevolgd hebt was dat dan een schakelprogramma of en vervolgopleiding op een andere opleiding die je al gevolgd had=	
8	GT	Het is een andere opleiding, het is euh een opleiding euh een vorming eigenlijk om een certificaat voor beëdigd tolken te kunnen krijgen \$. Dat heb ik ook gevolgd, maar dus euh de eerste opleiding die ik volgde om te kunnen tolken was euh via dus agentschap integratie en inburgering= euh	
9	IV	Echt voor sociaal tolk dan=	
10	GT	Ja sociaal tolken	
11	IV	En wat heeft jou na die opleidingen dan aangezet om effectief als tolk te gaan werken? Is daar een persoonlijke reden voor of=	
12	GT	Wel eigenl* ik heb iets helemaal anders gestudeerd en ik studeerde af in Turkije en ik ben ik tweeduizend twaalf naar België verhuisd \$ euh en ik heb dus geschiedenis-archeologie-kunstwetenschappen gestudeerd, dus helemaal iets anders \$. Ik heb hier* ik heb eigenlijk hier verschillende opleidingen gevolgd dus de tolkopleiding is een van die opleidingen en ik * de eerste kans euh die ik ja een job kan vinden was in die	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten

		richting, dus tolk* euh in de richting van tolken, dus ik heb zo gestart en nu ja werk ik als voltijdse tolk . Dus dat was eigenlijk een van de mogelijkheden die ik graag zou doen en nu is het euh mijn job geworden	
13	IV	Dat is interessant, dus met de archeologie en de geschiedenis doe je vandaag niet echt veel meer of wel?	
14	GT	Euh wel, op dit moment niet \$ maar af en toe als er een kans is bijvoorbeeld, vorig jaar had ik een deeltijdse job \$ dus ik heb het gecombineerd met tolken, euh en ik had soms in Turkije een korte euh tijdens de zomerperiode bijvoorbeeld een job euh als archeoloog \$. Dan ga ik daar naartoe en dan kom ik terug, dus ik combineer. Maar op dit moment werk ik alleen als tolk.	
15	IV	Oke da's wel gevarieerd als je de twee af en toe zelfs kunt combineren. Lijkt me wel tof om te doen. Dus jouw euh, ik ging vragen wat jouw A-, B- en C-talen zijn maar ik kan eruit opmaken dat je vooral euh Turks-Nederlands tolkt? Klopt dat?	
16	GT	Ja, Turks-Nederlands	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
17	IV	En hoe lang ben je al aan 't werk als tolk?	
18	GT	Euh sinds tweeduizend zestien euh, dus eind van tweeduizend zestien ja	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
19	IV	Dus toch al vier mooie jaren aan ervaring	
20	GT	Ja ja ja	
21	IV	Euh en heb je sinds we nu in de coronacrisis nog steeds euh ja vastgeroest zitten om 't zo te zeggen, heb je nu meer op afstand getolkt dan daarvoor? Heb je ervaring met afstandstolken?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
22	GT	Ja ja nu meer . Eigenlijk vroeger euh werkte ik niet voor Babel, voor telefoontolken bijvoorbeeld \$ en toen in het begin van de crisis heb ik euh eigenlijk geen job gehad voor drie maanden dus euh ik werkte toen niet en dan heb ik ook me aangesloten bij Babel voor tolkopdrachten dus dat doe ik nu wel en ik krijg ook heel veel tolkopdrachten bij Babel en euh ja er zijn eigenlijk soms* sommige instellingen die geswitcht zijn naar afstandstolken in plaats van tolken ter plaatse, dus ze kiezen voor videotolken bijvoorbeeld \$. Dus eigenlijk ik doe meer afstandstolken , het is niet euh ja altijd mijn keuze eigenlijk omdat daar niet zo euh ik bedoel ik kon niet overleven met afstandstolken, ik zal 't zo zeggen ((lacht)) \$, maar ik doe 't zeker meer dan vroeger	
23	IV	Ah oke, dus nu met de crisis tolk je vaker op afstand maar je deed het daarvoor ook wel al	
24	GT	Euh ja daarvoor ook dus ik deed wel videotolken \$ maar daar was niet zo veel vraag naar, naar videotolken. Nu wel.	
25	IV	Ja?	
26	GT	Ja nu wel. Nu meer dan vroeger maar het is nog steeds euh minder dan euh ter plaatse tolk euh aanvragen= en ik	

27	IV	En ook meer dan telefoontolken dan of vind je daar niet echt een duidelijk onderscheid in?	
28	GT	Euh ik denk dat dat telefoontolk*, wel er zijn ook sommige instellingen die voor telefoontolken kiezen \$ maar ik wist dat* ja ik werk met die euh organisaties niet als tolk ter plaatse omdat euh ja voor die afstand dus ik weet niet of het echt een bewuste keuze is voor het euh telefoontolken of of het euh een laatste euh ja kans is omdat ze geen andere tolk ter plaatse kunnen vinden. Misschien dat is de reden, maar er zijn ja sommige organisaties die continu voor telefoontolken* dus die ik altijd als telefoontolken aanvraag kregen* krijg euh=	
29	IV	Da's wel interessant dat je met allebei ervaring hebt=	
30	GT	Ja maar ik denk ja eigenlijk voor telefoontolken kiezen de mensen ook echt als laatste oplossing \$ als een tolk geannuleerd is bijvoorbeeld of ze weten niet op voorhand dat die cliënt geen Nederlands spreekt dan bellen ze bijvoorbeeld ja als een laatste oplossing	
31	IV	En dan ben jij ook net toevallig vrij (xxx)=	
32	GT	((lacht)) ja als ik toevallig dus vrij ben of euh een andere tolk zeker	
33	IV	Oke euh ik ga overgaan naar de eerste categorie van mijn vragenboek en dat waren de emotionele uitdagingen. Als tolk kom je zowel op afstand als ook ter plekke in contact met situaties die emotioneel zwaar zijn, geloof ik. Nu, is dat voor jou ook het geval en kun je er de vinger op leggen wat die situaties voor jou dan specifiek anders maken in vergelijking tot situaties die 't emotioneel minder lastig maken voor jou?	
34	GT	Hm wel ik denk eigenlijk, in het begin toen ik begon te tolken was het euh veel moeilijker voor mij omdat euh wij hebben niet zo veel* ik kreeg geen duidelijke informatie tijdens de tolkopleiding (xxx) oke euh ik euh weet dat het een andere omgeving is, een euh andere werkplaats dat is wel zo en ik werkte vroeger in een heel andere context dus ik wist daar niets van \$, maar ik was ook niet voorbereid denk ik. Euh ja als ja bijvoorbeeld euh een kankerpatiënt, euh ik wist niet dat daar zo veel kankerpatiënten bij bestaan \$, ik bedoel (.) maar wanneer je begint om te tolken, je ziet constant euh ja de mensen die heel veel problemen euh meemaken. Je ziet dat normaal gezien ja in een gewoon leven niet, dus dat was voor mij een beetje van wow ik heb euh heel veel geluk gehad in mijn leven dat ik geen van die problemen heb meegemaakt \$, maar het was eigenlijk ook moeilijk omdat ik het niet verwachtte. Ik voelde me niet klaar voor euh ja voor die uitdagingen , maar nu gaat het veel beter omdat ja ik werk al lang ja	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p> <p>Emotionele uitdagingen: onderwerp</p> <p>Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)</p>
35	IV	Ja maar toch nog steeds	
36	GT	Ja	
37	IV	Dus eigenlijk was jou vanuit de opleiding niet zo veel daarover verteld	

38	GT	Euh nee en ik verwachtte ook niet euh bijvoorbeeld soms zijn de cliënten ook niet vriendelijk tegen de tolk \$, dat vind ik ook* dat was eigenlijk iets dat ik helemaal niet verwachtte= euh	Emotionele uitdaging: gedrag / houding cliënt
39	IV	En heb je 't dan over een specifieke context of spreek je over sociaal tolken in het algemeen?	
40	GT	In het algemeen , het kan gebeuren in één ja in (xxx) een organisatie kan het niet* ja het kan ook een ziekenhuis zijn of een andere sociale instelling . Het heeft te maken met de situatie meestal	Emotionele uitdagingen: onderwerp
41	IV	Ja en tolk je bijvoorbeeld euh in verhouding vaker in een bepaalde situatie vaker tegenover andere situaties? Of zeg je dat het vooral verspreid is? Ik bedoel dan, zou het kunnen dat je vaker aanvragen krijgt vanuit het ziekenhuis, of is het vaker vanuit scholen, het OCMW of euh (.)	
42	GT	Euh wel ik krijg heel veel vragen van scholen wanneer de scholen open zijn bijvoorbeeld euh, het is een ja een heel lange periode dus, de scholen en ziekenhuizen meestal, maar ik krijg ook heel veel aanvragen van* OCMW werkt meestal met vaste tolken en soms ga ik wel naar OCMW ook maar ook naar Kind en Gezin of CAW \$ euh CLB of=	
43	IV	Oke dus wel echt heel gevarieerd	
44	GT	Ja maar heel vaak naar ziekenhuizen en scholen kan ik zeggen ja	
45	IV	En euh, ik vroeg het eigenlijk al een beetje, maar jouw* kun jij op voorhand al iets te weten komen over de emotionele lading van het gesprek wanneer je de opdracht krijgt en ziet dat het bijvoorbeeld een ziekenhuiscontext is? Gaat er dan iets door jouw hoofd van euh zoals ja meestal wanneer ik voor 't OCMW moet tolken is 't daar zwaarder of kun je dat niet echt zeggen	
46	GT	Hm soms geven hulpverleners het ook als opmerking, dat het een zwaar of moeilijk gesprek kan worden \$ dus dan ben ik heel dankbaar euh om het euh al op voorhand te weten \$, maar soms verwacht je het helemaal niet . Euh je denkt dat het een gewoon gesprek op een school bijvoorbeeld een oudercontact zal zijn, maar dan zie je dat het heel* veel groter is dan euh ja gewoon onschuldig ((lacht))= (xxx)	Coping (voor): voorbereiding Emotionele uitdagingen: (on)voorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
47	IV	Dus voor jou helpt het wel wanneer de persoon die de aanvraag indient op voorhand eigenlijk al meegeeft aan de tolk van, let op want het kan wel zwaar worden? Maar vaak weten zij 't misschien zelf ook niet of=	
48	GT	Ja vaak krijg ik geen informatie . Ik krijg heel ja heel algemeen informatie bijvoorbeeld als het in euh in een ziekenhuis euh doorgaat euh endocrinologie bijvoorbeeld dat is het enige die ik weet of euh \$ ik weet niet euh consultatie \$	
49	IV	Oke ja da's heel breed inderdaad=	
50	GT	Ja of euh ja of oudercontact= (xxx) soms (xxx) moeilijk gesprek worden, dan weet ik al ook euh door ervaring kan ik ook beetje inschatten , maar ook euh als je tijdje werkt dan kan je ook veel van die mensen (.) ze worden jouw cliënten dus	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring

		euh ik kan ook weten wie het kan zijn of welke situatie het kan zijn dus euh=	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt	
51	IV	Oke dus dat sluit eigenlijk al een beetje aan bij mijn volgende vraag. Je zegt die mensen worden een beetje mijn cliënten, tolk jij dan regelmatig voor dezelfde persoon of kan het gebeuren dat je iemand tegenkomt of opnieuw tegenkomt desnoods in een andere context of gebeurt dat niet zo?		
52	GT	Dat gebeurt vaak ja. Ik werk vooral in Gent ja maar ook in andere steden \$, maar bijvoorbeeld ja die mensen wonen ook in Gent en ze gaan naar het ziekenhuis en ze sturen hun kinderen naar school ik bedoel ja in veel andere opt* of ze gaan naar de politie ja het komt heel vaak voor		
53	IV	En vind jij dat dan euh een extra emotioneel beladende factor? = Vind je 't soms zwaarder om te tolken voor iemand die je al vaker teruggezien hebt?		
54	GT	Eigenlijk euh ik vind het makkelijker omdat ik dan al de mensen een beetje ken \$ euh dus dat vind ik eigenlijk makkelijker, maar het kan zijn bijvoorbeeld* wel helemaal in het begin van mijn euh tolkencarrière ((lacht)) ik zei tegen iemand hallo \$ maar ja dat was puur ja zonder te denken. En en dan die persoon heeft geen hallo teruggezegd en dan dacht ik, oke misschien wil ze niet dat (xxx) ja dat was eigenlijk heel* dat is vanzelfsprekend zeker, maar toen euh ja had ik niet zo veel ervaring= maar nu		Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring (leren omgaan met bekende cliënten)
55	IV	Ja dat was gewoon spontaan		
56	GT	Ja ja maar nu weet ik wel dat ik het eigenlijk euh ja ik laat niet zien dat ik de mensen ken als ze niet eerst iets zeggen bijvoorbeeld als ze iets euh als ze eerst proberen te spreken dan is het oke, dan weet ik dat het oke is maar euh		
57	IV	Dus eigenlijk heeft jou ervaring je ook een beetje geleerd hoe je daarmee om moet gaan		
58	GT	Ja zeker, heel veel		
59	IV	Euh je zei ook al dat je euh vaak op afstand tolkt, vind je dat er een verschil is in emotionele uitdaging wat de verhouding tussen ter plekke en op afstand tolken betreft? En dan heb ik het zowel over per telefoon als per video		
60	GT	Euh het is ja voor mij is dat minder lastig als ik van afstand tolk zeker \$, maar het kan ook lastig zijn do* omdat daar heel veel technische problemen voorkomen. Euh dus als er een emotioneel gesprek is, bijvoorbeeld als een patiënt bij een psychiater die heel moeilijk spreekt en dan probeer je met je telefoon die persoon te begrijpen en het niet lukt ja dat is ook een beetje ambetant \$ euh dan is het* ben ik ook gefrustreerd omdat ik die persoon niet goed kan helpen soms=		
61	IV	Ja je kunt je werk niet goed doen		
62	GT	Ja		
63	IV	En komt het ook voor dat je daar zo van die moeilijke gesprekken tegenkomt? Emotioneel dan, niet technisch		
64	GT	Ja zeker ja		

65	IV	En dat vind je ook nog steeds minder belastend	
66	GT	Ja zeker	
67	IV	Nu, als we zouden kijken naar jouw tolkopdrachten en naar het aantal tolkopdrachten dat op jou een emotioneel effect heeft, hoe verhoudt zich dat zo'n beetje, kun je dat zeggen?	
68	GT	Euh bedoel je voorbeelden, moet ik voorbeelden geven of	
69	IV	Goh ik vraag niet per se naar voorbeelden, ik vraag me gewoon af, jij als professionele tolk, kun je er een beeld op plakken van hoeveel van de tolkaanvragen die je binnen krijgt ook effectief op jou een emotionele impact hebben?	
70	GT	Hm euh nu ik* ja het is in het begin was het veel hoger, misschien veertig procent, maar nu kan ik zeggen misschien vijf procent van die opdrachten die ik krijg heeft echt een euh* blijft echt hangen in mijn hoofd	Frequentie moeilijke opdrachten Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
71	IV	Oke da's wel veel, dus nog steeds veertig procent?	
72	GT	Nee nee ik bedoel vroeger zou het veertig procent zijn maar nu is het vijf procent ofzo	
73	IV	Ah oke oke da's wel een groot verschil inderdaad, dan heeft jouw ervaring je ook best veel geleerd daarin	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
74	GT	Ja, zeker wel	
75	IV	En kun je je nog zo'n situatie herinneren die jou emotioneel heel sterk geraakt heeft?	
76	GT	Ja	
77	IV	En waarom denk je dat die situatie specifiek zo'n impact had op jou?	
78	GT	Hm ah wel als ik me persoonlijk aangevallen voel , dat heeft zeker een impact op mij \$ en dat gebeurt soms, alez niet fysiek maar ja verbaal zeker euh dat heeft heel veel last. Of als ik een heel moeilijke situatie meemaak als iemand ja een terminaal ziekte heeft bijvoorbeeld en om het tegen de familie te zeggen , dat doen wij ook dus dat blijft ook zeker* dat blijft zeker hangen of euh \$ ja door persoonlijke redenen denk ik als ik bijvoorbeeld in een context van familiaal geweld tegen vrouwen meemaak, dan voel ik me ook \$ ook een beetje persoonlijk betrokken	Emotionele uitdagingen: houding/gedrag cliënt Emotionele uitdagingen: onderwerp, slecht nieuws brengen Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
79	IV	En je zegt dat je je soms persoonlijk aangevallen voelt, is dat dan vooral door de persoon die de tolkaanvraag deed of door de andere gesprekspartner, de gespreksleider?	
80	GT	Meestal de andere gesprekspartner omdat euh wel het zijn meestal mijn landgenoten, mijn cliënten en euh zij kennen meestal het verschil niet* zij geloven soms niet dat ik echt onpartijdig ben , dat ik niets te maken heb met de organisatie dus als er iets is van die organisatie dus als zij een probleem hebben euh dan* en zij kunnen niet met die mensen	Emotionele uitdagingen: houding/gedrag cliënt (gebrek aan vertrouwen in tolk)

		rechtstreeks spreken dus het gaat altijd door mij \$ en ik voel altijd dat zij die agressie tegen mij richten=	
81	IV	Richten zij zich dan ook effectief tot jou en heb je daarom het gevoel dat het niet aan de arts of medewerker van de school bijvoorbeeld gericht is?	
82	GT	Ja ik denk dat het meestal zo is van euh ja de tolken meestal proberen te creëren dat de mensen echt met elkaar spreken maar het gebeurt in heel weinig gevallen, dat de mensen ja de meeste mensen zijn dat niet euh gewoon zij ja ze vinden het makkelijk* of het voelt misschien een beetje raar om tegen iemand te spreken die niet terug euh ja antwoord rechtstreeks aan jou kan geven \$, dus er zijn heel weinig mensen die het echt zo op die manier doen euh. Meestal richten de mensen zich tegen de tolk \$, als het echt euh lastig wordt, als ze echt proberen met mij te spreken zeg ik, alsjeblieft, spreek met elkaar, ik ben de tolk \$ maar euh dat gebeurt niet zo (.) ja in meeste gevallen richten ze euh zich tegen de tolk	
83	IV	Oke da's wel interessant, ook zeker voor ons. Wij leren op de universiteit ook dat we op onze positie moeten staan, dat we die neutraliteit enzo moeten blijven behouden maar 't lijkt mij als ik jou verhalen hoor inderdaad in de praktijk een stuk moeilijker om dat ook effectief te doen	
84	GT	Ja dat was voor mij ook, tijdens de opleiding (xxx) ja ik leerde ook altijd de ideale omstandigheden \$ maar dat is niet* eigenlijk dat komt heel weinig voor	
85	IV	Ja en dan word je eigenlijk voor de leeuwen gegooid en zie je hoe het eraan toe gaat. Nu, die situatie die emotioneel zo lastig was voor jou. Die heeft dan waarschijnlijk bepaalde gedachten en gevoelens opgewekt, hoe lang zijn die blijven hangen bij jou?	
86	GT	Euhm ja ik denk die eerste euh (.) de heel slechtste denk ik zo een paar dagen euh, maar soms euh ja ik herinner me nog steeds de situaties van heel in 't begin. Ik herinner mij nog steeds euh die situaties van helemaal het begin. Het heeft niet dezelfde impact zeker, maar ik weet euh dat het toen heel moeilijk was \$ euh (.) ja euh ja een paar dagen, twee drie dagen \$ als 't heel ja een heel euh moeilijke situatie is	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
87	IV	Dus voor jou was het duidelijk ook lastiger in het begin van jouw carrière?	
88	GT	Ja	
89	IV	Oke euh we hebben het nu over de emotioneel zware kant gehad, maar zijn er ook aspecten aan jouw beroep die jij belonend vindt en als verrijkend ervaart?	
90	GT	Ja zeker, ja. Het is eigenlijk de reden dat ik het blijf doen \$, de mensen zijn meestal heel dankbaar \$ omdat ze goed kunnen communiceren en soms euh ja ze zijn soms echt heel dankbaar dat er iets heel duidelijk is euh voor hun. Dat vind ik eigenlijk heel* heel fijn euh om te zien, ik voel me dan ja trots	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
91	IV	Da's een beetje jouw motor dan om ook volgende tolkopdrachten aan te nemen	

92	GT	Ja zeker ja (.) ja zelfs als het een moeilijke situatie is, de mensen zijn meestal dankbaar dat er euh dat er iemand is die= die kan tolken en ook dat ze in hun moedertaal kunnen tol* euh spreken	
93	IV	Ja en hoe tonen zij die dankbaarheid dan, als ik mag vragen?	
94	GT	Euh ze zeggen het meestal \$, euh of maar je ziet ook van de lichaamstaal in het begin dat ze heel euh ja gespannen zijn maar dan je voelt* je ziet dat ze ook meer op hun gemak beginnen te spreken of op 't einde van het gesprek he ze zeggen ah kan je volgende keer komen tolken \$, dus dat gebeurt ook of van de cliënten of van de hulpverlener. Ik krijg soms die vraag en dan denk ik oke 't is heel ja soms mag dat niet maar 't is heel fijn om te horen	
95	IV	Ja tuurlijk 't geeft voldoening, dat kan ik mij goed voorstellen. Dus de regel zegt eigenlijk dat het minder gewenst is om ter plekke zelf al een volgende opdracht aan te nemen maar in de realiteit gebeurt dat wel	
96	GT	Euh sorry 'k heb niet alles gehoord	
97	IV	Wel je zei dat bepaalde klanten dan vragen om een volgende keer voor hen te tolken en dat doe je dan ook wel, da's geen probleem	
98	GT	Ja als beide partijen het goed vinden en als ik dan tijd heb \$, dan ja euh ik vind het eigenlijk* ik vind het makkelijker om zo constant om ja iemand op te volgen vooral \$. Het is niet echt opvolgen maar euh ik als ik de situatie ken, als ik een beetje informatie heb dan ik denk dat mijn tolkprestatie beter is \$, omdat ik euh* ik weet wat ze bedoelen, soms praten ze heel abstract en het is moeilijk om te vertalen omdat je ja je kan iets in (xxx) in verschillende manieren vertalen, het kan andere dingen betekenen \$ maar als je de context kent dan weet je hoe het vertaald moet worden	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
99	IV	Hm oke da's wel interessant, ik dacht* ik zou persoonlijk denken dat het moeilijker is om te tolken voor iemand die je al vaker ontmoet hebt maar voor jou is het meer een geruststelling en stelt het je ook meer op je gemak	
100	GT	Ja zeker ja (.) wel, als het een heel lastige situatie is dan (xxx) maar ja nee het is meestal* ik vind het klikt meestal met de mensen dan vragen ze naar jou als het ja lastig is dan vragen ze dat niet meer denk ik ((lacht))	
101	IV	Hm oke we hebben het al gehad over de impact van jouw gesprekken aan het begin van je carrière en nu, kun je aan een situatie terugdenken van aan het begin van jouw carrière waarin je nu anders zou reageren als tolk of waarop je nu anders zou reageren als tolk door al je ervaring?	
102	GT	Ja ja euh bijvoorbeeld een situatie (.) de cliënt wou echt geen tolk hebben omdat daar toen iemand was die wou tolken maar de hulpverlener zei nee ik wil echt een tolk, een onpartijdige tolk en ik bleef maar het was superlastig en ik heb op een bepaald moment zei sorry maar ik kan het euh dus euh dus de andere (xxx) cliënten, dat was een groepsgesprek, hebben	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt

		<p>het zo lastig gedaan voor mij dat ik niet kan tolken dus euh gewoon babbelen met elkaar dus heel snel praten dus het was eigenlijk euh ik dacht ik kan niet meer ik kan niet op deze manier tolken dus ik moest stopzetten \$ maar ik zou eigenlijk in het begin stopzetten omdat ik eigenlijk niemand kan forceren* de mensen forceren dat daar een tolk voor hen aanwezig is \$ als zij dat lastig vinden, ik zou dat gewoon zeggen dat het hun recht is om een tolk te weigeren en ik zou eigenlijk helemaal niet starten bijvoorbeeld</p>	<p>Coping (tijdens): ingrijpen in gesprek (stopzetten)</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>
103	IV	<p>Ja en euh heb je hen toen ook op jouw rol als tolk geweest en op jouw positie uiteindelijk om te zeggen van ik ben hier wel en ik moet mijn werk verrichten, of was het zo een chaotisch gesprek dat dat niks uitmaakte?</p>	<p>Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden</p>
104	GT	<p>Ja het was eigenlijk heel chaotisch en ik zei euh (.) ja eigenlijk het was niet zo professioneel maar ik heb ook gevraagd, waarom maken ze zo veel problemen, ik ben alleen maar een tolk en ik wist niet* ik ben er niet om lastig te vallen, ik was daar omdat ik aangevraagd was \$ dus dat was de enige reden, maar ik kende een van de cliënten \$ en dus eigenlijk het heeft een heel complexe situatie geworden omdat de een zei ah nee je mag blijven en de ander zei nee we willen geen tolk. Het was eigenlijk zo ja superchaotisch en ik ging ook een beetje in met die ja gesprekken want ik probeerde uit te leggen he wat mijn positie was maar euh ik denk dat ik het nu niet zou doen in het begin als ze zeggen dat ze geen tolk willen, ik zou de mensen niet forceren \$ omdat je het is niet dat ene partij beslist dat er een tolk moet euh ja</p>	<p>Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>
105	IV	<p>Dus nu zou je sneller ingrijpen en gewoon zeggen, wanneer jullie geen tolk wensen, beëindigen we mijn opdracht</p>	
106	GT	<p>Ja ja ja</p>	
107	IV	<p>En is het al gebeurd dat je het na zo'n tolkopdracht moeilijk vond om een volgende opdracht aan te nemen?</p>	
108	GT	<p>Ja er is een organisatie die ik een tijdje niet ging \$ (xxx) het is een heel moeilijke organisatie, ik vind het eigenlijk euh (.) ik weet dat de mensen heel veel doen maar het is eigenlijk een moeilijke job en ik ging een tijdje niet omdat ik daar een paar ook ja helemaal in het begin van euh mijn carrière ging ik daar een paar keer en ik dacht, ik kan daar niet tegen \$ ik kan daar echt* te* te veel voor mij. En ik denk eigenlijk dat ik dit jaar begonnen terug naar daar te gaan \$ maar de eerste keer heb ik wel gezegd dat ik eigenlijk niet zo goede ervaringen heb van vroeger en ik zei dat ik eigenlijk er een tijdje niet ben geweest \$ dus het was mijn bewuste keuze en ze waren heel blij om dat te horen, ook tijdens het gesprek hebben ze heel veel opgelet omdat euh ja er was ook tijdens dat gesprek euh de cliënt probeerde mij te verwijten dat er vorige keer (xxx) het was de fout van de tolk, ah dat is ook, misschien heb ik dat niet gezegd euh, de meeste mensen gebruiken dat ah, het is de fout van de tolk, euh de tolk heeft dat niet juist vertaald bijvoorbeeld euh (.) dat heb ik ook alez</p>	<p>Impact (neg., prof., LT): moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen</p> <p>Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt</p>

		het kan zeker zijn dat er iets fout werd getolkt \$, dat kan zijn. Maar ik heb het ook eerder meegemaakt bijvoorbeeld ik tolk via telefoon en dan tolk ik voor die persoon ter plaatse, dezelfde situatie, en de persoon zegt ah maar de tolk heeft iets verkeerd gezegd maar ik weet toen wat ik hoorde en wat ik zei en dat klopt helemaal niet, maar het is eigenlijk heel makkelijk om de tolk eerst te verwijten	
109	IV	En kun je daar dan op reageren?	
110	GT	Nee (.) wel, nee	
111	IV	Ook wanneer je weet dat het echt niet jouw fout was?	
112	GT	Ik weet dat het niet mijn fout was maar de instelling moet eigenlijk vertrouwen hebben in mijn werk, anders ja (.) ik kan niet euh, het is niet de bedoeling dat ik mij verdedig om te zeggen, ah nee ik heb het juist getolkt \$. Ik denk dat ze daar vanuit moeten gaan euh, ik heb een deontologische code \$ en dus ik moet dat volgen en ik euh ja het kan gebeuren omdat soms de mensen niet duidelijk spreken=	
113	IV	Ja het kan altijd gebeuren maar het moet geen excuus worden	
114	GT	Hm	
115	IV	En je zegt dat je dan een tijdje niet naar die organisatie gegaan bent, lag het dan aan de organisatie of aan de opdrachten die je daar kreeg?	
116	GT	De opdrachten ja. Het zijn echt heel moeilijke situaties meestal euh, heeft te maken met de partners, met de kinderen, het is echt heel veel familiale problemen en ik vind dat het moeilijkst he, omdat de mensen (.) er zijn soms* er is soms iemand die Nederlands spreekt maar in die laatst* ja andere niet-sprekende (xxx) ja het is superchaotisch \$ en het gebeurde echt in die organisatie dat de cliënten de tolk verweten , ah de tolk tolkt niet goed, je tolkt niet alles \$ maar dus de laatste keer heb ik het wel aan de hulpverlener gezegd dat ik het heel lastig vind . En dat gebeurde eigenlijk toen in dat gesprek ook en dat de hulpverlener wel reageerde \$ van we werken al lang met de tolken en we weten dat ze hun best doen \$ dus dat is niet de fout van de tolken dus euh ik was toen ook heel dankbaar en ik vond het ook goed dat ik het eerst gezegd heb , anders was 't misschien=	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden
117	IV	Ja ja zo weten zij ook wat er in jouw hoofd speelt en wat het voor jou moeilijk maakt	
118	GT	Ja ja	
119	IV	Na al jouw ervaring nu, kijk jij anders naar jouw job als tolk dan voorheen?	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
120	GT	Ja zeker, ik bedoel in de zin van zoals ik zei bijvoorbeeld toen ik alleen de opleiding volgde, ik dacht dat het altijd vlot ging of euh ja de problemen waren in mijn hoofd helemaal anders dan ik normaal gezien* dan ik nu meemaak (.) euh ja ik vind eigenlijk oke, tolken is mijn job maar er is ook een heel groot deel psychologisch ((lacht)) kan ik zeggen. Je moet het ja, je moet het aan kunnen. Dat is ook een deel van de job zelf, dus nu kan ik het veel beter dan vroeger maar in het begin was	

		ik helemaal niet voorbereid, maar nu weet ik dat het echt een groter deel van de job is.	
121	IV	En heeft jouw beroep of hebben jouw ervaringen uit je beroep ook een impact gehad op hoe jij naar jouzelf kijkt, persoonlijk?	
122	GT	Euhm ja zoals ik zei, ik dacht in het begin* wel euh toen ik begon te werken ik dacht dat ik euh meeste van die problemen niet meemaakte en het zijn meestal van die problemen die je in dagelijks leven niet ervaart dus euh ja ik dacht dat ik veel geluk had eigenlijk , het was echt euh ja (.) maar het verandert zo zeker mijn levensvisie een beetje, ik wist daar ja* ik had geen contact met euh of hoe kan ik het zeggen, euh ik wist daar niets van eigenlijk hoe het te werken is in sociale context of ik gerechtelijke context, ik had daar geen ervaring mee	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
123	IV	Dus het heeft meer jouw levensvisie veranderd dan hoe je naar jouzelf kijkt? Heeft het voor jou persoonlijk, op jouw blik op jezelf iets veranderd?	
124	GT	Hm nee dat denk ik niet nee	
125	IV	Ah oke=	
126	GT	Wel (.)	
127	IV	Nee zeg maar	
128	GT	Ah misschien mijn houding of euh ja mijn levensvisie of mijn gedrag wel \$ tegen anderen, ik denk nu twee keer na denk ik of ja ik heb minder vooroordelen	Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover anderen)
129	IV	Oke oke da's ook wel mooi. En als we het dan hebben over de prioriteiten die je stelt, liggen die in dezelfde lijn met voor je begon te werken?	
130	GT	Hm da's een moeilijke vraag. Wel, ik denk het wel ja ik denk het wel	
131	IV	En met de relaties tegenover jouw vrienden of familie?	
132	GT	Nee nee	
133	IV	Oke de volgende categorie die ik heb voorbereid is coping, want ik vind het interessant om te weten hoe jij met de situaties om probeert te gaan. Zijn er bepaalde manieren die jou een beter gevoel kunnen geven wanneer jou zo'n opdracht te wachten staat of voor je krijgt?	
134	GT	Dus als ik op voorhand informatie krijg over de opdracht ja dan euh \$ dan denk ik (.)	
135	IV	Dan kun je je er mentaal op voorbereiden?	
136	GT	Bedoel je dat de informatie die ik op voorhand krijg euh	
137	IV	Ja ik vraag me af of je specifiek voor een gesprek iets doet wanneer je weet dat 't lastig kan worden of of je iets doet om daarna tot rust te komen	
138	GT	Euh ja eigenlijk soms als ik euh de eerste keer naar een organisatie ga zoek ik het op en ik zoek op wat de moeilijkste geval kan zijn bijvoorbeeld \$, zo een beetje mentaal voorbereiden als er niets staat of soms geven ze wel een klein beetje informatie, dat helpt ook veel. Zo als het niet totaal een verrassing is, dat helpt zeker \$. Of als het heel	Coping (voor): voorbereiding

		<p>moeilijk gesprek is ik probeer gewoon tegen mezelf te zeggen dat het heel belangrijk is dat ik goed tolk, dat ik goed vertaal. Dat is het enige wat ik eigenlijk op dat moment kan doen en niets anders eigenlijk, dus ik probeer gewoon professioneel alles goed te tolken en als ik dan het gevoel heb dat het goed gegaan is, dat geeft ook een geruststelling \$.</p> <p>En als het heel moeilijk is ja ik probeer gewoon te ontspannen, dus een boek te lezen of tv te kijken of ik doe soms een wandeling of als ik een te drukke agenda heb, soms komt het ene gesprek na het andere, ja dan probeer ik 's avonds mijn gedachten te verzetten. Ik zeg tegen mezelf ja ik heb mijn best gedaan ((wordt emotioneel)).</p>	<p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Coping (na): ontspannen (lezen, wandelen)</p>
139	IV	<p>Ja ja je pakt het professioneel aan, dat toont ook dat je jouw job goed en graag doet. Praat je soms met iemand, je collega's of partner of vrienden?</p>	
140	GT	<p>Ja soms met mijn partner, met heel geanonimiseerde euh (xxx) ik geef geen informatie zeker over de cliënten maar ik vertel soms dat ik een heel moeilijke situatie meegemaakt heb maar uiteraard ziet mijn partner dat ook als ik mij slecht voel \$, maar ik praat niet met de collega's. Ja in het begin probeerde ik een paar keer met de collega's te spreken en eigenlijk, collega's ja ik ben zelfstandig dus ik heb geen vaste collega's dus we zien elkaar soms \$ maar niet zo vaak eigenlijk \$ maar ik herinner mij dat ik in het begin aan iemand heb gevraagd hoe zij dat kan doen omdat het voor mij heel moeilijk was emotioneel en zij vond het een beetje euh ja grappig ik weet niet ((lacht)). Ze dacht ja je wordt dat gewoon dus euh ze vond het een beetje grappig eigenlijk maar het was niet grappig ((lacht)). Het is niet echt euh ja het is* ik denk dat het een beetje taboe is, dat mensen met elkaar daarover niet spreken. Soms wordt er zo dagen georganiseerd dat tolken ervaringen delen enzo maar ik geloof eigenlijk niet dat de mensen het echt eerlijk kunnen delen. Sommigen wel maar voor de meeste is het niet zo omdat euh ja het zijn collega's en iedereen doet* probeert een beetje te doen alsof ze het goed doen en jij niet dus euh ja</p>	<p>Coping (na): praten met partner</p> <p>Coping (na): praten met collega-tolken</p>
141	IV	<p>Dus onder de collega's is er weinig openheid als ik het zo begrijp?</p>	
142	GT	<p>Wel, er zijn wel een paar collega's met wie ik openlijk kan spreken maar met meeste collega's niet eigenlijk.</p>	
143	IV	<p>Hm oke. Je had het al over die dagen waarop tolken uitgenodigd worden om over hun ervaringen te reflecteren, heb jij ervaringen met intervisie of supervisie=</p>	
144	GT	<p>Euh ik ben zelfstandig dus ik heb geen van die momenten euh alez ik word wel soms uitgenodigd euh door die tolkdiensten \$ ja voor ervaringen te delen maar eigenlijk de meeste ervaringen gaan niet om emotionele uitdagingen, het (xxx) het gaat daar nooit om euh (.) dus euh eigenlijk ik was toen heel blij dat ik euh dat ik jou euh ja het is jouw thesisonderwerp he? Ik vind het eigenlijk heel goed dat daar</p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring</p> <p>Omgang met emotionele</p>

		een studie over is, ik vind het eigenlijk heel belangrijk en daar wordt te weinig gesproken denk ik	uitdagingen: supervisie en interview, waardeoordeel (behoefte en nut)
145	IV	Oke ja ik vind dat wel interessant, 'k vond het ook een interessant onderwerp. Dus eigenlijk heb jij nooit het aanbod gekregen om daarover te praten?	
146	GT	Hm wel ik werkte twee keer als interculturele bemiddelaar en niet als tolk en toen probeerde ik een paar keer met mijn baas te spreken maar eigenlijk ja euh ik kreeg meestal de advies dat ja maar het was in het ziekenhuis dus als ik een probleem heb bijvoorbeeld met een dokter maar zij zeggen meestal ja zij kunnen daar niks aan doen	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en interview, ervaring
147	IV	Oke ja da's wel een heftig antwoord. Je zei dat je al geprobeerd had om er met je baas over te spreken, da's misschien niet de juiste persoon denk ik omdat die niet neutraal is, zou je er behoefte aan hebben om er met iemand over te praten die los staat van de organisatie maar die jou kan begrijpen?	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en interview, waardeoordeel (behoefte en nut)
148	GT	Ja dat zou supergoed zijn eigenlijk , maar (.) ja ik denk, er is een programma dus als je je niet goed voelt dan euh ja maar het heeft meestal te maken met werkomstandigheden (xxx) ja soms hebben de mensen niet zo veel respect voor tolken of bemiddelaars, dus als ik in een instelling werk ik vind het belangrijk dat er iemand is die er voor jou staat (xxx) omdat ik ook een medewerker en collega ben \$, maar eigenlijk ja toen kon ik met mijn collega's spreken maar zij hebben ook problemen gehad met die euh andere dokters en medewerkers en dergelijke en je 't was eigenlijk zij hadden altijd die gedachte dat het euh ja dat dat er heel veel oneerlijk* ongelijkheid was= in de werkcontext	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
149	IV	Wel, die momenten waar ik het over heb, zijn die supervisie- of interviewmomenten. Die worden voor bepaalde organisaties georganiseerd zoals Atlas, maar jij hebt dus nog nooit deelgenomen. Heb je wel al een uitnodiging gekregen?	
150	GT	Euh ik werk heel weinig voor Atlas omdat ze een beetje ver zijn maar euh via het agentschap integratie en inburgering ben ik vaker uitgenodigd . Ik ben maar een keer geweest maar eigenlijk wanneer ze de uitnodiging doorsturen dan heb ik al geplande opdrachten \$ dus euh ja ik heb niet altijd ja (.) als ze dat op voorhand plannen en op jouw agenda zetten dan is het oke maar het is meestal ja (xxx) ik ben maar één keer geweest	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en interview, ervaring
151	IV	Oke en is dat lang geleden?	
152	GT	Ja ja in tweeduizend zeventien ofzo, 't was ook zo in 't begin, ik had niet zo veel ervaring. 't Was wel nuttig	
153	IV	En weet je daar nog iets over?	
154	GT	Euh wel eigenlijk, toen waren we met euh het was geen grote groep, ik denk zeven of acht mensen (.) ah nee sorry het was	

		Brussel onthaal, niet het agentschap. Ja iemand vertelde over de verwijten \$ en toen heb ik die ervaring niet gehad en nu wel dus ja dat was* dat was wel interessant . Meestal praten de mensen over tolkprestatie, hoe kan je je gedragen of hoe kan je assertief worden een beetje maar het is niet aan de tolken zelf meestal gericht maar meer over jouw* over de situaties (.) eigenlijk, het gaat meer over de anderen, geen emotionele steun eigenlijk , maar het was wel heel nuttig als de mensen over hun ervaringen praatten	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie (waardeoordeel, behoefte en nut)
155	IV	Heb je voldoening uit dat moment gehaald, dat je ervaringen kon delen?	
156	GT	Ik had niet zo veel ervaring dus het was eigenlijk fijn om te horen wat de anderen hadden ervaren \$. En het was ook een keer bij IN-Gent (.) ik weet niet meer wat het was, ja het was een vergadering en dat was ook geen moment om ervaringen te delen ofzo maar ik heb collega's ontmoet en we hebben veel gepraat (.) dat was eigenlijk heel leuk \$. Er zijn ook* er waren heel nieuwe collega's die geen ervaring hadden en ik heb ook veel proberen te vertellen en ik * ze vonden het een beetje te veel denk ik omdat euh ja ze wisten het niet en er was iemand die twijfelde of ze wou werken als tolk of niet (.) euh eigenlijk ik zou het heel graag hebben \$, moest ik euh geen ervaring hebben dus helemaal in het begin moest iemand tegen mij vertellen wat ik kon meemaken (.) dat zou handig zijn, maar dat gebeurde maar één keer dus van Brussel onthaal	
157	IV	Oke da's een soort van voorbereiding voor jou. Vind je het dan belangrijk omdat in de opleiding te integreren, omdat je zei dat je daar van school uit weinig over meegekregen had?	
158	GT	Ja dat zou heel goed zijn, er waren mensen van Kind en Gezin bijvoorbeeld die tijdens de opleiding informatie kwamen geven maar euh die informatie was meestal over hun organisatie en niet over tolkwerk of euh wat daar soms misloopt. Dus ja het zou zeker nuttig zijn.	
159	IV	En mocht jij nog eens zo'n uitnodiging voor intervisie of supervisie krijgen, zou je die gelegenheid dan te baat nemen of=	
160	GT	Euh ik zou wel zeker gaan maar \$ ik weet niet of* ik zou wel een beetje twifelen of iedereen eerlijk zou praten of niet , ik denk wel zoals je zei als er een neutrale persoon is bijvoorbeeld die de tolk ondersteunt of euh \$ ja ik weet niet of als de tolk euh het een beetje moeilijk heeft euh kan praten met die persoon= dat vind ik eigenlijk heel goed , intervisiemoment misschien ook goed maar ik* dan zou ik twifelen of iemand echt eerlijk alles vertelt \$ of iedereen probeert te zeggen, ik doe het heel goed, ik maak geen problemen mee (.) dus ik denk dat dat meestal het geval is maar ja	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
161	IV	Zou je dan liever hebben dat zulke momenten niet in te grote groep of zelfs individueel georganiseerd worden?	

162	GT	Euh ik denk dat het misschien op vertrouwen gebouwd moet worden. In het begin zou ik zeker met een neutrale persoon graag praten of met een kleine groep , ja zeker opleidingen organiseren met dezelfde groep bijvoorbeeld, niet zo iemand één keer zien maar dat het zo regelmatig gebeurt en de mensen zijn daaraan gewoon	
163	IV	Eigenlijk omschrijf je wat een goede band tussen collega's kan betekenen	
164	GT	Ja eigenlijk euh ik werk als zelfstandige dus ik heb geen collega's \$ dus ik zie collega's maar af en toe en ja wij hebben geen connectie eigenlijk en als er zo een keer een intervisiemoment wordt euh georganiseerd, ik vind het zeker goed maar ik weet niet hoeveel het zal mij helpen, misschien een beetje wel maar het zou geen oplossing zijn	
165	IV	Dus een goede band met een collega die ook open is zou voor jou meer betekenen dan zo een moment onder leiding van een expert in een grote groep, eenmalig dan?	
166	GT	Ja ja ja voor mij eigenlijk als het echt regelmatig is, dat er een beetje cultuur bestaat om te delen, dus bijvoorbeeld die ervaringen om te delen \$ maar ik denk dat het nu niet bestaat, of misschien bij Atlas maar euh ik weet niet, ik heb niet zo veel ervaring met hen.	
167	IV	Goed, ik ben eigenlijk aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen. Ik wilde vragen of jij graag nog iets wilde toevoegen, of je aan iets denkt waar we het nog niet over gehad hebben?	
168	GT	Nee, ik denk dat ik alles gezegd heb (.) nee ik heb alles gezegd denk ik, als ik toch aan iets denk zal ik het later laten weten.	

3. INT3

1	IV	Oke dan wil ik eerst eens vragen waar jij jouw tolkopleiding juist gevolgd hebt	
2	GT	Euh dat was euh in euh het gebouw van Oost-Vlaanderen \$, dat was samen met euh, wacht ze, dat was tolkenopleiding vanuit Brussel werd dat georganiseerd, dat waren avondlessen. Goh ik kan nu niet op de naam komen (.)	
3	IV	Nee nee geen probleem, euh dus in avondles eigenlijk	
4	GT	Ja	
5	IV	En was dat specifiek voor sociaal tolken?	
6	GT	Ja klopt	
7	IV	Oke heb j=	
8	GT	Ik heb eerst basisopleiding sociaal tolken gevolgd \$ euh eerst moest ik (xxx) proef afleggen of dat mijn Nederlands wel euh	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding

		voldoende was, daarna heb ik* kon ik deelnemen aan basisopleiding sociaal tolken	
9	IV	Ahja oke en voor hoe* euh hoeveel jaar heeft dat geduurd? Ik ken* ik weet niet euh ik ken die opleidingen niet zo	
10	GT	Ah oke hoe lang euh ik denk één jaar	
11	IV	Oke en=	
12	GT	Maar dat was niet elke avond, dat waren soms twee avonden per week	
13	IV	Ahja oke. En wat heeft jou er dan precies toe aangezet om ook effectief als sociaal tolk te gaan werken?	
14	GT	Euh normaal gezien deed ik dat in mijn vrije tijd. Dat was meer voor familie en kennissen tolken \$ en euh ja euh waar ik naartoe ging, zij vonden dat ik norm* alez zeer goed kon tolken en zij stelden mij regelmatig voor van ja waarom doe je dat niet als je beroep \$ en waarom werk je niet professioneel en ja zo ben ik aan 't idee ger* euh geraakt om euh toch daar mijn beroep van te maken	
15	IV	Oke ja positieve feedback is altijd een st* een opkikkertje	
16	GT	Ja stimulerend ((beide lachen))	
17	IV	Euh tolk jij euh Turks-Nederlands, heb ik dat juist begrepen?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
18	GT	Ja dat klopt	
19	IV	En dus geen andere talen hé	
20	GT	Nee	
21	IV	Oke en hoe lang werk je al als tolk, als sociaal tolk dan?	
22	GT	Euh ik ben in tweeduizendennegen begonnen dus (.) elf jaar bijna	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
23	IV	Oke da's al een he=	
24	GT	Maar dat was wel met pauzes tussen, ik heb bijna twee jaar niet gewerkt (.) ik heb een jaar gewerkt, ik ben euh ik dan dan euh op ziekte gevallen, een jaar ben ik dan terug begonnen, terug euh hervallen \$ maar nu ben ik al euh terug actief vanaf euh septe* ja vanaf eind september	
25	IV	Oke dan heb je er al heel veel ervaring op zitten natuurlijk	
26	GT	Ja, dat klopt	
27	IV	Goed, mijn onderzoek gaat dus over de emotionele uitdagingen van jouw beroep. Nu, kom jij als sociaal tolk, naar jouw mening, vaak in situaties die emotioneel of psychologisch zwaarder zijn dan andere?	
28	GT	Euh met andere bedoel je? Andere collega's of?	
29	IV	Neen ik bedoel in vergelijk* dus, je wordt in heel veel contexten ingezet natuurlijk. Niet alle opdrachten zijn emotioneel heel zwaar neem ik aan, of hoop ik toch=	
30	GT	Ja	
31	IV	Maar komt dat bij jou voor dat je in zulke emotioneel zware situaties terecht komt, dat je het emotioneel moeilijk krijgt?	
32	GT	Ja zeker en vast. Je hebt emotionele en minder emotionele, gemakkelijke en euh ja beetje moeilijkere opdrachten. Ik kom zeker in terecht	Frequentie moeilijke opdrachten

33	IV	En wat onderscheidt die situaties precies van andere volgens jou? Kun je daar de vinger= op leggen?	
34	GT	Euh bij mij persoonlijk neem ik het mee naar huis \$, ik kan 't een beetje moeilijk verwerken, ik ben zeer emotioneel en euh en zeer empathisch. Ik leef* ik leef mee met die mensen \$ en dat duurt een tijdje eer dat ik dat kan van euh van mijn eigen kan afzetten	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen / meenemen naar huis Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
35	IV	Hm oke. Nu, jij wordt als sociaal tolk bij IN-Gent ook in verschillende contexten ingezet. Hangt die emotionele ervaring waarover je spreekt voor jou samen met die context? Vind je het bijvoorbeeld moeilijker om voor het gerecht* om voor euh een oudercontact te tolken dan voor het OCMW bijvoorbeeld of (.) ik zeg zomaar iets	
36	GT	Nee maar bijvoorbeeld als ik zou gaan tolken voor het gerecht (xxx) is 't meer euh hoe moet 'k het zeggen euh da's mijn ding niet eigenlijk \$ ja ik tolk liever voor euh ja moedergesprekken, zo echt sociale gesprekken zo \$. Oudercontacten doe ik ook graag maar voor 't OCMW enal da's huisbezoeken, da's allemaal geen probleem voor bij \$ maar zo bij de politie of het gerecht, dat vind ik euh moeilijker	Tolk tolkt liever in sociale settings dan in gerechtscontexten, maar niet om emotionele redenen
37	IV	Moeilijker= euh	
38	GT	Alez doe ik minder graag	
39	IV	Ja en vind je het emotioneel dan moeilijker of zeg je gewoon nee in het algemeen is dat gewoon minder iets wat ik=	
40	GT	Algemeen ja niet euh voor mij ((lacht))	
41	IV	En in die sociale contexten waar je over spreekt, dus het oudercontact, het OCMW (.) euh zijn er daar verschillen in waar je de vinger op kunt leggen van daar is het vaak emotioneel zwaar voor mij of niet?	
42	GT	Nee (.) nie* alez niet echt zo	
43	IV	Oke=	
44	GT	Ik ik ik ga ook graag naar Kind en Gezin euh, mama's ondersteunen, je hebt euh alez wij hadden vroeger veel opdrachten op scholen en nu is dat natuurlijk wel alez nu gaat dat niet door met de coronacrisis, maar euh vroeger hadden wij koffiemomenten samen met mama's \$ euh zulke dingen doe ik euh alez nog liever eigenlijk zulke tolkopdrachten	
45	IV	Ah oke dus dan euh, dan word je eig* met de mama's zeg je, dus dat zijn dan eigenlijk de personen voor wie jij tolkt?	
46	GT	Ja ja zeker= en vast	
47	IV	Oke dan word je er echt in betrokken, da's wel= (xxx)	
48	GT	Ja da's dan een groepsgesprek met de verantwoordelijke \$ en euh ja ik tolk daar dan tussen ((lacht))	
49	IV	Oke en kun je je nog een specifieke situatie herinneren waarin jij het moeilijk gekregen hebt, emotioneel dan? Niet per se daar, maar in het algemeen= (xxx)	

50	GT	Ja dat was bijvoorbeeld in 't ziekenhuis \$ en dat was zo een euh een euh klein meisje van ongeveer twee jaar of ja tweeënhalve en zij had zwaar diabetes \$ en euh ja dat was echt euh zwaar, dat kwam zwaar over naar de ouders toe en euh ja op dat moment had ik het echt heel euh (.) emotioneel en moeilijk	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
51	IV	Omdat jij ook zag hoe moeilijk die ouders het hadden of?	
52	GT	Ja ik leefde mee met hen op dat moment \$	
53	IV	Ook omdat je zo emotioneel en empathisch bent waarschijnlijk	
54	GT	Ja ja dat klopt	
55	IV	Euh he=	
56	GT	En 't is ook echt moeilijk, je moet neutraal blijven op dat moment \$ dus ja	
57	IV	Ja de deontologie en de praktijk=	
58	GT	Ja	
59	IV	Het lijkt mij moeilijk om het vol te houden	
60	GT	Ja	
61	IV	Nu, nu we in die coronacrisis zitten en die afspraakjes bij Kind en Gezin ook niet euh kunnen doorgaan zoals je normaal gezien gewend bent, heb je op afstand getolkt of niet?	
62	GT	Euh nog niet omdat ik pas begonnen ben, er zijn ook minder opdrachten in vergelijking met ervoor \$ en euh (.) ik heb nog geen euh (.) opdracht gehad zo eerlijk gezegd= (xxx)	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
63	IV	Oke en ook niet* ook niet voor de coronacrisis?	
64	GT	Heb ik* ja ja toen heb ik het wel gedaan	
65	IV	En vind je=	
66	GT	(xxx)	
67	IV	Wablieft?	
68	GT	Op 't werkvloer. Op 't werk maar niet thuis	
69	IV	Ahja oke dus=	
70	GT	(xxx) doen dat van thuis uit he dus da's telewerk maar dat heb 'k nog niet gedaan	
71	IV	Ahja oke en was dat videotolken of telefoontolken of kwamen die allebei aan de beurt?	
72	GT	Videotolk	
73	IV	En vind je dat* vind je die werkwijze van tolken ook aangenaam of verkies je ter plekke?	
74	GT	Ja da's niet mis, videotolken, da's echt euh gemakkelijk \$, je moet je niet verplaatsen dus euh goed maar ik heb liever ter plaatse, ik heb euh liever echt zo live contact, oog in oog ((lacht))	
75	IV	Ja zo zijn er wel meerdere waarschijnlijk=	
76	GT	Ja	
77	IV	Nu, hangt die emotionele belasting voor jou samen met afstandstolken? Is daar een verschil in volgens jou?	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken
78	GT	Euh nee niet echt nee	
79	IV	Dus bedoel je dan dat er geen verschil is in emotionele belasting tussen ter plaatse en op afstand?	

80	GT	Euh op afstand is 't moeilijker, je kan alez euh niet echt zo mee zijn met de patiënten maar euh ter plaatsen vind ik het euh beter=	
81	IV	Dus=	
82	GT	Ik ik aanvaard meer euh opdrachten ter plaatse, da's veel gemakkelijker voor mij \$, gemakkelijker bedoel ik ja dan euh euh als je ter plaatse zijt dan kan je gewoon echt euh alles live meemaken en en dan gaat dat vlotter euh en beter	
83	IV	En werkt dat emotioneel niet meer op jou dan, wanneer je ter plaatse bent dan wanneer je op afstand tolkt? Vind je=	
84	GT	Ja ja dat werkt meer eigenlijk, dat klopt	
85	IV	Heb je al zulke moeilijke gesprekken moeten tolken op afstand?	
86	GT	Euh nee op afstand niet nee , dat waren meer oudercontacten	
87	IV	Ahja en die waren emotioneel niet per se=	
88	GT	Nee nee nee	
89	IV	Nu, als je zou kijken naar alle opdrachten die jij vervult als tolkt, in welke mate zou jij dan zeggen dat er daar opdrachten bijzitten die jou emotioneel toch wel echt raken?	
90	GT	Goh euh (.) tie* tien procent?	Frequentie moeilijke opdrachten
91	IV	Oke, euh en heeft dat aandeel dan ook effectief een impact op jou? Zoals je daarnet beschreef bij het kindje met de diabetes?	
92	GT	Ja dat heeft zeker impact op mij	
93	IV	En zijn daarbij situaties die zich sterker onderscheiden dan andere? Bijvoorbeeld waarom denk je dat die situatie met de diabetes zo veel impact op jou had? Was dat vooral het onderw=	
94	GT	Ja het onderwerp zelf, zij was nog zo jong, zo klein \$ en de moeder begon te wenen, de vader begon te wenen en ja als je erbij bent dan euh ko* ja dat voelt echt raar	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: emoties cliënt
95	IV	Wat ging er dan allemaal door jou hoofd, mag ik dat vragen?	
96	GT	Ja hm ik ben zo empathisch , ik denk dan aan mijn ande* euh aan mijn eigen kinderen, ik denk van ja dat ko* dat kon mijn kinderen ook over* overkomen \$ en ja ik leef dan gewoon mee met die mensen	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
97	IV	Oke en euh blijven die gedachten of gevoelens daarna nog rond=spoken bij	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
98	GT	(xxx) ook het gevoel om hen te steunen, om zo een schouderklopje te geven, zo te zeggen van het gaat wel goedkomen ofzo \$ ik weet niet een beetje troosten maar dat mogen wij niet, dan moet je je inhouden en euh als persoon ben ik zo iemand zo ik ben een warm iemand \$, ik zou dat graag willen doen maar euh volgens de	Emotionele uitdagingen: deontologie

		deontologie mag dat niet en euh ja ik moet mij euh remmen ((lacht))	
99	IV	Ja (.) soms lijkt dat jammer he, dat siert jou ook wel, dat je* dat je ze graag een hart onder de riem zou willen steken	
100	GT	Ja dat klopt	
101	IV	Euh als je je dan zo emotioneel wel wat beladen hebt gevoeld, bleef dat dan hangen bij jou ook daarna?	
102	GT	Ja dat blijft efkes hangen maar als 'k erover praat, helpt dat wel een beetje om het euh ja vlugger te vergeten	Impact (pers., neg., LT): blijven hangen Coping (na): praten
103	IV	Oke euh en deed die situatie jou misschien denken aan iets wat je zelf ooit hebt meegemaakt? Je zei daarnet dat je het dan een beetje spiegelt op jouw kinderen maar=	
104	GT	Ja	
105	IV	Maar het is niet zo dat 't* of ja ik ga gewoon de vraag stellen, is het zo dat een bepaalde situatie al eens over een onderwerp ging dat jou deed denken aan een situatie die jij zelf al had meegemaakt in het verleden?	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
106	GT	Euh (.) ja maar zo geen echte erge euh gesprekken, zoals oudercontacten heb ik ook allemaal meegemaakt ((lacht)), heb ik veel gehoord bij mijn eigen kinderen ook \$, maar dat was niet zo alez da's* dat waren geen emotionele gesprekken natuurlijk	
107	IV	Oke euh, nu, zijn er ook verrijkende aspecten van jouw beroep?	
108	GT	Euh zeker en vast, ik leer heel veel bij altijd \$ (.) euh	Tolk komt op plaatsen waar hij/zij anders niet zou komen (geen emotionele / psychologische verrijking)
109	IV	Je lee=	
110	GT	Ik kan euh ik kan euh ergens binnen waar ik als persoon niet kan, maar als tolk wel	
111	IV	((lacht)) oke	
112	GT	((lacht)) da's (xxx) verrijkend vind ik	
113	IV	Oke da's praktisch wel tof	
114	GT	((lacht luid))	
115	IV	Ik bedoel en* en gewoon qua het gevoel dat jou je beroep geeft?	
116	GT	Euh (.) of dat ik mij daardoor meerwaardig voel?	
117	IV	Goh misschien of euh (.) ja als je nu in zo'n gesprek met een diabetespatiënt zit, dan tolk jij dat gesprek=	
118	GT	Ja	
119	IV	En dan ben jij uiteraard verantwoordelijk voor de communicatie tussen de beide partijen, geeft jou dat dan een belonend gevoel, om het zo te zeggen?	
120	GT	Ja zeker ik voel van ja euh ik help die mensen. Ik ben een tussenpersoon maar zij begrijpen dat er gezegd wordt door mij	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering/voldoening krijgen)
121	IV	Ja e=	

122	GT	Door hulp van mij en dan voel ik mij natuurlijk wel euh als iemand euh hoe moet 'k het zeggen ja dan voel ik mij natuurlijk meerwaardig op dat moment	
123	IV	Oke zijn er zo nog andere aspecten waar je aan kunt denken, die jou toch een verrijkend gevoel geven nu jij als sociaal tolk werkt?	
124	GT	Euh goh ik kan er niet direct opkomen ((lacht))	
125	IV	Oke geen probleem. Nu, je hebt al elf jaar ervaring als sociaal tolk zeg je. Kun je nog terugdenken aan een situatie die je aan het begin van jouw carrière kreeg en zou je dan een verschil zien met hoe je daar nu mee om zou gaan? (.) een situatie zoals die met de diabetespatiënt waar je over sprak, maar 't kunnen natuurlijk ook nog andere emotioneel zware situaties zijn (.)	
126	GT	Euh (.) wat was jouw vraag in 't begin ik ze* ik ben beetje vergeetachtig	
127	IV	Nee geen probleem. Dus je zei dat je al in emotioneel zware situaties terechtgekomen bent, tien procent van al jouw tolkopdrachten zouden zo zijn=	
128	GT	Ja	
129	IV	Maar aangezien je al elf jaar ervaring hebt, vraag ik me af of je doorheen die elf jaar geleerd hebt om daar op een andere manier mee om te gaan of=	
130	GT	Ja ja ja ja ja voorbeeld in begin toen ik begon euh voorbeeld euh tijdens de koffiemomenten vroegen moe* moeders mij bijvoorbeeld na het opdracht zelf ja ik heb nog een vraagje heb je nog eventj* eventjes tijd, maar ik ha* ik had geen tijd, mijn o* mijn mijn uren waren op maar ik bleef daar om te tolken, weet je, na mijn uren en ik zette voorbeeld dat niet op mijn agenda of wat maar nu doe ik dat niet meer, nu ben ik assertiever geworden, ik zeg van sorry ik heb geen tijd, maak daar een specia* maak daar een speciaal afspraak voor en vraag dan achter mij als je liever mij hebt dan ga 'k gewoon euh terugkomen \$ ik ben assertiever geworden	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
131	IV	Oke ja da's misschien ook een verrijkend aspect, past zich dat ook toe op jouw dagelijks leven of?	
132	GT	Euh (.) mmja een beetje toch ((lacht)) denk ik of misschien toch ook niet euh ik weet het niet	
133	IV	Oke en wat dan de emotionele gesprekken betreft, kreeg je er ook zo aan het begin van je carrière?	
134	GT	Ja daar is niet veel aan veranderd	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
135	IV	En ook niet in jouw omgang daarmee, je vindt dat nog altijd even zwaar of= je leeft nog altijd zo sterk mee omdat je zo'n= empathisch persoon bent	
136	GT	Ja ja ja dat klopt	
137	IV	Oke. Is 't al voorgekomen dat een tolkopdracht voor jou zodanig zwaar was dat je het moeilijk vond om een volgende opdracht aan te nemen?	
138	GT	Euh (...) goh onze opdrachten staan regelmatig op voorhand gepland in ons agenda en euh zelfs al is 't euh een zware	

		opdracht geweest dan kan je niet zeggen van j* dan kan je niet bellen naar de matchers om te zeggen van ja sorry ik kan niet naar de andere opdracht gaan. Die kans hebben wij eigenlijk niet, wij moeten gaan	
139	IV	Ja dat begrijp ik, maar is 't al voorgekomen dat je=	
140	GT	Nee nee heb ik niet meegemaakt nee	
141	IV	Oke=	
142	GT	Echt zo zwaar emotioneel opdracht zoals een sterfgeval of wat of (.) nee heb ik niet meegemaakt	
143	IV	Ja 't hoeft geen sterfgeval te zijn natuurlijk maar euh=	
144	GT	Ja	
145	IV	En heb je het gevoel dat de impact van de lastige situaties jouw kijk op jouw beroep veranderd heeft, jouw houding tegenover je beroep, hoe je daarnaar kijkt? (.) Doe je het nu misschien liever, minder graag, vind j=	
146	GT	(xxx) ik heb 't altijd graag gedaan en ik doe het alt* ik doe het nog altijd even graag daar is geen verandering in gekomen, niet minder of niet meer, 'zelfde ((lacht))	
147	IV	Oke=	
148	GT	Maar voorbeeld als ik opdrachten heb ik neem daar altijd goeie dingen euh van mee voorbeeld als ik meestal naar ziekenhuizen of wat ga \$, dan weet ik de waarde van mijn leven eigenlijk hoe goed we het hebben en euh ja dan goh wil ik direct sms'en naar mijn kinderen van ik zie jullie graag ((lachen beide)) ja zulke dingen	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
149	IV	Dat vind ik wel mooi!	
150	GT	Ja	
151	IV	Nu, je zegt ik ben assertiever geworden, ik wil dan aan mijn kinderen zeggen dat ik ze graag zie	
152	GT	Ja	
153	IV	Zijn er prioriteiten veranderd in jouw leven?	
154	GT	Nee niet specifiek, voorbeeld?	
155	IV	Goh ik vind het altijd moeilijk om voorbeelden te geven, ik ben bang om jou woorden in de mond te leggen. Maar je zegt dat je je kinderen wilt sturen dat je ze graag ziet, maar alez ik ga ervan uit dat jouw kinderen al altijd sowieso helemaal bovenaan op jouw prioriteitenlijst gestaan, maar zijn er andere aspecten in jouw leven die jij nu als waardevoller ziet na alles wat je gezien hebt?	
156	GT	Nee niet echt nee, gewoon assertiever geworden, ik kan sneller nee zeggen (.) in 't begin was dat zeer moeilijk voor mij \$ en anders ja, ik begin de laatste tijd ook wat anders te kijken. Ik heb zo wat minder vertrouwen in de mensen dan in 't begin	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring (cf. supra)
157	IV	En hoe komt dat denk je?	Impact (neg., pers., LT): houding tegenover / omgang met anderen (meer wantrouwen)
158	GT	Ik weet niet of dat met mijn tolkopdrachten of met mijn beroep heeft te maken, ik begin zo'n beetje meer negatiever te denken dan vroeger ((lacht))	
159	IV	Is dat nu sinds de pandemie dat je dat gemerkt hebt?	

160	GT	Ja net ervoor zo met mijn ziekte, ik ben beetje depressief geraakt \$, misschien met mijn ziekte	
161	IV	Ja dat zou begrijpelijk zijn	
162	GT	Ja	
163	IV	Doe jij iets om jezelf een beter gevoel te geven wanneer het lastig was?	
164	GT	Ja ja doe ik zeker	
165	IV	Kun je een voorbeeld geven?	
166	GT	Ja ik denk je euh je bent hier als tolk en je moet gewoon euh verder* euh verderdoen en je moet gewoon vooruit dan euh ja, en als mijn opdracht gedaan is denk ik oke da's gedaan, efkes uitblazen \$ en en een gesprek soms met collega's op 't werk als we die mogelijkheid hebben= (xxx)	Coping (tijdens): professionele focus Coping (na): ontspannen
167	IV	Ah dat doen jullie wel ja	
168	GT	Ja	Coping (na): praten met collega-tolken
169	IV	Is het ook al gebeurd dat een collega met jou wilde praten over zo'n ervaring?	
170	GT	Ja ik heb zo iemand, een collega waar ik goed mee kan praten over alles eigenlijk \$, zij vertelt tegen mij wat zij meemaakt of met wat zij euh ja zit	
171	IV	Oke en hoe geef jij haar dan raad, als ik zo curieus mag zijn?	
172	GT	Ja ik vertel over mijn ervaringen, ik zeg van ik los het zo op \$ of ik raad jou aan om het zo op te lossen, om het zo aan te pakken, probeer 't zo een keer en de volgende keer zo een keer, ja zulke dingen	
173	IV	Da's wel fijn dat jullie bij elkaar terecht kunnen	
174	GT	Ja	
175	IV	Doe je dat soms ook met familie, praatje soms over je opdrachten wanneer je thuis komt om het los te laten?	
176	GT	Euh ja maar dat doen wij niet omdat wij gebonden zijn aan het beroepsgeheim \$ ik** alez zij kennen die mensen natuurlijk niet, ik vernoem ook absoluut geen namen maar voorbeeld als ik iets echt ergs euh meegemaakt heb voorbeeld dan ja dan kom ik thuis vertellen van ah ik heb vandaag getolkt voor zo een opdracht \$ maar dan meer niet	Coping (na): praten met familie
177	IV	Ja ja dus ik zeg zeker niet dat je namen moet vernoemen, het lijkt me gewoon wel aannemelijk dat je thuis wilt ventileren en de ervaring eens wilt delen euh	
178	GT	Ja ja zeker	
179	IV	Heb je dan op dat vlak meer aan je familie dan aan je collega's of is 't zo n beetje 't zelfde?	
180	GT	Euh ik heb meer aan mijn collega	
181	IV	Oke, we hebben het nu gehad over de persoonlijke manieren van jou om met de emotionele uitdagingen om te gaan, heb je al gehoord van zo supervisiemomenten, momenten georganiseerd voor de sociaal tolken op professioneel vlak om met zulke ervaringen om te gaan?	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
182	GT	Ja dat hadden wij euh op ons werkvloer \$, intervisies \$, om de zes maand ofzoiets denk ik maar da's al een tijdje geleden en	

		ik heb ook een tijdje niet gewerkt en daarmee ik weet niet hoe 't nu zit	
183	IV	Hoe vaak heb je al d=	
184	GT	(xxx) ah euh een paar keer hoor, misschien vijf of zes keer	
185	IV	Ah oke da's al vrij v=	
186	GT	Ja	
187	IV	En wanneer wa=	
188	GT	Vijf keer denk ik	
189	IV	Wanneer was de laatste keer kun je je dat= nog herinneren	
190	GT	Ah maar da's wel lang geleden hoor ((lacht)) (.) euh (.) misschien twee jaar geleden	
191	IV	Oke en was dat georganiseerd door de werk=	
192	GT	Ja door 't werk	
193	IV	En wat is zoal aan bod gekomen tijdens zulk=	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
194	GT	(xxx) de vragen daarnet van jou, zo gelijkaardig van ja hoe ga je om als je emotionele gesprekken hebt \$, en ja hoe ventileer je en helpt dat	
195	IV	En vind je dat=	
196	GT	Ja	
197	IV	Vind je dat nuttig, die gesprekken of? Want je hebt al zes keer deelgenomen, misschien wil dat toch iets zeggen of=	
198	GT	Ja ja zeker dat helpt wel en euh ja je je je kan uw ervaringen daar euh (.) uit* uitwisselen met uw collega's. Zij vertellen wat zij meemaken, met wat zij zitten ik vind het echt zeer euh \$ tof alez da's goed	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
199	IV	Oke da's positief. En vind je het niet net zwaar om negatieve dingen opnieuw boven te halen?	
200	GT	Nee integendeel, da's euh ja, een systeem van euh ja, een beetje ventileren met euh alle collega's dan \$, dan ben je in de groep en ja je wisselt uw ervaringen uit en ik vind het euh 'k vind het goed 't doet deugd ((lacht))	
201	IV	Oke tof, da's goed om te weten. Die momenten worden niet zo heel vaak georganiseerd, voor zover ik euh weet? Als je zegt een keer om de zes maanden (.) heb jij het gevoel dat je daar vaker nood aan zou kunnen hebben of	
202	GT	Goh ik werk eigenlijk ook halftijds, niet zo veel dus daarmee alez ik vind 't goed zo om de zes maanden	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
203	IV	Oke, euh zou je je collega's ook aanraden dan om aan zulke momenten deel te nemen?	
204	GT	Euh als vaste euh personeel zijn wij verplicht om deel te nemen	
205	IV	Ah je bent verplicht om deel te nemen	
206	GT	Ja \$, zij zetten dat in ons schema, in ons agenda, wanneer wij beschikbaar zijn, zo regelen zij dat met al de collega's \$ en euh ja dan zijn we* da's een verplichting maar da's in ons voordeel eigenlijk	
207	IV	Ja da's waar. Nu, om nog even terug te komen op de gesprekken die jou emotioneel geraakt hebben, zijn er gesprekken geweest die bij jou lang blijven nazinderen zijn?	

		Je zei daarnet al dat ja daar* dat je daar wel even blijft aan denken, maar is dat over een lange periode?	
208	GT	Nee niet zo lang, nee, voorbeeld als 'k ermee inzit dan praat ik erover met de collega en dan is dat (.)	Coping (na): praten met collega-tolken
209	IV	Dan kun je 't achter je laten	
210	GT	Ja	
211	IV	Oke, die supervisiemomenten, hebben die voor jou iets veranderd?	
212	GT	Bwa heeft niet veel veranderd	
213	IV	Oke 't is dus gewoon nuttig om eens met je collega's te praten	
214	GT	Ja	
215	IV	Goed, ik ben eigenlijk al aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen. Mij rest jou dus nog euh om te vragen of jij graag nog iets zou willen toevoegen, waar wij het niet over gehad hebben?	
216	GT	Euh (.) goh ((lacht)), wat kan ik eraan toevoegen (.) nee	
217	IV	Goed, dan kunnen we afronden, geloof ik. Dankjewel.	

4. INT4

1	IV	Dan wil ik jou graag eerst een beetje beter leren kennen. Ik heb daarom een paar opwarmvragen voorbereid en ik ga gewoon van wal steken met te vragen waar jij jouw tolkopleiding gevolgd hebt	
2	GT	Euh ja ik heb euh die tolkopleiding gevolgd euh	
3	IV	En waar?	
4	GT	In euh oh, ik ben euh gestart in euh in Brugge \$. En dan* module één heb ik in Brugge gedaan en module twee heb ik in Brussel gedaan (.) euh, eigenlijk (.) dat was lang geleden (.) euh en euh die s* traject was een beetje anders, euh (.) zal ik het zo zeggen euh (.) . Maar toen is het euh ja na die module één is alles veranderd en opeens waren niet zo vele mogelijkheden om die module twee te volgen en zeker niet in*, ik woon in West-Vlaanderen \$, dus ik euh (xxx) hebben ons ergens beloofd om te* te mogen euh die opleiding doen ergens in de provincie euh, West-Vlaanderen \$ en we waren gewoon in de wachtlijst en euh (.) door problemen van het agentschap denk ik en (xxx) al* en al die veranderingen die gebeurd zijn bij de integratie ware* was een tijdje dat er geen opleidingen waren georganiseerd. En euh op het einde heb ik toch besloten om euh die module twee te volgen in Brussel. Euh en (xxx) na die opl* na die module twee was er ook weer een probleem, waren geen examens* niet voldoende examens georganiseerd, dus moest ik weeral wachten (.) euh dus eigenlijk mijn traject was euh redelijk lang maar ik kon na module één* twee al tolken, dus dat was euh (.) voordelig.= (xxx) maar was een lang traject	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
5	IV	Oke, dus= wat moest je dan precies nog doen na die tweede module?	

6	GT	Euh mijn certificeringsproef, mijn laatste examen. Na elke module heb je sowieso examens (.) en euh op het einde euh van die volledige opleiding heb je die certificeringsproef, die gaat ook door in euh Brussel en die is zelfs twee* twee of drie jaar geleden doorgegaan euh en pas dan ben je gecertificeerde tolk en euh= (xxx)	
7	IV	Oke ja	
8	GT	Ja 't is echt ((lacht)) is euh is een beetje langer euh geduurd maar sowieso euh dat heeft niet* die certificeringsproef is eigenlijk sinds* sinds dit jaar belangrijk, sinds tweeduizendtweintig, euh want die wet is veranderd en die organisat* die agentschappen, werken enkel met gecertificeerde tolken. Tot nu toe was mogelijk (xxx) niet gecertificeerde tolken hebben gewerkt aan andere tarieven, maar omdat er een euh een verandering in de wet is euh gemaakt, al die diensten, al die organisaties euh willen werken echt euh met gecertificeerde tolken die het volledige traject hebben gevolgd en euh voor mij dat was ja, juist van pas dat ik dat euh ook kan euh ook kan doen en euh mijn certificaat verlengen	
9	IV	Amai, da's wel vervelend voor jou dat dat zo lang aansleept. Niet omdat jij het niet wilde afleggen, maar gewoon omdat het niet georganiseerd werd.	
10	GT	Ja	
11	IV	Dus begrijp ik het dan ook goed dat jouw collega's die de certificatieproef nog niet afgelegd hadden, die dan nu wel hebben moeten maken?	
12	GT	Euh (.) in onze organisatie euh bij IN-Gent hebben wij nog één collega euh die die certificaat euh niet heeft behaald en euh euh ik weet niet of zij dat gaat nog doen, dus euh misschien gaat zij niet meer tolken dus euh. Maar er zijn* er zijn nog altijd mensen die die stap moeten zetten euh ja (xxx) beetje vervelend want je euh voor elke taal worden euh examens georganiseerd en euh het is niet zo dat na een module euh dat er direct examens georganiseerd worden dus euh soms wacht je redelijk lang	
13	IV	Oke, lijkt me heel vervelend als je dan zonder certificaat niet aan de slag kunt	
14	GT	Ja klopt, je kan niet beginnen ja	
15	IV	Goed, begrijp ik het goed dat je Bulgaars-Nederlands tolkt?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
16	GT	Ja, klopt	
17	IV	En ook nog een andere taal of vooral Bulgaars-Nederlands?	
18	GT	Nee ik ben gecertificeerd euh enkel voor Bulgaars \$ dus euh en bij onze organisatie bij IN-Gent euh is Bulgaars euh ja, is de taal die* die wij nodig hebben ((lacht))= (xxx)	
19	IV	En euh, komt die taal ook (.) of hoe moet 'k het formuleren, zijn er ook vaak aanvragen voor die taal? Da's waarschijnlijk wel een=	
20	GT	Da's een knel* euh da's een van de meest gevraagde talen in Gent ja	
21	IV	Ahja oke, interessant. Ja, ik studeer Frans en Duits dus euh... ((lacht)) dat zal veel minder vaak voorkomen dan zo'n taal als Bulgaars natuurlijk. Hoe lang werk jij dan als tolk, en in de sociale context alleen he of?	

22	GT	<p>Ja ja (xxx) in de sociale context sinds twee* euh acht jaar \$, dus euh sinds tweeduizendentwaalf. Na mijn eerste module ben ik euh eigenlijk euh gestart als vrijwilliger te tolken en euh en pas later ben ik eigenlijk* sedert vijf jaar werk ik voor die organisatie van IN-Gent. En euh eigenlijk moet ik misschien euh hier ook euh duidelijk maken, ik ben tolk maar ik heb nog een andere functie binnen die organisatie \$. Ik ben gestart fifty-fifty, als tolk en matcher. Matcher, dat betekent euh verwerking van de tolk en* tolk- en vertaalaanvragen \$. En omdat er veel meer nood is en ze geven jou meer werk, ja eigenlijk niet goed euh geformuleerd maar was ook een nood aan matchers dus ben ik euh ((lacht)) meer matcher geworden dan tolk en momenteel tolk ik enkel een dag per week. Dus de andere dagen werk ik als euh als matcher \$. Dus euh da's euh misschien een beetje vervelend voor jou euh in die zin, één dag, (xxx) ja op één dag kan je niet zo veel tolkopdrachten geven, euh maar ik hoop dat ik jou kan euh helpen met jouw verdere vragen= (xxx)</p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)</p> <p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten</p>
23	IV	Ik ben er zeker van, ik ben er zeker van. Je hebt al acht jaar ervaring als tolk, dus dan maakt het echt niet uit dat je nu wat minder tolkt en meer als matcher werkt. Ik ga er gewoon meteen mee aan de slag gaan, dus=	
24	GT	Ja	
25	IV	Zoals ik al zei vind ik het vooral interessant dat je als tolk in zulke zware situaties kan terechtkomen. Euh is dat op jou ook van toepassing en wat onderscheidt die situaties voor jou dan precies van andere, die minder zwaar zijn?	
26	GT	<p>Hm euh ja euh ik heb zulke zware gesprekken natuurlijk gehad. Euh gelukkig nu euh door ja, misschien door euh het feit dat ik een dag per euh per week tolk minder en minder. Ik heb dan een blok permanentie euh waar ik totaal andere, ja, meer administratief (xxx) dat mijn opdrachten zijn. Het verschil is eigenlijk euh (.) hoe moet ik het zeggen, die gewone gesprekken die gevoerd worden (.) de lading van die gesprekken is helemaal anders . Je voelt je dan meer voorbereid \$. Euh, je weet ongeveer hoe zou het gesprek euh lopen euh en en door die ervaring weet je ook euh op welke manier kunnen eventueel die partijen reageren, maar bij die zware* die emotionele, zware gesprekken, daar (.) ik kan het* ik zeg het altijd op voorhand, want wij krijgen meestal bij die aanvragen euh korte informatie. Niet meestal, maar zeker bij emotionele, zwaar emotionele gesprekken korte informatie, het kan zijn dat 't moeilijk wordt tijdens het gesprek \$. Of euh of euh beschrijving van euh van het thema, wat die gaan bespreken tijdens het gesprek. Dus een klein beetje kan je al voorbereiden. En euh maar dat klopt niet. Je kan je nooit voorbereiden op wat je gaat dan euh meemaken tijdens het gesprek. En met de jaren leer* leer je hoe je moet omgaan. In het begin had ik het enorm zwaar, heel heel moeilijk gehad \$. En nu merk ik euh dus euh ja routine is misschien een lelijk woord ((lacht)), maar euh ja ik weet hoe ik moet reageren achteraf euh voor mijzelf euh en euh op welke manier kan ik het euh loslaten euh \$= (xxx)</p>	<p>Frequentie moeilijke opdrachten</p> <p>Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding</p> <p>Omgaan met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>

27	IV	Oke, 'k ga er later nog op terugkomen. Maar die voorbereiding waarover je spreekt, dus dat apprecieer je wel? Wanneer ze jou kort zeggen van, let op, hier kunnen wel wat emoties aan te pas komen. Dat vind je wel goed?	Coping (voor): voorbereiding
28	GT	Da's heel goed ja. En euh de meeste tolken euh eigenlijk bijna elke tolk vraagt voor die extra informatie.	
29	IV	En vind je 't dan extra stresserend om naar die opdracht te gaan ook wanneer je dat al weet? Of geeft jou dat meer een geruststellend gevoel omdat je eigenlijk mentaal wel al voorbereid bent?	
30	GT	Ik zou niet zeggen dat euh mij extra stress bezorgt maar euh euh (.) nu na al die jaren denk* ben ik meer curieus euh, zo hoe zou het verlopen euh (.) een klein beetje ja, natuurlijk heb je altijd een klein beetje euh stress maar euh (.) ja die ervaring, ik kom altijd terug op mijn woord ervaring, dat helpt enorm veel ja	Omgaan met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
31	IV	Ja oke. Da's niet bij iedereen zo dus dat vind ik wel interessant. Euh goed, je wordt ook in verschillende sociale contexten ingezet, is daar een verschil in voor jou? Is er een bepaalde context waarin jij zegt, goh, daar heb ik het meestal zwaar, daar komen de meeste zware situaties vandaan, hangt die context daar misschien ook mee samen?	
32	GT	Mm kan het* kan het niet direct euh (.) (xxx) euh want om eerlijk te zijn euh, zelfs euh euh lijkt het op een heel gewoon gesprek, dat kan ook euh heel emotioneel en zwaar worden euh je weet niet euh hoe zal het escaleren, op welke manier gaat euh gaan die* die mensen euh die partijen reageren. Euh context ja, euh euh centrum voor euh gees* geestelijke gezondheid euh euh (.) dan weet ik dat* dat daar altijd ja die gesprekken dat zijn niet zo euh euh gemakkelijk verlopen euh \$. Euh welz* ja welzijn soms euh \$, CAW's euh die organisat* die diensten , die voorzieningen= dan brandt direct een rode lampje als ik die die organisatie zie \$ ((lacht)). Scholen , dat kan ook heel zwaar zijn, maar bij die bepaalde voorzieningen ben ik al een beetje voorbereid \$	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding Emotionele uitdagingen: onderwerp
33	IV	Ja oke en als we het vanuit een ander perspectief bekijken (.) is er ook bijvoorbeeld iets aan de ins* instantie dat jou meer stress geeft? Bijvoorbeeld een extra druk in ziekenhuizen in vergelijking met een school of ik zeg zomaar iets.	
34	GT	Soms, soms kan die extra druk (xxx) inderdaad euh ziekenhuizen en scholen vooral , dat kan je nog euh extra stress euh bezorgen omdat ik iemand die heel euh structureel werkt en euh en beetje (xxx) en euh ja da's soms moeilijk om te concentreren als je op zulke euh drukke plaatsen bent euh \$. Ja, voor ons privacy is heel belangrijk en soms wordt de tolk niet echt gerespecteerd. Als je wordt geplaatst in een heel grote zaal euh bij oudercontacten, waar ze gewoon rapporten willen bespreken maar toevallig zo komt zo een euh belangrijke vraag tussen, dan begin je niet echt op gemak te voelen want euh ik leef mee met die gevoelens dan van die* van die cliënten dus euh ja kan \$ kan (xxx) kan zorgen voor extra stress en euh ja=	Emotionele uitdagingen: context/setting (ruimtelijk) Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk

35	IV	Oke en wat zijn dan meer gestructureerde gesprekken? In welke setting is dat dan in vergelijking* in tegenstelling tot de school dan, in die openbare ruimtes?	
36	GT	Hm bij scholen is ook niet zo altijd zo euh die individuele gesprekken euh ja 't is afhankelijk. Bij sommige scholen is 't echt euh ja niet in grote ruimte maar een per een \$, euh goed georganiseerd, goed verdeeld, per klassen, lokalen en talen en bij andere scholen bijvoorbeeld op het einde van het jaar euh ahja het jaar dan euh semester, dan worden al die tolken, al die talen, al die leerkrachten plaatsen gegeven in de sportzaal bijvoorbeeld. En euh euh ja elke* per taal wordt gewerkt euh en dan komen al die* euh al die ouders, de tolken euh want soms werken zij ook met meerdere tolken per taal of omgekeerd euh per klas en dan zijn (xxx) ja al die leerkrachten samen maar dus euh die organisatie van dienst tot dienst is heel anders. Je merkt dat euh (.) wij bieden ook euh opleidingen werken met tolken en die* die diensten die die opleiding hebben gevolgd dat die enorm veel ervaring hebben met euh met tolken, weten hoe zij een gesprek met een tolk moeten voorbereiden. En= da's ook heel belangrijk dat je voorbereid bent, want sommige hulpverleners verwachten dat wij de moderator zijn van het gesprek maar helemaal niet waar, wij zijn daar om te tolken en niet om te modelleren ((lacht)) en euh dat gesprek in de juiste richting te brengen= (xxx)	Emotionele uitdagingen: context/setting (ruimtelijk)
37	IV	Oke dus de verwachtingen die soms een beetje anders liggen dan die van jou? Of dat wat je zegt van de moderator, dat zij denken dat je meer gaat doen dan eigenlijk= van jou verwacht wordt.	Emotionele uitdagingen: verwachtingen
38	GT	Ja maar dat zijn mensen die (.) sommige geven toe wij hebben geen ervaring met tolken en andere die euh die nooit euh hebben gewerkt en nooit (xxx) vragen hebben gesteld, dan weten ze eigenlijk wat ze moeten doen. Ze hebben nooit gehoord van een triade bijvoorbeeld, ik-vorm, noem maar op (.) \$. En dan ja is* 't is niet aan ons om alles uit te leggen. Als je op voorhand een kort gesprek kan voeren, dan wel. Maar niet tijdens het gesprek en niet euh met de cliënt.	hulpverlener / vertegenwoordiger setting
39	IV	Nee, zeker niet. Dus ook van hun kant is ervaring een belangrijke factor. Of toch voorbereiding, alleszins. Zeg je dat dan soms, wanneer de privacy echt niet gerespecteerd kan worden bijvoorbeeld en dat je vindt dat het gesprek beter ergens anders zou plaatsvinden of is dat nog niet voorgekomen?	
40	GT	Ik denk niet dat er euh (.) nee het is nooit voorgekomen, ik kan mij niet herinneren zoiets ja	
41	IV	Oke. Nu, kun je terugdenken aan euh een situatie waarin je moest tolken voor een cliënt die jou al bekend was?	
42	GT	Euh ja ja maar euh niet in euh (.) ja, bij mij da's zowat voortdurend , want euh ja na vijf jaar in Gent te tolken, enkel in Gent bij al die voorzieningen euh (.) er zijn niet zo veel Bulgarse tolken en als vaste tolk bij IN-Gent, die mensen beginnen jou te kennen. Maar euh ja bijvoorbeeld bij euh bij CGG of euh zulke centra euh (.) als de cliënt zelf vindt dat het goed is met dezelfde	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt

		<p>tolk te werken, dat proberen wij te doen. Dus euh ja op die manier, je kent al die cliënten omdat je zo veel voor hen hebt getolkt in zo veel settings, bij de psycholoog bijvoorbeeld. Euh bij scholen gebeurt dat heel vaak, ja dat zijn altijd diezelfde (xxx) die kindjes euh die ouders kennen je in tussentijd \$. Maar ik nooit euh... ah een keer wel het voorval gehad dat ik euh (.) dat ik zelf niet wou voor dezelfde cliënt tolken. Euh en euh maar gelukkig kon ik dat euh regelen (.) hij heeft niet begrepen dat ik heb geweigerd eigenlijk, wij hebben gewoon met tolken gewicht. Dat was iemand die, dat was heel rare situatie, ja, nu kom ik terug op oudercontacten kunnen helemaal anders euh omdraaien en ook euh zwaar emotioneel worden. In 't begin was heel agressief tijdens het gesprek euh en euh en ik heb geen goed gevoel bij. De tijd was te krap, te kort euh voor het gesprek. Dus dat was heel moeilijk voor die oud* voor die leerkrachten alles goed uit te leggen en die hebben eigenlijk hem niet altijd het woord gegeven. Dus hij was constant aan het onderbreken, constant aan (.) ja zijn agressie te tonen, euh vanalles euh vertellen wat hij niet moet vertellen en constant zeggen, he dat moet je niet zeggen, hou dat voor jezelf. Maar die agressie schoof hij ook naar mij toe op het einde van ons gesprek (xxx) en toevallig heb ik hem later op straat gezien en euh zijn reactie was ook niet zo vriendelijk dus euh \$, hij keek nog altijd dus euh (.) . En bij volgende gesprek heb ik gewoon geweigerd. Ja ik ja ik wou niet voor die persoon, voor die man tolken. Maar wij hebben gewoon gewicht met een andere tolk en dat was opgelost.</p>	<p>Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren</p> <p>Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding</p> <p>Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt</p>
43	IV	Oke, gelukkig dat dat kan. Ik begrij* zou volledig begrijpe= dat je	
44	GT	Niet altijd. Niet altijd. Je kan het zeggen ja, als tolk je mag weigeren. Euh ook omwille van euh van de* ja je meldt eigenlijk dat je de cliënt euh kent en op basis van zulke slechte ervaring van euh van vroeger kan je toch weigeren om te tolken \$ als je je niet veilig voelt. Volgens onze deontologische code is het mogelijk, en zeker voor de sociale tolken.	Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren
45	IV	Oke da's goed in dit geva=	
46	GT	Het is beter dat je op voorhand alles, als je kan, euh regelen euh dan voor de cliënt. Want dan kan het misschien soms ook nog euh moeilijker worden. Ja, gevaarlijk ga ik niet zeggen maar het is ja ambetant gevoel dat je hebt.	
47	IV	Ja, zeker ook goed dat hij niet wist dat je geweigerd had. Dan voel je je er ook helemaal goed bij, want dan heeft het geen impact stel dat je hem nog eens tegengekomen was op straat.	
48	GT	Ja	
49	IV	Euh en in die andere gevallen waar je dan wel getolkt hebt voor de personen of meermaals getolkt hebt voor de personen die je al kende, vind je het dan emotioneel extra zwaar als het over een moeilijk onderwerp gaat?	
50	GT	Die perso* euh ik ken die als cliënten, als burgers, maar ik ken ze niet persoonlijk. Euh die zijn geen vrienden of geen kennissen van mij=	
51	IV	Neenee inderdaad, cliënten die terugkomen bedoel ik.	

52	GT	Euh soms euh soms vind ik dat zelfs euh zelfs een pluspunt als ik die mensen ken , euh dan is gemakkelijker om te tolken bij, ja weeral om terug te komen euh, bij psychiatrie of euh gezondheidszorg. Want je kent dan beetje achtergrond en bij sommige gesprekken gaat zo snel en als jij de achtergrond niet kent, weet je ook niet precies wat er gebeurd is en wat je dan precies kan tolken of vertellen. Of losse zinnen soms kunnen euh veel meer betekenen als je de achtergrond kent, ja, bij psychologische gesprekken. En dat vind ik* dat vind ik goed. Als wij bij euh (.) euh ik zeg zoiets, bij die psycholoog bijvoorbeeld, wij kunnen tolken voor bepaalde cliënt.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
53	IV	Dat vind jij positief.	
54	GT	Ja	
55	IV	Euh dus wanneer jij dan zo'n formulier krijgt met de aanvraag en je ziet dat het een persoon is die jij al eens in een andere opdracht gezien hebt (.) of zie je dat niet?	
56	GT	Dat zien wij niet. Namen zien wij niet, maar die psychologen zelf vragen, vraag die tolk bijvoorbeeld \$. En euh als matcher recdan proberen wij altijd euh als het natuurlijk mogelijk is, die tolken te matchen die als voorkeur zijn opgegeven euh door die hulpverleners. Want wij weten hoe belangrijk dat is om met diezelfde tolk te werken ook voor de cliënts vertrouwen, ook heel belangrijk \$. Euh ik merk ook, ja om terug te komen op die vraag, is bijvoorbeeld in euh (.) een Arabischspreekende van Marokko bijvoorbeeld heel veel mensen (xxx) die in Gent wonen. Ze kennen ook euh ja hun tolken die voor hen hebben gewerkt in al die jaren en euh bij zulke gesprekken willen ze liever niet met euh die tolken van Gent werken, maar liever ja liefst met tolken buiten Gent. Iemand die hen absoluut niet kent, want die zijn dan voor die cliënten zelf is (.) ze voelen zich ja, ze zijn niet zo open (.) (xxx) iemand die ze kennen, integendeel, liever werken ze dan met euh met iemand die ze nooit hebben gezien en euh die hun situatie crisis* ah bij crisiscentra bijvoorbeeld, euh dat komt heel vaak voor. Gelieve die tolk niet euh (xxx) of iemand anders die buiten Gent woont. Schaamte soms, bij bepaalde mensen \$. Maar wij blijven discreet, dus wij hebben discretieplicht euh maar toch blijft de twijfel of de tolken eventueel niet zullen vertellen bij kennissen euh (.)	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Emotionele uitdagingen: gedrag / houding cliënt (gebrek aan vertrouwen)
57	IV	Ja die angst kunnen we niet wegnemen. Euh, gebeurt het dan ook dat jij bijvoorbeeld naar Antwerpen moet gaan tolken?	
58	GT	Nee, ik tolk enkel voor Gent. Ik ben vaste tolk bij IN-Gent, maar euh ja ik ik ik kan het begrijpen. Da's natuurlijk mogelijk ja.	
59	IV	Oke. Nu, we zitten nog steeds met die vervelende pandemie ((beide lachen)), heb jij nu meer op afstand getolkt? Heb jij ervaring met afstandstolken, ik zal dat misschien eerst vragen?	
60	GT	Ja. Euh ja wij zijn eigenlijk euh onze tolkendienst, wij zijn al een tijdje bezig (.) ja eigenlijk heel lang. Ik kan zelfs geen datum op* euh euh noemen, maar 't is zeker* zeker vier jaar euh bezig met webcamtolken. Of misschien wel vijf jaar . Euh wij hebben verschillende platformen gebruikt en nu tolken wij via Jitsi. Euh en	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)

		tijdens de corona inderdaad euh heb ik veel euh niet veel meer dan tolken ter plaatse, maar ook veel gesprekken via de web* euh ja videogesprekken. Wij proberen ook nog meer te promoten, euh die videogesprekken, want euh wij vinden dat, ik praat met wij euh als positie van medewerker bij die organisatie, bij IN-Gent, als matcher \$, want er zijn enorm veel voordelen. Een van die grootste voordelen is vinden van een tolk. Er zijn veel meer tolken die bereid zijn via de webcam te tolken dan om zich te verplaatsen euh bijvoorbeeld van Leuven naar Gent. Natuurlijk, het is niet euh toepasselijk euh voor elk gesprek. Er zijn euh soorten gesprekken die niet euh niet via de webcam zou kunnen tolken.	
61	IV	Kun je een voorbeeld geven?	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken
62	GT	Euh (.) wij raden aan meestal om die moeilijke gesprekken toch euh ja live te kunnen doen. Euh en euh met ja (.) gesprekken met heel veel gesprekspartners, die zijn ook moeilijk voor de tolk. Het is meer moeilijk voor de tolk dan voor de cliënt, euh omdat er dan niet meer de kwaliteit van het gesprek kan euh gegarandeerd worden, geluid, beeld, dan moet je constant draaien. Voor de tolk is ook moeilijk om zijn prestatie zo goed mogelijk te doen. En moeilijke ja slechte nieuwsgesprekken, 't is beter dat je ook ter plaatse bent dan zo euh op afstand.	
63	IV	Ja, dat begrijp ik. En is er volgens jou in dat video- en telefoontolken een verschil qua emotionele belasting in vergelijking met gesprekken die jij ter plekke voert?	
64	GT	Ik euh, persoonlijk vind ik dat je euh als je via scherm tolkt, dat je toch een beetje af* afgezonderd bent van de (xxx). Je bent niet in dezelfde ruimte fysiek \$. Dus ja voor mij is euh klein beetje minder zwaar. Ik heb onlangs moeten euh zo tolken en voor mijzelf heb ik ook zo gedacht euh, 't is toch anders dan dat je fysiek daar aanwezig bent \$ ja	
65	IV	Dus voor het praktische is het beter om ter plaatse te tolken maar voor het emotionele zou je eigenlijk beter via video tolken?	
66	GT	Euh ja 't is meer (.) hoe raar dat klinkt, zo beschermend voor mij, ik weet niet waarom \$. Gewoon puur, ik ben niet aanwezig daar, ik sta achter een scherm en euh ja	
67	IV	Ja ik kan daar wel inkomen. En misschien voor het contact voor en na het gesprek, dat heb je dan ook niet? Is dat ook iets, of?	
68	GT	Dat ook ja. Want sowieso wij mogen geen contact houden euh voor en na, dus wij moeten het vermijden, maar toch gebeurt het dat bijvoorbeeld de tolk moet in een andere wachtzaal euh wachten en cliënt ook, gebeurt het soms, en zeker als ze jou kennen, dan beginnen zij euh ja over alles te praten. Je kan, eigenlijk je kan contact houden, maar niet over het gesprek die je gaat voeren. Daarover kan je niet over beginnen discussiëren. Over 't weer, over corona ((beide lachen)), geen probleem. Euh anders blijf je zo onpersoonlijk, niet zo vriendelijk* euh kom je niet zo vriendelijk over \$. Maar, da's ook een punt. Je sluit het af en 't is gedaan= (xxx)	
69	IV	Ja, kan ik me wel inbeelden	

70	GT	Zelfs op straat lopen die achter u om voor iets anders te vragen , da's ook niet zo (.)	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
71	IV	Ja? Oei, dat lijkt me moeilijk om daar afstand van te nemen, dan=	
72	GT	<p>Je moet ook altijd iets verzinnen want ja ik euh ben ook zo een sociaal iemand. Ik wil niet echt euh onvriendelijk euh overkomen. Ja, die eerste vraag is, wat is jouw telefoonnummer, wat is jouw naam zodat ik kan bellen als ik jou nodig heb (.) ja, dat mag ik niet. Mag ik niet doen, zo reclame beginnen maken voor uzelf ((lacht)). We blijven anoniem. Namen geven, oke, voornaam is het euh soms geen probleem. Maar ik heb onlangs het gehad en ik euh ik voelde me er achteraf niet goed bij. Dat was in een school, euh, maar voor euh kinderen met problematiek \$ (xxx). Voor het gesprek begon, die Bulgaarse cliënt die zei direct, ah ik ken u van ergens, jij hebt vorige keer voor mij getolkt. Dat was zeker een jaar geleden. Dus toen euh tijdens het gesprek ik heb herinnerd, ja inderdaad ik heb voor die mevrouw getolkt. Kon een beetje plaatsen dan euh, het kind, geschiedenis (.) en haar tweede vraag was, wat is jouw naam. En meestal zeg ik het, want voornaam mag je zeggen, maar vol* volgens deontologie moeten wij eigenlijk euh euh anoniem blijven. En euh en mijn naam gevraagd, zonder na te denken, sorry ik kan dat niet zeggen, liever blijven* wij moeten eigenlijk anoniem blijven. Ah nee ik heb dat zelfs niet gezegd, want het gesprek is toen gestart, ik moest kort euh feedback geven aan die hulpverlener, ik kon mij niet uitpraten en zo is het gestart maar euh ik persoonlijk heb geen goed gevoel bij. Soms ik euh ja (.) wat betekent een naam, die vrouw was geen bedreiging voor mij \$, integendeel. Maar ik dacht na het gesprek, volgende keer zal ik gewoon kort uitleggen dat wij moeten ons deontologie naleven. Voornaam, geen probleem, ik kan het geven euh (.) maar zij is zo snel naar buiten gegaan, ik heb die kans niet gehad, ik kon niets zeggen \$. Maar ik had geen goe* ja voor mijzelf zo (.) zij hebben vertrouwen in jou, omdat je zo vertrouwd bent met informatie die je bespreekt. En euh en in sommige situaties (xxx) een klein voorbeeld, er zijn er nog vele andere (.) maar dat voor mijzelf, dat kost mij niks om mijn naam te melden hier. Maar voor haar misschien wel. Euh veel meer vertrouwen gegeven sowieso in mij, in de tolk, en de rol van de tolk euh is soms nog groter dan gewoon een boodschap over te brengen van de brontaal naar de doeltaal. Wij hebben onlangs met collega's daarover gepraat, als wij overtuigd zijn in euh wat wij eigenlijk moeten vertolken* verderzeggen en euh ja dat hoeft niet dat die hulpverleners ons overtuigen, maar als het op die manier gezegd wordt, ja alles wordt sowieso aangepast. Intonatie, euh noem maar op euh die die mimiek, die geste die wij tonen en doen, dat voelen ze direct. Da's gewoon aanvoelen, die samenwerking tussen tolk en cliënt. En dan zijn wij nog euh ja die kracht van die overtuiging of hoe moet ik het zeggen \$ is nog sterker= (xxx)</p>	Emotionele uitdagingen: deontologie

73	IV	Dus de volgende keer wanneer een cliënt jou naar jouw voornaam vraagt, zal je die waarschijnlijk gewoon geven? Omdat je er wat spijt van had=	
74	GT	Nee niet bij iedereen	
75	IV	Nee? Hoe kun je dat dan aanvoelen als het gesprek nog niet begonnen is? Is dat een voorgevoel?	
76	GT	Ik weet gewoon bij loket migratie, ik moet niet beginnen met voornamen want dan gaan ze euh mij lastigvallen ((lacht))	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
77	IV	Goed, om terug te komen op die emotionele onderwerpen dan, of die emotionele situaties. Als je zou kijken naar alle situaties die emotioneel een impact hebben op jou tegenover alle opdrachten die jij doet, hoe verhoudt zich dat dan?	
78	GT	Emotionele-gewone gesprekken, ja?	
79	IV	Ja ja, dus het aantal gesprekken dat emotioneel een impact heeft op jou tegenover het aantal gesprekken dat jij voert	
80	GT	Euh die percentage is verminderd. Euh vroeger helemaal in het begin eigenlijk euh elk tweede gesprek dat ik voerde \$, euh oke misschien een derde, een vierde of ja nog minder (.) en nu, ik probeer gewoon voor mijzelf euh om mijzelf te beschermen. Euh als ik euh, ja we gaan er misschien later nog opkomen op die vraag?	Frequentie moeilijke opdrachten
81	IV	Ik zal er nog op terugkomen, inderdaad. Maar kun je je nog een situatie inbeelden die emotioneel echt veel impact had op jou?	
82	GT	Eentje ga ik nooit vergeten, dat was euh mijn zwaarste gesprek ooit. Euh helemaal in het begin van euh sinds ik bij IN-Gent ben, vijf jaar geleden, maar toen dacht ik (.) dat zulke verhalen niet bestaan \$, of euh of niet bij mij, niet bij mijn doelgroep en euh heeft zo een impact gehad op mij. Dus ik ben met moeite naar huis gereden, euh moest stoppen onderweg. Sowieso, het gesprek hebben wij met pauzes gedaan omdat het niet alleen voor mij maar ook voor de hulpverlener zwaar was. Dus die had ook pauze nodig, ja de cliënt, da's* da's duidelijk. Wij hebben eigenlijk euh die pauze samen gedaan. Da's ook iets dat in de praktijk (.) eigenlijk mag dat niet, pauze iedereen apart, en wij hebben elkaar gesteund tijdens die pauze, korte pauze, tien minuten denk ik, en verder euh het gesprek gedaan. Heeft langer geduurd dan voorzien, dat was ook nog iets, en het verhaal was iets wat je leest in de kranten en in de boekjes en euh films kan zien, maar je denkt niet dat dat zo dicht bij jou kan zijn. Ik ben naar huis gereden en ik heb eventjes met mijn man gepraat, maar euh ik was zo geschrokken. Ja, daarachter met collega's proberen daarover te praten om even los te laten, maar toen* toen was ik nog niet (.) ja ik wist niet hoe ik moest omgaan. Ik had toen een beetje schrik, als ik naar mijn volgende opdracht moet gaan, als ik zoiets weeral moet meemaken, hoe ga ik eigenlijk uitkomen bij die hele situatie. Zo euh schrik, angst, euh voor die volgende gesprekken die gaan komen= (xxx)	Impact (pers., neg., KT): moeilijke rit naar huis Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden Coping (na): praten met partner Impact (pers., neg., KT): schrikken Coping (na): praten met collega-tolken Impact (prof., neg., LT): moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen

83	IV	En wat heeft die situatie dan precies onderscheid? Dat ze zo zwaar was voor jou?	
84	GT	Euh nee, toen kon ik geen onder* onderscheid make* (xxx) ah ja ja het verhaal van die mevrouw was heel zwaar gewoon , euh (.)	Emotionele uitdagingen: onderwerp
85	IV	Ja. Mag ik vragen in welke setting het was?	
86	GT	Sorry?	
87	IV	Mag ik vragen in welke setting het was? Was het in een school, in een ziekenhuis of=	
88	GT	Euh nee nee ze was in een crisis* euh crisisopvang opgenomen euh (.) en euh ja (.)	
89	IV	En hoe lang zijn die gevoelens of die gedachten die jij toen had dan bij jou blijven rondspoken?	
90	GT	Lang. Heel lang. Ik kan* ik weet niet hoe lang maar euh kijk als ik gewoon daaraan denk begin ik zelfs euh te trillen \$ ja omdat (.) ja sommige dingen, je kan euh nooi* ja ik heb het losgelaten, ja. Anders zou ik niet verder kunnen tolken, denk ik \$ en euh ik heb mijn manier geprobeerd te zoeken om ja, om me beter te voelen, om niet zo veel na te denken. En euh (.) dus euh ja 't is zwaar omdat je niet weet wie voor je staat, wat ga je moeten vertellen en ja wat ga je moeten vertolken in heel de situatie. Maar nu denk ik niet zo. Vroeger dacht ik zo, en als de volgende euh gesprekkenrol zo zwaar is, hoe ga ik euh daarmee omgaan. Maar nu denk ik niet zo. Ik ga gewoon \$ en (xxx) daarachter, kort, kan ik nadenken, met collega bespreken , dat doen we, collega's tussen elkaar. En ik probeer dat echt los te laten. Hop, naar de volgende euh opdracht ((lacht))=	Impact (pers., neg., LT): blijven hangen Impact (pers., neg., LT): trillen Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding Impact (prof., neg., LT): moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring Coping (na): praten met collega-tolken Coping (na): loslaten
91	IV	Oke dat bewonder ik, en=	
92	GT	Maar nu heb ik niet zo veel zware denk ik, de laatste tijd heb ik euh meer oudercontacten maar euh dat is helemaal anders \$ euh, zelfs ja (.) redelijk emotioneel, zwaar gesprek, geen crisis* euh ja kan ook, maar bij crisiscentra, crisisopvangen, geestelijke gezondheidscentra , dan weet ik dat daar euh (.)= (xxx)	Frequentie moeilijke opdrachten Emotionele uitdagingen: onderwerp
93	IV	En in het geval van die opdracht die zwaar was voor jou, hadden ze jou dan ook op het formulier al aangeduid dat het emotioneel zwaar ging worden?	
94	GT	Ik weet niet meer=	
95	IV	Oke ja, 't is lang geleden ook he	
96	GT	't Is heel lang geleden en euh wat ook heel belangrijk is euh, wij hebben onlangs met collega's besproken, wij kennen onze diensten heel goed, die voorzieningen (xxx) . Wij weten heel	Omgang met emotionele

		goed, als je naar die dienst gaat, wat kan je verwachten. En toen, in het begin van mijn euh werk bij IN-Gent \$, ik kende toen die diensten niet zo goed. Euh ja, 't is euh (.) ervaring= (xxx)	uitdagingen: rol van ervaring
97	IV	Komt altijd terug	
98	GT	Ja komt altijd terug. Kennis van je* euh van je*, eigenlijk wij werken, wij als sociale tolken en zeker voor IN-Gent, wij werken in de eerste plaats in opdracht van die diensten en voorzieningen en niet in opdracht van de cliënt. Dus euh da's ook een belangrijk \$, da's belangrijk voor de tolk om euh verschil te maken. Ik weet niet of een freelancer dat kan be* begrijpen of, ik denk voor die vaste tolken is een klein beetje anders. 't Is niet dat wij een emotioneel gesprek minder zwaar gaan ervaren dan een freelancer, maar euh ja er is soms verschil, ik kan dat niet zo goed zeggen	
99	IV	Wacht hé, heb je 't nu over=	
100	GT	(xxx) ik ben eigenlijk nog bezig met (xxx)	
101	IV	Oei, het was even=	
102	GT	(xxx)	
103	IV	Hoor je mij terug?	
104	GT	(xxx) nu wel ja	
105	IV	Oke, ik loop wat achter denk ik. Ik hoor mijzelf praten. Is het oke nu?	
106	GT	Ja, denk ik?	
107	IV	Oke, goed. Alleszins, ik wilde nog vragen of die situatie waarover je het had, of een andere eventueel, jou heeft doen denken aan iets wat jij zelf ooit meegemaakt hebt.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
108	GT	Nee, absoluut niet.	
109	IV	Ah oke dat is nog niet voorgekomen.	
110	GT	iets dat ik zelf meegemaakt heb, ik denk van niet. Eerder omdat ik euh euh meer van bewust word euh, amai zo veel miserie in de wereld \$, zo veel problemen, er zijn zo veel verhalen en euh ja soms beseft je niet euh voor jezelf wat anderen meemaken. Maar door dit werk als tolk kom je zo dichterbij. Maar da's ook positief, ik probeer die positieve eruit te halen en uit de situatie iets voor mezelf te leren, iets te veranderen= (xxx)	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld)
111	IV	Wel, ik ging* ik ging het net vragen, welke verrijkende aspecten jij vindt dat jouw beroep inhoudt.	
112	GT	Een enorm grote verrijking, ja. Ik vind dat echt euh (.) je leert sowieso altijd iets bij , als euh sociaal tolk moet je ook euh constant iets bijleren, voorbereiden, bepaalde euh bepaalde thema, en dat vind ik ook positief want Nederlands is niet mijn moedertaal maar op die manier kan ik toch ook verder iets euh iets bijleren. Ja, je ontmoet zo veel mensen, je hoort zo veel verhalen die je moet tolken en ik voel me toch enorm euh euh dat mijn werk zo veel voldoening euh mij geeft en ik voel dat ik iets kan betekenen voor die mensen en voor die diensten euh, dat door het werk dat wij als tolken doen, dat wij enorm veel verhalen kunnen veranderen, dat dingen kunnen verbeteren. En da's het positieve \$. Achter zo een gesprek denk ik ja, probeer ik positief en slechte gesprek bedoel ik, of slechte nieuwsgesprek of euh of heel zwaar euh emotioneel beladen gesprek, dat toch	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)

		tolken, wij lachen daarmee euh dat we zelfs euh eigenlijk kunnen die oudercontacten voeren, wij hebben die leerkrachten niet nodig, gewoon het rapport en dan kunnen we juist op hun manier vertellen maar ja da's grapjes tussen tolken he \$ ((lachen beide)). Maar ja praktijk, en euh en ervaring en euh en zeker kennis van jouw euh euh van uw cliënten en van die voorzieningen, da's een heel grote pluspunt.	uitdagingen: rol van ervaring
117	IV	Oke. De andere vraag die ik had voorbereid was of het al voorgevallen was dat je het moeilijk had om een volgende tolkopdracht aan te nemen, nadat het eens moeilijk geweest was. Maar dat heb je daarnet verteld. Nu, is het ook gebeurd dat je een opdracht geweigerd hebt uit angst of?	
118	GT	Sorry, nee nee	
119	IV	Oke ((lacht)) en is er iets veranderd, na al die ervaring die je hebt opgedaan, in hoe jij naar jouw job kijkt?	
120	GT	Ik weet niet of ik nu meer voldoening heb euh dan vroeger maar het is euh euh na zo veel tijd blijf ik toch mijn job graag doen. Ja je je je* soms kan je zeggen, ik ben moe van die euh van die oudercontacten bijvoorbeeld ((lacht)), maar toch. Ik merk dat euh (.) ofwel doe je zoiets graag en wil je zoiets doen, ofwel ben je absoluut niet voor die soort job \$ van euh ja euh (.) wij, die matchers krijgen ook euh bij de registratie van die opdrachten bijvoorbeeld, die opmerkingen van (xxx) die diensten en van die tolken en soms zijn opmerkingen zoals, oh die tolk is begonnen, die tolk bemoeit zich in het gesprek (.) ja ja (xxx) oei sorry, ik zat naar buiten te kijken= (xxx)	Doet job heel graag, maar zegt weinig over welke aspecten concreet voldoeninggevend zijn
121	IV	Geen probleem ((lacht))	
122	GT	Ja ik wou nog iets zeggen euh (.) euh ja dat euh ik was euh bezig met dat euh dat ik mijn job heel graag doe. Ik denk dat euh negentig procent van die tolken of euh meer, of (.) kan het moeilijk inschatten, maar dat ze die job sociaal tolk doen omdat ze het echt graag doen en niet* en niet voor puur euh financiële reden=	
123	IV	Ja ja het lijkt mij ook iets wat je oprecht graag moet doen om het vol te houden, als ik hoor hoe lastig het soms kan worden en hoe onzeker de opdrachten kunnen zijn. Goed, ik wilde nog vragen, denk je dat jouw job een impact heeft gehad op hoe je naar jouzelf kijkt? Op jou persoonlijk?	
124	GT	O ja, ik ben enorm veel veranderd	Impact
125	IV	Ja? Vertel eens ((lachen beide))	
126	GT	Ja ik ben euh ik ben opgegroeid in Bulgarije, dus ik ben op een latere leeftijd naar België gekomen. Dus euh (.) nooit heb ik gedacht dat ik in sociale sector zou werken. Euh mijn studies waren in totaal andere richting in Bulgarije, dus ik heb economie gestudeerd, maar dus euh ik dacht dat mijn euh profiel past maar absoluut (xxx) in een andere sfeer, maar niet in de sociale sector. Maar nu ben ik overtuigd dat ik* dat ik vroeger als studente verkeerde keuzes heb gedaan* studiekeuzes heb gedaan, dat ik iets moest euh doen in sociale richting, zo studie, werken met mensen. En euh en ik besef voor mezelf dat ik er goed in ben, in die soort euh, in die sector. En ik zou mij veel meer euh willen	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding

		verdiepen, ja niet in sociaal tolk, da's zo beetje beperkt, ja verdiepen hier en daar \$, opleiding volgen nog of Duits doen maar blijft beperkt toch sowieso. Maar ik vind dat heel uitdagend, werken in een ja, sociale sector= (xxx)	
127	IV	Oke, je hebt dan misschien een foute stu=	
128	GT	Ik haal daar veel voldoening uit en door die job heb ik euh heb ik euh (.) mijn inzichten (xxx) veranderd=	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
129	IV	Oke, dat vind ik echt heel mooi. Zijn er dan ook veranderingen in de prioriteiten die jij stelt in jouw leven? Als je zegt dat het in jouw leven ook wel dingen veranderd heeft? (.) hecht je nu bijvoorbee=	
130	GT	Ja die prioriteiten veranderen sowieso met de leeftijd \$, maar vandaag heb ik zo een kort gesprek met een euh collega van mij die van een andere afdeling (xxx). Die studeert maatschappelijk werker, ze schrijft ook een euh proef een euh masterwerk dat ze moet schrijven \$ en op einde van ons gesprek ja (.) hoe blij moeten wij zijn met de job dat wij hebben eigenlijk. Wij helpen die mensen, die (xxx) sociale student bij ons, nee noemt iets anders, en heeft ook constant contact met mensen, zij helpt ook mensen, dus euh gewoon voldoening dat wij krijgen want op het einde is iedereen ja meestal negenennegentig procent heel tevreden. De diensten, die burgers, dat je er bent geweest, dat je hebt geholpen, en ja die voldoening heb je met andere beroepen misschien niet. Maar in tijden van corona heb je* liggen prioriteiten misschien beetje anders en euh ja en (.) da's iets moois om euh (.) ja om te hebben.	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
131	IV	Ja, ik vind wel* ik voel dat jij erg tevreden bent over jouw job en dat die jou veel voldoening geeft. Da's leuk om te horen. Zijn er veranderingen gebeurd in de relaties met jouw gezin bijvoorbeeld, door jouw job als tolk of door de veranderingen die dat bij jou teweeggebracht heeft ? In hoe jij misschien denkt of hoe jij dan die prioriteiten stelt?	
132	GT	Hmm nee ik denk niet. Die volgen mij gewoon, mijn gezin ((beide lachen)). In mijn euh in mijn ideeën, in mijn veranderingen. Maar die zijn* die staan daar ook volledig achter, in alles wat ik doe. Dus die respecteren enorm euh wat ik doe. Ik wist niet, euh ik heb een dochter van zestien, maar blijkbaar is ook heel trots op wat mama doet \$ euh, dus onlangs heb ik zoiets gehoord. Dus dat was ook heel tof.	
133	IV	Oh da's leuk om te horen.	
134	GT	Wij hebben nooit daarover gepraat euh, maar zij hadden zoiets op school in de klas. Ze moesten vertellen over de beroepen van euh ouders. En euh en toevallig, dat was zelfs niet besproken thuis dat ze zoiets zei, ik wist dat niet, dat ze zei ah mama 't is toch een heel leuke job dat je hebt en je helpt mensen. En ik heb gezegd ja, da's waar.	
135	IV	Oh alweer voldoening ((beide lachen)), leuk.	
136	GT	Ja ja ja	
137	IV	Euh goed, ik ga overgaan naar de copingstrategieën, dus de manier waarop jij omgaat met die uitdagingen. Je hebt al een tipje	

		van de sluier opgelicht he, dus die voorbereiding op het gesprek vond jij heel nuttig, heb ik eruit opgemaakt. Zijn er ook dingen die jij doet voor jouzelf om het minder lastig te maken?	
138	GT	Euh (.) om eerlijk te zijn, het is iets heel doms wat ik nu ga zeggen ((lacht))	
139	IV	Nee dat kan niet ((lacht))	
140	GT	Euh een sigaretje roken voor mijn gesprek	Coping (voor): ontspanning (roken)
141	IV	Wat zeg je? Sorry.	
142	GT	Een sigaretje roken voor mijn gesprek ((lacht))	
143	IV	Ah ((lacht)) nee nee ja da's oke he. Dat kan kalmeren, da's zoals een koekje eten. En tijdens, zijn er bepaalde dingen die jij jouzelf zegt? Hoofd koel houden ofzo?	
144	GT	Euh (.) tijdens het gesprek (.) eigenlijk denk ik meestal absoluut niet na euh over mijzelf , hoe moet ik mij beheersen van emoties. Dat gebeurt alles automatisch, zo een beetje euh automatische piloot. Euh soms komen die emoties, da's gebeurt dat ze zakdoekjes moeten geven en dat ik zeg euh pauze, om te kunnen euh kalmeren en om op gewone manier te kunnen praten. Dat gebeurt. Maar in moment zelf denk ik niet eraan, 't is meestal achteraf \$, die gedachten die komen. Euh moment zelf probeer ik gewoon zo goed mogelijk te tolken . Ik ben zelf euh in het verhaal, ik ik ik kan niet zeggen dat ik euh ik kan mij niet euh als euh volledig afzonderen van euh ja positie. Ik ben tolk en tegelijkertijd ben ik zo mee euh in euh in het verhaal van die persoon dat ik euh moeilijk toen (.) hoe moet ik het zeggen (.) ik blijf toch de tolk, maar ik kan het echt niet uitleggen. Maar het is niet dat ik mij op die moment de cliënt (xxx) voel, of die hulpverlener, maar euh gebeurt er iets dat ik euh (.) ja (.) euh toch bestaat er niet die ik, die ik bestaat niet. Mijn euh mijn persoonlijkheid bestaat niet. Enkel die die die twee mensen daar=	Coping (tijdens): professionele focus
145	IV	Oke dus vooral achteraf dan	
146	GT	Sorry euh ik kan er niet opkomen	
147	IV	Nee ik kan het begrijpen, je zit in het gesprek en je denkt niet aan wat* ja aan jouzelf eigenlijk, toch? Is 't dat niet meer?	
148	GT	Ja euh	
149	IV	Je hebt meer tijd om erover na te denken achteraf?	
150	GT	Achteraf euh ja ja sowieso meestal terug, maar ik verlie* ik verlies de controle over mezelf niet want ik kan altijd zeggen, ja de tolk ja als ze moeten feedback geven dan zeg ik, de cliënt heeft tegen de tolk gezegd dat en dat en dat. Of de hulpverlener heeft tegen de tolk (.) ja. En toch voel ik mij euh alsof ik daar gewoon euh (.) ja ik tolk gewoon maar euh (.) ah ik kan de precieze woorden niet vinden. Euh (.) da's zoals euh zoals een robot, een andere ik die daar is . Euh (.) ja ik kom vaak op het einde van het gesprek, ja da's moeilijk om uit te leggen maar dat helpt mij enorm ja. Dus als klaar is, opeens ja alsof ik ontwaak. Dan is het gedaan. Dan ben ik mezelf, dan ben ik de tolk, niet de tolk, maar dan ben ik xxNAAMxx.	Coping (tijdens): professionele focus, robot

151	IV	En wat doe je dan achteraf om te ontspannen? Ook een sigaretje roken of nog iets anders?	
152	GT	Euh afhankelijk als ik euh (.) al die emoties moet ik sowieso ergens euh een plaats vinden en euh als als iets grote impact op mij heeft, dan probeer ik toch collega te bellen . In onze organisatie hebben wij ook een Bulgaarse tolk \$ en die delen dezelfde klanten, dus die begrijpen volledig soms (xxx) over wie ik praat. En ik kan dat doen, met haar die informatie delen. En dat helpt me enorm veel \$. (xxx) we delen informatie, we steunen elkaar en euh (.) en we denken ook hetzelfde, we delen dezelfde idealen, dezelfde meningen euh delen wij meestal. Dus en dat helpt me enorm veel. Ze weet op welke manier ze mij moet helpen en euh omgekeerd ook en da's euh da's goed.	Coping (na): praten met collega-tolken
153	IV	Het is eigenlijk een goede vriendin geworden ook op dat gebied, hoor ik?	
154	GT	Ja ook ook. Wij zijn euh heel goede vriendinnen geworden ook door die job, door tolken.	
155	IV	Tof. En dan komt zij waarschijnlijk ook naar jou als ze het eens moeilijk heeft gehad.	
156	GT	Ja	
157	IV	En wat raad jij haar dan aan? Of laat je gewoon haar* laat je haar gewoon eens haar hart luchten bij jou?	
158	GT	Luisteren \$, op eerste plaats eens goed luisteren. Want euh die emoties moeten los en soms euh is het echt nodig dat je zelfs het verhaal nog eens vertelt \$. Maar da's niet euh (.) da's niet omdat je veel met iemand die privé dingen wil delen \$, maar 't is gewoon dat je euh kan vertellen en euh loslaten \$. Maar in tussentijd weten wij dat bij sommige mensen heel moeilijk gaat en dat zulke moeilijkheden euh bestaan=	Coping (na): praten met collega-tolken
159	IV	Oke maar da's goed dat je er met iemand over kunt praten, dat lijkt me inderdaad heel nuttig. Nu, dat zijn dan individuele manieren om dat te verwerken, door met vrienden te praten of met mensen die je kent. Die supervisie of intervisie is dan eerder op groepsniveau. Heb je al deelgenomen aan zulke sessies?	
160	GT	Ja euh 't is echt op euh groepsniveau. Die bij ons waren vroeger georganiseerd euh voor alle tolken. Ik bedoel vaste tolken die bij euh organisaties werken. En da's echt mening delen, ja da's een soort intervisie, supervisie, ja. Euh (.) ieder mag van die tolken over alles vertellen wat hem even zwaar ligt, wat tips aan elkaar vragen en geven, euh hoe reageren in zulke situaties (.) en euh euh een ander punt is euh hoe kunnen wij die diensten helpen om beter cliënten te ontvangen \$, tips en (xxx) geven. En zo (.) ah we hadden ook een keer per jaar hadden we supervisie, een keer per jaar georganiseerd door onze dienst. Dat was een externe persoon die kwam euh bij ons euh wij werkten toen rond bepaalde thema's. Dat was ook interessant. Ik kan me niet herinneren over euh wat precies maar dat was ook iets met euh stress euh zeker, omgaan met bepaalde situaties euh zij vroegen ons ook over welke thema's wij wouden eventueel werken. Maar nu is 't gestopt, de laatste twee jaar denk ik, drie jaar, hebben we geen intervisies, geen	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring

		supervisies gedaan. Da's heel spijtig \$. Wij hebben ook nooit de mogelijkheid gehad met psycholoog te praten euh of samen te werken, zo in een groepsessie. Wij hebben die voorstel gehad, maar nooit is er iets verder euh (.) ja=	
161	IV	En je vindt dat heel jammer?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
162	GT	't Is heel jammer ja	
163	IV	Heeft jou dat emotioneel geholpen dan, die momenten?	
164	GT	Euh ja ja 't is gewoon, met iemand iets delen, dat helpt je enorm veel . En met collega's is nog beter want wij mogen enkel met collega's euh daarover praten. Ja je kan natuurlijk met je gezin, maar niet in details en de mensen die die job uitoefenen, weten het best hoe zij je kunnen helpen en op welke manier zij euh jou kunnen ondersteunen \$. Een kennis en een vriend kan alleen maar luisteren , maar die niet (.) ja=	
165	IV	Ze geven ook effectief tips en=	
166	GT	Ja, gewoon puur uit ervaring, andere situaties en (.) dat helpt altijd.	
167	IV	Oke. Jammer dat dat niet meer georganiseerd wordt. Is daar een specifieke reden voor, dat jij weet of?	
168	GT	Euh pff (.) ja euh omdat wij euh eigenlijk die tijd, die werktijd van die tolken moet ingevuld worden meer met tolkopdrachten (xxx). Zij hebben ons gevraagd, hebben jullie er nood aan, euh wij hebben eigenlijk positief geantwoord , ja, dat zou leuk zijn als het toch een keer of twee per jaar georganiseerd wordt. En euh en eigenlijk is niks meer ervan gekomen . Bij ons ja gebeuren veel veranderingen in die organisatie zelf en vandaar. Denk in de toekomst als wij weer die vraag stellen, dat ik toch een (xxx) zal zijn.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
169	IV	Oke, ik ga dat ook zeker meenemen. Euh ja 't is niet de eerste keer dat ik positieve dingen hoor over die supervisiemomenten. Is er iets specifiek dat jij daar enorm aan apprecieert, dat er voor jou uitspringt? Een bepaald punt? De personen die dat organiseren misschien, de persoon die jou helpt, de experts of?	
170	GT	Oh de experts, het is heel goed om samen te werken met experts \$. Psychologen ook, dat zou heel tof zijn. Want euh ja inderdaad, zoals ik zei, praten met collega's (.) door die corona nu kunnen wij dat nu ook niet doen. Wij komen niet samen nergens, dus iedereen gaat naar zijn opdracht en gaat naar zijn volgende opdracht en gaat niet meer terug naar bureau. Dus daar zien wij elkaar niet meer \$. En daar kan je euh contact heb je niet meer zoals vroeger met je collega's. en euh maar die euh (.) da's echt een heel goed georganiseerde moment en met experts, zou ons enorm veel helpen.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
171	IV	En qua grootte van de groep dan, vind je het beter om in kleine groepjes te werken of heb je liever een grote groep?	
172	GT	Ik denk dat euh in kleinere groepen is euh ja (.) tot vijf, zes mensen \$ of ja. Vijf, zes. Wij zijn met zo veel tolken bij ons dus euh ja dacht ik aan dat cijfertje. Zodat euh ja (.) 't is gemakkelijk om te werken in kleine groepen. Zeker met psychologen.	

173	IV	En is dat dan altijd met personen uit de dienst zelf of kom je ook dan in contact met collega-tolken vanuit andere diensten, of met freelancers misschien?	
174	GT	Euh nee ik heb euh om eerlijk te zijn contact met tolken van Atlas en die andere euh ik heb gehad, maar niet daarover. Ik zou niet praten over euh problemen van euh of situaties van die tolkopdrachten \$. Het is meer vertrouwde personen, dat zijn echt collega's die je goed kent, die je vertrouwt.	
175	IV	Goed, ik ben eigenlijk aangekomen aan het einde van mijn lijstje. Wil jij graag nog iets toevoegen?	
176	GT	Euh ik denk dat wij beetje over alles hebben gepraat dat ik verwacht had.	

5. INT5

1	IV	Goed, dan ga ik van wal steken met mijn algemene vragen, zoals ik je al aangekondigd had. Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Oh dat was in Brussel \$. Al jaren geleden. Ik denk, ik ben begonnen in tweeduizendelf. Dat moet zelfde jaar begonnen zijn, tot tweeduizendtwaalf heb ik dat afgerond.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
3	IV	Oke dus tweeduizendtwaalf afgerond, dan ben jij al acht jaar aan de slag als tolk natuurlijk.	
4	GT	Ja ja ja ja	
5	IV	En wat heeft jou dan na de opleiding effectief aangezet om ook als tolk te gaan werken?	
6	GT	Ik ben begonnen als tolk. Er was een vacature bij (.) bij euh euh IN-Gent, euh voor een sociaal tolk en vertaler. Ik ben daar begonnen, maar de voorwaarde was dat ik zo snel mogelijk de opleiding ook euh moest afwerken. Dat heb ik gedaan \$ en euh ja, dat was zeer euh (.) zeer goede opleiding, zeer interessant. Wij hebben daar veel bijgeleerd. Vooral door de rollenspelen en euh door euh ja ja, zich inleven in verschillende situaties. Het was wel goed, zeer goed.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
7	IV	Ja. En waar kwam jouw interesse voor het beroep vandaan, als ik dat mag vragen?	
8	GT	Euh (.) ik wist niet dat er zoiets bestond. Ik heb Duitse filologie gestudeerd \$, met Bulgaarse taal als twee* euh tweede vak. En dan euh door een vriendin kwam de vraag, kan ik in euh een commissie gaan zitten als beoordeler van de Bulgaarse taal bij de ploegen voor sociaal tolken. Ik wist niet dat zoiets bestond, dus ik was daar euh als beoordel* euh ja ik moest de Bulgaarse taal van de kandidaten beoordelen en ik vond dat euh (.) eigenlijk dacht ik, ik wil dat ook graag doen, sociaal tolk. Euh en dan euh beetje later, misschien paar maanden later of een jaar, kwam die vacature voor euh die functie in Gent en ik heb daar gesolliciteerd.	
9	IV	Oke, mooi.	
10	GT	Ja, echt waar. Heel toevallig eigenlijk ja.	
11	IV	En een beetje door jouw vriendin dan?	

12	GT	Ja ja zij kende iemand die op zoek was naar iemand die Bulgaars en Nederlands kan, vooral Bulgaars. Dat moest euh beoordeeld worden, dus ja.	
13	IV	Oke, tof. En euh, als ik het goed begrijp tolk jij dus Nederlands en Bulgaars?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
14	GT	Ja	
15	IV	Heb je nog een talencombinatie of vooral Bulgaars-Nederlands?	
16	GT	Euh ik kan Duits. In begin beter dan Nederlands, maar met de tij* ik heb ook euh lange jaren als taaltrainer Duits gewerkt voor privé talenscholen \$. Maar voor Duits heb ik geen euh ja (.) omdat de navraag ook niet zo hoog is, niet zo veel is, heb ik geen proef afgelegd euh \$. En geen opleiding, gewoon met Bulgaars, mijn moedertaal, waar ik mij heel zeker in voel. Maar voor Duits maak ik af en toe wel een vertaling of een revisie van euh vertalingen voor mijn dienst.	
17	IV	Oke, ja ik kan me inbeelden dat de navraag voor tolken groter is voor Bulgaars.	
18	GT	Ja ja tuurlijk	
19	IV	Goed, dan ga ik overgaan tot die emotionele uitdagingen. Daarover wilde ik het graag hebben met jou. Euh, je komt vermoedelijk in contact met situaties die emotioneel of psychologisch zwaarder zijn dan andere. Wat onderscheidt die situaties volgens jou precies van doorsnee situaties die dat niet hebben, die dat karakter niet hebben?	
20	GT	De emoties ((lacht)) die naar boven komen, euh wat onderscheidt die (.) wat bedoelt u?	
21	IV	Euh, ik bedoel (.) hoe moet ik het formuleren. Dus, de ene situatie is emotioneel moeilijker dan de andere. Aan wat ligt dat volgens jou?	
22	GT	Euh dat ligt aan 't* aan het onderwerp \$. Geen emoties zijn er of geen emotionele situatie is bijvoorbeeld een infoavond op school euh (.) info geven over secundair onderwijs, over de uitstapjes die de kleuters gaan doen. Maar de rest, euh, tolken bij een psycholoog, in euh bij CAW, crisisopvangcentrum, tolken in ziekenhuis voor kinderen vooral, maar ook voor volwassenen natuurlijk. Dat euh (.) ja, dat is altijd met emoties euh (.)	Emotionele uitdagingen: onderwerp
23	IV	Oke, hangt dat dan ook een beetje samen voor jou met de setting? Want je noemde een paar situaties op, zoals in het crisiscentrum. Komt het dan vaker voor dat een gesprek emotioneel zwaarder is in zo'n setting dan bijvoorbeeld, zoals je zegt, op een oudercontact?	
24	GT	Ja ja ja ja. Dat komt door de thema's, door de problemen van de mensen die moeten besproken en eventueel opgelost euh worden \$ ja, en daar zijn de cliënten vaak emotioneel natuurlijk omwille van hun problemen. En euh ja (.)	
25	IV	Oke, en is het al voorgekomen dat je moest tolken voor iemand die jou al bekend was vanuit een andere setting? = Of al meerdere keren	
26	GT	Ja dikwijls. Ik kom mensen tegen in verschillende contexten. Op school, in ziekenhuis, bij de psycholoog (.) ja ja dat komt dikwijls	

		voor ja. En zo euh ik euh ik ken euh ik kan een verha* ik ken het leven van de mensen min of meer, hun levensverhaal ken ik. Dat is zoals een puzzel. En dat is voor mij ook euh zeer interessant. Puur persoonlijk is dat heel interessant \$. Natuurlijk heeft dat geen euh impact, geen invloed op mijn tolkprestatie he. Dat is euh (.) wij zijn neutraal en euh ja (xxx)	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
27	IV	Ja dat geloof ik. Maar vind je het dan niet moeilijker, of misschien zelfs makkelijker om te tolken voor iemand die jij eigenlijk al een beetje kent?	
28	GT	(.) nee nee	
29	IV	Dus emotione=	
30	GT	(xxx) er zijn verschillende contexten en euh in elke context is er iets anders. Euh natuurlijk ik ken die persoon van andere, maar ik ken die persoon niet (xxx) ik ken de meeste persoon niet persoonlijk, maar ik ken zijn verhaal van anderen settings, contexten waar ik voor hem of haar heb getolkt \$. Dus ik zal nooit een achtergrondinformatie gebruiken om het voor mij makkelijker te maken. Misschien euh misschien weet ik iets wat de hulpverlener niet weet, maar toch zal ik dat niet, op geen enkele manier, laten blijken. Of euh ik zal altijd vragen alsof ik de persoon niet ken \$ (xxx) ik hoop u begrijpt wat ik bedoel ((lacht))	
31	IV	Ja hoor. En als we dan specifiek kijken naar de emotionele ervaring van gesprekken met personen die jij al uit andere contexten kent, heb je soms het gevoel dat, euh, doordat je die persoon net al een beetje kent, dat het in emotioneel moeilijke gesprekken dan ook voor jou wat moeilijker wordt? Of hangt dat helemaal niet met elkaar samen?	
32	GT	Voor mij wordt dat niet moeilijker. Da's natuurlijk (.) nee nee nee nee \$, ik slaag erin om altijd zo een muur te bouwen. Ik weet niet hoe dat komt, da's blijkbaar in mij. Daarna kan dat een beetje blijven hangen natuurlijk, euh maar dat heeft geen invloed. En euh als er te veel is, dan euh kan ik daarna met een collega gaan praten of gewoon euh (.) ja dat doen wij, dat hebben wij altijd gedaan.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Coping (tijdens): professionele focus Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
33	IV	Oke daar ga ik later nog op terugkomen. Je zei daarnet ook al dat je de laatste maanden, vooral door de pandemie dan, veel op afstand getolkt hebt. Dus ook via Jitsi, via dit platform. Euh is er volgens jou een verschil in emotionele belasting wanneer je kijkt naar video-/telefoontolken tegenover ter plaatse tolken?	
34	GT	Ja ik heb dat gelezen in jouw euh brief. Ik vroeg mij af, niet veel. Misschien wel ter plaatse is meer euh belastend, kan ik niet zeggen he. Dat is nooit belastend, misschien emotioneel een beetje (.) ja, er is een klein verschil. Maar euh niet zo veel. Ik heb onlangs per telefoon getolkt voor het UZ, voor een euh spoedopname bij psychiater en euh dan euh dat was even zwaar zoals dat ter plaatse zou zijn, denk ik. Misschien nog zwaarder in de zin dat, ter plaatse je ziet elkaar, jij kan euh veel beter tolken (xxx), aan telefoon de verbinding is soms niet zo goed, of er zijn	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken

		achtergrondgeluiden. Dat is dan niet zo duidelijk. Dat is dan meer belastend soms \$ (xxx) maar voor de inhoud (.)= (xxx)	
35	IV	Je zegt meer belastend misschien door de verbinding die kan wegvallen en doordat je elkaar niet ziet en misschien minder goed iets kan inschatten bij de andere partij. Maar bij die spoedopname dan, stel dat het daar om een heel moeilijke situatie ging voor die persoon. Dat die in paniek was, dat het emotioneel heel zwaar was (.) denk jij dan dat je ook in dat opzicht het emotioneel zwaarder zou ervaren via de telefoon dan ter plaatse? Omdat je ter plaatse iemand ziet en ja, de situatie dan beter kunt inschatten?	
36	GT	Misschien, maar niet veel. Voor mij euh emotioneel of niet, voor mij is belangrijk dat ik euh heb geholpen of (xxx) voor de verstandhouding tussen hulpverlener of euh op deze avond was een psychiater, en de patiënt. Als ik gevoel heb dat zij elkaar hebben begrepen en dat de boodschap en de emotie op de juiste manier is overgekomen ,dat is voor mij oke \$. Dan heb ik mijn opdracht goed vervuld \$. Maar zo een groot onderscheid tussen ter plaats* er is wel een, maar ik kan euh niet zo goed euh definiëren. Je hebt gelijk wat je zei.	Coping (na): zingeving
37	IV	Dus ik concludeer: in emotie is er voor jou weinig verschil tussen dat afstandstolken en dat ter plaatse tolken. Behalve dan wanneer de connectie slecht wordt, dan vind je het wel moeilijk op afstand.	
38	GT	Het is wel moeilijker een beetje (.) niet zo natuurlijker \$ maar dat ja dat komt wel altijd goed he ((lacht))	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken
39	IV	Ja ja ik hoor het. Euh goed, wanneer we kijken naar alle tolkgesprekken die jij gevoerd hebt of die je doorgaans voert en naar dat aandeel dat emotioneel ook een impact heeft op jou. Hoe verhoudt zich dat zo'n beetje?	
40	GT	Euh (.) misschien fifty-fifty?	Frequentie moeilijke opdrachten
41	IV	Toch? Oke	
42	GT	Toch ja ja ja, er zijn veel euh emotionele gesprekken ja \$. Misschien ja euh de mee* ja behalve ja bij de oudercontacten komen soms emoties bij de ouders naar boven, maar dat zijn de neutraalste gesprekken die wij voeren. Maar al de rest, ja. Wij worden gevraagd vooral voor moeilijke gesprekken he. Misschien euh de helft, meer dan de helft. Zeggen we de helft, ik kan dat niet euh inschatten. Sorry dat ik jou niet kan helpen met precieze cijfers ((lacht)).	
43	IV	Je helpt mij wel door de inschatting te maken. En waren er onder dat aandeel situaties die zich extreem onderscheidden van de andere? Dus die er echt uitsprongen van, die waren heel heel moeilijk voor mij?	
44	GT	Ja ja ja zeker zeker	
45	IV	Kun je nog=	
46	GT	Ja vooral met euh kinderen \$. Moet ik een concreet euh geval (.)	Emotionele uitdagingen: onderwerp

47	IV	Als je dat niet wenst, moet dat niet. Als je gewoon zegt welke setting het ongeveer was, euh dat ik zo'n beetje een idee kan krijgen= (xxx)	
48	GT	Ja de kraamafdeling euh, er zijn verschillende (.) maar wat mij euh, wat ik niet zo goed vind was, natuurlijk heb ik dat niet laten blijken maar euh (.) dus in de kraamafdeling van UZ-Gent euh, jonge ouders. De mama was* de vader van een kindje dat niet lang zal kunnen leven omwille van verschillende misvormingen en de ouders hebben gezegd wij willen dat kind niet meer zien, niet meer horen. Wij willen dat kind niet, wij laten dat in ziekenhuis. En dan was de vraag van de dokter ja, als dat kindje overlijdt euh binnen paar dagen of paar weken, kan ook maanden duren, willen jullie dat weten? Nee, ze willen dat niet weten. Vooral de vader, en de schoonmoeder was erbij. De mama zei ja ik wil dat toch in dit geval wel, maar uiteindelijk euh ja wouden zij dat niet meer. Dus dat wa* dat was de ergste dat ik heb meegemaakt. Ja (.) een kindje ook dat in behandeling was, maar ook niet zo veel uitzichten had en euh in zo'n geval willen de ouders dat natuurlijk en ze kunnen dat ook niet geloven he. Voor hen is dat (.) dat is is niet te vatten . En dan die gesprekken tussen dokters die iets willen uitleggen en ouders die dat niet willen en die* die kunnen dat niet \$. Ja dat zijn de twee (.) vooral met dat baby dat zij euh dat de ouders (xxx) hebben achtergelaten. Natuurlijk de ziekenhuis zal daarvoor zorgen dat het kindje wel euh ja onder euh goeie omstandigheden nog de paar weken of maanden er leeft. Oke da's iets anders, maar dat was ongelooflijk. Dat was niet te vatten , hoe is dat in godsnaam mogelijk dat ouders euh dat doen euh ja (.) dat was zeer zwaar \$. Ja er zijn verschillende over kinderen . Ook met volwassene mensen zo longkanker en (.) euh wij hebben alles gedaan euh wat wij konden doen euh. Als je wilt, zei de dokter, kan (xxx) nog afscheid nemen met (.) maar zo'n boodschap euh, de mensen euh, man en vrouw, was de man die ziek was, de vrouw die die (.) ja die denkt* in zo een moment kan, kunnen we dat gewoon niet begrijpen he en euh (.) 't is moeilijk. Het is moeilijk ook euh om die boodschap over te brengen omdat de dokters zeggen ook niet, het is jouw laatste maand. Ze zeggen dat op een andere manier en natuurlijk ja, moet dat ook op de juiste manier overkomen . Ik weet wat ze bedoelen, maar door de manier waarop ze dat zeggen komt dat niet zo misschien hard en direct bij de bij de cliënt, bij de patiënt daar. Ja, dat zijn moeilijke gesprekken ja.	Emotionele uitdagingen: gedrag / houding cliënt
49	IV	Ja. Dat lijkt mij inderdaad heel zwaar. Zoals je zegt wil de arts de patiënt op de juiste manier die informatie brengen en als tolk heb jij dan het gevoel dat die verantwoordelijkheid bij jou ligt?	Emotionele uitdagingen: onderwerp (kanker)
50	GT	Nee nee nee nee nee, maar ik weet dat het niet euh (.) dat de patiënt een beetje gespaard wordt. Maar natuurlijk je kan ook niet zeggen het is jouw laatste maand, maar ze zeggen wij kunnen voor jou niets meer doen, wilt u euh (.) . Ja, ik weet niet meer hoe dat euh was uitgedrukt, maar op zo een manier dat ik begrijp wat ze bedoelen en ik tolk dat, maar ik weet niet of die persoon (.) die*	Emotionele uitdagingen: onderwerp (slecht nieuws brengen)

		die* die vermoedt denk ik wat ze bedoelen, maar die kan dat niet en wil dat niet ja (.) gewoon, zo ja (.)	
51	IV	Oke, dankjewel. En=	
52	GT	Da's ook zoiets dat ik euh (.) . Ik heb een adoptiefdochter \$ en euh ik moest tolken voor een Bulgaarse mama hier in Gent die haar kind wou afstaan. En dat was voor mij persoonlijk zeer euh, zeer zwaar. Omdat je ziet de moeder, je ziet dat zij het niet anders kan. Euh en euh je leef je in in de moeder en je leef je in ook in de andere ouders die voor het kind gaan zorgen . En dat was ook een zeer zware persoonlijke situatie, maar dat was het dichtst, het persoonlijkst bij mij he \$. Natuurlijk ik heb dat meegemaakt op een andere manier, maar (.)	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
53	IV	Ja maar je herkende de situatie en je voelde je daarom misschien een beetje meer betrokken, of niet?	
54	GT	Ja daar is mijn stem misschien een beetje beginnen trillen , denk ik. Maar ik heb mij snel euh wel (.) ja dat was omdat dat zo dichtbij mij stond, maar dat is jaren geleden dus euh (.)	Impact (neg., pers., KT): trillende stem of moeite om te spreken
55	IV	Ja, dat kan ik goed geloven. Dat was trouwens ook een van mijn volgende vragen, of je al zo'n situatie had meegemaakt die jou deed denken aan iets uit jouw persoonlijke leven. Goed, tijdens zul= zulke gesprekken, dan kan ik mij inbeelden dat er vanalles door jouw hoofd gaat. Of niet?	
56	GT	Ja ja alles maar je bent ook zo gefocust euh (.) ja in zo situaties komt er zeer veel adrenaline . Daardoor denk ik word je zeer goed geconcentreerd op dat wat je moet doen . Omdat als veel door jouw hoofd gaat, zal niet lukken he \$. Dus die concentratie (.) da's een menselijke eigenschap, ik weet niet hoe dat komt. Maar integendeel, ik denk dat in zo een situatie jouw hoofd wel leeg is en dat alleen wat je moet vertellen er nog is . Anders zal niet lukken he in zo situaties.	Impact (neg., pers., KT): adrenaline of stress Coping (tijdens): professionele focus
57	IV	En hoe gaat het met jou wanneer het gesprek afgelopen is? Blijven die gedachten en gevoelens hangen?	
58	GT	Dat blijft wel een beetje hangen ja . Tot het volgende gesprek of tot euh 's avonds ja. Ik kom wel daarop terug maar dat maakt mij niet depressief of niet neerslachtig nee . Ik slaag wel erin om dat te verdringen en plaats te maken voor iets anders \$. Anders kunnen wij niet functioneren he. Dat komt met, 'k weet niet ja, met karakter, met de tijd, met ervaring, met leeftijd (.) ja relativeren kan ik wel goed euh ondertussen.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Coping (na): loslaten
59	IV	Heb je dat ook een beetje geleerd dan doorheen je carrière?	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring (tolk heeft enerzijds geleerd om te relativeren door haar beroep en ziet er anderzijds
60	GT	Ja ja en gewoon door mijn leven, niet alleen mijn carrière , door mijn leven. Relativeren is een heel goede eigenschap om te kunnen overleven (.) ja, 't is toch zo ((lacht))	

			een copingmechanisme in, want relativeren helpt om met uitdagingen om te gaan)
61	IV	Ja ja zeker zeker. Ik hoor mijn mama dat ook vaak zeggen, dat ze geleerd heeft om al veel te relativeren.	
62	GT	Ja ja ja je bent nog veel te jong, je zal dat zien. Leren inschatten, euh leren euh ja inschatten, leren appreciëren (.) dat is een goede eigenschap denk ik en ook euh (.) ja dat was 't ((lacht))	
63	IV	Ja 't is allemaal interessant hoor. Het sluit ook opnieuw aan bij mijn volgende vraag, want ik wilde jou vragen wat de belonende en verrijkende aspecten van jouw job zijn.	
64	GT	Oh dat is euh dat is gewoon ongelooflijk.	
65	IV	Vertel eens ((lacht))	
66	GT	<p>Omdat euh omdat je ziet dat je kan helpen he. Wij hebben in onze cursus altijd geleerd, maar dat is ondertussen bijgestuurd en aangepast, dat wij een soort instrument zijn. Dat wij moeten gewoon tolken alles wat gezegd wordt. Oke, dat is goed. Dat we geen culturele bemiddelaars zijn, maar tolken dat is iets anders. Culturele bemiddelaar, die mag hier en daar een opmerking zeggen en dat* maar wij helpen he. Wij helpen euh de diensten wij helpen de cliënten en zo worden zeer veel misverstanden vermeden. Echt waar he, want de Bulgaarse mensen zouden veel te vaak ja ja ja zeggen zonder dat zij goed hebben begrepen. Zij hebben misschien de helft begrepen, maar niet goed. Ja ja ja en uiteindelijk is dat neen. Uiteindelijk hebben zij de essentie niet begrepen dus euh, wij maken alles dat* om zodat de mensen dat goed begrijpen. En euh een beetje buiten de deontologische code, als ik zie dat zij het niet hebben begrepen, dan zeg ik ook tegen de hulpverlener, excuseer, maar ik denk dat de cliënt dat niet begrijpt, kunt u dat nog een keer uitleggen. Of ik herhaal twee drie keer dezelfde en ik meld dat dan aan de hulpverlener, zodat de cliënt het goed begrijpt. En dat is het belangrijkste, ja. Als ik zie, alles is begrepen, alles is oke, de boodschap is goed overgekomen, ook qua nuances natuurlijk, niet alleen de woorden, en qua emotie ook die je ziet bij de cliënt of bij de hulpverlener, dan hebben wij onze job goed gedaan. En dan, dan zie je direct het resultaat. Dus het is zeer, zeer euh (.) zeer praktische job. Je ziet onmiddellijk dat je hebt geholpen op de een of andere manier. Ik vind dat zeer boeiend= , ik heb zeer veel ervaring opgebouwd \$, ik heb zeer veel gehoord, gezien, euh sociale ervaring over de mensen, over de Bulgaarse mensen die hier wonen <u>maar ook over de (.) euh sociaal systeem hier in België</u>. Zeer veel geleerd, ja. Ik zou nooit een andere job willen doen. Dat is zeer zeer boeiend ((lacht))</p>	<p>Impact (pos.): persoonlijke groei, voldoening / waardering krijgen</p> <p>Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)</p> <p>Tolk heeft over de sociale sector in Vlaanderen geleerd (geen emotionele / psychologische verrijking)</p> <p>Tolk zou nooit een andere job willen doen</p>

67	IV	Oke. Dat vind ik heel mooi, dat je dat zegt. Euh (.) je zegt ook dat die ervaring jou een grote rol gespeeld heeft in jouw omgang met emotioneel zware gesprekken. Kun je terugdenken aan een gesprek die* dat plaats had helemaal in het begin van jouw carrière en waarin je nu anders zou reageren dan je toen gedaan hebt?	
68	GT	(.) anders zou reageren, nee	
69	IV	Nee?	
70	GT	Ik zou nooit anders reageren (.)	
71	IV	Ik bedoel dan, niet per se reageren tegenover de persoon voor wie je tolkt, maar omdat je zei dat je geleerd hebt om te relativieren (.) misschien kon je dat vroeger minder goed dan nu. En dan is mijn vraag, kun je denken aan een situatie waarin je zou zeggen, na al die jaren ervaring, zou ik nu anders met dat gesprek omgegaan zijn dan ik toen gedaan heb. Achteraf, of tijdens.	
72	GT	Qua emoties (.) ja ik (.) nu kan ik mij aan niets herinneren. Wat verschil is, in begin ben ik misschien veel stijver geweest en mij veel meer gehouden aan de deontologische code. Dat wil niet zeggen dat wij dat nu niet doen he, maar flexibiliteit en euh en creatie is wel zeer nuttig in ons euh beroep. Dus vroeger zou ik misschien nooit durven (.) bijvoorbeeld leerkracht zegt, wij hopen dat jouw kind het vierde leerjaar zal halen en dan naar de B-stroom zal gaan \$. Misschien zou ik dat vroeger zo vertalen, punt. Maar nu zou ik bijvoorbeeld zeggen, toevoegen tegenover de cliënt, begrijpt u? Omdat ik weet dat de cliënt B-stroom niet begrijpt. Wij kunnen onze cliënten goed inschatten en wij weten dat hij dat niet zou begrijpen en ook niet zou vragen. Daarom zou ik vragen, begrijpt u, en dan zou de cliënt vragen, wat is dat B-stroom. Begrijpt u \$? Op die manier help ik een beetje, help ik dat gesprek nuttiger. Als* als die cliënt dat niet begrijpt, dan is dat gesprek helemaal ni* niet nuttig. Op die manier zie ik wel bij mij een verandering in creativiteit. Pas op, dat heeft met deontologische code niets te maken \$ (xxx), euh maar qua emotie (.) misschien wel, maar nu kom ik niet direct euh op een voorbeeld (.)	Rol van ervaring: geen invloed om omgang met emotionele uitdagingen, wel flexibeler geworden in vertolking om betere prestatie af te leveren
73	IV	Oke da's niet erg.	
74	GT	Nee, sorry.	
75	IV	Mocht je nog iets te binnen vallen, mag je er altijd op terugkomen.	
76	GT	Met ervaring kan je ook euh ja beter omgaan, en helpt voor jou beter relativieren . Misschien in begin is voor mij zwaarder geweest, maar ik kan mij dat echt niet herinneren.	
77	IV	Oke, geen probleem. Euh nu, is het al voorgevallen dat je het na een emotioneel heel zware tolkopdracht, zoals die over de adoptiekwestie of euh die met de patiënt die ongeneeslijk ziek is, het moeilijk vond om een volgende tolkopdracht aan te nemen?	
78	GT	Nee, integendeel. Zo een volgende tolkopdracht zal mijn gedachten toch veel meer verstrooien, ik zal mij euh euh ik zal andere gedachten hebben, ik zal een afwisseling hebben. Dat is toch een remedie als jij je niet afsluit en daaraan denkt of ja ja, nee= liever bezig blijven dan euh zi* zich terugtrekken	Coping (na): druk bezig blijven

79	IV	Oke dus je bent dan ook* je hebt nog nooit de gedachte gehad van, oei, het was toen zo zwaar. Hopelijk raak ik nu niet weer in zo'n gesprek verwickeld. Dat heb je nog niet gehad?	
80	GT	Euh met dat kindje da* dat in ziekenhuis, no* nog zo een gesprek wou ik liever vermijden, dus \$ ja. Maar als dat moet, zou ik dat doen natuurlijk. Maar zo gesprekken (.) niet omdat, ja, voor de situatie zelf, niet omdat ik dat moet tolken he ja, maar voor de ja \$ (.). Voor de ouders is dat ook zeer zwaar geweest. Ik kan mij voorstellen dat zij dat hun leven lang niet zouden vergeten en euh het spijt mij voor hen. Ik zou* andere ouders zouden op een andere manier reageren he. Dus dat is zwaar, puur menselijk he \$. Ook voor de betrokkenen. Ik ben als tolk de laatste die daar betrokken is \$, maar (.) (xxx)	Impact (neg., prof., LT): moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten uit therapeutische settings) (Dit is niet alleen een kwestie van kennis, kan bv. invloed hebben op gedrag / visies van de tolk en is daarom
81	IV	Maar dat zou jou dus niet tegenhouden om naar een volgende tolkopdracht te gaan. Integendeel, eigenlijk.	emotioneel / psychologisch verrijkend)
82	GT	Natuurlijk niet, nee nee nee. Ik doe dat graag en voor mij zijn ook* (xxx) bij psychologen tolk ik zeer graag \$. Hoe moeilijker, des te interessanter. In de zin ja, bij de psycholoog jij zie de verschillende aanpakken, de verschillende manier om de gesprek te voeren, de verschillende nuances. En dat is een uitdaging voor de tolk zelf, denk ik \$. Qua woordenschat en qua nuance, qua emotie of (.) ja, da's zeer interessant	
83	IV	Oke dus de aanpak van psychologen verschilt dan toch met die van euh van artsen, concludeer ik dan. In hoe ze zulke informatie aanbrengen.	
84	GT	Absoluut	
85	IV	Leer je daar dan ook uit? Da's puur een bijkomende vraag die ik mij nu stel.	
86	GT	Ja ja ja zeer, ja ja ja, ik leer. Er is zeer veel mensenkennis die je daar kan opdoen. Ja ja ja ja.	
87	IV	Oke. Om nog eens terug te komen op jouw jaren ervaring als tolk, vind je dat dat iets met jou gedaan heeft? Kijk jij nu anders naar jouw job of misschien anders naar jouzelf dan aan het begin van je carrière of zelfs al voor je de opleiding hebt gevolgd?	
88	GT	Euh (.) of dat met mij iets heeft veranderd?	
89	IV	Ja inderdaad	
90	GT	(.) zeker en vast ja, dat is onvermijdelijk. Ik denk dat iemand niet zo veel kan veranderen, maar eigenschappen die in hem of haar zijn euh naar boven brengen, rijker maken, rijper maken. Ik denk dat wat in jij zie* zit, soms ontwikkelt dat, soms niet. En zo een job ontwikkelt bij jou bijvoorbeeld empathie . Maar dat zal niet ontwikkeld zijn als je dat euh nooit empathisch bent geweest en dat niet kan zijn. Dat zit ergens in ons, in mij, empathie of euh tolerantie. En dat wordt groter, en dat wordt leven* levendiger, dat wordt rijker. In die zin veranderd wel, ja= . Ervaring opdoen en mensenk* mensenkennis, da's ongelooflijk. Een schat aan mensenkennis= . Wij komen opnieuw op het relativeren he.	Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen) Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten: mensenkennis)

91	IV	Ik ging het net zeggen. We komen eigenlijk terug op wat je daarnet al zei met dat je de kla* de patiënt voor wie je tolkt beter kunt inschatten en dat je geleerd hebt om te relativieren. Euh, zijn er in samenhang met dat relativieren ook veranderingen gebeurd in hoe jij jouw prioriteiten stelt in het leven?	
92	GT	Ja ja ja zeker zeker.	
93	IV	Kun je iets euh (.) dus bepaalde dingen zijn dan waarschijnlijk nu belangrijker geworden dan andere. Wat is dan zo op de voorgrond gekomen?	
94	GT	Euh (.) belangrijker (.). De schoolresultaten van mijn dochter zijn nu niet zo belangrijk als vroeger, omdat ik geleerd heb om te relativieren ((beide lachen)). Bijvoorbeeld, zeer concreet \$. Tuurlijk moeten zij goed zijn, maar zij moeten niet honderd procent goed zijn. Dat is iets wat in mij is veranderd ((lacht))	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (andere prioriteiten en relativieren)
95	IV	En na al die mensenkennis en wereldkennis die je hebt opgedaan, ben je anders naar bepaalde dingen gaan kijken, waardoor je bijvoorbeeld nu zegt van, vroeger heb ik hier weinig waarde aan gehecht maar nu doe ik dat meer door wat ik allemaal heb gezien?	
96	GT	Euh meerwa* ja (.)bijvoorbeeld euh (.) bijvoorbeeld (.) meerwaardigde (xxx) in Gent zijn er zeer veel euh Roma's \$ en in Bulgarije denken de mensen dat de Roma's lui zijn en dat zij niet willen werken en euh dat is ook zo maar dat is niet hun schuld, dat is politisch zo bepaald. Maar da's een lang verhaal he. Euh en ja de Roma's zijn lui, die zij dom, die zijn die euh (.) (xxx) en bepaalde percentage die (xxx) . Maar als nu, door mijn tolkopdrachten en met mensen van euh Roma-afkomst en Turkse afkomst te tolken, die zeer veel zijn in Gent, je ziet dat dat euh mensen zijn zoals allemaal. Dat wist ik natuurlijk he, ik ben geen racist ofzo. Ik ben zeer tolerant. Maar toch, ik denk in in in achterhoofd bij iedereen speelt toch een idee van, die zijn anders. En tuurlijk, die zijn anders, maar je ziet dat die mensen toch zoals iedereen euh iets willen bereiken. Ze willen iets bereiken in hun leven en vooral voor de kinderen. En dat is zo mooi, ze doen zo veel dat de kinderen goed naar school kunnen gaan, niet allemaal maar de meeste, naar school kunnen gaan, dat ze school afmaken, dat ze beroep hebben en dat ze verder met dat beroep hun leven kunnen opbouwen. Dus ik heb een ander beeld omdat vroeger had ik geen beeld, omdat ik met euh met die bevolkingsgroepen niet veel te maken euh (.) professioneel of persoonlijk. En je ziet dat, zoals bij Turkse me* Turkse Bulgaren, je ziet dat en ja dat schept een ander beeld en dat is ook euh relativierend. Pas op, niet te rap zeggen die is dat, die groep is zo en die andere is zo. Dus dat ontwikkelt opnieuw dat tolerantie , dat euh ja (.)= hoe moet ik zeggen. Nog een keer he, als je dat niet in zichzelf hebt, ik denk niet dat dat (.) misschien, misschien kan dat ontwikkeld worden, misschien, maar ja. Dus ja, mijn voorbeeld. Ik ben van de generatie toen in Bulgarije alez de Turken bij euh de Turken zijn slecht omdat Bul* , dat is hun geschiedenis he, Bulgarije was vijf eeuwen onder de euh de Turkse jok (xxx), en dat was ook politiek maar wij zijn zo opgegroeid op school. Dat is in ons* wij zijn gebrain* euh \$ hoe	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld) Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen)

		noemt dat, washed en euh oke en euh in mij, in iedereen, zat dat idee van generatie natuurlijk. Maar als je hier Turken ziet of ook leert kennen, dan zie je dat dat niet waar is. En dat is in mij veranderd. Maar dat is jaren geleden he, dat is niet door tolken. Dat is gewoon door ervaring met andere mensen en mensenkennis.	
97	IV	Dus zo ga jij ook een beetje kritischer om met wat jou op school ooit ingeprent is.	
98	GT	Ja ja ja ja. Ik ben opgegroeid, naar school geweest en ook universiteit (.) doen was er nog geen democratie en natuurlijk, wij zijn niet dom he, maar toch, als je dat ingeprent (.) \$ of tot jarenlang euh dan blijft dat zitten tot je euh jouw raam niet een beetje meer opent. En hoe doe je dat, door naar buitenland te gaan en door met veel mensen contact te hebben.	
99	IV	Lijkt mij heel leerrijk. Zijn er veranderingen gebeurd in relaties tegenover gezinsleden of je vriendenkring?	
100	GT	Nee nee nee nee	
101	IV	Oke, goed. Je hebt mij nu een beter idee gegeven over wat er zoal om kan gaan in jou in die sociale contexten en wat jij daar allemaal van meegenomen hebt. Zijn er bepaalde manieren die jij gebruikt om jouzelf een beter gevoel te geven? Je zei al dat je tijdens het gesprek erin slaagt om zo'n muur te bouwen en dat je wel goed neutraal kunt blijven, maar na het gesprek, wanneer je even nood hebt om tot rust te komen (.) doe je dan iets? Of misschien als voorbereiding op een gesprek?	
102	GT	Euh dan rook ik een sigaretje of dan praat ik met een vriendin die in de buurt is als er een is euh (.) ja, ik slaag erin om te ontspannen op een of andere manier. En voorbereiden op een gesprek (.) soms staat in ons agenda moeilijk gesprek, maar zonder details dus op die manier ben ik toch een beetje voorbereid he. Het zal een moeilijk gesprek zijn, of (.) 't is echt (.) ik vind dat wel interessant omdat euh alleen maar euh ja tolken bij oudercontacten waar gewoon dat rapport doorloopt is iets anders dan tolken in situatie waar jij als tolk iets kan betekenen in de zin dat je de boodschap juist overbrengt. Niet dat oudercontacten zonder emoties verlopen ((lacht)), natuurlijk niet, daar zijn ook emoties. Ofwel positief, zelden, ofwel negatief ((lacht)). En boodschappen ja, jouw kind moet naar buitengewoon onderwijs. Dat is zeer interessant, in het onderwijs is de woordenschat of de aanpak veranderd. Omdat vroeger was heel rap buitengewoon onderwijs en nu zijn ze veel voorzigtiger. En nu zeggen ze ah ja oke, moet of zal moeten naar school waar in kleine groepjes wordt gewerkt of veel wordt herhaald. En buitengewoon onderwijs wordt gewoon niet genoemd omdat ja onder Bulgaarse mensen is dat geen goede school ((lacht)). Als zij dat horen of CLB horen, zijn zij direct op hun hoede en zeggen ze nee, ik wil dat niet. Maar dat is een andere ja (.) ik wil zeggen dat euh ou* oudercontacten ook euh wel met emoties van euh de kant van ouders verbonden kunnen zijn.	<p>Coping (na): ontspannen (roken)</p> <p>Coping (na): praten met vrienden, familie en partner</p> <p>Coping (voor): voorbereiding</p> <p>Impact (pos.): persoonlijke groei (voldoening / waardering krijgen)</p>
103	IV	Oke maar die emoties zijn uiteraard van een ander niveau dan die die je al aanhaalde.	

104	GT	Ja ja ja tuurlijk	Emotionele uitdagingen: emoties cliënt
105	IV	Oke, je haalde ook al aan dat je graag met een vriendin of collega spreekt over iets wat emotioneel moeilijk was. Dat lijkt me logisch, dat dat nodig is om af en toe eens te ventileren. Wanneer een collega dan bij jou komt, wat raad je die persoon dan aan als die het moeilijk heeft?	
106	GT	Euh, luisteren \$ maar ik kan niet herinneren dat een collega het zo moeilijk had dat ik niet (.) ja, gewoon luisteren en bevestigen. Wij begrijpen elkaar zonder veel woorden, wij zien dezelfde dingen. Dus ja gewoon luisteren en bevestigen \$. Er was eens zo een idee om een sessie met een psycholoog te hebben, maar er is niets van geworden en dat vind ik heel spijtig. Dat kan interessant zijn= vorig jaar of twee jaar geleden wij waren met euh centrum geestelijke gezondheid waren er gesprekken, maar ik weet niet (.) ik denk niet dat het euh iets wordt. Ik weet niet waarom.	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie + ervaring + waardeoordeel (behoefte en nut)
107	IV	Oke, jammer. Dat lijkt mij ook wel interessant en daarover wilde ik het nog hebben. Heb je al deelgenomen aan zulke momenten waarin je in groep reflecteert over de ervaringen vanuit jouw carrière= dat	
108	GT	Ja ja ja ja er waren intervisies vroeger, de laatste twee jaar ook niet meer, over een bepaald thema= dat was omgaan met agressie bijvoorbeeld. Er zijn ook euh ja er zijn agressieve cliënten. Zo omgaan met (.) algemeen he, misschien ook over emoties, dat is lang geleden. Er waren euh intervisies met de collega's en een moderator, ja. Dat was wel goed, maar ik moet zeggen dat het niet zo speciaal is= . Toegegeven, voor mij niets speciaals, maar ik zou euh als er zo sessies zijn met een psycholoog euh (.) zouden we misschien iets van kunnen leren he.	
109	IV	Oke, da's jammer dat dat niet doorgedaan is dan. Jij hebt dus vooral, lang geleden dan ook, ervaring met die intervisies?	
110	GT	Ja ja lang geleden, de laatste was zeker twee, drie jaar geleden.	
111	IV	En zou je graag zo'n intervisiemoment nog georganiseerd zien?	
112	GT	Goh, een keer of twee per jaar maximum is wel genoeg met een goede moderator he. Want wij kenden die persoon, die was altijd dezelfde, en ik vind een beetje afwisseling zou wel goed zijn. En euh andere thema's, maar ik denk dat wij de thema's voorstelden \$. Euh, denk ik. Ja, dus een keer per jaar zou wel goed zijn. Uitwisselen met collega's vind ik wel (.) zeer zeer goed.	
113	IV	Komt dat dan ook een beetje doordat dat een persoonlijker gesprek is, wanneer je zelf bij iemand gaat aankloppen wanneer je even wilt praten dan wanneer je in zo'n intervisiemoment in een grotere groep zit?	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
114	GT	Ja ja ja absoluut en euh en ik* je bent dan ook zeker dat de collega jou zal begrijpen en zich goed kan inleven en zonder veel zeggen goed kan inleven, in die zin. Anders is veel abstracter.	
115	IV	Ja, oke. Da's sowieso interessant dat je dat aanhaalde van de sessie met de psycholoog. Dat neem ik ook mee voor mijn studie.	

		Goed, ik ben eigenlijk aan het einde gekomen van mijn vragenlijst dus ik wilde jou vragen of jij zelf graag nog iets wilt toevoegen. Iets waar wij het nog niet over gehad hebben of waar je nog aan denkt?	
116	GT	Euh (.) even kijken naar jouw brief (.) ja, niets speciaals. Gewoon dat emotioneel geladen gesprekken wel (.) dat is niet per se negatief, integendeel . Dat is belangrijk dat je als tolk daar bent en dat je de twee partijen kan helpen. Dat zijn de gesprekken die euh meest nuttig zijn voor twee kanten en meest euh voor mij ook interessant, maar euh onbewust ja ook belastend he . Dat kan niet anders= , wij zijn professionals en wij zien dat van een andere euh hoek. En wat euh wat kan ik nog zeggen. Dat het een boeiend ber* euh job is. Zeer afwisselend, verschillende mensen, verschillende situaties (.) is een zeer boeiende job.	Impact (pos.): persoonlijke groei (voldoening / waardering krijgen)
117	IV	Oke, dat neem ik ook mee voor mezelf.	

6. INT6

ALGEMEEN		
-	Heb je een tolkopleiding gevolgd? Wat heeft je er precies toe aangezet om ook effectief als tolk te gaan werken? <i>In Gent. Ik werkte oorspronkelijk als apotheeke assistent en deed dat wel graag, maar heb een rijke talenkennis en kwam via een vriendin op het idee om als sociaal tolk te gaan werken. Mijn moedertaal is Turks, maar ik heb in de Elzas gewoond en spreek daarom erg vloeiend Frans en ook best goed Duits.</i>	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
-	Wat zijn je A-, B- en C-talen? <i>Ik tolk voorlopig alleen Turks-Nederlands, maar wil graag nog het certificaat voor Frans behalen. Daarvoor zijn wat minder aanvragen, maar Frans is mijn tweede taal.</i>	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
-	Hoe lang werk je al als tolk? En in de sociale context specifiek? Bij Gent-IN? <i>Al tien jaar ondertussen. Ik heb sinds het begin van mijn carrière ruim 1 jaar niet gewerkt na de geboorte van mijn kind.</i>	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
EMOTIONELE UITDAGINGEN		
	Kom je als sociaal tolk soms in situaties die je emotioneel of psychologisch zwaarder belasten dan andere? <i>Ja heel vaak. Zeker een op de twee gesprekken is zwaar.</i>	Frequentie moeilijke opdrachten
-	Wanneer je als tolk voor Gent-IN werkt, kom je in meerdere sociale contexten terecht. In welke mate hangt jouw emotionele ervaring samen met die context? <i>Emotionele uitdagingen zijn er in alle sectoren. Ik heb onlangs bijvoorbeeld nog een heel zwaar gesprek getolkt bij het OCMW over schulden. Maar het kan in een ziekenhuis, bij een psycholoog of zelfs op een oudercontact ook moeilijk zijn.</i>	Emotionele uitdagingen: onderwerp

<p>- Wat onderscheidt die situaties precies van andere, volgens jou? <i>Dat ik een situatie moeilijk vind, hangt samen met mijn persoonlijkheid en eigen gezinssituatie. Ik heb zelf <u>kinderen</u>. Automatisch spiegel ik zware situaties met kinderen ook op mijn eigen gezinssituatie af. Ik denk dan: ik had die persoon kunnen zijn, dat had mijn kind kunnen zijn... In zo'n geval wil ik nog extra moeite doen. Ik voel me nóg alerter en gevoeliger. Ook met <u>oudere mensen</u> vind ik het soms lastig. Mijn vader is nu drie jaar overleden. Hij heeft vijf jaar geleden een beroerte gehad en is toen zwaar verlamd geraakt. Ik zag dan mensen die ook oud en ziek waren en spiegelde dat daarop af, dat was heel zwaar. Ik had ooit gesprek met een verlamde man. Zijn vrouw was erbij en ik zag in haar mijn eigen mama. Ik had het moeilijk en kon soms niet meer praten. Ik kreeg tranen in mijn ogen, maar hield het gesprek wel tot het einde vol.</i></p>	<p>Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk</p> <p>Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband</p> <p>Impact (neg., pers., KT): (bijna) wenen tijdens Impact (neg., pers., KT): trillende stem of moeite om te spreken</p>
<p>Kun je aan een bepaalde situatie terugdenken waarin je moest tolken voor een cliënt die jou vanuit een andere tolksetting al bekend was? Hoe heeft zich dat uitgewerkt op jouw emotionele ervaring van dat gesprek? <i>Dat komt vaak voor, vooral in doktersgesprekken. Je krijgt dan wel een band met de mensen. Zij praten anders met jou, ze zien je niet meer als iemand van buiten het ziekenhuis. Wanneer je iemand kent is het emotioneel niet per se zwaarder, misschien is het zelfs makkelijker. Het belangrijkste is dat je als tolk professioneel blijft en je werk graag doet. Ik voel mij nuttig als tolk. Hoe je met emoties omgaat is ook iets persoonlijks. Ik ben zelf heel empathisch. Dat doet geen afbreuk aan mijn professionaliteit. De emotionele belasting van een gesprek hangt ook van de houding van de klant af.</i></p> <p><i>Er is bijvoorbeeld een Turkse vrouw die ik vaker tegenkom tijdens tolkopdrachten. Ze is nierpatiënt. Ik zag haar al bij de dokter, in het OCMW... en dan plots ook bij de juridische dienst van de jeugdrechtbank. Ik zag dat haar situatie impact had op de opvoeding van haar kinderen. Dat is moeilijk voor mij. De vrouw is zelf beperkt en heeft geen besef van de situatie. Dat is extra zwaar om te zien. Ik ken de vrouw en weet soms meer over haar dan de andere gesprekspartij. Die informatie zou het gesprek soms helpen maar ik mag natuurlijk niets inbrengen.</i></p>	<p>Emotionele uitdagingen: bekende cliënt</p> <p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt</p> <p>Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk</p>

<p>- Heb je in het voorbije jaar regelmatig op afstand getolkt? En is er volgens jou een verschil in emotionele belasting tussen afstandstolken (per video of per telefoon) en tolken ter plaatse?</p> <p><i>Nu vaker, tijdens de pandemie. Ik tolk meestal met video, telefoontolken doen we nauwelijks. Ik vind dat de ontwikkeling voorop moet komen. Een webcamgesprek met drie partijen is ingewikkeld. Klanten hebben niet altijd een goede verbinding en spreken bijvoorbeeld gewoon met hun telefoon. Koptelefoon of laptop zijn niet standaard. De gesprekken zijn vaak ook heel gevoelig. Ik tolkte zo eens op afstand voor het CGG (het ging om een gokverslaving) en het gesprek kon niet doorgaan door netwerkproblemen. Er is niet per se een verschil in emotionele belasting. De verplaatsing is soms lastig als je ver moet rijden, in de file staat en stress hebt om te laat te komen. Dan is webcamtolken ideaal. Webcamtolken heeft veel voordelen vind ik, je zit gewoon thuis. Sommige collega's missen de band met de patiënt, maar ik niet. Ik zou ook weer niet 100 procent per webcam willen tolken, eerder dertig procent.</i></p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)</p>
<p>Hoe vaak tolk je in situaties waarin onderwerpen aan bod komen die schokkend of bedroevend zijn voor de anderstalige spreker zelf of voor zijn of haar gesprekspartner(s)?</p>	<p>Frequente moeilijke opdrachten</p>
<p>- Hoe groot is het aandeel daarvan dat ook effectief op jou een emotionele impact heeft?</p> <p><i>Een gesprek op twee</i></p>	
<p>- Waren er daaronder bepaalde situaties die zich onderscheidden omdat ze jou sterker geraakt hebben dan andere? Herinner je je zo'n situatie nog? Waarom denk je dat die specifieke situatie zo veel impact had op jou?</p> <p><i>Ik moest vaker tolken voor een jongen die ongeveer 16 jaar oud was en in het bijzonder onderwijs zat. Hij had longproblemen. Hij kon aan het begin van onze serie gesprekken lopen en stappen, maar ik zag het verloop en ik zag hoe hij steeds aftakelde. De ouders deden zo veel moeite voor hun kind en hun leven werd belemmerd, maar toch zij bleven positief. De Turkse cultuur heeft typisch de ingesteldheid: accepteer je lot. Maar ik, als ik dat zou meemaken, zou ik er niet zo goed mee om kunnen gaan. Tolken voor kinderen die hard werken op school, maar toch falen in hun studies en naar het bijzonder onderwijs moeten is ook lastig.</i></p>	<p>Emotionele uitdagingen: onderwerp</p>
<p>o Waarom denk je dat die specifieke situatie zo veel impact had op jou?</p>	
<p>o Hoe heb je je tijdens die situatie gevoeld? Wat ging er allemaal door je hoofd?</p> <p><i>Je moet gewoon tolken en je bent geconcentreerd. Ik noteer alles en ik ben druk bezig met het gesprek. Wat wel aangenaam is, is wanneer de hulpverlener iets kan betekenen voor de mensen en een oplossing vindt. Dat is echt zo fijn om te horen.</i></p>	<p>Coping (tijdens): professionele focus</p>
<p>o Hoe lang zijn die gedachten of gevoelens bij jou rond blijven spoken?</p> <p><i>Soms vraag ik me af 'wat had ik gedaan in hun plaats', 'kon dat anders', 'wat heb ik hiervan geleerd'... ik leer gewoon heel veel bij. Medische kennis, maar nog veel meer. Hoe lang die gedachten blijven hangen? Goh, soms heb je daar geen tijd voor. Gemiddeld hebben we twee gesprekken in</i></p>	<p>Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten, impact op eigen gedrag is niet uitgesloten)</p>

<p><i>de voormiddag en twee gesprekken in de namiddag. We hebben dus weinig tijd om nog na te denken over wat gebeurd is, maar je doet het automatisch wel. Het komt soms wel boven water. Het hangt ook af van de aard van de gesprekken. Bij vier serieuze gesprekken heb je al zeker geen tijd.</i></p> <p><i>Tijdens oudercontacten worden we vaak op één dag van de ene klas naar de andere gestuurd. De onderwerpen zijn dan ook steeds verschillend van gesprek tot gesprek.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Gesprekken blijven bij mij niet per se zo lang hangen. Ik ben alleenstaand met twee kinderen en ik heb weinig tijd om na te denken . Ik denk dat het beter is dat ik het zo druk heb, want hoe meer ik over iets nadenk, hoe prikkelbaarder ik word. Het belangrijkste is voor mij enerzijds goed tolken en anderzijds bijleren en zien dat je iemand helpt.</i> 	<p>dus is emotioneel / psychologisch verrijkend)</p> <p>Impact (neg., pers., LT): blijven hangen</p> <p>Coping (na): druk bezig blijven</p> <p>Coping (tijdens): professionele focus</p>
<p>- Welke uitdagingen en belonende/verrijkende aspecten houdt het tolken in sociale settings volgens jou in?</p> <p><i>Bijleren, afwisseling, hulp kunnen bieden. Diensten zijn terughoudend zodra het budget voor tolkuren op is. Contingent van Vlaamse overheid: de Stad Gent geeft budget aan IN-Gent. De diensten, ziekenhuis of Kind & Gezin bv., krijgen gratis tolkuren. Die uren worden dus deels door de staat betaald. Stel: wij krijgen budget van de staat, men verdeelt over ziekenhuizen CGG's etc. Wanneer het budget op is, selecteren ze wie een tolk krijgt en wie niet. Dat is echt een probleem voor scholen, want zij doen dan geen aanvragen meer omdat de tolkaanvragen voor hen duurder zijn (rond de 50 euro/uur). Soms zegt men ook 'volgende keer kunnen we geen tolk voor je vinden'. Dat is bv. zo bij pleegzorg. Pleegzorg heeft maar 5 tolkuren en neemt daarom alleen tolken voor intake gesprekken, dus kennismakingsgesprekken. Dat vind ik echt supermoeilijk om te horen. De mensen grijpen dan terug op familie om te tolken, maar hun kinderen moeten dan lessen missen bijvoorbeeld.</i></p>	<p>Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)</p> <p>Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk</p>
<p>IMPACT</p>	
<p>Kun je je nog voorstellen hoe je aan het begin van je tolkcarrière omging met de emotioneel belastende situaties die we tijdens het interview besproken hebben? Merk je veranderingen op in de gevoelens en gedachten die de gesprekken van toen bij jou opriepen vergeleken met nu?</p> <p><i>Ervaring en leeftijd hebben me geleerd beter om te gaan met emotionele gesprekken. Ik ben nu rustiger en neutraler.</i></p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>
<p>- Kun je aan een bepaald gesprek terugdenken waarin je als tolk nu anders zou reageren dan toen?</p> <p><i>Nee. De opleiding gaf me een bepaalde basis mee. Dat je neutraal moet zijn, alles moet tolken enzo. Dat helpt enorm als basis.</i></p> <p><i>Als je met bepaalde diensten vaker werkt, leer je elkaar ook kennen en word je allebei flexibeler. We hebben een vertrouwensband opgebouwd, die personen weten dan ook dat je een betrouwbare tolk bent. Wanneer een</i></p>	<p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>

<p><i>dienst mij vroeger nog niet kende en de cliënt iets bizars zei dat ik tolkte, trokken ze me soms in twijfel. Nu niet meer.</i></p>	
<p>- Is het al voorgevallen dat je het na een emotioneel zware tolkopdracht moeilijk vond om een volgende tolkopdracht aan te nemen?</p> <p><i>Neen. Ik kan zeer professioneel blijven. Ik had in het begin veel moeilijke en zware gesprekken. Schijnrelaties bij Stad Gent, bijvoorbeeld. Dan is de politie betrokken. Een bepaalde vrouw was daar gekend en begon op een gegeven moment te ontploffen en te vloeken. Dat is moeilijk, maar ik bleef heel neutraal. Ik ben heel geduldig als persoon. Het belangrijkste is dat de cliënt (instantie) in zo'n situatie grenzen stelt, en dat deed men ook wel maar de vrouw bleef nonchalant en asociaal. Jaren later (zeker 8 jaar) zag ik die vrouw terug en was ze heel anders.</i></p>	<p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt</p>
<p>- Is je houding tegenover je job als tolk veranderd?</p> <p><i>Neen. Het enige minpunt zijn de stressfactoren, dus het verkeer en de zware agenda. Ik ben gelukkig dat ik mijn werk niet voltijds doe (3,5 dagen per week). Ik ben continu bezig en dat geeft me evenwicht: ontspanning thuis en druk leven op het werk. Ik ben een tolk in vaste dienstverband en in een vzw verdien ik niet goed in verhouding met wat ik doe. Ik ben tevreden met mijn inkomen, maar ik doe het meer omdat ik mijn werk graag doe dan voor het geld. Ik blijf het volhouden omdat ik het zo graag doe: wij zijn de enige vzw met vaste tolken in dienst. IN-Gent heeft zich afgevraagd of de vaste tolken wel moeten blijven. Als ik ooit ontslagen zou worden, zal ik weer als apotheker aan de slag gaan want als freelance moet je zelf je boekhouding doen enzo. Dat zie ik niet zitten. De veranderingen van Bart Somers zullen er misschien voor zorgen dat we die keuze toch ooit zullen moeten maken. Dat vind ik zo jammer, want wij zijn heel nuttig voor de maatschappij. In Nederland heeft men het kader voor sociaal tolken ook hervormd, maar de situatie is nadien zo veranderd dat men de hervorming dan ongedaan gemaakt heeft. We zijn een belangrijke steunpunt voor de mensen. Stel dat een kind het lastig heeft op school en de tolk de ouders niet kan helpen om te begrijpen welke opties de leerkracht voorstelt, dan is de toekomst van dat kind verspild. Het heeft zo veel gevolgen.</i></p>	<p>Verkeersdrukte en volle agenda geven tolk stress (niet emotioneel gerelateerd)</p>

<p>- Heb je veranderingen opgemerkt in hoe je bijvoorbeeld naar je job of naar de wereld rondom jou kijkt?</p> <p><i>Nee, want ik had de visie van mensen te willen helpen al. Ik wilde altijd al iets betekenen. Niet mijn blik op de wereld, maar wel de wereld zelf is veranderd. Er is meer armoede en dergelijke. Aan het begin van de Coronapandemie had ik een gesprek met een papa bij kind en gezin. De man had net een kind gekregen. Hij zou net als zelfstandige beginnen voor Covid uitbraak. Hij had dus geen inkomen meer. Hij had een afspraak gemaakt voor een voedingspakket voor zijn baby en hij had de bus gemist, kon het pakket niet afhalen en was heel wanhopig.</i></p> <p><i>Misschien is het nu efficiënter om problemen thuis te ontdekken. Ze zien het bijvoorbeeld sneller of kinderen worden weggenomen of mishandeld – ik zie als tolk die evolutie, vroeger was dit niet zo. Ook de Turkse cultuur was vroeger terughoudend voor psychologische gesprekken, nu minder.</i></p>	<p>Impact (pos.): persoonlijke groei (voldoening / waardering krijgen)</p> <p>Tolk ziet maatschappelijke evolutie door job, maar brengt dat niet in verband met emotionele / psychologische veranderingen bij zichzelf</p>
<p>COPING</p>	
<p>Je hebt me een beter idee gegeven over wat er zoal in je om kan gaan tijdens en na een tolksituatie in sociale contexten. Kun je me iets meer vertellen over wat je precies doet om met die gedachten en gevoelens om te gaan?</p>	
<p>- Zijn er bepaalde manieren waarop je probeert om jezelf een beter gevoel te geven?</p>	
<p><i>Nee. Ik ben druk bezig en ik sport veel. Als ik meer ruimte zou hebben en meer tijd om stil te staan bij wat gebeurd is, zou ik me sommige dingen misschien wel sneller en sterker aantrekken.</i></p> <p><i>Ik had eens een raar gesprek bij Kind en Gezin. Aan het onthaal wisten ze niet dat ik kwam. Ik mocht niet binnen om te tolken door Covid, maar de mevrouw had wel een tolk nodig, ze begreep geen woord Nederlands. Ik heb toen getolkt vanuit de deur, dat was echt moeilijk en niet correct. De baby werd gewogen en terwijl hoorde ik de verpleegkundige zeggen tegen haar collega dat ik daar niet mocht zijn. De cliënt had nog een vraag voor haar en mijn tijd was bijna om, maar ik heb de vraag gesteld en heb verteld dat ik als tolk kwam en niet aan de deur kon tolken. Het was deontologisch niet correct. De verpleegster zei dat papa's ook niet binnen mochten, dus dat een tolk dat niet plots wel mocht. Ik heb dan een opmerking geplaatst achteraf op het formulier voor de tolkaanvragen, want dat was niet professioneel. Ik stel mij altijd in de plaats van de cliënt en niet van bijvoorbeeld de arts. Die cliënt had mij nodig.</i></p>	<p>Coping (na): druk bezig blijven Coping (na): ontspannen (sport)</p> <p>Emotionele uitdagingen: context/setting (ruimtelijk, organisatie)</p>
<p>- Praat je zelf ook met iemand wanneer je dat nodig hebt?</p> <p><i>Wij, de collega's, spreken met elkaar tussen de opdrachten door, maar nu met corona ook niet meer. We moeten normaal tussen de opdrachten terugkeren naar de dienst als we langer dan 1,5u vrij hebben. Dan zie ik de collega's.</i></p>	<p>Coping (na): praten met collega-tolken</p>

<p>SUPERVISIE</p> <p>Heb je al eens deelgenomen aan supervisiemomenten? Wat vond je daarvan?</p> <p><i>Ja. Ik vond intervisiemomenten altijd heel interessant. We hadden een deskundige als begeleider en konden ervaringen uitwisselen, dat vond ik heel nuttig.</i></p> <p><i>De laatste intervisie die georganiseerd werd, vond 1 jaar geleden plaats. Hoe dat komt? We hebben een nieuwe directeur en door Covid en zijn ingesteldheid (volgens hem heeft niet iedereen graag intervisies) zijn er geen momenten meer.</i></p> <p><i>Ik zou zelf graag nog eens aan een intervisiemoment deelnemen. Ik vind het goed wanneer iemand met een neutrale visie bij het gesprek is. Jan Van De Walle deed dat bijvoorbeeld heel goed en kwam intelligent over. Vooral die verschillende meningen en verschillende visies zijn superhandig. Ik zal automatisch naar de collega stappen maar ik een sterkere band mee heb, maar in groep reflecteer je en deel je andere perspectieven. Mijn collega biedt ondersteuning, de groep biedt nieuwe inzichten.</i></p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)</p>
---	--

7. INT7

1	IV	Goed, als jij er klaar voor bent, dan wil ik graag van wal steken met een opwarmervraag. Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Euh euh 't was georganiseerd voor sociale tolken, een opleiding voor sociale tolken in Antwerpen. Maar op basis van euh een of andere hogeschool, maar ik denk dat ze nu al gesloten is. Ik weet het niet.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
3	IV	Oke, maar dus in Antwerpen en specifiek voor sociaal tolken.	
4	GT	Ja	
5	IV	Oke, en wat heeft er jou toe aangezet om die opleiding te volgen en om ook effectief als tolk aan de slag te gaan?	
6	GT	Euh mijn werkgever. Ik was hier al euh als ik mij niet vergis vier jaar. Ik had eerst euh soort test gedaan voor de vacature die aanwezig was om te tolken in euh Russisch, bij mijn werkgever. En ik was aangenomen. En euh daarna, die opleiding was georganiseerd ook euh op het initiatief van ons diensten \$ of verschillende tolkendiensten.	
7	IV	Oke, begrijp ik het goed dat je Russisch-Nederlands tolkt?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
8	GT	En Oekraïens	
9	IV	Oh oke, en waarvoor krijg je het meeste aanvragen?	

10	GT	Om te tolken vroeger altijd Russisch, nu komt meer en meer Oekraïens aan te pas \$. Qua vertalingen dat is laatste tijd zelfs meer vertalingen, dus meer vertalen in Oekraïens dan Russisch.	
11	IV	Ja? Oke. En hoe lang ben je al aan het werk als tolk?	
12	GT	Euh vanaf tweeduizendendrie.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
13	IV	Oke, dus toch al een goede zeventien jaar.	
14	GT	Ja	
15	IV	Dat is heel veel ervaring die je daar verzameld hebt. Goed, toen ik jou die mail* of ja, ik heb die niet specifiek naar jou gestuurd natuurlijk, maar toen jij die mail zag van mij en mijn studie, klonk jou dat bekend in de oren van die emotionele uitdaging en emotionele belasting? Of zeg je van nee, ik voel mij niet emotioneel belast in mijn beroep.	
16	GT	Euh het klonk mij bekend. Als ik me niet vergis er was ook al soortgelijk onderzoek door een euh dame van HoGent. Euh maar zeer lang geleden, goh (.) acht jaar, ofzoiets?	
17	IV	Oke, maar het fenomeen is ook van toepassing op jou?	
18	GT	Dat was soort euh in die trant euh maar zeer specifiek naar de communicatie bij de dokter. En emotioneel euh het was een van de delen daarvan.	
19	IV	Oke, is het ook effectief zo dat je vaak in contact komt met zo emotioneel zware situaties?	
20	GT	Wel, niet vaak. Het probleem met mij is dat euh ten eerste euh ik ben halftijds bij mijn dienst en ten tweede die halftijds wordt nog eens gesplitst omdat ik lessen maatschappelijke oriëntatie geef. Dus een enorme hoeveelheid tolkopdrachten krijg ik niet.	Frequentie moeilijke opdrachten Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten
21	IV	Oke euh dus (.) heb je het al moeilijk gehad in bepaalde situaties of krijg je meestal neutrale gesprekken?	
22	GT	Euh er waren euh zeer moeilijke situatie (.) die zijn meestal zo euh in ziekenhuizen \$. Moet ik voorbeelden geven of euh?	Emotionele uitdagingen: onderwerp
23	IV	Als je wilt, mag je altijd een situatie schetsen, maar dat moet niet natuurlijk.	
24	GT	Euh bijvoorbeeld euh ik had paar keer zeer moeilijke in psychiatrische afdeling \$. En een keer viel ik bijna flauw bij euh beschrijving van een levertransplantatie op een baby.	Emotionele uitdagingen: onderwerp
25	IV	Een levertransplantatie?	Impact (neg., pers., KT): (bijna) flauwvallen
26	GT	Ja	
27	IV	Oh oke, heftig. En komt dat dan door dat onderwerp dat die situatie zo zwaar was voor jou?	
28	GT	Het was zo (.) ik was verbaasd van mijn eigen.	
29	IV	Omdat dat niet vaak voorvalt of? (.) dat je dat tegenkomt?	

30	GT	Wel, psychologische belasting, dat is toch begrijpelijk. Maar op het einde van het gesprek over levertransplantatie, er waren geen zo medische materialen aanwezig. De dokter toonde dat gewoon op baby zelf. En misschien omdat ik ook jonge moeder was op dit moment, voelde ik dat mijn voeten slap worden en dat ik euh stilletjes op de grond zak ((lacht)).	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
31	IV	Ja, dat zijn inderdaad geen alledaagse dingen waarover je het daar gehad hebt. Euh je tolkt in vele verschillende contexten als je bij IN-Gent tolkt, neem ik aan. Is er een samenhang tussen die emotionele ervaring en die contexten, zoals je dan nu zegt van het ziekenhuis? Komt dat ook in andere situaties voor, dat je zo getroffen wordt door wat daar allem* precies allemaal aan bod komt?	
32	GT	Minder, in mindere mate. Euh het was euh af en toe redelijk moeilijk psychologisch in euh (xxx) van CAW Artevelde. Een gezin (.) komt in Gent van mensen die daarnaar toe kwam of* of als euh eind raad, en af en toe redelijk agressief aangesteld \$. Maar voornamelijk ziekenhuizen .	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
33	IV	Oke, was het dan in die tweede situatie die je opnoemt vooral de houding van de patiënt euh de klant, de persoon voor wie jij tolkte, die het moeilijk maakte?	
34	GT	Ja. En niet enkel voor mij, ook voor de hulpverlener.	
35	IV	Oke. Is het al voorgevallen dat je moest tolken voor iemand die je al in eerdere tolkgesprekken had ontmoet?	
36	GT	Ja.	
37	IV	En vind je dat dan een nadeel of een voordeel als we kijken naar die emoties?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
38	GT	Het hangt euh van persoon tot persoon. Want euh sommigen kunnen euh met heel neutraal blijven en begrijpen dat je niet direct een euh vriendschap kan sluiten \$, maar sommigen echt niet (.) ik had een klant die ik dolgelukkig aan een andere tolk had doorgegeven omdat ik het niet meer aan kon.	Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren
39	IV	Oke en hoe kwam dat dan?	
40	GT	Euh die persoon was euh constant dokters aan 't aflopen, maanden. En ik weet niet waarom, maar ik was constant zijn tolk en euh hij was constant dezelfde klachten en dokters vonden die klachten uit de lucht gegrepen. En op het einde waren zij niet zo discreet, zij zeggen dat in zijn gezicht en euh dan was het kwalijk nemen van mij aan beide kanten. Minder van de kant van de dokters, maar zeker van de kant van die patiënt. En dat was nog voor euh alle hulpverleners redelijk grondige opleiding van ons hadden gekregen en euh wij zaten constant euh soms half uur en zelfs langer in de wachtzaal. En dan die patiënt bleef maar op mijn kop allerlei dingen zo (.) hij bleef maar zeuren en zeuren.	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt Emotionele uitdagingen: gedrag/houding hulpverlener

41	IV	En deed hij dan ook een beetje (.) ja, hoe moet ik het zeggen, iets meer familiair tegenover jou omdat hij je al vaker terug had gezien?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
42	GT	Euh hij niet, de andere wel.	
43	IV	En vind je het moeilijk om daar afstand van te nemen? Om te zeggen van, ik ben nog steeds de tolk.	
44	GT	Het hangt van persoon tot persoon want euh sommige beschouwen je zo als een privé(.) euh diener ofzoiets \$ ((lacht)). Sommige blijven zeer beleefd en correct en andere houden iets euh (.) ah ik heb een brief gekregen, ik begrijp dat niet, euh vertaal dat eens ((lachen beide)).	
45	IV	Heb je dat in de andere gesprekken gelijk aanvoeld? Als je iemand vaker hebt gezien, heb je daar dan geen zekere band mee opgebouwd? (.) Vind je het dan niet emotioneel zwaarder om moeilijke gesprekken te voeren met die persoon erbij?	
46	GT	Soms wel, ja.	
47	IV	Oke, en kun je je nog zo'n situatie herinneren?	
48	GT	(.) nee niet direct, sorry.	
49	IV	Oke geen probleem. Heb jij ook al op afstand getolkt?	
50	GT	Ja, euh via video.	
51	IV	En is dat nu vaker gebeurd tijdens de pandemie of was dat daarvoor ook al vaak het geval?	
52	GT	Nee juist laatste tijd denk ik, voor mij persoonlijk, is het minder. Maar ja ik zeg het, ik heb minder opdrachten.	
53	IV	Oke. En vind je het aangenaam om op afstand te tolken?	
54	GT	Euh soms wel als techniek goed meegaat.	
55	IV	Ja techniek is vaak een belemmering, kan ik me inbeelden. Heb je al moeilijke gesprekken moeten tolken op afstand?	
56	GT	Niet, nog niet.	
57	IV	Nee? En over alle gesprekken, dus vooral dan die ter plaatse, welke* of hoe verhoudt zich het aantal gesprekken dat effectief ook een emotionele impact heeft op jou tegenover de gesprekken die dat niet hebben?	
58	GT	Tien tot negentig. Tien emotioneel, negentig procent min of meer neutraal.	Frequentie moeilijke opdrachten
59	IV	Oke, dat valt goed mee, denk ik. Of niet?	
60	GT	Ja, ça va.	
61	IV	En blijven de gedachten die bij jou soms omgaan tijdens zulke gesprekken nadien soms hangen?	Impact (pers., neg., LT): blijven hangen
62	GT	Ja	
63	IV	Kan dat lang aanslepen?	
64	GT	Kijk, ik herinner ze nog steeds	
65	IV	Oke, euh kun je je aan één specifieke situatie nog herinneren? Wanneer je een situatie in je hoofd kunt oproepen, je hoeft ze niet per se uit te leggen, maar kun je dat eens doen?	
66	GT	Euh ja euh ik tolkte voor een vrouw in psychiatrie en euh zij begon over haar en overleden dochter. En plots kon ik niet meer spreken. Dus het was een krop in mijn keel en euh ik moest een watertje drinken en een klein beetje bekomen om verder te kunnen.	Impact (pers., neg., KT): trillende stem of

			moeite om te spreken
67	IV	En hoe komt het denk je dat die situatie net zoveel impact had op jou?	
68	GT	Pff ik weet het niet, eerlijk gezegd. Euh (.) alhoewel, dat is een voorgeschiedenis. Ik ken haar. Ik tolkte voor haar, ik tolkte voor haar ex-man, ook voor haar zoon die zware problemen heeft. Euh medisch en ook euh geestelijk. En plots ontdekte ik dat zij nog een kind had die overleden is en die effectief gezond was. En op dit moment ik dacht ochgod die mens toch, hoe kan dat alles op één persoon.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
69	IV	Oke dus een beetje empathie wel?	
70	GT	Ja	
71	IV	Heb je het ook al meegemaakt dat zo'n situatie jou deed denken aan iets wat je zelf al meegemaakt hebt?	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
72	GT	Euh (.) neen. Het rare maar ware, de meest ingrijpende waren de situaties die ik nog niet had meegemaakt maar waarvan ik dacht, oei, hopelijk nooit.	
73	IV	Oke oke kan ik mij inbeelden. Dus het is nog niet gebeurd dat je een situatie op je persoonlijke leven afgespiegeld hebt?	
74	GT	Wel, niet dat ik direct herinner \$. Dus de situaties die ik echt euh nu op dit moment voor ogen heb, waren allemaal zo wat, met mij is niet gebeurd maar dat is ook iets wat ik aan niemand zou wensen.	
75	IV	Dus het heeft misschien wel een beetje jouw blik geopend?	
76	GT	Ja, misschien wel.	
77	IV	Ik ga daar nog op terugkomen. Ik wilde sowieso ook eens vragen wat volgens jou net de verrijkende aspecten zijn van jouw job.	
78	GT	Ik had enorm veel geleerd over menselijke communicatie \$ en begreep dat het euh alles behalve evident is (.) want euh mensen zeggen vaak dingen die in hun hoofd perfect een plaats hebben, maar voor de anderen overkomen als totale onzin. En u als tolk moet daarmee leren euh nog iets doen ((lacht)).	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)
79	IV	En euh vind je dat soms moeilijk? Of heb je daar* heb je geleerd door je ervaring om daarmee om te gaan?	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
80	GT	Geleerd dat ik direct aan mensen moet zeggen, kijk, als je drie keer hij zegt en ik vermoed dat je daarmee verschillende personen bedoelt, dan noem ze alstublieft wat uitgebreid ((lacht)) \$ (xxx) ik af en toe moet ingrijpen en zeggen, van hieruit kan ik niks.	
81	IV	En lukte jou dat aan het begin van je carrière ook, om op jouw strepen te staan en om daarvoor op te komen?	
82	GT	Nee niet echt \$ ((lacht)) meestal als er iets wordt gevraagd da* wat buiten boekje is en ik do* deed dat gewoon euh (.) omdat ik euh (.) ik vond boekje vaak veel te streng.	
83	IV	Ja? En nu ben je toch wat van mening veranderd? Dat je makkelijker aan het boekje kan vasthouden wanneer zo'n situatie dan een beetje uit de hand loopt of chaotisch wordt?	
84	GT	Ah chaotisch, dan heb ik euh (.) ja onder boekje euh bedoelde ik we mogen niet van blad vertalen, we mogen (.) wat mogen wij n*	Tolk ervaarde de deontologie als

		telefoon* aan iemand telefoneren (xxx) maar dan stopt het \$. En ik vond het altijd beperkend dat zij ons* onze oordeel ter plaatse niet vertaalden. Onze bazen en mensen die die deontologie samen* samen hebben opgesteld. Maar voor de rest euh als ik zie dat euh bijvoorbeeld er zijn vijf hulpverleners en zij beginnen allemaal tegelijk te spreken, dan euh zal ik ingrijpen.	beperkend, maar niet emotioneel gerelateerd (bladvertalingen) Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden
85	IV	Oke da's heel correct inderdaad, dan kun je je job deftig doen. Dus verrijkende aspecten, dan onthoud ik mensenkennis. Zijn er nog dingen waar je aan denkt?	
86	GT	Euh ik leer de stad Gent redelijk goed kennen met mijn opdrachten ((lucht)), verschillende diensten (.) \$, triestige kant van euh migratie \$ leren kennen.	Tolk heeft de stad Gent beter leren kennen door zich daar te verplaatsen voor het werk (=geen emotionele / psychologische verrijking, wel een praktisch nut)
87	IV	Opent dat bepaalde blikken bij jou, bepaalde perspectieven waar jij nog niet bij stilgestaan had?	
88	GT	Dat (.) het kan zijn, maar het was dan in begin van mijn carrière. Nu is moeilijk te zeggen.	
89	IV	Ja. Euh goed, ik wil het ook even hebben over de impact die dat op jou kan hebben. We hadden het al deels over de ervaring, euh (.) die heeft jou geleerd om ja, misschien zoals je zei met de bladvertalingen, nu sneller iemand erop te wijzen wat wel en niet van jou verwacht kan worden. Kun je aan een bepaalde situatie terugdenken die helemaal aan het begin van jouw carrière plaatsnam en waarin je nu anders zou reageren dan je toen gedaan hebt?	
90	GT	(.)	
91	IV	Het is lang geleden he, je hebt al heel lang ervaring als tolk.	
92	GT	Maar er is nog een bijkomend probleem \$. Toen ik begon was er nog geen sprake van* wel, er was sprake van deontologie maar die was niet zo beperkt. Euh ons werkgever vond het absoluut geen probleem als we bellen naar de klanten, als we van blad eens vertalen. Al die regeltjes kwamen eventjes later, wanneer zij al bezig waren met juridische aspecten (xxx) en toen hadden juristen gezegd dat kijk, iets invullen in plaats van patiënt mag niet, iets dit doen mag niet en dat doen mag niet. Dus in feite de evolutie van het beroep leefde ik mee en daarom is het misschien oncompatibel, die (.) die aspecten, nu ten opzichte van vroeger \$. Want de regels kwamen ergens rond tweeduizendenacht begonnen zij pas met formuleringen. Tweeduizenden* nee zelfs later, tweeduizendentien en naar latere kant.	Emotionele uitdagingen: deontologie

93	IV	En vind je het goed dat er toch meer regels gekomen zijn?	
94	GT	Dat is moeilijk te zeggen, omdat euh (.) aan de ene kant is het beschermend voor ons, aan de andere kant is het drempelverhogend. En voor de hulpverleners, want zij zijn zeer beperkt qua mogelijkheden. Bijvoorbeeld euh niet kunnen telefoneren naar de klanten, dat vond ik altijd al serieus overdreven \$. Zeker als het over een afspraak gaat.	
95	IV	Voor praktische redenen dan of?	
96	GT	Ja natuurlijk geen euh liefst geen dokteronderzoek, maar voor een simpele afspraak of iets doorgeven. Ik vond altijd dat wij dat euh als een van de mogelijkheden kunnen aanbieden \$ (xxx)	
97	IV	Ja, daar kan ik wel inkomen. Is het al gebeurd dat je het na een opdracht even moeilijk had om naar een andere tolkopdracht te gaan?	
98	GT	Ja ja. Dat was juist met die leverpatiënte euh babytje \$ want ik volgde haar euh denk ik ongeveer half jaar. Nadien waren ouders al euh (.) zij konden die medische terminologie beter dan ik. Dan euh hadden zij mij niet meer nodig. Maar euh ik vond altijd zeer euh spijtig dat wij zodanig streng in korset worden gezet qua tijdspanne. Aan de ene kant is het absoluut begrijpelijk maar aan de andere kant, wij komen terug op onze beoordeling ter plaatse, euh als ik een euh baby met leverproblemen in feite levensbedreigend moet achterlaten voor hoogstwaarschijnlijk absoluut gezond kind in euh Kind en Gezin voor de vaccinatie of zoiets, dan vond ik het niet kunnen. En dat was mijn grootste probleem. Zeker toen want dat was periode dat het zeer druk was.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Emotionele uitdagingen: context/setting (ruimtelijk: tijd)
99	IV	Ja en toen vond je het moeilijk om naar een volgende tolkopdracht te gaan?	
100	GT	Euh ik vond het zwaar euh (.) ten eerste, ik was te laat. Ik kreeg onder mijn voeten van mijn bazen en van Kind en Gezin, maar sorry \$. Je ligt toch* dat ligt toch niet in jouw aard, dat is niet bedreigend, die situaties. Dus aan de ene kant misbruik euh voorkomen, aan de andere kant euh ja (.)= er zijn situaties wanneer je begrip moet tonen.	
101	IV	Ja ik had eerst niet goed begrepen dat die* dat dat gesprek waar je het over had bij Kind en Gezin, dat die vlak na=	
102	GT	Nee dat was direct na \$ en ik euh ik was* ik heb volledig het gesprek met die baby tot het einde gehoord en dan pas vertrokken. Ik was daar serieus te laat, ik belde naar mijn dienst om te zeggen kijk, dit gesprek is uitgelopen 'ah je moest die stoppen'	
103	IV	Maar jij dacht, dit gesprek is heel belangrijk dus ik geef even voorrang.	
104	GT	Ja	
105	IV	Begrijp ik helemaal. Nu, na al die ervaring, kijk jij anders naar jouw beroep als tolk?	
106	GT	Euh ik zou wel dolgraag weten het begin en het einde.	
107	IV	Hoe bedoel je, het begin en het einde?	
108	GT	Ik euh (...) meestal, ik weet niet hoe is met andere talen, maar euh mensen uit onze streken, uit ex-Sovjetunie, ze leren de taal redelijk snel. Bijn* de meeste, met hoogste uitzondering euh (.) en dan	

		weet ik het niet. Oke, het begin kan ik nog missen, maar hoe dat afloopt bij sommige gevallen ((lacht)) dat is het nadeel van mijn beroep.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
109	IV	Dat je niet kunt vragen, hoe was het nog daarna? Of?	
110	GT	Ik wil niet iedereen vragen, maar bijvoorbeeld euh ik had een situatie. Euh ik tolkte voor een jonge man, rond twintig of iets daarrond, en hij had een hersentumor. En dat was juist denk ik, een jaar \$ voor in UZ was ontdekt dat hun toestel voor bestraling verkeerd gekalibreerd was \$. Als je nog weet, dat was een grote zaak destijds, een tijdje geleden. En bij hem was i* ben bijna zeker dat hij die bestraling met verkeerd gekalibreerde toestel had gekregen. En zo jong (.) en dan weet ik niet, hoe is dat afgelopen \$ en euh dat is al denk ik ti* misschien tien jaar later maar ik blijf daaraan denken.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
111	IV	Ja dat begrijp ik. Maar ik bedoel eigenlijk ook of jij door jouw ervaring geleerd hebt dat jouw beroep andere dingen inhoudt dan jij oorspronkelijk had voorzien.	
112	GT	Ja dat kan (.) ja, want dan is het breder dan gewoon op het moment van boodschap overbrengen. Alles wat blijft hangen, blijft in jou. En op puur menselijk vlak wil jij euh het einde aan het verhaal zien.	Heeft ingezien dat beroep meer inhoudt dan vertalen. Geen emotionele / psychologische verrijking.
113	IV	Ja, oke. En kijk jij nu anders naar jouzelf dan aan het begin van jouw beroep? Heeft* hebben die ervaringen ingespeeld op hoe jij jouzelf ziet als persoon?	
114	GT	Is het aan mij om te zeggen of aan de anderen? ((lacht))	
115	IV	Ik weet niet, misschien heb je zelf iets gemerkt van, dit is een beetje veranderd in mijn beroep, hier kijk ik anders naar, het kunnen ook prioriteiten zijn. Stel je nu andere prioriteiten dan vroeger door alles wat je gezien hebt?	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (andere prioriteiten en relativeren)
116	GT	Die evolutie is zeker euh aanwezig maar of het gevolg is van het beroep (.) dat weet ik niet, daar ben ik nog niet zo zeker van.	
117	IV	Kun je soms een voorbeeld geven?	
118	GT	Het is zeventien jaar voorbij, ik ben gescheiden euh, ik heb euh kinderen zijn opgroeien, dat is (.) ik ben ouder geworden, serieus ouder geworden= ((lacht)) (xxx) dus ja ik ben zeker veranderd, maar is het gevolg van beroep?	
119	IV	Oke, nu, dat was dan meer persoonlijk leven. En misschien in hoe je naar de wereld kijkt? Want je zei dat je al had gedacht, oei hopelijk kom ik nooit in zo'n situatie. Heeft zoiets dan ervoor gezorgd dat jij anders naar de wereld kijkt omdat je bij zulke situaties nog niet stil had gestaan?	
120	GT	Euh voor medische situaties was ik wel euh (.) kan niet zeggen voorbereiden, maar het begrip dat het met iedereen kan gebeuren, was er altijd aanwezig.	
121	IV	Oke. En wanneer je dan in zo'n situatie zit, wat doe je dan om te zeggen van, laat die emoties nu niet de baas spelen, euh ik moet	

		hier tolken en mijn job vervullen. Is er iets wat jij doet tijdens het gesprek, of misschien na het gesprek om tot rust te komen?	
122	GT	Nee niet specifiek=	
123	IV	Nee? Of is het nog niet= voorgevallen?	
124	GT	Wel, af en toe ventileren op het werk als ik daar geraak.	Coping (na): praten met collega-tolken
125	IV	Ja, zeker. Dus met je collega's praten als je iets moeilijk ervaren hebt.	
126	GT	Ja.	
127	IV	En zijn er ook collega's die bij jou komen om soms eens te ventileren?	
128	GT	Weinig.	
129	IV	Weinig, oke. Is het dan niet zo de gewoonte dat jullie daar onder collega's over praten of net wel?	
130	GT	Nee toch wel, maar wij zien elkaar niet zo vaak \$ en er was een tijdje dat wij in gebouw zaten dat echt (.) wij waren verdeeld in verschillende verdiepen en in verschillende kotjes en daardoor was er minder communicatie.	
131	IV	Oke, en vind je dat jammer? Dat je je collega's minder= (xxx)	
132	GT	Ja in feite wel ja \$. Aan de andere kant, dat was bewuste keuze omdat de vertalers, ik heb toch meer vertaling* euh vertalingen dan tolkopdrachten, dat de vertalers wat rustiger (xxx). In de tolklokaal, dat was te rumoerig \$. En euh dan kon niemand zich concentreren.	
133	IV	Oke. Maar heb je er soms nood aan om met collega's te praten wanneer het even moeilijk ging=	
134	GT	O ja ja zeker ((lacht))	
135	IV	Oke dus dan is het wel een goeie uitlaatklep. Is dat* ga je sneller naar een collega toe dan bijvoorbeeld euh iemand van bij jou thuis.	
136	GT	Euh thuis belast ik ze niet met dat, dus zeker collega's.	
137	IV	Oke goed. Heb je al gehoord van zulke intervisiemomenten, of supervisiemomenten?	
138	GT	Wij hadden die momenten. Wij hadden intervisies, euh vroeger op redelijk regelmatige basis \$. Onder vroeger bedoel ik vijf, zes jaar geleden. Dat was drie keer per jaar als ik me niet vergis, dat was heel tof.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
139	IV	En vond je dat* dus je zei dat was tof, vond je dat heel nuttig om over moeilijke situaties te praten? Kon je dan ook even ventileren zoals je bij je collega's soms doet?	
140	GT	Ja zeker.	
141	IV	En had je daar ook nood aan?	

142	GT	Awel nood niet, want nood ontstaat op het moment zelf terwijl dit is later georganiseerd. Maar wanneer het begint op te komen, dan ja (.) dan is toch een opluchting.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
143	IV	En wat heb je dan net geapprecieerd aan die sessies?	
144	GT	Euh gewoon het feit dat ze er waren.	
145	IV	Dus dat je met de andere kon delen wat jullie allemaal meegemaakt had=den?	
146	GT	Ja en anderen met mij en dat wij van elkaar weten euh sommige verhalen want euh iets had je gehoord, iets niet omdat je niet aanwezig was. Dus euh (.)	
147	IV	Heb je daar ook uit geleerd? Wanneer je dan naar andere tolkopdrachten ging en misschien een dergelijke situatie meemaakte? Dat je iets kon toepassen uit die sessie?	
148	GT	Denk het wel maar ik kan niet op een voorbeeld niet komen.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
149	IV	Oke, geen probleem. Vind je het jammer dan dat die* dat de laatste jaren minder van die sessies georganiseerd werden?	
150	GT	Ja in feite wel. Maar ja, ik ben nu heel weinig tolk dus euh ik heb daar ook niet zo veel over te zeggen.	
151	IV	Oke. En hoor je soms in je omgeving dat iemand daar wel vaker nood aan zou hebben dan nu (...) ja dan het aanbod nu biedt?	
152	GT	Awel eerlijk gezegd, ik zit nu altijd in lokaal van leerkrachten dus ik hoor zeer weinig wat daar bij de tolken euh leeft.	
153	IV	Oke, geen probleem.	
154	GT	Sporadisch op vergaderingen en zelfs dan wou ik af en toe (xxx)	
155	IV	Oke dus die vergaderingen zijn wel nuttig voor jou om ook even op de hoogte te blijven.	
156	GT	Ja.	
157	IV	Goed, ik ben eigenlijk aan het einde aangekomen van mijn vragenlijst. Wil je graag nog iets toevoegen?	
158	GT	Nee niet speciaal.	

8. INT8

1	IV	Goed, dan zullen we van wal steken met een paar opwarmingsvragen. Ik ging vragen waar jij jouw tolkopleiding gevraagd hebt, maar ik kan het antwoord eigenlijk al een beetje vermoeden.	
2	GT	KU Leuven	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
3	IV	Ja oke. En wat heeft jou ertoe aangezet om als sociaal tolk te gaan werken?	
4	GT	Euh ik ben begonnen in de master tolken vorig jaar, twee jaar geleden ondertussen, maar dan ben ik veranderd naar de master vertalen. Maar voor Pools heb ik wel nog de tolvakken gevolgd, omdat ik in mijn bachelor geen Pools heb gehad, maar wel Frans dan \$. Euh dus ik dacht van, ik zal alle tolvakken voor Pools opnemen om mijn Pools een beetje (.) professioneler te maken, zal ik maar zeggen. En we hadden dan de mogelijkheid ook om sociaal tolken te volgen als vak en dan heb ik dat ook opgenomen via een creditcontract en ben ik zo in sociaal tolken gerold.	
5	IV	Wow dus heb je eigenlijk twee masters gecombineerd dan een beetje?	
6	GT	Ja ja	
7	IV	Oke, heftig jaar dan wel, denk ik.	
8	GT	Nee, want ik heb het op twee jaar gedaan. En vandaar ook mijn Erasmusuitwisseling nog in Wenen. Dus ik heb het een beetje verspreid om meer te kunnen doen.	
9	IV	Ah oke oke. Da's wel slim. En waarom dan naar Wenen precies als Erasmusbestemming? Dat wijkt nu volledig af van mijn vragenlijst, maar (.)	
10	GT	Het andere was Warschau en ik ben Pools, ik ben al tien keer in Warschau geweest. Dus ik dacht, Wenen is wel leuker voor mijn Duits.	
11	IV	Ah oke en vond je het dan niet erg dat je daar vooral je Duits geoefend hebt of=	
12	GT	Nee helemaal niet, helemaal niet.	
13	IV	Goed, dus de talen waarin jij tolkt zijn Pools en Nederlands .	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
14	GT	Ja ja	
15	IV	Dan ging ik ook nog vragen hoe lang je al als tolk werkt, maar daar heb je al een beetje op geantwoord, dus een goede drie maanden sinds augustus?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
16	GT	Sinds augustus, ja.	
17	IV	Oke en elke dag krijg je tolkopdrachten, is dat dan intensief? Zijn dat er veel op een dag?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten
18	GT	Ja, morgen heb ik er drie. Vandaag had ik er maar eentje maar soms zijn het er vijf. Dat hangt er een beetje vanaf.	
19	IV	En duren die lang?	

20	GT	Nee, meeste zijn een uur, anderhalf uur, twee uur. Nooit langer dan twee uur.	
21	IV	Oke, twee uur vind ik toch wel lang en intensief als je geconcentreerd moet zijn op een gesprek, of niet?	
22	GT	Ja, ik* ik* twee uur vind ik dat nog meevalt. Een vriend van mij tolkt voor het commissariaat-generaal voor vluchtelingen en hij tolkt soms vier uur aan een stuk door \$. Da's voor mij wel te veel, twee uur kan ik nog wel aan.	
23	IV	Oke vier uur, dat lijkt me enorm. Daar is hopelijk dan wel pauze bij.	
24	GT	Ik hoop het ((lacht)).	
25	IV	Goed, heb je het al meegemaakt dat je als tolk een gesprek deed dat emotioneel nogal zwaar was?	
26	GT	Ja ja	Frequentie moeilijke opdrachten
27	IV	Je zegt overtuigend ja, komt dat vaak voor?	
28	GT	Nee, het was vorige week maandag en vandaag had ik nog een vervolgesprek daarop. Dus het is nog vrij recent.	
29	IV	Oke en wat onderscheidt zo'n situatie dan van een doorgaanse situatie die niet zo emotioneel zwaar is, volgens jou?	
30	GT	Euh ja ik denk ook het onderwerp , ook hoe de cliënt er dan mee omgaat en ook bijvoorbeeld het ziekenhuis is meestal wel iets zwaarder dan bijvoorbeeld een oudercontact op school, da's een heel andere problematiek.	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: emoties cliënt
31	IV	Dus je hebt ook wel al in verschillende contexten gewerkt echt?	
32	GT	Ja ja	
33	IV	Euh wel, ik ging ook vragen of de context dan zo'n beetje samenhangt met die emotionele lading van een gesprek, maar je zei dus dat dat een beetje het geval is voor ziekenhuizen= (xxx)	
34	GT	Ja ja soms, ik had vorige week ook een andere opdracht in het ziekenhuis en euh de mevrouw moest haar gips eraf laten halen. Dat was dus helemaal niet zwaar, want ik zat er ook gewoon bij met heel eenvoudige vragen, euh maar dan heb je ook nog de andere gevallen. Die zijn wel zwaarder.	Emotionele uitdagingen: onderwerp
35	IV	Ja. En krijg je op voorhand dan een soort (.) ja, een soort melding wanneer het emotioneel zwaar kan worden?	
36	GT	Euh we krijgen vaak gewoon een (xxx) of een bevestiging doorgestuurd van de opdracht wordt bevestigd. En dan staat erbij onderwerp. En sommigen vullen het onderwerp heel nauwkeurig in, en dan weet ik wel waar ik mij op moet voorbereiden. En andere vullen bijvoorbeeld gewoon gesprek in, of therapie. En dan heb ik helemaal geen idee waarover het gaat gaan.	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
37	IV	Oke en heb je liever dat het iets concreter is zodat je je wat beter kunt voorbereiden= of maakt het niet zo uit?	Coping (voor): voorbereiding

38	GT	Ja ja liever wel, liever wel.	
39	IV	Misschien nu ook omdat je nog niet zo heel veel ervaring hebt of?	
40	GT	Ja en zeker ook in de medische context, het is zo gevarieerd. En als erbij staat bijvoorbeeld ja, reuma, dan kan ik wel een beetje de richting weten in welke ik euh moet kijken naar de woordenschat of termen. En als er niks bijstaat, dan is het een beetje gokken, waarover kan het gaan. En ja, geneeskunde is superbreed.	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
41	IV	Hm ja lijkt me inderdaad heel moeilijk. Euh heb je ook al moeten tolken voor iemand die je al bekend was uit een andere situatie? Want je zei al dat je vandaag een vervolgesprek had op een vorig gesprek dat emotioneel zwaar was. Was dat dan ook effectief met dezelfde cliënt?	
42	GT	Ja ja. Want normaalgezien kunnen ze tolken dus niet op voorhand aanvragen, van ik wil die tolk, ik wil die tolk. Maar als het een vervolgesprek is, dan gebeurt dat heel vaak. En ik heb dat (.) morgen heb ik ook een psychiater die ik al een paar weken geleden heb gezien, da's heel vaak.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
43	IV	En vind je het dan moeilijker om in zo'n context te tolken? Wanneer= je de persoon een beetje kent?	
44	GT	Nee ik vind het leuker, want dan weet ik ook waarover het gaat. Want soms, bijvoorbeeld bij de sociale dienst van de jeugdrechtbank, kom ik daar en weet ik helemaal niet waarover het gaat, welke diensten betrokken zijn, wat de problematiek is. En dan kom ik daar en moet ik nog beginnen kijken van wie is welke persoon, wat doen ze juist. Als ik het al weet, is het makelijker om te volgen. Dan kan ik beter tolken.	
45	IV	Krijg je op voorhand zo'n beetje de uitleg wanneer je daar dan toekomt en de situatie niet zo goed kent?	
46	GT	Heel soms, heel soms. Maar meestal beginnen ze gewoon direct het gesprek. Soms stellen ze zich dan nog voor voor de ouders bijvoorbeeld, of voor het kind. Maar soms beginnen ze ook gewoon meteen omdat ze elkaar al kennen en dan kom ik daar en moet ik zelf een beetje mijn weg zoeken.	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
47	IV	Oke da's wel een hele uitdaging, denk ik?	
48	GT	Ja ja, ja.	
49	IV	En euh zijn die gesprekken nu ook vooral op afstand of ook vaak ter plekke nog steeds?	
50	GT	Ik heb alles ter plekke.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
51	IV	Oke, dat verwondert mij wel een beetje. Heb je al op afstand getolkt of niet? Ahja= morgen	
52	GT	Ja via de telefoon heb ik al heel vaak getolkt, want dan bellen ze gewoon ad hoc in. En dan morgen via de webcam voor de eerste keer.	
53	IV	En wanneer het dan via de telefoon is, zijn dat zware gesprekken of is dat meestal= nogal neutraal?	
54	GT	Hangt er echt vanaf. Soms is het gewoon iets heel kleins van, ahja kijk uw kind zit op u te wachten op school, kan u dat even inspreken op de voicemail van de mama, want ze neemt niet	Emotionele uitdagingen: livetolken

		op. En soms is het wel bijvoorbeeld ook euh van het ziekenhuis, het eerste gesprek van een mevrouw van vandaag heb ik via de telefoon gedaan en dat was heel zwaar. De mama was ook aan het wenen tegelijkertijd \$. Het hangt er gewoon vanaf wie er belt.	tegenover afstandstolken
55	IV	En als die mama dan aan het wenen is, vind je het dan een extra zware opdracht ook via de telefoon?	
56	GT	Via de telefoon niet per se , want het was ook het eerste dat ik wist. Dus ik was* ik moest ook ingeleid worden waarover het gaat, dus dan had ik het minder zwaar. Ik had vooral de focus van oke, versta ik iedereen goed. Want via de telefoon is het vaak* is de dokter bijvoorbeeld wel goed te horen, maar de patiënt niet omdat de telefoon aan de kant van de dokter staat. En met de plexischermen nu (.) \$. Dus via de telefoon is het eerder zo, versta ik iedereen goed, kan ik iedereen goed horen, is er geen storing.= (xxx)	
57	IV	Ja dus dan ligt de focus meer daarop.	
58	GT	Ja	
59	IV	Oke, kan ik ook wel inkomen. Ik ging ook vragen of er misschien een onderscheid is met videotolken, maar dat ga je me misschien vanaf morgen weten te zeggen. Hopelijk valt het goed mee.	
60	GT	Ja	
61	IV	En wanneer je nu zou kijken naar de tolkopdrachten die je tot nu toe vervuld hebt en daaruit een bepaald aantal zou moeten plukken dat emotioneel op jou gewogen heeft, hoe verhoudt zich dat dan?	
62	GT	Euh de meeste zijn helemaal niet zwaar.	Frequentie moeilijke opdrachten
63	IV	Oke. En kun je je nog aan een bepaalde situatie herinneren die wel heel zwaar was?	
64	GT	Ja, buiten die ene situatie in het ziekenhuis had ik een gesprek via telefoontolken dat vrij zwaar was. Dat was ook in het begin dat ik was beginnen tolken en het ging over zelfmoord, dus dat vond ik ook al wel iets heavier. Ik had het ook helemaal niet verwacht, want ja, ze bellen gewoon in. Ik was* ik denk dat ik net uit de douche kwam en dan neem ik op en dan gaat het over iets zwaars. Dus het was vrij onverwacht.	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
65	IV	Oke je moet eigenlijk ook echt op elk moment een beetje beschikbaar zijn.	
66	GT	Het hoeft niet, maar het is wel leuk als ze dan direct euh kunnen doorverbinden.	
67	IV	Oke en in zo'n gesprek dat waar het over zelfmoord gaat, of wanneer je dan dat voorbeeld noemde ook van in het ziekenhuis, hoe heb je je dan gevoeld tijdens het gesprek?	
68	GT	Tijdens het gesprek heb ik het meestal nog niet door. Pas daarna als het gesprek afgelopen is, de telefoon weg leg of	

		gewoon bijvoorbeeld in mijn auto stap, dan denk ik even, oei, wat was dat ((lacht)).	
69	IV	Oke en moet je dan even tot rust komen en alles even laten bezinken?	
70	GT	Ja toch wel even meestal.	
71	IV	Oke en blijft dat lang rondspoken bij jou, die gedachten?	
72	GT	De meeste niet, de meeste niet. Tenzij dat ik weet zoals vandaag dat ik het nog wel een paar keer ga horen, want ik ga denk ik ook wel gevraagd worden voor de volgende afspraken omdat het makkelijker is voor hen om met één tolk te werken, gaat dat wel denk ik een beetje in mijn hoofd blijven. Omdat het wel wekelijks of om de twee weken gaat zijn.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
73	IV	Dat van euh (.) wacht waaro=	
74	GT	Van het ziekenhuis. Van vandaag ja.	
75	IV	Ahja van het ziekenhuis. Oke, en euh is het ook al gebeurd dat je een gesprek voerde dat over een onderwerp ging dat jou deed denken aan iets uit je persoonlijke leven?	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
76	GT	Nee, nee.	
77	IV	Nee, oke. En euh we hebben het nu gehad over die emotionele zware kant, maar jouw beroep heeft ook een enorm mooie en verrijkende kant, lijkt mij toch en heb ik ondervonden na de gesprekken die ik met andere tolken gevoerd heb. Wat is volgens jou zo belonend en zo verrijkend? Wat is zo het mooie van jouw beroep?	
78	GT	Ja ik denk ook dat het de mensen een beetje verbindt. Als ze dan zeggen tegen mij van ja, we hebben de vorige keer geprobeerd om via google translate te communiceren maar dat ging helemaal niet goed, dus het is wel fijn dat er een tolk bij is \$ (xxx) dat het wel vlot verloopt en dat ik toch kan helpen. Ook al mag ik zelf mijn mening niet zeggen of mijn advies niet geven, kan ik wel nog altijd heel objectief helpen door gewoon alles te vertolken.	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
79	IV	Oke en leer je ook niet net veel bij ook over de mensen zo, over situaties?	
80	GT	Ja en ook over de instellingen in België en over wie wanneer kan helpen. Daarover leer ik wel veel. Want ja, ik wist niet zo veel over alle verschillende vormen van hulpverlening en nu is het zo verschillend waar ik kom, dat het echt helpt. En nu weet ik zelf ook meer.	Tolk heeft over de mogelijkheden van hulpverlening in Vlaanderen geleerd (geen emotionele / psychologische verrijking)
81	IV	En kom je ook dan zo niet voor verrassingen te staan wanneer je zo'n gewone basiskennis hebt en plots moet tolken in een of ander deel van het justitiepaleis of in een of ander deel van het ziekenhuis waar je niet zo goed weet hoe het allemaal in zijn werk gaat?	
82	GT	Tot nu toe heb ik daar nog niet zo veel problemen mee gehad. Vaak zijn het ook wel instellingen en zeggen ze bijvoorbeeld niet wat voor instelling het is, maar gewoon de naam. En dan moet ik even denken van oke, daar heb ik nog nooit van	

		gehoord, waar houden die zich mee bezig? Maakt het uit voor het gesprek dat ik het niet weet? Maar uiteindelijk valt het allemaal wel mee tot nu toe.	
83	IV	Ik had dan een heel stukje voorbereid over de ervaring bij sociaal tolken, maar daarvoor moeten we misschien later nog eens afspreken ((beide lachen)). 'k Weet niet, heb j* heb je het gevoel dat je al veel geëvolueerd bent sinds je begonnen bent met tolken?	
84	GT	Ja toch wel een beetje. In het begin zocht ik veel terminologie op. Ook al ben ik native speaker, dacht ik van, het is wel handig om een lijst te hebben. Maar nu denk ik van ja, ik zie wel. Ik kan mijn plan wel vrij goed trekken. Ook, als ik één term niet weet, kan ik wel een beetje rond de term gaan. Ik heb niet zo veel voorbereiding meer nodig. Dus dat merk ik wel, dat ik ook rustiger ben als ik daar aankom en niet direct denk van oh nee, wat gaan ze vandaag vertellen, ga ik alles wel goed kunnen zeggen. Het lukt toch wel \$. Dus ik ben iets meer gerustgesteld.	Tolk heeft door ervaring geleerd dat veel termen opzoeken niet nodig is (puur professioneel aspect = geen emotionele / psychologische verrijking)
85	IV	Vraag je soms ook uitleg aan de arts wanneer je een bepaald woord niet kent of?	
86	GT	Ja, toch wel. Bij* zeker in geneeskundige situaties is het wel belangrijk om het precies te weten. Dan vraag ik toch wel eens van, kunt u dat toelichten of kunt u de dosis bijvoorbeeld nog eens herhalen of nog eens duidelijker zeggen= (xxx)	
87	IV	Ja zodat je zeker de juiste informatie doorgeeft.	
88	GT	Ja	
89	IV	En zou je dan nu al* kun je nu al, waarschijnlijk niet he, maar kun je nu al denken aan een situatie van heel in het begin waar je na wat je nu al geleerd hebt anders mee zou omgaan dan je toen gedaan hebt? Of is dat nog te vroeg om dat te zeggen?	
90	GT	We hebben tijdens de opleiding heel veel geoefend. Ik heb mijn opleiding voor sociaal tolk binnen de KU Leuven gevolgd, we hebben heel veel geoefend, we hebben een semester lang elke week rollenspellen gedaan en dan nog met mijn groepje voor Pools vaker. Dus uiteindelijk hebben we heel veel situaties gezien, heel veel geoefend , heb ik toch wel niet gedacht van oke, ik ben toch heel onervaren als tolk , ik moet dit allemaal leren. Ik wist al heel veel over hoe ik met situaties moest omgaan.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
91	IV	Oke dus je bent ook wel zeker in het beroep gestapt.	
92	GT	Ja.	
93	IV	En wat doe jij dan in zo'n gesprek dat emotioneel een beetje zwaarder wordt? Zoals bijvoorbeeld dat telefoongesprek met die persoon die het over zelfmoord had?	
94	GT	Ja vaak praat ik er wel over, bijvoorbeeld met mijn ouders of met mijn vrienden . Dan laat ik wel alle details weg door de discretieplicht, maar dan probeer ik wel toch het meeste te vertellen, van dit was toch wel een beetje zwaar= om te ventileren.	Coping (na): praten met vrienden en familie

95	IV	Ja, gewoon even ventileren. En zijn er ook mensen die dat bij jou komen doen?	
96	GT	Nee nee	
97	IV	Heb je contact met collega-tolken of niet echt?	
98	GT	Buiten die ene vriend die ik dan wel regelmatig hoor, kom ik heel soms in wachtzalen sociaal tolken binnen maar dan is 't meestal ah, bent u ook sociaal tolk? En dan praten we heel kort maar nooit echt over de ervaring, meestal heel oppervlakkig.	
99	IV	Oke. En zijn er al momenten geweest waarop jij aan intervisiemomenten deel kon nemen?	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
100	GT	Nee, zeker nu ook met corona dit jaar wordt er niks georganiseerd. Dus nee.	
101	IV	En denk je dat dat nuttig zou zijn?	
102	GT	Ja misschien toch wel om gewoon de ervaringen uit te wisselen en ook een beetje om contact, kennis te maken met andere collega's. Want nu is het precies van oke, ik ken de mensen via mail, hier is een nieuwe opdracht voor jou, maar ik weet niet wie ze zijn, hoe ze eruitzien, hoe oud ze zijn.	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
103	IV	Ja, zodat zij ook wat ervaringen kunnen delen met jou. Misschien dat je nog in van die heel zware situaties gaat terechtkomen dat je er nog meer nood aan zult hebben.	
104	GT	Ja	
105	IV	Je werkt als freelance tolk he, mag ik dan soms vragen waar jouw opdrachten vooral vandaan komen?	
106	GT	Van Atlas, van het agentschap, euh het agentschap regelt ook telefoontolken, bij Brussel Onthaal zit ik ook maar daar heb ik nog maar één opdracht van gehad omdat ik in Antwerpen woon en da's vrij ver. En bij IN-Gent ben ik ook geregistreerd voor webcamtolken, niet voor ter plaatse want da's een beetje te ver. Maar de meeste zijn dus wel via Atlas.	
107	IV	Oke, dankjewel.	

9. INT9

1	IV	Goed, euh (.) dan wil ik jou graag eerst een klein beetje beter leren kennen. Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Euh wij hebben euh een opleiding gekregen van Artevelde Hogeschool \$, dat was via IN-Gent. Of ja, tolk- en vertaalservice in die periode. Dus dat was euh opleiding tot euh sociale tolk.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
3	IV	Oke en hoe lang is dat geleden?	
4	GT	(.) euh ik denk rond (.) tweeduizendenacht, negen. Ongeveer.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: ervaring
5	IV	Oke dus dan ben je al tien à elf jaar aan de slag als euh sociaal tolk.	
6	GT	Nee ik ben langer aan de slag. Ik ben sinds tweeduizendeneen aan de slag.	
7	IV	Wow, oke. Dat zijn vele jaren ervaring.	
8	GT	Ja omdat, in het begin hadden wij geen opleiding gekregen. Of ja, dat was maar zo'n korte opleiding. Omdat mensen nodig hadden in Gent, ik bedoel niet in onze organisatie maar echt in Gent \$. Omdat toen heel veel euh heel veel euh mensen kwamen van Slowakije om asiel aan te vragen \$. En ja zij spre* spraken geen euh contacttaal. Euh dus daarom hadden ze mensen nodig, dus zij he* in het begin zochten zij mensen gewoon euh in feite was dat via via dat ik op die vraag* dat was gewoon heel toevallig in feite. Dat ze mensen zoeken die Slowaaks euh spr* spreken. En dan heb ik gewoon snel een contract ondertekend, maar dat was als freelancer \$. En ik dacht, ja misschien ga ik zo één opdracht per maand krijgen, maar zij hebben mij dezelfde dag nog opgebeld en ik ben daar zo echt zo snel ingerold. In feite euh ja hebben ze mij in de water gegooid \$. Zonder opleiding, zonder niks.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
9	IV	Ik ging het net vragen, je had nog geen* vond je dat dan niet eng dat je nog geen voorbereiding had gehad?	
10	GT	Ja ik was toen ook heel jong, veel jonger bedoel ik \$ dus ik heb daar zo niet bij stilgestaan. Ik vond dat zeer interessant, maar zo deontologische code en zo van die dingen. Daar euh (.) dat bestond toen nog niet zo heel erg uitgewerkt. Dus dat was heel raar, maar dan kijk euh hebben ze ons* omdat ze zo veel werk hadden, hebben ze dan voor de talen die meest gevraagd waren, gelijk voor Arabisch, euh Russisch, euh Turks en Slowaaks. Dus die talen waren toen heel in, zou ik zeggen. Bulgaars kwam veel later. Dat is nu pas laatste denk euh vijf jaar dat ze ook Bulgaars* of ja dat Bulgaars ook heel veel gevraagd werd. Euh en ja dus toen hebben ze ons korte opleidingen gegeven en dan was in tweeduizendennegen denk ik, dus de organisatie in Brussel (.) ja ze zijn van de naam veranderd. Zij hebben zo echt heel deftige opleiding in elkaar gestoken \$, was ook een tamelijk lange opleiding, er was ook certi= certificeringsproef, die was zeer moeilijk. Heel weinig mensen zijn geslaagd geweest of ja, 't is nog altijd heel moeilijk om te slagen in die opleiding of om die certificaat te krijgen (.) euh=	

11	IV	Maar voor jou is het wel gelukt	
12	GT	Ja, 't is mij gelukt ja	
13	IV	En jij tolkt nu Slowaaks-Nederlands of i=	
14	GT	Nee, Tsjechisch- en Slowaaks-Nederlands , want euh Tsjecho-Slowakije ja (.) de taal is bijna 't zelfde= . Beetje gelijk Nederlands en euh Vlaams.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
15	IV	Oke oke en voor Slowaaks krijg je waarschijnlijk de meeste aanvragen?	
16	GT	Ja	
17	IV	Oke. Nu, toen ik jou* of toen jij die mail kreeg van mij over mijn studie in verband met die emotionele uitdagingen, klonk jou dat verrassend in de oren dat daar onderzoek naar was of heb je zoiets van nee, in mijn beroep kom ik wel in zulke situaties terecht dat het emotioneel zwaar kan worden.	
18	GT	Euh (.) ja dat verrast mij niet, omdat in de laatste tijd dat wij ook nood hadden met de collega's aan de interviews. Elkaar steunen, zeker. Omdat inderdaad, wij komen heel vaak euh in situaties die emotioneel heel zwaar zijn.	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisies en interviews, waardeoordeel (behoefte en nut) Frequentie moeilijke opdrachten
19	IV	Oke en wat onderscheidt die situaties van situaties die dat karakter niet hebben volgens jou? Of voor jou?	
20	GT	Euh, hoe bedoe* hoe bedoel je?	
21	IV	Wel=	
22	GT	Sorry. Ik kan mij nu efkes niet concentreren omdat mijn zoon hier euh staat te euh prutsen (.) sorry \$. Hij gaat naar school, ik zit in de* mijn bureau is in de gang, dus euh (.)	
23	IV	Geen probleem	
24	GT	Sorry. Euh, kan je de vraag nog eens herhalen?	
25	IV	Zeker. Dus zo'n emotioneel zware situatie, wat heeft die anders dan een andere situatie voor jou? Wat maakt dat voor jou net zwaar?	
26	GT	Ahja zo. Euh omdat ik heel empathisch ben \$ en dat maakt dat moeilijker voor mij omdat ik* zeker in begin was dat zeer moeilijk. Daardoor dat ik mij dus vaker inleefde in de situaties van anderen en dat ik daar in feite mee inzat en kwam ik daarmee thuis. Maar na tijdje heb ik zelf geleerd om beetje ja, tussen haakjes een robot te spelen \$. Gewoon euh ja ene oor hier en andere oor uit. Euh en dat heb ik proberen doen, want door al die ervaring heb ik gezien dat de mensen toch hun plan kunnen trekken. Bijvoorbeeld, waren situaties van uitzetting uit huizen \$, kinderen geplaatst in instelling omdat de ouders vaak in moeilijke omstandigheden hebben geleefd. En dat zijn zeer zware situaties waar ik was betrokken als tolk. En plus ook omdat ik maar in bep* omdat wij	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Coping (tijdens): professionele focus

		voor mijn taal zijn wij maar met twee \$, of ja heel weinig. Euh ja daarom (.) alez xxNAAM ZOONxx verdwijn. (.) Sorry. Hij kwam hier euh (.)	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring Emotionele uitdagingen: onderwerp
27	IV	Geen probleem, kan gebeuren.	
28	GT	Dus euh omdat ik ja omdat wij maar met twee tolken waren voor heel veel mensen, op den duur heb ik die mensen allemaal gekend of ja ken ik ze nog altijd natuurlijk \$. En dan is nog moeilijker als je al beetje ja, da's geen echte band band maar toch=	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
29	IV	Omdat je ze vaker opnieuw ziet als cliënten?	
30	GT	Ja ja inderdaad. Ik kwam ze tegen bijvoorbeeld bij de politie, omdat ik ook euh voor politie als gerechtstolk heb gewerkt. Dus euh dat was ook nog moeilijker, omdat ik bijvoorbeeld euh 's nachts had getolkt voor een verhoor bij politie en dan volgende dag kwam ik op bezoek bij Kind & Gezin \$ (.) begrijp je? Dan moet je echt altijd doen alsof je niet weet en da's moeilijk. Heel moeilijk.	
31	IV	Ja lijkt me inderdaad moeilijk. Dus jij vindt het helemaal geen voordeel dat je mensen verschillende keren na elkaar ziet om voor te tolken? Dat je ze al een beetje kent, of toch wel ergens een beetje? Zit daar wat nuance in?	
32	GT	Euh voordeel is dat je al beetje weet of* dat het gemakkelijker is om te tolken omdat je beetje de geschiedenis kent \$. Omdat je weet waarom die mensen daar bijvoorbeeld zijn. Euh maar euh ja ik denk dat dat wel voordeel heeft, maar ja langs de andere kant dan een nadeel omdat je dan ja inderdaad in verschillende situaties mensen ziet en dat dat niet altijd aangenaam is, voor die mens zelf ook niet \$. Begrijp je?	
33	IV	Ja, ik begrijp het. En voor jou dan emotioneel, vind jij het moeilijker om afstand te nemen van zo'n emotioneel gesprek wanneer het* wanneer iemand betrokken is voor wie jij al vaak getolkt hebt en die jij al in verschillende situaties ontmoet hebt?	
34	GT	Ja, dat is zeer moeilijk \$. Nog altijd, dat blijft moeilijk.	
35	IV	Ja. Dus na al die jaren ervaring blijft dat nog steeds een knelpunt.	
36	GT	Ja, zeker.	
37	IV	Euh is er ook een samenhang tussen die emotionele ervaring en de context, voor jou? En dan bedoel ik bijvoorbeeld dat al meteen een lampje in je hoofd gaat oplichten wanneer je ziet dat de aanvraag uit bijvoorbeeld het ziekenhuis komt ofzo, omdat je weet, daar kan het wel zwaar worden?	
38	GT	Ja inderdaad. Dat heb ik euh da's ook door de ervaring dat ik al weet, oei oei die dienst of ja de afdeling . En euh ja de naam van de patiënt of de cliënt krijgen wij niet op voorhand \$, maar	Emotionele uitdagingen: onderwerp

		meestal krijgen wij die daar ter plaatse en dan weet ik al euh dat dat zwaar zal zijn . Of ook dat wij afspraak plannen voor de volgende. Bijvoorbeeld wij plannen een afspraak binnen een maand, dus ik weet al ongeveer voor wie dat ik ga moeten tolken.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
39	IV	Oke en wanneer je dan hoort dat het over iemand gaat waarbij het zwaar kan worden, geeft jou dat dan extra stress of?	
40	GT	Ja tuurlijk. Omdat ik weet dat dat moeilijk gesprek zal zijn \$, soms is de cliënt moeilijk . Dat kan ook gebeuren. Dus da's niet alleen gesprek zelf, maar dat kan ook* dat euh hangt heel sterk af van de persoonlijkheid van de mensen . Ja bijvoorbeeld gisteren nog was ik zo verrast. Dat was een man in ziekenhuis, die kwam op consultatie \$. Euh ik ken die man ook natuurlijk van andere* ik weet dat hij heel heel veel problemen heeft, hij* zijn vrouw is zwaar gehandicapt, dus hij moet zorgen voor die vrouw, zijn zoon is zwaar gehandicapt, hij moet zorgen voor die zoon. Dus kan je je voorstellen, voor die man alleen (.) zijn leven sowieso al moeilijk door dit \$. Plus hij kwam dus op die consultatie en euh ja op de eerste gezicht heb ik niks gemerkt, in de wachtzaal heb ik ook niks gevraagd. Zij kwamen binnen en de dokter zei tegen hem 'trek uw kleren uit' . En hij deed het, zonder enige probleem. Ook a* meestal is een gordijn en dan zegt de dokter, tolk gaat daar achter de gordijn zitten en wacht \$ maar de dokter had mij dat dus niks gevraagd, ik heb ook niks verwacht. En dan die man had zich dus euh uitgetkleed en hij had heel zware psoriasis \$. Maar zo zwaar (.) dat heb ik nog nooit gezien in mijn leven, dat was euh (.) ja bijna traumatisch voor mij om dat te zien. Gans zijn lichaam was zo dik gelijk euh gelijk olifanten huid, had hij. Plus euh sporen van bloed omdat dat zeer erg jeukt \$, maar hij heeft dat zo ver laten gaan waarschijnlijk door andere problemen als niet meer kon. En dan vraag de dokter, hebt u euh (.) hebt u psoriasis ook op de genitaliën \$? En die man, zonder enige gêne had gewoon zijn onderbroek en de dokter had hem gestopt, die zegt nee nee nee nee nee da's goed, u moet dat hier niet laten zien. Dus ik was zo verrast door die man. En euh ik was daar, de dokter was daar, plus nog stagiair-dokter \$. Dus euh iemand die geneeskunde studeert, dus dat was ook een jong meisje die ook waarschijnlijk euh beetje geschrokken was. En kijk, na twintig jaar ervaring schrok ik verschrikkelijk van de reactie van die man, dat hij zich dus niet geneerde voor ons . Dat hij ook in feite bijna geen vragen had gesteld \$ aan de dokter. Dat was meer één richting, dat gesprek. Want ik heb me direct ingeleefd in de situatie , mijn vader had ook last van psoriasis dus ik weet wat dat is. Dus ik dacht (.) dan zou ik zelf heel veel vragen stellen aan de dokter, bijvoorbeeld gaat dat nog weg of ga ik genezen of wat is die behandeling. Maar hij heeft geen enkele vraag gesteld .	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt Impact (neg., pers., KT): schrikken Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband Impact (neg., pers., KT): schrikken
41	IV	Oke en wat doet zo iets dan met jou op dat moment zelf, wanneer je in zo'n situatie zit?	
42	GT	Euh inderdaad dat was echt (.) ik heb al gezegd, na twintig jaar ervaring was ik zeer erg geschrokken . Ten eerste ja van zijn	

		gedrag \$, hoe dat gesprek verlopen was en dan moest ik daar gans de dag aan denken.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
43	IV	Oke ja, kan ik me voorstellen. En vind je het dan moeilijk om het gesprek nog voort te zetten op dat moment? Om te= tolken?	
44	GT	Nee nee gelukkig nee. Op dat moment kan ik mij dan euh ja in deze situatie wel euh verder euh professioneel tolken \$. Maar je hebt andere situaties die emotioneel zwaar zijn. Bijvoorbeeld een kind die heel zwaar ziek is en jij moet de boodschap geven aan de ouders \$. Euh dan leef ik me weer in, want ik heb ook kinderen , in de situatie van die ouders. En toe* ik heb dat vaak gehad dat ik gewoon tranen krijg in mijn ogen of krijg een krop in mijn keel en dan kan ik niet meer tolken. Of ja heb ik gewoon gevraagd efkes time out omdat ik euh* omdat emotioneel zo zwaar was.	Emotionele uitdagingen: onderwerp (slecht nieuws brengen) Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband Impact (neg., pers., KT): (bijna) wenen tijdens Impact (neg., pers., KT): trillende stem of moeite om te spreken Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden
45	IV	Ja. Ook omdat je zelf dat een beetje herkende* alez omdat je zelf kinderen hebt en meteen denkt, oh nee=	
46	GT	Ja. Ja. Wat ik zeg ja, als ik me zo ja (.) ik kan me sowieso altijd inleven in de situatie, maar als het echt zoiets is, dat treft me nog altijd. Maar gelukkig, de hulpverleners hebben altijd begrip natuurlijk voor de situatie \$. Maar dat heb ik nog niet geleerd, om daarmee om te gaan, wil ik gewoon zeggen.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
47	IV	En hoe lang blijft dat dan hangen bij jou, wanneer je zo daarover nadenkt?	
48	GT	(.) euh ja toch (.) meestal spreek ik met de collega's daarover \$. Nu met Covid is dat moeilijker omdat we nu vanuit thuis werken en hebben we geen contact \$. Dus dan spre* euh dan is dat soms via de telefoon als moeilijk is. Maar anders als ik dan met iemand kan praten direct, is dat beter.	Coping (na): praten met collega-tolken
49	IV	Ja. En doe je dat dan vooral met de collega's of ook met je gezin?	
50	GT	Nee nee nee nooit met mijn gezin. Soms, heel zelden als 't echt iets zwaar is dat ik echt mee euh zit, en (.) wil ik dat delen met de kinderen bijvoorbeeld dat ze daaruit leren \$. Begrijp je?	Coping (na): praten met partner, familie en vrienden
51	IV	Ja ja	
52	GT	Omdat onze kinderen worden opgevoed in een grote luxe. En ik vertel vaak over mijn cliënten, natuurlijk anoniem \$, gewoon om*	

		dat ze leren dat ze meer hebben dan anderen. Ik bedoel ja ik tolk, dat zijn Roma euh ik weet niet of je dat weet, maar ik tolk voor de Roma's. Dus dat is een groep mensen die heel zwaar euh in Slowakije, in Tsjechië gediscrimineerd werden. En daarom zijn zij ook naar hier gekomen in de jaren ja tweeduizend, tweeduizendeneen, in die periode. En die (.) die leven euh in armoede.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
53	IV	En jij ziet natuurlijk het verschil en je wilt hen= je kinderen dat bijbrengen	
54	GT	Ja en ik wil* en daarom vertel ik s* dus bijvoorbeeld een huisuitzetting, of gewoon kinderen die geplaatst worden. Niet omdat de ouders niet voor kunnen zorgen, maar gewoon omdat ze zo arm zijn dat ze gewoon geen huis* of ja huis dreigen te verliezen, of langdurig werkloos zijn en geen geld hebben \$. Dus dat is niet omdat ze kinderen in feite euh verwaarlozen dat ze geplaatst, nee, de kinderen worden meestal geplaatst uit euh omdat ze er echt financieel niet voor kunnen zorgen.	
55	IV	Oke, lijken me inderdaad allemaal erg heftige situaties. Zou je dan zeggen dat jouw beroep en die gesprekken jouw blik op de wereld geopend hebben?	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld)
56	GT	Ja tuurlijk.	
57	IV	Zijn er zo nog dingen die voor verandering gezorgd hebben?	
58	GT	Ja zo bijvoorbeeld uitzetting . Je moet je voorstellen euh, bepaalde perioden, nu is dat verboden, hebben de Roma's in Gent veel huizen gekraakt \$. Dus dat wil zeggen dat ze daar zonder toestemming zijn gaan wonen en dan ja waren ze efkes beschermd, ik bedoel, kon politie ze niet zo gemakkelijk uitzetten. Dus ja dan hebben ze daar efkes gewoond, maar dan via de rechtbank moeten zij daar op bepaald moment wel uit. En dan kwamen wij ook tolken samen met bepaalde mensen om ze echt uit te zetten en dat (.) dat zijn bezoeken om heel vroeg 's morgens \$ meestal. Dus je overvalt die mensen en je zegt ja, jullie moeten hier onmiddellijk uit. En dan komt er een container. Al hun spu* euh de inboedel wordt euh opgeladen en de mensen staan op straat.	Emotionele uitdagingen: onderwerp Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
59	IV	En jij ziet dat als tolk.	
60	GT	Tuurlijk en dat is zeer zwaar. En dan vertel ik dat vaak een mijn kinderen, dat zoiets gebeurt \$.	
61	IV	En zou je zeggen dat die ervaringen, die situaties ook op jouzelf een impact hebben? Op hoe jij jouzelf ziet als persoon bijvoorbeeld?	
62	GT	Ja (.) euh wat ik vaak deed was dat ik bijvoorbeeld oude speelgoed van de kinderen aan de mensen heb gebracht. Normaalgezien zou dat niet* of ja mag dat niet, of doe je dat beter niet omdat dan die mensen meer van jou verwachten dan alleen tolken. Maar ik kon (..) ik kon ja (.) ik voelde mij een beetje schuldig en ik had daar* ik leefde daar zo mee dat ik dat euh dat ik dat wel gedaan heb.	Emotionele uitdaging: empathisch vermogen tolk

			Emotionele uitdaging: deontologie Coping (na): bijkomende hulp aanbieden
63	IV	Oke dus wel jouw visie geopend en in jou toch een beetje medelijden en medeleven gezorgd. Euh hebben die ervaringen ook (.) impact gehad op hoe jij prioriteiten stelt in het leven?	
64	GT	Ja ja.	
65	IV	Wat is dan voor jou nu==	
66	GT	Ja gewoon dat je weet dat euh ja, alleen het besef hoe goed dat wij het hebben , dat wij huis hebben, en job hebben en kinderen die gezond zijn en die regelmatig naar school kunnen gaan \$. Want voor mijn cliënten is dat ook niet vanzelfsprekend om gewoon op die school te geraken \$. Door omstandigheden. Dus dat heeft heel grote impact op mijzelf en hoe ik naar dingen kijk . Ik merk dat ook bij mijn vrienden die totaal in andere sector werken en die het ook goed hebben. Die hebben er absoluut geen idee van, die denken dat alles vanzelfsprekend is. Terwijl dat niet zo is.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
67	IV	En frustreert jou dat soms een beetje?	Frustraties komen niet door gesprekken, wel door vrienden die eventueel engere visies delen
68	GT	Ja	
69	IV	En wat doe je dan om even te ventileren na zo'n gesprek?	
70	GT	Euh ja ik zeg dus euh met iemand praten, een glas wijn drinken euh of een bad gaan nemen of euh ja gaan sporten \$. Dat is* dat deed ik ook, maar nu is dat niet mogelijk. Nu ga ik lopen, maar sporten en af en toe een keer euh glas wijn drinken, of ja bijna elke avond is dat gewoon om te ontspannen.	Coping (na): praten met collega-tolken Coping (na): ontspannen
71	IV	Ja, kan ik me goed inbeelden. Euh nu, ik ga even terug. Het is even iets totaal anders. Ik vroeg me ook af of je nu in de tijden van de pandemie meer op afstand getolkt hebt.	
72	GT	Ja	
73	IV	En deed je dat voorheen ook al en nu specifiek meer dan of?	
74	GT	Euh inderdaad, het verbaast me ook dat we nog altijd veel gesprekken hebben omdat toch ja, veel diensten zijn euh gesloten of werken maar helft of (.) het is niet altijd evident \$ om de cliënten te bereiken, plus nog een tolk daarbij. Daar komt heel veel bij kijken, maar toch heb ik nog heel veel opdrachten. En natuurlijk meeste zijn via Jitsi euh (.) maar soms ja ook euh live nog komen. In ziekenhuizen \$, of euh (.) ja meestal zijn ziekenhuizen dat ik dus nog live kom optreden.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
75	IV	Oke. En vind je het emotioneel verschillend tussen afstandtolken en face to face tolken?	
76	GT	Ja	
77	IV	In welke mate dan?	

78	GT	Dat is zeker. Euh als dat op afstand is, neem je die emoties niet zo snel op . Is dat zo ja (.) da's moeilijk om uit te leggen, maar gewoon emotioneel is dat beter via video.	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken
79	IV	Ja. Omdat je makkelijker een muur kunt zetten, of?	
80	GT	Ja	
81	IV	Dus daar komt het dan minder voor dat je euh wat je net vertelde voor hebt, dat je daarna nog aan de gesprekken denkt en dat ze echt blijven hangen en de empathie sterk meespeelt?	
82	GT	Ja. Het nadeel bij mij is dat ik die euh omdat ik al zo lang bezig ben, die cliënten allemaal ken . Meeste toch \$. En dat ik dat toch euh heb soms nog, maar toch minder dan als ik echt dichterbij die mensen sta.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
83	IV	En nu na al die ervaring, ga je met zulke situaties anders om dan vroeger?	
84	GT	Ja, zeker. Maar vraag me niet hoe ik dat doe ((lacht)), alleszins heb ik veel geleerd en euh ja (.) da's ja (.) ook de opleiding heeft een grote rol gespeeld.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
85	IV	Heb je daar veel in mee gekregen, tijdens de opleiding? Over de= emotionele kant?	
86	GT	Euh (.) nee gewoon euh feit dat wij neutraal moeten zijn, dat wij puur moeten alleen tolken in de ik-vorm, dat wij discreet moeten zijn, in feite ja dat wij robots moeten zijn ((lacht)).	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
87	IV	Nu, je hebt die opleiding pas gekregen, als ik me goed herinner, acht jaar nadat je effectief gestart was als tolk. Dus toen je die deontologische code en die neutraliteit enzo, toen dat jou nog een beetje vreemd was, ja. Zie jij daar een verschil tussen die twee perioden? Want dat zijn wel twee grote blokken. Toen je die deontologische code meegekregen hebt, vond jij dat dan beter dan voorheen?	
88	GT	Euh wij hebben die deontologische code direct gekregen, ik denk bij de eerste contact. Maar met bijna geen uitleg daarbij \$, begrijp je? Dus wij hebben dat beetje gedaan op gevoel. Dus wij hebben vaak gestruggeld met discretie en onpa* of ja neutraliteit, maar in die opleiding hebben wij dat echt geleerd . Dat was echt euh (.) groot verschil.	
89	IV	Dat geeft jou wel een beetje een houvast dan?	Coping (tijdens): professionele focus (deontologie als houvast)
90	GT	Ja	
91	IV	En doe jij iets voor je naar zo'n opdracht gaat, om te ontspannen? Want je zei, na zo'n opdracht drink ik misschien een glas wijn, ga ik wat sporten, lig ik in bad, gewoon om een beetje te ontspannen. Zijn er ook dingen die je voor zo'n opdracht doet?	
92	GT	Euh nee. Fietsen , dat helpt erg. Fietsen tussen de opdrachten \$. Vroeger gebruikte ik de auto maar ik heb gemerkt dat fietsen veel euh leuker is, door stad gewoon. En dan ontspan je zo tussen de twee. Want ja ik heb heel drukke agenda. Ik heb vier, vijf verschillende gesprekken op verschillende plaatsen. Dus ik moet	Coping (na): ontspannen Coping (na): druk bezig blijven

		vaak mij haasten en ik heb gemerkt als ik mij moet haasten, kan ik zeer snel vergeten. Begrijp je?	
93	IV	Ja ja als je bezig blijft dat je er niet mee in je hoofd blijft zitten.	
94	GT	Ja	
95	IV	Euh je haalde daarnet ook kort de intervisies aan, helemaal aan het begin van ons gesprek. Heb je al deelgenomen aan die intervisiemomenten?	
96	GT	Ja ja wij hebben dat vroeger, nu is dat gestopt al tijdje omdat sommige collega's euh daar geen nut in za* in zagen. Omdat dat was tamelijk euh vaak. In de periode dat wij intervisies kregen was dat tamelijk vaak, denk een keer per maand of maakt niet uit. En op den duur hadden we geen nieuwe cases om te bespreken en daarom was dat efkes gestopt en door de pandemie niet opnieuw euh ingezet. Maar alleszins, dat was zeer goed omdat wij inderdaad professioneel advies kregen. Wat moeten we doen in situaties ja, waarmee of waar dat we moeite of ja moeilijkheden hadden.	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
97	IV	Dus vind je dat dan* dus je vond dat eigenlijk een beetje jammer dat die optie er nu veel minder is?	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
98	GT	Ja, da's gewoon door de pandemie dat we euh ja dat dat zo is. Dus waarschijnlijk gaat het later weer (.) maar dat helpt inderdaad.	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
99	IV	En vind je het dan aangenamer om in groep te reflecteren over die ervaringen? Want je gaat* je praat ook met je collega's, natuurlijk.	
100	GT	Ja, dat is inderdaad zeer of ja ik heb nog nooit geprobeerd om alleen te doen, maar da's veel beter in groep denk ik euh in groep. Omdat iedereen komt met een case, met andere case en dan kunnen we horen waar de anderen moeite mee hebben en zo vergelijken, en ja (.)	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
101	IV	En vond je het tijdens zo'n gesprek dan niet moeilijk om die herinneringen net weer boven te halen?	
102	GT	Nee nee	
103	IV	Oke, dus dat maakt het niet extra zwaar. Want eigenlijk zijn we dat nu ook een beetje aan het doen en vraag ik jou ook om terug te vertellen. Maar dat is dus niet per se extra zwaar voor jou.	
104	GT	Nee nee	
105	IV	Oke, gelukkig. Nu, je zei dat die supervisiemomenten, of die intervisiemomenten, elke maand plaatsvonden en dat dat een beetje te veel was. Wat is dan zo'n juiste verhouding volgens jou, om die te organiseren?	
106	GT	Euh ik ben nu niet zeker of dat elke maand was, kan zijn dat dat om de drie maanden was. Ik denk dat eerder dat was \$. Maar ik	Omgang met emotionele

		zou zeggen dat wij meer nood in begin hadden van onze carrière dan euh dan later . En ja spijtig genoeg zijn die intervisies pas veel later gekomen en ja ondertussen (.) ja gewoon, wij hadden niet genoeg cases om te bespreken.	uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
107	IV	Ja. Maar je zegt ook van, die intervisies zijn er pas later gekomen en je zou het meer nodig gehad hebben aan het begin van jouw carrière. Dus die ervaring heeft een heel grote rol gespeeld voor jou?	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
108	GT	Ja	
109	IV	Oke, komt dat dan vooral door de neutraliteit die je geleerd hebt om aan te houden en door die opleiding misschien ook, die er dan tussen kwam? Of=	
110	GT	Ja, waarschijnlijk wel.	
111	IV	Oke, ik ben zo goed als aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen.	
112	GT	Ah super!	
113	IV	Ik wil jou wel nog vragen jij graag nog iets zou willen toevoegen, iets waar wij het nog niet over gehad hebben maar dat jij toch belangrijk vindt?	
114	GT	Euh nee, ik denk ook dat ik alles heb gezegd.	

10.INT10

1	IV	Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Euh ja ik heb dat aan de Hogeschool Gent gevolgd \$ (xxx) en ik heb Turks-Engels gedaan.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
3	IV	Oke en tolk je de beide talen nu?	
4	GT	Euh nee enkel Turks.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
5	IV	Waarschij* de vraag is allicht ook veel groter voor Turks	
6	GT	Ja ja de vraag is groter voor Turks. Ja, voor Engels zijn er wel genoeg kandidaten en ook ik ben euh gecertificeerd als tolk voor Turks, niet voor Engels.	
7	IV	Oke. En ja het zou waarschijnlijk ook niet lonen om voor Engels nog een certificaat bij te behalen.	
8	GT	Ja nee het zou niet lonen, denk ik ook. Die certificeringsproef was ook niet te onderschatten \$. Dus ik heb die opleiding gevolgd, ik ben moedertaalspreker Turks en toch was ik niet van de eerste keer geslaagd= voor die proef.	
9	IV	Oke dat was een pittige proef dan. En hoe la=	
10	GT	Ja ja zeker	
11	IV	En hoe lang tolk je al?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
12	GT	Euh als zelfstandige in bijberoep tien jaar.	

13	IV	Oke, dat zijn al vele jaren ervaring. Dan ben ik zeker dat ons gesprek heel nuttig zal zijn voor mij.	
14	GT	Ja ik hoop het.	
15	IV	Nu, toen jij mijn mail kreeg euh en zag dat ik die studie over die emotionele uitdagingen uitvoer, vond jij dat verrassend? Herken jij die emotionele belasting ook in jouw beroep, op jouzelf?	
16	GT	Ja, zeker. Toen ik die mail kreeg, ik vond dat zeer interessant omdat daar euh nooit de vraag naar gesteld wordt. Dus in die tien jaar (.) euh ja ik tolk zowel voor IN-Gent als voor Atlas als voor euh Inburgering \$, dus over heel Vlaanderen eigenlijk. Ik woon in Bornem dus ik tolk zowel in Oost-Vlaanderen als in Vlaams-Brabant als in Antwerpen. Euh helemaal in 't begin kregen wij wel intervisie in Antwerpen. Dat was één of twee keer, daarna is er niets aangeboden geweest, eigenlijk.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisie en supervisie, ervaring
17	IV	Heel in 't begin, dus=	
18	GT	Ja in tweeduizendtien, zal ik zeggen \$. Tweeduizendelf, tweeduizendtwaalf is er zo iets geweest van intervisie in Antwerpen.	
19	IV	En sindsdien niets meer?	
20	GT	Sindsdien niets meer. Euh vorige maand was er wel iets, euh vanuit Atlas. Eerst zei ze ja, je kan dat volgen met de GSM \$. Euh ik was toen juist in 't buitenland dus ik ging dat doen, maar uiteindelijk was je kon alleen via PC deelnemen.	
21	IV	Ah dus dat is niet gelukt voor jou?	
22	GT	Dat is niet gelukt voor mij. En ja euh naargelang dat je verder tolkt, is dat wel iets belastend. Want je neemt een opdracht aan en op voorhand weet je niet of dat een jarenlange opdracht wordt , in de geestelijke gezondheidszorg.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
23	IV	Bedoel je dat je* dat het kan voorkomen dat je voor vervolggesprekken nog opgeroepen wordt en dat het zo kan zijn dat je een jaar lang voor dezelfde persoon tolkt?	
24	GT	Ja ja want het is dan moeilijk om te zeggen, neen \$. Euh bijvoorbeeld je krijgt een opdracht voor euh in geestelijke gezondheidszorg. Nu, verschillende organisaties gaan daar ook anders mee om. Bijvoorbeeld bij IN-Gent is 't niet de bedoeling dat steeds dezelfde persoon wordt opgeroepen \$, maar de geestelijke gezondheidszorg en de cliënten hebben dat wel graag. Want ze zeggen ja, ik heb hier heel mijn privé op tafel gelegd, je hebt alles gehoord, wij willen graag dat jij verder voor ons tolkt \$ omdat dat vertrouwen is er. Maar als tolk sta je daar niet bij stil, de eerste keer als je zo'n opdracht aanneemt.	
25	IV	En vind je dat moeilijk om zo voor dezelfde personen te tolken?	
26	GT	Neen ik vind dat niet moeilijk, maar ik bedoel je hebt daar uiteindelijk niet voor gekozen in 't begin.	
27	IV	Ja. Je weet niet waarmee* waarin je je engageert.	
28	GT	Ja inderdaad, ja.	
29	IV	En wanneer jij het dan emotioneel zwaar krijgt in een bepaalde situatie, hoe komt dat dan? Wat onderscheidt die situaties precies van situaties waarin je dat gevoel niet hebt?	
30	GT	Euh ja omdat het gaat om zeer traumatische gebeurtenissen , in geestelijke gezondheidszorg . En als je dat voor de eerste keer hoort en als tolk komt dat eerst binnen , euh voor de hulpverlener dat hoort, en soms moet ik toch wel eventjes slikken voor ik kan tolken \$. Dus ik moet eerst echt slikken en dan pas beginnen tolken . Met dezelfde empathie, euh (.) je kan niet onmiddellijk	Emotionele uitdagingen: onderwerp Impact (neg., prof., KT): trillende stem of

		starten soms. Ja, je moet het eerst echt zo snel eventjes verwerken van ja, waarover het gaat.	moeite om te spreken
31	IV	Dus vooral de onderwerpen maken het zwaar voor jou. Zijn er nog criteria die daarin meespelen?	
32	GT	Wel ja de onderwerpen omdat 't traumatische ervaringen zijn van de (.) van de cliënten.	
33	IV	Ja. Maar tolken voor iemand waar je al vaker voor getolkt hebt, maakt het niet per se zwaarder om met die ervaring om te gaan of wel?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
34	GT	Euh nee. Omdat op den duur is er zo een vertrouwen. En je hoort soms ook van cliënten ja, ik zeg dit hier allemaal omdat ik vertrouwen heb in jou als tolk of omdat jij een euh (.) omdat jij beroepsgeheim hebt. Dat hoor ik wel vaker \$. Van kijk, ik kan dit vertellen omdat er beroepsgeheim is. Zowel van de tolk als van de cliënt.	
35	IV	Ja. En dan geeft hen dat ook een geruststellend gevoel, als jij verschillende keren na elkaar kunt komen.	
36	GT	Ja ja	
37	IV	Oke. Ik ging vragen, heb je al heel vaak in verschillende contexten getolkt, maar je werkt al heel lang als tolk dus ongetwijfeld is dat het geval. Hangt die emotionele ervaring voor jou samen met die context?	
38	GT	Ja ja. Nu, in andere contexten komt dat ook wel eens voor. Euh bijvoorbeeld individuele gesprekken met ouders, op scholen, op een oudercontact kan dat ook of op een apart gesprek op school van de kinderen, dat de ouders iets vertellen over hun persoonlijk leven, wat ze allemaal hebben meegemaakt, kan daar ook euh te pas komen. Maar het zwaarst is in de geestelijke gezondheidszorg, in CAW's enzo.	Emotionele uitdagingen: onderwerp
39	IV	Oke dus die springt er echt bovenuit voor jou.	
40	GT	Ja ja	
41	IV	En heb je de afgelopen maanden, of ook al voorheen want nu zitten we wel in de pandemie, euh al meer op afstand getolkt?	
42	GT	Euh ja euh omdat ik heb mij euh een zes maand geleden aangemeld voor telefoontolken \$. Ja vroeger, ik wist niet is dat iets voor mij of niet. En ik heb mij aangemeld en dat gaat heel goed. En ik ben blij dat ik dat gedaan heb \$. Je ziet de personen niet, maar het zijn korte gesprekken enzo. En het is aangenaam omdat je de mensen op die manier kunt helpen.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
43	IV	Ja, dat klopt. Ja, je wordt waarschijnlijk gewoon meteen opgeroepen en hopelijk ben je dan vrij op dat moment en kun je die mensen te woord staan. Euh hangt die emotionele ervaring ook samen met dat afstandstolken? Is dat anders tegenover face to face tolken voor jou?	
44	GT	Ja dus euh videotolken doe ik ook, maar het is toch anders. Face to face tolken is heel anders. Euh ik heb videotolken ook gedaan voor mensen in moeilijke omstandigheden en ja euh, er wordt wel ruimte gelaten om die persoon wat zo (.) ja om die emoties wat te kunnen tonen, maar toch niet te lang gelijk in een echt gesprek.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
45	IV	Euh (.)	
46	GT	Dat je gesprek moet verdergaan als je zo videotolkt \$. Er is wel wat ruimte voor euh de emoties van de cliënt, maar ja, uiteindelijk (.) is anders.	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken
47	IV	Dus wegen die emoties dan bij het afstandstolken minder op jou dan bij het face to face tolken?	

48	GT	Ja, zeker, ja.	
49	IV	Oke, komt dat door het feit dat je voor een scherm zit, denk je?	
50	GT	Euh ja voor een scherm en ook euh (.) ja	
51	IV	Oke. Doe je dat al lang?	
52	GT	Wablieft?	
53	IV	Dus telefoontolken ben je een paar maanden geleden beginnen doen, maar dus daarvoor had je nog niks van afstandstolken gedaan?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
54	GT	Neen neen, en videotolk is de laatste tijd euh begonnen.	
55	IV	Oke. Maar je vindt het wel aangenaam om mee te werken ook?	
56	GT	Ja ja zeker	
57	IV	Oke. Wanneer we kijken naar al jouw tolkopdrachten en die eruit halen die emotioneel wel wegen op jou, hoe verhoudt zich dat dan zo'n beetje?	Frequentie moeilijke opdrachten
58	GT	Euh ja een derde* een vierde zou ik zeggen.	
59	IV	Oke, toch een vierde.	
60	GT	Ja.	
61	IV	Da's nog steeds wel veel, denk ik?	
62	GT	Ja ja nu, het gaat ook niet bij die cliënten bijvoorbeeld telkens om elk gesprek. Sommige gesprekken zijn luchtiger. Maar bij die trauma's is er altijd zo'n terugval he (.) . Ik bedoel euh bij* in geestelijke gezondheidszorg tijdens de therapie, het gaat goed, we kijken naar de toekomst, naar de mogelijkheden, maar er zijn altijd periodes met een terugval. Euh (.) Ja= en toch (xxx) weer eruit zien te komen. Maar die periodes maak ik ook allemaal mee als tolk.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Emotionele uitdagingen: onderwerp
63	IV	Jij ziet heel die evolutie van de gezondheid van die persoon.	
64	GT	Ja. Nu, 'k moet zeggen, één keer heb ik gezegd, liever niet meer voor mij. Dat heb ik één keer gezegd.	Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren
65	IV	Oke. En die specifieke situatie, hoe kwam dat, denk je?	
66	GT	Euh dat was telkens bij de psychiater en ja ik was daar ook een beetje, dat was een* 't ging om een activiste en euh maar zij richtte zich ook altijd tot mij als tolk \$ en ik vond dat niet correct. Dus ik heb ook gezegd van kijk, je moet je tot de hulpverlener richten. Je moet aan haar vertellen, ik ben hier de tolk. Ik heb dat ook aan de hulpverlener verteld, maar zij zei oh, voor mij is dat oke.	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden
67	IV	Oei, da's een beetje raar voor jou want jij kan die last natuurlijk niet op jou dragen.	
68	GT	Nee, dus euh (.) die euh (.) ja 't ging vaak over politiek enzo, mensenrechten. Maar die cliënte richtte zich* vertelde haar verhaal echt aan mij. Zo kwam dat over bij mij.	
69	IV	En heb je haar dan, of hem, daarop gewezen?	
70	GT	Ja ik heb haar daarop gewezen en ik heb de psychiater daar ook op gewezen, maar die deed niks en ja dat was frustrerend	Emotionele uitdagingen: gedrag hulpverlener / vertegenwoordiger setting
71	IV	Ja. Je kunt dat niet blijven herhalen, natuurlijk.	
72	GT	Ja 't is dan blijven herhalen. Dat één, dat was één aspect. En het tweede was, ik ben gewoon tolk. Ik discussieer niet mee of ik zeg mijn mening niet daar. Ik ben gewoon een tussenpersoon die alles tolkt zonder zelf iets toe te voegen of zonder mijn mening te zeggen \$. En euh ja op den duur voelde ik mij daar ongemakkelijk bij \$, ik heb dat verteld. En ik zag ook euh, zij ging altijd maar achteruit \$. Dus na een periode (.) en 't viel haar ook lastig om telkens naar dat gesprek te komen. Als tolk zag ik geen vooruitgang en ik dacht, misschien met een andere tolk kan dat een nieuwe start zijn of euh ja een andere ingang of ja. Ik dacht, ik trek mij hier terug en geef ze de kans om een andere tolk in te schakelen.	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren

73	IV	En was dat oke voor hen of deden ze daar een beetje moeilijk over?	
74	GT	Euh via de tolkendienst heb ik dat laten weten. Dat was oke, maar ze wilden natuurlijk wel mijn redenen weten \$. Omdat bijvoorbeeld bij Atlas willen ze altijd graag euh ook de hulpverleners en de cliënt spreken altijd af met de tolk voor de volgende opdracht. Ik heb dat toen laten weten, maar de psychiater vroeg me later ook wat de exacte reden was. En ik heb haar dat ook uitgelegd. Van, het was zwaar voor mij om te zien hoe zij, hoe die persoon als een jonge vrouw steeds achteruitging. Ondanks de therapie. En dat vond ik echt wel moeilijk om (.) om daarmee om te gaan. Om die last op mij te= nemen.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt (geen vooruitgang)
75	IV	Ja, dat begrijp ik. En wat gaat er dan allemaal zo door jouw hoofd tijdens het gesprek? Heeft dat ook een invloed op hoe jij jou kunt concentreren?	
76	GT	Ja ik voelde mij wel ongemakkelijk omdat zij zich steeds euh gewoon op mij richtte, mij aankeek constant. Ja 't had ook mee te maken van, ik behoorde tot de meerderheidsgroep tegen wie dat zij zich afzette. Maar natuurlijk als tolk, dat doet er niet toe wie dat zij is \$. Euh ja ik tolkte gewoon alles wat zij zei hoewel dat dat, ja, niks met mij te maken had. Maar toch, ik voelde mij daar ongemakkelijk mee. Omdat ze zich tot mij richtte en ik dacht, ik was één iemand van die doelgroep \$ tegen wie dat zij zich euh afzette.	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
77	IV	Oke. 'k Ben blij dan dat je dat toch voor elkaar kon krijgen dan, dat je daar niet meer voor hoefde te tolken=	
78	GT	Ja ik kon dat verder doen, maar ik wou liever euh voor haar dat 't beter zou zijn. Een nieuwe kans. Misschien iemand bij wie dat zij zich veel beter zou voelen.	Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren
79	IV	Ja ja voor haar eigen belang	
80	GT	Ja ik denk dat dat ook was omdat zij in een euh zeer geïsoleerde situatie zat. En uiteindelijk was daar iemand die open over alles kon spreken, denk ik \$. Dat dacht zij van mij. Maar ik ben geen partner, geen gesprekspartner \$ (xxx).	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
81	IV	Nee, inderdaad. Nu, zijn er nog andere situaties die heel sterk emotioneel op jou gewogen hebben? Niet per se omdat de cliënt jou aansprak en euh omdat ze zich aan jou richtten, maar omdat het onderwerp dan zo zwaar was?	
82	GT	Ja ja	
83	IV	Heb je zo'n situatie in jouw hoofd?	
84	GT	Ja ja	
85	IV	En kun je je nog herinneren wat er allemaal door jouw hoofd ging?	
86	GT	Mag ik het onderwerp zeggen?	
87	IV	Zeker.	
88	GT	Bijvoorbeeld dat was op een school, op een kleuterschool. En die vrouw vertelde over haar eigen, 't ging eigenlijk over een kleutertje, over haar dochtertje, maar zij vertelde haar situatie enzo. En ze zei ja, euh, ik ben besneden. Want bij ons is dat de gewoonte, da's traditie bij ons \$. En ik vond dat echt (.) ik dacht, heb ik dat goed gehoord, tolk ik correct? Dus ja dat vond ik echt wel euh zwaar om dat te horen , maar ik vond ook, alez, de hulpverleners of de kant van de school, hoe dat zij daarop reageerden of daarmee omgingen.	Emotionele uitdagingen: onderwerp
89	IV	Vond je dat niet correct?	Emotionele uitdagingen: gedrag

90	GT	Het was correct, maar ik had meer nadruk gelegd van kijk, hier, dit kan wel, dit kan niet, dat zijn de regels hier. Alez, dat ze daar meer de nadruk op zouden leggen van (.) want die vrouw zei dat met een lach, zo \$. En ja 't ging om haar dochtertje, een kleutertje, blijkbaar (.) ik denk dat ik dat hier mag zeggen, 'k weet niet, mag ik dat zeggen of niet? Vanwege 't beroepsgeheim? Alez natuurlijk, euh 't ging om dat meisje maar blijkbaar is er in België een wet of zijn er zo richtlijnen dat het kind, bijvoorbeeld dochter van zoon, moeder, goed opgevolgd moet worden \$. Van iemand die uit zo'n cultuur komt, de kinderen moeten goed opgevolgd worden dat zij dat gevaar niet lopen \$. Dus dat kwam er uiteindelijk uit dat gesprek. Want als een kind bij zo'n specialist of dokter moet, de school weet ja, wat was eigenlijk de reden.	hulpverlener / vertegenwoordiger setting
91	IV	Oke en jij had het idee dat de school daar misschien niet te* niet genoeg op inging omdat ze* of dat ze zich niet daartegen zou verzetten?	
92	GT	Nee ik vond, de school reageerde correct, maar ik had verwacht van kijk, euh oke, 't is goed dat je ons dat vertelt, dat we dat weten, maar kijk in België, dat zijn de regels. En dat is absoluut onaanvaardbaar. Ook al is dat uw cultuur, traditie bij u, maar in België wordt daar heel goed op gelet, heel goed opgevolgd. Dus dat ze dat goed door had. Maar misschien heeft een andere dienst dat wel gedaan, is dat misschien niet de taak van de school.	
93	IV	Dus je denkt dat die vrouw misschien niet echt op de hoogte was van hoe de regelgeving in België daaromtrent zat?	
94	GT	Ja ja ja of dat (.) 't goed zou doordringen dat dat onaanvaardbaar is hier en dat dat zelfs (.) verblijfstatuut enzo in gevaar kan brengen.	
95	IV	Oke, da's wel heftig. Daar was ik ook zelf niet van op de hoogte, trouwens. En wanneer zoiets gebeurd is, denk je daar dan nog een terug, later? Na het gesprek?	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
96	GT	Ja ja. Ja, want dan denk ik= want dan denk ik, dat is ver van ons bed. Of euh dat is in Afrika, niet in 't Midden-Oosten. 't Was iemand uit het Gents gebied, dus dan beseffen we dat dat wel dicht bij ons komt . Dat het helemaal niet ver van ons bed is.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld)
97	IV	Zijn er ook aspecten waaraan je kunt denken die voor jou erg belonend zijn in jouw job? Die jij als verrijkend ervaart?	
98	GT	Ja ik vind het tolken zeer verrijkend voor mij als persoon \$ omdat zeker in geestelijke gezondheidszorg, ook die hulpverleners. Ik vind echt chapeau. Ik leer ook heel veel van hen . Verrijkend ook dat de cliënten zeggen van, of hulpverleners die zeggen van we willen graag met jou verder, we zouden graag terug een gesprek willen. Mogen we naar jou vragen? Ja dat is* da's fijn om te horen, natuurlijk.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
99	IV	Ja, dat geeft jou bevestiging.	
100	GT	Ja ja of van ja euh, het was een zeer aangenaam gesprek met jou als tolk. Alez=	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
101	IV	Ja ja da's een opkikker, dat kan ik me echt wel inbeelden. Maakt dat ook waarom jij jouw job zo graag doet? Zulke commentaren?	
102	GT	Ja euh zeker. Want ik wil graag helpen, ik wil graag dat die mensen geholpen worden. Het mag geen belemmering zijn dat ze de taal niet kennen. Euh ja (.) ja en dat geeft echt zo, ze waarderen het, wat je doet .	
103	IV	En je zei ook dat je van de hulpverleners bijvoorbeeld leert hoe zij met bepaalde situaties om kunnen gaan. Heb jij het gevoel dat jij dat zelf ook een beetje op jouw persoonlijk leven kan toepassen?	

		Dat jij wat jij leert ook in jouw situatie kan toepassen? In mindere mate hopelijk, maar de aanpak en=	
104	GT	Ja zeker. Bijvoorbeeld ook van euh ja, negatieve gedachten of zo rond trauma. Euh hoe je dat achter u kunt laten maar nooit zo definitief, dat er soms wel een terugval kan gebeuren, dat je terug aan die zaken denkt. Ja daar, euh dat vooral.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)
105	IV	Oke. En je hebt nu ook al die jaren ervaring achter de rug. Kun je aan een situatie denken waarmee je helemaal in het begin van jouw carrière mee te maken kreeg en waarvan je zegt, mocht ik nu die situatie opnieuw krijgen, dan zou ik anders reageren?	
106	GT	Goh euh (.) ja, bijvoorbeeld dat heeft dan met deontologie te maken \$. Ja euh bijvoorbeeld met deontologie, je mag geen contact hebben met de cliënt, je mag die niet helpen \$, buiten het gesprek mag je die ook niet daarover spreken. Maar euh, helemaal in het begin, ik heb toen ook voor Dokters van euh voor de Wereld getolkt. Het ging om echt mensen die geen euh papieren hebben, die toch bij de dokter kunnen, maar niet voor alles. En die man had nood aan een bril, die zag niet goed \$. En de dokter zei ja maar, daar is er geen tussenkomst voor (.) euh achteraf denk ik, ja, wat voor kwaad kon dat als ik die man nu vijftwintig euro gaf ofzo. Als die dat zou aanvaarden, he. Want die sprak mij aan buiten het gebouw \$. En ik zei van, ik mag eigenlijk geen contact, niet spreken met u. Ik volgde dat heel nauw op, die deontologie. Alez dat is wel goed, maar anderzijds dacht ik, wat voor kwaad kan dat nu als ik die man een steuntje gaf. 'k Heb die daarna nooit meer gezien= (xxx) bedoel ja, voor mij euh (.) ik ga daar geen boterham minder voor eten of zoiets.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring (hier omgang met uitdaging empathie tegenover cliënt EN deontologische spanning?)
107	IV	Nee, dus toen hield je daar heel nauw aan vast. Maar mocht je die situatie nu opnieuw tegenkomen, zou je misschien iets lakser zijn daarin?	
108	GT	Ja ja inderdaad, ja. Ja euh dan ook nog voor iemand die ik euh jarenlang heb getolkt, die zat onder euh (xxx) hoe zeg je dat zo, schulden, en die had het zeer moeilijk. Dus met een beperkt bedrag rondkomen. Maar ik heb me toen ook heel erg gehouden aan de deontologie omdat ik dacht, ik tolk daar tweewekelijks voor, jarenlang. Dus ik mag zeker geen fouten maken op vlak van deontologie. Maar langs de andere kant dacht ik, het was zo'n beetje tweestrijd. Van kijk, die komt iets te kort, wat kan dat nu kwaad als ik haar een keer een beetje zou helpen?	Emotionele uitdaging: deontologie
109	IV	Denk je dan niet dat het gevaarlijk is om die gevoelens bij meerdere personen te krijgen? En wanneer je eraan toegeeft, dat het misschien uit de hand zou lopen? Of vind je dat die situaties zodanig eruit sprongen en dat het niet zo vaak zou voorkomen en dus eigenlijk niet echt kwaad zou kunnen?	
110	GT	Ja ik denk, die situaties sprongen er echt uit zo. Het zou niet echt kwaad kunnen. Maar uiteindelijk, ik heb het niet gedaan. Dus ik houd mij aan de deontologie.	
111	IV	Denk je daar soms aan terug? Ook al is het zo lang geleden?	
112	GT	Ja ja. Dus die twee situaties, aan die man denk ik zeker terug. Op dat moment den* ik heb achteraf daar spijt van, omdat die mij buiten het gebouw euh aansprak.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
113	IV	En dat je er toch een beetje empathie ook voor voelde?	
114	GT	Ja ja ja.	
115	IV	Euh en wat doe jij dan om dat een beetje te verwerken, om te ventileren wanneer die gedachten terug opkomen?	

116	GT	Euh ja niet als 't nog een keer terug opkomt, maar op dat moment, dan heb ik dat wel aan mijn man gezegd . Van wat voor kwaad had dat nu eigenlijk gekund? Euh van 'k heb daar spijt van dat 'k dat niet gedaan heb.	Coping (na): praten met partner Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
117	IV	Ja. Is jouw partner zo jouw (.) de persoon bij wie jij vaker ventileert, wanneer je het moeilijker gehad hebt?	
118	GT	Ja ja. Maar natuurlijk zonder euh \$ namen te noemen ofzo, een bepaalde situatie. Waarom en waarom tolk ik of euh wat is het belang daarvan voor mij. Omdat ik kom overal, alez overal in Vlaanderen, maar ook in verschillende situaties waarbij ik in mijn eigen leven, persoonlijk leven, dat niet heb of daar niet mee in contact kom, met zulke mensen. En euh ja zowel ik als mijn man werken dus ja ik euh (.) huis, gezin, huis, tuin, bedoel (.) en dan kom je in contact met mensen die het moeilijk hebben= in deze maatschappij. En euh (.) dus ja op die manier kom ik heel veel te weten over de maatschappij, wat er allemaal leeft bij de mensen.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten) Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
119	IV	En wat doet dat met jou?	
120	GT	Euh dat maakt dat ik zeer empathisch ben, dat ik rekening hou met situatie van mensen. Dat 'k beseft dat niet iedereen euh het zo goed heeft.	
121	IV	Ja. Zou je zeggen dat al die ervaringen ervoor gezorgd hebben dat je andere prioriteiten stelt in je leven dan vroeger?	
122	GT	Dat weet ik niet, andere prioriteiten. Ik zou niet weten op welk vlak. Dat kan ook met de leeftijd te maken hebben \$. Maar ik kom* ik heb zelf migratie meegemaakt, bedoel, ik ben hier van mijn vier jaar \$, ik heb op school ook moeilijke momenten meegemaakt of (.) wel ja, dat maakt mij wel euh dat ik empathisch ben of dat ik de situatie van die mensen herken.	Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen)
123	IV	Ja. Je zegt de situatie herken. Is het al voorgekomen dat je moest tolken in een situatie die je zelf ook had meegemaakt?	
124	GT	Euh (.) bijvoorbeeld, rond scholen enzo. Misschien niet per se zelf meegemaakt, maar ik herken die situatie wel. Ouders die de taal niet kennen. Maar ik zie hoe scholen hun best doen , een tolk erbij halen \$. Euh ja, maar vooral in oudercontact of individuele oudercontact, op scholen bij de kleuters. Hoe de leerkrachten zo gedetailleerd rapporteren of vertellen wat een kleuter op school gedaan heeft, wat de kleuter geleerd heeft. Zo gedetailleerd, dan beseft ik ja, die (.) hoe goed zij hun werk doen. En ja ik stel dat echt heel erg op prijs . Anders zou ik er misschien niet bij stilstaan, maar ik maak al die gesprekken mee. En dan denk ik echt, chapeau hoe ze hier op school met die kleuters, met die kinderen werken.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
125	IV	Ik merk daar dan toch een serieuze toename van appreciatie door al die gesprekken bij te wonen. Euh maar wanneer je een gesprek moet tolken dat gaat over een onderwerp dat ook van* dat ook van toepassing zou kunnen zijn op jouw dagdagelijks leven, bijvoorbeeld als je kinderen hebt en hoort dat het slecht gaat met een bepaald kind, spiegel jij dat dan ook meteen daarop af? Breng je dat in verbinding met elkaar omdat je bijvoorbeeld zelf ook kinderen hebt?	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
126	GT	Euh neen , maar daar is deontologie ook wel een belemmering \$. Omdat soms zou ik wel iets meer willen doen. Bijvoorbeeld ik werk zelf ook in het onderwijs, bijvoorbeeld ik werk in 't CLB. Maar	

		dan geven ze informatie over 't CLB ofzo maar ik mag daar dan niet tussenkomen want ik ben daar tolk \$. Euh soms gebeurt wel dat ik vraag, mag ik iets toevoegen , aan de hulpverlener, aan de school, of mag ik iets zeggen als tolk. Euh maar dat is alleen als het over school of CLB gaat. Maar dikwijls doe ik dat niet, 'k laat gewoon euh (.) want dat wordt euh ik denk nie* niet op prijs gesteld, 'k weet het niet. Alez, 'k heb daar geen negatieve ervaringen mee, maar ik besef, je bent daar tolk. En niets meer.	Emotionele uitdagingen: deontologie
127	IV	Ja. En wanneer je dan iets zou willen toevoegen, wat is dat dan zo precies?	
128	GT	Bijvoorbeeld van euh, ze hebben 't over (xxx), van oke maar leg dat eens uit. Leg dat eens uit aan die persoon, aan de cliënt.	
129	IV	Omdat je merkt dat die iets niet begrijpt ofzo?	
130	GT	Ja, meer achtergrondinformatie \$. Maar ja, ik tolk het ook, exact hetzelfde. Dat die cliënt dan uiteindelijk toch wel vraagt van, wat is dat of kan je mij daar iets meer uitleg over geven?	
131	IV	Ja. Dus eigenlijk wil je zo dat de klant beter begrijpt waarover het gesprek gaat, omdat jij merkt dat de informatie niet honderd procent overkomt zoals het zou moeten.	
132	GT	Ja ja	
133	IV	Oke. Je zei al dat je af en toe met je partner praat wanneer je het nodig hebt om te ventileren. Zijn er nog andere personen bij wie je daarvoor gaat aankloppen?	
134	GT	Euh nee. Als het rond onderwijs gaat kan ik wel euh een paar collega's die daar ook zeer mee begaan zijn \$ zeggen van kijk, er heeft zich zo'n situatie voorgedaan. Euh hoe kan de school euh, als dat zich voordoet op uw school ofzo, hoe kan de school daarin helpen. Euh die zaken, meer zo wat abstracter= (xxx)	Coping (na): praten met collega-tolken
135	IV	Ja. Dus een beetje ervaringen delen.	
136	GT	Niet over een concreet geval, maar over bepaalde situaties.	
137	IV	Ja. Omdat jullie bepaalde meningen delen over omgang van scholen met bepaalde gevallen.	
138	GT	Ja ja.	
139	IV	Nu, ik had het ook al kort over die professionele begeleiding en intervisiemomenten. Had je al aan intervisiemomenten deelgenomen?	
140	GT	Dus euh helemaal in 't begin was dat bij Atlas.	
141	IV	Maar dus daar zaten verschillende jaren tussen en nu heb je dat nooit meer=	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring
142	GT	Ja	
143	IV	Dan vorige maand met die online sessie alleen, he?	
144	GT	Ja. Dat was euh twee keer geloof ik, maar dat was niet goed georganiseerd eigenlijk.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
145	IV	Oei, oke. Wat heb je daar niet aan* of wat vond je daar niet aangenaam aan?	
146	GT	Dat was telkens dezelfde persoon en die gaf uitleg, maar 't was niet echt intervisie. En dat was ook in de beginjaren dat ik tolkte.	
147	IV	Dus het was minder interactief ook?	
148	GT	't Was minder interactief. En daarna is dat afgeschaft, 'k weet niet waarom \$. Maar euh ik zou dat wel appreciëren moesten ze dat doen, zoiets. Van hoe ga je om, of de cliënt vertelt iets en ja je moe* je kan toch nie* en 't lukt mij niet onmiddellijk om te beginnen tolken. Want in een triage zo \$ in geestelijke gezondheidszorg, door euh ervaring en door telkens met dezelfde mensen te werken, weet	Impact (neg., pers., KT): trillende stem of

		je ja, de hulpverlener stopt met praten en je begint onmiddellijk te tolken. He, je voelt dat zo'n beetje aan van wanneer je begint te tolken, zonder te onderbreken he \$. Je voelt zo'n beetje aan ja, die praat en die heeft nu gedaan, nu kan ik tolken. Je weet dan wiens beurt het is. Maar ja als 't dan zo om traumatische ervaringen gaat, ik kan niet onmiddellijk starten \$. Ik heb even zo'n paar seconden nodig euh om dat te verwerken en dan pas start ik met tolken.	moeite om te spreken
149	IV	Oke, gewoon even om 't allemaal wat te laten doorkomen.	
150	GT	Ja	
151	IV	Is het ook al gebeurd dat je bijvoorbeeld moest wenen of dat het gesprek even niet meer kon doorgaan?	
152	GT	Euh wel euh daarom, ik moet slikken of ik krijg euh vochtige ogen. Maar niet wenen, echt wenen niet. Euh maar omdat de cliënt weent, euh weent en vertelt, maar euh op dat mome* ja, ik zeg of ik beschrijf dat als slikken en tolken .	Impact (neg., pers., KT): trillende stem of moeite om te spreken
153	IV	Ja, en euh (.) oei, ik ging nog iets vragen en ik ben het even vergeten (.) ahja, dat ging ik nog vragen. Is het al gebeurd dat je een bepaalde situatie zo zwaar vond dat je het moeilijk vond om een volgende tolkopdracht aan te nemen?	
154	GT	Euh (.) euh dat is niet gebeurd, maar ik was dat wel van plan, bijvoorbeeld \$. Euh er was een gesprek in de gevangenis. Maar dat stond ook niet duidelijk in de opdracht, dat dat om een gevangenis ging. Ja, er stond gewoon het adres van de gevangenis in Antwerpen \$. En euh (.) maar dat was uiteindelijk in de gevangenis, maar dat was bij iemand die veroordeeld was en (.) ja, ik voelde mij daar niet echt op mijn gemak omdat ze zeiden ja, die probeert te manipuleren .	Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren Emotionele uitdagingen: gedrag / houding cliënt
155	IV	Over jou?	
156	GT	Nee, mij niet maar euh (.) die probeerde een gesprek met de slachtoffers, vroeg die \$. Maar dat gesprek was ook zodanig manipulatief , dus die hulpverleners zeiden dat ook \$. Maar bijvoorbeeld, moest daar een vervolgesprek op gekomen zijn, dan had ik nee gezegd.	
157	IV	Ja. En ook gewoon door het karakter van dat gesprek vooral?	
158	GT	Ja ja door het karakter van dat gesprek. Want ik heb nog in de gevangenis getolkt en dat was niet zo'n probleem.	
159	IV	Ja. En dan specifiek wanneer het niet per se om dezelfde situatie gaat, wanneer je niet per se een vervolgesprek als opdracht krijgt, maar gewoon een zwaar gesprek meemaakt en dan bang bent dat het in een volgende situatie weer hetzelfde zou zijn en je dat nog niet kon verkroppen dus het even wilde uitstellen, ofzo?	
160	GT	Ja nee dat is de moeilijkheid. Als je in zo euh (.) als je tolkt vo* euh je kan moeilijk weigeren de volgende keer. Ik kan moeilijk weigeren . Omdat ze zeggen ja, je weet nu waarover het gaat dus we willen graag met jou verder. Ja (.) ook al heb ik het niet zo graag of wil ik het niet graag, maar toch werk ik mee.	
161	IV	Dus de keren dat je zegt van, liever niet opnieuw, zijn heel euh, komen zelden voor?	
162	GT	Ja komen zelden voor omdat ze daarop rekenen \$. En 't is dat wat ik zeg, in 't begin, je weet niet waar dat je aan begint .	
163	IV	En heb je dan vooraf stress wanneer je naar zo'n opdracht gaat die toch een beetje (.) ja, waarover je twijfels hebt of 't misschien zwaar kan worden?	Coping (voor): geen voorbereiding nodig

164	GT	Euh nee, nee	('ik laat het op mij afkomen')
165	IV	Oke. Dus jij houdt wel redelijk het hoofd koel tot je daar dan bent en= ziet wat op jou afkomt?	
166	GT	Ja ja ik laat het gewoon op mij afkomen, ja ja.	
167	IV	Goed, en dan nog om even op die intervisiemomenten terug te komen. Wat zou jij dan net heel aangenaam vinden? Is dat die reflectie in een groep met een begeleider die jullie laat praten en niet per se informatie geeft?	
168	GT	Euh ja, want ik wil ook leren van anderen. Hoe gaan zij daarmee om euh als ze zoiets horen en dat komt zo gelijk een bom, alez dat valt gelijk een bom. Ja, je gaat naar zo'n gesprek en je weet niet wat die persoon daar gaat vertellen of wat die allemaal heeft meegemaakt. Ja dus (.) je weet niet wat je allemaal kan verwachten.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
169	IV	Zou je het dan aangenamer vinden mocht je bij de tolkopdracht een korte samenvatting krijgen?	
170	GT	Nee nee, zeker niet. Alez, ik hoef dat ook niet te weten want 't kan ook zijn dat dat gesprek wel of niet doorgaat. Bedoel ook vanwege de privacy, euh ik hoef dat niet te weten. Maar euh misschien ja, moeten we daarop voorbereid zijn= en door ervaring besef je dat. Ja, 't is een gesprek in geestelijke gezondheidszorg, dus ja, 't kan alle kanten uitgaan.	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
171	IV	Zou jij dan als ervaren sociaal tolk graag ook aan studenten-tolk die net beginnen die informatie willen meegeven? Omdat je zegt van, mocht ik het meegekregen hebben aan het begin van mijn carrière, had ik er veel uit geleerd.	
172	GT	Ja, nu, ik moet zeggen (.) ik heb vertalen gestudeerd \$. Ja, euh master in het vertalen. En euh ik heb enkel de tolkmodule gevolgd voor Turks \$. Dus ik heb alle modules euh (.) gevolgd met de taal Turks. Dus niet de deontologie of die zaken, heb ik niet gevolgd of niet gekregen. Ik weet niet ook* ik weet niet of ze dat hebben in de opleiding.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
173	IV	Bij mij zit dat er vanzelfsprekend in verwerkt, maar bij jou is 't al een tijdje geleden en ik geloof dat er al vanalles veranderd is. Oke, ik ben eigenlijk aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen. Ik wilde nog vragen of jij graag nog iets wilde toevoegen, iets waar wij het nog niet over gehad hebben en dat je graag nog wilt meegeven?	
174	GT	Euh misschien ja waarom ik euh dat sociaal tolken graag doe \$. Dus eigenlijk ik ben voltijds vast benoemd in 't onderwijs, in 't xxINSTANTIExx. Maar ik doe dat drie dagen. Ik werk bij xxINSTANTIExx. Ik geef* ik coach jongeren om een diploma secundair te halen, of een hoger diploma. Dus eigenlijk doe ik dat ook omdat ik mij beperkt voel in mijn beroep als tolk.	Emotionele uitdagingen: deontologie
175	IV	Hoe bedoel je, beperkt in je beroep als tolk?	
176	GT	Vanwege de deontologie mag je niet tussenkomen of info geven, of moet je gewoon euh aan de zijlijn staan \$. Euh, maar ik wil zelf iets doen. Daarom dat ik dit combineer.	

177	IV	Ja. Zo vind je een beetje de balans tussen iets bijbrengen ook en toch nog helpen, maar op afstand houden. Wat euh= de ervaringen betreft enzo	
178	GT	Ja ja ja en ik vind 't zeer belangrijk om te weten wat in de maatschappij leeft . En niet in jouw gezellig huisje, bij kinderen en familie. Iedereen heeft het goed, maar langs de andere kant heb je ook die mensen he. Die struggel* of alez die moeite hebben om te overleven in de maatschappij.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld)
179	IV	Ja ja dat opent echt wel een blik. We staan er niet altijd bij stil hoe slecht het soms kan gaan.	
180	GT	Ja en dat maakt mij wel een rijker persoon vind ik, omdat ik daar oog voor heb.	
181	IV	Ja, dat vind ik ook.	

11.INT11

1	IV	Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Euh mijn gewone opleiding, dus euh (.) lang geleden ben ik euh heb ik (xxx) geneeskunde gedaan en dan nog licentie logopedie. En euh we zijn getrouwd, we hebben vijf kinderen gehad en ik heb niet gewerkt als logopediste. En dan euh nadien, toen de kinderen groot waren en bij een deeltijdse euh jobswitch ben ik gegaan voor sociaal tolken. Ik was toen al drieënvijftig. Euh dat lag mij heel goed want dat ging ook over communicatie en euh luisteren en spreken. En euh dus ik heb daar euh zonder goed te weten aan wat ik begon, want dat was op* een beetje toeval. Ik ging voor vrijwilligerswerk en opeens kon ik daar aan de slag. Dat was bij Pasta in Vlaams-Brabant, een van de tolkenbureaus voor de tolkenhervorming gekomen is en dat nu een groot agentschap Vlaanderen is die het allemaal regelt, he. Pasta was een jonge tolkendienst die euh zeer goed werkte en die ook zorgde voor een stuk euh ondersteuning. Euh niet altijd systematisch, maar ze waren altijd bereid om te luisteren en ook euh vatbaar voor suggesties \$. Dus dat was heel heel fijn. Dat versterkt je ook he, zoiets. Dus da's ook alles wat ik gehad heb als* aan supervisie. Toen Pasta* toen die grote fusie gekomen is, was 't ook gedaan. Natuurlijk zullen ze gedacht hebben ja, op haar leeftijd, he, die zal 't wel ongeveer weten he wat ze moet doen of wat ze niet moet doen ((lacht))	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
3	IV	Dus hoe lang werk jij dan al als sociaal tolk, als ik nog even om verduidelijking mag vragen?	
4	GT	Hoe lang ik werk als sociaal tolk?	
5	IV	Ja	
6	GT	Zestien jaar	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
7	IV	Dat zijn al heel wat jaren aan ervaring, natuurlijk. En euh welke talen tolk jij?	
8	GT	Ik tolk gewoon Nederlands-Frans \$. Ik euh kan wel wat Italiaans. Ik begrijp het en ik kan het ook een beetje spreken, maar euh en Engels. Maar ik euh ben niet vlot voldoende of ik	Persoonlijke informatie en

		moest te hard studeren, moest ik daarvoor nog een certificaat halen, eigenlijk. Ik dacht, ik beperk mij \$. En eigenlijk is er vrij veel werk vind ik \$ euh voor Frans-Nederlands. Omwille van de structuur van ons landje, he \$. We wonen ook dicht bij de talengrens, zogezegd. En ook omdat de instroom van vluchtelingen (.) voor veel mensen is Frans een tweede of een derde taal, een contacttaal. Dus daar komt dat heel goed van pas= ik heb ook in 't Frans gestudeerd, dus ik ben tweetalig. Ik heb ook de equivalentie van hoe heet dat, Selor zeker he \$. Voor equivalentie Vlaams-Nederlands, dat ik aan beide kanten kon werken.	achtergrond tolk: talencombinatie
9	IV	Oke oke dus en je doet je werk wel graag, want je klinkt wel enthousiast.	
10	GT	Kan je iets trager spreken, want er is veel echo in de kamer omdat er geen meubels staan.	
11	IV	Ik zei euh dat je wel enthousiast lijkt over je job, dat je je job wel graag lijkt te doen.	
12	GT	Ja ja nog altijd. Zolang mijn hoofd werkt en da'k kan rijden met de auto, ga 'k dat doen.	
13	IV	Oke da's fijn om te horen. Goed, toen jij mijn mailtje zag over die studie over de emotionele uitdagingen, klonk jou dat verrast in de oren dat iemand daar een studie over deed? Of heb jij zoiets van ja, ik kom in mijn beroep weldegelijk vaak terecht in zulke emotioneel zware situaties?	
14	GT	Euh ik vond het zeker nuttig. Ik dacht, eindelijk iemand die ook dat aspect opneemt. Want het technische aspect, daar krijgen we toch wat vorming over he, hoe moet je nota nemen en hoe moet je* en deontologie enzovoort \$. Maar over dat emotioneel, dat wordt zo efkes terzijde gemeld. Dat kan zijn dat in de opleidingen nu, dat dat meer aan bod komt. Maar toen ik begon, zeker niet he.	
15	IV	En kom je vaak in zulke situaties terecht, vind je?	
16	GT	<u>Jawel maar ik vraag er ook om. Dus euh ik heb graag een euh een uitdaging. Anders euh vind ik het een beetje saai. Het heel gewone dagdagelijkse werk, dan had ik euh geen sociaal tolk moeten kiezen he. Dan had ik iets anders moeten doen. Dus dat sociaal aspect is voor mij heel belangrijk \$ en euh ik vra* ze weten ook op 't agentschap, graag iets met wat moeilijkheden, een uitdaging, een moeilijke situatie.</u> En euh in mijn andere job heb ik ook euh wat euh vorming gevolgd, bijvoorbeeld euh geweldloze communicatie, bemiddeling, onderhandelen. En dat komt mij allemaal een beetje van pas. Want als tolk mag je dat eigenlijk, <u>alez je mag niet te veel doen he want je bent daar om te tolken he \$.</u> Maar soms in de nagesprekken met euh met de afnemers, als we naar elkaar luisteren, want niet iedereen doet dat ook of kan dat, want dat wordt van een tolk niet verwacht, maar kunnen wij elkaar versterken. <u>Ik leer dan bij van hen en zij een stukje wat ik soms kan aanbrengen \$, da's heel fijn.</u>	Tolk gaat de uitdagende situaties niet uit te weg maar vraagt er zelfs om (die situaties maken dat het geen saai job is. Niet opgenomen onder pos. impact want tolk heeft het niet over een persoonlijke psychologische of emotionele verrijking die daaruit voortkomt) Emotionele uitdagingen: deontologie (maar tolk zegt niet expliciet dat dit haar stoort of frustrleert)

			Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)
17	IV	Amai ideaal. En je spreekt over emotioneel zware situaties die voor jou dan de uitdaging zijn, wat maken die situaties dan net zo speciaal volgens jou?	
18	GT	Omdat ze zo onverwacht zijn. Dus alles kan gebeuren . De cliënt kan euh boos zijn, de cliënt kan niet willen meewerken, de cliënt kan (.) ja. Die dingen gebeuren allemaal he. De cliënt heeft het gevoel dat hij met racisme te maken heeft. Ik* dus je hebt de perceptie aan beide kanten en dat is euh de training die ik mezelf opgelegd heb, dat is van probeer zo empathisch mogelijk met beide kanten te zijn . Dus ook om de intentie erin te leggen, in de vertaling \$. Dat kun je met de toon bijvoorbeeld, met een beetje trager vertalen . Dus dat* deontologisch mag dat nog ((lacht)) \$. En ook voor de euh de cliënt zelf probeer ik echt mijn (.) ja, betrokkenheid te tonen , dat ik echt moet proberen die te begrijpen. Dat heeft niets te maken met goedkeuren wat die aanbrengt he, maar wel volledig begrijpen wat die zegt. En ik vraag dan ook vaak, heb ik juist vertaald wat je wilde zeggen? \$ En dan geraken we ook vooruit in die* in die bespreking he. Want dan heb je een punt, euh 't is in een proces meestal he, in zo een bespr* een gesprek is een proces waar je begint op een moment en je wilt eindigen met een boodschap of met iets anders. En dus* en er moeten stappen genomen worden tijdens die euh* tijdens dat proces. En dat doen, van zo een stapje te nemen. Ik zie ook dat veel* euh ik vind dat ook goed omdat zij zien ook dat ze dan vooruit geraken in hun gesprek .	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding Omgang met emotionele uitdagingen: empathie tonen
19	IV	Ja dat je toch inderdaad een beetje aanvoelt wat de beide partijen vinden van het gesprek, dan stelt hen dat misschien ook meer op hun gemak. En weegt dat dan niet op jou, wanneer (.) ja, wanneer zo een situatie toch een beetje ofwel chaotisch kan worden ofwel emotioneel echt zwaar is? Omdat het thema bijvoorbeeld zwaar is?	
20	GT	Euh vaak, maar niet altijd, geeft de afgever dat op als bijkomende informatie aan het tolkenbureau he, aan het agentschap . Euh in twee, drie lijntjes. Van moeilijke situatie thuis ofwel euh tot nu toe werkte de mama of de papa niet mee als het een situatie met kinderen is. Ofwel euh zwaar medisch probleem. Alez, dat je, niet altijd, maar je kunt het ook vermoeden als je de aanvraag ziet, van waar dat ze komt. En ja dan, je hebt al een richting eigenlijk, he. Da's goed .	Coping (voor): voorbereiding
21	IV	En dat* weegt dat niet op jou? Vind je dat niet moeilijk? Of zie je dat nog steeds als een uitdaging?	
22	GT	Als wat? Herhaal de vraag eens even?	
23	IV	Wel, je zei dat je die emotioneel zware situaties wat opzoekt omdat je de uitdaging in het beroep wel apprecieert, maar weegt dat niet op jou als persoon soms?	
24	GT	Euh je neemt het wel even mee naar huis he \$. En soms ook denk je er 's nachts nog eens aan, maar meestal 's morgens is het weg. Euh kan ik het relativeren en zeggen kijk, we hebben ons best gedaan . Zelfs als het gesprek slecht afloopt, hebben we gedaan wat we konden. En daar gaat het bij mij om \$.	Impact (pers., neg., LT): blijven hangen Coping (na): zingeving

		Vooral euh proberen om een klein verschilleke te maken en iets zinvols, voor mijn eigen euh privéleven eigenlijk he.	
25	IV	Ja. Dus je haalt er eigenlijk net iets uit om van te leren en je kijkt ook naar het goede dat je gedaan hebt in het gesprek, want euh je hebt uiteindelijk wel veel mensen geholpen.	
26	GT	Ja, da's mooi samengevat ja.	
27	IV	Nu, euh (.) wat vind jij het moeilijkst? Als ik het heb over emotionele uitdagingen, dat kan vanalles zijn he, da's persoonlijk. Maar wat vind jij het zwaarst? Wat kan er gebeuren dat jou echt heel hard van slag brengt?	
28	GT	Euh euh een gesprek, ik denk nog aan gisteren, want dat is ook zo gebeurd, waar een manipulatie gebeurt. He, waar je bijvoorbeeld een ouder en een kind hebt \$ euh uiteraard een familiale situatie van een feitelijke of een andere scheiding. He, dus een ouder* beide ouders zien de andere als de slechte he, zal ik maar zeggen ((lacht)). En wanneer dan euh dat getouwtrek voor dat kind \$, niet toegegeven wordt he, want als ze toegeven dan is 't gemakkelijk want dan kan de hulpverlener erover spreken he. Maar als het niet toegegeven wordt en als het zo onderhuids gebeurt, ja je gaat toch niet naar je mama gaan, euh we hebben dat toch niet afgesproken. En dan moet dat kind, antwoord 'ne keer. Dat kind kan niet antwoorden natuurlijk he \$. Dat soort situatie vind ik wel moeilijker, omdat ik het spel zie van, ik wil dat kind winnen voor mij. He, en dat kind kan zich niet verdedigen. Dat vind ik moeilijk= maar al de rest, dat valt wel mee.	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
29	IV	Oke, heb je dan medelijden met het kind ook in zo'n situatie? Voel je daar ook een beetje empathie voor en is het vooral daarom dat dat zo weegt op jou?	
30	GT	Euh ik heb* uiteraard voel ik mee met 't kind , omdat ik denk ja, die is hier slachtoffer gewoon he \$. Maar ik zie ook dat de* beide ouders dikwijls ook slachtoffer van hun context en hun omgeving zijn, en dat ze ook bijna niet anders kunnen. Dat het zo voorspelbaar is dat ze dat gaan proberen he. En en ik kan daar ook wel begrip voor opbrengen. Ik vind het erg, maar ik kan wel begrip opbrengen van waar het komt eigenlijk he.	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
31	IV	Ja ja inderdaad, oke. Nu, als sociaal tolk kom je ook in heel veel settings terecht. Dus in het ziekenhuis, bij het OCMW, op oudercontacten misschien ook. Euh hangt die emotionele ervaring voor jou samen met de setting?	
32	GT	Heb ik ervaring met?	
33	IV	Neen euh of de emotionele belasting van de situatie samenhangt met de setting waarin jij tolkt. Dus of het bijvoorbeeld moeilijk, altijd of meestal, het is soms zoeken naar woorden, moeilijker is voor jou emotioneel om te tolken in een ziekenhuis typisch. Of hangt dat niet echt samen met elkaar?	
34	GT	Niet per se, niet per se. Want ik had hier euh wacht he ik doe mijn bril aan. Ik had hier mijn lijstje opgeschreven van in welke situaties * ik ben begonnen met maatschappelijke oriëntatierexsen te tolken. Dus dat was in een groepje voor een paar mensen die dan Frans spraken, hoe onze maatschappij in elkaar zit. Dat was bij nieuwkomers-vluchtelingen. Dan hebben ze mij omwille* omdat 'k euh logopedist van opleiding was, heel vaak naar scholen gestuurd, CLB's ook, waar je dan op het probleem van racisme of vermeend racisme van welke partij ook	Emotionele uitdagingen: onderwerp Coping (tijdens): (in)directe rede

		\$ he, want je ziet dat soms van beide kanten dat er heel veel vooroordelen zijn. Daar botst dat dan mee maar je moet proberen om dat heel delicaat en respectvol euh te omzeilen he= want euh je wilt niet betrokken raken daarin he=	
35	IV	En hoe doe je dat dan?	
36	GT	Pardon?	
37	IV	Hoe doe je dat dan, daar omheen praten?	
38	GT	Dan zeg ik wel euh in de vertaling, want euh ze zeggen je moet gewoon vertalen woord voor woord en daar niks aan toevoegen, maar dan zeg ik wel 'mevrouw de directrice of meneer de directeur zegt. Om daar ook afstand van te nemen he , dat ik dat niet ben he \$. Want dat moet duidelijk zijn voor de cliënt eigenlijk he.	
39	IV	Ja. Dus dan expliciteer je nog eens dat het niet uit jouw mond komt, die woorden.	
40	GT	Kan je iets trager spreken? Ja.	
41	IV	Dan zeg je nog eens expliciet dat de woorden niet uit jouw mond kwamen?	
42	GT	Ja op die manier he ik zeg mevrouw of meneer heeft gevraagd* alez soms zeg ik ook mevrouw is bezorgd en vraagt \$. Als die bezorgd is he. Dan vertaal ik* ik probeer die emotie ook te vertalen \$. En dan praat ik ook trager. Omdat ik vind, als euh gespannen situatie mag je niet sneller gaan spreken want dan doe je olie op 't vuur he \$. Dan euh en ja da's een gemak met mijn leeftijd he, dan denken ze, die madame, die spreekt ook wat trager he ((lacht))=	Coping (tijdens): empathie tonen
43	IV	Ja ja 't is bijna tactisch	
44	GT	Dus ik heb dan euh medisch tolken, heb ik ook een aantal raadplegingen of slecht nieuws of euh kinderen met ontwikkelingsstoornissen en dan die hele uitleg. Euh CAW, OCMW's zoals u aanhield, psychotherapieën ook in 't kader van CAW's euh (.) en dat vind ik interessant omdat je dan euh de afnemer mag dezelfde tolk vragen als dat nuttig is (.) he voor de afnemer. Ik zeg dat ook, ik zeg ik zoek geen werk maar als u denkt dat dat nuttig is voor de cliënt dat die meer op zijn gemak gaat zijn, dan mag u vragen naar dezelfde tolk. Maar je hebt geen garantie \$. Ik zeg, maar er is een kans dan. Ja, zo= ja daar heb je natuurlijk een heel bevredigend aspect. Dat is als je ziet dat er iets* een déblocage gebeurt in een psychotherapie of als de mensen euh leren zich uit te drukken. Dus dat is voor mij ook heel heel fijn om te zien dan he na een paar keer= pardon jaja	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
45	IV	Dus je bedoelt dat die evolutie die je ook ziet bij de cliënt, dat dat jou voldoening geeft?	
46	GT	Ja ja absoluut=	
47	IV	Dus vind je het dan niet per se moeilijker om voor iemand te tolken die je al een paar keer hebt ontmoet?	
48	GT	Nee, ik heb daar zelf nog geen moeilijkheden mee (.) mee ondervonden \$. Euh en dat maakt ook he, ondanks de* de opleiding waar men ons zegt dat we heel neutraal en als een machine moeten tolken, maar dat maakt dat euh de dynamiek van die drie of vier mensen die dan samen zijn, voegt iets toe aan de letterlijk* de rationele inhoud van het gesprek. En je voelt	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt

		een soort flow wel of niet. Niet altijd he. Ik denk dat dat wel een gunstig effect kan hebben in de psychotherapie.	
49	IV	Ja, misschien wel. Zeker in die context. Ik kan me wel inbeelden dat het ook tof is dan, als je ziet dat iemand vooruitgang maakt. Euh gebeurt het ook dat jij op afstand tolkt, een beetje zoals wij nu aan het doen zijn via de camera?	
50	GT	Euh ik heb dat nog maar één of twee keer gedaan. En ik vind dat er een grote meerwaarde is aan het euh ter plekke tolken \$. Euh ook euh binnen die coronaperiode heb ik ook masker en euh handjes wassen \$ en een beetje afstand euh (xxx)	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
51	IV	Oke, fijn dat dat nog kon. Nu, als we kijken naar alle tolkopdrachten die jij al gedaan hebt en daaruit het deel plukken dat emotioneel wel op jou gewogen heeft, hoe verhoudt zich dat dan zo'n beetje?	
52	GT	Goh in 't begin van mijn carrière meer he. Je neemt* dat zijn nieuwe indrukken, nieuwe ervaringen, tot je zo ongeveer een keer de hele setting gehad hebt. En dan begin je te* 't is een beetje bijna gelijk een rouwproces, he. Een keer het jaar rond is en je hebt een keer alle situaties gehad, dan euh leer je van ahja dat kan dat een patiënt collèrig wordt en zijn stoel op de grond smijt. En en je moet daar niet van schrikken \$. Dat is gewoon zo, dat gebeurt.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
53	IV	Dus voor jou is die ervaring daar wel belangrijk in, omdat je het al eens meegemaakt hebt?	
54	GT	Ja amai ja	
55	IV	Oke. Kun je bijvoorbeeld=	
56	GT	Euh ik zal euh in de wachtkamer gaan, blijft u eventjes wachten?	
57	IV	Ja, hoor.	
58	GT	(.) voilà hier kan ik weer.	
59	IV	Oke goed. Ik ging=	
60	GT	Je vroeg welke situaties 't moeilijkst waren?	
61	IV	Wel, je was bezig over de ervaring en dat jou dat leert om beter met de belasting om te gaan. Kun je denken aan een situatie van aan het begin van jouw carrière waarin je nu anders zou reageren dan je toen gedaan hebt?	
62	GT	Ik denk dat ik nu rustiger blijf in situaties die gespannen zijn \$. Ook omdat ik weet dat het mijn verantwoordelijkheid niet is, 't is de verantwoordelijkheid van de afnemer. En in 't begin voel je je mee verantwoordelijk voor alles zo he. Maar dus dat is euh (.) dat kan ik beter, denk ik, nu.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
63	IV	Oke en euh als je dan in zo'n emotioneel zware situatie tolkt, wat gaat er dan zo door jouw hoofd? Of is het meer op het moment na het gesprek dat alles even tot bezinking komt en dat de gedachten door jouw hoofd vloeien?	
64	GT	Ja 't is meer achteraf. Op het moment zelf, tot nu toe, denk ik, heb ik adequaat, kan misschien wel beter, gereageerd altijd he. Of efkes een pauze gevraagd als het heel moeilijk was of heel persoonlijk, als mensen u een verwijt maken. He van, je hebt niet juist gezegd wat ik wou zeggen \$. Dat kan he, dat kan. Want de inhoud van de woorden, voor u is dat anders dan voor mij, he \$. En euh (.) en dan vraag ik ofwel een glas water of euh kan ik even naar toilet ofzoiets. En dan zakt dat ook weer een beetje he.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Coping (tijdens): tussenkomen en moeilijkheid melden Emotionele uitdagingen:

			gedrag/houding cliënt
65	IV	Oke. En wanneer het echt zwaar was, hoe lang blijven die gedachten dan na het gesprek nog hangen in jouw hoofd? Denk je daar later nog aan terug?	
66	GT	Ja, toch nog wel euh (.) zeker de nacht die daarop volgt en dan de dag nadien zit dat toch ook nog wel* werkt dat toch ook nog na. Maar dan (.) dan zakt dat wel he \$. Maar laat ons zeggen zeker de eerste vierentwintig uur, zeker. En dan is er een euh een langzaam euh wegebden.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
67	IV	Dus er is nog niks gebeurd waardoor je ook maanden later nog terug moest denken aan die gebeurtenis?	
68	GT	(.)	
69	IV	Dat zo zwaar was, bedoel ik dan. Qua impact.	
70	GT	Euh nee. Nu, gelijk gisteren he, die ouder die erbij was van dat kind. Die werd ook heel heel boos, die klopte op tafel. Dat was een lichte tafel, die sprong tien centimeter omhoog. En dan denk ik wel, ahja (.) ik heb een déjà-vu gevoel eigenlijk he \$. Maar dat helpt mij ook omdat ik dan weet van, het is toch ook afgelopen geraakt he \$, dat gesprek.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
71	IV	En om nu even een afstand te nemen van die emotioneel zware situaties en het moeilijke aan jouw job, wat is voor jou net zo belonend en verrijkend aan het sociaal tolken?	
72	GT	Goh laat ons zeggen, negen keer op de tien als ik thuis kom denk ik, ik heb er toch ook een stukje gevoel in gelegd. En dat maakt het verschil.	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen) (gevoel in gesprek dus goed vervulde taak = voldoening)
73	IV	Oke. Ja, je zei het daarnet ook al he, dat je het heel fijn vindt om mensen te helpen. Is het al gebeurd dat je een tolkopdracht aannam en dat die zodanig zwaar bleek dat je het moeilijk vond om daarna naar een andere tolkopdracht te gaan?	
74	GT	Nee nee \$. Ik neem ook niet zo veel aan he. Dus euh het is euh tot nu toe altijd een bijberoep geweest en ja nu ben ik met pensioen en mijn man is ziek dus dat is wel een (xxx) maar laat ons zeggen dat ik van twee tot tien uur de week tolk , maar ook niet meer.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten
75	IV	Oke da's nog steeds een mooi aantal, denk ik. Heeft jouw job of hebben de ervaringen in jouw job bijgedragen aan hoe jij naar jouzelf kijkt? Of naar de wereld rondom jou?	
76	GT	Zeker. Ik denk dat elk menselijk contact kan, da's geen cliché he, het prutske bijbrengen. Dat is soms niet veel he, maar \$ ook omwille van dat interculturele aspect ook. Efkes een andere manier om naar dezelfde dingen te kijken of te benoemen , dat ik zelf nog nooit ervaren heb op die manier. Of dat je (.) ja ik heb ook vooroordelen zoals iedereen, vermoed ik \$, maar je werkt daar wel aan maar het is nooit helemaal weg . En dat ik mezelf dan ook betrap van, je had een vooroordeel en je ziet wel he=	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten) Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen)
77	IV	Oke dus het zet jou een beetje aan tot blik openen en kritisch denken over jouw denkpatronen?	
78	GT	Ja ja ja dat vind ik heel fijn.	

79	IV	Oke. Je zei daarnet al dat wanneer je euh het in een gesprek moeilijk krijgt, dat je eens naar toilet gaat of vraagt om een glas water om even te bekomen. Zijn er ook dingen die je doet om tot rust te komen wanneer dat nodig is wanneer je thuiskomt? Is er zoiets specifiek dat jou kan helpen?	
80	GT	Euh dus mijn man is nu thuis sinds een aantal jaren. Soms vertel ik zo in twee, drie zinnen, 't was weer wat zo he \$. Maar zo dat ik het efkes van mij kan afzetten. Hij weet toch niet wie of waar of hoe, dus er is absoluut geen \$ probleem met beroepsgeheim. Zo van zeg dat had je moeten zien of die (.) dat gewoon even kunnen melden, dat is in de meeste gevallen voldoende.	Coping (na): praten met partner
81	IV	Dus even ventileren bij jouw partner is wel een manier om daarmee om te gaan?	
82	GT	Ja ja. En die interesseert zich daar ook niet erg voor he. Dus 't is niet dat die echt meevoelt met mij he. Die zegt ah ja er zijn zo mensen. En dan is 't ook gedaan he ja	
83	IV	Ja 't is gewoon goed voor jou dat je 't even kon uitspuwen en aan iemand kon vertellen.	
84	GT	Ja ja	
85	IV	Heb je ook contact met collega-tolken nog of niet?	Coping (na): praten met collega-tolken
86	GT	Heel weinig. Euh op oudercontacten bijvoorbeeld waar verschillende talen zijn en verschillende tolken, daar zie je heel af en toe collega's. Of als er een misverstand is en twee tolken bezet voor dezelfde opdracht he, maar dat gebeurt ja, twee, drie keer per jaar. Ook niet meer dan dat.	
87	IV	Euh nu, je zei in het begin ook al iets over die intervisie- en supervisiemomenten en dat dat heel lang geleden is voor jou. Kun je je nog herinneren aan zo'n sessie waaraan je wel hebt deelgenomen of is dat heel lang geleden voor jou?	
88	GT	Nu, bij Pasta, ik wachtte niet op intervisie. Want dat is op uitnodiging, he \$. Euh ik ging gewoon binnen. Ik was* ik woon ook dichtbij Leuven dus ik dacht, ik ga ze een keer gaan groeten. Of ik nam pralinekes mee als 't Kerstmis was of eentje verjaarde en ondertussen hadden we een gesprek. Zo euh ja niet afgesproken maar waar ik toch nog iets kon zeggen of iets kon vragen, van hoe doen we dat beter of (.) of euh (.) zoiets ja	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring
89	IV	Dat is* bedoel je dan dat je dat eigenlijk aan jouw werkgever hebt gevraagd? Dat je tips aan jouw werkgever vroeg?	
90	GT	Dus ik ik vroeg het dan aan Pasta die toen mijn werkgever was he, zij gaven mij toen mijn opdrachten he=	
91	IV	Ja maar= oke	
92	GT	Het was een open gesprek waar je welkom was, dus ik moest daar niet elke week gaan he \$. Dat was duidelijk. Maar zo twee of drie keer per jaar. En ik probeerde ook een nieuwske vanuit de sector mee te nemen voor hen, een stuk ervaring. Omdat zij het theoretisch werk in 't bureau doen he \$, zitten zij ook niet bij die tolk euh prestaties. Zodat zij ook iets hadden aan dat gesprek. Alez, dat was mijn bijdrage he	
93	IV	Ja dat je hen ook iets meegeeft= vanuit de praktijk	
94	GT	Een uitwisseling eigenlijk he ja ja	
95	IV	Oke dus echt in groep gereflecteerd over ervaringen en situaties heb je nog niet gedaan?	
96	GT	Dat gebeurde wel toen we een opleiding hadden. Bij Pasta was er ook euh een of twee keer per jaar een opleiding euh medisch	Omgang met emotionele

		tolken \$ of juridisch tolken ofzo. En dan zagen wij elkaar he, de andere tolken ook, voor andere talen. En dan tijdens de pauzes werd dan wel ervaring uit het veld= uitgewisseld. Maar ja misschien te weinig, ja, misschien te weinig.	uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring (heeft geen ervaring met inter-/supervisies maar praat hier over ontmoetingsmoment en met collega's)
97	IV	Wel, ik ging het net vragen. Zou je dat handiger vinden, of nuttiger, mochten er vaker sessies georganiseerd worden in groep om ervaringen met elkaar te delen en om eens het hart te luchten bij elkaar? Om toch te tonen van, op mij weegt zo'n situatie soms ook en dat je kunt delen met elkaar hoe de ene persoon daarmee omgaat, zodat je elkaar toch wat ideeën kunt geven?	
98	GT	Ja nu, ik zie* in 't beroep is men nu veel naar euh screentolken gegaan he. Zoals we nu zelf bezig zijn. Maar een tolk die moet werken als hoofdberoep, die moet euh die is veel uren bezig en die moet heel hard werken om daarvan een inkomen te hebben \$. Want de lonen zijn niet zo hoog he. En euh die euh die gaan zelde* die komen niet vaak naar zoiets want als ze een opdracht hebben, doen ze liever de opdracht. Want dan verdienen ze honderd euro, of vijftig he. En* maar als het gekoppeld is aan een vorming en dat er daarna nog een uur of een uur en een half, dan heb je de moeite al gedaan, hun agenda al geschrapt. Dan zou dat zinvol zijn denk ik.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
99	IV	Oke, heb jij daar=	
100	GT	(xxx) beetje informeel deden, dat dat geformaliseerd wordt he ja ja	
101	IV	Heb jij daar zelf al nood aan gehad om met iemand anders te praten dan met jouw partner om met iemand te praten over wat er gebeurd is op het werk?	
102	GT	Als er mensen echt geïnteresseerd zijn en een vraag stellen over de job, dan vertel ik een klein beetje over een situatie, een tolksituatie=	
103	IV	Nee nee ik denk dat ik mijn vraag fout geformuleerd heb. Ik bedoel dat je het zodanig zwaar had emotioneel dat je echt eens met iemand serieus over je ervaring wilde praten in de plaats van euh gewoon bij jouw partner te gaan, bijvoorbeeld. Iemand die professionele begeleiding kan geven.	
104	GT	Euh nee. Nu, als je een reeks tolkt in psychotherapie ofzo, daar kan je ook zware situaties tegenkomen \$. Heel vaak geeft de psychotherapeut achteraf, terwijl ze de papieren tekent, een klein beetje feedback over hoe is het verlopen voor haar	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
105	IV	Ja een beetje een nagesprek ook	
106	GT	Ja en dan ja (.) sommige vragen dan ook euh, als je ooit wat ondersteuning nodig hebt omdat het te zwaar is, zeg iets. Je kunt dat krijgen, kom wat vroeger of blijf wat later. Dus dat gebeurt, maar dat is ook niet voorzien eigenlijk he, nee.	
107	IV	Oke goed. Dan ben ik eigenlijk aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen. Ik wil jou wel nog vragen of jij graag nog iets wilde toevoegen waar wij het nog niet over gehad hadden.	
108	GT	Wel, ik kijk even op mijn papier he. Dus die lijst, ja (.) momenteel tolk ik veel voor vluchtelingen ook en dat zijn zeer zware	

		problematieken he. Dus voor 't moment is het alleen om de mensen te stabiliseren in een situatie dat ze hun leven aan kunnen he. Dus dan weten we ook niet wat is er allemaal vooraf gebeurd he \$, dus dat vind ik wel euh euh zwaar. Dus ik doe geen rechtbank, ik doe wel voorbereiding op. Met jeugdrechtbank enzo. Dat ik de uitdaging zoek enzo.	
109	IV	Oke, bedankt dat je tijd wou maken	

12.INT12

1	IV	Ik vraag eigenlijk meestal aan de deelnemers eerst waar zij hun tolkopleiding gevolgd hebben, maar van jou weet ik het al een beetje he. <i>Je hebt aan de universiteit in Gent die opleiding gevolgd, als ik me niet vergis?</i>	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
2	GT	Euh ik heb ook sociaal tolkopleiding gevolgd he \$ (xxx) sociaal tolk heb ik niet in Gent gevolgd, dat heb ik in Brussel gevolgd \$. In Gent heb ik euh gerechttolkopleiding gevolgd, dus ik ben ook gerechttolk Turks-Nederlands .	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
3	IV	Oke dus je combineert de beide	
4	GT	Ja ja ik ben sociaal tolk en ik ben gerechttolk. In België hebben jullie twee systemen \$. Je moet sociaal tolk zijn voor de Vlaamse Overheid en euh vervolgens moet je gerechttolk zijn en dan kom je in de nationale register terecht \$. Dus ik sta ook in het voorlopig nationale register als gerechttolk en ik ben gerechtsvertaler, dus ik combineer ze allemaal. En ik ben ook tolk in Nederland, dus euh.	
5	IV	Oke heel gevarieerd! En waar tolk je het liefst?	
6	GT	Waar tolk ik het liefst? Euh, waar ze me het liefste vragen ((lacht)). Nee euh, weet je, sociaal context ligt mij ja (.) gewoon lekker. Het is niet relaxter. <i>Ik zou je zeggen, gerechttolken is relaxter. Bedoel, dan ja (.) \$ dan weet je al bijna van waar je het over hebt. Maar bij sociaal context kun je van alles wat euh* kom je van alles wat tegen.</i>	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
7	IV	Oke. Nu, toen je mijn mailtje kreeg van mijn studie over de emotionele uitdagingen, klonk jou dat bekend in de oren? Dat een tolk in contact komt met zulke emotionele uitdagingen? Is dat op jou ook van toepassing?	
8	GT	Euh (.) ja, eigenlijk euh wel. Euh natuurlijk klinkt dat (xxx) want je* laatst hadden wij daar ook een euh webinar over gehad, over empathie enzo. <i>Je vormt wel een bepaalde empathie, het kol* ja emotioneel zelf word je daar niet van, kan ik niet zeggen. Dan denk ik dat de tolk wel daarover liegt, eigenlijk. Maar het is meer van, hoe ga je daarmee om \$. Dus dat was ik sowieso al laatste tijd beetje aan het zoeken van, hoe kan ik het beste ermee omgaan enzo. Dus toen ik jouw mail las, toen zei ik van ha oke, da's wel een euh (.) da's wel iets goeds waar ze over gaan uitzoeken, zeg maar.</i>	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
9	IV	Oke da's wel fijn om te horen. Hoe lang tolk jij al?	
10	GT	Euh officieel tolk ik al euh bijna vier jaar nu .	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)

11	IV	Oke dat zijn wel vier mooie jaren aan ervaring. En ook omdat je verschillende contexten combineert, kan ik me best wel inbeelden dat je vaak met die situaties ook in contact komt, of?	
12	GT	Ja, klopt. Is ook euh (.) ik zie euh ik zie en ik hoor heel veel. Euh ik tolk ook in Nederland, zoals ik al zei. In Nederland tolk ik negentig procent voor asielzoekers , dus dan zijn het sowieso altijd heel moeilijke onderwerpen . Ik ben euh voor verschillende klanten euh ben ik echt euh voorkeurstolk. Ik weet niet of je dat iets klinkt, voorkeurstolk?	Emotionele uitdagingen: onderwerp
13	IV	Ja, dat ze jou verkiezen als tolk om hen bij te staan.	
14	GT	Ja ja dus meestal bij therapieën en bij GGZ is dat vaak. Dus als jij euh moet tolken voor euh ja psychiatrische problemen, bij psychologen enzo , dan willen zij wel graag dat jij voor ze tolkt. En euh ja dan maak je ook veel emotionele dingen mee, bedoel hoor je he. Ik maak het niet mee, maar ik hoor het gewoon, wat ze allemaal meegemaakt hebben. Als jij euh veel voor asielzoekers tolkt, dan euh hoor je hoe die mensen gevluht zijn, wat ze mee hebben gemaakt van mishandelingen tot alles, weet je wel. Dus dat zijn wel euh dingen wat je als tolk wel hoort, ja.	
15	IV	En weegt dat op jou?	
16	GT	Bij mij? Euh pff (.) ik zou je zeggen, in het begin wel . Euh toen ja (.) hoe zal 'k het zeggen, in tweeduizendzestien wel. Want toen was ik impro* ja toen was ik net begonnen. En euh daarvoor tolkte ik vrijwillig heel veel, voor politie enzo. Ja toen (.) niet zo eigenlijk. Daarna hoor je zo veel dingen. Natuurlijk weegt dat meer, in een keer begin je na te denken van, hoe moet ik hiermee omgaan enzo. Op een gegeven moment begin je daar heel professioneel mee om te gaan \$ (xxx) van hier erin, daar eruit, weet je?	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring Coping (tijdens): professionele focus
17	IV	Die ervaring=	
18	GT	Die ervaring heb ik nu.	
19	IV	Als je daaraan* als je nu gewoon even enkele situaties in je hoofd oproept die emotioneel wel op jou gewogen hebben, wat heeft het hem dan precies gedaan dat die specifieke situaties echt zwaar waren voor jou?	
20	GT	Ja ik heb laatst eentje meegemaakt, aantal maanden terug euh (.) sociaal context wil je weten he, toch?	
21	IV	Je mag alles noemen wat je=	
22	GT	Ja maar je hebt euh de aanvraag gedaan via Atlas gedaan, dus dat zijn meestal sociale tolken he.	
23	IV	Ja, klopt.	
24	GT	Euh sociaal context euh was eigenlijk van euh* ja 'k had laatst (.) was gewoon bij een opdracht, zeg maar. Op een gegeven moment euh kwam ik van die opdracht af en ik (.) ik kwam zo die onthaal binnen en ik zei van, pfoe, nu heb ik echt zin om euh een bakje koffie te drinken, weet je. Dat was echt even zwaar. Op dat moment wil je het gaan vertellen maar ja, je weet dat dat niet mag he. Het is euh deontologie, geheimhoudingsplicht enzo . Maar euh ja op dat moment was dat echt heel zwaar, want je hoorde bepaalde dingen waar je na moest denken. Euh bijvoorbeeld euh ja alles, gewoon mishandeling en dat soort dingen weet je wel. Echt vreselijke dingen, wat iemand meegemaakt had. Dat hoor je dan en op dat moment ga je gewoon* je zet het wel gewoon in je. Volgens mij is* heeft dat een week lang bij me blijven hangen, dat wel. Dat was de eerste keer dat het echt echt bleef hangen . Voor de rest, ja (.) dat zijn zware dingen. Bij gerechtstolken is het eigenlijk ook	Coping (na): praten Emotionele uitdagingen: onderwerp Impact (neg., pers., LT): blijven hangen

		hetzelfde. Bedoel, als jij bij een rechtbank zit en je moet voor een euh bepaalde heel zware misdrijf zeg maar (.) kinderen bijvoorbeeld, he. Waar kinderen in het spel zijn , als je dat moet gaan tolken. Iemand bekent iets bijvoorbeeld of bij politie hoor je bepaalde dingen, iets met moord en dat soort dingen allemaal. Dat kan wel (.) dat kan wel gewoon euh in je blijven, ja. En daar moet je wel proberen mee om te gaan, van hoe kan ik dat van mij af (.)	Emotionele uitdagingen: onderwerp
25	IV	Euh en je noemde daar een specifieke situatie op die een week bij jou is blijven hangen. Is dat het langste dat zoiets jou ook effectief in het hoofd bezig gehouden heeft? Gebeurt het soms dat je langer nadien, of verder nadien, nog terugdenkt aan een opdracht?	
26	GT	Euh dat euh nee. Nee nee nee. Dat is volgens mij* dat was de eerste keer dat dat gewoon echt een week euh bleef hangen , ja. Maar daarna heb ik nog verschillende keren voor die cliënt getolkt en daarvoor had ik ook getolkt. Op een gegeven moment, omdat ik de hele context ken van het verhaal zeg maar. Dan ga je er ook wel meer anders mee om. Dan ga je er wat professioneler, wat (.) ja, wat soepeler mee om, zeg maar, weet je. Omdat je het gewoon weet.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
27	IV	Oke, dat was eigenlijk een van mijn volgende vragen. Ik wilde vragen of je het niet moeilijker vond om voor iemand te tolken die je al vaker ontmoet had. Omdat je daar misschien een* een, ja toch een soort band mee krijgt. Euh in de figuurlijke zin dan, in je hoofd omdat je die persoon vaker terug ziet en bepaalde problemen of bepaalde zaken die die persoon meegemaakt heeft, sterker op jou gaat nemen of waar je zwaarder aan gaat tillen?	
28	GT	Juist niet, juist waa* waarom kiezen ze eigenlijk voor voorkeurstolk he. Omdat je eigenlijk meer met het verhaal mee bent. Dan hoef je, dan (.) ik zal 't zo omschrijven, da's makkelijker. Stel voor dat jij in een keer hoort dat er iets is gebeurd, weet je wel. Dat komt euh jij hoort het he, eigenlijk ben jij gewoon de tolk. Jij bent doorgeefluik he. Bedoel, je doet niks anders dan doorv* doorgeven dus he, van A naar B tolk je het. Maar op dat moment, als jij iemand niet kent, dan komt dat heel hard. In een keer zo ah ow, weet je. Dan ga je effe een paar seconden nadenken. Maar hoe meer met* hoe meer je voor iemand tolkt die je* waar je van het verhaal helemaal weet en waar je de achtergrondinformatie allemaal weet, als tolk zijnde omdat je dat heel vaak vertaald / getolkt hebt. Dan (.) dan is dat makkelijker , dan ga je daar meer* makkelijker mee om. Dan ben je wat soepeler. Dan euh ga je niet zo diep over dat hele verhaal denken, weet je wel. Heel simpel, telefonisch tolk he. Je pakt de telefoon op, je weet niet wat voor opdracht het is. Je neemt op, ad hoc is dat meestal bij ons in Nederland \$. Je pakt de telefoon op en dan beginnen ze in een keer te schreeuwen ((imiteert geschreeuw)). Of euh je zit midden in een mishandelingssituatie van iemand bijvoorbeeld he. En als tolk hoor je bepaalde dingen, gruwelijke verhalen. Dan schrik je daar eventjes van he. Maar als jij bijvoorbeeld op een locatie komt en van tevoren weet jij al van hey, daar heb ik al zo vaak op getolkt, ik ken dat vrouw of ik ken dat man, die heeft dat meegemaakt, je weet dat, weet je wel. Ga je daar makkelijker mee om. En de band is dat niet, maar het is de klik die je hebt met die gasten, snap je? Die klik moet je sowieso hebben.	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding
29	IV	En door die klik trek je je het niet nog extra aan? Je vindt het dan missch* want uit het verhaal concludeer ik dat je het beter vindt op	

		het moment zelf omdat het je minder overvalt, maar denk je er achteraf niet sterker over na omdat je die persoon al een beetje kent?	
30	GT	Ja (.) ja en nee, ik bedoel, omdat je die klik hebt zeg maar, dan denk je daar niet zo veel over na. Maar als je die klik niet had, dan ging je er meer juist over nadenken. Waarom zou die dit gezegd hebben, wat bedoelt die hier eigenlijk mee, heb ik goed vertaald, heb ik het goed overgebracht, heb ik wel die euh emotie wel goed weerbootst he, die interactie die je dan hebt, weet je, heb ik die wel goed overgebracht, de hulpverlener, begrijpt die wel wat ik eigenlijk euh wou zeggen of wat die* eigenlijk is 't niet ik he, hij zegt het. Maar je gaat in die persoonlijkheid ga je gewoon even erin en je probeert het te weerbooten. Da's makkelijker \$. Ik zal je een voorbeeld noemen. Je komt bij de psycholoog, het eerste gesprek is altijd zo lastig, want zij gaan een intake gesprek houden. Op een gegeven moment vragen ze heel veel dingen, he, wat je allemaal in het verleden meegemaakt hebt van kind tot (xxx) het gaat om een traumatherapie bijvoorbeeld. Op een gegeven moment hoor je hoor je hoor je hoor je dingen, nja dan vertaal je vertaal je. Maar op dat moment moet je dubbel gaan concentreren dat je het goed, op een hele goede manier dat gaat weerbooten. Vervolgens tweede, derde gesprekken met diezelfde persoon gaat makkelijker omdat je al die background information hebt. Je weet het al he, dat gaat makkelijker. Met politieverhoor hetzelfde. Voor diegene waar je heel vaak voor tolkt is makkelijker om te tolken dan dat je al* bij de eerste verhoor zul je goed erover na moeten denken van, heb ik het goed verteld, heb ik het wel goed weerbootst wat die zei. Je mag niks verdraaien natuurlijk, je mag niks mooi maken, maar je moet wel het goede* dingen wat zij vertellen moet je wel goed over kunnen brengen, snap je wat ik bedoel?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
31	IV	Oke da's heel duidelijk uitgelegd, dankjewel. Je sprak daarnet ook over telefoontolken. Heb je daar al veel ervaring mee?	
32	GT	Euh ja ((lacht)) dag en nacht in Nederland. Bij ons euh diensten waar wij voor werken zijn 24/7 bereikbaar. Ik heb dat wel eens tegen Bart gezegd, die schrok daarvan. Ik heb een keertje een verhoor negen uur lang gehad.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
33	IV	Negen uur lang? Zijn daar dan pauzes in?	
34	GT	Nee (xxx) da's mijn huistelefoon, zeg maar. En dan houd ik dat zo ((legt telefoon tussen oor en schouder)), weet je. Op een gegeven moment ((lacht)) (xxx) mijn strottenhoofd, die was (xxx)	
35	IV	Negen uur lang? Wow, dat vind ik (.) dat kan ik bijna niet geloven.	
36	GT	Twaalf uur 's avonds, vierentwintig uur, begon die. En ik was* om negen uur 's ochtends was ik klaar. En 't was euh ik kan je opnoemen, ik ga* ik zal je zeggen wat het was. Ja specifiek zeg 'k niet natuurlijk, maar het was een zedendelict \$. Dus een zedenzaak, weet je. Ja (.) die onderzoeker, die had geen zin om te slapen \$. Ja af en toe gingen we wel natuurlijk ja, zoals dat 'k zei, plasje plegen, maar dat ging allemaal gewoon euh weet je, hup, telefoon neerleggen. Af en toe moest ik euh zei 'k ook, hebben we geen zin in een koffiepauze, weet je? Kom op ((lacht))	
37	IV	Dat is echt enorm. Wow, daar ben ik even stil van, dat vind ik=	
38	GT	((lacht)) dat heb je gelukkig in België niet. In België heb je geen telefoontolken die dat euh ja da* telefoontolken in België is tot vijf	

		uur 's avonds, hooguit zes uur. En dan begint gewoon dag (xxx) weet je wel, gewoon op kantoortijden.	
39	IV	Nu, je zegt dat het* dat die dienst ook 's nachts bereikbaar is in Nederland. Betekent dat dat jij elke nacht kan opgeroepen worden? Ik hoop van niet?	
40	GT	Nee nee dat ligt een beetje aan jezelf he. Als jij euh je beschikbaar* als jij beschikbaar bent voor nachtelijke uren, dan ben je gewoon beschikbaar, weet je. Toevallig die nacht had ik mijn telefoon had ik gewoon stand-by gezet, ofwel euh ad hoc noemen ze dat. Toen was ik gewoon bereikbaar he en toen belden ze me op.	
41	IV	Oke. Je was euh duidelijk nodig ((lacht))	
42	GT	Ja	
43	IV	En heb je ook al vaak per video getolkt?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
44	GT	Ja, heel veel.	
45	IV	En vind je=	
46	GT	Vanmorgen nog ((lacht)). Dagelijks tolken wij video.	
47	IV	Euh en vind je, want we hadden het daarnet al over die ervaring en kort over afstandstolken, maar vind je dat er een verschil is in die emotionele ervaring en hoe die op jou weegt? Dus face to face tegenover per video en ook per telefoon? Want misschien dat het anders is ook als je de persoon effectief ziet op afstand, of net niet.	
48	GT	Euh nee want kijk euh afstandstolken, dat doe 'k al heel lang he, wat ik net zei he. Bedoel, ik kan ook een euh* het kan ook (.) kijk, waar het heel veel weegt is bij euh psychologie is dat gewoon. Bij euh dat soort dingen, of bij politieverhoren. Daar weegt het het meeste. Ik heb heel vaak politieverhoren overdag ook gewoon telefonisch gehad he. Dan is het eigenlijk hetzelfde, dan ga je ook een beetje nadenken. Dat komt ook gewoon in je. Dus het maakt niet uit of je iemand face to face ziet of telefonisch. Wat je hoort, daar gaat het om he \$. Het gaat* voor mij maakt het niet uit. Ik kan ook* als 'k aan face to face tolken ben kan 'k gewoon mijn ogen dichtdoen , weet je. Of ik probee* kijk, dat is wel iets (.) iets interessants, zeg maar. Als jij bijvoorbeeld minder euh da* euh (.) minder zeg maar euh euh laat wegen zeg maar, dan moet je gewoon diegene gewoon niet in zijn ogen kijken * aankijken. Dus gewoon, je staat* je zit in een triag* euh zeg maar euh driehoekopstelling he \$, twee zits staan tegen elkaar aan he. Zeg maar de psycholoog of de verhoorder en dan de euh de cliënt en jij zit dan hier. Op een gegeven moment kun jij gewoon heel makkelijk gewoon naar jouw aantekeningen continu staren of af en toe gewoon zo kijken, weet je wel, zo (.) want je laat hun gewoon naar mekaar kijken , he. Hun moeten elkaar in gezicht* jij* jij geeft dat gewoon door.	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken Coping (tijdens): blik afwenden
49	IV	Is dat een beetje=	
50	GT	Dat is een beetje (xxx) zeg maar, tactiek (xxx), vind ik.	
51	IV	Dat is een tactiek euh die jij toepast of dat is een tactiek die jij misschien ook uit de opleiding meegekregen hebt? Het is de eerste keer dat ik hoor dat iemand euh ja, dat iemand dat aanhaalt.	
52	GT	Ja, opleiding leren ze dat euh niet. Opleiding zeggen ze van, je moet gewoon (xxx) weet je wel kijken aan, spreken, kijken aan, spreken. Dat doe je wel he, maar op een gegeven moment bij bepaalde gesprekken, hun kijken continu naar mekaar toe he. Twee par* de hulpverlener en de cliënt kijken continu naar mekaar toe. Dan moet je niet euh hele tijd tussenin gaan. Want je moet zelf ook	

		een beetje je eigen beschermen zodat jij niet in dat gesprek komt, he. Je bent alleen maar degene die aan het vertalen is voor hun, snap je?	
53	IV	Dat vind ik wel interessant. Dus jij beschermt jezelf een beetje door dat oogcontact wat te mijden zodra het lastig wordt?	
54	GT	Ja want, dat 's volgens mij ook een van jouw vragen he, hoe ga je daarmee om \$. Zo moet je ermee omgaan eigenlijk.	
55	IV	Oke, perfect. (.) ik zei perfect maar ik bedoel, ik vind het een interessante strategie. Ik had er nog nooit zelf over nagedacht. Nu, wanneer we zouden kijken naar al jouw tolkopdrachten en daaruit de situaties zouden plukken die effectief op jou wegen, hoe verhoudt zich dat dan zo'n beetje?	
56	GT	Al die opdrachten en dan wat emotioneel weegt of wat emotioneel* wat wat het meeste weegt? Bedoel je dat?	
57	IV	Nee, gewoon wat emotioneel weegt op jou tegenover al jouw opdrachten. Hoe die twee zich een beetje tegenover elkaar verhouden.	
58	GT	Nja ik denk euh (.) ja wat ik net zie, je moet er gewoon echt heel professioneel mee omgaan=. Bedoel je dat?	
59	IV	Ja, wel euh (.) ik bedoel (.) ik zal het anders formuleren. Hoeveel opdrachten zijn emotioneel zwaar voor jou?	
60	GT	Euh eigenlijk, ja, weet je (.) euh eigenlijk is het zo, als het heel emotioneel zwaar wordt, dan kun je de job niet doen natuurlijk he. Maar als je het gewoon globaal moet bekijken, zijn alle opdrachten emotioneel zwaar wegend. Maar daarom zei ik ook van, je moet er eigenlijk gewoon professioneel mee omgaan. Ik had vandaag* gisteren had ik bijvoorbeeld bij een psycholoog getolkt. Dan moet dat ook emotioneel euh voor mij zijn. Ik denk er vandaag niet eens over na wat ik gisteren allemaal euh gehoord heb, gesproken heb \$. Volgende sessie dat komt dan wel weer terug, weet je \$. Of bij een politie ook. Ik heb vanmorgen een politieverhoor gehad. Euh ik weet nou niet meer waar het over ging \$, snap je? Over twee uurtjes wel, maar dat (.) dat ja (.) dat weet je niet. Je moet* als je dit werk wil doen, dan moet je heel makkelijk dat kunnen moeten onderscheiden \$. Want anders kun je dat werk niet doen, dan raak je zelf in de war. Snap je?	<p>Frequentie moeilijke opdrachten</p> <p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Coping (na): loslaten</p>
61	IV	Ja. Heeft jouw ervaring jou geleerd om dat een beetje zo aan te pakken? Vond je dat in het begin moeilijker om dat op die manier te zien, zoals je nu zegt?	
62	GT	Ja ja natuurlijk. In 't begin vond ik het zwaar ja, vond ik het moeilijk, dacht ik van, kan ik dit werk wel doen, weet je? Is dit* is dit wel mijn ding, he? Natuurlijk. Maar omdat ik zelf ook in een euh in soort wereld ben* euh kom. Ik kom uit de beveiliging en ik heb altijd met asielzoekers gewerkt, dus ik heb al met mensen gewerkt die wat emotioneel zijn geweest, wat moeilijkheden hadden en dat soort dingen. Dus vandaar dat ik daar wel heel makkelijk mee om kon gaan. Als ik in mijn auto stapte, had ik* (.) was ik alles gewoon vergeten \$. En misschien zit het ergens diep in jou, wat jou raakt, weet je wel. Het zal jou raken, waarom niet. Kijk, dat zal jou zeker wel raken. Wij als sociaal tolken of gerechtstolk, maakt niet uit wat voor tolk* context je dan ook tolkt, het raakt jou wel. Maar je moet daar heel makkelijk mee om kunnen gaan. Je moet gewoon die terugschakeling maken. Oke 't is mijn brood, euh 't is mijn beroep, 't is mijn werk. Klaar, hop. Dat je gewoon werk en privé gescheiden houdt. Zo moet je dat gewoon doen, vind ik.	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p> <p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Coping (na): loslaten</p>

63	IV	Vind je dat* heb je die klik snel kunnen maken?	
64	GT	Euh duurde wel een beetje lang hoor. Kan zijn dat het zeker wel paar maanden heeft geduurd voor ik die klik (.) maar des te meer je opdrachten uitvoert, des te meer je euh voorbeelden ziet, gaat het beter.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
65	IV	Euh vond je dat daar in de opleiding weinig aandacht aan geschonken werd, of net te weinig aandacht aan geschonken werd? 'k Zal het beter zo zeggen.	
66	GT	Euh wij hebben wel ja euh bij gerechtstolken euh bij Bart z'n les was dat interactie he? Bij de politie en bij rechtscontext hebben wij wel heel veel daarover gehad. En bij sociaal tolken vind ik dat ze daar heel weinig aandacht voor hebben gehad. Zij leren jou in welke* op welke werkvelden jij kunt tolken, maar ze leren jou niet wat je tegen kan komen. Da's een heel mooi voorbeeld. Ik heb laatst een opleidingsinstituut in Nederland, de grootste, KTV kennisnet, toetsing, die heb ik een mailtje gestuurd. Van euh willen jullie niet een keertje euh specifieke opleiding geven over tolken bij GGZ of bij psychologie of bij psychiaters. Dan kreeg ik gelijk een mail terug van he, bedankt voor jouw vraag, voor jouw interesse, zeg maar, daar zijn we mee bezig. Euh dat vraag krijgen wij vaker. Mensen hebben toch er behoefte aan om dit soort gesp* ja opleidingen te volgen, of die webinars of euh dat vervolgopleiding, weet je wel.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
67	IV	En is daar iets van gekomen, van jouw aanvraag?	
68	GT	Ja ja ze zijn er nu mee be* ze hebben al twee dingen gedaan, twee modules hebben ze gedaan. En euh was gelijk volgeboekt, mensen wilden dat gelijk doen. En heel veel onderwerpen, wat je allemaal tegen kon komen en dan echt euh psychiaters die die uitleg gingen geven. En ik heb zelf nog niet deelgenomen, want ik had 't te druk ((lacht)).	
69	IV	Da's wel jammer, je hebt dan de aanvraag gedaan, het heeft dan alles opgeleverd wat je wilde en dan kun je zelf nog niet deelnemen ((lacht)).	
70	GT	Vorige week belde die eigenaar mij op. Het is wel een hele grote opleidingsinstituut hoor. Die belde mij op en die doen allemaal toetsen voor tolken in Nederland enzo en zo ja (naam) euh wanneer ga je deelnemen? Ik zei hou amai, ik heb 't zo druk, weet je. Ik ben nu bezig met C1 tolken en euh (.) ik zei ja, komt wel goed, weet je, ik zei mag ik het ook online komen, nee nee jij moet hier komen ((lacht)). Het is wel (.) ja, ik zeg is goed, ik zal een keertje in maart euh* ga ik een keertje euh dat opleiding volgen.	
71	IV	Ik vind nu ook wel echt dat je dat moet doen ((lacht)). Nu, om even af te stappen van die emotionele, zware situaties en euh de uitdagingen, wat zijn volgens jou zo de verrijkende en belonende aspecten van jouw beroep?	
72	GT	De verrijkende en de?	
73	IV	De verrijkende of belonende.	
74	GT	Van mijn beroep? Ik vind (.) ah, had ik gisteren nog eens nagedacht over (.) oftewel ik ben eigenlijk elke dag daarmee bezig. Ik vind het gewoon* het is leuk, ik heb heel veel werkzaamheden gedaan in mijn leven dus ik heb heel veel afwisselend werk gedaan, he. Maar ik vind gewoon dat je mensen leert kennen, dat je euh gewoon andere levens ziet, dat je gewoon euh ja (.) je komt overal, je hebt die vrijheid heb je, je kan je eigen schema maken, je kan heel makkelijk zeggen van, ik kom niet, weet je ((lacht)). Ik ben nergens	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld) Tolk waardeert de flexibiliteit van het

		<u>verplicht voor, je bent je eigen baas. Ik ben (xxx) in hoofdberoep trouwens. Ja, en ik kan zeggen van ik heb nou geen zin om sociaal te doen, maar ik wil meer gerechtstolken. Dan doe je dat maar, weet je. 't Is meer ja* en 't wordt goed betaald ook nog ((lacht)).</u>	beroep (puur professioneel aspect dat wel een extra motivatie kan geven om te tolken, maar dat geen emotionele of psychologische verrijking biedt)
75	IV	Wacht, ik heb even niet begrepen wat je in hoofdberoep bent.	
76	GT	Ik ben zets* zelfstandig in hoofdberoep.	
77	IV	Ah oke. Euh, nu, je hebt het nu gehad over vooral de praktische aspecten en dat je inderdaad je rooster zelf een beetje kunt indelen, dat je de vrijheid hebt om iets af te wijzen of om jouw voorkeuren op te geven. Maar over die emotionele kanten dan, zijn daar bepaalde verrijkingen voor jouw leven misschien of voor jouw visies op bepaalde dingen?	
78	GT	Ja ja natuurlijk, ik bedoel (.) kijk, als je dagelijks bij een psychiater komt, dan prob* euh dan leer je daar ook dingen. Dan haal je ook bepaalde dingen voor jezelf eruit he. Van euh in jouw leven wat je zelf wilt verbeteren he. Dat zijn dingen* dat zijn mooie dingen die je leert. En dat kun je misschien ook toepassen in* of mensen gewoon beter kunnen adviseren. Dat. Als je bij de politie komt, dan hoor je bepaalde dingen wat jij misschien euh waar anderen anders over denken en jij denkt er zo over. Dat zijn wel leuke ervaringen, hoor.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (andere prioriteiten en relativeren)
79	IV	En denk je ook dat dat effectief toegepast wordt in jouw dagelijks leven?	
80	GT	Effectief euh dagelijks toegepast euh (.) ja euh in gerechtscontext niet natuurlijk, want da's meer misdrijven en overtredingen en dat soort dingen \$. Maar bij sociaal context, ja zeker \$. Als jij in een ziekenhuis komt, dan hoor je bepaalde dingen. Dan zeg je van hey, daar kan ik eens over nadenken. En emotioneel ha, als ik het zo doe, dan pak ik het zo aan. Ik heb ook twee kinderen. Soms hoor ik bepaalde dingen en dan zeg ik he weet je, als vader moet ik ook wat rustiger zijn , moet ik anders, soms minder streng naar bepaalde dingen kijken (.) ((lacht)) jawel jawel natuurlijk, het helpt goed.	
81	IV	Heb je al moeten tolken in een situatie die jou deed denken aan iets uit jouw eigen leven en die je daarmee dan in verbinding bracht?	
82	GT	Ja ja ja. Sociaal he, sociaal was het.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
83	IV	En weegt dat dan nog meer op jou, misschien? Of maakt dat geen verschil?	
84	GT	Is makkelijker om te tolken, want je weet waar het over gaat.	
85	IV	Hm oke, makkelijker om te tolken. En om te verwerken als het zwaar is?	
86	GT	Euh nee ook hetzelfde eigenlijk. Want als kind zijnde heb je iets meegemaakt, toevallig een kind maakt hetzelfde mee en dan ga jij euh dan weet jij wat de tweede stap is. Da's makkelijker te verwerken.	
87	IV	Zou je zeggen dat je als persoon veranderd bent door alles wat je gezien en gehoord hebt?	
88	GT	Ja. Ik ben rustiger geworden ((lacht)). Vrolijker. Nee, dat was ik al. Nee, ik ben gewoon rustiger, relaxter geworden met anderen, kan meer denken. Ja, dat is het eigenlijk. En omdat ik in België	Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover

		woon heb ik ook het Belgische accent gekregen. Da's niet goed, maar (.)	/ omgang met anderen)
89	IV	Waarom is dat niet goed? ((lacht))	
90	GT	Geintje ((lacht)). In 't begin euh wisten ze echt* hoorden ze echt aan mij dat ik echt gewoon uit Nederland kwam, maar euh ja het laatste jaar zeggen ze ook van he euh, we merken het gewoon niet meer. Dus ik begin steeds die Gentse accent te krijgen, denk ik.	
91	IV	Of je wordt gewoon een neutrale standaardtaalspreker ((lacht)).	
92	GT	Kan ook, kan ook.	
93	IV	Nu, om specifiek met die situaties om te gaan. Is er iets wat jij doet tijdens het gesprek, misschien voor of na het gesprek ook, om een muur te bouwen misschien of om tot rust te komen wanneer dat nodig is?	
94	GT	Ja zeker. Muur bouwen doe je sowieso na zo'n gesprek of tijdens zo'n gesprek probeer je echt een muur te bouwen . Na dat gesprek euh ja ontspannen , gewoon in de auto en dan keihard muziek aanzetten.	Coping (tijdens): professionele focus
95	IV	Is dat jouw manier om te ontspannen?	Coping (na): ontspannen
96	GT	((lacht)) Ja, tweehonderd kilometer per uur op de Belgische wegen. Nee nee, grapje. Gewoon Spotify, beetje muziek luisteren, beetje relaxen (.) en gewoon niet over nadenken . Gewoon denken van oke (.) in Nederland zeggen ze uurtje factuurtje ((lacht)). Nee maar je hebt een doel, weet je \$. Je doel heb je bereikt, je hebt mensen blij gemaakt en dan euh jij bent blij, want je gaat euh je krijgt je factuur. Dus euh (.) je hebt gewoon* je doet je werk en dan ga je er gewoon anders mee om. Voor je opdracht euh nee. Ik ga gewoon naar een opdracht toe en ik zie wel wat gewoon op me afkomt. Ik ga niet van tevoren stressen, dat doe 'k niet . Ik heb dat wel in 't begin heel vaak gedaan. Ik begon echt te shaken, te bibberen, te stressen van oh shit wat moet ik nu doen enzo, zo'n opdracht heb ik nooit gehad. Nee nee nu niet meer . Je mag me nu bellen en ik ga nu naar rechtbank Gent en ik ga nu tolken. Je hoeft me het hele dossier niet van tevoren voor te kauwen. Zo doen ze 't niet hoor ((lacht)), maar nee. Laat gewoon op me afkomen , klaar. Zal wel leuk zijn als je wat informatie van tevoren hebt, hoeft voor mij echt niet . In 't begin dacht ik wel, toen ik ook in Gent de opleiding volgde, hoorde ik van mijn collega's in Nederland dat zij bijvoorbeeld best wel veel informatie kregen van tevoren. Als 't een zaak was weet je wel, waarvoor zij gingen tolken. En in België hadden ze dat niet. Tegenwoordig weet 'k niet of dat gaat maar neen, dat hoeft niet. Gewoon naartoe gaan, je opdracht uitvoeren, klaar .	Coping (na): loslaten Coping (voor): ik laat het op mij afkomen Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding (nuance: ervaring) Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
97	IV	Oke en is het al gebeurd dat je tijdens een gesprek het zodanig moeilijk kreeg dat je misschien ook begon te trillen, zoals je daarnet zei dat je* zoals je vroeger dan voor de opdracht had? Maar dat je dat dus tijdens het gesprek had omdat het zodanig moeilijk werd of omdat je bijvoorbeeld begon te wenen en het gesprek even moest stilvallen? Nee?	
98	GT	Nee nooit. Maar ik heb wel tijdens de opleiding, in Nederlands was dat, 'k heb ook euh in tweeduizendzestien een tolkopleiding gevolgd, was van Nederlands* naar Nederlands. En euh (.) een collega van mij die moest euh ja gewoon wij moesten allemaal gaan tolken, op een gegeven moment moest zij iets over kanker gaan vertellen. Aan een patiënt dat zij kanker hadden. In een keer begon	

		ze te huilen, tranen (.) ik dacht dit wordt een hele slechte tolk. Zij is ook nooit tolk kunnen worden, dat merkte ik toen al ((lacht)).	
99	IV	Oke en spreek jij ook bijvoorbeeld met collega's en familie over bepaalde dingen om iets te verwerken? Om te ventileren?	
100	GT	Nja met mijn euh vrouw spreek ik wel over een keertje (.) maar niet nee, inhoudelijk niet. En met medetolkcollega's heb je weinig tijd , die zie je wei* die zie je sowieso niet. Iedereen is zelfstandig he, je hebt niet een euh job waar mensen bij mekaar komen.	Coping (na): praten met partner
101	IV	Vind je dat jammer?	
102	GT	Dat we mekaar niet kunnen spreken, bedoel je?	
103	IV	Of gewoon dat je weinig contact hebt met collega-tolken?	
104	GT	Ja ja zou best wel een keer* ja nu is het Covid he maar 't zou best wel leuk zijn een keertje bijvoorbeeld om een avond te organiseren met allemaal tolken. Dat je even een borreltje doet, effe lekker een pilsje mee samen drinkt, weet je. Ja, gezellig. Misschien ben ik te gezelligmaker, oke maar (.)	
105	IV	Misschien ((lacht)), maar jij zou het niet meteen nodig hebben om even te ventileren, om zomaar te reflecteren over alles wat jullie emotioneel geraakt heeft in jullie beroep?	Omgang met emotionele uitdagingen:
106	GT	Nee nee nee	supervisie en
107	IV	Meer voor de gezelligheid?	interview,
108	GT	Nee meer voor de gezelligheid \$. Ik denk dat je in jouw hoofd hebt, dat heb ik dan, ik denk dat veel tolken dat hebben, anders liegen ze erom, dat je in je hoofd denkt van oke hierover zou ik wel eens willen praten. Maar euh op een gegeven moment euh, vijf, zes, tien minuten later, dan bezinkt het helemaal en zeg je van ik heb 't niet nodig, 't is al weg \$. Of je hebt zo'n drukke job he, ik bedoel (.) ligt ook een beetje aan wat voor* wie* ja wat voor tolk het is en hoe vaak die tolkt. Denk ik dat dat ook een beetje inspeelt he. Meespeelt, sorry. Als ik om negen uur naar school moet gaan en ik heb een oudercontact, tien minuten later* euh hal* uur later zit ik bij politieverhoor, dan zit ik bij een rechtbank, dan ga ik bij een psycholoog tolken en als laatste moet ik weer naar een euh oudercontact, bijvoorbeeld. Weet je, dan heb je al zoveel variatie dat je 't gewoon vergeet, weet je. Dan gaat het gewoon helemaal weg. Vo=	waardeoordeel (behoefte en nut) Coping (na): druk bezig blijven
109	IV	Dan heb je gewoon geen tijd om erover na te denken.	
110	GT	Dat is het juist. Ik denk dat dat best is, dat je een goede drukke agenda moet hebben met heel veel variatie erin. Voor mij is dat* ik persoonlijk vind het gewoon goed dat ik en sociaal tolk ben en gerechtstolk ben en in Nederland tolk en in België tolk en veel reis. He, morgenvroeg om negen uur moet ik in Gent zijn. Dan heb ik Kind en Gezin. Ja. Wat kun je daar van emotioneel verwachten?	
111	IV	Krijg je op voorhand geen korte samenvatting van het gesprek? Of van waar het over gaat, bedoel ik. Nee?	
112	GT	Nee, het enige wat je te horen krijgt is van Kind en Gezin, klaar. Vaccinatieprogramma, bijvoorbeeld \$. Maar tijdens zo'n gesprek he kan ook in een keer iets anders worden. In een keer zegt de mama ja mijn man is veroordeeld voor veertig jaren celstraf en euh de vonnis is volgende week. Hij is vorige week naar de rechtbank gegaan. Dan moet je niet zeggen van he, waar heeft die het over. Snap je? Dus dan gaat die naar een hele andere kant toe, maar als tolk moet je wel zo veel (.) terminologie weten, van alles wat. Want in een keer ja, dan kun je niet zeggen van pak even de google	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding

		translate, wat is gevangenisstraf, wat is cel, wat is dit en (.) ((lacht)). Weet je?	
113	IV	Dan lijkt ervaring me ook superbelangrijk, dat je al die termen erin kunt gooien zonder erover na te denken.	
114	GT	Daarom. Dan is ervaring heel belangrijk. En ik denk, hoe ervarener je wordt, hoe makkelijker je met die emoties kan omgaan.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
115	IV	Oke. Denk je, of 'k zal de vraag anders stellen, heb je al deelgenomen aan zo intervisie- of supervisiemomenten?	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, ervaring
116	GT	Nee	
117	IV	Nog nooit? Euh denk je dat het goed zou zijn om die te organiseren, want die zijn er niet zo vaak?	
118	GT	Nee. Ja wel, graag, maar (.)	Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
119		Denk je dat dat nuttig is?	
120		Ja ik denk het wel, dat ze veel meer dit soort dingen moeten organiseren. Ja, ook voor tolken. Ik denk het wel, ja= (xxx)	
121		En zou dat frequent moeten zijn?	
122		Hm ik denk dat twee keer per jaar wel goed is. En dan op bepaalde locaties, maar dat ze 't wel face to face doen. Of ja fysiek nu met Corona, ja, Corona gaat ook wel een beetje voorbij.	
123		Ja 't is dat he, er komt een einde aan.	
124		In januari zijn we ervan af, dan worden we allemaal ingeënt ((lacht))	
125		((lacht)) goed, ik ben eigenlijk aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen. Ik wilde jou nog vragen of jij graag nog iets wilde toevoegen of of je nog aan iets denkt waar we het nog niet over gehad hebben?	
126		Euh nee, denk het niet. Als jij nog vragen hebt, dan kun je me altijd mailen. Geen probleem (.) euh nee denk het niet, het was wel interessant.	

13.INT13

1	IV	Dan wil ik jou graag een klein beetje beter leren kennen door een paar opwarmvragen te stellen. Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Euh via STV. Dus de dienst voor sociaal tolken en vertalen in Brussel.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding
3	IV	Is dat lang geleden?	
4	GT	Euh ik dacht twee jaar. Twee of drie jaar.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
5	IV	Ja, oke. Je gaf het in de mail ook al aan dat je twee jaar ervaring hebt als tolk. En tolk je full time?	
6	GT	Euh jammer genoeg niet ((lacht)). Jammer genoeg krijg ik niet genoeg aanbiedingen om het full time te doen, anders zou* ben ik wel bereid om dat te doen \$. Nu is het gemiddeld (.) hoeveel	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk:

		opdrachten zou ik in de week hebben (.) een z* ja, 't hangt ervan af. Met de coronaperiode is het natuurlijk een hele tijd heel stil gelegen. 'k Moet wel zeggen nu geraken ze 't gewoon om ook telefonisch te doen, want dat was vroeger vooral ter plaatse. Euh en nu via de telefoon een achttal opdrachten per week , zoiets, gemiddeld.	frequentie opdrachten Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
7	IV	Oke euh je zei minder opdrachten door de pandemie, maar (.) dus dat afstandstolken is niet meteen van start gegaan?	
8	GT	Nee. De diensten waren het niet gewoon. De dienst STV wou het wel* bood het wel aan, dat is altijd blijven doorlopen. Maar de* ik heb dat nog* bijvoorbeeld psychologen zijn het niet gewoon om daarmee te werken \$ of dokters of euh ja (.). Dus de diensten zelf waren het niet gewoon en nog niet aangepast.	
9	IV	Oke, zo jammer. En weet je welke oplossingen er dan voor die mensen waren?	
10	GT	Geen (.) dat is allemaal achteruitgeschoven. En nu hebben we heel veel opdrachten waarvan ik dus wel hoor van, dat zijn eigenlijk opdrachten die drie, vier maand geleden eigenlijk moesten gedaan worden.	
11	IV	Oke. Kun je mij nog even kort herinneren welke taal jij tolkt? Was dat Frans?	
12	GT	Nee, Farsi	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
13	IV	Oke. En zijn de aanvragen doorgaans talrijk voor die taal?	
14	GT	Euh (.) wel, ik moet zeggen, dus een achttal per week. Ik aanvaard ze bijna allemaal. Het is heel zelden dat ik ze niet kan aanvaarden. Dus euh vind ik het op zich wel goed \$. Als bijberoep dan he, je kunt er niet van leven he. Het is geen hoofdberoep.	
15	IV	Zou je het graag als hoofdberoep doen?	
16	GT	Zeker, ja.	
17	IV	Oke, dus je doet je job wel echt heel graag.	
18	GT	Ja ja ja ja ((lacht))	
19	IV	Oke. Nu, toen je dat mailtje kreeg over mijn studie en zag dat ik die emotionele uitdagingen een beetje onderzocht, klonk jou dat bekend in de oren? In de zin van, kom jij ook echt in contact met emotioneel zware situaties?	
20	GT	Euh goh (.) heel zware situaties, voorlopig valt dat mee. Ik heb er wel al gehad, maar om nu te zeggen 'k heb wekelijks echt wel een hele zware emotionele tolkopdracht niet, nee. Voorlopig valt dat mee.	Frequentie moeilijke opdrachten
21	IV	Oke. Maar er zijn er wel al geweest die emotioneel op jou gewogen hebben?	
22	GT	Ja ja ja, zeker, ja.	
23	IV	En wat onderscheidt die situaties dan precies van andere situaties die dat karakter niet hebben? Voor jou dan, he.	

24	GT	Voor mij zelf, euh (.) ja natuurlijk als het over vrouwen gaat die mishandeld geweest zijn, verkracht geweest zijn, dat zijn zaken die mij wel aangrijpen \$. Euh dus in die zin euh omdat 'k dan meevoel met die vrouwen \$. Ik denk dat dat ook logisch is, als vrouw ook ((lacht)). Euh dat grijpt mij aan. Als het over kinderen gaat, dat vind ik ook wel altijd wat moeilijker. Kinderen die niet mee kunnen op school of die ook ja, misbruikt zijn geweest of die gebruikt worden in een echtscheiding tussen mama en papa. Zo die zaken, daar ga je wel in mee. Maar als dat gaat over euh een diplomagelijkschakeling of het inburgeringstraject, ja, dat zegt mij eigenlijk niet veel. Alez, ik bedoel emotioneel dan (xxx)	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk
25	IV	Ja, is dat euh dat van die kinderen dat je aanhaalt, is dat omdat je ook zelf kinderen hebt of is dat gewoon puur omdat het om kinderen gaat?	
26	GT	Ik heb geen kinderen, maar ik hou enorm van kinderen. Dus ja, daarom.	
27	IV	En is het al voorgekomen dat je een situatie moest tolken die jou deed denken aan iets uit jouw persoonlijk leven?	
28	GT	Euh nee, nee. Euh goh nee en ja. Als het gaat over depressieve personen, bijvoorbeeld. Ik heb wel zelf een depressie gedaan twintig jaar geleden. Dus in die zin wel, dat ik wel dingen herken zo als ze vertellen. Dat wel, maar een situatie echt van ik heb het ook meegemaakt niet, nee.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
29	IV	En vind je het dan moeilijker om te tolken in die situatie van die persoon die ongeveer dezelfde gevoelens had tijdens zijn depressie?	
30	GT	Nee, integendeel. Ik vind het nog gemakkelijker omdat je nog beter meevoelt, eigenlijk.	
31	IV	Ja. En 't is ook niet dat je 't dan extra mee naar huis neemt ofzo?	
32	GT	Nee	
33	IV	En moest je al tolken voor iemand die jou bekend was uit een andere situatie, of al vaker gezien had?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
34	GT	Ja, al paar keer.	
35	IV	En vind je dat euh (.) ja, wat vind je daarvan?	
36	GT	Euh (.) in heel het begin als ik pas tolkte, was dat wat moeilijk. Euh dan moet je dat echt leren* ja, maar da's iets wat ik al voordien eigenlijk ook wel al een beetje geleerd had, om dat apart te zien \$. Wat een vriendin of of* da's haar, alez ja, da's m'n vriendin of kennis of ik weet hoe of wat en dat is nu mijn tolkopdracht, hier ben ik neutraal. Ik vind dat dat redelijk meevalt. In het begin is dat misschien wat oefenen, maar na drie, vier maanden was ik dat gewoon en deed ik dat eigenlijk bijna zonder bij na te denken.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
37	IV	Je zegt vriendin of kennis, bedoel je dan dat de persoon voor wie je moest tolken ook effectief iemand uit je vriendenkring was?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
38	GT	Heb ik gehad, ja ja	
39	IV	Oke. En van daarvoor al allicht= of is de vriendschap een beetje ontstaan door het tolken?	
40	GT	Euh (.) van daarvoor, sommigen zijn wel ontstaan natuurlijk door regelmatig te moeten tolken ervoor, ja.	

41	IV	Oke. En dat euh (.) je zegt vroeger vond je dat moeilijker om daarvoor te tolken en nu heb je dat wat opzij kunnen zetten?	
42	GT	Ja ja	
43	IV	Oke. Je zei daarnet ook al dat je telefonisch had getolkt. Heb je ook al videotolken gedaan?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
44	GT	Euh heel weinig, maar ik heb er wel al een paar. Ik denk in totaal een viertal \$. Nu, deze middag heb ik toevallig weer een. Ik denk dat dat iets is dat door de coronapandemie wel terug zal (.) alez, ik hoop het, dat ze dat leren gebruiken, want ik vind dat=	
45	IV	Tolk je graag op afstand?	
46	GT	Ja ja (.) 'k vind dat (xxx) ja, geen probleem.	
47	IV	En wanneer je specifiek kijkt naar de emotionele ervaring van het gesprek, is daar een verschil tussen op afstand en face to face tolken?	
48	GT	Euh (.) ja, ik zou er natuurlijk wel graag bij zijn op dat moment \$. Want heel vaak ja, kan je toch wel troosten ofzo als dat een moeilijk psychologisch gesprek is ofzo. Vind ik oke, we moeten neutraal zijn, maar ik vind, we zijn ook mens. Euh ja helpt hen, dus als je dan eens toch kan vastpakken of je hand eens op hen kan leggen, vind ik toch wel leuker. Dat wel. Maar natuurlijk, de afstand. Euh ja ik krijg opdrachten soms uit Brussel, Leuven en ik woon in West-Vlaanderen, dus ik zou het sowieso niet kunnen doen. Euh en ik vind het nog altijd beter van op afstand te tolken dan dat er geen tolk zou zijn, bijvoorbeeld.	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken Coping (tijdens): empathie tonen
49	IV	Ja, dat denk ik ook. Dus de voorkeur gaat voor jou wel nog steeds uit naar face to face tolken, maar=	
50	GT	Ja ja	
51	IV	Nu, als we kijken naar al jouw tolkopdrachten en daaruit de opdrachten plukken die emotioneel wel belastend geweest zijn voor jou. Hoe verhoudt zich dat zo'n beetje?	
52	GT	Goh tot nu toe eigenlijk, ik kan dat redelijk snel van mij afzetten. Dat speelt enkele dagen zo in je hoofd \$. Als je nu zegt, aan welke opdrachten denk je, is er ook maar één opdracht dat ik me wel blijf herinneren. Maar niet dat het invloed heeft. Dat heeft een week in mijn hoofd gespeeld.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
53	IV	Oke en die specifieke opdracht waarover je spreekt, waarom denk je dat die zo veel impact had op jou?	
54	GT	Dat was over een verkrachting . En omdat die vrouw ook heel emotioneel was \$ euh en omdat dat op afstand was en ik er niets* ja, dat ik niet eens kon troosten . Dat vond ik verschrikkelijk. Zo machteloos, van ocharme, die zit daar zo te huilen. En 'k moet zeggen, de hulpverlener was ook er niet bij. Dus dat vind ik* dat was telefonisch ook naar de hulpverlener en de hulpverlener telefonisch dus naar de patiënt, de cliënt. Dus dat vind ik heel moeilijk. Weten dat ze daar alleen zit, daar zo zit te huilen, en daar is niemand bij die haar eens even kan troosten. Dat vond ik, ja, emotioneel wel moeilijk.	Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk Emotionele uitdagingen: emoties cliënt Emotionele uitdagingen: livetolken

			tegenover afstandstolken
55	IV	Begrijp ik. En is er dan iets wat je anders aangepakt hebt?	
56	GT	Anders dan anders? Nee.	
57	IV	En wat gaat er op zo'n moment dan allemaal door jouw hoofd? Is dat vooral medelijden of (.)	
58	GT	Euh goh (.) het is natuur* mijn man is van Iran \$ dus daardoor hebben we wel heel wat Iraanse vrienden. En op zo'n moment is dat precies alsof het gebeurt met mijn zus. Ik voel dat zo. Een andere Iraanse vrouw, dat zijn mijn zussen. Omdat 'k zo een beetje ja het ken, hun cultuur ken, hun wat aanvoel \$. Dus dan dan ja, ik heb ook beginnen huilen op dat moment, in dat gesprek \$. Ik kon me snel herpakken, maar ik vond dat zo erg. Precies alsof je zus, je beste vriendin zoiets meemaakt. Ik vind dat verschrikkelijk. Dus de* de machteloosheid, verdriet, woede naar de persoon die het haar heeft aangedaan, zo die onrechtvaardigheid. Dat zijn zo de gevoelens die dan bij mij opkomen.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband Impact (neg., pers., KT): (bijna) wenen tijdens Impact (neg., pers., KT): emoties opwekken (woede)
59	IV	Ja. En is het nogal gebeurd dat je tijdens een gesprek bent moeten beginnen wenen?	
60	GT	Nee, dat was de enige maal tot nu toe.	
61	IV	Oke. Gebeuren er soms andere dingen? Bijvoorbeeld trillende handen of een gesprek dat even stilgelegd moet worden?	
62	GT	Tot nu toe niet, nee	
63	IV	Oke dus de situatie van de verkrachting was voorlopig de meest zware voor jou. Denk je daar soms nog terug aan of is dat=	
64	GT	Ja ja	
65	IV	En hoe lang is dat nu geleden?	
66	GT	Pff euh dat euh goh met de eerste golf van Corona denk ik, was dat.	
67	IV	Oke dus ongev=	
68	GT	Als ze ernaar vragen denk ik eraan. Maar anders niet, nee. Ik doe dat bewust want anders kan ik niet volhouden.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Coping (na): loslaten
69	IV	Oke. Vind je het dan moeilijk om daar nu terug over te praten?	
70	GT	Nee	
71	IV	Oke. We hebben het nu gehad over de emotionele moeilijkheden aan jouw beroep, maar zijn er voor jou ook verrijkende aspecten? En welke?	
72	GT	Ja zeker. Goh, welke verrijkende asp* je leert omgaan met verschillende personen \$. Zowel de hulpverlener als de cliënt. Euh ja <u>mijn taal is ook wel weer verrijkt, want sommige onderwerpen zijn voor mij zo van goh, hoe moet ik dat nu gaan vertalen.</u> Dat vind ik heel moeilijk. <u>Bijvoorbeeld medische termen,</u> dat heb ik wel extra moeten bijstuderen. Euh verrijking over de mens, over de cultuur van hen toch wel, maar vooral verrijking over het bestaan van de mens, de gevoelens van een mens ja.	Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen)

73	IV	En zou je zeggen dat jouw job dan een beetje jouw blik op de wereld geopend heeft?	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)
74	GT	Euh misschien wel nog meer maar natuurlijk ja, als je al twintig jaar ben ik bezig met vluchtelingen, als vrijwilligster dan. Euh dan door het leren kennen van mijn man, dan zit je al in die omgeving. Dus ik heb het wel al. Maar het heeft misschien wel toch nog extra verrijkt en toch nog geopend, ja.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld)
75	IV	Heeft dat werk met die vluchtelingen dan ook net de interesse in jou opgewekt om als sociaal tolk aan de slag te gaan?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: motivatie om te tolken
76	GT	Ja	
77	IV	Oke dat vind ik wel interessant. En al twintig jaar zeg je?	
78	GT	Ja	
79	IV	Wow oke. Dan heb je al ongetwijfeld heel veel gezien en dan begrijp ik dat je zegt van, de shock was niet ineens heel groot toen ik als sociaal tolk aan de slag ging. Oke euh is het al gebeurd dat je het na een bepaalde opdracht moeilijk vond om een andere tolkopdracht aan te nemen?	
80	GT	(.) goh om nu echt* heb ik al* ik ben aan 't denken of ik al zo eens iemand geweigerd heb. Ik heb nog nooit neen, nog nooit een opvolgingsgesprek bijvoorbeeld geweigerd omdat ik wist van, het gaat over die of die. Moeilijk wel soms , in de zin van euh (.) als ik hoor dat dat opvliegend iemand is \$ en dan moet ik de week erop verder tolken, dan heb ik zo iets van goh \$ 'k heb eigenlijk* ja omdat 'k dan ook wel euh gefrustreerd raak. Ik heb zo iets van komaan, ze helpen je . Dat wel. Maar tot nu toe heb ik ze niet geweigerd.	Impact (neg., prof., LT): moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen Impact (neg., pers., KT): emoties opwekken (frustratie)
81	IV	Oke, sterk. En wanneer ze dan agressiever beginnen te doen of een beetje opvliegend worden, is dat dan soms ook naar jou toe? Gebeurt dat?	
82	GT	Het gebeurt, arrogant naar mij toe, ja.	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
83	IV	En kun je dat ook van jou af zetten? Want da's toch nog iets anders als het zo direct overkomt?	
84	GT	Ja dan nadien dan vertel ik dat aan mijn man ((lacht)) . Hij weet toch niet over wie dat gaat. Ik zeg 'k heb weer zo een aan de telefoon gehad die weer arrogant was. En dan lachen we eens en dan is 't voorbij.	Coping (na): praten met partner
85	IV	Oke, goede strategie. Euh je had het ook al over die termen en die omgang die je leert door al die ervaringen. Nu, je bent nu twee jaar aan de slag als tolk, je hebt al heel wat gezien, zijn er momenten die je jou kunt herinneren waarin je aan het begin van jouw carrière	

		moest tolken en waarin je nu anders zou reageren dan je toen gedaan hebt? Door alles wat je geleerd hebt?	
86	GT	Euh (.) hmm anders zou reageren niet direct denk ik, nee nee. Misschien wel proberen om toch nog, ze hadden me dat ook tijdens de opleiding gezegd, toch nog neutraler je op te stellen \$. Euh bijvoorbeeld ik zeg nu maar, ze vragen heel dikwijls mijn naam. En in 't begin zei ik dat gewoon. Dat doe ik nu niet meer, dan zeg ik gewoon van kijk, van de dienst sociaal tolken en vertalen mogen we onze naam niet geven. 'k Gebruik hen een beetje als uitvlucht, maar het is ook wel zo. Om die neutraliteit te bewaren, dat wel.	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
87	IV	Vind je dat een beetje een houvast dan, die deontologie en die=	Coping (tijdens): professionele focus
88	GT	Ja ja zeker ja	
89	IV	Oke. Is jouw visie op jezelf wat veranderd door ja, door de gesprekken en de ervaring?	
90	GT	Euh nee, ik heb die evolutie wel al meegemaakt ervoor \$. Ik ben wel veranderd, maar dat was daarvoor al. Doordat ik al zo lang ermee bezig ben=	Impact (pos.): persoonlijke groei
91	IV	Bedoel je dan=	
92	GT	Ik ben wel veranderd, da's zeker. Van in 't begin dan he, van gewoon vluchtelingen algemeen en van 't Iraanse volk.	
93	IV	Zijn er ook veranderingen gebeurd in de prioriteiten die jij stelt in jouw leven?	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (andere prioriteiten en relativeren) Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
94	GT	Ja ja toch wel, ja.	
95	IV	Wat is dan nu belangrijker voor jou, als ik dat mag vragen?	
96	GT	Ja zeker. Ik ben euh een gelovig iemand en dat is voor mij nog belangrijker geworden in de zin van euh ja, de problemen zijn zo groot dat volgens mij, mijn visie dan, dat we 't als mens niet kunnen oplossen. Ik wil wel mijn steentje ertoe bijdragen. Om te tolken, om waar ik kan helpen te helpen. Om vluchtelingen te helpen, vreemdelingen te helpen euh. Maar het is zo groot, zo complex, zo intens dat ik wel opzie naar een oplossing die God ons zal bieden. Dus mijn mijn hou* mijn geloof is echt wel een houvast daarin ook. En dat heb ik wel nog meer beseft, door met hen om te gaan. Want ik vind, wij groeien hier op in België tussen de pampers, tussen de watten ((lacht)). Op zich hebben wij het goed. Privé kun je wel vanalles meemaken, maar op zich hebben we het goed. Dat heeft mijn ogen geopend en dat is voor mij wel nog belangrijker geworden. Familie, vrienden (.)	
97	IV	En euh dat geloof waar je ook veel steun in vindt (.) wat ging ik nu vragen, oei. Ik ben het even kwijt, ik kom er straks misschien nog op terug.	
98	GT	Ja ((lacht))	
99	IV	Dus jouw strategie om met die situaties om te gaan is de muur wat te zetten voor jou en aan de neutraliteit vasthouden. Zijn er zo nog dingen die jij doet tijdens het gesprek om afstand te nemen?	
100	GT	Euh nee, tijdens het gesprek niet zo nee. Maar ik heb* toen ik mijn depressie had, dat was eigenlijk een beetje door al die miserie te zien. In 't jaar tweeduizend zijn er heel veel vluchtelingen toegekomen in België. Ik had Albanese vrienden, Russische	Impact (neg., pers., LT): depressie

		vrienden euh Iraanse vrienden, Afghaans. En ik heb na twee jaar wel een depressie gedaan. Omdat je zo machteloos bent . Maar door de depressie heb ik wel beseft ja, nu ben ik ziek en kan ik zelfs niet op bezoek gaan bij hen of eens luisteren naar hen of eens euh meeleven met hen; Dus in die zin heb ik geleerd , als een dokter, laat ik maar zeggen, van het niet mee naar huis te nemen . Ter plekke voel je mee. Maar eenmaal je daar buitengaat, ja, dan moet je het van je af zetten . Want anders morgen kun je zelfs niet meer op bezoek gaan. Dus dat heb ik wel geleerd. Ook met de tolken nu. Een gesprek, op het moment zelf vind ik het heel erg en sommige, zoals die verkrachtingszaak, lopen wel zo een week te malen in je hoofd, maar na een tijd moet ik zeggen ja, anders kan ik morgen niet meer tolken. \$ (xxx) je ziek wordt.	(nuance: vrijwilligerswerk met vluchtelingen) Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
101	IV	Dus dat geloof is ook een beetje jouw copingstrategie, geloof ik?	
102	GT	Euh ja maar maar gewoon opstaan als een dokter \$ van kijk, ik help nu de persoon ter plekke. Met te tolken, met mee te leven. Maar ja, dan ga ik naar huis en ja sorry, 't is egoïstisch, ik vind dat heel erg, maar het is de enige manier.	Coping (tijdens): professionele focus
103	IV	Ja, je kunt het niet allemaal opstapelen in je hoofd natuurlijk. Heb je dat geleerd door de ervaring?	
104	GT	Ja	
105	IV	Zijn er bepaalde dingen na 't gesprek die jij doet? Je zei al, ik praat met mijn partner en dan lachen we eens en is het voorbij, maar zijn er ook nog andere dingen die je doet?	
106	GT	Euh als het heel zware gesprekken zijn, met mijn ouders . Omdat die ook Farsi spreken, dus die hebben dat ook geleerd. En omdat die ook die cultuur kennen. Dus dan lucht ik het soms eens bij hen. Gewoon vertellen, neutraal, van kijk, die verkrachtingszaak bijvoorbeeld heb ik wel verteld. Een gesprek van een uur en een half in twee minuutjes gewoon. Maar gewoon dat ze weten, die week ben ik misschien emotioneel wel gevoeliger ((lacht)). Dat, maar da's ook al. Mijn ouders, mijn zus en mijn man . Maar daarbuiten niet en dat wil ik ook niet	Coping (na): praten met partner en familie
107	IV	Oke ik ging vragen, met collega-tolken, maar ook niet.	
108	GT	((schudt nee))	
109	IV	Je zei, dat gesprek met die verkrachting heeft echt wel een week zwaar op jou gewogen. Mocht je nog eens voor die persoon moeten tolken, zou je dat dan doen?	
110	GT	Ja ja zeker. Ja, dat zit in mijn hoofd van, waar zit ze, wat doet ze, hoe gaat het met haar. Ik ben er wel mee bezig in die zin. Maar niet dat het me emotioneel onderuithaalt ofzo. Gewoon, hoe zou het gaan met haar.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
111	IV	Oke. Heb je al gehoord over die intervisie- of supervisiemomenten waar ik het kort over had aan het begin van ons gesprek?	
112	GT	((schudt nee))	
113	IV	Dus ook nog nooit kunnen deelnemen aan een sessie die georganiseerd werd met andere tolken om te reflecteren over je eigen ervaringen?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisie en
114	GT	Nee	

			supervisie, ervaring
115	IV	Denk je dat dat nuttig zou zijn?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisie en supervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
116	GT	Nee, eerlijk gezegd niet, sorry ((lacht)).	
117	IV	Nee, hoef je geen sorry voor te zeggen.	
118	GT	Ja ik weet dat 't bestaat, ze hebben dat in de opleiding ook gezegd van kijk, als je er nood aan hebt. Ik heb het voorstel nog niet gehad, maar ik denk ook niet dat ik er zou aan deelnemen.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisie en supervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
119	IV	Oke en wat schrikt jou daar dan aan af?	
120	GT	(.) ik weet het niet, ik weet het niet.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisie en supervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)
121	IV	Misschien heb je gewoon genoeg aan jouw eigen strategieën om ermee om te gaan?	
122	GT	Ja ja denk 't wel	
123	IV	Oke goed, ik ga juist nog even kijken naar mijn vragenlijst. Ik denk dat ik alles aangehaald heb wat ik wilde aanhalen, maar ik overloop nog even (.) nee, ik denk dat ik het belangrijkste aangehaald heb. Wilde jij graag nog iets toevoegen? Denk je aan iets waar wij het nog niet over gehad hebben en dat je toch belangrijk vindt?	
124	GT	Nee niet specifiek ofzo, nee. 'k Vind het wel belangrijk dat we als tolken wel meeleven. In de euh opleiding werd heel veel nadruk gelegd op de deontologisch code, wat ik heel correct vind, maar ik heb altijd, en dat was van in 't begin al ook met de instructrice, discussies gehad van hoe ver kun je meeleven, niet meeleven. Eigenlijk zou je moeten bijna als, in hun beeld, als een standbeeld daar zitten en gewoon uw mond doen bewegen \$. Alez, da's 't gevoel dat toch aan mij werd gegeven. Ik voel me toch meer, op zo'n moment, hulpverlener dan alleen maar een spreekbuis.	Coping (tijdens): empathie tonen
125	IV	Ja. Je zei het daarnet ook he. Als het moeilijk gaat, vind je het aangenaam om die persoon een beetje te troosten en je hand op de schouder te leggen.	
126	GT	Ja ik vind dat een beetje onze taak omdat die mens* maar ja natuurlijk, ik begrijp de strategie he. Ik begrijp dat ze dat zeggen. Maar omdat je de taal en de cultuur kent (.) die mensen hebben daar zo'n nood aan. Dat zijn vluchtelingen, dat zijn geen mensen die 't hier gemakkelijk hebben. Dus ik vind dat ook onze taak. En een hulpverlener, een Belgische hulpverlener die die cultuur en taal	

		niet kent, gaat dat misschien zo niet aanvoelen of niet weten. Zo waar heeft die persoon nu behoefte aan \$. En dat vind ik wel zoiets ja, ik doe het gewoon. En 't heeft me nog niet in de problemen gebracht.	
127	IV	Oke dus je bent niet bang dat de persoon dan buiten het gesprek nog eens naar jou toekomt en die troost ook daarbuiten van jou verwacht?	
128	GT	Goh ik vind dat ook zelfs niet erg als die daarbuiten dat vragen. Maar ik trek wel de grens van, het moment dat het gaat om iets te vertalen, dan doe we 't via de dienst sociaal* ik ga niet als vrijwilliger dan eens als ik vriend word met iemand dan ook nog eens gaan vertalen. Dat doe 'k niet \$, da's mijn job. Maar een vriend of vriendin zijn voor iemand, dat vind ik niet erg, daarbuiten.	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
129	IV	Oke. Je zei dat je ook al vriendschappen hebt kunnen aanknopen uit die gesprekken. Mag ik kort vragen hoe dat dan precies gebeurd is?	
130	GT	Da's dan vooral als je ter plekke bent. Telefonisch nooit, ja, je hebt dan geen contact. Maar als dat bijvoorbeeld, ik zeg nu maar, in een kamp is, in een centrum, en je gaat na* of bij de dokter en je gaat naar buiten in de wachtzaal. Normaal zou je moeten elk apart, en naargelang het gesprek loop ik heel snel weg na het gesprek ((lacht)). Of als dat iemand is waar ik voel van oke, die zal zijn afstand wel kunnen bewaren, euh sla ik soms nog een praatje. Maar dan gewoon algemeen. Niet over het gesprek dat we hadden, maar gewoon algemeen, ben je hier al lang, hoe gaat het, in die zin. En dan gebeurt het wel dat je vriendschappen aanknoopt (xxx). Maar niet heel veel. Dat zijn er misschien op die twee jaar (.) kan 'k ze op één hand tellen \$. Dat zijn vrouwen, ook geen mannen bijvoorbeeld. Euh die alleen zijn, zo meer die. En da's ook* alez die misbruiken dat totaal niet=	
131	IV	Oke en dan trek je de grens, zeg je, van we hebben nu wel een vriendschap opgebouwd, nu kan ik niet ook professioneel nog met jou naar gesprekken gaan?	
132	GT	Jawel, maar als ze dan bijvoorbeeld vragen, wil je nu eens mee met mij als vriendin naar 't OCMW of naar de psycholoog, zeg ik nee \$. Daarvoor moet je de dienst bellen. Maar gewoon daarbuiten wil ik wel gewoon eens vragen hoe het met je gaat. In die zin. Maar da's ook niet dat ik hen bezoek ofzo. Da's dan telefonisch is een berichtje ofzo, van alles oke, hoe gaat 't met de Nederlandse les. In die zin.	
133	IV	En je haalde ook al vaak voorbeelden aan van vluchtelingen. Zijn dat de personen voor wie jij 't vaakst tolkt?	
134	GT	Ja	
135	IV	In welke settings word je zo ingezet?	
136	GT	Euh ziekenhuizen, dokters, psychologen, CAW, OCMW, euh integratie en inburgering. Dat zijn de grootste, ja.	
137	IV	Oke en in welke context vind je 't het moeilijkst om te tolken? Of is dat heel uiteenlopend?	

138	GT	Uiteenlopend, natuurlijk psycholoog, daar hoor je wel verhalen \$. Dat wel, alhoewel dat sommige daarvan ook heel goed meevallen. Als je al eens een zwaarder gesprek zal hebben, dan zal het meestal wel bij de psycholoog zijn. Hoewel dat 'k het ook al gehad heb bij 't CAW.	
139	IV	Oke, enorm bedankt voor ons gesprek. Ik heb heel veel bijgeleerd.	

14.INT14

1	IV	Waar heb jij jouw tolkopleiding gevolgd?	
2	GT	Agentschap integratie en inburgering \$. Certificeringsproef, wanneer was die (.) plaatsgevonden in januari tweeduizend achttien , denk ik. Of december tweeduizend zeventien, ik weet het niet. In ieder geval van ik begonnen in januari tweeduizend achttien.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
3	IV	En je bent nu twee jaar aan de slag als tolk?	
4	GT	Wel ja euh dat ben ik geweest tot mijn ziekte \$. Euh dus begin dit jaar ben ik ziek geworden en ben ik gestopt . Euh en 't gaat nog efkes alez ja ik ga eerst euh, ik ben in bijb* tolk in bijberoep. Dus ik ga eerst mijn vaste job terug opstarten vanaf januari en dan stilletjes aan, heel euh geleidelijk met tolken en vertalen terug* nu, alez, ik ben nooit echt gestopt met vertalen want ik doe af en toe eens kleine vertalingen voor het parket. Euh maar euh ja ik hoop toch wel te kunnen beginnen. Maar ik heb dat toch twee jaar gedaan, inderdaad, ja.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
5	IV	Ja met die vertaling onderhoud je je talenkennis dan ook nog steeds, lijkt me wel nuttig.	
6	GT	Ja	
7	IV	Je tolkt Pools-Nederlands of ook nog andere talen?	
8	GT	Pools-Nederlands ja, ik heb geen andere talen.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie
9	IV	Oke euh, nu, toen je mijn mailtje kreeg over mijn studie over de emotionele uitdagingen, klonk jou dat verrast in de oren? Of klopt het voor jou ook dat je als sociaal tolk vaak in contact komt met zulke emotioneel zware situaties?	
10	GT	Nee, ik vind dat een heel goed idee om dat te doen. Euh ik heb zelf inderdaad situaties meegemaakt waar het moeilijk was \$, dus ik vind dat een prima idee om het te onderzoeken en om ja, als het uiteindelijk euh blijkt dat hulp of ondersteuning daarbij nodig is, om dat* om de euh de dienst euh, nee alez mijn klanten, het agentschap Atlas enzovoort, te zeggen. Dat dat wel zin heeft en belangrijk is, eigenlijk.	

11	IV	Ja. En wanneer je in zo'n emotioneel zware situatie zit, wat onderscheidt die situatie dan van andere situaties die dat karakter niet hebben?	
12	GT	Euh ja de sit* de moeilijke situatie van de cliënten he. Dat ze problemen ondervinden. Emotionele ook, maar psychische soms. Of euh financiële problemen, gewoon moeilijke situaties zoals een ziekte of euh problemen thuis. Daar zit ik wel mee in soms en dat ja blijft toch soms in mijn hoofd euh wat malen soms.	Emotionele uitdagingen: onderwerp Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
13	IV	Ja. Dus je denkt meteen aan de onderwerpen waarover de gesprekken gaan. Zijn er bijvoorbeeld ook situaties waarin een cliënt agressief kan worden zodat het voor jou moeilijk wordt om jouw job te doen?	
14	GT	Agressieve cliënten heb ik nog niet euh gehad, gelukkig. Euh het was vooral iemand bijvoorbeeld, dat is een situatie die mij goed is bijgebleven, iemand die gewoon in tranen uitbarstte toen zij hoorde dat ze blind aan het worden was. Euh en ja die had al problemen, die was al eigenlijk zwaar ziek. En haar zoon is ook zwaar ziek en nu nog dat erbij, ja (.) je zou voor minder beginnen wenen. En ik vond het heel moeilijk omdat ze bleef huilen , eigenlijk. Dat was bij een dokter. En die dokter deed niks , die heeft gewoon een doosje Kleenex aangeboden, da's al. Ik dacht zo bij mezelf alez doe toch iets, zeg toch iets, probeer die toch een klein beetje te troosten . Maar euh ja ik heb dan ook gewoon mijn mond gehouden \$. Dus die situatie was voor mij wel belastend, emotioneel, ja. Soms krijg ik zelf, alez niet vaak, maar zo emotioneel word ik zelf zo wat tranen in de ogen maar ja, probeer ik natuurlijk te bedwingen.	Emotionele uitdagingen: emoties cliënt Emotionele uitdagingen: gedrag hulpverlener / vertegenwoordiger setting Impact (neg., pers., KT): (bijna) wenen tijdens
15	IV	En is het al gebeurd dat je het gesprek hebt moeten stil leggen omdat je even nood had aan een pauze?	
16	GT	Nee nee nee, dat is nog nooit gebeurd. Euh misschien gaat het wel gebeuren, ik weet het niet, maar toen nog niet ((lacht)).	
17	IV	En in die situatie met die vrouw, die je nu opnoemde, had je dan de intentie om zelf die vrouw steun te tonen omdat de arts het te weinig deed?	Emotionele uitdagingen: gedrag hulpverlener / vertegenwoordiger setting
18	GT	Nee, ik had die intentie niet. Ik voelde, ja, ik dacht, ik ben hier maar het doorgeefluik , ik ben neutraal, ik ben er bijna niet, dus ik vond dat het niet mijn taak was om haar echt te troosten. Maar ik hoopte eigenlijk dat de dokter dat zou doen (xxx) anders gevonden zou zijn alez, ik weet het niet, ik vond dat het gewoon niet aan mij was. Al vond ik het erg.	Coping (tijdens): professionele focus
19	IV	Oke. Je was even weggevallen.	
20	GT	Ahja ik zie inderdaad dat euh onstabiele internet euh wacht he, weet je wat ik kan doen, ik ga efkes een kabel insteken. Even zoeken he.	

21	IV	Ja doe maar.	
22	GT	(.) 't is gelukt ((lacht)) ik hoop dat*=	
23	IV	Ja ik zal roepen als je weer wegvalt ((lacht)). Euh dus jij houdt wel echt die neutraliteit aan en dat lukt jou in de zware gevallen ook?	
24	GT	Goh tot nu toe niet zo heel veel, maar euh ja.	
25	IV	Ja, ik zei neutraliteit aanhouden, maar op zich is een hand op iemands schouder leggen ook niet buiten de deontologie, denk ik? Maar ik begrijp wel dat het misschien voor jou iets makkelijker is wanneer je echt die muur kunt opzetten en euh kunt blijven aanhouden.	
26	GT	Ja ja	
27	IV	Je wordt ook in meerdere tolksettings ingezet, hangt die emotionele ervaring voor jou ook samen met die setting? Is het in bepaalde settings moeilijker voor jou, of?	
28	GT	Ja dat denk ik nu wel. Bijvoorbeeld ja euh schoolsetting is dan bijvoorbeeld minder moeilijk. In euh in een ziekenhuis ja, het gaat vaak over moeilijke situaties, en en ja bij een psycholoog ja, dat is natuurlijk ook niet zonder reden dat mensen naar een psycholoog gaan. Dus die situaties zijn ook zwaar. Dus dat zijn wel situaties waar het wat moeilijker gaat. Maar dan bijvoorbeeld in een justitiehuis , dat gaat dan ook weer wat minder euh alez vind ik het minder zwaar. Omdat= (.) ik denk dat het ook aan de persoon van de instantie zelf euh afhangt . Die zijn heel professioneel, heel to the point en heel euh bezig met de zaak. Ze zijn zeker niet bezig met de emoties. En daar kan ik me misschien een beetje aan optrekken of dezelfde houding aannemen, da's minder belastend .	Emotionele uitdagingen: onderwerp Emotionele uitdagingen: gedrag hulpverlener / vertegenwoordiger setting Coping (tijdens): steun bij professionele hulpverlener / instantie
29	IV	Oke. Is het ook al gebeurd dat je moest tolken voor een cliënt die jou al bekend was vanuit een andere situatie?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
30	GT	Ja	
31	IV	En vind je dat euh een voordeel of eerder een nadeel?	
32	GT	Hm uiteindelijk misschien toch maar een nadeel ((lacht)). Alez, je kent de situatie enzo, maar als je de persoon beter kent, dan heb ik de indruk dat die persoon ook een beetje begint te (.) iets van u te verwachten, zeg maar \$. Meer begrip of meer euh ja (.) eventueel emotionele verbondenheid of hoe kan ik het ook noemen. Ja, meer begrip vooral.	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
33	IV	En legt dat misschien een bijkomende druk op jou? Of een bijkomende emotionele druk? (.) Je beeld staat opnieuw even stil, ik weet niet of euh (.)	
34	GT	Ja afhankelijk van de situatie, natuurlijk. Je bent nu zelf alez ik zie u ook bevroren, hoor je me nog?	
35	IV	Ik hoor jou nog. Ja, nu ben je terug.	
36	GT	Ja zie je goh ik weet niet wat er precies is maar met die kabel zou het wel moeten beter gaan.	

37	IV	Geen probleem, het zal af en toe met korte onderbreking zijn. Maakt niet uit. Ik heb je antwoord nu wel niet gehoord.	
38	GT	Ja als ik die persoon ken, denk ik dat er aan de kant van die klant, alez cliënt, meer verwachtingen zijn. Maar 't is natuurlijk ook afhankelijk van de situatie.	
39	IV	Zou je iets sneller mee naar huis nemen wanneer het voorkwam in een gesprek met iemand die je al eerder had ontmoet? Omdat je zelf misschien ook een zekere band voelt?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
40	GT	Ja ja, zeker, ja.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
41	IV	En heb je ooit* heb je ook al ervaring met afstandstolken?	
42	GT	Ja. Vooral telefoontolken, want euh videotolken heb ik nog maar één keer gedaan, denk ik. Aiai, 't is weer bevroren <beeld staat stil> (.) ja, ik was weer weg, zeker?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
43	IV	Nu ben je weer terug ((lacht)). Goed, we waren bezig over dat afstandstolken. Telefoontolken heb je al vaker gedaan, vind je dat aangenaam om te doen?	
44	GT	(.) aangenaam, 't is (.) ik weet niet goed hoe ik daarop moet antwoorden ((lacht)). Ja en nee. Aangenaam omdat het altijd een klein beetje een uitdaging is. Omdat je altijd gedropt wordt in een bepaalde situatie en dat is wel spannend , waar je terecht komt. Euh en 't gaat wel dus ik vind dat op zich geen probleem, maar soms is dat niet zo gemakkelijk. Je ziet de persoon niet, je hoort soms niet heel goed, euh moet soms zeggen van kan u dat nog eens herhalen, of kan u die telefoon beter doorgeven dan op speaker te zetten want dat hoor ik wat minder goed enzo. En euh ja ik moet mij eigenlijk een headset aanschaffen, want noteren met die telefoon in mijn hand is niet zo gemakkelijk ((lacht)) \$. Maar op zich vind ik het wel aangenaam, ja.	Emotionele uitdagingen: onvoorspelbaarheid en gebrek aan voorbereiding Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
45	IV	Oke en wanneer we specifiek naar de emotionele kant van het verhaal kijken, ligt daar een verschil tussen face to face en afstandstolken voor jou?	
46	GT	Ik denk het wel. Ik ben letterlijk en figuurlijk meer verwijderd van de situatie he. Je hoort soms schrijnende verhalen en daar zit ik dan soms wel mee in, maar euh (xxx) zwaar denk ik, in 't algemeen.	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken
47	IV	Je was weer even weg, dus ik vat even kort samen. Qua emotionele kant vind je het iets beter omdat je 't minder snel mee naar huis zult nemen , alez, da's een foute uitdrukking want je bent al thuis ((lachen beide)), maar het weegt minder vaak op jou.	
48	GT	Ja ja ja , denk ik. Nu, 't is natuurlijk soms, na een intens gesprek heb ik toch wel eventjes een pauze nodig, zo.	
49	IV	En wat doe je dan om te ontspannen?	

50	GT	Goh gewoon buiten gaan. Alez, buiten uit mijn bureau, en dan gewoon iets anders doen. Misschien naar buiten gaan echt euh in de tuin ofzo, ja.	Coping (na): ontspannen
51	IV	Vind je het ook goed om eens te ventileren tegen iemand anders?	
52	GT	Dat zou heel goed zijn ja, absoluut. Dat zou ik heel graag willen doen , ja. Soms babbel ik wel over bepaalde situaties met mijn man euh en dat euh dat helpt= ik zeg natuurlijk geen namen enzo of geen concrete dingen of geen details.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut) Coping (na): praten met partner
53	IV	En met collega-tolken?	
54	GT	Ik zie niet zo veel* ik zie die niet zo vaak, eigenlijk. Zo een intervisie ofzo, dat zou heel goed zijn bijvoorbeeld. Daar was ooit sprake van bij het agentschap, maar het is nog niet euh van de grond gekomen ((lacht)).	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
55	IV	Je hebt nog aan geen enkele intervisie kunnen deelnemen ook?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring
56	GT	Nee nee. Dit jaar was de eerste keer dat ze iets hadden georganiseerd, samen met Atlas, over emoties in sociaal tolken.	
57	IV	Was dat zo'n webinar?	
58	GT	(xxx) ja dat webinar van emoties (xxx) ik ga eens horen bij mijn man, ik ga eens mijn man te hulp roepen ((verlaat kamer en komt na 3'30" terug))	
59	IV	Goed, we waren bezig over die intervisiemomenten, maar ik zal daar straks nog even op terugkomen op het einde. Oke?	
60	GT	Oke.	
61	IV	Dus om terug te komen op de emotionele uitdagingen, die specifieke situatie die je noemde, hoe lang zijn die gedachten daarover bij jou blijven rondspoken?	
62	GT	Goh da's moeilijk te zeggen. Dat komt soms terug zo, die gedachten, maar zo als ik dat als belastend zou moeten benoemen euh, een week ofzo. Zo af en toe met de ja (.) het helpt natuurlijk als je met andere dingen bezig bent , met anders soort werk, met andere opdrachten. Dus ik denk, ik schat een week. Euh dan gaat dat weer wat minder.	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Coping (na): druk bezig blijven
63	IV	Is bezig blijven en afleiding zoeken de manier voor jou om je gedachten te verzetten? Want je zei daarnet al van ik ga eens naar buiten en=	
64	GT	Ja ja ja	

65	IV	Oke. Heb je ook al eens moeten tolken in een situatie die jou deed denken aan iets uit jouw persoonlijke leven?	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
66	GT	Nee nog niet	
67	IV	Oke. Nu, om los te komen van die uitdagingen, zijn er ook verrijkende aspecten van jouw job?	
68	GT	Ah ja zeker, ik vind dat heel interessant om over vanalles te leren . En bij die gesprekken leer ik elke keer wel iets. Euh 't is interessant gewoon.	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)
69	IV	Is dat dan wereldkennis of zijn dat bijvoorbeeld aanpakken van psychologen die jou ook zelf iets leren voor in jouw persoonlijk leven?	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)
70	GT	Euh dat is nog niet zo veel gebeurd. Ik vermoed dat dat ook wel kan, maar vooral zo ja, kennis van bepaalde dingen of ook soms de gedachte van hoe goed het hier allemaal georganiseerd is in vergelijking met bijvoorbeeld Polen. Euh al die hulp die geboden wordt aan ouders met kinderen die problemen hebben op school of mensen met bijvoorbeeld visuele beperking. Hoeveel mogelijkheden dat er allemaal bestaan. Dat is zo'n besef van goh, het is hier toch eigenlijk wel heel goed.	
71	IV	Ja, klopt, euh en zou je zeggen dat die ervaringen en alles wat je gezien hebt ook ervoor hebben gezorgd dat je andere prioriteiten stelt dan vroeger?	
72	GT	Zo zeer is het niet, nee. Dat was nog geen wereldveranderende (xxx) ofzo, nee.	
73	IV	Oke. En bij die moeilijke ervaringen, die situatie die ook een week bleef rondspoken bij jou, vond je het moeilijk om daarna naar een nieuwe tolkopdracht te gaan?	Impact (neg., prof., LT): moeite om volgende tolkopdracht aan te nemen Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
74	GT	Nee naar andere zeker niet . Ik had wel wat of ik keek wat tegenop met opdrachten met dezelfde persoon van wie ik wist dat hij in problemen zat of problemen had. En voor die man moest ik meerdere keren tolken ook in verschillende settings, voor verschillende hulpverleners. Dus als ik zag dat, ja, dat ik een opdracht met hem had of vermoedde dat dat voor hem was, dan keek ik daar toch wel een beetje tegenop, ja.	
75	IV	Maar je hebt nog nooit gevraagd om een opdracht aan iemand anders af te staan omdat=	
76	GT	Nee nee zo zwaar is het nog niet geweest, nee.	
77	IV	Oke euh en wanneer je dan ziet dat het om die persoon gaat en even denkt van goh nee, dat gaat misschien moeilijk kunnen worden, doe je dan iets om je voor te bereiden op dat gesprek? Heb je extra stress?	Coping (voor): geen voorbereiding nodig ('ik laat het op mij afkomen')
78	GT	Nee niet speciaal iets, nee. Ik hoop maar voor het beste en dat dat misschien euh toch wel meevalt en dat er voor die persoon een oplossing gevonden kan worden bij het volgende gesprek.	
79	IV	Dus je laat het gewoon op jou afkomen.	
80	GT	Ja eigenlijk wel, ja.	
81	IV	En dan tijdens het gesprek? Daarnet haalde je ook al aan dat je het soms zelf even moeilijk krijgt of dat het kan gebeuren dat er tranen schieten in jouw ogen. Euh die neutraliteit is ook belangrijk	

		voor jou. Maar is er nog iets anders wat jou tijdens het gesprek kan helpen?	
82	GT	Goh euh ja ik probeer rustig te blijven. Dus vooral rustig en professioneel, niemand heeft iets aan een tolk die euh met een krop in haar keel zit en het moeilijk krijgt. Dus ja ik probeer gewoon mijzelf te vermennen en ja (.) sterk blijven ((lacht)).	Coping (tijdens): professionele focus
83	IV	En we hadden het daarnet over die supervisie en intervisie. Dat is dan een vorm van professionele begeleiding, maar wel in groep. Lijkt het jou aangenaam om daarover in groep te reflecteren wanneer dat nodig is?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
84	GT	Ja ik vi* ik denk dat dat wel euh leuk zou kunnen zijn. Andere ervaringen horen en een beetje euh tips geven aan elkaar, onder begeleiding. Dat lijkt me wel iets nuttigs, ja.	
85	IV	Vind je het dan ook jammer dat je met collega-tolken weinig contact hebt?	
86	GT	Eigenlijk wel, ja. Er zouden toch wel vaker momenten moeten worden georganiseerd om euh om samen te babbelen, ja.	
87	IV	Ligt dat aan de organisatie, dat jullie zo ver van elkaar staan?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring
88	GT	Ik denk dat het tot nu toe wel euh zo was, aan hun, ja nu ligt het aan corona dat er niks georganiseerd wordt, maar vroeger waren er gewoon geen middelen, heb ik begrepen, bij het agentschap om iets te organiseren. En dat het altijd maar uitgesteld werd omdat er geen geld was. Dus ja, jammer ((lacht)).	
89	IV	Oke. Nu, je bent ook freelance tolk. Zou je het erg vinden om daar dan tijd voor te maken ook al valt dat niet binnen jouw werkuren?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
90	GT	Euh nee ik zou dat wel fijn vinden.	
91	IV	Ja 't zou altijd kunnen dat je zegt van, ik heb mijn persoonlijk leven en mijn professioneel leven en mijn professioneel leven is al druk genoeg en dan hoef ik niet nog daar= ook tijd aan te spenderen.	
92	GT	Nee maar zoiets heeft zijn nut he, dat is voor euh andere momenten heel goed om die kennis, om die ervaringen van anderen of tips te hebben of te hebben gehoord.	
93	IV	Ja. Is er ook al eens iemand aan jou hulp komen vragen?	
94	GT	Één keer eigenlijk tot nu toe. Zo een gesprekje met een collega-tolk die ook voor dezelfde man heeft moeten tolken. Euh wij wonen niet zo ver van elkaar dus euh da's ja, soms gaat ik, soms gaat zij. Euh zij vond het ook moeilijk en 't was toch wel leuk om daarover te babbelen, ja.	Coping (na): praten met collega-tolken
95	IV	Oke dan reflecteer je samen en geef je elkaar misschien niet per se tips, maar heb je gewoon een luisterend oor.	
96	GT	Ja ja en wat steun	
97	IV	Oke fijn. Mochten die intervisiemomenten er dan komen, vind jij het dan belangrijk dat daar een professioneel begeleidend persoon bij is of mag dat eender wie zijn?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
98	GT	Goh ik denk dat iemand met euh kennis van zaken of euh psychologische inzichten de beste zou zijn, in dit geval.	

99	IV	En wanneer je het met gesprekken met artsen of psychologen het even moeilijk krijgt, komt het dan voor dat je na het gesprek soms met die persoon reflecteert over wat er gebeurd is?	
100	GT	Goh in principe met de persoon* euh in principe mag ik met niemand praten. Geen euh onderonsjes, geen euh napraatmomentjes. Het gebeurt wel af en toe dat er natuurlijk na afloop met die cliënt soms een paar woorden gewisseld worden. Euh nu niet echt (.) goh ja met die man toch wel redelijk. Hij heeft me zelfs gevraagd om voor hem in andere situaties te tolken. Wat ik geweigerd had omwille van deontologie, maar ik zat ermee in. Hij was echt wel op zoek naar hulp op alle mogelijke manieren dus ik had daar echt euh begrip voor. En ik heb daarover gebeld met mijn euh met mijn lerares van euh van de cursus zelfs. Euh en uiteindelijk heb ik toch wel of ben ik toch wel een beetje buiten mijn boekje gegaan, zeg maar. Euh ik ben toch een beetje gaan zoeken hoe dat ik die man zou kunnen helpen \$. Niet persoonlijk, maar gegaan naar iemand anders die hem eventueel zou kunnen helpen. En die gegevens heb ik dan zo een keer na zo een gesprek euh gegeven, dus ja dat is niet helemaal deontologisch correct, maar ik zat er zo hard mee in en dat was toch wel een opluchting dat ik toch iets kon doen.	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt Emotionele uitdagingen: deontologie Coping (na): bijkomende hulp aanbieden
101	IV	Oke. Zou je die beslissing opnieuw nemen of zou je misschien nu na de ervaring die je opgebouwd hebt, wel sneller bereid zijn om nog voor iemand te tolken, wanneer die dat vraagt?	
102	GT	Ik zou niet buiten de context van sociaal tolken euh beginnen, denk ik, want dan is die band nog euh sterker, he. En dan ben ik nog meer betrokken. Dus ik zou het toch nog altijd niet doen. Ja, zijn vraag was om te gaan tolken bij de politie. Dus echt buiten de context van sociaal tolken. Euh dus ja in andere euh of ja andere situaties als sociaal tolk, geen probleem want dan ben ik een beetje beschermd door mijn deontologische code enzo. Maar om nog andere opdrachten aan te nemen van hem als privéklant, dat zou ik niet doen.	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
103	IV	Oke. Euh en is het al* nee, ik ga een andere vraag stellen, heb je zelf kinderen?	
104	GT	Ja	
105	IV	Is het dan soms moeilijker voor jou om gesprekken te tolken die kinderen betreffen? Omdat je misschien meer meevoelt met de gesprekspartners?	
106	GT	Ik zal waarschijnlijk beter de mama in kwestie kunnen begrijpen, maar meestal heb ik zo'n gedachte of reflectie van ah, ik ben zo blij dat onze kindjes toch wel gezond zijn en geen problemen hebben. Dat zou ik vooral denk ik voelen euh in die situaties, ja.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid)

107	IV	Oke, dan komen we opnieuw inderdaad bij de verrijkende aspecten. Dankbaarheid en dat je mensen kunt helpen staat voor jou echt wel vanboven.	
108	GT	Ja ja zeker.	
109	IV	Goed, ik ga nog even kort overlopen op mijn blad of ik alles besproken heb met jou, maar ik dacht van wel.	
110	GT	Ja	
111	IV	Ja, over het belangrijkste hebben we 't gehad, maar misschien wil jij graag nog iets toevoegen of misschien denk je aan iets waar we het nog niet over gehad hebben?	
112	GT	Niet zo direct. Het is leuk om een sociaal tolk te zijn, maar die begeleiding zou echt wel welkom zijn. Zo ventileren, af en toe euh wat tips krijgen en niet alleen (.) tip van ja, in situatie dat de patiënt weent en de dokter niets doet, gewoon ook evengoed niks doen. Dat was zo het antwoord dat ik kreeg bij dat webinar. Ja, het is aan de arts om iets te doen. Euh eigenlijk vind ik de hand op de schouder leggen nog een goed idee ((lacht)). Dat zou ik misschien nog wel doen zelfs.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
113	IV	Ja ik heb dat zelf gehoord van iemand. Ik vond dat toen wel mooi toen ik dat hoorde.	Emotionele uitdagingen: emoties cliënt
114	GT	Ja je kan dan toch je empathie tonen he.	Coping (tijdens): empathie tonen
115	IV	Als je nu zou kijken naar alle tolkopdrachten die je al gedaan hebt en daaruit het deel zou halen dat emotioneel belastend is, hoe verhoudt zich dat dan? Zijn dat veel belastende situaties?	
116	GT	Goh nee de meeste zijn niet zo euh belastend. Gelukkig maar ((lacht)).	Frequentie moeilijke opdrachten
117	IV	Ja. Maar heb je door de ervaring geleerd om daar beter mee om te gaan?	Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring
118	GT	Goh als ik terug ga tolken dan denk ik dat ik het beter ga kunnen beantwoorden. Ik weet het nog niet, ik hoop van wel.	
119	IV	Kijk je ernaar uit om opnieuw te beginnen?	
120	GT	Toch wel ((lacht)). Ja ja ik heb het wel gemist, ja. En nu nog. Ik hoop dat ik wel professioneel kan blijven en toch betrokken en toch empathisch. En toch kan blij zijn dat ik gewoon mensen kan helpen door gewoon de brug te zijn, he. Tussen hem en de instantie euh met wie zij in contact komen.	
121	IV	Ja, ik denk dat je dat als sociaal tolk sowieso doet, toch?	
122	GT	Ja ja ja dat is echt wel fijn om te doen.	

15.INT15

ALGEMEEN	
-	Heb je een tolkopleiding gevolgd? Wat heeft je er precies toe aangezet om ook effectief als tolk te gaan werken? (opwarmer)

<p><i>Agentschap Integratie en inburgering (Soc. Tolken 2015 en 2016) – Ik tolk al vier jaar, sinds 2016 ben ik zelfstandige in hoofdberoep. Mijn job in het onderwijs en het tolken heb ik 1 jaar gecombineerd. Interesse voor tolken komt uit onderwijs: tien jaar les gegeven, maar te monotoon. Ik wilde afwisseling, verschillende mensen ontmoeten. Sociaal tolken is uitdagend.</i></p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding</p> <p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: ervaring (alg.)</p>
<p>- Wat zijn je A-, B- en C-talen?</p> <p>Turks</p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: talencombinatie</p>
<p>- Hoe lang werk je al als tolk? En in de sociale context specifiek ? Bij Gent-IN?</p> <p><i>Sinds 2016, dus nu vier jaar</i></p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: ervaring (alg.)</p>
<p>EMOTIONELE UITDAGINGEN</p>	
<p>Kom je als sociaal tolk soms in situaties die je emotioneel of psychologisch zwaarder belasten dan andere? Wat onderscheidt die situaties precies volgens jou?</p>	
<p><i>Het bericht over jouw studie was niet het eerste. Wij krijgen vaker mailtjes van studenten die ons naar onze algemene ervaringen vragen. Ik kom wel regelmatig met emotioneel zware situaties in contact. Ik tolk vaak in het ziekenhuis. Zware onderwerpen zijn voor mij bijvoorbeeld kanker en andere zware ziektes, psychische begeleiding CGG's, CAW's, bijvoorbeeld vrouwen die van hun man gevlucht zijn en daar onderdak krijgen...</i></p>	<p>Frequentie moeilijke opdrachten</p> <p>Emotionele uitdagingen: onderwerp</p>
<p>- Wanneer je als tolk voor IN-Gent werkt, kom je in meerdere sociale contexten terecht. In welke mate hangt jouw emotionele ervaring samen met die context?</p> <p><i>Dat hangt niet specifiek samen met elkaar. Ik blijf er ook niet mee zitten. Ik spreek soms met mijn kinderen, maar mijn job geeft mij gewoon veel voldoening. Men ziet mij graag komen, mensen zijn dankbaar dat jij daar bent. In het onderwijs had ik dat gevoel veel minder, want leerlingen zijn vaak minder dankbaar.</i></p>	<p>Emotionele uitdagingen: onderwerp</p> <p>Coping (na): praten met familie</p> <p>Impact (pos.): persoonlijke groei (voldoening / waardering krijgen)</p>
<p>- Kun je aan een bepaalde situatie terugdenken waarin je moest tolken voor een cliënt die jou vanuit een andere tolksetting al bekend was? Hoe heeft zich dat uitgewerkt op jouw emotionele ervaring van dat gesprek?</p>	
<p><i>Ja. Ik heb zelfs getolkt voor mensen die ik vanuit mijn privéleven kende. Soms ook voor kennissen uit andere instanties. Ik ken de context en de achtergrond, dat maakt het makkelijker. Soms bij een oudercontact vergeet ik bijvoorbeeld te vragen hoe oud het kind is, want ik weet het dan al. Ik heb het nog niet meegemaakt dat ik een zwaar gesprek moest tolken voor iemand die ik al kende. Wel met ex-man van mijn vriendin. Het kindje had kanker. Ik vond het</i></p>	<p>Emotionele uitdagingen: bekende cliënt</p>

<p>heel verwarrend, het was een rotzak en ik moest voor hem tolken. Ik was zo neutraal mogelijk en hij heeft mij gelukkig niet herkend. Toch kon ik mijn hersenen op nul zetten en als een robot tolken. Ik ben daar wel goed in om emotioneel alles op nul te zetten. Ik ben dan met die ene situatie wel een aantal dagen bezig geweest. Ik heb het aan niemand gezegd. Het moet, de gevolgen zouden anders echt niet ethisch verantwoord zijn en ik zit er dan liever een beetje mee. Het was wel goed geweest om met een psycholoog te spreken in dat geval.</p>	<p>Coping (tijdens): professionele focus Impact (neg., pers., LT): blijven hangen</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisie en intervisie, waardeoordeel (behoefte en nut)</p>
<p>- Heb je in het voorbije jaar regelmatig op afstand getolkt?</p>	
<p>Ja, van in het begin al. Ik deed dat al voor ik zelfstandig was, ook voor IN-Gent. IN-Gent was blij want er zijn weinig tolken Turks en weinig die ook op afstand willen tolken.</p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: ervaring (afstandstolken)</p>
<p>- Is er volgens jou een verschil in emotionele belasting tussen afstandstolken (per video of per telefoon) en tolken ter plaatse?</p>	
<p>Ik vind afstandstolken heel aangenaam. Ik moet me niet verplaatsen, dat kost tijd en energie. Ik vind het goed als ik ter plekke moet tolken en er parkeerplaats aangeboden wordt, want die zoektocht kost mij veel energie. Voor 1 uurtje tolken loont het dan niet om zich te verplaatsen. Telefoontolken heeft qua afstandstolken mijn voorkeur. Het visuele geeft mij niet veel extra informatie, vaak zie ik toch alleen iemands bovenlijf of zie ik slechts 1 partij per keer. Het beeld en de internetverbinding zijn ook niet altijd goed. Ter plaatse tolken is wel het aangenaamst, maar ik woon ver buiten de stad en die verplaatsing is echt een struikelblok. Ik neem alleen opdrachten ter plaatse aan vanaf 9u30. Anders is het echt te vroeg.</p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: ervaring (afstandstolken)</p>
<p>Face-to-face tolken is emotioneel wel moeilijker. Je voelt het verdriet van de partij extra dan wanneer je op afstand tolkt. Ik kan me emotioneel beter beschermen met afstandstolken. Ik had onlangs een cliënt voor wie ik al eens getolkt had. Ik zag dat de vrouw emotioneel achteruitgegaan was, ze had veel problemen en het was een gesprek ter plaatse. Dat was moeilijk om te zien, dus ik dacht 'het zou beter zijn om dit op afstand te tolken'. De emoties kwamen zo ter plekke gewoon sterk over.</p>	<p>Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken</p> <p>Emotionele uitdagingen: bekende cliënt (achteruitgang cliënt)</p>
<p>Tijdens het gesprek zelf denk ik wel 'ocharme', maar ik uit het niet. Ik beeld me altijd in 'jij bent een robot, jij bent google translate in menszin'. Als het grappig is, lach ik wel eens, maar ik ben professioneel. Ik tolk nog vaker voor die vrouw. Na het eerste gesprek was ik wat geshockeerd, maar daarna wist ik hoe het zat en trok ik het me minder hard aan. De wereld leren kennen en de mensen leren kennen vind ik zo aangenaam aan de job. Ik ken mijn leefwereld beter zo. Bij CGG's tolk ik net daarom het liefst.</p>	<p>Coping (tijdens): professionele focus</p> <p>Emotionele uitdagingen: bekende cliënt</p>

	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (nieuwe inzichten)
Hoe vaak tolk je in situaties waarin onderwerpen aan bod komen die schokkend of bedroevend zijn voor de anderstalige spreker zelf of voor zijn of haar gesprekspartner(s)?	
<i>Hmm, misschien is twintig procent van al mijn opdrachten wel belastend. Soms is het emotioneel niet zwaar, maar gewoon vervelend om te tolken. Eergisteren had ik een tolkgesprek bijvoorbeeld en het kind mocht niet meer naar school door Covid. De vader reageerde daar nogal raar op.</i>	Frequentie moeilijke opdrachten Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
- Waren er daaronder bepaalde situaties die zich onderscheidden omdat ze jou sterker geraakt hebben dan andere? Herinner je je zo'n situatie nog?	
<i>Ik had ooit 1 heel negatieve ervaring in het vluchthuis. Ik herkende de vrouw aan haar stem en aan haar naam. Men heeft mij dan in het CAW uitgenodigd voor een gesprek over bemiddeling samen met de man van de vrouw. Ik heb telefonisch nog een aantal keer getolkt voor die dame en ook eens bij de juridische dienst. Ik heb haar dus een aantal dagen gehoord. Ze zei "jij bent toch xxNAAMxx he, jij hebt info gedeeld over mij en mijn man en nu weten ze waar ik ben". Ik was daar echt niet goed van. Ik heb gezegd: "ik heb daar niks mee te maken". Ik heb toen gezegd dat ik niet meer kon tolken voor haar door die beschuldigingen. Ik heb het dus met de tolkendienst besproken, maar ik heb nu spijt dat ik niet naar de politie ben gegaan. Zoiets als tolk krijgen betekent dat je niet betrouwbaar bent, misschien later geen opdrachten meer krijg. Ik heb achteraf nog opdrachten gekregen voor haar maar weigerde die. Ik denk dat ik voor haar man wel eens getolkt heb, maar dat denk ik alleen want ik herkende de situatie. De tolkendienst was begripvol. Ze begrepen dat ik er enorm van aangedaan was.</i>	Emotionele uitdagingen: gedrag / houding cliënt Impact (neg., prof., LT): cliënt weigeren
o Hoe heb je je tijdens die situatie gevoeld? En heeft jou ooit al een situatie doen denken aan iets wat je zelf meegemaakt had?	
<i>Een keer ben ik een paar dagen blijven zitten met een gesprek dat ging over een kindje dat uit het raam gevallen was. Ik heb toen ook een traantje gelaten. Ik ben ook mama, ik besef dan extra hard hoe zwaar zoiets is. Dat was via de telefoon. Dat is in het echt nog nooit gebeurd. Ik heb ook doodsb bedreigingen gekregen en ben naar een vluchthuis gegaan, ik tolk ook soms nu in zo'n situatie. Vroeger vond ik het extra zwaar maar nu kan ik het relativeren. Het kwam met mij ook goed.</i>	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen Impact (neg., pers., KT): (bijna) wenen tijdens Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband
- Welke uitdagingen en belonende/verrijkende aspecten houdt het tolken in sociale settings volgens jou in?	

<p><i>Ik kan mijn opdrachten zelf indelen, ik ben vrij om vakantie te nemen wanneer ik dat wil. Ik leer mensen beter kennen, heb minder vooroordelen. Ik leer <u>verschillende contexten kennen</u>: er zijn zo veel diensten in België en zij kunnen vanalles betekenen voor mensen. Ik zie mensen evolueren, en vaak is die evolutie positief. Vaak is het dan iemand die naar en vluchthuis gegaan is en heeft die daarna haar leven terug op orde gekregen. Da's zo fijn om te zien.</i></p> <p><i>Ik heb soms oppervlakkige gesprekken met iemand voor wie ik getolkt heb. Één voorbeeld van 1 jaar later was dat iemand zei 'dat is die tolk die ons het goede nieuws heeft gebracht!' Dat was leuk. Maar verder niks meer.</i></p>	<p>Tolk waardeert de flexibiliteit van het beroep en leert over sociale context in België (puur professioneel en praktisch aspect dat wel extra motiverend kan werken, maar dat geen emotionele of psychologische verrijking biedt)</p> <p>Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen)</p> <p>Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld)</p> <p>Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)</p>
<p>IMPACT</p>	
<p>Kun je je nog voorstellen hoe je aan het begin van je tolkcarrière omging met de emotioneel belastende situaties die we tijdens het interview besproken hebben? Merk je veranderingen op in de gevoelens en gedachten die de gesprekken van toen bij jou opriepen vergeleken met nu?</p>	
<p><i>Eigenlijk zijn het mijn persoonlijke ervaringen die me in die omgang geholpen hebben. Ik heb ondertussen een moeilijke echtscheiding gehad. Mijn eigen ervaringen zorgen ervoor dat ik de pijn van mensen kan relativeren: pijn is moeilijk, maar gaat over. Mij is het ook gelukt om mijn depressie te overwinnen.</i></p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>
<p>- Kun je aan een bepaald gesprek terugdenken waarin je als tolk nu anders zou reageren dan toen?</p>	
<p><i>Ja, mijn allereerste ervaring was in een abortuscentrum. Ik zou mijn emoties nu meer op nul kunnen zetten, toen had ik veel meer met haar te doen. Ik heb mijn emoties niet geuit, maar ik voelde de pijn wel. Dat zou ik nu niet hebben. Iedereen maakt wel lastige momenten mee in het leven en het was haar eigen keuze.</i></p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: rol van ervaring</p>
<p>- Is het al voorgevallen dat je het na een emotioneel zware tolkopdracht moeilijk vond om een volgende tolkopdracht aan te nemen?</p>	
<p><i>Bij die vrouw waar ik even geleden over vertelde (CAW en ziekenhuis), heb ik wel nagedacht of ik de opdracht wel zou aannemen of niet. Maar ik heb niet geweigerd.</i></p>	<p>Impact (neg., prof., LT): moeite om volgende</p>

	tolkopdracht aan te nemen
- Heb je veranderingen opgemerkt bij jezelf? Bijvoorbeeld in hoe je prioriteiten stelt in je leven in het algemeen?	
<i>Ja, ik ben dankbaarder geworden. Ik ben dankbaar met wat ik heb en met mijn kinderen. Het is wel gemengd ook door de eigen levenservaringen. Ik ben gegroeid door mijn job en door mijn levenservaringen ook. Ik heb beseft dat ik meer tijd moet vrijmaken voor mijn kinderen, ook door getuige te zijn van hoe snel de dood kan komen etc. Ik wil geen dingen missen door een te druk leven te hebben.</i>	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (toegenomen appreciatie / dankbaarheid) Impact (pos.): veranderingen in perceptie (andere prioriteiten en relativeren)
- Heb je veranderingen opgemerkt in hoe je naar de wereld rondom jou kijkt?	
<i>Ja, ik heb opvallend minder vooroordelen. Mijn blik op de wereld is veranderd. Ik zou mensen minder snel veroordelen. Dat geldt ook voor mijzelf en mijn kinderen. Ik ben makkelijker in de omgang: ik had strakke ideeën, maar nu denk ik: 'er is niet maar 1 waarheid'.</i>	Impact (pos.): veranderingen in perceptie (ruimere blik op de wereld) Impact (pos.): persoonlijke groei (houding tegenover / omgang met anderen)
COPING	
Je hebt me een beter idee gegeven over wat er zoal in je om kan gaan tijdens en na een tolksituatie in sociale contexten. Kun je me iets meer vertellen over wat je precies doet om met die gedachten en gevoelens om te gaan?	
<i>In die situatie waar ik beschuldigd geweest was heeft het begrip van de tolkendienst me echt gerustgesteld. Na de meeste opdrachten heb ik niet perse behoefte om me extra te ontspannen, maar gewoon wandelen of met mijn kinderen bezig zijn of mediteren helpen me wel om te ontspannen als het nodig is.</i>	Coping (na): praten met collega-tolken (maar hier eigenlijk gewoon werkgever) Coping (na): ontspannen
- Zijn er bepaalde manieren waarop je probeert om jezelf een beter gevoel te geven?	
o Als voorbereiding op het gesprek?	
<i>Ik zoek soms wat woordjes op, dan voel ik me zekerder.</i>	Coping (voor): voorbereiding (maar niet emotioneel)
o Na het gesprek? Praat je soms met iemand over wat je meegemaakt hebt?	
<i>Met één collega heb ik wel goede contacten. Wij praten soms wel over onze ervaringen.</i>	Coping (na): praten met collega-tolken
SUPERVISIE	

<p>Heb je al eens deelgenomen aan supervisiemomenten?</p> <p><i>Bij Brussel-Onthaal werd eens een coping sessie georganiseerd in groep en ik had me ingeschreven, maar dat werd plots geannuleerd. De organisator was ziek, denk ik. Dat is wel jammer. Een aantal jaar (ongeveer drie) geleden kon ik via Atlas met een psycholoog afspreken (individueel, 3 keer per jaar toegestaan – zeker meer dan 3 keer geweest). Door besparingen allicht niet meer mogelijk. Dat vind ik enorm jammer. Om de twee weken een uurtje samenkomen voor intervisies zou ik wel zien zitten. Ik zou die intervisiemomenten vooral fijn vinden om ervaringen te delen. Het zou me niet belasten om over moeilijke onderwerpen te praten.</i></p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisies en intervisies, ervaring</p> <p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisies en intervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)</p>
<p>EINDE</p>	
<p>- Zou je graag nog iets willen toevoegen?</p>	
<p><i>Toen ik vroeg aan Atlas of ik opnieuw naar de psycholoog mocht gaan, was ik verrast toen ze zeiden dat het niet meer mocht. Onze opleiding had ons meegegeven dat die diensten er waren, dus ik was verrast.</i></p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: supervisies en intervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)</p>

16.INT16

1	IV	Dan stel ik voor dat we overgaan naar die vragenboog. Maar voor ik aan de vragen in verband met de uitdagingen begin, zou ik jou graag een klein beetje beter willen leren kennen en dan ben ik alvast geïnteresseerd in waar jij jouw tolkopleiding gevolgd hebt.	
2	GT	Ik heb er twee gedaan. Ik heb er één gedaan, dat was de xxINSTANTIExx in xxLANDxx. Die heb ik toen niet gehaald euh omdat mijn Hongaars niet moedertaal euh genoeg was. En vervolgens heb ik hem nog een keer gedaan in xxSTADxx en heb ik hem ook niet gehaald omdat mijn Nederlands niet goed genoeg was. Maar ik ben ondanks dat feit euh een van de meest actieve tolken van beide groepen van afgestudeerden. Dus dat is altijd heel erg grappig hoe die dingen samenwerken, want wanneer je binnen die studie zit, dan denk je, dat is het einde van de wereld wanneer je dat niet haalt. Euh maar uiteindelijk blijkt dus mijn euh mijn snelle brein en mijn combinatievermogen op de vrije markt behoorlijk goed te werken. En ondanks het feit dat ik dus geen van die twee diploma's heb gehaald, werk ik meer dan zowel mijn Hongaarse collega's van die jaargang als mijn Vlaamse collega's van die jaargang.	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding</p> <p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten</p>
3	IV	Oké heel gek. Ik euh ik vind het ook wel gek dat je dat je ondanks die twee tegenslagen nog zelfzeker volgehouden hebt. Ik zou het moeilijk vinden om dat af mij te zetten en gewoon te zeggen=	
4	GT	Ah maar misschien is dat omdat ik voordat ik deze officiële opleiding deed, al werkte als tolk. En ik heb ook ik heb ook een euh ik ben ook gecertificeerd tolk voor Hongaars-Nederlands op nationaal niveau binnen xxLANDxx. En en en euh het xxINSTANTIExx was de volgende stap geweest. En ik was niet blij dat ik het niet haalde. Voor het Hongaars heb ik het begrepen, want dat is daadwerkelijk niet mijn moedertaal. En voor het Nederlands vond ik het een beetje oneerlijk en ook euh ook een beetje jammer, maar (.) ja, er zijn gewoon bepaalde normen waar zij zich aan houden. Maar op de vrije markt val ik dus blijkbaar niet tegen. Ik heb euh eergisteren nog net een compliment gehad van euh van een van de online softwarebegeleiders. Van euh oh, konden we elke keer maar zo'n goeie Nederlands-Engelse tolk hebben als jij= en ja ik ben er ondertussen ook wel een beetje overheen, he. Euh het was natuurlijk op het moment dat het gebeurde een tegenvaller. Want als je een jaar ergens voor hebt gewerkt, dan is het heel erg vervelend als het anders uitpakt. Maar ik wist door mijn praktijkervaring dat dat ik wel een tolk ben en ook als een tolk functioneer. Mogelijk ook meer dan dat mijn medestudenten zich daar zich van bewust waren voor zichzelf. Die deden het gewoon omdat ze heel goed één taal tolken en heel goed een andere taal en ook heel hard daaraan konden werken om al die woordjes en al die dingen goed te doen. Maar dat maakt ook nog geen tolk.	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding</p>

5	IV	En mag ik dan vragen wat anders is nu dan wanneer je dat diploma wel behaald had? Want zo te zien heb je nu toch ook nog een drukke agenda als tolk= en krijg je veel opdrachten	
6	GT	Ja ja ja juist v* ik werk juist heel veel. Euh wat er anders is zou zijn geweest (.) ik had waarschijnlijk euh die stap gewaagd om euh om als euh tolk b* aangenomen te worden bij de EU.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: frequentie opdrachten
7	IV	Oké. Misschien in de toekomst nog?	
8	GT	Hmm nee nu nu ik er zo als een soort van half half buitenstaander euh al werk, denk ik steeds vaker euh (xxx) en dan hoop ik nu echt dat dit tussen ons blijft ((lacht)) in de zin van mijn identiteit en dan moet je misschien ook een aantal dingen binnen mijn resultaten aanpassen want mijn situatie is zo specifiek dat als je zegt van dat ik één keer ben blijven zitten op de xxINSTANTIExx in xxLANDxx en één keer op de unief van xxSTADxx dan weet iedereen wie ik ben. Dus euh ik wil heel graag dat je dat op een manier verwerkt dat dat (.) nee kies er dan eentje van.	
9	IV	Euh ja daar zal ik zeker rekening mee houden, ik denk niet dat ik die= (xxx)	
10	GT	Oké maar dus dat is voor mij toch best wel belangrijk \$ want we weten nooit welke collega dat nog leest of welke opdrachtgever dat eventueel nog leest en ik wil jou heel graag verder helpen met daadwerkelijke informatie, maar ik wil er natuurlijk ook geen nadelen van euh van hebben.	
11	IV	Nee, begrijp ik zeker. Het is ook goed dat je dat zegt, he. Euh ik zal er zeker niks van vermelden en ik geloof ook eigenlijk niet dat die informatie van belang is voor ja, voor het beantwoorden van mijn onderzoeksvragen.	
12	GT	Oké nou, zorg ervoor dat alles zo geneutraliseerd is in mijn antwoorden dat absoluut niemand euh kan begrijpen over wie het gaat. Maar euh wat is er veranderd, ik ik dacht toentertijd dat ik het wel mooi zou vinden om à zesduizend euro de maand als tolk te werken voor voor de commissie of voor 't parlement of voor de raad. Maar nu denk ik ook van wat een onzin allemaal. Want ik ik ben er dus van buiten uit een beetje bijgekomen en als je dan hoort wat je de hele dag dient te tolken dan denk ik van ah, da's het hele geld niet waard ((lacht)).	
13	IV	Bedoel je dat de de beurten= die je moet tolken zodanig zwaar= , dens qua informatie=	
14	GT	(xxx) het is zo saai en zo'n onzin en zo'n gebabbel onder mekaar en zo en dan heb ik veel liever gewoon een een een duidelijke euh tolkbeurt voor een bedrijf, voor euh noem lukraak, ik ga nou niet noemen welk euh welk bedrijf dat printers bouwt, maar één van de bedrijven dat printers bouwt had onlangs een meeting en daar zat ik in en dan zeggen ze altijd van oh 't is fantastisch allemaal jongens en dit is wat we verdienen hebben en dit zijn onze uitdagingen en nou willen we even horen van de collega's uit Duitsland en van de collega's uit een ander land en dan hebben die ook nog wat te zeggen, want dat is dat is mensentaal	

		\$. En als je dat vergelijkt met wat er allemaal in de EU gaande is vooral nu in de steden (xxx) op die EU-taal dan euh (.) het is leuk geld maar ik hoef dat echt niet elke dag van de week te doen, echt niet.	
15	IV	'k vind het euh 'k vind het goed dat je dat zegt ook, komt heel realistisch over euh (.) om kort* op de universiteit gaat het ook vaak over de gesprekken en de tolkbeurten bij de Europese Unie en veel personen krijgen dan zin om zich daarvoor in te zetten en ambitieus te zijn maar wat je daar zegt over die informatie klinkt me niet onbekend in de oren en euh ja (...) ik kan me wel best inbeelden dat het aangenamer is om inderdaad zoals je zegt mentaal echt te tolken.	
16	GT	Ja ja ja en dat dat brengt ons dan ook weer terug bij dat waar we 't over hebben, dat sociale tolken \$. Wat ik* want dat verdient natuurlijk euh maar een fractie van wat ik wat ik krijg voor de EU, maar euh ik vind het veel waardevoller. En als ik euh elke dag drie uur sociaal zou tolken, dan zou ik euh heel gelukkig zijn hoor. Als ik voor de rest nooit meer iets voor de EU hoefde te doen. Want geld is werkelijk niet alles en euh	
17	IV	Heb ik het euh goed begrepen dat je Nederlands-Hongaars tolkt? Tolk je ook nog andere talen?	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk:
18	GT	Ja en ook Duits-Nederlands \$. Ja voor die twee ben ik gecertificeerd.	talencombinatie
19	IV	Zijn er voor Duits veel aanvragen?	
20	GT	Euh nee, dat zijn er maar een paar. Maar euh ik heb er dit jaar nu euh vier verschillende beurten gehad, zal ik maar zeggen, voor twee verschillende mensen \$. En euh de ene was een euh een euh persoon die euh naar Vlaanderen was verhuisd en graag wilde weten wat voor werkmogelijkheden er waren. En de andere was een persoon die getrouwd was euh met met iemand die in Vlaanderen woonde maar wiens moedertaal iets anders was dan Vlaams maar die wel beter Duits kon dan iets anders wat beschikbaar was voor tolken. En die die ruzie had met die partner. Dus dan hou ik het heel algemeen juist omdat omdat ik natuurlijk ook die deontologische code heb waar ik me aan moet houden dus ik zeg zo weinig mogelijk specifieke dingen. Daarom noem ik altijd alleen maar een persoon en wat ongeveer de zaak was maar nooit waar ze zitten en welke talen en= (xxx)	
21	IV	Zeker, da's ook euh duidelijk genoeg. Euh hoe lang ben je dan al aan de slag als sociaal tolk?	
22	GT	Als ik me goed herinner sinds tweeduizend vijftien.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk:
23	IV	Oké dus al vijf jaar aan ervaring \$. Goed, nu, toen je dat mailtje las euh over mijn studie en dat ik iets met die emotionele uitdagingen wou gaan doen, klonk jou dat bekend in de oren dat tolken in contact komen met emotioneel zware situaties? Dus mijn vraag is dan is dat ook effectief op jou van toepassing?	tolkervaring (alg.)
24	GT	Ik denk voor mij minder ik heb dat ook al ik heb* was dat niet ook jouw meerkeuzevragenlijst met nog toevoegingen of misschien was dat van iemand anders maar we krijgen zo nu en dan wel iets binnen euh kun je eventueel ook wel naar vragen want het kan	Frequentie moeilijke opdrachten

		best wel zijn dat iemand anders enigszins vergelijkbaar onderzoek doet als jij en dat jij dan ook weer nut hebt van de vragenlijst van die persoon, van de enquête van die persoon.	
25	IV	Ik geloof dat euh ik informa* ik inderdaad informatie gekregen heb over een student van de universiteit in xxSTADxx die euh iets over secondary nee euh secundaire traumatisatie onderzocht, denk ik	
26	GT	Ja ja ja ja ja precies ja	
27	IV	(xxx) was het die enquête	
28	GT	<p>Ja en die enquête heb ik ook ingevuld want ik ben daar altijd voor. Ik heb zelf ook tijdens mijn studie vaker euh vragenlijsten euh rondgestuurd en ik weet dat het soms heel moeilijk is om aan het juiste aantal antwoorden te komen dus ik ben altijd zo van oke gewoon even doen. Euh en voor mij omdat mijn talencombinaties euh uit zal ik maar zeggen luxelanden komen \$, is is wat ik ook in die vragenlijst heb ingevuld, dat dat bij mij traumatische situaties minder vaak voorkomen. Euh het komt wel voor dat dat iemand een ernstige ziekte heeft en dat een arts een specialist daarover dan informatie moet geven met behulp van van mijn aanwezigheid en dat is natuurlijk wel iets als je tegen iemand zegt van euh je hebt nog een paar maanden te leven. Dat is dat is niet euh ik word daar niet vrolijk van, maar ik kan ik kan die afstand ook best wel goed houden omdat ik dan tegelijkertijd euh (.) het klinkt misschien heel vreemd maar ik ben dan dankbaar dat dat ik heb kunnen helpen om die informatie door te krijgen want de situatie die verandert daar niet door maar 't is ook niet mijn persoonlijke situatie ook niet mijn persoonlijke problemen 't is ook niet mijn moeder of mijn vader of mijn broer of mijn zus. En ik ben dan vooral dankbaar dat ik heb kunnen helpen en dat bedoel ik op een absoluut onreligieuze wijze, laat me dat even duidelijk stellen, want ik ben absoluut een atheïst maar dankbaarheid kan daardoor nog wel bestaan wanneer het erom gaat dat je dat je een een boodschap vergemakkelijkt (xxx) doorkomen \$ en dat je ook warmte in je stem kunt brengen bij het zeggen van ik vind het heel spijtig dit u te moeten vertellen. En dat is dan allemaal de woorden van de dokter he want daar zet ik zelf niks bij. Euh dat is dat is één zo'n situatie waar je dan toch denkt van ah, die arme meneer of mevrouw. Euh en er zijn er nog dus de sociale situaties want soms komt het ook wel eens voor met euh met de Hongaarstalige dat er eens een keer iemand tussen zit die euh in de prostitutie is gedwongen en die daar eventueel uit wil \$ en dat zijn ook niet altijd makkelijke situaties omdat er dan ook vaak hele intieme details worden gevraagd over het euh leven van die persoon. Euh en dan zijn er ook nog ik had ik had een euh aantal maanden lang een terugkerend gesprek met euh een sociaal werker of euh ja sociaal werker maatschappelijk werker heet dat in normale mensentaal. Die werkte voor een gemeente waar een mevrouw woonde die kinderen had met een meneer die alleen maar Hongaars sprak en zij waren gescheiden en hoe het dan met die</p>	<p>Frequentie moeilijke opdrachten</p> <p>Emotionele uitdagingen: onderwerp (slecht nieuws brengen)</p> <p>Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)</p> <p>Coping (na): loslaten</p> <p>Coping (na): zingeving</p> <p>Emotionele uitdagingen: empathisch vermogen tolk</p> <p>Emotionele uitdagingen: onderwerp</p>

		<p>omgangsregeling moet gaan en en dat dat kan soms emotioneel worden \$ maar ook daar was was dat was ik dan weer het gevoel dat ik blij was dat ik dat ik toe kon voegen aan het beter communiceren van essentiële dingen voor voor de toekomst van van van het gezin zoals 't er nu uitzag, begrijp je?</p>	<p>Emotionele uitdagingen: emoties cliënt</p> <p>Coping (na): zingeving</p>
29	IV	Ja begrijp ik en z=	
30	GT	<p>En dat is sorry om nog even kleine toevoeging te doen dat is ook heel erg hoe hoe ik mijn leven leef, dat ik altijd heel erg blij ben voor voor eventuele positieve kanten aan een aan iets negatiefs \$. Dat is ook zonder het tolken erbij iets waar ik (.) waar altijd heel erg op kan concentreren of kan inzoomen.</p>	
31	IV	<p>Heb je dat geleerd om zo te denken doorheen jouw ervaring of ben je gewoon altijd al zo'n beetje ingesteld geweest? Zou je zeggen dat je beroep daar iets aan bijgedragen heeft?</p>	<p>Coping (na): zingeving (focus op positieve aspecten; relativieren)</p>
32	GT	<p>Nee het beroep zelf niet. Ik denk dat ik beter ben in het beroep omdat ik zelf zo'n soort kara* zo'n type karakter heb \$. Als iemand zegt van ho jong maar dat was wel moeilijk voor jou en toen je dit en dat en dan zeg ik van ja maar ondertussen was er ook dit en dat en zegt zo van ja maar hoe kun je dat nu zo zien maar had je toen niet dat gevoel van dat verliezen? Ik wil nou niet specifiek in detail gaan maar laat ik laat ik wel even in detail gaan om je gewoon heel duidelijk aan te geven hoe dat hoe dat voor mij speelt. Euh mijn vader is (.) even kijken afgelopen* nu nu twee weken geleden zondag is die overleden, ongeveer om deze tijd. En euh en hij had een beroerte \$ en iedereen had zoiets van oh god verschrikkelijk en dat spijt me en mijn voornaamste gedachte daarbij was hoe mooi dat dat die zo is te komen overlijden want hij was nog autonoom, hij was zelfstandig, hij was thuis, hij was in het conform van zijn eigen woning. Euh het heeft hem geen pijn gedaan, hij heeft niet geleden, euh hij was zijn handen aan het wassen of zijn tanden aan het poetsen dat weten we niet maar hij is omgevallen vanwege een beroerte en euh en ze hebben hem binnen een uur gevonden; Dat is ongeveer zo als je hoopt dood te gaan. Ik bedoel dat is dat is de op één na beste versie van in bed.</p>	<p>= ervaring is niet jobgerelateerd maar wel relevant, want weerspiegelt manier van tolk om met uitdagingen om te gaan</p>
33	IV	Ja maar toch, het komt toch ik kan me best inbeelden dat dat=	
34	GT	<p>Ja maar begrijp je dan begrijp je dan hoe ik ertegenover sta en dat dat dan voor mij het belangrijkste is, dat ik zoiets heb van ja natuurlijk ben ik niet blij \$, ik voelde me ook alsof er een zak zand tegen mijn kop was gestoten en ik was ook niet zozeer droevig ik was gewoon heel moe en ook heel langzaam in het af* het aftappen van hoe voel ik me eigenlijk maar ik was ook vooral dan weer heel dankbaar. En da's geen mantra he dat dat komt nu gewoon in dit interview steeds weer op dat woord maar dat is wel hoe ik leef. Euh gewoon omdat het voor mij heel heel natuurlijk komt. Dat ik dan altijd denk van ja oke, dus dan ik had hem ook nog graag even langer gehad \$. Even tussen haakjes hij was wel negenenzeventig en een half en meestal wordt het dan niet meer leuker, snap je?</p>	

35	IV	Nee ik begrijp wat je bedoelt, die ingesteldheid helpt jou ook gewoon op alle= domeinen van het leven, professioneel en persoonlijk	
36	GT	Ja ja ja altijd ja	
37	IV	Ik denk dat dat ook wel een goede ingesteldheid is, ook zeker voor iemand die sociaal tolk is omdat je dan ook afstand moet kunnen nemen van die euh gesprekken wanneer het emotioneel zwaar wordt. De situaties die je daarnet opsomde van die prostitutie en die scheidingen enzo \$, ik concludeer dat het vooral de onderwerpen zijn die het voor jou zwaar kunnen maken euh of=	
38	GT	Ja kijk als het natuurlijk iemand is die een gesprek heeft met iemand euh over euh loopbanen, carrière, over het gelijkschakelen van diploma's, dan dan is dat eigenlijk alleen maar een feestje want dan ben je alleen maar blij dat die mensen elkaar gevonden hebben en dat je kunt helpen bij het makkelijker maken van een proces \$. Het zijn de moeilijke situaties waar je dan toch ook wel nadenkt over van dat is niet makkelijk voor die persoon.	
39	IV	En zijn het dan vooral de onderwerpen die het lastig kunnen maken voor jou of denk je bijvoorbeeld ook aan situaties waarin gesprekspartners boos kunnen worden of euh wanneer het gesprek een beetje ja, verhit kan raken en er spanning heerst? Weegt dat ook op jou of vind je dat niet echt een uitdaging?	Emotionele uitdagingen: emoties hulpverlener / vertegenwoordiger setting
40	GT	Ja dat hadden we ook wel eens ja want (.) en die heb ik nu niet eens genoemd omdat dat een andere zaak is. Maar psychiatrische patiënten, afhankelijk van waar ze zitten na de opname, euh zitten ze of al wel aan de juiste medicijnen of nog niet, zijn ze daar eventueel ook niet voor, en dan en dan kun je dus best wel ik heb onlangs nog een psychiater getroost die het moeilijk had. Omdat iemand=	
41	IV	Jij hebt de psychiater getroost?	Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt
42	GT	Ja want die persoon was heel (.) heel agressief in het spreken en ook helemaal van het pad af dus da's gewoon een heel raar verhaal en ja dan tolk je dat zo goed als je kunt euh maar de patiënt die die gaf dus aan de psychiater ervan te verdenken hem te willen euh vergiftigen. En daar had hij dan verschillende voorbeelden voor en dat 'ie 't wel wist en dat 'ie 't wel door had. En op een gegeven moment hoorde ik ook lawaai en ik ik ik bleef even wachten want ik wilde ook niet zelf dat initiatief nemen van heel erg daar zo van hallo hallo en op een gegeven moment zei ik bent u er nog, in het Nederlands en in die andere taal, en toen zei dus de psychiater van euh ja de patiënt is euh is uit de kamer gestormd ik euh ik vind het nou wel even heel erg moeilijk. En ik zei ja maar dat dat weet u wel dat onder deze omstandigheden, en toen noemde ik wat de psychiater zelf al genoemd had waar die last van had, komt dat echt wel voor en u weet best wel dat het niks met u te maken heeft. Ja nee maar toch 't is soms euh (.) en daarna had die zichzelf ook door en toen zei die ook van oh sorry dit euh ja nee bedankt euh tolk en dag. 'k Zeg van nou u	

		bent toch ook maar een mens hoor \$ want die persoon die zit er toch de hele dag tussen en ik ben dat maar voor dat kwartiertje. En voor mij was dat dus niet zo zwaar.	
43	IV	Oké dus jij euh voor jou is het nog niet voorgevallen dat je het tijdens het gesprek zichtbaar moeilijk kreeg?	Frequentie moeilijke opdrachten
44	GT	Nee nee	
45	IV	Nu, je wordt ook=	
46	GT	Maar ik wilde dus daar ook nog aan toevoegen dat voor het andere voor die andere enquête euh dat ik er ook bij heb gezegd van het zou zeker goed zijn voor sociale tolken om extra hulp te vr* krijgen zonder dat ze daar per se om hoeven te vragen, dat dat gewoon standaard aangeboden wordt, dat daar een beetje op gehamerd wordt van dit is er voor jullie en vraag daarom dat eventueel ook als zeg maar de tolkendienst weet dat er nu een pittig gesprek gaat komen van een vluchteling die moet vertellen over allerlei ervaringen die die persoon heeft gehad euh in het vluchtelingenkamp, ik noem maar wat, verkrachtingen en diefstal en onrustige reizen over water en in nachtelijke situaties en in busjes met onbetrouwbare mensen en geld gestolen en en alles kwijt en in mekaar geslagen, nou dat soort verhalen dat het dan automatisch aangeboden zou moeten worden voor die tolk Syrisch-Arabisch-Nederlands of die tolk euh wat spreken ze ook alweer daar euh Pasjtou. Euh dus dat dat dat als je al van tevoren weet van nu ga je spreken met mensen die een traumatische ervaring achter de rug hebben en niet niet niet iets kleins zoals een hartaanval zoals mensen die bij mij aankomen, want dat kunnen de meeste mensen die redden dat wel. Maar als je echt weet dat er gewoon heftige dingen aan aan de gang zijn geweest of zij* zouden kunnen zijn geweest in het leven van die persoon en dat die daarom het interview heeft over bijvoorbeeld krijg ik een verblijfsvergunning \$ of blijf ik een bepaalde status, dat je dan van tevoren aan moet bieden aan die tolken of misschien zelfs verplicht zou moeten stellen van je krijgt even je gesprekje gewoon met een psycholoog van hoe was het voor jou.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
47	IV	Oké dan heb je het eerder over individuele gesprekken met een psycholoog en minder over groepssessies, als ik het= goed begrijp	
48	GT	Nee ik heb het nu bijvoorbeeld over laten we zeggen dat een collega van mij die Syrisch-Arabisch spreekt een gesprek heeft met iemand die asielzoeker is in Vlaanderen \$ en die daarom aan die caseworker moet kunnen vertellen waarom hij of zij recht zou hebben op een verblijfsvergunning \$ of op een status. Nou dan moet er een verhaal verteld worden dat ook overtuigend is en dan denk ik dat er heel veel trauma omhoog kan komen. Dat is natuurlijk niet enkel alleen maar met Syrische vluchtelingen of dat kan net zo goed iemand zijn die op andere wijze absoluut euh misbruikt is. Maar als je van tevoren weet vanwege het thema van het gesprek, bijvoorbeeld bij het agentschap, dat dit zo'n soort	

		gesprek gaat worden dat je dan niet het aan de tolk overlaat om uit te zoeken wat de mogelijkheden zijn voor eventueel eventjes een rustmoment en en en een gesprek met een professional.	
49	IV	Ja, dat je die mogelijkheid gewoon automatisch al aangeboden krijgt en= dan zelf	
50	GT	Ja dat zou ik zeker een goed idee vinden en dan nogmaals niet zozeer wacht ik moet even m'n laptop inpluggen want anders gaat die zo uit tijdens het gesprek en dat willen we niet (.) euh ja dus niet zozeer voor mijn klanten zal ik ze maar noemen	
51	IV	Maar euh denk je dan dat het beter is om die tolken die graag daar een beroep op zouden doen, op die mogelijkheid om met een psycholoog te praten, dat die gesprekken dan individueel of in groep georganiseerd worden?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
52	GT	Ah dat weet ik niet ik denk dat het voor een heleboel mensen makkelijker is om er individueel met iemand anders over te spreken. Euh vooral wanneer je als tolk werkzaam bent binnen culturen waar euh (.) kijk, in in de Nederlandse cultuur is het heel erg normaal om in een groeps gesprek te gaan en en zijn zulke dingen ook helemaal niet hiërarchisch \$ dus je kunt gewoon met z'n allen in de groep en dan zegt de twintigjarige net zo hard wat die ervan vindt als de vijftigjarige. Maakt ook niet uit of iemand een bankdirecteur is of een pizzabakker. Euh maar er zijn natuurlijk een heleboel andere culturen, inclusief de Vlaamse weet ik na een aantal jaren in in in Antwerpen waar die hiërarchie sterker leeft en als je 't dan nog hebt over meer traditionele culturen \$ waar ook vrouwenverschillen heel groot zijn, dan denk ik dat het waarschijnlijk verstandig is om dat in in een individueel gesprek te doen maar ja ik ben daar geen specialist in, ik he* ik ben daar nu gewoon hard over aan het nadenken zal ik maar zeggen ((lacht))	
53	IV	Ja nee ik vind inderdaad euh ik vind 't iets goeds wat je daar zegt, want 't is inderdaad niet omdat we een groep tolken samenroepen om te reflecteren over hun ervaringen dat iedereen ook evenveel zal durven te zeggen en misschien hebben sommige mensen daar inderda=(xxx)	
54	GT	Nee zeker niet en en vooral niet als je dan mensen samen* samenbrengt die van echt van allerlei verschillende soorten en maten zijn. Als je nou een Nederlandse vrouw samenbrengt, zeg maar mij, ik ben nu xxLEEF TIJDxx, mij samenbrengt met met een een kerel uit Syrië die zelf al een keer gevlucht is tien jaar geleden en die is nu zevenenvijftig en er zit daar nog een Afgaan tussen van drieënveertig en er zit er een Pakistaan tussen van drieëndertig da's ook een dame, dat zijn vier hele andere mensen met wie je dan een gesprek zou willen voeren over potentieel trauma en ik ben dan misschien heel makkelijk in het ik vind dit en een ander zit daar dan gewoon stil bij te knikken en ondertussen heeft die hele andere gedachten dus ik denk dat dat daar heel voorzichtig mee om moet worden gegaan en dat daar ook daadwerkelijk plaats moet worden gemaakt voor= voor die culturele achtergronden want vooral binnen het	

		<p>sociaal tolken euh ja dat zijn toch echt gewoon mensen en en de meeste van hen zijn ook geen professionele tolken, die doen dat als een soort bijbaantje \$ en misschien ook niet niet de juiste achtergrond gehad in een opleiding of wat dan ook, die hebben gewoon een certificaat gehaald en die doen dat omdat ze dat een goed idee vinden of om een extra bijcentje te hebben weet ik veel</p>	
55	IV	<p>Ja klopt ik denk inderdaad niet dat euh in elke opleiding die emotionele kant zo veel aandacht gekregen heeft=</p>	
56	GT	<p>En bovendien je merkt het ook pas wanneer je gaat werken \$ dus je kunt het er wel over hebben in theorie maar als het dan uiteindelijk gebeurt</p>	
57	IV	<p>Was dat voor jou een ja een verrassing, om het zo te zeggen, toen je in het beroep stapte, dat je in contact kon komen met zulke toch wel uitdagende situaties?</p>	
58	GT	<p>Nee voor mij persoonlijk niet</p>	
59	IV	<p>Had je daar in de opleiding al iets over meegekregen?</p>	<p>Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: opleiding</p>
60	GT	<p>Nee want ik heb gewoon een hele droge tolkopleiding gedaan die me voorbereidde op de EU en daarna heb ik euh dankzij het afleggen van van die euh of dankzij 't volgen van die opleiding heb ik alleen maar het certificaat hoeven te halen (xxx)</p>	
61	IV	<p>Maar je had wel de opleiding voor het sociaal tolken ook gevolgd toch?</p>	
62	GT	<p>Nee nee \$ ik heb alleen het= omdat ik mijn tolkopleiding al gedaan had</p>	
63	IV	<p>Oké dat heb ik fout begrepen, sorry.</p>	
64	GT	<p>Nee nee ik ik moest één keer, ik geloof een halve dag ofzo, naar Brussel komen, een babbeltje horen, vervolgens iets invullen en euh en daarna euh iets vertellen ove* ik moest natuurlijk wel examen voor doen, voor de talen \$ en ik moest me daar ook houden aan de deontologische code en ik moest ook weten waar ik de stoel moest neerzetten en ik moest ook weten dat ik dan moest zeggen euh de tolk vraagt zich dat u zich richt aan de persoon tegenover u en niet aan de tolk direct. Dat zijn wel van die dingetjes die je dan goed moet doen maar ja dat is ik zou dat niet een opleiding willen noemen.</p>	
65	IV	<p>Oké. En stel dat die gesprekken waar we het zonet over hadden, stel dat die georganiseerd zouden worden, zou jij er dan aan deelnemen denk je?</p>	<p>Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)</p>
66	GT	<p>Euh ja wanneer de wanneer de (.) er was onlangs, en ik heb die helaas gemist want ik had ander werk euh een aanbod van euh van het agentschap voor een euh ja wat was het een zoommeeting over emotioneel moeilijk tolkwerk en daar heb ik me voor aangemeld. Ik kon daar toen helaas niet bij zijn maar (.) ik heb me ook toen daar de mogelijkheid toe was om euh meer te leren over het gebruik van je stem en toen kon het nog op een normale manier (xxx) twee jaar geleden dat we naar Brussel konden komen om daarover te leren. Ben ik ook gewoon gegaan want dat is natuurlijk altijd een meerwaarde \$ dus ik heb niet een of andere arrogantie van oh maar ik zit op een ander niveau ofzo.</p>	

		Ik denk dat alles wat je wat je extra mee kunt pakken euh ook over taalgebruik en stemgebruik dat vond ik heel erg waardevol.	
67	IV	Ja het ding is ook, niet elke tolk wil tijd vrijmaken voor zulke sessies. Nu ja, wanneer de mogelijkheid er gewoon is kan er niks fout gaan denk ik. Ik heb gewoon ook al van bepaalde mensen gehoord dat ze het niet zien zitten om als freelance tolk tijd te verspillen om het zo te zeggen aan zulke sessies die georganiseerd worden voor het welzijn van de tolk omdat tijd geld is, zeker voor een freelancer, en euh het zich misschien niet loont. Maar euh ja ik zelf lijkt het me handig mocht de mogelijkheid er gewoon zijn en=	
68	GT	Ja kijk ik zit in de luxepositie dat ik niet hoeft te kiezen of te delen \$. Ik kan het gewoon doen en ik denk dat als je thuis zit met vier kleine kinderen en er is een sessie tussen half zes en half zeven 's avonds, dan moet je er even over nadenken of dat je dat de moeite waard vindt, snap je \$. Dan moet je ook nog iets doen met die kinderen die daar om je heen springen, vooral nu met covid euh maar ik meld me altijd aan voor extra dingen en euh en als het niet kan dan dan zeg ik ze af \$. Maar ik vind het in principe altijd een goed idee. Ik kan me ook voorstellen dat het waardevol is om om ervoor te betalen, maar daar daar ga ik natuurlijk niet over, da's een budgettaire kwestie.	
69	IV	Nu, je wordt als sociaal tolk ook in verschillende contexten ingezet. Vind jij dat die emotionele belasting een beetje samenhangt met die context? Is het in bepaalde contexten automatisch zwaarder voor jou of?	
70	GT	Ja dat is dus het rare, dat het mij eigenlijk niks uitmaakt of ik nou over een dodelijke ziekte spreek of over werk zoeken. Voor mij is dat eigenlijk emotioneel niet niet belastend gewoon \$ omdat ik vrij goed ben in het in het onafhankelijk* mijzelf onafhankelijk laten blijven van de zaak \$ en euh (.) ik ik heb ook wel eens in levende lijve voor iemand getolkt die naar een dokter moest en en dat ik toen gewoon heb gevraagd van wilt u liever dat ik dat ik nu mijn rug toekeer terwijl het onderzoek plaatsvindt. Maar dat was voor mij meer uit respect voor de patiënt dan voor mezelf \$. Ik denk dat ik in die zin mogelijk nuchterder ben dan de meeste mensen=	Emotionele uitdagingen: onderwerp Coping (tijdens): professionele focus Coping (na): zingeving
71	IV	Ja je klinkt alvast heel nuchter	
72	GT	En ik vind ook gewoon alles heel interessant. Dus ook al gaan dingen heel raar of fout, dan heb ik ook zoiets van oh dat is ook interessant.	
73	IV	Dus is het dan eigenlijk al voorgevallen dat je het na een gesprek even moeilijk had, dat je toch even moest stilzitten en moest ademhalen om alles wat euh tot jou te laten ja tot rust te laten komen in jou?	
74	GT	Ja die onrust van die psychiatrische patiënt die heeft wel ook enig effect op mij gehad vooral nadat ik zelf de psychiater had getroost \$ toen wilde ik het er ook gewoon heel graag even met iemand over hebben gewoon omdat er zo veel euh negativiteit euh op me afgekomen is toen \$ en het ging nog niet	Emotionele uitdagingen: emoties hulpverlener /

		eens over mij. Dat was niet tegen mij gericht. Ik was natuurlijk ook verdacht maar ik begreep ook wel dat het onafhankelijk stond van mij maar ik wilde gewoon even met iemand spreken en ik heb een hele goeie vriend die ook psychotherapeut is en ik heb natuurlijk zonder verdere informatie gewoon een paar dingen gezegd waardoor hij beter begreep wat voor situatie dat zou zijn geweest en dan had ik zoiets van ja ik denk dat ik dat goed heb ingeschat en nou ja (.)	vertegenwoordiger setting Coping (na): praten met partner, vrienden en familie
75	IV	Oké dus het komt niet vaak voor dat je moet ventileren maar wanneer dat nodig is, dan richt je je aan een dichte vriend om even je hart te luchten	
76	GT	Ja en dat doe ik dan ook wel op een manier dat euh dat er ondertussen (.) ik de deontologische code niet breek. Dus dan zorg ik ervoor dat er zo veel afstand is tussen tussen wat er gebeurd is dat de persoon met wie ik spreek ook geen verbinding kan maken tot iets wat hem of haar bekend is.	
77	IV	Ja. Zijn er nog dingen die je doet om te ontspannen?	Coping (na): ontspannen (wandelen)
78	GT	Wandelen is altijd goed.	
79	IV	Wandelen, oké.	
80	GT	En dat is sowieso altijd goed na na na een tolkopdracht omdat je zo geconcentreerd in je hoofd zit en wandelen is heel goed om gewoon uit je hoofd te geraken en het hangt dan ook helemaal niet meer af van het thema.	
81	IV	Oké dus ook gewoon als het niet zwaar geweest is	
82	GT	Ja ja ja ook als ik gewoon voor de EU aan het tolken ben geweest en het is voorbij dan vind ik het ook heerlijk om gewoon even naar buiten te gaan.	
83	IV	Kan ik goed geloven. Je sprak ook al over tolken met de webcam, euh heel kort, heb je veel ervaring met afstandstolken?	
84	GT	Euh ja wat is veel euh (.) niet zo veel erva* eigenlijk bijna geen ervaringen met dat ik ook actief ben op de webcam, dus dat ik zichtbaar ben. Maar wel heel veel met dat dat de sprekers op de webcam zitten en dat ik hen zie en hen daardoor beter kan tolken omdat wanneer je iemand ziet dat is gewoon zo en je ziet de lippen bewegen dan is het makkelijker en je ziet ook hoe hoe hun gezicht mee beweegt euh dat wel en dat is ook dat is ook nu hoe het is geregeld in de EU, dat ze iedereen vragen ook al zoomt die in vanuit euh Polen of euh Tsjechië, dat ze de camera ook even aan zetten vanwege de tolken. Wordt ook actief euh verzoek naar gedaan. Maar mijn voornaamste ervaring met het agentschap is telefonisch \$ dus dat mijn mobieltje rinkelt en dat ze zeggen van hey heb je even tijd.	Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (afstandstolken)
85	IV	En vindt je dat een aangename manier om te tolken?	
86	GT	Ja	
87	IV	Ja oké en zou je zeggen dat er een verschil is in euh ja de emotionele belasting weegt sowieso niet heel hard op jou heb ik begrepen maar vind je het nog minder sterk wanneer je dan op afstand tolkt via de telefoon omdat je de= gesprekspartners niet ziet?	

88	GT	<p>Oh absoluut absoluut ja ja dus als ik, kijk, een klassieke tolk is ook niet iemand die die er per se fysiek bij hoeft te zijn dat is euh je zit heel vaak ergens achterin een cabine en euh en ik ben er wel eens bij geweest bij een gesprek tussen ouders en met een kindje dat dat problemen had en een leerkracht in een school euh en ook bij adoptie* adoptiefouders en de instantie en dat vind ik toch wel (.) en daar moet ik nu ineens pas aan terugdenken omdat het alweer een hele tijd geleden is maar dat is natuurlijk toch wel een beetje belastender omdat je dan ook gewoon soms met een kind op schoot zit (.) en euh ja dan dan is het ineens toch ook een beetje jouw verhaal snap je en ik vind het wat dat betreft veel fijner om gewoon euh zo achter de telefoon te zitten dat niemand mij ziet en dat ik daadwerkelijk echt alleen de boodschap ben die die doorgaat heen en terug ik ik hoef daar niet ik hoef daar niet in te zitten zelf.</p>	<p>Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken</p> <p>Emotionele uitdagingen: gedrag/houding cliënt</p>
89	IV	Ja dus nog makkelijker om afstand te nemen.	
90	GT	Ja	
91	IV	Euh kun je nu één specifieke situatie in jouw hoofd oproepen die er voor jou qua emotionele belasting uitspringt? Je hoeft ze niet per se te omschrijven maar kun je ze gewoon in je hoofd houden?	
92	GT	Euh ja ik heb 'm en ik kan 'm je ook wel vertellen als je dat euh handig vindt.	
93	IV	Je mag	
94	GT	<p>Dat is nu juist dat is interessant dat dat nu pas naar boven komt drijven euh dat was juist die adoptie \$ het ging over euh drie drie kindjes euh twee broertjes en een zusje en die kwamen van een bevolkingsgroep die minder makkelijk geadopteerd wordt en er waren twee adoptieouders die een andere taal spraken dan die kindjes en en die wilden heel graag meteen drie en het ging zij moesten dan testen met die kindjes of het wat ging worden en een appartement huren, die kindjes dan in huis nemen en dat was dan de ervaring met hoe dat hoe dat was gegaan in de afgelopen maand dat dat het (.) ja de instantie die de instantie regelde al had gevonden dat zij geschikt waren maar dat dat nog wel even getest moest worden op locatie euh en dan bleek dus dat één van die kinderen bindingsangst had en daarom ook altijd heel erg graag heel intiem werd met andere mensen en daar was ik er dus letterlijk eentje van. En dat ze dus ze hele tijd bij mij op schoot zat en de hele tijd terwijl ik aan het tolken was tegen mij zei ik wil met jou naar huis ik wil met jou naar huis ik wil met jou naar huis ja da's wel even heftig.</p>	
95	IV	Wow oké en had je het op dat moment niet makkelijker gevonden om het kind gewoon van jouw schoot weg te laten nemen? Het klinkt misschien hard nu ik dat zo zeg maar=	
96	GT	Ja nee maar het was de hele situatie was zodanig dat ik (.) dat ik ik heb euh die overweging wel gehad maar ik wilde graag het gesprek op zo'n spontaan mogelijke wijze laten lopen zodat ook die ouders dan niet of die potentiële ouders niet gestrest zouden zijn door wat er gebeurt als ik dat kind wegzet. Aan de andere kant wilde ik ook een kind dat al door zo veel dingen heen was	Coping (tijdens): empathie tonen

		gegaan die stress niet geven van ik wil jou niet \$ dus euh ik ben door blijven tolken en ik heb gewoon een een een zeg maar een warme hand op haar schouder gelegd euh zonder haar te sturen verder van van dichterbij of verder weg ik heb ook niet geantwoord op haar ik heb gewoon geglimlacht , ik heb gewoon een fysieke warmte gegeven omdat ik dacht van goed, dat dat kan ik doen euh (.) en op een gegeven moment hebben ze haar ook uit mijn schoot genomen en heeft ze 't nog wel twee keer geprobeerd maar euh ja dat ja dat is wel naderhand en 't is interessant dat dat pas zo laat euh in dit gesprek naar boven is gekomen.	
97	IV	Ja dat lijkt me toch wel een speciale situatie \$. Is die nadien ook nog blijven hangen in jouw hoofd, heb je daar nog later veel aan teruggedacht want dat kwam toch wel letterlijk fysiek heel dicht?	
98	GT	Ja maar 't was euh ik begreep het ook ergens wel heel goed want (.) ik euh kijk, als er gewoon een heleboel nare dingen met je gebeuren en er komt iemand die die de taal spreekt die jij spreekt \$ euh en er zijn ondertussen daar mensen die jou heel veel cadeautjes hebben gegeven maar die je niet goed begrijpt maar die persoon die lijkt wel aardig, die die ook jouw taal spreekt, dan dan wanneer je zo klein bent dan kan ik me ook wel voorstellen dat dat dan gewoon iets is waarvan je zegt van ah ik stem liever daarop snap je \$ dat andere dat snap ik allemaal nog niet zo goed.	
99	IV	En heeft het lang geduurd dat je er niet meer aan gedacht hebt? Is dat een paar dagen blijven rondspoken in jouw hoofd?	Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
100	GT	Ja zeker wel ja zeker wel ja ja	
101	IV	Is dat nu lang geleden?	
102	GT	Ja 't is echt lang geleden, daarom daarom zat die ook zo diep. Het is meer dan tien jaar geleden al ja	
103	IV	Oké wow, nu, het feit dat je hem nog steeds kunt oproepen na een twintigtal minuutjes betekent toch dat hij toch een zekere impact ook op jou heeft gehad. Euh (.) heb je ook al moeten tolken in een bepaalde situatie die jou deed denken aan iets wat je zelf al hebt meegemaakt?	
104	GT	Euh ja bijvoorbeeld met euh met die persoon met zware ziekte \$ waaraan ook één van mijn ouders is overleden.	Emotionele uitdagingen: persoonlijk verband Coping (na): zingeving (legt focus op helpen en leren uit/ervaring meenemen)
105	IV	Vond je dat dan extra zwaar?	
106	GT	Euh nee dan krijg ik dan krijg je bij mij meer het dat is interessant . Omdat het omdat het iets is dat in toentertijd als euh laten we zeggen grote puber of bijna jongvolwassene heb meegemaakt. Dan heb je een heel ander zicht op dingen dan wanneer je eenmaal over de veertig bent. Dus om (.) om iemand anders met een vergelijkbare situatie te zien omgaan waaraan een van je ouders ook geleden heeft die dat natuurlijk heel anders euh met met jou bespreekt in zo'n geval, die daar ook vooral niet, tenminste bij ons, niet heel veel details over wilde vertellen. 't Was een soort bescherming van de kinderen \$ maar ja goed het is ondertussen wel een van je ouders dus je ziet gewoon wat er aan het gebeuren is want je ziet een achteruitgang en en je kent	

		je ouders door en door omdat je ze al sinds je geboorte kent \$, was het voor mij ergens 'k wil bijna zeggen geruststellend, om het om iemand in die situatie bij te kunnen staan omdat ik dat toentertijd in mijn andere levensfase toen niet kon voor die ouder.	
107	IV	Oké. Zou je zeggen dat dat ook één van de verrijkende aspecten is van jouw job want ik heb je al va=ker horen zeggen (xxx)	
108	GT	Ja tuurlijk ja dat is het absoluut absoluut ja het is absoluut verrijkend om mensen na een scheiding te helpen , om een normale omgangsregeling te regelen, het is absoluut verrijkend om iemand die uit de prostitutie wil stappen te kunnen helpen , aan te geven wat die wil doen met met de carrière euh het is absoluut ook ook dan verrijkend wanneer je iemand euh duidelijk kunt zeggen dat ze nog maar weinig tijd hebben maar dat er wel iets tegen de pijn te doen is. Al die dingen zijn verrijkend.	Impact (pos.): persoonlijke groei (waardering / voldoening krijgen)
109	IV	Oké zou je zeggen dat jouw job ook voor jou jouw blik op de wereld geopend heeft?	
110	GT	Nee ((lacht)) mijn blik op de wereld was al best wel open.	
111	IV	En euh misschien dat die ervaring jou, of wat je allemaal gezien hebt, jou andere prioriteiten hebben doen stellen in het leven?	
112	GT	Nee dat zou ook heel erg mooi zijn maar zo zo zo is het ook weer niet	
113	IV	Euh oké. Nu=	
114	GT	Ik wil nog steeds geen ve* geen geld verdienen, dat was voor mij geen prioriteit. Dus ik was eigenlijk al behoorlijk tam in die zin ((lacht)).	
115	IV	Mag ik dan euh vragen wat (.) wat jouw eigenlijke motivatie was om sociaal tolk te worden?	
116	GT	Euh ik vond het euh ik vond het een mooie extra mogelijkheid. Terwijl ik de tolkenopleiding deed vond ik dat een interessant facet \$ juist omdat ik al van het EU-gebeuren had meegekregen dat als we 't gaan hebben over hoeveel centimeter de tonijn mag zijn die we gaan uitvissen en waar nou precies euh het recht van van Zweden eindigt en het begin van euh van Noord-Duitsland euh begint. Euh dat is tuurlijk als je dat vergelijkt met euh hoe gaan we na de scheiding met onze kinderen om hm snap je? Dus ik vond het in die zin ook fijn om iets euh iets terug te kunnen geven \$, op een maatschappelijk* op een maatschappelijke wijze ja op een menselijke wijze ik ben ook altijd euh (.) sinds wat is het sinds m'n twintigste op de een of andere wijze actief in vrijwilligerswerk \$ en dat is voor het agentschap werken niet helemaal want je krijgt wel gewoon geld. Euh maar als je 't vergelijkt met met wat je voor saai tolken krijgt zal ik het nu maar voor het gemak noemen dan is het natuurlijk veel minder maar het is wel waardevol. En ik denk dat als je iets iets kunt teruggeven op welke wijze dan ook en het kan een zak tweedehands kleding zijn of of en of een tien minuten tolken of euh oppassen op een kind van een vriendin die snel even ergens heen moet en die niemand heeft om om erop op te passen op	

		dat moment maakt dat ook niet uit. Maar ik denk dat het wel mooi is als we allemaal het kleine beetje doen wat we kunnen doen zonder daarvoor helemaal ons eigen leven overhoop te halen.	
117	IV	Ja, zeker. Heb je (.) of ik denk dat je het daarnet al zei maar het is al gebeurd dat je vervolggesprekken hebt gehad he? Dus dat je moest= tolken voor mensen die je al eens tegengekomen was?	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt Impact (neg., pers., LT): blijven hangen
118	GT	Ja ja ja ja ja	
119	IV	Vind je dat een voordeel of een nadeel?	
120	GT	Euh meestal is dat neutraal . Euh soms is het leuk om te horen van van van van degene bijvoorbeeld van de Hongaarssprekende van ja u hoeft me die deontologische code niet te vertellen ik ik ik we kennen mekaar al. Euh dat dat is wel grappig als ze dat zo zeggen dat het dan voor hen \$ blijktbaar een meerwaarde heeft dat ik het weer ben . Euh in het geval van die omgangsregeling bijvoorbeeld tussen die gescheiden ouders euh was het op een gegeven moment echt dat w* dat het een beetje aanvoelde alsof we met z'n drieën maatjes waren , met de maatschappelijk werker, de ouder in kwestie en ik en dat op een gegeven moment de maatschappelijk werker ook zei, meneer mevrouw, zus en zo, u weet dat dit ons laatste gesprek is want het gaat zo goed en euh ja ik wilde graag u zo hartelijk bedanken voor alle moeite die u heeft gedaan om het (xxx) zo in banen te leiden en ook de tolk die ons al die weken elke keer heeft bijgestaan en en dat dan die persoon in kwestie ook zei van ja nee het is echt we waren echt een team he en bedankt he en ja ik ik wil niet zeggen dat ik het ga missen want euh ik ben blij dat het euh inmiddels is opgelost he maar bedankt he allemaal en dat ik dan ook zeg van de tolk heeft heel graag getolkt daadwerkelijk en euh heel gelukkig dat het is opgelost. En laten we mekaar nooit meer horen. Dus dat is wel mooi natuurlijk als je als je tot zo'n culminatie komt maar (.)	
121	IV	Dus je bouwt ergens toch een zekere band op met met= die personen	
122	GT	Soms soms ja. Ook in één van de gevallen van die ernstige ziekte dat je je dan op een gegeven moment toch afvraagt van leeft die persoon nog , omdat ik nu al een tijdje niks meer ervan heb gehoord ja dat bestaat wel	
123	IV	Denk je er dan niet net meer over na wanneer je zo'n cliënt verschillende keren hebt gezien en weet dat het slecht gaat bijvoorbeeld	
124	GT	Nu ja ik weet toch niet wat meer of minder is, het is soms van dat ik dat ik nu bijvoorbeeld nu we 't hierover hebben dat ik wel denk van hoe gaat het nu met die mensen met die omgangsregeling euh hoe oud zal dat kind nu zijn dat maar dat is niet nu iets waar ik nu dagelijks over denk ofzo. Maar nu we het hierover dit hele thema hebben denk ik wel van oh zou die patiënt er nog zijn of is het inmiddels zover \$ want dan hoor ik er natuurlijk niks meer van. Maar dat is niet iets wat op mij drukt. Het is meer een (.) je kent dat misschien wel van (.) iemand die je sinds de middelbare	

		school niet hebt gezien of sinds de lagere school van hoe gaat het daar nu eens mee.	
125	IV	Oké dus heel oppervlakkig=	
126	GT	(xxx) zoals ik al zei ik tolk voornamelijk telefonisch en dat vind ik wel heel erg prettig omdat ik daarmee ook dat stukje euh verbondenheid euh voorkom \$ want het euh het blijft natuurlijk wel een zaak dat als iemand euh die hulp nodig heeft, iemand hoort in zijn eigen moedertaal euh dat ik ook soms wel vragen krijg die direct aan mij gericht zijn. Kunt u mij dan niet helpen, heeft u dan geen antwoord daarop, kunt u niet iets voor mij doen	Emotionele uitdagingen: livetolken tegenover afstandstolken Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
127	IV	En vind je 't dan niet lastig wanneer zich dat vaker herhaalt om=	Emotionele uitdagingen: verwachtingen cliënt
128	GT	Nee nee dat gaat helemaal vanzelf en dan dan kan ik wel zeggen van er zijn een aantal hele goeie tolken Nederlands-Hongaars, u kunt eventueel de ambassade cont* met de ambassade contact opnemen of of of eventueel met de universiteit Antwerpen en ik kan u ervan verzekeren dat mijn collega's net zo euh goed zijn als euh als u mij nu vindt \$ meer dan dat wil ik ook niet zeggen want het is ook niet voor niks dat wij onze eigen gegevens niet dienen te geven. En dat hoeft ook niet.	Coping (tijdens): professionele focus
129	IV	Is het al gebeurd dat iemand expliciet naar jouw gegevens vroeg?	
130	GT	Ja ja dat zeg ik dus dat gebeurt wel eens dat dat mensen gewoon het idee hebben dat alles misloopt en dat ze dan het liefst gewoon dat is dan een soort van euh (.) ja een soort van euh (.) hoe heet dat nou, ik ben het woord helemaal kwijt in het Nederlands da's natuurlijk niet mooi voor een tolk	
131	IV	((lacht)) je bent ook geen wandelend woordenboek natuurlijk	
132	GT	Ja maar da's toch wel (.) in het Engels heet het een billical court, dat koordje dat vastzit tussen de navelstreng van de (.) het is de navelstreng he ja	
133	IV	Ja	
134	GT	Dus 't is een soort van navelstreng naar een moederta* een andere moedertalige persoon en als je helemaal verloren bent in een situatie, dan voelt dat heel erg veilig en dan wil je 't liefst daar of via dat lijntje verder zeg maar	Emotionele uitdagingen: bekende cliënt
135	IV	Ja 't is iets heel menselijks he we kunnen daar waarsch= we kunnen daar sowieso wel inkomen	
136	GT	Absoluut nee maar dat vind ik dan ook helemaal niet erg dat dat ik dan niet mijn naam hoeft te geven want tegenwoordig is het ook zo makkelijk om om dan meteen met euh met een klik op de knop precies te weten wie ik ben en wie mijn kinderen zijn en waar ik woon en wat ik doe en dat doe ik niet in andere situaties, vooral niet met sociaal tolken.	
137	IV	Ja oké ik denk dat dat een professionele houding is. Nu, om kort even terug te komen op je ervaring, zijn er situaties waaraan je kunt denken die helemaal aan het begin van je carrière plaatsvonden en waarin je nu anders zou reageren dan je toen gedaan hebt? Of zeg je nee euh ik heb altijd eigenlijk al die houding gehad die ik nu hanteer.	
138	GT	(.) ja niet tenminste niet iets wat ik nu herinner nee wat nu heel anders zou zijn dan euh nee. Ik ben natuurlijk wel puur	Omgang met emotionele

		professioneel gesproken als tolk beter geworden. Euh als me bijvoorbeeld een woord niet te binnen schiet dat ik dan beter kan schuiven met woorden zodat het niet opvalt \$. Dat is gewoon iets wat je echt alleen maar met ervaring leert maar dat is in sociaal tolken niet zozeer een zaak geweest en kijk ik doe dit nu (.) meer dan vijftien jaar en de laatste vijf jaar daarvan zijn sociaal tolken dus het is ook niet alsof ik helemaal van nul begonnen ben.	uitdagingen: rol van ervaring Persoonlijke informatie en achtergrond tolk: tolkervaring (alg.)
139	IV	Nee dat scheelt sowieso heel veel. Goed, heb je ooit al deelgenomen aan intervisiemomenten= want we hebben het daarnet over die persoonlijke gesprekken gehad. Ook nog nooit de kans toe gekregen?	
140	GT	Nee nee nooit aangeboden en ook nog nooit om gevraagd.	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, ervaring
141	IV	En mochten groepsessies georganiseerd worden, zou je daaraan deelnemen?	Omgang met emotionele uitdagingen: intervisies en supervisies, waardeoordeel (behoefte en nut)
142	GT	Dat hangt er nou dat is bijvoorbeeld zo'n ding want bijvoorbeeld bij stemgebruik en bij wat doe je in emotionele situaties daar vond ik het wel heel waardevol om erbij te zijn. Maar als ze nou mij vragen van wil je met andere mensen erover spreken wanneer het moeilijk voor jou is dan heb ik daar niet echt behoefte aan nee omdat het nie* niet moeilijk voor mij is.	
143	IV	Ja. Dan ben ik eigenlijk aan het einde van mijn vragenlijst aangekomen euh dus dan wil ik jou graag nog vragen of jij graag nog iets wilde toevoegen, of je nog aan iets denkt waar we het nog niet over gehad hebben.	
144	GT	Er schiet me nu niks te binnen maar ik wil je in ieder geval succes wensen met je studie en met het uitwerken van al deze data, want dat is ook nog een hele kluit. Dat weet ik uit ervaring. De transcripten maken ((lacht)) een heel werk.	

ANNEXE X: données analyse quantitative

	NEURO- TICISME	EFFETS NÉGATIFS	ENJEUX EMOTIONNELS	EFFETS POSITIFS	COPING: PERS.
INT1	7	3	25	6	12
INT3	11	3	12	2	6
INT4	14	8	26	4	12
INT5	7	5	12	10	8
INT6	11	3	12	3	9
INT7	12	5	18	2	2
INT8	9	1	13	1	2
INT9	10	6	18	4	10
INT10	12	10	23	9	3
INT11	5	3	7	5	7
INT12	5	2	15	3	13
INT13	13	8	13	6	7
INT14	11	5	19	3	10
INT16	5	2	19	2	11

ANNEXE XI: formulaire de consentement

FORMULIER VOOR GEÏNFORMEERDE TOESTEMMING

De emotionele uitdagingen van sociaal tolken (PSI): impact en coping
MULTIPLES – Universiteit Gent

Ik, ondergetekende, bevestig hierbij dat ik

1.	de informatie over het onderzoek heb gelezen en begrepen. Ik heb de gelegenheid gehad om de informatie en mijn deelname te overwegen en vragen te stellen die naar mijn tevredenheid werden beantwoord.	<input type="checkbox"/>
2.	begrijp dat mijn deelname aan dit onderzoek geheel vrijwillig is en dat ik mijn deelname op elk moment tijdens het interview kan stopzetten zonder dat ik hiervoor een reden moet opgeven.	<input type="checkbox"/>
3.	begrijp dat ik bij stopzetting van mijn deelname aan dit onderzoek, mijn reeds verzamelde gegevens kan terugtrekken 7 dagen na het interview. Een eenvoudige e-mail of telefoon naar de onderzoeker volstaat hiervoor. Ik hoef geen reden op te geven voor de terugtrekking van mijn gegevens.	<input type="checkbox"/>
4.	begrijp dat stopzetting van mijn deelname geen enkele invloed zal hebben op mijn samenwerking met IN-Gent.	<input type="checkbox"/>
5.	begrijp dat ik geen financiële compensatie zal ontvangen voor mijn deelname aan dit onderzoek.	<input type="checkbox"/>
6.	toestemming geef aan de onderzoekers om het interview op te nemen (audio-opname).	<input type="checkbox"/>
7.	wens een kopie van mijn interviewtranscript te ontvangen om de juistheid van de inhoud na te gaan en eventueel bijkomende verduidelijkingen te geven.	<input type="checkbox"/>
8.	begrijp dat de data die wordt verzameld gedurende deze studie zal worden verwerkt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en de informatie die mij werd verstrekt.	<input type="checkbox"/>
9.	ervan op de hoogte ben dat ik een samenvatting van de onderzoeksresultaten kan krijgen.	<input type="checkbox"/>
10.	hierbij toestemming geef aan de onderzoekers om de onderzoeksresultaten op basis van de informatie die ik verstrek, te publiceren in wetenschappelijke tijdschriften en te bespreken tijdens	<input type="checkbox"/>

	wetenschappelijke bijeenkomsten op voorwaarde dat mijn identiteit daarbij niet achterhaald kan worden.	
11.	ermee instem deel te nemen aan het onderzoek.	<input type="checkbox"/>

U ontvangt als deelnemer een exemplaar van dit toestemmingsformulier.

De deelnemer:

<i>Naam</i>	<i>Datum</i>	<i>Handtekening</i>

Indien u een samenvatting van de resultaten wenst, gelieve hieronder een (e-mail)adres op te geven waarop u deze samenvatting wenst te ontvangen:

--

Enmaal de studie beëindigd is, willen wij uw persoonsgegevens nog 1 jaar bewaren zodat we u kunnen inlichten over onze bevindingen. Als u dit niet wenst, moet u een "x" zetten in het vakje rechts van dit kader. Uw persoonlijke gegevens zullen dan onmiddellijk na de studie worden vernietigd.	<input type="checkbox"/>
Deelnemen aan deze studie houdt in dat we een korte persoonlijkheidstest en een interview van u afnemen. Indien u liever geen persoonlijkheidstest maakt, moet u een "x" zetten in het vakje rechts van dit kader .	<input type="checkbox"/>

De persoon die de toestemming vraagt:

<i>Naam</i>	<i>Datum</i>	<i>Handtekening</i>
Eline De Keyzer		

Naam en contactgegevens van de onderzoeker(s):

Eline De Keyzer

erdkeyze.dekeyzer@ugent.be

Telefoonnummer: 0474 78 64 25

Naam en contactgegevens van de Data Protection Officer van de Universiteit Gent:

Mevrouw Hanne Elsen, tel: +32 9 264 95 17 of privacy@ugent.be

Campus Ufo, Rectoraat 2, Sint-Pietersnieuwstraat 25, 9000 Gent

ANNEXE XII: approbation du comité éthique



uw kenmerk

ons kenmerk

datum

19/01/2021

contactpersoon
erdkeyze.dekeyzer@ugent.be

e-mail Guido.Pennings@UGent.be

tel. en fax
T +32 9 264 39 70
F +32 9 264 41 87

Ethische Commissie – Faculteit Letteren en Wijsbegeerte

Advies van de Commissie

Betreffende: Aanvraag tot advies van 17/11/2020 door Eline De Keyzer (onderzoeker) en Prof. Dr. Bart Defrancq (promotor).

Beslissing van 19/01/2021

Titel van het project: *De emotionele uitdagingen van sociaal tolken (PSI): impact en coping.*

De Commissie keurt het project goed. Ze heeft wel de volgende opmerkingen:

- Het toestemmingsformulier zou moeten aangeven of de deelnemers inzage krijgen in de resultaten van de persoonlijkheidstest en of ze die resultaten willen ontvangen.
- De bewaartermijn van de UGent is 5 jaar. Tenzij de ESRC een langere bewaartermijn oplegt, zou die 5 jaar moeten worden aangehouden.
- Pseudonimiseren is niet hetzelfde als anonimiseren. Het is sowieso de taak van de onderzoeker om te zorgen dat de opname niet aan de persoon kan worden gelinkt.
- De informatiebrief is vrij lang en kan wat kernachtiger worden geformuleerd.

Hoogachtend,

Guido Pennings
Professor of Ethics and Bioethics
Chair of the Ethics Committee of the Faculty of Arts and Philosophy
Bioethics Institute Ghent (BIG)
Ghent University
Department of Philosophy and Moral Science
Blandijnberg 2
B-9000 Gent
Belgium

