universität wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Rollenbilder im Kommunaldolmetschen – Eine ethnografische Fallstudie“

verfasst von / submitted by

Eva-Maria Bellinger, BA BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts (MA)

Wien, 2015 / Vienna 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt / degree programme code as it appears on the student record sheet:	A 065 342 345
Studienrichtung lt. Studienblatt / degree programme as it appears on the student record sheet:	Masterstudium Dolmetschen Englisch Französisch
Betreut von / Supervisor:	Ao.Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker

Selbstständigkeitserklärung

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbständig verfasst zu haben. Ich habe keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt. Alle von mir für direkte und indirekte Zitate benutzten Quellen sind nach den Regeln des wissenschaftlichen Zitierens angegeben. Mir ist bekannt, dass beim Verstoß gegen diese Regeln eine positive Beurteilung der Arbeit nicht möglich ist. Ich habe die Arbeit bzw. Teile davon weder im In- noch im Ausland zur Begutachtung als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Wien, im Oktober 2015

(Eva-Maria Bellinger)

Danksagung

Die vorliegende Arbeit ist das Endergebnis eines langen Arbeits- und Reifeprozesses, der von vielen Menschen mitgetragen und befruchtet worden ist. Ihnen sei an dieser Stelle der gebührende Dank ausgesprochen.

Zunächst bin ich natürlich meinem Betreuer Herrn Dr. Franz Pöchhacker zu Dank verpflichtet. Seine Begeisterung für das Fach hat mich stets inspiriert; seine umfassende Kenntnis dolmetschwissenschaftlicher Werke und Forschungsmethoden hat meinen eigenen Elan in fruchtbringende Bahnen gelenkt. Ganz besonders möchte ich mich für seine lobenden Worte bedanken, welche die schönste Vergütung für die vielen Stunden intensiver Arbeit und Recherche sind. Ebenso bedanke ich mich bei meinen zahlreichen MitstudentInnen, allen voran Julia, Patricia, Heidi, Sonja, Lena und Hacer sowie Susanne, Martin, Daniela, Agnes und Simon, die mich mit ihren eigenen Ideen und fachlichen Zugängen immer wieder bereichert haben.

Doch auch außerhalb des universitären Bereichs gibt es viele Menschen, die direkt oder indirekt an dieser Arbeit mitgewirkt haben. Allen voran gebührt meinem Liebsten, John, mein herzlichster Dank. Er stand mir nicht nur in der Anfangsphase dieses Forschungsprojekts mit Rat und Tat zur Seite, indem er mich in die Grundlagen soziologischer Forschung einwies. Er blieb auch während der gesamten Dauer sein glühendster Anhänger und hat mich stets dazu motiviert, mein Vorhaben nicht aufzugeben. Sein unermüdlicher Zuspruch und seine liebevolle Unterstützung gaben mir in Stunden des Zweifelns immer wieder neue Kraft.

Ebenso maßgeblich an der Entstehung dieser Arbeit war meine bewundernswerte Mutter Ingrid beteiligt. Sie sorgte während der letzten Phase intensiven Schaffens nicht nur für mein leibliches und geistiges Wohl, sondern leistete auch unentwegt emotionalen Beistand. Für ihre Geduld und ihren Glauben in meine Fähigkeiten bin ich ihr von Herzen dankbar. Ebenso zu Dank verpflichtet bin ich den weiteren Mitgliedern meiner unmittelbaren Familie: meiner Schwester Susanne, Engelbert und Nicole, Karl. Sie alle haben mich während meines Werdegangs begleitet, waren stets von meinem Können überzeugt und wurden es nie leid, mich an meine Berufung zu erinnern.

Nicht zuletzt gebührt mein Dank den drei DolmetscherInnen der untersuchten Institution, die mir in großzügiger Weise ihre Zeit und ihren Erfahrungsschatz zur Verfügung gestellt haben. Ohne ihre Kooperationsbereitschaft wäre diese Arbeit schlichtweg nicht möglich gewesen.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis 2
Einleitung 3
1. Modellierung und Darstellung des Feldes 5
1.1 Definition 5
1.2 Charakteristika 5
1.3 Begriffsverwirrung und Hierarchisierung 8
1.3.1 Konflikt- und konsensorientierte Settings 10
1.4 Entwicklung des Kommunaldolmetschens 11
1.4.1 Kommunaldolmetschen in Österreich 12
1.4.2 Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen in Österreich 13
1.5 Kommunaldolmetschen in der Dolmetschwissenschaft 14
1.6 Kommunaldolmetschen: deskriptive und präskriptive Erwartungen 15
1.6.1 Analyse präskriptiver Standards in Österreich 16
2. Rollenbilder im Kommunaldolmetschen 19
2.1 Rolle und Status 19
2.2 Normative Kräfte im Kommunaldolmetschen 20
2.2.1 Visible Interpreter Model 21
2.3. Rollenbilder von KommunaldolmetscherInnen im Spiegel der dolmetschwissenschaftlichen Entwicklung 23
2.3.1 Monologische Rollenbilder 23
2.3.2 Dialogische Rollenbilder 25
2.3.2.1 Diskursanalytische Elemente in der Dolmetschwissenschaft 26
2.3.3 Kulturelle Vermittlung und Mediation 27
2.3.4 Advocates vs. bilingual co-workers 30
2.4 Schlusswort: Plädoyer für ein flexibles Rollenverständnis 32
2.5 Rollentypologie 34
2.5.1 Methodologische Anmerkungen zur Rollentypologie 36
3. Forschungsdesign und Ablauf der Fallstudie 38
3.1 Studiendesign 38
3.2 Studienablauf 40
3.3 Beschreibung der empirisch gesammelten Daten 41
3.3.1 Institution 42
3.3.2 Institutioneller Kommunikationsskopos 42
3.3.3 KommunikationsteilnehmerInnen 43
3.3.4 Arbeitsalltag der DolmetscherInnen in der Institution 45
3.3.5 Einsatzorte der DolmetscherInnen 46

3.3.6 Interviews 50
3.3.7 Beobachtungen 51
4. Analyse 53
4.1 Dolmetscherin 1 (D#1) 53
4.1.1 Interview 53
4.1.2 Beobachtungen 59
4.2 Dolmetscherin 2 (D#2) 69
4.2.1 Interview 69
4.2.2 Beobachtungen 79
4.3 Dolmetscher 3 (D#3) 84
4.3.1 Interview 84
4.3.2 Beobachtungen 88
5. Ergebnisse 97
5.1 Dolmetscherin 1 97
5.2 Dolmetscherin 2 98
5.3 Dolmetscher 3 100
5.4 Erkenntnisse in Bezug auf Rollenbilder 101
5.5 Erkenntnisse zum institutionellen Diskurs 102
5.6 Erkenntnisse zur Methodologie und Ausblick 103
Bibliografie 106
Abstract (English) 112
Abstract (Deutsch) 113
Anhang 115

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Arten von *community interpreting* (Roberts 1997) 9
Abb. 2: Visible Interpreter Model (Angelelli 2004a) 21
Abb. 3: Einzelbüro 47
Abb. 4: Großraumbüro 1 48
Abb. 5: Großraumbüro 2 48
Abb. 6: Schalterraum 49
Abb. 7: Transkriptionskonventionen 51

Einleitung

Es ist ein in der relevanten Literatur oft bemerkter Widerspruch, dass die Kunst des Dolmetschens, der Vermittlung zwischen Kulturen und Sprachen, vermutlich seit Anbeginn der menschlichen Zivilisationen und dem kulturellen und wirtschaftlichen Austausch zwischen ihnen betrieben wird, seine wissenschaftliche Erforschung und Konzeptualisierung allerdings erst spät begann. Noch interessanter ist die Beobachtung, dass die wissenschaftliche Betrachtung erst mit einer vergleichbar jungen Form des Dolmetschens einsetzte, als das Dolmetschen auf internationalen Konferenzen in der Mitte des 20. Jahrhunderts in der Dolmetschforschung und –lehre Einzug hielt. Die viel ältere Form der Sprachvermittlung zwischen Mitgliedern einer Gemeinschaft oder Gesellschaft, welche im wissenschaftlichen Diskurs als Kommunaldolmetschen definiert wurde, rückte erst viel später in den Fokus wissenschaftlichen Interesses.

Bei der Konzeptualisierung und Beobachtung unterschiedlicher Phänomene und Charakteristika des Dolmetschens wurden in der Dolmetschwissenschaft verschiedene Aspekte beleuchtet: von sprachlichen über kognitive Aspekte bis hin zu seiner interaktiven Natur. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse speisten Professionalisierungsbemühungen, die ausgehend vom Konferenzdolmetschen in unterschiedlichen Ländern und Tätigkeitsbereichen zu unterschiedlichen Zeitpunkten stattfanden. Trotz der dadurch etablierten Qualitätskriterien und Richtlinien für professionelle Verhaltensweise im Dolmetschen herrscht im dolmetschwissenschaftlichen Diskurs kein Konsens darüber, ob diese beruflichen Kodizes tatsächlich auf alle Tätigkeitsfelder anwendbar sind, zumal Theorie und Praxis gerade im Feld des Kommunaldolmetschens oft auseinanderklaffen. Wie werden die von Berufsverbänden propagierten Gütekriterien der Neutralität und Unparteilichkeit in der Praxis von KommunaldolmetscherInnen umgesetzt? Wie sehen diese ihre Rolle? Gibt es einen Widerspruch zwischen der Selbstsicht der DolmetscherInnen und ihrer tatsächlichen Performanz? Welche Faktoren nehmen auf ihr situatives Verhalten Einfluss?

Diesen Fragen soll im Rahmen einer ethnografischen Fallstudie zu KommunaldolmetscherInnen in einer karitativen Organisation nachgegangen werden. Um den komplexen Begriff der Rolle und die damit verbundenen Verhaltenserwartungen und -ansprüche seitens der DolmetscherInnen sowie ihrer KundInnen aufzuschlüsseln, soll dieser zunächst definiert werden. Anschließend werden die Charakteristika des Kommunaldolmetschens im Allgemeinen skizziert und mit beruflichen Normen verglichen, um

eventuelle Widersprüche zwischen dem normativen Rollenbild und der Realität des Feldes aufzudecken. Daraufhin wird das Rollenbild von KommunaldolmetscherInnen im Spiegel des dolmetschwissenschaftlichen Diskurses kontrastiv beleuchtet. Daraus soll eine Rollentypologie gewonnen werden, die im Rahmen einer qualitativen Feldstudie operationalisierbar ist.

1. Modellierung und Darstellung des Feldes

1.1 Definition

Seine heutige Bezeichnung und seine grundlegenden definitorischen Züge erhielt das Kommunaldolmetschen vorwiegend in Abgrenzung zum Konferenzdolmetschen. Entscheidendes Unterscheidungsmerkmal ist der Verlauf der Interaktion: Während Kommunaldolmetschen bilateral zwischen zwei monilingualen Gesprächsparteien unter Beteiligung eines bilingualen Dolmetschers bzw. einer bilingualen Dolmetscherin verläuft (vgl. Anderson 1976/2002), findet Konferenzdolmetschen in einem multilateralen Kommunikationskontext statt, wie etwa einer internationalen Konferenz (vgl. Pöchhacker 2004: 16). Die TeilnehmerInnen solcher multilingualer Konferenzen verfügen in der Regel über einen ähnlichen sozialen Status (vgl. Pöchhacker 2004: 17) und eine kongruente „Interaktionsperspektive" (Pöchhacker 1994: 216): Sie möchten über sprachliche und kulturelle Barrieren hinweg neue Erkenntnisse über ein gemeinsames Fach oder Thema erhalten. Diese gemeinsamen Merkmale bestimmen die Kommunikation zwischen den Interaktanten innerhalb des Konferenz-Settings stärker als ihre Nationalität oder die im Rahmen der Konferenz jeweils verwendeten Sprachen (vgl. Pöchhacker 1994: 216). Kommunaldolmetschen hingegen findet nicht im Kontext einer Fachkonferenz mit gemeinsamen Kommunikationsziel der Angehörigen verschiedener Sprach- und Kulturgruppen statt, sondern in einem „intrasozietären Handlungszusammenhang" (Pöchhacker 2004: 16), also zwischen Mitgliedern *einer* Gesellschaft in deren sozialen, kommunalen und institutionellen Einrichtungen. Zu diesen zählen Schulen, Polizeistationen, Krankenhäuser, Asylämter, Einwanderungsbehörden, Gerichte und andere soziale und karikative Institutionen (vgl. Pöllabauer 2005: 53).

1.2 Charakteristika

Entscheidend für den Verlauf und die Besonderheiten des Kommunaldolmetschens sind auch der Zweck der gedolmetschten Interaktion und das Verhältnis der Gesprächsparteien zueinander. Demnach ist Kommunaldolmetschen „a type of interpreting done to assist those who are not fluent speakers of the official language of the country, to gain full and equal access to public services (legal, health, education, local government and social services)." (Collard-Abbas 1989: 81)

Die KlientInnen der DolmetscherInnen in diesen Settings sind also Angehörige ethnischer oder sprachlicher Minderheiten im Gastland, wie etwa MigrantInnen, AsylwerberInnen, GastarbeiterInnen und Flüchtlinge (vgl. Pöllabauer 2005: 53). Die zweite Gesprächspartei umfasst VertreterInnen eben jener Institutionen und Einrichtungen, zu denen die Klienten ohne sprachliche Vermittlung keinen Zugang hätten. Zwischen diesen Gesprächsparteien gilt es nun, Unterschiede zu überbrücken, damit die Kommunikation zufriedenstellend gelingen und die Dienstleistungen erbracht werden können. Die Ungleichheiten sind in der Tat mannigfaltig, da KommunaldolmetscherInnen in institutionellen Settings arbeiten, wo sie zwischen Laien und RepräsentantInnen sozialer Einrichtungen vermitteln, wenn diese sich in keiner gemeinsamen Sprache verständigen können (vgl. Wadensjö 1992: 48). Eine Gesprächspartei sind also Fachleute oder VertreterInnen einer Institution oder Einrichtung, die aufgrund ihrer Tätigkeit dort über ein ausreichendes fachliches und institutionelles Wissen verfügen. Ihnen gegenüber stehen KundInnen, die diesen Wissensstand nicht teilen. Auch wenn die Inhalte der Gespräche nicht immer streng fachlicher Natur sind und auch Alltagsthematik umfassen, so ist die Kommunikation in einem solchen institutionellen Kontext dennoch mit „manchmal schwer verständlichen institutionsspezifischen oder systeminhärenten Fachtermini“ (Pöllabauer 2005: 54) gespickt. Diesen ungleichen Wissenshorizont müssen KommunaldolmetscherInnen berücksichtigen und versuchen auszugleichen.

Dieser unterschiedliche Wissenshorizont hat auch ein ungleiches Machtverhältnis zwischen den Gesprächsparteien zur Folge. Shackmans (1984: 18) Definition von KommunaldolmetscherInnen trägt dieser Komponente Rechnung:

> She is responsible for enabling the professional and client, with very different backgrounds and perceptions and in an unequal relationship of power and knowledge, to communicate to their mutual satisfaction.

Wadensjö (1992: 287) bemerkt hierzu, dass die in der Definition angesprochenen Wahrnehmungen ebenso kulturell bedingt sind wie die Auffassung davon, was eine für beide Parteien zufriedenstellende Kommunikation ausmacht. Der Umstand, dass die Gesprächsparteien in Kommunaldolmetsch-Settings völlig unterschiedliche Herkunftskulturen haben und dies den Gesprächsverlauf notwendigerweise beeinflusst, wird auch von Garber (2000: 16) als einer der Wesenszüge des Kommunaldolmetschens angeführt. Diese inhomogenen Kommunikationsnormen, Wertvorstellungen und Denkschemata (vgl. Pöllabauer 2005: 56) gereichen oft zum Nachteil der fremdsprachigen Kundinnen, da die VertreterInnen

der Institution fast ausschließlich das Machtmonopol der Kommunikation innehaben. Sie können darüber entscheiden, ob sie die von den KundInnen benötigte Hilfestellung oder Dienstleistung erbringen oder nicht (vgl. Garber 2000: 16). Dies stellt auch Cambridge (2002: 120) fest:

> He or she can decide whether to grant or withhold a service or assistance of some kind. The client knows that, but has no way to know how best to negotiate for what they need – or even what is available and what their rights are. (Cambridge 2002: 120)

Aufgrund mangelnder Kenntnis der dominierenden Sprache und des institutionellen Diskurses können die KundInnen den Kommunikationsverlauf nicht zu ihren Gunsten lenken (vgl. Pöllabauer 2005: 56). Ein Fehlschlagen der zu dolmetschenden Kommunikation geht also fast ausschließlich zu Schaden der ohnehin bereits benachteiligten KlientInnen, was ihre missliche Lage noch verschlimmern würde (vgl. Garber 2000: 16). Das Machtgefälle stellt also hohe Anforderungen an KommunaldolmetscherInnen, welche zudem durch die oftmals traumatischen Erzählungen der fremdsprachigen KundInnen emotional belastet weden (vgl. Cambridge 2002: 120, Garber 2000: 16 f).

Aus den verschiedenen Charakteristika der oben angeführtenn Definitionen ergibt sich also ein Bild der KommunaldolmetscherInnen, welches in vielerlei Hinsicht von dem eingangs definierten Aufgabenspektrum der KonferenzdolmetscherInnen abweicht:

> Community interpreters ermöglichen Menschen, deren Mutter- und Bildungssprache nicht die des Gastlandes ist, den Zugang zu sozialen und kommunalen Einrichtungen des Gastlandes. Sie ermöglichen Gesprächsparteien, die häufig ungleiche Machtpositionen innehaben und über unterschiedliches soziokulturelles (Vor)Wissen verfügen, in effizienter und professioneller Weise zu ihrer gegenseitigen Zufriedenheit zu kommunizieren. Community interpreters tragen demnach zum Abbau von sprachlichen und kulturellen Barrieren bei. (Pöllabauer 2005: 197).

Angesichts dieses komplexen, fachlich sowie ethisch anspruchsvollen Anforderungsprofils von KommunaldolmetscherInnen stellt sich die Frage, inwieweit dieses von praktizierenden KommunaldolmetscherInnen erfüllt und von Berufsverbänden und Bildungseinrichtungen vertreten wird. Diese Komplexität des Aufgabenbereichs wird noch dadurch erhöht, dass KommunaldolmetscherInnen in verschiedenen Bereichen tätig sind und dabei oft uneinheitliche Berufsbezeichnungen tragen.

1.3 Begriffsverwirrung und Hierarchisierung

Die komplexen Betätigungsfelder von KommunaldolmetscherInnen sowie die unterschiedlichen Auffassungen von ihrer Rolle werden nirgendwo so klar ersichtlich wie in der Debatte um ihre Benennung. *Community interpreting*, *public service interpreting*[1], *cultural interpreting*[2], *dialogue interpreting*, *ad hoc interpreting*, *liason interpreting*, *escort interpreting*, *medical* und *legal interpreting* sind nur ein paar der Bezeichnungen, die für das intrasozietäre Dolmetschen gebräuchlich waren und teilweise bzw. mancherorts auch heute noch sind.

In ihrem Beitrag zur *Critical Link*-Konferenz 1995 versuchte Roda Roberts Licht in diesen Wald von Begriffen zu bringen. Gleich zu Beginn stellt sie fest, dass all diese Begriffe ein gemeinsames Merkmal haben: „They are all used for interpreting in a setting other than a conference. However, they are by no means exact synonyms." (Roberts 1997: 8) Dann wird differenziert: Der Terminus *ad hoc interpreting* deutet auf die oft spontane Rekrutierung zweisprachiger Personen als DolmetscherInnen hin (Gentile et al. 1996: 37) und ist daher auf unterschiedliche Teilbereiche anwendbar. *Liaison interpreting* und *escort interpreting* finden bei der Betreuung und Begleitung von DiplomatInnen und Geschäftsleuten im Rahmen von Treffen oder Verhandlungen statt (vgl. Harris 1983: 5, in Roberts 1997: 8). *Community interpreting*, *cultural interpreting*, *public service interpreting*, *dialogue interpreting*, *medical* und *legal interpreting* haben jedoch folgenden gemeinsamen Zweck, wie bereits in 1.1 festgestellt:

> a type of interpreting done to assist those who are not fluent speakers of the official language of the country, to gain full and equal access to public services (legal, health, education, local government and social services)" (Collard-Abbas 1989: 81)

In ihren weiteren Ausführungen beschränkt sich Roberts (1997: 8ff) also auf diesen Bedeutungsumfang und subsumiert ihn unter dem Begriff *community interpreting* - wie sie freimütig zugibt „for lack of a better word." (Roberts 1997: 8)

Aufbauend auf dieser Begriffsdefinition schlägt sie folgendes Hierarchisierungsschema des Feldes *community interpreting* vor, welches die Unterbereiche nach Settings unterteilt:

[1] In Großbritannien wird *Public Service Interpreting* als Oberbegriff für den Bereich des *Community interpreting* verwendet (vgl. Corsellis 2008).
[2] Zur Herkunft und Definition dieses Begriffs siehe 2.3.3.

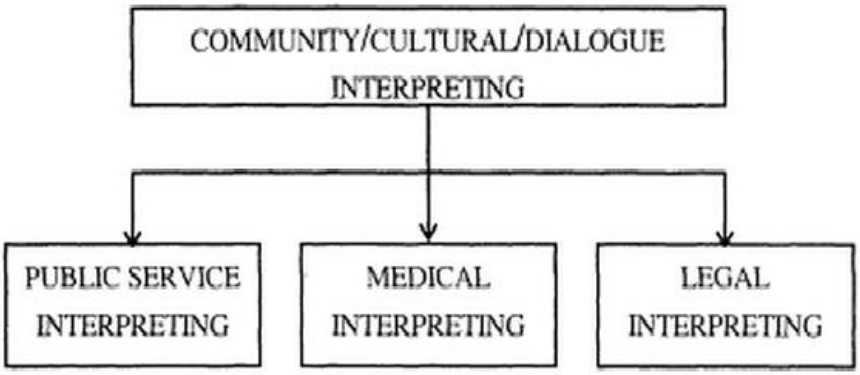

Abb.1: Arten von *community interpreting* (Roberts 1997: 9)

Roberts (1997: 9) untergliedert den rechtlichen Bereich weiter in *legal interpreting*, welches Dolmetschen in außergerichtlichen Settings („informal legal settings") und *court interpreting* (Gerichtsdolmetschen) umfasst. Zu ersterem wird auch Dolmetschen bei der Polizei sowie bei Asylverhandlungen und –einnahmen gezählt (vgl. Zimányi 2009: 55).

Strittig ist nach wie vor, ob das Gerichtsdolmetschen dem *community interpreting* unterzuordnen ist oder als eigener Teilbereich angesehen werden muss, zumal es hierfür in unterschiedlichen Ländern verbindliche Berufskodizes und spezifische Ausbildungsprogramme gibt. Während es beispielsweise in Großbritannien Usus ist, dass KommunaldolmetscherInnen auch bei Gericht arbeiten, werden in den USA dort nur akkreditierte GerichtsdolmetscherInnen eingesetzt. Wenn vor Gericht allerdings weniger gängige Sprachen verdolmetscht werden müssen, für die es noch keine Evaluierungs- und Zertifizierungsmechanismen gibt, werden auch dort nichtprofessionelle *community interpreters* beigezogen (vgl. Roberts 1997: 9).

Der Bereich des *medical interpreting* wird in Krankenhausdolmetschen, Dolmetschen bei Therapiesitzungen und Arztgesprächen unter Beteiligung von DolmetscherInnen untergliedert. Zudem gibt es auch das Dolmetschen in sozialen Einrichtungen (*social welfare interpreting*) untergliedert (vgl. Zimányi 2009: 55f).

Die vorliegende Arbeit baut im Weiteren auf der von Roberts (1997) festgelegten Hierarchisierung auf. Kommunaldolmetschen wird also als Überbegriff aller Settings verstanden, die im weiteren Verlauf genannt und näher beschrieben werden sollen.

1.3.1 Konflikt- und konsensorientierte Settings

Neben der Unterteilung nach Setting schlagen manche DolmetschwissenschaftlerInnen auch eine Unterscheidung nach Skopos der im jeweiligen Setting stattfindenden verdolmetschten Kommunikation vor. So stellt Hale (2007: 46) bei einem Vergleich des Dolmetschens in medizinischen Settings und vor Gericht unterschiedliche Kommunikationsziele fest: Während ÄrztInnen von den PatientInnen verstanden werden wollen, versuchen AnwältInnen in einem Kreuzverhör, die Angeklagten zu übervorteilen. Der von den Angeklagten erhoffte Ausgang der Kommunikation stimmt also nicht mit den Kommunikationszielen der AnwältInnen überein. Kadric (2009) spricht in diesem Zusammenhang vom strategisch-juristischem Handeln[3].

Diesen *conflictual* oder *adversarial* Settings, zu Deutsch konfliktorientierten Kommunikationssituationen, stellt Zimányi (2009: 61, 64) eine Beschreibung von *consensual*, also verständnisorientierten Kommunikationskontexten entgegen. Zu dieser Gattung zählt sie medizinische, soziale und therapeutische Kontexte und beschreibt deren Skopos wie folgt: „(…) both the primary participants and the interpreter are working together to achieve a favorable goal for the service user." Mikkelson (2008) räumt ein, dass es innerhalb rechtlicher Settings sowohl zu konflikt- als auch verständigungsorientierten Interaktionen kommen kann (z.B. Verhörung von Angeklagten im Gegensatz zu Vernehmungen von ZeugInnen oder Opfern in einem Verfahren)[4]. Eine Anwendung dieser Charakterisierung sollte also nicht generalisierend, sondern situationsspezifisch erfolgen.

Ausschlaggebend ist der Skopos vor allem im Hinblick auf den institutionellen Diskurs und die Rolle der DolmetscherInnen darin. Während vor Gericht das Recht, Fragen zu stellen, nur den AnwältInnen vorbehalten ist, haben PatientInnen in ärztlichen Behandlungsgesprächen jederzeit die Möglichkeit, selbst Fragen zu formulieren oder Rückfragen zu stellen. Grund sind auch hier divergierende Kommunikationsmotive: AnwältInnen versuchen nur jene Informationen zu erhalten, die ihrer Beweisführung dienen; ÄrztInnen hingegen brauchen umfassende Angaben der PatientInnen, um diese angemessen zu behandeln (vgl. Hale 2007: 38). Innerhalb einer solchen Kommunikationssituation können auch DolmetscherInnen eine aktivere Rolle übernehmen, indem sie durch Umformulierung oder Erläuterung der Aussagen

[3] Kadric (2009: 27) definiert diese Art von Handlung im Gerichtssaal als „erfolgsorientiert" und „vorwiegend eigene Ziele" verfolgend, welche mit den Zielsetzungen anderer nicht abgestimmt sind und ohne deren Zustimmung erfolgen.

[4] Auch Kadric (2009: 28-29) erfasst diese Aspekte in ihrer Unterscheidung vom strategischen und kommunikativen juristischen Handeln, wobei letzteres darauf abzielt, Verständigung zwischen den Gesprächsparteien herzustellen und ihre Ziele zu koordinieren.

eine kulturell äquivalente Dolmetschung liefern oder auch im Sinne des konsensualen Skopos Fragen einbringen, die dem besseren Verständnis beider Parteien dienen (vgl. Mikkelson 2008: 92).

Aus der komplexen Nomenklatur und den teils überlappenden Aufgabenbereichen im Kommunaldolmetschen wird ersichtlich, dass sich das Berufsfeld und seine Anforderungen vor allem durch Inhomogenität auszeichnen. Setting- und interaktionsspezifische Komponenten bestimmen den Kommunikationsverlauf und die Rolle der DolmetscherInnen darin. Die Gründe dafür sind auch in den ungleichen Entwicklungs- und Etablierungsstadien zu suchen, die das Dolmetschen in der *community* in unterschiedlichen Ländern durchlaufen hat.

1.4 Entwicklung des Kommunaldolmetschens

Obwohl Kommunaldolmetschen vermutlich bereits seit Anbeginn transkultureller Begegnung praktiziert wird, sind seine genauen Ursprünge weder bekannt, noch hinlänglich dokumentiert. Man kann daher wie Roberts (1997: 7) nur mutmaßen, dass „community interpreting (…) the oldest "type" of interpreting in the world" ist und als solches deutlich älter als die besser erforschten und institutionalisierten Bereiche des Konferenz- und Gerichtsdolmetschens.

Trotz seiner langen Geschichte erfuhr Kommunaldolmetschen in der Dolmetschwissenschaft erst in den 1980er Jahren gebührende Beachtung und ringt auch heute noch um den Grad an Anerkennung und Professionalisierung, den seine jüngeren Nebentypen genießen. Während KonferenzdolmetscherInnen in der *Association internationale des interprètes de conférence* (AIIC) bereits 1953 einen internationalen Interessensverband erhielten (vgl. AIIC 2012), verlief die Professionalisierung und mit ihr auch die Standardisierung des Kommunaldometschens schleppend.

Mit der Entwicklung des Wohlfahrtstaates und den damit einhergehenden Bemühungen, staatliche Leistungen allen BürgerInnen in gleichem Maße zugänglich zu machen, gewann die Sprachvermittlung zwischen Angehörigen einer mehrsprachigen Gesellschaft erstmals an Bedeutung. So wurden in den USA in den 1960er Jahren Gesetze für die Gleichberechtigung von Gehörlosen erlassen, welche die Entwicklung und Institutionalisierung des Gebärdensprachdolmetschens beflügelten (vgl. Pöchhacker 2004: 14). Das *Registry of Interpreters for the Deaf* (RID) legte als Berufsverband für die Sparte der GebärdensprachdolmetscherInnen einen verbindlichen Berufskodex fest, welcher deren Evaluierung und Zertifizierung ermöglichte. Der *Court Interpreters Act* aus dem Jahre 1978

spielte eine vergleichbare Rolle in der Etablierung und Professionalisierung des Gerichtsdolmetschens (vgl. Pöchhacker 2004: 29). Zur selben Zeit führten Immigrationswellen in traditionellen Einwanderungsländern wie Schweden und Australien zu ähnlichen Bemühungen, soziale und öffentliche Einrichtungen auch Angehörigen anderer Sprachgruppen zugänglich zu machen, wodurch es zur Schaffung von Dolmetschdiensten im medizinischen und im sozialen Bereich kam. Ähnliche Dienstleistungen wurden in Folge auch in Nordamerika und einzelnen europäischen Ländern (z.B. Frankreich, den Niederlanden und Großbritannien) angeboten. Aufgrund zunehmender Kommunikationsstörungen in öffentlichen Institutionen im medizinischen und sozialen Bereich wurde innergesellschaftlichem Dolmetschen zwischen 1980 und 1990 auch in der Öffentlichkeit immer mehr Beachtung geschenkt. Auf diese Weise hat sich diese Art des Dolmetschens, das Dolmetschen in der Gemeinschaft, als ein zusätzliches Tätigkeitsfeld für DolmetscherInnen etabliert. Aufgrund sehr inhomogener politischer, institutioneller und demographischer Gegebenheiten gestaltet sich die Professionalisierung des Kommunaldolmetschens in den verschiedenen Ländern jedoch sehr unterschiedlich (vgl. Pöchhacker 2004: 30).

In Österreich, in dessen rechtlichen und soziokulturellen Rahmen sich diese Arbeit eingliedert, gibt es derzeit einen Berufsverband für GerichtsdolmetscherInnen (ÖVGD) sowie den Verband für GebärdensprachdolmetscherInnen und –übersetzerInnen (ÖGSDV). Beide Verbände verfügen über eine Berufs- und Ehrenordnung und streben danach, die Professionalität und das Qualifikationsniveau des jeweiligen Berufsstandes zu wahren (etwa in Form von Zertifizierungsprüfungen und Schulungen) (vgl. ÖVGD 2015a, ÖGSDV o.J.)

UNIVERSITAS ist als allgemeiner Berufsverband für DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen Anlaufstelle für DolmetscherInnen aller Settings, wobei als Voraussetzung für eine Aufnahme eine einschlägige Ausbildung vorausgesetzt wird (vgl. UNIVERSITAS 2015). Von Mitgliedern des Verbandes wurden bereits zahlreiche Bemühungen für eine bessere Kenntnis und Lehre des Tätigkeitsfeldes unternommen. Als Beispiel hierfür dient das jüngst in Zusammenarbeit mit dem UN-Flüchtlingshochkommissariat erarbeitete Curriculum für DolmetscherInnen im Asylverfahren mit dazugehörigem Trainingshandbuch[5].

1.4.1 Kommunaldolmetschen in Österreich

Trotz dieser Bemühungen gibt es in Österreich noch immer mangelnde Ausbildungs- und Zertifizierungsmöglichkeiten für die Vielzahl der Tätigkeitsfelder von

[5] Das Handbuch ist online auf der UNIVERSITAS-Homepage abrufbar: http://www.universitas.org/uploads/media/Trainingshandbuch_fuer_DolmetscherInnen_im_Asylverfahren.pdf

KommunaldolmetscherInnen (vgl. Pöchhacker 1997: 223). Zudem ist in vielen sozialen, kommunalen und medizinischen Einrichtungen noch keine gebührende Sensibilisierung für das Kommunaldolmetschen gegeben.

In Unkenntnis der Komplexität und Bedeutung der Tätigkeit für den Abbau sprachlicher und kultureller Hürden ziehen BehördenvertreterInnen deshalb oft LaiendolmetscherInnen zu Rate. So werden in vielen Fällen Begleitpersonen oder Familienangehörige, zweisprachiges Personal (z.B. Reinigungskräfte) oder sogar Kinder gezwungen, eine Tätigkeit auszuüben, für die vor allem letztere nicht qualifiziert sind (vgl. Steiner 2010: 48-49, Pöchhacker 2000b, Pöchhacker/Kadrić-Scheiber 1999). Infolge dieser unqualifizierten Sprachvermittlung kommt es zu insuffizienter Beratung und Behandlung, Missverständnissen, erhöhten Kosten für das Gesundheitswesen oder sogar Fehldiagnosen (vgl. Pinzker 2008: 30-31).

Obwohl diese Missstände bereits in Medienberichten[6] und durch Studien (z.B. Stofner 2006, Pöchhacker 1997 und 2000a) belegt wurden, gibt es mit Ausnahme lobenswerter Einzelinitiativen[7] keine flächendeckende Struktur und langfristige Finanzierung, die dem Mangel an qualifizierten KommunaldolmetscherInnen Abhilfe verschaffen könnten.

1.4.2 Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen in Österreich

Erste Schritte in der Forschung sowie der Ausbildung unternahm in den 90er Jahren Franz Pöchhacker. Er führte eine Studie zur Dolmetschsituation in Wiener Krankenhäusern durch und schuf 2001 als erster einen Pilotlehrgang für KrankenhausdolmetscherInnen (vgl. Ertl/Pöllabauer 2009: 14-15). Es folgten weitere Publikationen zum Gerichtsdolmetschen (Kadrić-Scheiber 2006) und Dolmetschen bei Asylanhörungen (Pöllabauer 2003).

Derzeit besteht an zwei österreichischen Hochschulen die Möglichkeit, eine universitäre Ausbildung im Bereich Kommunaldolmetschen zu absolvieren. Am Institut für Translationswissenschaft in Graz (ITAT) gibt es im Masterstudium Dolmetschen ein Modul Kommunaldolmetschen (vgl. ITAT Graz 2011). Im 2015 neu eingeführten Master Translation am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien soll es laut Curriculum einen Schwerpunkt Dialogdolmetschen geben, dessen Ziel es ist, Studierenden theoretische und praktische

[6] Siehe hierzu Zeitungsberichte zur Lage in Krankenhäusern in Wien (http://wien.orf.at/news/stories/2599435) und Niederösterreich (http://noe.orf.at/news/stories/2577818/).

[7] DolmetscherInnen für Horte in der Steiermark (http://diepresse.com/home/panorama/oesterreich/452528/index.do), Interkulturelle Ambulanz in einer Landesnervenklinik in Linz (http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Konferenzen/14.Konferenz_2009/Plenum2_Toelk-Hanke.pdf)

„Grundkenntnisse der bidirektional vermittelten Kommunikation in unterschiedlichen Settings (Verhandlungen, Vernehmungen, Diagnose- und Therapiegespräche etc.)“ zu vermitteln und sie in „in Rollenverständnis und Berufsethik“ zu instruieren. (Universität Wien 2015)

Dies deutet auf eine differenzierte Konzeption von Kommunaldolmetschkompetenz gemäß 1.2 hin. Auch die Einbeziehung verschiedener Settings entspricht den in 1.3 beschriebenen Charakteristika. Da noch keine Erfahrungswerte vorliegen, empfiehlt es sich, die praktische Ausgestaltung dieses Curriculums weiter zu verfolgen.

Zudem bietet das ITAT auch einen berufsbegleitenden postgradualen Lehrgang „Kommunaldolmetschen“ an, der im Gegensatz zu den oben genannten Masterstudien auch ohne einschlägigen universitären Abschluss zugänglich ist (vgl. ITAT Graz 2015). Dies ist eine gute Möglichkeit für bereits als ad-hoc-DolmetscherInnen tätiges mehrsprachiges Fachpersonal, theoretisch fundierte Qualifikationen zum Dolmetschen in medizinischen und sozialen Einrichtungen zu erwerben.

In der Gewinnung solcher theoretischer Erkenntnisse spielt die Forschung naturgemäß eine wesentliche Rolle. Im folgenden Kapitel sollen namhafte Beiträge zur wissenschaftlichen Betrachtung des Kommunaldolmetschens vorgestellt werden.

1.5 Kommunaldolmetschen in der Dolmetschwissenschaft

Ähnlich schleppend wie die Professionalisierung des Berufsstandes schritt lange Zeit auch seine Anerkennung als wissenschaftlicher Gegenstandsbereich voran. Während Dolmetschen im Rechtsbereich und vor Gericht bereits in den 1980er Jahren im Fokus wissenschaftlicher Abhandlungen von DolmetscherInnen stand (z.B. Morris 1989), erbrachten InstitutionsvertreterInnen selbst erste Berichte zu ihrer Arbeit mit DolmetscherInnen im medizinischen und rechtlichen Bereich (Marcos 1979, Putsch 1985). Zweisprachige MittlerInnen waren in ihrer Tätgkeit als ad-hoc-DolmetscherInnen Beobachtungsgegenstand linguistischer und anthropologischer Arbeiten (Kaufert & Koolage 1984, Knapp-Potthoff & Knapp 1986, 1987). Diese Ansätze wurden von Roy (1989/1996) in ihrer Fallstudie zu einer gebärdensprachlichen Dialogdolmetschung zwischen einer Professorin und ihrem gehörlosen Studenten erneut aufgegriffen und mit Modellen aus der Soziolinguistik erweitert (vgl. Pöchhacker 2004: 37). Wadensjös (1992) diskursbasierte Feldarbeit zu medizinischen Beratungsgesprächen und polizeilichen Einvernahmen läutete endgültig das Diskursparadigma

in der Dolmetschwissenschaft ein und rückte den Dolmetscher als *co-constructor* and *coordinator* der bedolmetschten Kommunikation in ein neues Licht.

Die 1995 ins Leben gerufene *Critical Link*-Konferenzreihe leistete einen beträchtlichen Beitrag zur Institutionalisierung des wissenschaftlichen Austauschs im Bereich des *community interpreting*. Die Ergebnisse dieser Konferenzen mündeten in Sammelbände, Konferenzakten und dem gleichnamigen vierteljährlich erscheinenden C*ritical Link*-Magazin zu Dolmetschen im sozialen, medizinischen und rechtlichen Bereich. Wertvolle Beiträge zur Konferenzreihe und den nachfolgenden Publikationen lieferten unter anderem Holly Mikkelson (Monterey, USA) und Cecilia Wadensjö (Linköping, Schweden).

Erste deutschsprachige Publikationen zum Kommunaldolmetschen stammen unter anderem von Knapp und Knapp-Potthoff (1985) sowie Pöchhacker (1997, 2000a, 2000b. 2000c), Kalina (2000) und Pöllabauer (2005). Pöchhacker war es auch, der in seiner Habilitationsschrift erstmals den Begriff *community interpreting* eindeutschte. Der von ihm vorgeschlagene Begriff „Kommunaldolmetschen“ (Pöchhacker 2000c: 39) scheint sich in der deutschsprachigen Fachliteratur durchgesetzt zu haben.

Die wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Kommunaldolmetschen und seinen Besonderheiten hat die in 1.2 und 1.3 beschriebenen Erkenntnisse zu Tage gebracht. Sie haben demonstriert, dass Kommunaldolmetschen eine komplexe und anspruchsvolle Tätigkeit ist, welche den DolmetscherInnen viel mehr als nur sprachliche Kompetenzen abverlangt. Ihre vielfältigen Aufgaben werden durch die Vielzahl der Settings und der unterschiedlichen rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen noch weiter differenziert. Angesichts der hohen Verantwortung und Bedeutung, welche KommunaldolmetscherInnen für ihre KlientInnen haben, ist es erstaunlich, dass es, wie in 1.4 festgestellt, vielerorts noch wenige Standards zur Qualitätssicherung gibt. Wie kommt es, dass ein so anspruchsvolles und verantwortungsvolles Berufsbild nicht besser geschützt wird?

1.6 Kommunaldolmetschen: deskriptive und präskriptive Erwartungen

Als möglichen Grund geben Martin und Valero-Garcés (2008: 3) an, dass das Dolmetschen in der breiten Öffentlichkeitt entgegen wissenschaftlichen Erkenntnissen immer noch als simpler mechanischer Transferprozess betrachtet wird, der auf einer möglichst wortgetreuen Übertragung von Aussagen zwischen zwei Sprachen beruht. Damit ein solcher Transfer gelingt, reichte somit einzig die Kenntniss der beiden Sprachen.

Daher ist es auch wenig verwunderlich, dass Behörden- oder InstitutionsvertreterInnen sich der moralischen Dilemmata gar nicht bewusst sind, in welche unqualifizierte ad-hoc-DolmetscherInnen gebracht werden. Dolmetschen wird schlichtweg nicht als komplexe kognitive Tätigkeit im Spannungsfeld zweier Kulturen wahrgenommen (vgl. Martin & Valero-Garcés 2008: 2)

Sie führen weiter aus, dass sich LaiendolmetscherInnen in kommunalen Settings in vielen Fällen über ihre verantwortungsvolle, vielfältige Aufgabe selbst nicht im Klaren sind, zumal es in vielen Ländern keine professionellen Standards oder einschlägigen Ausbildungsmöglichkeiten gibt (vgl. Martin & Valero-Garcés 2008: 2-3). Zudem bemängelt Angelelli (2004a: 13), dass die existierenden Ausbildungsprogramme und Berufsverbände sich nicht an der Realität des komplexen Aufgaben- und Tätigkeitsbereichs der KommunaldolmetscherInnen orientieren, sondern am Grundsatz der Neutralität und Unparteilichkeit festhalten. Diese Annahme soll nun am Beispiel professioneller Richtlinien für KommunaldolmetscherInnen im österreichischen Kontext überprüft werden.

1.6.1 Analyse präskriptiver Standards in Österreich

Als Beispiel soll zunächst der Berufs- und Ehrenkodex des Österreichischen GerichtsdolmetscherInnenverbands (ÖVGD) herangezogen werden. Ein Exzerpt aus demselbigen legt folgende Forderung fest:

> Der allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher (Gerichtsdolmetscher) hat seinen Beruf nach bestem Wissen und Gewissen **unvoreingenommen** und **unparteiisch** auszuüben.
> (ÖVGD 2015a, Hervorhebung durch die Verfasserin)

Auf den Grundsatz der Neutralität wird also hier implizit Bezug genommen, obwohl auch im Gerichtsdolmetschen kulturelle Faktoren und das in 1.2 beschriebene Machtgefälle präsent sind. Den GerichtsdolmetscherInnen wird aber kein Handlungsspielraum zugestanden, dies durch ihre sprachmittlerische Tätigkeit auszugleichen.

Auch in einer Publikation des österreichischen Bundesasylamts zu den Aufgaben und Anforderungen an DolmetscherInnen im Asylverfahren ist eine ähnliche Erwartungshaltung erkennbar. Zwar werden DolmetscherInnen dort als „Sprach- und Kulturmittler“ bezeichnet, zumal es für die richtige Interpretation der Aussagen der AsylwerberInnen nötig sei, „auch kulturelle Besonderheiten der Herkunftsregion, Traditionen, sprachliche Besonderheiten,

Idiome usw. zu kennen und **den Referenten** auf diese hinzuweisen.“ Dennoch beschränkt sich die Aufgabe professioneller DolmetscherInnen laut Ansicht des Bundesasylamts auf eine „möglichst wort- und sinngetreue Übersetzung der gesprochenen Inhalte.“ (BMI 2011, Hervorhebung durch die Verfasserin)

Die Möglichkeit, auch den AsylwerberInnen kulturelle Konzepte des Aufnahmelandes zu erklären, wird den DolmetscherInnen nicht zugestanden. Die Kulturvermittlung verläuft also nur einseitig, zugunsten der Institution. Ohne den Wissensrückstand der AsylwerberInnen in Bezug auf soziokulturell und institutionell bedingte Diskursabläufe auszugleichen, können DolmetscherInnen auch keine ausgewogene Machtverhältnisse in der Kommunikation herstellen. Inwieweit bei einer solchen Rolle sprachliche und kulturelle Barrieren abgebaut werden, wie in 1.2 beschrieben, ist fraglich.

Diese Divergenz zwischen präskriptiven Anforderungsprofilen und den deskriptiven Erkenntnissen aus der dolmetschwissenschaftlichen Forschung erklärt Angelelli (2004a: 12) damit, dass Konferenzdolmetschen als erster Forschungsgegenstand der Dolmetschwissenschaft die Vorstellungen von Qualität und Professionalität beim Dolmetschen maßgeblich geprägt hat. Da in Konferenzsettings soziokulturelle Faktoren in den Hintergrund treten, wurden eine vollständige Wiedergabe der Redebeiträge durch möglichst wenig in Erscheinung tretende DolmtscherInnen zum Hauptgebot des Berufsstandes. Der Grundsatz der Vollständigkeit und Neutralität wurde danach auch in den Ausbildungsprogrammen perpetuiert (vgl. Angelelli 2004a: 13).

Nachdem das Kommunaldolmetschen in der Dolmetschforschung und –ausbildung Einzug gehalten hat, stimmen diese Gütekriterien mit der empirisch beschriebenen Realität des Berufsfeldes nicht mehr überein (vgl. Rudvin/Tomassini 2008: 246). Der Schnittpunkt dieser Kluft zwischen deskriptiven und präskriptiven Erwartungen ist nach Ansicht von Rudvin und Tomassini (2008) das strittige Rollenbild der KommunaldolmetscherInnen. Die Bedeutung eines klaren Rollenverständnisses für die Emanzipation des Berufsfeldes beschrieb bereits Roberts (1997: 20) bei der ersten *Critical Link*-Konferenz: „In order for community interpreters to be treated as professionals, they will have to earn recognition for their role and their skills.“

Die vielfältigen Kompetenzen, über die KommunaldolmetscherInnen verfügen müssen, wurden bereits in 1.2 dargelegt. Inwieweit dürfen oder sollen sie diese Kenntnisse in ihrer verantwortungsvollen Vermittlerrolle einsetzen? Wo endet ihre Befugnis in diesem komplexen Handlungsgeflecht? Antworten auf diese Fragen soll eine umfassende kontrastive

Zusammenschau der Erwartungshaltungen und Rollenbilder von KommunaldolmetscherInnen aus der Dolmetschwissenschaft liefern.

2. Rollenbilder im Kommunaldolmetschen

Da der spezielle Betrachtungsgegenstand dieser Untersuchung die Rolle der DolmetscherInnen in Kommunaldolmetsch-Settings ist, soll dieser komplexe Begriff zunächst definitorisch eingegrenzt werden. Hierzu werden Begriffe aus der Sozialwissenschaft verwendet, die einen entscheidenden Einfluss auf die Dolmetschwissenschaft und ihren weiteren Verlauf genommen haben.

2.1 Rolle und Status

In der Sozialpsychologie wird der Begriff *Rolle* als „Summe der von einem Individuum erwarteten Verhaltensweisen, auf die das Verhalten anderer Gruppenmitglieder abgestimmt ist" (Hofstätter 1966: 324) definiert. Der Duden versteht darunter „Stellung, erwartetes Verhalten innerhalb der Gesellschaft" (Duden 2015). Aus diesen Definitionen wird ersichtlich, dass Rollen immer in einem sozialen Kontext konstituiert werden. Als soziales Konstrukt hängen sie von den Erwartungen der anderen Mitglieder relevanter sozialer Gemeinschaften ab und wirken sich unmittelbar auf das Verhalten des Individuums, welchem eine Rolle zugeschrieben wird, aus. Dieses Verständnis von Rolle geht wesentlich auf Linton (1936) zurück, der den Begriff als Gesamtheit von Kulturmustern definierte, welche mit einem bestimmten Status einhergehen (vgl. Stangl 2010). Entscheidend ist für Lintons Rollenbegriff auch seine Unterscheidung von *Status* und *Rolle*. Unter *Status* versteht Linton eine Position innerhalb eines sozialen Gefüges, während *Rollen* all jene Handlungen umfassen, welche die InhaberInnen eines solchen Status unternehmen, um den damit verbundenen normativen Verhaltensvorstellungen gerecht zu werden (vgl. Wadensjö 1992: 83).

Goffman (1961) begreift Rolle als die Ausübung der Rechte und Pflichten, die mit einem bestimmten sozialen Status einhergehen. Zudem greift er die von Linton beschriebene Wechselwirkung zwischen sozial erwünschten Handlungsmustern und gewissen sozialen Stellungen auf, wobei er den Handlungsaspekt der Rolle weiter differenziert. Er schlüsselt ihn in die normative Rolle (*normative role*), die typische Rolle (*typical role*) und das Rollenspiel (*role performance*) auf. Die normative Rolle beschreibt das Verhalten, welches gesellschaftlich von den TrägerInnen dieser Rolle erwartet wird und beruht somit auf einem gewissen Idealbild der Handelnden unabhängig von konkreten Situationen. Anders die typische Rolle, welche jene Verhaltensmuster umfasst, die von TrägerInnen dieses sozial konstruierten Rollenbildes in der

Regel tatsächlich an den Tag gelegt werden (vgl. Goffman 1973: 104). Das Rollenspiel hingegen ist nach Goffman das „tatsächliche Verhalten eines besonderen Individuums“ (1973: 95), die individuelle und situationsbezogene Ausgestaltung der im Rahmen normativer Vorstellungen als akzeptabel geltenden Handlungsformen.

Diese Ausdifferenzierung lässt die Divergenz erkennen, die in der Regel zwischen einem idealisierten normativen Rollenbild und den tatsächlichen Handlungen eines innerhalb dieser Rollenkaste agierenden Individuums entsteht. Laut Goffmann setzt die Etablierung gewisser Wert- und Handlungsvorstellungen als präskriptive Rolle eine Abweichung von derselbigen geradezu voraus:

> Wo es für eine gegebene Rolle einen normativen Rahmen gibt, können wir erwarten, dass die komplexen Kräfte, die auf Individuen in den relevanten Positionen einwirken, dafür sorgen, dass die typische Rolle in einem gewissen Grad vom normativen Modell abweicht. (Goffman 1973: 105)

Die von KommunaldolmetscherInnen gewünschten Verhaltensweisen wurden in 1.6 skizziert. Was sind aber die von Goffman genannten komplexen Kräfte, die DolmetscherInnen dazu bringen, von dieser Norm abzuweichen?

2.2 Normative Kräfte im Kommunaldolmetschen

Wendet man dieses Konzept auf das Dolmetschen in Kommunalsettings an, so ergibt sich, dass die *normative role* den Vorstellungen des Berufsstandes darüber entspricht, was eine gute und richtige Dolmetschung ausmacht. Solche Vorstellungen über Rechte und Pflichten einer Berufsgruppe werden in der Regel von Berufsverbänden in Form von Berufskodizes festgelegt und in Ausbildungsstätten verbreitet (vgl. Wadensjö 1998: 83). Es ist also nach Goffman anzunehmen, dass berufliche Standards kraft ihrer normativen Natur vom tatsächlichen Rollenspiel der KommunaldolmetscherInnen in gegebenen Kommunikationssituationen abweichen.

Inwieweit sie das tun, hängt von den anderen Kräften ab, die in konkreten Dolmetschsituationen auf KommunaldolmetscherInnen einen Einfluss nehmen. Diese von Goffman angedeuteten „komplexen Kräfte“ können als situative, institutionelle und allgemein soziokulturelle Rahmenbedingungen einer Dolmetschung gedeutet werden (vgl. Angelelli 2004a: 3). Laut Bourdieu (1977) charakterisiert sich institutioneller Diskurs dadurch, dass institutionseigene Zwecke durch tradierte Kommunikations- und Verhaltensformen erreicht werden sollen. Dieser institutionelle Habitus wirkt sich auch auf die Dolmetschung aus, die ja

Teil des institutionellen Kommunikationsfeldes ist. Dies wurde von Davidson (2000) in einer Studie zu Spanisch-Englisch MedizindolmetscherInnen in einem US-amerikanischen Krankenhaus bemerkt. Er konstatierte, dass die hauseigenen DolmetscherInnen aufgrund von Zeitdruck und ihrer Festanstellung innerhalb der Institution diagnostische Gespräche so kurz wie möglich hielten, um die von den ÄrztInnen verfolgten Ziele des Gesprächs möglichst rasch zu erfüllen.

Neben institutionell tradierten Verhaltensweisen spielt auch die soziokulturelle Prägung einer gegebenen Kommunikationssituation eine Rolle. Bourdieu (1990) lehrt uns, dass keine Interaktion in einem sozialen Vakuum geschieht. Alle Interaktanten sind in ihren Handlungen und Äußerungen von ihren Werten, Vorurteilen und Überzeugungen geleitet. Davor sind auch DolmetscherInnen nicht gefeit: „ (…) interpreters, as persons embedded in a society that possesses its own values, cultural norms, and societal blueprints, also bring their individual social differences to the table.“ (Angelelli 2004a: 2) Wie jedes Individuum haben auch DolmetscherInnen im Laufe ihrer Sozialisierung und Enkulturierung Wert- und Verhaltensvorstellungen entwickelt. Stoßen in einer Interaktion mehrere Individuen aufeinander, treten auch diese Erwartungen zueinander in Beziehung und beeinflussen die Interpretation und Rezeption der Kommunikation (vgl. Angelelli 2004a: 2).

Zur Darstellung der unterschiedlichen Kräfte und sozialen Faktoren, die auf dolmetschervermittelte Kommunikation einwirken, entwarf Angelelli (2004b: 30) das *Visible Interpreter Model*.

2.2.1 Visible Interpreter Model

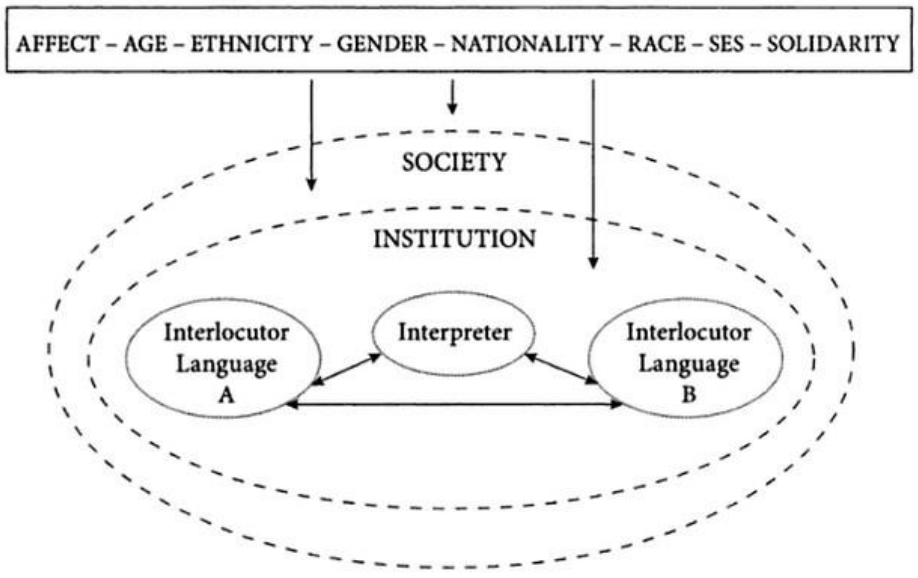

Abb. 2: Visible Interpreter Model (Angelelli 2004a: 30)

Dieses Modell stellt DolmetscherInnen als VermittlerInnen zwischen zwei primären Gesprächsparteien dar, wobei die Kommunikation triadisch[8] angelegt ist. Dieses kommunikative Ereignis findet innerhalb einer Institution statt, die ihrerseits in eine Gesellschaft eingebettet ist. Auf alle drei Gesprächsparteien sowie in den unterschiedlichen Ebenen wirken eine Reihe von soziokulturellen Faktoren: soziale Elemente, welche die Lebensrealität der einzelnen Gesprächsparteien selbst formen (z.B. Alter, ethnische Zugehörigkeit, Geschlecht, Nationalität, Rasse, sozio-ökonomischer Status[9]) sowie deren daraus resultierende Einstellungen zu Status, Solidarität, Macht und den genannten soziokulturellen Faktoren selbst. Alle Interaktanten besitzen diese Merkmale und haben soziokulturell geformte Meinungen und Wertvorstellungen in Bezug auf sie. Diese äußerlichen und inneren Aspekte der Persönlichkeit konstituieren das „s*elf*" (Angelelli 2004a: 30) der einzelnen Interaktanten, welches im Kontakt mit anderen unweigerlich zum Vorschein kommt. DolmetscherInnen bilden hier keine Ausnahme: „As the ICE[10] unfolds, the interpreter brings not only the knowledge of languages and the ability to language switch or assign turns, but also the self." (Angelelli 2004b: 10). In Abhängigkeit der jeweiligen soziokulturellen Prägung und der institutionellen Einbettung werden DolmetscherInnen in der Kommunikation also als Individuen unweigerlich sichtbar und beeinflussen somit deren Verlauf.

Angelelli stellt hier ein sehr komplexes Gefüge unterschiedlicher Bedingungen und Kräfte dar, innerhalb welcher DolmetscherInnen ohnehin schon komplexe sprachliche Prozesse vollführen. Aus ihren Fertigkeiten als SprachmittlerInnen als auch aus ihrem hohen Einflusspotenzial als Individuen am Schnittpunkt soziokultureller und institutioneller Normen erwächst KommunaldolmetscherInnen somit eine große Verantwortung. Sind sie sich dieser Verantwortung bewusst? Welche Wert- und Verhaltensvorstellungen liegen den normativen Bemühungen im Bereich des Kommunaldolmetschens zugrunde? Inwieweit tun unterschiedliche Rollenbilder von KommunaldolmetscherInnen institutionellen und soziokulturellen Faktoren Genüge?

---

[8] Hier wird Bezug genommen auf ein Begriffspaar aus der Sozialwissenschaft: Eine **Triade** ist ein "social system composed of three people transacting face to face" (Wilmot 1987: 22). **Triadische Kommunikation** verläuft demnach zwischen drei Interaktanten. Analog dazu spricht man in der Sozial- und Kommunikationswissenschaft auch von **dyadischer Kommunikation**, welche als „process in which two people interact face to face as senders and receivers, as in a conversation" (Mosby's Medical Dictionary 2009) definiert wird.

[9] Hier im Modell durch die Abkürzung SES (socio-economic status) angeführt. Der im ebenfalls Modell enthaltene Begriff *affect* wird von Angelelli nicht näher bestimmt. Aus allgemeinen Verwendung des Begriffs in ihrer Publikation kann angenommen werden, dass sie damit sowohl emotionale Disposition der DolmetscherInnen als auch ihre Fähigkeit, die emotionale Färbung von Äußerungen zu übertragen, meint.

[10] ICE steht für *interpreted communicative event* und beschreibt eine interaktivistische Konzeption von Dolmetschen in einer Kommunikationstriade (vgl. Angelelli 2014: 574).

Antworten auf diese Fragen soll eine kontrastive Zusammenschau unterschiedlicher Rollenbilder geben, die im Laufe der Erforschung und Institutionalisierung des Kommunaldolmetschens entstanden sind. Dadurch soll geprüft werden, ob sie dem in vorangegangenen Kapiteln skizzierten Qualifikations- und Aufgabenprofil von KommunaldolmetscherInnen entsprechen.

2.3. Rollenbilder von KommunaldolmetscherInnen im Spiegel der dolmetschwissenschaftlichen Entwicklung

Während das Kommunaldolmetschen erst in den letzten Jahrzehnten in den Fokus dolmetschwissenschaftlicher Betrachtung rückte, wurde das Konferenzdolmetschen bereits in seinen frühen Entwicklungsphasen untersucht. Die daraus resultierenden Erkenntnisse zu Kognitions- und sprachlichen Transferprozessen speisten auch die frühen Vorstellungen der ForscherInnen und DolmetscherInnen von Qualität und Professionalität im Berufsstand.

2.3.1 Monologische Rollenbilder

Eines der frühen Gütekriterien, welches von Berufsverbänden und Ausbildungsstätten bis heute hochgehalten wird, ist die genaue, vollständige und möglichst originalgetreue Wiedergabe der Originalaussagen beim Dolmetschen. Bereits Herbert (1952: 4) legte fest, dass eine Dolmetschung „fully and faithfully“ die Aussagen der Originalrede wiederzugeben hat. Dieser Grundsatz wurde zu einem fundamentalen Qualitätsmaßstab für Dolmetschungen (vgl. Pöchhacker 2004: 141). Seleskovitchs und Lederers (1989) *Théorie du sens* hatte ebenfalls einen wesentlichen Einfluss auf normative Vorstellungen vom Dolmetschprozess. Sie besagt, dass Dolmetschen ein sprachunabhängiger Prozess ist, da die Bedeutung der zu dolmetschenden Aussagen von deren eigentlichen sprachlichen Form unabhängig ist. Bedeutung und Verständnis werden demnach nicht von den Gesprächsparteien gemeinsam konstruiert, wie in 2.2.1 dargestellt. Obwohl diese Theorie mangels empirischer Grundlage und verkürzter Darstellung des Dolmetschprozesses vielfach kritisiert wurde (Gile 1995), beeinflusste sie maßgeblich die Lehre und das frühe Rollenverständnis von DolmetscherInnen (vgl. Angelelli 2004a: 15).

Dieses theoretische Konstrukt beschränkt sich auf die rein sprachliche Ebene des Dolmetschakts und gesteht den DolmetscherInnen keine partizipative Rolle darin zu. Auf

dieser Annahme fußen Rollenbilder von DolmetscherInnen als zweisprachigem *ghost* (Collados Aís 1998) oder *conduit*, zu Deutsch Sprachrohr oder –kanal. Diese Modelle konzipieren Dolmetschen als einen unidirektionalen interlingualen Transferprozess, wobei die DolmetscherInnen gleich einer Übersetzungsmaschine mechanisch semantische Inhalte übertragen. Die Qualität einer Dolmetschung kann demnach nur an ihrer Vollständigkeit und Ausgangstexttreue gemessen werden. Ob sie den Intentionen der SprecherInnen, dem Skopos und Kontext der Interaktion entspricht, wird nicht erhoben (vgl. Angelelli 2004a: 20).

Auch die soziokulturellen Faktoren der Gesprächssituation, wie von Angelelli in 2.2.1 beschrieben, werden außer Acht gelassen. Die DolmetscherInnen treten als Individuen nicht in Erscheinung und werden rein auf ihre linguistischen Fähigkeiten reduziert. Aus dieser Auffassung von DolmetscherInnen als unsichtbarer *non-person* (Spencer-Oatey/Xing 2009) folgt, dass es unerheblich ist, welche Person die Dolmetschfunktion ausführt; die DolmetscherInnen werden austauschbar (vgl. Bot 2005: 289).

Die Vorstellung von DolmetscherInnen als unpersönliche Übersetzungsmaschinen ist vor allem im Gerichtsdolmetschen vorherrschend, wo die verdolmetschten Aussagen protokolliert und als Beweismaterial verwendet werden. Aufgrund der Rechtskraft dieser Aussagen ist es daher von großer Bedeutung, dass diese die Intention der Gesprächsparteien exakt, möglichst „wortgetreu“ wiedergeben (vgl. Wadensjö 1998: 278-279, Pöchhacker 2004: 147-148, Morris 1995).

Wadensjö (1998) kritisiert diese monologischen Modelle, die davon ausgehen, dass sprachliche Äußerungen inhärent sinnvoll sind und außersprachliche Elemente bei ihrer Interpretation und Rezeption keine Rolle spielen (vgl. Bot 2005: 299). Bereits Berk-Seligsons (1990) Studie im Gerichtssaal brachte den Mythos vom unsichtbaren Sprachrohr ins Wanken. Zahlreiche weitere empirische Studien in unterschiedlichen Kommunaldolmetschsettings sollten diese Beweislast noch vermehren[11]. Allen voran waren es Wadensjö (1992, 1998) und Roy (1989/1996, 1993), die einen Paradigmenwechel in der Dolmetschwissenschaft einläuteten – weg von monologischen Sprachrohr-Modellen hin zu einer dialogisch-interaktionistisch orientierten Konzeption von dolmetschervermittelter Kommunikation.

[11] So wiesen auch empirische Studien bei Gericht (Hale 2004), zum Medizindolmetschen (Davidson 2000, Angelelli 2004a, 2004b) und zum Gebärdensprachdolmetschen (Metzger 1999) nach, dass die DolmetscherInnen weit über ihre Rolle als Übersetzungsmaschine sichtbar waren.

2.3.2 Dialogische Rollenbilder

Zentraler Ausgangspunkt dialogischer Rollenbilder ist die Annahme, dass Bedeutung in der Kommunikation von den unterschiedlichen Interaktanten gemeinsam geschaffen wird (vgl. Wadensjö 1998: 279). Sinnhafte Kommunikation erzielen Gesprächsparteien beispielsweise, indem sie nachfragen, Aussagen wiederholen oder umformulieren, Ideen erläutern und zusammenfassen (vgl. Angelelli 2004a: 21). Die Schaffung und Interpretation von Kommunikation bezieht also nicht nur die rein sprachliche Ebene mit ein, sondern vielmehr außersprachliche Handlungen (Gesten, Mimik, die Beziehung der Aktanten zueinander, situative Einbettung der Kommunikation, …).

Aufbauend auf Bakhtins Sprachtheorie[12] wies Wadensjö (1992/1998) nach, dass gedolmetschte Kommunikation mindestens aus zwei bedeutungskonstituierenden Aktivitäten besteht: der mehr oder weniger ausgangstextgetreuen Wiedergabe des Gesprochenen (*relaying*) sowie der Koordinierung der Äußerungen des verdolmetschten Gesprächs (*coordinating*). Indem sie die sprachlichen Äußerungen der primären Gesprächsparteien exakt oder in veränderter Form (gekürzt, zusammengefasst, klärend ausgebaut) wiedergeben und deren Abfolge im Gespräch regulieren, zeichnen die DolmetscherInnen mitverantwortlich für die Entstehung und Rezeption der Gesprächsinhalte. Als *co-constructors* und *coordinators* werden DolmetscherInnen nach Wadensjö (1998) also zu aktiven DiskursteilnehmerInnen anstatt unbeteiligter mechanisch agierender Sprachrohre.

Auch Roy (1996) weist dem Gebärdensprachdolmetscher in ihrer Untersuchung eines gedolmetschten Gesprächs zwischen einer Professorin und einem gehörlosen Studenten eine aktive Rolle zu. Indem der professionelle Gebärdensprachdolmetscher die Abfolge der Gesprächsbeiträge koordinierte (*turn taking*), stellte er den flüssigen Verlauf der Kommunikation sicher (vgl. Roy 2000: 121). Als aktiver Zuhörer dekodierte er zudem kulturell unterschiedliche Verhaltensformen, die den Sprachgebrauch regeln (vgl. Roberts 1997: 10-11).

Diese Beobachtungen lassen erkennen, dass Kommunikation nicht nur auf rein semantischer Ebene stattfindet, sondern vielmehr von subtilen Interaktionselementen geleitet wird. Diesen wurde in den rein textbasierten, auf Vollständigkeit pochenden Sprachrohrmodellen keine Beachtung geschenkt. Um ihre Bedeutung für die dolmetschervermittelte Kommunikation hervorzustreichen, bedienten sich ForscherInnen des

[12] Mikhail Mikhailovitsch Bakhtin (1895-1975) war ein einflussreicher russischer Philosoph. Sein zentraler Denkansatz zu Sprache war, dass deren Bedeutung dialogisch, also im Zuge sozialer Interaktion geschaffen wird (vgl. Brandist http://www.ditext.com/encyc/frame.html Stand: 17.8.2015)

dialogisch-interaktivistischen Paradigmas Begriffen aus der Diskurs- und Konversationsanalyse. Einige dieser Analysewerkzeuge sollen im Folgenden dargestellt werden.

2.3.2.1 Diskursanalytische Elemente in der Dolmetschwissenschaft

Ein wesentliches beziehungskonstituierendes Element der Kommunikation ist Goffmans (1981) *footing*, welches er wie folgt definiert:

> the alignment we take up to ourselves and the others present as expressed in the way we manage the production or reception of an utterance (Goffman 1981: 128).

Das *footing* drückt also aus, wie die Gesprächsparteien im Diskurs zueinander sowie zum Gesprächsinhalt stehen. Es beinhaltet die Anpassung der eigenen Sprech- und Verhaltensweise an die des Gegenübers.

In dolmetschervermittelter Kommunikation wurde das *footing* beispielsweise von Metzger (1999) in Form des wechselnden Gebrauchs von Pronomina nachgewiesen. Auch mittels Höflichkeitsformen, Stil und Register nehmen DolmetscherInnen Einfluss auf die Rezeption und den Verlauf der dolmetschervermittelten Kommunikation, wie etwa von Berk-Seligson (1990) in ihrer ethnografischen Untersuchung zum Gerichtsdolmetschen aufgezeigt. Der Gebrauch der dritten Person Singular deutet zudem auf eine Distanzierung von den primären GesprächsteilnehmerInnen bzw. ihren Aussagen hin (vgl. Shlesinger 1991: 152, Bot 2005a). Ein solcher Perspektivenwechsel kann beim Dolmetschen auch durch das Einfügen jener Wendungen erfolgen, die indirekte oder direkte Rede einleiten (z.B. Er/sie sagt) (vgl. Bot 2005a 9-14). Solche Distanzierungmittel stellen eine Abweichung von der gemeinhin propagierten Dolmetschnorm der Wiedergabe in erster Person dar. Sie werden oft als Unterscheidungsmerkmal professioneller und nicht-professioneller DolmetscherInnen gewertet (vgl. Harris 1990).

Auch die Intonation ist beudeutungstragend für das Verständnis von verdolmetschten Aussagen (vgl. Shlesinger 1994). Durch Modulation des Sprachregisters kann gleichermaßen die Beziehungsebene und die Rezeption der Dolmetschung beeinflusst werden (vgl. Zimányi 2009: 59, Berk-Seligson 1988/2002, 1990).

Intonatorische Marker spielen auch bei der Verteilung des Rederechts in einem Gespräch eine Rolle. Für das sogenannte *turn taking*, der Organisation des Sprecherwechsels, ist der soziokulturelle Status der Gesprächsparteien maßgebend. Nach Sacks, Schegloff und

Jefferson (1974) wird die Verteilung der *turns*, oder Gesprächsbeiträge, durch Intonation, Gestik oder semantische Signale reguliert, um überlappende Beiträge oder eine Misskommunikation zu verhindern. Eine von Bot (2005) durchgeführte Analyse therapeutischer Sitzungen unter Beteiligung von DolmetscherInnen zeigte, dass es in jenen Sitzungen, in denen TherapeutInnen und DolmetscherInnen um die Kontrolle des *turn-takings* zu konkurrieren schienen, zu vielen Überlappungen und Missverständnissen in der Kommunikation kam. Dies illustriert, welche Bedeutung die diskursregulierende Aufgabe der DolmetscherInnen für eine gelungene Kommunikation hat. Es scheint daher nutzbringend, bei den DolmetscherInnen selbst als auch bei den primären GesprächspartnerInnen ein Bewusstsein für diese Komponente zu schaffen.

Dialogische Rollenbilder bringen zum Vorschein, wie DolmetscherInnen durch diskursive Marker (z.B. *footing*, Pronomina, Intonation und Register) in der dolmetschervermittelten Kommunikation Position beziehen können. Hierdurch als auch durch die Steuerung des Kommunikationsflusses nehmen sie sichtbar Einfluss auf die Verständigung zwischen den Gesprächsparteien. Ein monologisches Sprachrohr-Modell berücksichtigt diese einflussreiche Position nicht. Dialogische Rollenbilder von DolmetscherInnen als sichtbaren und aktiven *co-constructors* und *coordinators* in einer triadischen Gesprächssituation lassen auch auf die Bedeutung kultureller Faktoren in der Kommunikation schließen, welche in Form von Diskurskonventionen und dem Verhältnis der GesprächspartnerInnen zueinander zum Vorschein kommen. Ist es auch Aufgabe der DolmetscherInnen als Kulturkundige, diese implizit wirkenden kulturell geprägten Verhaltensnormen und Wertvorstellungen explizit zu thematisieren? Im Folgenden werden Rollenbilder beleuchtet, welche eine aktive Kulturvermittlung als Aufgabe der KommunaldolmetscherInnen sehen.

2.3.3 Kulturelle Vermittlung und Mediation

Eine Reihe von Studien zur Palliativbehandlung kanadischer UreinwohnerInnen in städtischen Krankenhäusern (Kaufert/Koolage 1984, Kaufert/Putsch 1997, Kaufert 1999) beleuchtete die schwierige Aufgabe, welche die DolmetscherInnen in der Vermittlung zwischen ÄrztInnen und PatientInnen zu bewältigen hatten. Um eine ärztliche Beratung der todkranken PatientInnen zu ermöglichen und diese bei schwierigen Entscheidungen über Behandlungsmöglichkeiten zu unterstützen, mussten sie zwischen konträren Wertsystemen vermitteln. Hierbei taten sie weit mehr, als Inhalte zwischen zwei Sprachen zu übertragen:

> Attempts to encourage mutually shared understanding require the health care interpreter to engage in explanation, cultural brokerage and mediation when these actions are necessary.
> (Kaufert & Putsch 1997: 75)

Basierend auf ihren Beobachtungen unterschieden Kaufert und Putsch (1997) unterschiedliche Rollen von DolmetscherInnen in kultureller Vermittlung medizinischer Behandlungsgespräche: Als *cultural informants* erklärten DolmetscherInnen den behandelnden ÄrztInnen unterschiedliche kulturelle Auffassungen behandlungsrelevanter Konzepte. Sie vermittelten also nur in eine Richtung, monodirektional, kulturelle Konzepte. Wenn sie als *culture brokers* auftraten, versuchten sie beiden Gesprächsparteien kulturelle Inhalte zu erläutern. Die Kulturvermittlung verlief also bidirektional. Als *cultural mediators* mussten sie in aufgrund konkurrierender Wertvorstellungen entstandenen Konflikten einen Kompromiss herstellen (vgl. Kaufert 1999: 407-412). Der Typus des *cultural mediators* unterscheidet sich von den ersten beiden Typen dadurch, dass er in der Regel außerhalb der eigentlichen zu verdolmetschenden Behandlungsgespräche zum Vorschein kam. Zeichnete sich bei diesen Konfliktgesprächen keine Lösung ab, setzten sich die DolmetscherInnen teils als *advocates*[13] für die Ansichten der Angehörigen ein. In manchen Fällen rechtfertigten sie aber auch die Vorgangsweise der behandelnden ÄrztInnen.

Die monodirektionale Kulturvermittlung zu Gunsten der dienstgebenden Stelle wird in anderen Rollentypologien auch in der Rolle des *cultural consultant* angeführt (vgl. Raval 2003: 17-18), während die bidirektionale Kulturvermittlung auch von Roberts (1997: 13) als *cultural brokerage* bezeichnet wird. Cairncross (1989: 7) subsumiert diese Differenzierung in ihrer Definition des *cultural interpreters*[14]:

> A cultural interpreter is [...] an active participant in a cross-cultural/lingual interaction, assisting the social service personnel's understanding of the beliefs and practices of the client's culture, and assisting the client's understanding of the dominant culture, by providing cultural as well as linguistic links.

Es wird in diesen kultursensiblen Rollenbildern also nicht immer klar differenziert, zu welchen Gunsten DolmetscherInnen in kulturellen Belangen vermitteln. In der Praxis verläuft Kulturvermittlung beim Dolmetschen vermutlich abwechselnd mono- und bidirektional. Roberts (1997: 13) führt als weiteres Charakteristikum von *cultual brokerage* allerdings an,

[13] Dt. FürsprecherInnen

[14] Die Bezeichnung des *cultural interpreting* für Kommunaldolmetschen wurde vom Ministry of Citizenship in der kanadischen Provinz Ontario eingeführt, um den kulturellen Aspekt des Kommunaldolmetschens zu betonen. Im Rahmen dieser Kampagne entstand ein Handbuch, in dem die Autorin Larissa Cairncross die Aufgaben des *cultural interpreter* festlegte.

dass sie mitunter so weit über die rein sprachliche Übertragung hinausgeht, dass letztere dadurch beeinträchtigt wird.

Die Mediatorenrolle wird in Roberts Typologie als *conciliator* bezeichnet. Sie kennzeichnet sich dadurch, dass die DolmetscherInnen in dieser Eigenschaft die jeweiligen Konfliktparteien separat konsultieren, um dann in einem gemeinsamen Gespräch sicherzustellen, dass die beteiligten Parteien sich gegenseitig verstehen „not just in terms of words but also in terms of motives" (Roberts 1997: 14). Dies deckt sich mit den oben beschriebenen Beobachtungen von Kaufert und Putsch.

Diese Annahme wird auch von einer Studie Merlinis (2009) bestätigt, in der sie ein Gespräch zwischen einem Asylwerber, einem *mediatore culturale*[15] und dem Angestellten einer städtischen Beratungsstelle in Italien analysierte. Die Analyse ergab, dass die vom *mediatore* gedolmetschte Kommunikation über weite Strecken dyadisch verlief, unter geringer oder gar keiner Einbeziehung des Behördenvertreters. Dies verdeutlicht, dass die Rolle des *cultural mediators* bzw. *conciliators* sich nicht auf die sprachliche interkulturelle Vermittlung beschränkt bzw. nicht vorwiegend darin besteht. Ein wesentliches Motiv von Mediation im Allgemeinen ist die Konfliktprävention bzw. die Vermittlung in Situationen, in denen bereits ein Konflikt ausgebrochen ist, wie diese Definition belegt:

> Mediation ist eine außergerichtliche Form der Konfliktbearbeitung, bei der eine neutrale Vermittlungsperson (Mediator/Mediatorin) die Parteien bei der Entwicklung einer Lösung unterstützt. (Gabler Wirtschaftslexikon 2015)

Die Aufgabe von kulturellen MediatorInnen ist es demnach, Konflikte zu bewältigen, indem sie die beiden Parteien über die zugrunde liegenden kulturellen Unterschiede aufklären. So helfen *cultural mediators* im Gesundheitswesen dem medizinischen Personal, ihre Behandlungs- und Beratungsmethoden der Herkunftskultur der PartienInnen anzupassen. Sie fungieren aber auch als FürsprecherInnen für die PatientInnen, indem sie letztere aktiv über ihre Rechte aufklären und sie über eine bestmögliche Nutzung der gebotenen Dienstleistungen aufklären (vgl. Martín & Phelan (2009: 11).

In Abgrenzung zu KommunaldolmetscherInnen treten MediatorInnen allerdings nur in Konfliktgesprächen, die zwei Parteien mit unterschiedlichen Sprachen vereinen, als

[15] In Italien existiert die Berufssparte des *mediatore culturale*, deren Aufgabengprofil sich in vielem mit dem von KommunaldolmetscherInnen deckt. Gemeint sind hier ausländische BürgerInnen, die in interkultureller Kommunikation geschult sind und mittels ihrer Kenntnis der Sprache und Kultur von MigrantInnen für sie vermitteln sollen. Nähere Informationen und Kritik hierzu können Merlini 2009 (57-62) entnommen werden.

SprachmittlerInnen auf. Wesentliches Unterscheidungsmerkmal zum eigentlichen Dolmetschen ist auch, dass Kulturmediation auch intralingual stattfinden kann, also zwischen Gesprächsparteien, die zwar dieselbe Sprache sprechen, aber aufgrund unterschiedlicher Herkunftskulturen zu keinem Einverständnis kommen[16] (vgl. Martín & Phelan 2009: 11) [17].

Die in diesem Kapitel beschriebenen Rollenkonzeptionen streichen die Bedeutung kultureller Faktoren für die dolmetschervermittelte Kommunikation hervor. Am Beispiel kultureller Mediation wurde allerdings verdeutlicht, dass ein unklares oder zu weit gefasstes Aufgabenprofil in der sprachlich-kulturellen Vermittlung auch dazu führen kann, dass die Interessen der beiden primären Gesprächsparteien nicht in gleichem Maße gewahrt werden. Verläuft die Kulturvermittlung zu stark monodirektional, kann die triadische Kommunikation zum Erliegen kommen und der Eindruck entstehen, dass die DolmetscherInnen Partei ergreifen. Sind DolmetscherInnen dazu berechtigt, ihre spezielle Position innerhalb der Kommunikationstriade zu Gunsten einer der beiden Parteien zu nutzen? Wann geht monodirektionale kulturelle Vermittlung in einseitige Fürsprache über? Ab wann identifizieren sich DolmetscherInnen zu stark mit einer der beiden Gesprächsparteien?

2.3.4 Advocates vs. bilingual co-workers

Eingedenk des Machtgefälles, das für institutionelle Diskurse in kommunalen Settings charakteristisch ist (siehe 1.2), fordern manche ForscherInnen, dass DolmetscherInnen als FürsprecherInnen für die untergeordnete Partei fungieren sollten. DolmetscherInnen werden von VertreterInnen dieses *advocate*-Modells also aufgerufen, ihre Position als SprachmittlerInnen dazu zu nutzen, den SprecherInnen von Minderheitensprachen eine Stimme zu verleihen (vgl. Zimányi 2009: 58). Laut Roberts (1997: 13) impliziert dies, die Interessen der benachteiligten KlientInnen aktiv zu vertreten, um ihnen so mehr Macht zu verschaffen. Sie warnt allerdings davor, dass eine solche aktive Fürsprache eher polarisieren könnte anstatt Verständigung zu erzielen (vlg. Roberts 1997: 14). Daraus folgt, dass DolmetscherInnen als *advocates* der Kommunikation, die sie herstellen möchten, letztendlich schaden oder sie gänzlich zum Erliegen bringen könnten (vgl. Roberts 1997: 14).

[16] Ein Beispiel hierfür ist kulturelle Mediation für die indigene Roma-Bevölkerung in Spanien, welche im spanischen Gesundheitssystem benachteiligt ist. Für Berichte hierzu siehe:
Fundación Secretariado Gitano y Dirección General de Salud Pública Ministerio de Sanidad y Consumo (2004).

[17] Für eine ausführliche Darstellung kultureller Mediation in unterschiedlichen Ländern siehe Merlini (2009), Rudvin & Tomassini (2008), Tribe & Sanders (2003).

Hale (2008) bezeichnet diese Rolle als *gatekeeper* und beschreibt detailliert, wie parteiische Fürsprache die Kommunikation beeinträchtigen kann: Eine der beiden Gesprächsparteien (in der Regel das Fachpersonal) wird teilweise vom Gespräch ausgeschlossen, während die DolmetscherInnen über einen *turn* hinweg im dyadischen Austausch den KlientInnen Erklärungen oder Informationen liefern. Infolge dieser einseitigen Interaktion kann wichtige Information verloren gehen, da nicht jede Äußerung der monolingualen dyadischen Kommunikation gedolmetscht wird. Zudem können DolmetscherInnen in der Fürsprecherrolle dem Fachpersonal ungefragt Ratschläge erteilen, obwohl sie der nötigen fachlichen Qualifikation entbehren (vgl. Hale 2008: 110-112).

Leanza (2005) stellte fest, dass die von ihm beobachteten DolmetscherInnen in einer Kinderklinik vor allem außerhalb der Dolmetschsituationen den PatientInnen und ihren Familienangehörigen Unterstützung boten. Sie besprachen in informellen Konsultationen vor und nach der eigentlichen Dolmetschsitzung weitere Fragen der PatientInnen und begrüßten sie zu Beginn der Sitzung. Diese Rolle bezeichnete er als *support for patients and family* (Leanza 2005: 186).

DolmetscherInnen können aber auch für die dienstgebende Einrichtung Partei ergreifen. KommunaldolmetscherInnen werden vor allem in sozialen und medizinischen Einrichtungen oftmals als Teil des fachlichen Teams gesehen (vgl. Zimányi 2009: 58), was die Erwartung von Kollegialität und Loyalität gegenüber der Institution suggeriert. Manche ForscherInnen bezeichnen diese Rolle als *bilingual co-worker* (Tribe & Morrissey 2003, Raval 2003, Granger & Baker 2003), was auf eine starke Identifikation mit der Institution hinweist.

Auch dieses Rollenbild wurde von Leanza (2005) dokumentiert. Die DolmetscherInnen wurden von manchen ÄrztInnen als Verbündete beschrieben. Da sie mit dem Ablauf der Behandlungsgespräche und den relevanten medizinischen Inhalten vertraut waren, erlaubten ihnen manche ÄrztInnen auch, den PatientInnen selbst Empfehlungen zu geben (vgl. Leanza 2005: 176-177).

Eine solche Handlungsfreiheit seitens der Institution kann auch dazu führen, dass DolmetscherInnen versuchen, selbst die Rolle der InstitutionsvertreterInnen zu übernehmen. Eine Reihe von Fallstudien hat mehrere Situationen ausgewiesen, in denen die jeweiligen DolmetscherInnen gemäß den institutionellen Vorgaben das Gespräch lenkten oder nach eigener Maßgabe Inhalte verkürzten oder erweiterten. So stellte Davidson (1998, 2000) in seiner diskursbasierten Analyse von dolmetschervermittelten medizinischen Gesprächen fest, dass die DolmetscherInnen eigenmächtig Fragen stellten und als irrelevant erachtete

Beschwerden seitens der PatientInnen nicht übertrugen. Ähnlich agierte die Reinigungskraft, die von Pöchhacker und Kadric (1999) beim Dolmetschen einer sprachtherapeutischen Sitzung beobachtet wurde, teilweise auch als Ko-Therapeutin. Einen Fall von überlappenden Rollen konstatierte auch Donk (1994) in ihrer Untersuchung zu DolmetscherInnen in kriminalpolizeilichen Vernehmungen. Sie stellte fest, dass die DolmetscherInnen selbst sich zwar eher als „reine ÜbersetzerInnen" (Donk 1994: 134) begriffen, von den VernehmungsbeamtInnen oft aber dazu gedrängt wurden, als „HilfspolizistInnen" und „ErmittlungsgehilfInnen" zu fungieren. Dies jedoch beeinträchtigte die Vernehmungsstrategie der BeamtInnen und erweckte bei den Verdächtigen den Eindruck, dass die DolmetscherInnen auf Seiten der Behörde stünden.

Die obigen Überlegungen und aufgeführten Fallstudien bezeugen, dass KommunaldolmetscherInnen aufgrund ihrer Schlüsselrolle in der Sprach- und Kulturmittlung im Spannungsfeld widersprüchlicher Interessen stehen. Divergierende Erwartungshaltungen seitens der KlientInnen und DienstleisterInnen führen zu Rollenkonflikten. Bedienen die DolmetscherInnen vorwiegend die Interessen einer der beiden Partein, sei es als *advocate* für KlientInnen oder als *bilingual co-worker* im Sinne der dienstgebenden Institution, laufen sie Gefahr, die Interessen der jeweils anderen Gesprächspartei nicht zu vertreten. Dadurch kann es zu Störungen in der Kommunikation kommen, da das Vertrauen in die Dolmetschung verloren geht.

2.4 Schlusswort: Plädoyer für ein flexibles Rollenverständnis

Die Darstellung der Entwicklung und Charakteristika des Kommunaldolmetschens hat ergeben, dass es sich beim Dolmetschen in kommunalen Settings um ein umfangreiches Berufsfeld handelt, welches in unterschiedlichen Institutionen auf verschiedene Art reguliert und praktiziert wird. Diese Tätigkeit verlangt den DolmetscherInnen neben sprachlich-kognitiven Fähigkeiten auch kulturelle und diskurssteuernde Kompetenz ab. Hierbei stehen sie im Spannungsfeld soziokultureller Faktoren, Machtverhältnisse und Erwartungshaltungen. Verschiedene Konzeptionen von ihren Aufgaben und Pflichten resultieren in einer Vielzahl von Rollenbildern, deren Komplexität in präskriptiven Berufskodizes nicht berücksichtigt wird. Am Schnittpunkt zwischen Anforderungen und Erwartungen stehen KommunaldolmetscherInnen vor diesem scheinbar unlösbaren Dilemma:

> The interpreter`s role is always partially undefined – that is, the role presciptions are objectively inadequate…. The interpreter`s position is also characterized by role overload. Not only is it seldom entirely clear what he (sic!) is to do, he is also frequently expected to do more than is objectively possible. (Anderson 1976: 216)

Aufgrund der Ambiguität ihrer Rolle und der oft widersprüchlichen Erwartungen, die an KommunaldolmetscherInnen gestellt werden, scheinen Interessenskonflikte also vorprogrammiert. Ein Ausweg aus diesem inhärenten Dilemma könnte ein Rollenbild sein, welches diese Einflussfaktoren berücksichtigt und näher beleuchtet.

Die Rolle von KommunaldolmetscherInnen wird von ihren institutionellen Betätigungsfeldern und deren inhärenten Kommunikationsskopoi und –habitus bestimmt. Die Übertragung einzelner normativer Richtlinien von einem Feld auf ein anderes ist daher nicht zielführend (vgl. Angelelli 2004a: 2), zumal auch innerhalb eines Settings situativ bedingt verschiedene Kommunikationsziele verfolgt werden können (siehe 1.3.1). Angesichts dieser Komplexität stellt sich die Frage, ob es überhaupt eines einheitlichen Berufsbildes mit normativen Vorgaben für das Kommunaldolmetschen bedarf. Bereits Wadensjö (1998: 287) behauptete: „There are no absolute and unambiguous criteria for defining a mode of interpreting that would be 'good' across the board.“ Auch Rudvin & Tomassini (2008: 247) plädieren gegen die Schaffung eines allgemeinen Berufskodex für KommualdolmetscherInnen. Anstatt als klar abgrenzbares Berufsbild sollte es vielmehr als eine spezielle Art von Kommunikation begriffen werden.

Dieser Ansatz ermöglicht es, die Rolle von KommunaldolmetscherInnen als ein flexibles Modell zu konstruieren, welches von einer konkreten Kommunikationssituation zur nächsten neu realisiert wird, um den Bedürfnissen und Bedingungen der jeweiligen institutionellen und soziokulturellen Einbettung gerecht zu werden (vgl. Angelelli 2004a: 13). Anstatt einer einzigen Rolle verhaftet zu sein, können DolmetscherInnen je nach Setting und GesprächspartnerInnen ihr Verhalten und ihre Arbeitsweise auf einem Kontinuum zwischen unsichtbarem Sprachrohr und aktiven FürsprecherInnen ausbalancieren (vgl. Knapp-Potthoff & Knapp 1986: 153).

Dieser Zugang zum Rollenbild könnte auch in der Dolmetschausbildung gewinnbringend sein. Indem angehende DolmetscherInnen für die Spezifika der verschiedenen Settings und die möglichen Erwartungshaltungen verschiedener Gesprächsparteien sensibilisiert werden, können sie potenzielle Dilemmata antizipieren und ihre Rolle in der Kommunikationssituation entsprechend gestalten (vgl. Zimányi 2009: 57). Durch die Vermittlung eines klaren Verständnisses unterschiedlicher Rollen und deren Auswirkung auf

die dolmetschervermittelte Kommunikation (vgl. Zimányi 2009: 68) können sie zu mündigen, verantwortungsvollen KommunikationsteilnehmerInnen erzogen werden, anstatt sie blindlings restriktiven Normen zu verpflichten (vgl. Wadensjö 1998: 286).

2.5 Rollentypologie

Aufbauend auf den in Kapiteln 1 und 2 erlangten Erkenntnissen zum Aufgabenprofil und den Rollenbildern von KommunaldolmetscherInnen wird im Folgenden eine Rollentypologie erstellt, welche in einer ethnografischen Fallstudie als Analysewerkzeug zur Anwendung kommen soll. Die vorliegende Rollentypologie wird weiters in die Beobachtungsmatrix sowie die halbstandardisierten Interviews der Fallstudie einfließen. Sie speist sich in ihrer Kategorisierung aus den in 2.3 skizzierten Rollenbildern und wurde durch die in 2.3.2.1 dargestellten Analysemittel ergänzt[18]. Die Rollenbezeichnungen wurden nicht ins Deutsche übersetzt, um zu verdeutlichen, dass sie in der Tradition der in 2.3. skizzierten Rollenbilder zu verstehen sind.

1. **Neutral conduit**: Die DolmetscherInnen beschränken ihre Rolle auf den reinen sprachlichen Transfer der von den Gesprächsparteien getätigten Aussagen. Sie geben diese in 1. Person wieder und beziehen zu den Gesprächsinhalten keine Stellung durch den Gebrauch von distanzsuggerierenden Pronomina (Wir/Ihr) und die Einleitung der indirekten Rede durch relevante Wendungen (Er/Sie sagt). Sie greifen nicht regulierend in den Verlauf des Gesprächs ein. Sie stellen keine Rückfragen oder richten unaufgefordert Fragen an eine der beiden Gesprächsparteien. Ebenso wenig liefern sie Erklärungen zu Fachtermini, kulturellen Faktoren und dem institutionellen Kontext.

2. **Cultural Consultant:** Die DolmetscherInnen agieren als monodirektionale KulturmittlerInnen (d.h. sie liefern einer der beiden Gesprächsparteien Erklärungen zu kulturellen Konzepten oder erstellen ein kulturell angepasstes Translat). Sie passen das Register und Fachvokabular an den soziokulturell geprägten Erkenntnishorizont einer der beiden Gesprächsparteien an. Sie erklären den institutionellen Kontext.

[18] Da die nachfolgende Fallstudie als ethnografische Beobachtung mit qualitativem Forschungsansatz konzipiert ist und daher keine Audio- oder Videoaufzeichnungen gemacht werden, muss auf eine genaue Analyse des *turn taking*s verzichtet werden.

3. **Culture Broker:** Die DolmetscherInnen betreiben bidirektionale Kulturmittlung zwischen den beiden Gesprächsparteien. Sie weisen beide Parteien auf gesprächsrelevante Aspekte der Kultur des Gast- oder Herkunftslandes hin oder bieten beiden Parteien kulturell adäquate Translate. Sie passen das Register und Fachvokabular an den soziokulturell geprägten Erkenntnishorizont beider Gesprächsparteien an.

4. **Cultural Mediator**: Die DolmetscherInnen sind bei der Bewältigung eines durch kulturelle Unterschiede ausgelösten Konfliktes als VermittlerInnen tätig. Diese Mediation kann während des zu dolmetschenden Gesprächs erfolgen, aber auch in einem speziell für die Konfliktlösung anberaumten Gespräch. Zu diesem Zweck besprechen die DolmetscherInnen die Konfliktmaterie mit einer der beiden oder beiden Parteien in einem separaten Einzelgespräch.

5. **Advocate**: Die DolmetscherInnen verteidigen in Konfliktsituationen die Interessen der KlientInnen. Sie widmen sich ihnen in übermäßig langen dyadischen Interaktionen, welche nicht oder nur zusammenfassend dem Fachpersonal gedolmetscht werden. Sie liefern unaufgefordert fachliche Ratschläge. Sie bringen ihre Identifikation mit den KlientInnen durch Pronomina zum Ausdruck (Wir, unsere, uns) und distanzieren sich gleichfalls von der institutionellen Gesprächspartei durch Pronomina oder Wiedergabe in indirekter Rede.

6. **Bilingual Co-worker:** Die DolmetscherInnen übernehmen aufgrund ihrer fachlichen Kompetenz und ihrer Vertrautheit mit der Institution und ihren diskursiven Abläufen eine leitende Rolle in der dolmetschervermittelte Kommunikation. Sie stellen eigenmächtig Fragen, um Information für das Fachpersonal zu erheben. Sie geben selbst fachliche Auskunft. Die Kommunikation mit dem Fachpersonal verläuft übermäßig lange monolingual und dyadisch und wird nur fragmentarisch oder zusammenfassend für die KlientInnen verdolmetscht. Die DolmetscherInnen drücken ihre Zugehörigkeit zur Institution durch Pronomina aus (Wir, unsere, uns) und distanzieren sich von den KlientInnen durch pronominale Mittel (Er/sie/seine, …) und indirekte Rede. Sie werden von den VertreterInnen der Institution vorab über die Gesprächsinhalte informiert oder im Anschluss daran dazu konsultiert.

7. **Support for patient and family**: Die DolmetscherInnen bieten den KlientInnen oder ihren Angehörigen vor und/oder nach der dolmetschervermittelten Kommunikation Unterstützung. Dies umfasst Hilfe beim Ausfüllen oder Verstehen von Formularen, informelle Beratung, Begrüßung und informelles Gespräch vor der Kommunikation, weitere Erläuterung der verdolmetschten Gesprächsinhalte nach dem Gespräch, Unterstützung materieller Art und etwaige andere Hilfestellung.

2.5.1 Methodologische Anmerkungen zur Rollentypologie

Die einzelnen Typen sind nicht als einander ausgrenzend zu verstehen. Es können innerhalb einer Dolmetschsituation Charakteristika unterschiedlicher Typen zum Vorschein kommen. Darüber hinaus können DolmetscherInnen innerhalb und außerhalb der verdolmetschten Kommunikation unterschiedliche Rollen annehmen. Ziel der nachfolgenden Studie ist also keine eindeutige und kategorisierende Zuordnung der jeweiligen DolmetscherInnen zu den etablierten Typen. Vielmehr soll untersucht werden, in welchem Kontext und unter Einwirkung welcher Faktoren die einzelnen Typen auftreten. Aus diesem Grund wurde auch ein qualitativer Forschungsansatz gewählt, der es ermöglicht, durch umfassende Beobachtung den institutionellen Kontext und die Beziehung der Gesprächsparteien zueinander zu berücksichtigen.

Gemäß der in 2.3 getroffenen Unterteilung in monologische und dialogische Rollenbilder ist nur Typus 1 streng monologisch konzipiert. Die Typen 2 – 6 fußen auf dem Ansatz, dass Bedeutung im Gespräch in Form von dyadischer oder triadischer Kommunikation ausgehandelt wird. Sie setzen somit einen gewissen Grad an Partizipativität der DolmetscherInnen voraus. Am stärksten ist dieser partizipative Charakter in Typus 4 ausgeprägt. Typus 7 kann nicht als dialogisch eingestuft werden, da er per definitionem gänzlich außerhalb des Dolmetschsettings verläuft. Ähnlich finden auch Typus 4 und 6 teilweise außerhalb der eigentlichen dolmetschervermittelten Kommunikation statt.

Betrachtet man die Typen vom Gesichtspunkt der Neutralität im Sinne einer ausgangstextgetreuen Wiedergabe, ergibt sich, dass nur in Typus 1 vollkommene Neutralität gegeben ist. In den anderen Rollen weichen die DolmetscherInnen bei ihrer Wiedergabe unterschiedlich stark und aus unterschiedlichen Motiven von den ursprünglichen Äußerungen ab.

Mit Bezug auf die konflikt- und konsensorientierten Kommunikationssituationen von 1.3.1 lässt sich festhalten, dass die DolmetscherInnen in den Typen 2 – 4 konsensorientiert agieren, wobei im Typus 4 die konsensorientierte Komponente in den Vordergrund tritt. In den Typen 5 und 6 werden durch die Dolmetschung die Kommunikationsmotive einer der beiden Parteien präferiert verfolgt. Typus 7 ist als dolmetschexterner Typus hierbei nicht zu berücksichtigen. Keiner der Typen kann jedoch als konfliktorientiert eingestuft werden.

3. Forschungsdesign und Ablauf der Fallstudie

Ausgangspunkt für die nun folgende Fallstudie ist das flexible Verständnis von Rollen, die am Brennpunkt individueller Idealvorstellungen und sozial erwünschter Handlungsmuster entstehen und in ihrer tatsächlichen Ausgestaltung von der Situation und den HandlungsteilnehmerInnen abhängen. Es soll anhand eines konkreten Fallbeispiels ermittelt werden, ob zwischen der Rolle, welche die KommunaldolmetscherInnen als Ideal anstreben, und ihrer tatsächlichen Performanz innerhalb eines institutionellen Kommunalsettings Divergenzen bestehen. Hierzu sollen auch ihr Status in der Institution ermittelt werden und die damit verbundenen Erwartungshaltungen, die sich potenziell auf ihr Rollenverhalten auswirken können. Daher werden bei der Analyse auch der Kommunikationsskopos und daraus resultierende diskursive Abläufe der Institution berücksichtigt. Dies rückt auch die Einsatzorte der DolmetscherInnen und ihre Beziehung zu den KommunikationsteilnehmerInnen in den Fokus der Untersuchung.

3.1 Studiendesign

Da vorliegende Studie auf die Erforschung subtiler Handlungsmotive und individueller Verhaltensnormen abzielt, wurde hierfür ein qualitativer Forschungsansatz gewählt. Zumal qualitative Methoden dazu dienen „feingewobene Motivforschung zu betreiben, um versteckte Aspirationen, Einstellungen, Eigenheiten zum Vorschein zu bringen“ (Ebermann 2014). Ziel der Fallstudie ist es eben, das komplexe Zusammenspiel zwischen den gewünschten Rollenbildern und dem tatsächlichen Verhalten der DolmetscherInnen im Feld zu beleuchten. Um auch die situativen und kontextuellen Rahmenbedingungen ihrer Rollenperformanz berücksichtigen zu können, wurde die Untersuchung als ethnografische Fallstudie mit geringem Beteiligungsgrad konzipiert.

Der ethnografische Forschungsansatz eignet sich für den interaktions- und situationszentrierten Fokus der Studie besonders gut, da durch eine umfassende Beobachtung des Feldes und der darin agierenden TeilnehmerInnen Aussagen zu komplexen Handlungsgeflechten getätigt werden können. Die Grundlage ethnografischer Forschung ist die Annahme, dass soziale Ereignisse durch ihre zeitliche und räumliche Einbettung den Schnittpunkt makro- und mikrokontextueller Ebenen bilden. Dabei sind diese sozialen Handlungs- und Kommunikationsstrukturen, die diese Ereignisse regulieren, nicht willkürlich, sondern Ausdruck sozialer und individueller Wertestrukturen (vgl. Blommaert 1975: 17f)

Durch die Analyse eben dieser sozialer Ereignisse in ihrer kontextuellen Matrix können also Erkenntnisse über die zugrundeliegenden Wertehierarchien und Kommunikationsmotive zu Tage gefördert werden. Aufgrund ihres ethnografischen Ansatzes kann die Studie auch keine repräsentativen Erkenntnisse über Rollenbilder im Kommunaldolmetschen allgemein liefern und auch nicht unter identischen Bedingungen repliziert werden (vgl. Blommaert 1975: 17). Wie in 2.4 festgestellt, liegen generalisierende und normierende Forschungsansätze auch nicht zwingend im Interesse dieses komplexen Berufsfeldes. Vielmehr soll durch dieses konkrete Fallbeispiel ein Beitrag zu einer neuen Forschungstradition im Kommunaldolmetschen geleistet werden, welche die institutionellen und kontextuellen Parameter des Berufsfeldes ins Zentrum dolmetschwissenschaftlichen Interesses rückt.

Die Erforschung der konkreten Abläufe im Feld soll durch Beobachtungen erfolgen. Da die Forscherin als externe Person im Feld unweigerlich aufscheint und daher vermutlich auch Einfluss auf das Verhalten der zu beobachtenden Personen im Feld hat, weisen die Beobachtungen einen geringen Grad an Partizipativität auf. Die Interaktion der Beobachterin mit den KommunikationsteilnehmerInnen im Feld soll allerdings die authentischen Handlungs- und Gesprächsabläufe nicht stören, um die Erkenntnisse nicht zu verzerren. Während der Beobachtung der Dolmetschungen wurde also nicht in den Gesprächsverlauf eingegriffen und eine räumliche Distanz zu den Gesprächsteilnehmenden gewahrt. Die Beobachtungen sind für die Ermittlung der situativen Rollenperformanz der DolmetscherInnen unerheblich, da bei Interviews davon auszugehen ist, dass die Befragten im Sinne der sozialen Erwünschtheit idealisierte Rollenbilder skizzieren werden.

Um durch die Beobachtungen möglichst gezielt Verhaltensmuster ermitteln zu können, wurden strukturierte Beobachtungsbögen erstellt. Grundlage hierfür boten die in der Rollentyologie (2.5) definierten Typen samt relevanter Merkmale. So konnten die beobachteten Dolmetschungen handschriftlich festgehalten und im weiteren Analyseschritt auf die typologisch relevanten Merkmale ausgewertet werden. Da mit den Feldnotizen über die Gesprächsabläufe kein Anspruch auf lückenlose Aufzeichnung und inhaltliche Vollständigkeit der dolmetschervermittelten Gespräche erhoben werden kann, sind die erhobenen Verhaltensmuster auch nicht quantifizierbar. Es konnte aber durch die schematische Erfassung der verschiedenen Verhaltensmerkmale eine Aussage über die Häufigkeit bzw. Dominanz der einzelnen Merkmale in den beobachteten Gesprächen getätigt werden. Die Beobachtungsbögen können im Annex eingesehen werden.

Um die durch die Beobachtungen ermittelten Rollenbilder der DolmetscherInnen mit ihrem Selbstbild abzugleichen, wurden gemäß dem Prinzip der Methodentriangulation auch

Befragungen mit ihnen durchgeführt. Diese wurden als qualitative, halbstandardisierte Interviews konzipiert und zeichneten sich durch einen losen Ablauf und offene Fragen aus. Den Interviewten wurde dadurch die Möglichkeit gegeben, sich frei und ohne konkrete Vorgabe zu den behandelten Themenblöcken zu äußern. Wie ausführlich sie auf eine Frage oder ein Themengebiet eingingen, lieferte somit bereits Erkenntnisse zu ihrer individuellen Gewichtung oder Erfahrung in Bezug auf das Thema. Um ein möglichst umfassendes Rollenbild zu erstellen, wurde aber dennoch versucht, alle Themenblöcke zu behandeln. Weigerte sich ein Befragter bzw. eine Befragte jedoch oder signalisierte durch abweisendes Verhalten eine mangelnde Bereitschaft, das Thema eingehend zu behandeln, wurde darauf nicht beharrt. Maßgabe des Ablaufs und der Länge des Interviews war eben Bereitschaft der Befragten, da diese auch die Voraussetzung für die Authentizität ihrer Angaben ist. Grundlage für die Interviews bildete ein themenfokussierter Gesprächsleitfaden, der im Annex zu finden ist. Die konkrete Abfolge und Formulierung der gestellten Fragen variierte jedoch stark nach Verlauf der konkreten Interviews.

3.2 Studienablauf

Für die Auswahl des Studiendesigns wurden zunächst Handbücher der empirischen Sozialforschung (Atteslander 1974, Patton 2002) und der ethnografisch-qualitativen Feldforschung (Blommaert 1975, Lueger 2000) konsultiert. Für die konkrete Planung und Umsetzung der Fallstudie erwies sich auch Hanna Riskus (2004) Feldstudie zum Translationsmanagement als hilfreich. Nach Festlegung des Forschungsdesigns und Ausgestaltung der Beobachtungsbögen und des Interviewleitfadens wurden verschiedene Institutionen, in denen in Wien Kommunaldolmetschen betrieben wird, ausfindig gemacht. Ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Institutionen waren die Sprachenpaare, in denen die DolmetscherInnen tätig waren. Um eine Beobachtung und Analyse erst zu ermöglichen, mussten sie den sprachlichen Qualifikationen der Beobachterin entsprechen. Somit fiel letzlich die Wahl auf eine karitative Institution, in der DolmetscherInnen mit dem Sprachenpaar Russisch-Deutsch tätig sind. Die Namen der Institution sowie der befragten DolmetscherInnen werden aus Gründen der Vertraulichkeit im weiteren Verlauf der Analyse anonymisiert.

Zunächst wurde Kontakt zu einem *gatekeeper* in der Institution hergestellt. Bei dieser Person handelte es sich um einen Angestellten der Institution, der für die Koordination und Betreuung der hauseigenen DolmetscherInnen verantwortlich zeichnete. Durch ihn gelang der Einstieg in das Feld und die Kontaktaufnahme zu den DolmetscherInnen, welche Gegenstand nachfolgender Untersuchung sind. Er fungierte während des gesamten Projektverlaufs als

Anlaufstelle für Anfragen und für die zeitliche Koordination der Untersuchungen. Der *gatekeeper* willigte ein, vor Beginn der eigentlichen Beobachtungen und Interviews ein erstes Informationsgespräch zu führen. Zudem bot er eine Führung durch die Räumlichkeiten der Institution an und vermittelte somit einen Überblick über die von ihr gebotenen Leistungen und ihre Kommunikationsabläufe. Die daraus gewonnenen ersten Einblicke und Informationen zum Feld und den FeldteilnehmerInnen werden im nächsten Kapitel beschrieben.

Unmittelbar nach dem Informationsgespräch wurden die ersten Beobachtungen und Interviews durchgeführt. Danach wurden an zwei weiteren Tagen auf diese Weise empirisch Daten erhoben. Nach jedem Untersuchungstag wurden die Ergebnisse einer vorläufigen Zwischenauswertung unterzogen, um die Frage- und Beobachtungsbögen noch zu optimieren. Das gesamte Projekt von der ersten Kontaktaufnahme bis zur endgültigen Auswertung der Daten verlief vom August 2014 bis zum September 2015. Die Einteilung der Untersuchungseinsätze in diesem Zeitraum richtete sich nach der Verfügbarkeit und Bereitschaft der DolmetscherInnen. Auch der Zeitpunkt der Interviews wurde je nach Belieben der befragten DolmetscherInnen festgelegt. Sie fanden demnach vor, zwischen als auch nach den beobachteten Dolmetscheinsätzen statt. Diese Flexibilität im Forschungsdesign sollte Vertrauen oder zumindest Akzeptanz gegenüber der Beobachterin gewährleisten, sodass die zu untersuchenden institutionellen Diskursabläufe und -praktiken durch ihre Anwesenheit möglichst nicht gestört wurden.

In der Endphase wurden die erhobenen Daten anhand der Rollentypologie systematisch ausgewertet. Hierfür wurden die Interviews transkribiert und Protokolle der Beobachtungen erstellt. Dies soll auch eine transparente und nachvollziehbare Argumentation in der Analyse gewährleisten. Die Dokumentation der empirisch gesammelten Daten ist im Anhang einzusehen und soll nun näher eingehend beschrieben werden.

3.3 Beschreibung der empirisch gesammelten Daten

Im Folgenden werden die untersuchte Einrichtung und deren Serviceleistungen beschrieben. Weiters werden die KommunikationsteilnehmerInnen identifiziert und die Arbeitsabläufe und Einsatzorte der DolmetscherInnen dargestellt. Diese Informationen stammen großteils aus den Beobachtungen und wurden durch die Angaben des *gatekeepers* (GK) ergänzt. Um seine Angaben von den Beobachtungen unterscheiden zu können, werden sie immer als solche erkennbar gemacht. Da der GK eine Tonbandaufzeichnung des Gesprächs wie auch der weiteren Dolmetscheinsätze aus Gründen der Vertraulichkeit verweigerte, mussten die Angaben manuell protokolliert werden. Sie wurden daher in der Regel nicht im Wortlaut

aufgenommen. Direkte Zitate, die aufgrund ihrer Wortwahl für die Analyse aussagekräftig sind, wurden allerdings originalgetreu zu Protokoll gebracht und wiedergegeben. Als Informationsgrundlage diente auch eine Informationsbroschüre, welche der Verfasserin vom GK beim ersten Gespräch ausgehändigt worden war.

3.3.1 Institution

Bei der untersuchten Institution handelt es sich um eine karitative Einrichtung in Wien, deren Namen aus Gründen der Anonymität nicht genannt werden soll. Aufgabe der Einrichtung, welche im Weiteren als die Einrichtung oder die Institution bezeichnet wird, ist eine niederschwellige Beratung in Wien lebender „hilfs- und schutzbedürftiger Fremder“ (Angabe aus einer Informationsbroschüre der Institution). Diese Personengruppe umfasst AsylwerberInnen und Asylberechtigte in den ersten vier Monaten nach der Anerkennung, subsidiär Schutzberechtigte sowie Personen mit Bleiberecht. Ziel der Beratung ist die Gewährleistung der Grundversorgungsleistungen für oben genannte Personengruppen. Hierzu zählen Hilfsgelder für die Unterbringung und Verpflegung der schutzbedürftigen Personen, für ihr materielles Wohlergehen sowie ihre Krankenversicherung. Die Einrichtung bietet Unterstützung bei der Wohnungs- und Arbeitssuche, Beratung in Sachen Kinderbetreuung und -ausbildung und begleitet ihre KundInnen bei Behördengängen.

Im Rahmen der Beratung werden die Hilfesuchenden über bestehende Möglichkeiten informiert, über relevante Verfahrensabläufe aufgeklärt und an spezialisierte Einrichtungen weitervermittelt. In den Beratungsgesprächen werden auch asyl- und fremdenrechtliche Fragen geklärt.

3.3.2 Institutioneller Kommunikationsskopos

Aus diesen Angaben kann geschlossen werden, dass die Gespräche Fachtermini rechtlicher und eventuell auch medizinischer Natur enthalten, grundsätzlich aber keinen stark fachlichen Charakter aufweisen werden. Es empfiehlt sich also, zu beobachten, ob eventuelle fachliche Wissensdivergenzen zwischen den Gesprächsparteien von den DolmetscherInnen ausgeglichen werden.

Da es Aufgabe der BeraterInnen ist, die KundInnen bei behördlichen Verfahrensschritten zu unterstützen und auf relevante Behörden und medizinisch-soziale Einrichtungen im österreichischen bzw. Wiener Kontext zu verweisen, wird vor allem soziokulturelles Hintergrundwissen zu diesen Behörden und Institutionen für die

DolmetscherInnen von Bedeutung sein. Auch hier ist für nachfolgende Analyse relevant, inwieweit die DolmetscherInnen dieses Wissen implizit oder explizit in die Dolmetschungen einbringen.

Aus diesem Aufgabenbereich und Beratungsangebot kann geschlossen werden, dass die Institution dem in 1.3 beschriebenen Setting des *social welfare interpreting* entspricht. Es kann weiter angenommen werden, dass das Kommunikationsmotiv der BetreuerInnen darin liegt, den KundInnen die bestmögliche Information und Beratung zukommen zu lassen, um ihr Anliegen zu unterstützen oder ihre Lage zu verbessern. Dieses Kommunikationsziel entspricht höchstwahrscheinlich auch dem von den KundInnen erhofften Kommunikationsausgang. Diese kongruenten Kommunikationsskopoi lassen also auf *consensual*, also verständigungsorientierte Kommunikationssituationen schließen, welche sich durch einen wenig rigiden Gesprächsverlauf charakterisieren, in den die KundInnen und vermutlich auch die DolmetscherInnen Fragen einbringen können. Gemäß 1.3 ist auch zu erwarten, dass den DolmetscherInnen aufgrund der verständnisorientierten Natur des Settings von den BeraterInnen genügend Handlungsspielraum zugestanden wird, um als *cultural consultants* oder sogar als *cultural brokers* oder *mediators* zu agieren.

3.3.3 KommunikationsteilnehmerInnen

Die Beratungen werden von SozialberaterInnen mit verschiedenen muttersprachlichen Kenntnissen und fachspezifischen Ausbildungen durchgeführt, wobei laut Angaben des *gatekeepers* der Großteil diplomierte SozialarbeiterInnen sind. Für allgemein rechtliche Anfragen und asylrechtliche Betreuung sind RechtsberaterInnen zuständig. Die Beobachtung ergab, dass SozialberaterInnen in der Regel in Großraumbüros tätig sind, während RechtsberaterInnen in Einzelbüros arbeiten. Diese räumliche Trennung ist womöglich mit dem sensiblen und vertraulichen Charakter asylrechtlicher Anfragen zu erklären. Im weiteren Verlauf vorliegender Arbeit soll für beide Gruppen die Bezeichnung „die BeraterInnen“ (B) verwendet werden, da ihr jeweiliger Status nicht im Fokus der Untersuchung liegt. Ebenso wurden keine Angaben zu ihrer Person erhoben. In der Analyse der konkreten Dolmetscheinsätze wird jedoch darauf hingewiesen, um welche Art von Beratung es sich handelte.

Darüber hinaus beschäftigt die Institution auch ZivildienerInnen, welche aber keine Beratungen durchführen und daher auch nicht in die Studie miteinbezogen wurden.

Die von dem Beratungsangebot Gebrauch machende Personengruppe, im Folgenden als die KundInnen (K) bezeichnet, umfasst Angehörige unterschiedlicher Sprach- und Kulturgruppen,

die sich in unterschiedlichen Stadien des österreichischen Asylverfahrens befinden. Da der Fokus dieser Analyse auf den DolmetscherInnen liegt, wurden genaue Angaben zu Nationalität und sprachlich-ethnischer Zugehörigkeit der KundInnen nicht erhoben. Es wurden jedoch personenspezifische Faktoren (z.B. Alter und Geschlecht), welche gemäß 2.2.1 die Beziehung der Gesprächsparteien zueinander sowie den Verlauf der dolmetschervermittelten Kommunikation beeinflussen können, in die Beobachtung miteinbezogen. Sie wurden auf den Beobachtungsbögen vermerkt und gegebenenfalls bei der Analyse berücksichtigt.

Die Institution bietet neben Russisch auch Dolmetschleistungen in Chinesisch, Arabisch, Farsi, Somali und weiteren regionalen Dialekten aktueller Krisengebiete an. Beratungsleistungen auf Englisch und Französisch werden von den BeraterInnen selbst abgedeckt. Je nach Aufkommen der Flüchtlingsströme und Asylgesuche wird versucht, für die benötigten Sprachen DolmetscherInnen bereitzustellen. So wurde im Zusammenhang mit dem anhaltenden Krieg in Syrien nach Angaben des *gatekeepers* etwa jüngst das Dolmetschangebot für Arabisch aufgestockt. Da es für viele dieser Sprachen oder Dialekte keine Ausbildungs- oder Zertifizierungsmöglichkeiten in Österreich gibt, werden auch Personen ohne einschlägige Ausbildung als DolmetscherInnen rekrutiert. In manchen Fällen wurden sogar ehemalige KundInnen der Institution als SprachmittlerInnen herangezogen. Bei der Auswahl der DolmetscherInnen ist somit die Sprachenkombination vorrangig, formale Qualifikationen hierfür werden laut GK nicht eingefordert. Als Grund dafür gab GK folgende Erklärung: „Das ist dem Asylwerber [sic!] ja auch egal. Der kommt nach Österreich und hat Probleme noch und nöcher (…) Der wird sich auch nicht fragen, woher der [Dolmetscher – Anmerkung der Verfasserin] das kann." Dies ist ein klarer Hinweis dafür, dass als Richtwert für eine gelungene Kommunikation die Bedürfnisse der KundInnen gelten. Um das sicherzustellen, sei es wichtig, dass die DolmetscherInnen „eine korrekte, wortgenaue Übersetzung" liefern. Diese Aussage lässt eine *neutral conduit*-Erwartungshaltung seitens der Institution vermuten. Eine Sensibilisierung für die komplexen Aufgaben, die DolmetscherInnen bei der Gewährleistung zufriedenstellender Kommunikation bewältigen müssen, scheint nicht gegeben. Diese Vermutung wurde vom Verhalten einer Sozialberaterin (Beobachtungsprotokoll 11) bekräftigt, welche für einen Teil des Beratungsgesprächs mit der Kundin den minderjährigen Sohn als Dolmetscher zu Rate zog. Allerdings ist einzuräumen, dass keine umfassende Befragung der BeraterInnen durchgeführt wurde und auch die Beobachtungen einen anderen Fokus hatten. Eine verlässliche Aussage über das institutionelle Aufgabenbild von DolmetscherInnen kann also nicht getätigt werden.

Die drei DolmetscherInnen, die Gegenstand dieser Beobachtungsstudie sind, arbeiten in der Institution mit der Sprachenkombination Russisch-Deutsch. Ihre Namen wurden ebenfalls anonymisiert und mit Personenkürzeln versehen. Sie werden im weiteren Verlauf als Dolmetscherin 1 und 2 sowie Dolmetscher 3 (D#1, D#2, D#3) bezeichnet. Sie verfügen allesamt über eine universitäre Dolmetschausbildung in diesen Sprachen. Dies kann dadurch erklärt werden, dass am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien eine Dolmetschausbildung für dieses Sprachenpaar angeboten wird, welche von allen drei DolmetscherInnen absolviert worden ist. Diese Fachausbildung und darin vermittelte Standards nehmen mit aller Wahrscheinlichkeit Einfluss auf die Arbeitsweise und das Rollenbild der beobachteten Russisch-Deutsch-DolmetscherInnen. Dies legt die Annahme nahe, dass eine Beobachtung der nicht universitär ausgebildeten DolmetscherInnen der Institution andere Resultate zu Tage gefördert hätte als die vorliegende Studie. Mangels relevanter sprachlicher Kenntnisse der eingangs erwähnten Sprachen war es der Verfasserin allerdings nicht möglich, eine Beschreibung und analytische Auswertung dieser Dolmetschleistungen durchzuführen.

3.3.4 Arbeitsalltag der DolmetscherInnen in der Institution

Die DolmetscherInnen stehen in einem Vertragsverhältnis zur Institution, welches die Anzahl ihrer Arbeitstage und den Stundenlohn regelt. Sie arbeiten immer halbtags und auf Werkvertragsbasis. Dadurch verfügen sie über keinen Versicherungsschutz und werden auch nur nach tatsächlich geleisteten Einsatztagen entlohnt. In Abhängigkeit des Einsatzvolumens für ihre Sprachkombination kann ihr tatsächliches Monatseinkommen also schwanken. Der *gatekeeper* betonte jedoch, dass die Institution an einer dauerhaften Anstellung der DolmetscherInnen interessiert sei, da es „besser für uns (ist), wenn es keine Fluktuation gibt". Dies lässt erkennen, dass die Institution weiß, welche Vorteile ein beständiges Arbeitsverhältnis der DolmetscherInnen für ihr institutionelles Wissen und das Verhältnis zwischen DolmetscherInnen und BetreuerInnen bringt.

Die DolmetscherInnen verfügen über kein eigenes Büro, sondern rotieren von einem Einsatzort zum nächsten innerhalb der räumlichen Gegebenheiten der Institution. In den Wartezeiten zwischen den Dolmetscheinsätzen haben sie jedoch die Möglichkeit, sich in leerstehenden Räumen aufzuhalten. Sie können dort auch die technische Ausstattung der Institution benützen, um institutionsexterne Übersetzungs- oder Recherchearbeiten durchzuführen oder privaten Interessen nachzugehen. Die Institution verfügt darüber hinaus über einen Aufenthaltsraum und einen Garten, welche den DolmetscherInnen und den BeraterInnen gleichermaßen zugänglich ist und wo eine familiäre Atmosphäre herrscht.

Sie werden über anstehende Dolmetscheinsätze in der Regel bei deren Eintreten informiert, da die sprachlichen Bedürfnisse der KundInnen oft erst vor Ort erhoben werden können. Es besteht also keine Möglichkeit, sich inhaltlich oder terminologisch auf die Einsätze vorzubereiten. In der Regel werden die DolmetscherInnen bei ihrem Eintreffen am Einsatzort kurz über das Anliegen der KundInnen informiert. Je nach Sprachenprofil der KundInnen und Sprachkenntnissen der jeweils zur Verfügung stehenden BetreuerInnen werden also entsprechende DolmetscherInnen beigezogen. Erreichbar sind sie durch eine den Sprachen zugeordnete Durchwahl über Schnurlostelefone, welche ihnen von der Institution zur Verfügung gestellt werden. Halten sie sich über längere Zeit in einem bestimmten Besprechungs- oder Büroraum auf, so können sie auch mittels der entsprechenden Durchwahl über die Festnetzleitung in den jeweiligen Räumlichkeiten kontaktiert werden. Sie sind während der Einsatzzeiten dazu verpflichtet, erreichbar zu sein und sich dann unverzüglich an den genannten Einsatzort zu begeben.

Auskunft über die Einteilung der DolmetscherInnen an den jeweiligen Einsatztagen sowie über die Erreichbarkeit durch die jeweilige Durchwahl gibt der Dienstplan, der sogenannte „Teamsheet“. Der Plan erfasst die zeitliche Einteilung der DolmetscherInnen samt angebotener Sprachpaare, ihre Namen und Durchwahl. Das Auftragsvolumen hängt stark von der Tageszeit, dem Andrang und dem Sprachenbedarf ab. Laut Schätzungen des GK haben die DolmetscherInnen vier Einsätze pro Stunde. Diese Einschätzung konnte aufgrund der hohen Fluktuation und den kurzen Beobachtungszeiträumen weder bestätigt noch widerlegt werden.

Auffallend im Umgang der DolmetscherInnen und BeraterInnen miteinander war, dass sich alle beim Vornamen kannten und nannten. Dieses familiäre Verhältnis wurde auch von Dolmetscherin 1 und Dolmertscher 3 in den Interviews explizit angesprochen. Das Weglassen von Höflichkeitsformen kann vor allem im österreichischen Kontext als ein Indiz für Kollegialität gewertet werden.

3.3.5 Einsatzorte der DolmetscherInnen

Die Einsatzorte sind mannigfaltig und stellen daher unterschiedliche räumlich-akustische Anforderungen an die DolmetscherInnen. Die Räumlichkeit wird je nach Gesprächsinhalt und verfügbaren BeraterInnen zugewiesen. Die DolmetscherInnen können also auf die Wahl ihres Einsatzortes keinen Einfluss nehmen.

Hierzu zählen auch geschlossene Beratungsräume mit nur einem Berater bzw. einer Beraterin. In diesen Einzelbüros können die DolmetscherInnen also in Ruhe, isoliert von

äußeren akustischen Einflüssen und unter Ausschluss anderer Anwesender arbeiten. In diesen Einzelbüros wurden in den beobachteten Gesprächen ausschließlich Rechtsberatungen abgehalten. Im Gegensatz zu den anderen untersuchten Räumlichkeiten ermöglichen die Einzelbüros den DolmetscherInnen, sich in gleicher Entfernung zu den beiden Gesprächsparteien zu positionieren, wie diese Skizze[19] in Abbildung 3 verdeutlicht.

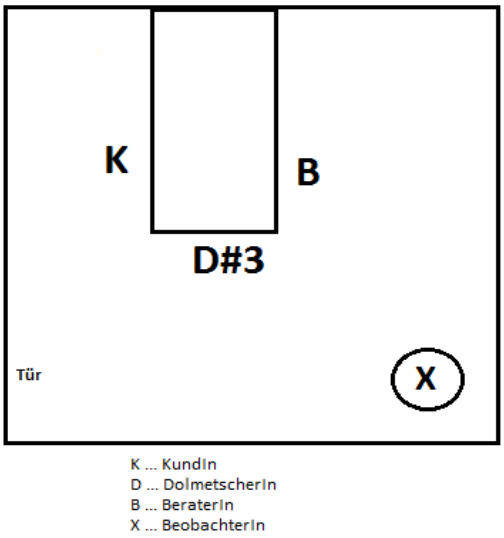

Abb. 3: Einzelbüro

Diese Sitzaufteilung suggeriert Unparteilichkeit und begünstigt somit eine Vermittlerrolle. D#1 und D#3 konnten in diesem Setting beobachtet werden, wobei nur D#3 eine solche Position einnahm. D#1 positionierte sich in diesem wie auch in allen anderen Settings links vom Berater (von der Beobachterin aus gesehen).

Die beobachteten Sozialberatungen fanden allesamt in Großraumbüros statt. Es konnten zwei Typen untersucht werden. Diese boten einen weniger intimen Rahmen, waren jedoch aufgrund der räumlichen Abtrennung teilweise lärmgeschützt. Teilweise fanden in den Großraumbüros gleichzeitig mehrere Beratungen statt. Es waren immer mehrere KlientInnen anwesend, die entweder auf eine Beratung warteten oder von BeraterInnen betreut wurden. Hierbei platzierten sich die in diesem Setting beobachteten DolmetscherInnen (D#1 und D#3) stets neben den BetreuerInnen und somit den KundInnen gegenüber, wie in Abbildung 4 und 5 dargestellt.

[19] Diese und folgende Skizzen sind schematisch zu verstehen und sind keine maßstabgetreue Abbildung der tatsächlichen Räumlichkeiten.

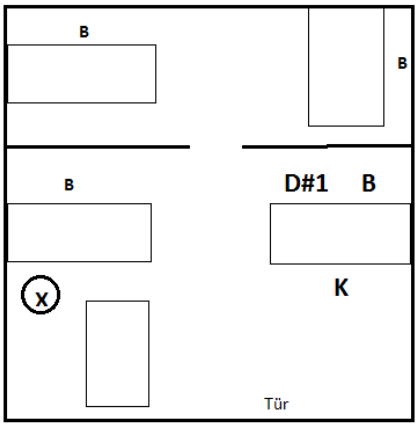

Abb. 4: Großraumbüro 1

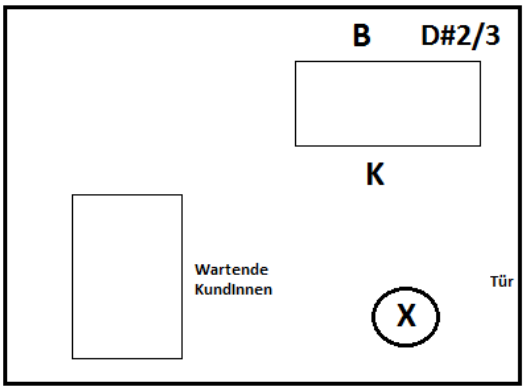

Abb. 5: Großraumbüro 2

In diesen Settings war es den DolmetscherInnen nicht möglich, sich in gleichem Abstand zu den beiden Gesprächsparteien zu positionieren. In Großraumbüro 1 war hierfür an der Kurzseite des Tisches kein Platz und in Großraumbüro 2 wäre dadurch der Zugang zu den anderen Tischen verhindert worden. Dennoch ist auffallend, dass sie sich zu Seiten der BeraterInnen und nicht der KundInnen platzierten. Diese Sitzaufteilung ist ein Hinweis auf eine Identifikation der DolmetscherInnen mit der Institution.

Der Großteil der beobachteten Dolmetscheinsätze fand am Empfangsschalter statt. Dort erfolgt die Erstaufnahme der jeweiligen Anliegen der KundInnen sowie ihr Verweis an interne oder externe BeraterInnen. Die KundInnen werden nach Nummernvergabe der Reihe nach aufgerufen und gebeten, am Schalter ihr Anliegen vorzustellen. In diesem Setting sind die DolmetscherInnen von den KundInnen räumlich getrennt. Eine Glasscheibe trennt den Warteraum mit den KundInnen von dem kleinen Empfangsraum, in dem jeweils eine Betreuerin bzw. ein Betreuer die unterschiedlichen Ansuchen aufnimmt, kurz Auskunft erteilt und auf die zuständigen hauseigenen BetreuerInnen oder externe zuständige Stellen verweist.

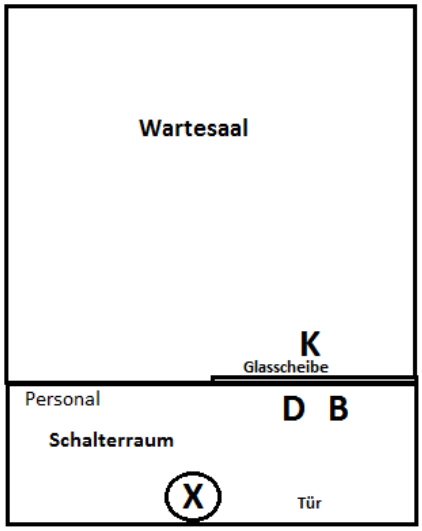

Abb. 6: Empfangsschalter und Warteraum

In diesem Setting konnten alle drei DolmetscherInnen beobachtet werden. Sie mussten sich hierbei aufgrund der räumlichen Gegebenheiten neben dem jeweiligen Betreuer bzw. der Betreuerin positionieren. Hierbei waren sie auch gezwungen, sich leicht zu bücken, um mit den KundInnen auf der anderen Seite der Glasscheibe in akustischen Austausch treten zu können. Auch letztere mussten eine leicht gebückte Haltung einnehmen, um durch die Löcher in der Glasscheibe von BetreuerInnen und DolmetscherInnen gehört zu werden. Diese schlechten akustischen Bedingungen wurden noch dadurch erschwert, dass im Warteraum in der Regel ein hoher Lärmpegel herrschte. Auch innerhalb des kleinen Schalterraums befanden sich mehrere institutionsinterne Personen, die in Nebengespräche vertieft waren. Zudem wurde während der Dolmetscheinsätze häufig die Tür geöffnet, da ein reger Personenverkehr bestand. All diese Faktoren müssen die Konzentrationsfähigkeit der DolmetscherInnen beeinträchtigt haben.

Die räumliche Aufteilung suggerierte Distanz zwischen den KundInnen und den BeraterInnen. Da die DolmetscherInnen sich auf der Seite der BeraterInnen positionierten, entstand auch hier der Eindruck, dass sie zur Institution gehörten. Das Gespräch durch die Glasscheibe zu führen zwang die DolmetscherInnen und KundInnen dazu, sich zu bücken, um auch die Fragen der BeraterInnen zu hören. Diese Haltung erweckte bei der Beobachterin den Eindruck einer devoten Position dieser beiden Gesprächsparteien. Dieser Eindruck wurde dadurch gestärkt, dass die BeraterInnen während des gesamten Gesprächs sitzen konnten und somit rein körperlich bevorteilt waren. In den Gesprächen am Schalter befand sich also der jeweilige Betreuer bzw. die Betreuerin in einer dominanten Gesprächsposition. Dieser Umstand könnte erklären, warum es vorwiegend in diesem Dolmetschsetting zu einer pronominalen Distanzierung der DolmetscherInnen von den KundInnen kam sowie zu dyadischen

Sprechabfolgen zwischen den DolmetscherInnen und den BeraterInnen, die nicht gedolmetscht wurden.

3.3.6 Interviews

Die Interviews wurden im Laufe der Beobachtungstage mit allen drei DolmetscherInnen geführt. Sie richteten sich in Durchführungsort, Verlauf und auch Länge nach der Kooperationsbereitschaft und Verfügbarkeit der DolmetscherInnen und sind daher unterschiedlich lang und unterschiedlich detailliert ausgefallen. Sie fanden allesamt in ungenutzten Räumlichkeiten der Institution statt. Die Dolmetscherinnen 1 und 2 (D#1 und D#2) stimmten einer Tonbandaufzeichnung des Gesprächs zu. Diese liegen daher in transkribierter Form im Annex vor. Das Interview mit Dolmetscherin 1 wurde unterbrochen und an einem anderen Tag fortgeführt und ist daher in zwei Teile gegliedert. Dolmetscher 3 (D#3) lehnte eine Aufnahme des Gesprächs ab, weshalb als schriftlicher Nachweis nur ein Protokoll erbracht werden kann. Aussagen, die von besonderer Relevanz für die Analyse sind, wurden aber wortgetreu zu Protokoll gebracht und sind auch als direkte Zitate gekennzeichnet. Da das Interview mit D#3 öfter durch Dolmetscheinsätze unterbrochen wurde, ist auch der genaue inhaltliche Verlauf im Protokoll nicht wiedergegeben. Aufgrund der handschriftlichen Aufzeichnung des Interviews kann auch kein Anspruch auf inhaltliche Vollständigkeit erhoben werden. Vielmehr wurden die Gesprächsinhalte im Protokoll nach analyserelevanten Themenblöcken strukturiert und mit Überlegungen und Interpretationen aus der Beobachtung verflochten.

Die Interviews dienten dazu, die Selbstsicht der DolmetscherInnen hinsichtlich ihrer Rollen und Aufgaben im Kommunaldolmetschen zu eruieren. Um möglichst authentische Einblicke in die Ansichten der DolmetscherInnen zu gewährleisten, wurde auf einen stark strukturierten Fragebogen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten verzichtet. Stattdessen wurden die Interviews als halbstrukturierte, halbstandardisierte Gespräche konzipiert, die auf der Grundlage lose formulierter Fragenblöcke in Ablauf und Reihenfolge während des Gesprächsverlaufs frei gestaltet wurden. Die Fragenbereiche speisten sich aus den in der Rollentypologie festgelegten Kriterien.

Um den Grundsatz der Anonymität zu wahren, wurden Hinweise zur Person oder Einrichtung, die eine Identifizierung möglich gemacht hätten, in den Interviews unkenntlich gemacht. Die Dolmetscherinnen werden im Folgenden auch nur mit dem jeweiligen Personenkürzel (D#1, D#2, D#3) bezeichnet. Allein das Geschlecht und einige biographische Angaben zum Ausbildungsstand und ihrer Tätigkeit innerhalb der Institution wurden erhoben,

da sie für die Analyse von Relevanz sind. Zu den Personenkürzeln ist noch anzumerken, dass ihre Zuteilung nach der Reihenfolge der Interviews erfolgte, welche sich wiederum aus der Verfügbarkeit der InterviewpartnerInnen ergab. Die nummerische Kennzeichnung ist also nicht als Reihung oder Bewertung der DolmetscherInnen zu verstehen. Die Transkription der Interviews erfolgte unter Verwendung der folgenden Transkriptionskonventionen:

- Personenkürzel:	I (Interviewerin) D#1, D#2, D#3 (befragte DolmetscherInnen)
- Laut:	**Nein**, **nein**.
- Betonung:	Das ist <u>nicht</u> meine Aufgabe.
- Pausen:	[2]
- Außersprachliche Ereignisse:	[lacht]
- Unterbrechung des Gedankengangs:	//
- Gleichzeitiges Sprechen:	D#2: Da kann man #nachfragen. I: Also es herrscht ein #freundschaftliches Verhältnis.
- Unverständlich, Undeutlich:	(früher?)

Abb. 7: Transkriptionskonventionen für Interviews

Der gesamte Transkriptionsverlauf wurde nummeriert und mit Seitenzahlen versehen, um eine leichte Auffindbarkeit relevanter Zitate zu gewährleisten. Direkt zitierte Passagen sind durch Einzug im Fließtext erkennbar gemacht worden. Kommt es innerhalb dieser direkten Zitate aufgrund inhaltlich weniger relevanter Passagen zu Auslassungen, so werden diese mittels runder Klammern ebenfalls gekennzeichnet.

3.3.7 Beobachtungen

Um die Selbstsicht der DolmetscherInnen mit ihrer tatsächlichen Performanz zu vergleichen, wurden im Anschluss an die Interviews tatsächliche Dolmetschsituationen beobachtet. Die daraus resultierenden Eindrücke und Aufzeichnungen wurden anhand von strukturierten Beobachtungsbögen festgehalten und anschließend protokolliert. Die Beobachtungsprotokolle sind ebenfalls im Annex einzusehen. Sie wurden entsprechend der chronologischen Reihenfolge, in der die jeweiligen Situationen beobachtet wurden, nummeriert und mit dem Kürzel BP für Beobachtungsprotokoll versehen. Im Fließtext der Analyse wird mittels der

Kürzel und Nummerierung auf Gesprächsinhalte und Zitate aus den jeweiligen Gesprächen Bezug genommen. Auszugsweise werden analyserelevante Passagen übernommen oder zusammenfassend erklärt. Für eine vollständige Wiedergabe des Verlaufs der Gespräche und nähere Angaben zu den Gesprächsparteien und -inhalten wird auf die Beobachtungsprotokolle im Anhang verwiesen.

Im Folgenden sollen zunächst die Interviews hinsichtlich der Rollentypologie untersucht werden. Anschließend werden die daraus gewonnenen Erkenntnisse dem Material aus den Beobachtungsprotokollen kontrastiv gegenübergestellt, um festzustellen, ob das eigene Rollenbild des jeweiligen Dolmetschers bzw. der jeweiligen Dolmetscherin auch den tatsächlich von ihnen übernommenen Aufgaben und Rollen entspricht. Für die Analyse wurden den in der Rollentypologie definierten Typen Farben zugewiesen, mit denen die Interview- und Beobachtungsprotokolle nach analyserelevanten Aussagen und Beobachtungen untersucht wurden. Zur Anwendung der Rollentypologie in der Analyse ist noch anzumerken, dass auch Verhaltensmerkmale berücksichtigt wurden, die nur teilweise in den einzelnen Typen enthalten sind. Es wurden in Einzelfällen auch jene erfasst, die in der Typologie ursprünglich nicht angeführt worden waren, einem der Typen aber in seiner Grundkonzeption entsprechen[20]. Die Ergebnisse dieser Auswertung werden in den folgenden Kapiteln interpretativ dargestellt.

[20] So wurden beispielsweise auch Konfliktsituationen nach dem *cultural mediator*-Typus analysiert, die nicht auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen sind. Rückfragen, die streng genommen im *neutral conduit* nicht enthalten sind, wurden berücksichtigt, wenn sie der inhaltlichen Präzision dienten. Ähnlich wurden Momente der Fürsprache für die KlientInnen dem *advocate*-Typus zugewiesen, selbst wenn diese nicht in einem Konflikt mit der Institution erfolgten. Weiters ist anzufügen, dass die Typen *cultural consultant* und *culture broker* aufgrund ihrer weitgehenden inhaltlichen Deckung bei der Analyse in nur einem Unterpunkt behandelt wurden.

4. Analyse

4.1 Dolmetscherin 1 (D#1)

4.1.1 Interview

Person und Werdegang

Dolmetscherin 1 ist eine freiberufliche Dolmetscherin und Übersetzerin mit Russisch als Mutter- und Deutsch als erster Fremdsprache. Sie wurde in der Sowjetunion geboren und ist nunmehr seit einigen Jahren in Österreich wohnhaft, wo sie auch ein Dolmetschstudium absolviert hat. Während des Studiums hat sie zunächst auch Englisch gelernt, die Sprache aber dann nicht weiter studiert und stattdessen das Fach Judaistik belegt. Bei der Institution ist sie seit zehn Jahren auf Werkvertragsbasis beschäftigt. Im Rahmen dieser Tätigkeit dolmetscht sie neben den internen Rechts- und Sozialberatungen auch externe medizinische und psychotherapeutische Gespräche oder begleitet die KlientInnen bei Amtswegen. Sie weist allerdings darauf hin, dass das Dolmetschen externer Gespräche im Laufe ihrer Tätigkeit abgenommen habe.

Für die Institution begann sie zu dolmetschen, als dort aufgrund eines Anstiegs der Flüchtlingszahlen aus Tschetschenien erhöhter Bedarf an russischsprachigen DolmetscherInnen bestand. Dieser Bedarf habe in der Zwischenzeit zwar abgenommen, sie sei aber geblieben. Neben ihrer Beschäftigung als Kommunaldolmetscherin bei der Institution ist sie auch freiberuflich als Dolmetscherin bei Verhandlungen in der Privatwirtschaft tätig. Auch vor Gericht und bei der Polizei hat sie vereinzelt als Vertretung gearbeitet.

Einstellung zum Kommunaldolmetschen

Als zentralen Unterschied zwischen dem Polizei- und Gerichtsdolmetschen und der Arbeit in der Institution nennt sie das Kommunikationsmotiv: „(…) Die Institution[21] möchte ja helfen. Es ist ja nicht so, dass sie mit der // also nicht für die Polizei arbeitet.“ (S. 5, 131-132) Die Hilfskomponente ist für sie ein wichtiges Element, da sie auch an einer weiteren Stelle näher darauf eingeht: „Man will ja hier behilflich sein. Wenn der Klient krank ist, dann hilft man eben zum Psychologen oder ins Krankenhaus oder so.“ (S. 5, 134-136) Diese Ausführungen

[21] Der Name der Institution wurde von der Verfasserin aus Gründen der Anonymität getilgt.

bestätigen die Unterscheidung zwischen *conflictual* und *consensual settings* und charakterisieren den Diskursskopos der Institution als konsensorientiert. Weiters geben sie Aufschluss darüber, was die Dolmetscherin selbst zu einer Arbeit in der kommunalen Institution bewogen hat.

Als schwierig beschreibt sie das Kommunaldolmetschen bei psychotherapeutischen bzw. psychiatrischen Sitzungen. Auch Dolmetschsituationen, in denen von Gewalt die Rede ist, seien eine Herausforderung. Der Umgang mit diesen Inhalten scheint für sie sehr belastend zu sein, da sie an zwei Stellen zum Ausdruck bringt, wie froh sie ist, auch andere Gesprächsinhalte dolmetschen zu können: „Zum Glück mach ich auch das Andere.[22] Also wenn nur das Soziale, nur dieses eine Thema, wär zu schwer oder vielleicht // Zur Abwechslung gibt's was Anderes." (S. 3, 79-80) „Also Geschäftsgespräche dolmetschen, das ist was Anderes. Zur Abwechslung gibt's Gott sei Dank // in der Privatwirtschaft und so." (S. 3, 82-83)

Neutral Conduit

Ein Indiz für ein Selbstbild als *neutral* conduit lieferte ihre Antwort auf die Frage, ob sie zu kulturellen Inhalten Erklärungen abgibt: „Hier [seufzt] dolmetschen wir eigentlich das, was der Sozialarbeiter möchte. Also beraten dürfen wir hier nicht." (S. 2, 33-34)

Das Wort *erklären* in der Fragestellung wurde von D#1 als *beraten* gedeutet, obwohl davon gar nicht die Rede war. Erklärungen zu liefern geht offenbar bereits so weit über das Aufgabenmandat der Dolmetscherin hinaus, dass es von ihr sofort mit dem Tätigkeitsprofil der BeraterInnen assoziiert wird. Aus der Aussage „das was der Sozialarbeiter möchte" wird zudem ersichtlich, dass die Maßgabe für die sprachliche Vermittlung der institutionelle Diskurs ist, verkörpert in der jeweiligen Gesprächssituation durch die BeraterInnen. Die Dolmetscherin folgt ihren Vorgaben, fungiert also nur als Sprachrohr der institutionellen VertreterInnen.

Die Verpflichtung den primären Gesprächspartnern gegenüber wird auch in ihrer Antwort auf die Frage ersichtlich, was ihr bei einer Dolmetschung am wichtigsten sei: „Dass ich das rüberbringe, was ich bringen muss. (…) Und dass man mich versteht. Und dass ich auch das, was ich übersetzen muss, auch verstehe." (S. 5, 3-5) *Müssen* lässt auf eine Verpflichtung schließen. D#1 ist ihrer Auffassung nach als Dolmetscherin dazu verpflichtet, die Verständigung zwischen den beiden PrimärsprecherInnen herzustellen. Hierfür ist auch ihr Verständnis der Gesprächsinhalte von zentraler Bedeutung.

[22] Anmerkung der Verfasserin: Gemeint ist hier das Konferenzdolmetschen im Allgemeinen.

Da Verständnis für D#1 die Grundlage für erfolgreiches Dolmetschen ist, sind auch Erklärungen manchmal nötig, „wenn irgendwas nicht ganz verstanden wird oder missverstanden“ (S. 2, 51) Des Weiteren sind Erklärungen zulässig, wenn kurze deutsche Begriffe im Russischen ausführend erläutert werden müssen. Im Sinne der maximalen Verständlichkeit kann also in manchen Fällen über eine reine Wiedergabe des Inhalts hinausgegangen werden. Bringt sie solche Erklärungen ein, holt sie sich aber das Einverständnis der BeraterInnen oder weist die metadiskursive Intervention als solche aus: „Ja, ich frage oder ich sage ‚Du, ich erkläre noch ein bisschen dazu.“ (S. 3, 54) D#1 macht also die Überschreitung ihrer *neutral conduit*-Rolle erkennbar, da solche Interventionen nicht die Norm darstellen. Ihre Verpflichtung gegenüber dem *neutral conduit*-Selbstbild macht es erforderlich, eine Abweichung davon zu kennzeichnen.

Als Sprachmittler sieht sie sich auch nicht dazu befugt, fachliche Fragen zu beantworten, selbst wenn sie die fachliche Kompetenz dazu hat:

> D#1: Wenn man an mich Fragen stellt, wenn der Berater grad nicht da ist, dann sag ich: „Warten Sie, bis er zurück kommt. Dann stellen wir die Fragen.“ [rascheln]
>
> I: Auch wenn du die Fragen beantworten könntest, aber dir ist lieber du//?
>
> D#1: Nein, nein. Ich soll auch nicht und das darf ich auch nicht. Weder juristisch noch irgendwas. (S. 6, 25-29)

Auch hier geben die Modalverben *sollen* und *dürfen* Aufschluss über die moralischen Verpflichtungen, denen die Dolmetscherin unterstellt ist. *Sollen* deutet auf ein überstehendes moralisches Gebot des Berufsstandes hin oder zumindest eine individuell auferlegte Pflicht, ihre Befugnisse als Sprachmittlerin nicht zu übertreten. *Dürfen* impliziert ein stärkeres Gebot, womöglich eine institutionelle Vorgabe. Auf Nachfrage bestätigt sie diese Vermutung, fügt aber auch hinzu, dass diese Vorgabe ihrer persönlich auferlegten Verpflichtung entspricht:

> I: Wurde euch das auch gesagt „Solche Fragen müsst ihr weitergeben“?
>
> D#1: Ja, auch. Und ich will nicht, dass ich das gesagt habe, sondern dass der Berater oder Jurist das sagt. (S.6, 30-33)

D#1 möchte also für fachliche Auskunft keine Gewähr abgeben. Vermutlich sieht sie sich dazu aufgrund mangelnder fachlicher Kompetenz außerstande. In ihren Aussagen wird aber auch deutlich, dass sie derartige Auskünfte nicht als Teil ihres Mandats ansieht.

Fragen zu kulturellen Gebräuchen zu beantworten ist aber erlaubt. Allerdings sind auch hier dem Dolmetschmandat Grenzen gesetzt. Der Angabe, manchmal auf Anfrage der

KlientInnen kulturelle Konzepte der Gastkultur zu erläutern, fügt sie diesen interessanten Zusatz bei:

> D#1: Als Mensch, aber nicht als Dolmetscher.
> I: Aber während der Dolmetschung?
> D#1: Aso na, dann dolmetsche ich einfach, gib nur weiter die Frage. (S. 7, 58-60)

Ihr Berufsbild vom neutralen Sprachmittler ist so stark von ihrem privaten Selbst abgegrenzt, dass sie es sich untersagt, während beruflicher Einsätze auch nicht-fachliche Fragen zu beantworten, wozu sie kraft ihrer kulturellen Kompetenz in der Lage wäre. Ihre Privatperson ist während des Dolmetschens nicht anwesend, wird nicht aktiv.

Cultural Consultant und Broker

Zwar stufte D#1 Erklärungen zu kulturellen Inhalten zunächst als Aufgabe der BeraterInnen ein, gab aber auf Nachfrage an, dass es manchmal notwendig sei, zusätzliche Informationen zu „Sitten bei den Flüchtlingen, die nicht verständlich sind" zu liefern. (S. 2, 39-40) Als konkrete Beispiele nannte sie „frauenspezifische" (S. 2, 42) Verhaltensnormen, die den Umgang mit KlientInnen beeinflussen können. Relevant werden diese Normen dann, wenn erklärt werden müsse „warum nicht ein Mann begleiten kann, sondern eine Frau und so Sachen." (S. 2, 47-48) Auf welchen Kulturkreis dies genau zutrifft, erläuterte sie nicht.

Auf die Frage, ob sie auch den KlientInnen die Gastkultur näher bringt, antwortete sie eindeutig: „Nein, das kam nie vor, nein." (S. 7, 52) Auf eine zuvor beobachtete Situation hingewiesen, in der D#1 einer Klientin ausführlich erklärt hatte, wo sich in Wien die nächste Polizeibehörde befindet und wie sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln dorthin kommt, entgegnete sie: „Aso. Na das erklär ich schon, wie man hinfährt. Oder wenn man fragt // was weiß ich // ob man in der Schule Uniform braucht oder irgendwas. Dann sagt man schon: „Das ist notwendig, das ist nicht." (S. 7, 55-57) Aus dieser Erläuterung geht hervor, dass sie auf konkrete Fragen der KlientInnen zu Gepflogenheiten der Gastkultur sachkundige Auskunft gibt. Sie tritt also als *cultural consultant* für die KlientInnen auf, allerdings nicht auf Eigeninitiative.

Cultural Mediator

Die Frage, ob es auch zu Konfliktsituationen komme, bezog D#1 auf die KlientInnen und gab zur Antwort: „Ja, es gibt die, die gerade im Stress sind die Leute. Und dass sie einen da vielleicht

als Ventil // Aber das darf man nicht persönlich nehmen.“ (S. 4, 114-115) In einem solchen Fall, wenn die KlientInnen sich emotional oder aggressiv zeigen, gebe sie trotzdem alle ihre Aussagen weiter, ohne sie durch Registermodulierung abzuschwächen: „Ja ja, natürlich muss ich das.“ (S. 5, 119) Als Begründung gibt sie an, dass die BeraterInnen ja ohnehin an non-verbalen Kommunikationselementen erkennen könnten, dass die KlientInnen aufgebracht sind: „(…) wenn man lauter wird oder so. Das sieht eh dann der Berater.“ (S. 5, 121)
Interessant ist die folgende Passage, in der ihr Umgang mit solchen emotional geladenen Situationen erhoben wird:

> I: Versucht man dann zu beruhigen oder lässt man den //?
> D#1: Ja ja, der Berater beruhigt dann. (S. 5, 122-123)

Die Verwendung des unpersönlichen Pronomens *man* in der Frage ließ zugegebenermaßen eine Interpretation zu, auf welche der Gesprächsparteien (BeraterInnen oder DolmetscherInnen) sie sich bezieht. Interessant ist jedoch, dass D#1 die vage formulierte Frage unverzüglich auf die BeraterInnen bezog. Dies lässt vermuten, dass ihrer Meinung nach konfliktbeilegende Handlungen wie Beschwichtigen oder Beruhigen vorrangig in den Aufgabenbereich der BeraterInnen gehören. Erst in zweiter Instanz hält sie es als Dolmetscherin für notwendig, solche Maßnahmen zu ergreifen, wie sie unmittelbar danach verrät: „Ich muss dann auch manchmal sagen ‚Es ist ja gut gemeint. Die Institution[23] möchte ja nur helfen.“ (S. 5, 122-124) Das Modalverb *müssen* deutet darauf hin, dass sie diese Rolle nur ungern oder sogar gezwungenermaßen übernimmt. In erster Linie sieht sie es nicht als ihre Verantwortung, als Vermittlerin in einen Konflikt einzugreifen.

Aus ihren weiteren Erklärungen ging hervor, dass sie in solchen Konfliktsituationen für die Institution Partei ergreift:

> Dann sag ich: „Jetzt haben Sie Verständnis. Jetzt ist viel los. Jetzt ist viel Arbeit. Man kann das nicht in einer Sekunde machen.“ Muss man dann sie irgendwie zur Vernunft bringen [2] irgendwie aufwecken. Und dann geht’s wieder. (S. 7, 67-71)

Sie versucht also, in den Konflikt schlichtend einzugreifen, indem sie die Klienten dazu mahnt, die institutionellen Abläufe zu berücksichtigen. Sie ruft ihnen auch das institutionelle Kommunikationsmotiv in Erinnerung und fordert sie dazu auf, den hierfür etablierten Diskursvorgaben zu folgen: „Hallo, der will Ihnen helfen. Und jetzt tun Sie da // antworten Sie einfach, dass er Sie besser versteht. Er will Ihnen ja helfen.“ (S. 7-8, 65-67)

[23] Anm. d. Verfasserin: Der Name der Institution wurde aus Gründen der Anonymität getilgt.

Der institutionelle Skopos des *Helfens* ist für sie offenbar die zentrale Begründung dafür, dass sich die Klienten an den institutionellen Diskurs anpassen sollten. Wird dieser in Frage gestellt oder nicht beachtet, sieht sie sich dazu veranlasst, von ihrer reinen Sprachmittlerrolle abzulassen und aktiv in die Interaktion einzugreifen.

Advocate

Die Frage, ob sie den KlientInnen manchmal unterstützend durch Ratschläge zur Seite stehe, verneint D#1 ohne weitere Erläuterung. In ihren Äußerungen konnte auch indirekt nicht ermittelt werden, dass sie sich als Dolmetscherin aktiv für ihre Anliegen einsetzt. Angesichts ihrer Tendenz, in Konfliktsituationen die Institution zu verteidigen, ist dies auch wenig verwunderlich.

Bilingual Co-worker

Das Arbeitsklima beschreibt sie als gut, da „Es sind ja junge Leute hier meistens." (S. 3, 92) Diese Begründung impliziert womöglich, dass bei einem mehrheitlich jungen Team ein informeller Umgang gepflegt wird. Genau kann dies aufgrund dieser kurzen Äußerung jedoch nicht bestimmt werden. Auf ein freundschaftliches Verhältnis mit den BeraterInnen deutet allerdings auch hin, dass D#1 nach eigener Angabe außerhalb des institutionellen Kontexts mit ihnen Kontakt hat.

Ausführliche Besprechungen mit den BeraterInnen gebe es allerdings weder vor noch nach der Dolmetschung. In der Regel werde sie nur kurz vor Beginn über die Sachlage informiert. Vor allem bei Rechtsberatungen scheint eine solche Vorinformation von Nöten: „Da sagt dann der Jurist, wie der Fall ist und das ist ein <u>besonderer</u> Fall." (S. 4, 96)

Manchmal komme es allerdings während und auch nach der Dolmetschung dazu, dass die BeraterInnen D#1 um eine Einschätzung oder Auskunft zum Fall bitten. Auch diese Tendenz ist bei den RechtsberaterInnen stärker ausgeprägt als bei den SozialberaterInnen: „Obwohl die Juristen // die <u>Sozialarbeiter</u> glaub ich, die brauchen das nicht. Aber die Juristen die holen manchmal Wissen, ob das diese Region ist oder (…) ob ich davon schon was weiß oder ob ich weiß, wo das liegt. (S. 4, 101-102; 109) Sie machen also Gebrauch von den Kenntnissen zu Herkunftsland und -kultur, über die die Dolmetscherin verfügt. Eine Konsultation dieser Art lässt auf ein kollegiales Verhältnis im Sinne eines *bicultural co-workers* schließen. Eigenmächtig gibt die Dolmetscherin jedoch keine fachliche Einschätzung ab.

Support for patient and family

D#1 gibt an, außerhalb der Dolmetschungen mit den KlientInnen keinen Kontakt zu haben und ihnen auch keine Ratschläge zu erteilen. Extern dolmetsche sie für die KlientInnen auch nur, wenn dies von der Institution angeordnet wird. Als sie die Interviewerin auf ein informelles Gespräch mit einer Klientin ansprach, welches im Anschluss an eine Dolmetschung am Gang beobachtet worden war, tut sie dieses als Smalltalk ab. Es konnten also keine Hinweise dafür gefunden werden, dass ihr Selbstbild als Dolmetscherin auch s*upport*-Funktionen umfasst. Selbst wenn sie den KlientInnen bei Gesprächen nach oder vor der Dolmetschung indirekt Unterstützung bietet, tut sie dies nicht bewusst und sieht es nicht als eine ihrer Aufgaben an.

4.1.2 Beobachtungen

Die Dolmetscheinsätze, bei denen D#1 beobachtet wurde, erstreckten sich über zwei Einsatztage und umfassten ein Telefonat (BP 1), zwei Sozialberatungen (BP 10, BP 12) und drei Rechtsberatungen (BP 11, BP 13, BP 14). Die Rechtsberatungen fanden jeweils in Einzelbüros statt, während die Sozialberatungen und das Telefonat in den bereits beschriebenen Großraumbüros abgehalten wurden.

Neutral Conduit

Bei den Beobachtungen wurde ersichtlich, dass sich D#1 um den konsequenten Gebrauch der Ich-Norm bemüht, selbst wenn von den BeraterInnen oft die indirekte Rede in Bezug auf die KlientInnen verwendet wird, wie in den Dolmetscheinsätzen BP 11 und BP 12 beobachtet. D#1 wandelte auch oft indirekte Rede in direkte Fragen um. Verdeutlicht wird dies durch ein Beispiel aus einer Rechtsberatung (BP 11):

> B: Weil **sie hat gesagt, dass** sie keine Probleme mit dem Arbeitgeber haben will.
> D#1: **Вы** не хотите отношения испортить с работадателем?
> (Sie möchten Ihre Beziehung mit dem Arbeitgeber nicht zerstören?)

Durch die Umwandlung indirekter Rede in eine direkte Frage versucht die Dolmetscherin, den direkten Austausch zwischen den beiden GesprächsteilnehmerInnen aufrechtzuerhalten. Obwohl sie von der Beraterin als Gesprächspartnerin indirekt miteinbezogen wird, leitet sie den Gesprächsinhalt als direkte Frage weiter. Ähnlich wurde auch ein indirekt formulierter Appell der Beraterin in einen direkten umgewandelt:

B: Meine Meinung ist, dass sie zur Arbeiterkammer gehen soll.

D#1: Пойдите в палату трудящихся!

Durch diese direkten Formulierungen versucht D#1 offenbar den Eindruck zu erwecken, nicht am Gespräch beteiligt zu sein, obwohl die Beraterin durch ihr Pronominalverhalten eine Einbeziehung der Dolmetscherin suggeriert. Verstärkt wurde dieser Eindruck von der Beobachtung ihres Blickkontaktverhaltens. Die BeraterInnen sprachen oft der Dolmetscherin zugewandt. Diese aber blickte beide Gesprächsparteien an und versuchte sich somit als neutrale Sprachmittlerin zu positionieren.

In den Gesprächsverlauf greift D#1 dann ein, wenn eine der beiden Gesprächsparteien unpräzise Angaben macht oder sie mehr Hintergrundinformation benötigt, wie beispielsweise in einer Rechtsberatung (BP 11) notiert: D#1 zu B: Was ist das für eine Firma? D#1 zu K: Вы точно знаете это? (Wissen Sie das genau?) Diese Fragen dienen aber der maximalen Verständlichkeit der Kommunikation zwischen den GesprächsteilnehmerInnen und stellen keine eigenmächtige Lenkung des Gesprächsverlaufs dar.

Lässt sich diese Verständlichkeit nicht durch einfache Rückfragen herstellen, insistiert D#1 darauf und weist auch durch metadiskursive Kommentare darauf hin:

BP 14: Где там? Где здесь? Вы сейчас про 13-ый год? (Was genau meinen Sie mit hier? Was meinen Sie mit dort? Sprechen Sie jetzt über das Jahr 2013?)

BP 11: Я не понимаю. (Ich verstehe nicht.)

Führt auch diese kommunikationsoptimierende Strategie nicht zum Erfolg, verlässt D#1 auch gänzlich ihre neutrale Sprachmittlerrolle und bezieht Stellung zu der Sprechweise einer der Parteien. So konnte D#1 aus den Aussagen des Klienten der Rechtsberatung BP 14 trotz wiederholter Rückfragen und Präzisierungen keinen klaren und chronologisch geordneten Sachverhalt ermitteln. Daraufhin wirft sie ihm lautstark vor, sich unstrukturiert auszudrücken und droht sogar, das Dolmetschen einzustellen: „Мне трудно Вас переводить. Вы постоянно прыгаете. Либо вы сейчас рассказываете по очереди или я сдаюсь.“ (Es fällt mir schwer, Sie zu dolmetschen. Sie springen ständig hin und her. Entweder Sie erzählen jetzt der Reihe nach oder ich gebe auf.) Hierdurch greift D#1 so stark in den Gesprächsverlauf ein, dass dieser beinahe zum Erliegen kommt. Ein durchgehendes *neutral conduit*-Verhalten ist also nicht gegeben.

Cultural Consultant und Culture Broker

Ein Eingriff der Dolmetscherin im Sinne eines *cultural consultant* wurde in der Rechtsberatung BP 13 festgestellt. Hier gibt sie der Klientin Auskunft über den institutionellen Kontext, indem sie ihr den Unterschied zwischen Sozial- und RechtsberaterInnen erklärt und sie darauf hinweist, dass diese unterschiedliche Kompetenzbereiche innerhalb der Institution haben. Diese Zusatzinformation erklärt, warum der Rechtsberater sich einer Frage der Klientin nicht annehmen wollte.

Im späteren Verlauf des Gesprächs fällt in einem Zwiegespräch zwischen D#1 und Berater die lokale kulturelle Referenz „Hernalsergürtel“: D#1 zu B: „Am Hernalsergürtel kann ma nix machen?“ (BP 13) Bei ihrer Dolmetschung erläutert D#1 der Klientin, dass sich dort eine polizeiliche Annahmestätte für Asylanträge in Wien befinde, und erklärt ihr zudem, mit welchen Verkehrsmitteln diese erreichbar sei. Die Dolmetscherin hatte also angenommen, dass die Klientin die interinstitutionell gebräuchliche Referenz „Hernalsergürtel“ nicht richtig interpretieren kann und diese Information durch Erläuterungen verständlich vermittelt.

Auch einen impliziten Hinweis auf tagespolitische Geschehnisse der Gastkultur[24] greift sie in ihrer Dolmetschung auf. Der Rechtsberater in BP 13 weist die Klientin darauf hin, dass es zu einer längeren Bearbeitung ihres Antrags kommen kann, ohne die Begründung zu präzisieren: „Aufgrund der derzeitigen Lage kann das länger dauern.“ In Kenntnis der tagespolitischen Entwicklung interpretiert D#1 diesen Hinweis adäquat: Потому что сейчас много беженцев, надо будет ждать.“ (Da es jetzt viele Flüchtlinge gibt, werden Sie warten müssen.)

Sie beweist aber auch kulturelle Sensitivität für die Herkunftskultur der Klientin. Als der Berater (BP 13) erwähnt, dass ihr bei der Polizeibehörde ein Russisch-Dolmetscher zur Verfügung gestellt werden sollte, bezieht D#1 bei der Wiedergabe auch die Herkunft der Klientin mit ein: „Там будет переводчик русского **или украинского**.“ (Dort wird es einen Russisch- **oder Ukrainischdolmetscher** geben.) Die Klientin hatte eingangs erwähnt, dass sie aus der Ukraine stammt. Die Dolmetscherin bezog aufgrund ihrer Kenntnis der Herkunftskultur der Klientin daher die Möglichkeit mit ein, dass sie auch Ukrainisch sprechen könnte und ließ diese Überlegung in ihre Dolmetschung einfließen.

[24] Die Beobachtung der Dolmetschung fand im September 2015 statt. Zu diesem Zeitpunkt kam es in Österreich und in Europa allgemein zu starken Migrationsbewegungen, im Zuge derer auch die Anzahl der in Österreich gestellten Asylanträge wuchs. Eine genaue Bezifferung dieses Anstiegs kann diesen statistischen Informationen entnommen werden: http://medienservicestelle.at/migration_bewegt/2015/08/10/ueber-28-00-asylantraege-im-1-halbjahr-2015/

Eine Analyse dieser Interventionen ergab, dass D#1 ausschließlich für die Klientin in der Rechtsberatung BP 13 monodirektionale Kulturmittlung betrieben hat. Anmerkungen oder Erklärungen zur Herkunfskultur der KlientInnen konnten in keinem der anderen Gespräche festgestellt werden. D#1 fungierte also in einem Gespräch als *cultural consultant*, nie aber als *culture broker*. Da diese Art von Kulturmittlung aber in keinem anderen der insgesamt fünf beobachteten Dolmetscheinsätzen festgestellt werden konnte, ist anzuzweifeln, dass sie von D#1 mit großer Häufigkeit betrieben wird.

Cultural Mediator

Es konnten zwei Situationen identifiziert werden, in denen die Dolmetscherin durch Interventionen einem möglichen Konflikt vorbeugte. In der Sozialberatung BP 10 zeigte sich der Klient verärgert darüber, dass anstelle seines Familiennamens sein Vatersname im institutionellen Datensystem erfasst worden war, da ihm dies schon öfter passiert sei. Die Dolmetscherin beschwichtigt ihn sofort mit einer Handbewegung und weist die Beraterin darauf hin, dass es sich bei dem erfassten Namen um den Vaters-, nicht den Familiennamen handelt. Dieser Berichtigung fügt sie auch die Erklärung an, dass ersterer im russischsprachigen Kulturraum gebräuchlicher ist und daher oft zuerst genannt wird. Sie versucht also, einer weiteren Irritation des Klienten vorzubeugen, indem sie die Beraterin anweist, den Fehler zu berichtigen und auch das mangelnde kulturelle Wissen, welches ihn verursacht hat, auszugleichen.

In der Sozialberatung BP 12 wiederum bemüht sich D#1 beim Klienten Verständnis für die institutionellen Abläufe zu erwirken. Der Klient war irritiert über die Auskunft des Beraters, dass ihm seine staatlichen Beihilfen noch nicht ausbezahlt werden könnten. D#1 versucht einzulenken und erklärt, dass es derzeit aufgrund eines hohen Andrangs an AsylwerberInnen zu längeren Wartezeiten bei der Auszahlung kommt. Sie fordert ihn dazu auf, Verständnis für diese besonderen Umstände zu haben. In dieser wie auch der vorher beschriebenen Situation trägt D#1 durch Aufklärung einer der beiden Parteien zur Beilegung oder wenigstens Verhinderung eines Konflikts zwischen den GesprächsteilnehmerInnen bei.

Interessanterweise kam es in der Rechtsberatung BP 14 allerdings zu einem Konflikt zwischen der Dolmetscherin und dem Klienten, in den der Berater schlichtend eingreifen musste. Ausgelöst wurde der Konflikt dadurch, dass der Klient trotz mehrmaliger Aufforderung der Dolmetscherin keine eindeutigen und chronologisch geordneten Angaben machte. Dies führte so weit, dass die Dolmetscherin den Klienten lautstark zurechtwies und drohte, das Dolmetschen gänzlich einzustellen (siehe auch *neutral conduit*). An dieser Stelle lenkte der

Berater beschwichtigend ein und bestätigte, dass der Klient seine Frage richtig beantwortet hatte. Er stellte daraufhin eine Folgefrage, welche der Klient offenbar verstand, da er direkt zum Berater gewandt nickte und sie auf Deutsch bejahte. Die Dolmetscherin wirkte nach wie vor genervt, woraufhin der Berater sie mit einem Scherz aufzuheitern versuchte („Vielleicht bin's ja ich").

Aus den Beobachtungen ging hervor, dass D#1 in zwei Situationen einen Konflikt zwischen den Gesprächsparteien durch ihr Eingreifen entspannt hat, was auf eine c*ultural mediator*-Rolle hindeutet. Es zeigte sich aber auch, dass sie selbst in einen Konflikt verwickelt war, was klar gegen ihre Zuordnung zu diesem Typus spricht. An dieser Situation wurden auch die möglichen Konsequenzen eines solchen Verhaltens der Dolmetscherin erkennbar. Der Klient begann, die Fragen des Beraters nach Maßgabe seines Verständnisses selbst zu beantworten, was einen Vertrauensverlust gegenüber der Dolmetscherin als neutraler Sprachmittlerin vermuten lässt.

Advocate

Zwar ließ ihr Pronominalverhalten keine Identifikation mit den KlientInnen erkennbar werden, dennoch zeigte D#1 in ihrem Verhalten einige Merkmale, die dem *advocate*-Typus entsprechen.

Dem Klienten in der Sozialberatung BP 12 gibt sie unaufgefordert einen Rat, der seinem Anliegen offenbar dienlich sein könnte:

> D#1 zu K: Вы уже были в Sozialamt-е? (Waren Sie schon beim Sozialamt?)
> K: Нет. (Nein)
> D#1: Тогда идите! (Dann gehen Sie!)

Desweiteren kam es in zwei Beratungssitzungen zu dyadischen Gesprächsabfolgen zwischen der Dolmetscherin und den KlientInnen, die nicht gedolmetscht wurden. In der Sozialberatung BP 10 fragte die Dolmetscherin den Klienten, ob er Kinder habe. In BP 11 stellte sie der Klientin einige informelle Fragen, die für den Sachverhalt nicht erheblich waren und auch nicht weitergegeben wurden: „Вы долго там работали? Хорошо там?" (Haben Sie lange dort gearbeitet? Hat es Ihnen dort gefallen?)

Zusätzlich zu diesen informellen Gesprächen, die vorrangig der Beziehungsebene zwischen D#1 und KlientInnen förderlich waren, konnten auch aktive sachbezogene Vorschläge seitens der Dolmetscherin festgestellt werden. In der Rechtsberatung BP 13 schlug D#1 folgende Vorgangsweise im Asylverfahren der Klientin vor:

D#1 zu B: Am Hernalsergürtel kann ma nix machen?

B: Den kennt sie ja nicht.

D#1: Dann schicken wir sie dort hin und sie soll dort ihren Antrag stellen.

Nachdem dieser Ansatz vom Berater aufgegriffen und diskutiert worden war, brachte D#1 ein weiteres Anliegen der Klientin ins Gespräch ein: „Was ist jetzt mit der GIS?“ Da der Rechtsberater sich für nicht kompetent erklärte, versuchte die Dolmetscherin weiterhin, eine mögliche Behandlung ihrer Anfrage zu erwirken: „Kann sie zu einem Sozialarbeiter? Sie ist ja nicht registriert bei uns.“

Bilingual Co-worker

Obwohl Momente der Fürsprache für die KlientInnen festgehalten werden konnten, ergaben die Beobachtungen eine starke Identifikation der Dolmetscherin mit der Institution. Diese konnte anhand einiger *bilingual co-worker*-Merkmale festgestellt werden, die sich in fast allen Dolmetschsituationen gezeigt haben.

In allen Geprächssituationen fiel auf, dass sich D#1 ungeachtet der räumlichen Gegebenheiten immer neben den BeraterInnen positionierte. Die Dolmetscherin und BeraterInnen saßen also immer gemeinsam den KlientInnen gegenüber. Zwar hielt sie stets mit beiden Gesprächsparteien Blickkontakt, signalisierte aber durch ihre räumliche Positionierung ein kollegiales Verhältnis mit den BeraterInnen.

Als weiteres Indiz für ihre *bilingual co-worker*-Rolle kann die Tatsache gewertet werden, dass sie selbst fallbezogene Fragen einbrachte. Diese richtete sie sowohl an die BeraterInnen (z.B. in BP 12: „Hat er diese Bestätigung schon gebracht?“) als auch an die KlientInnen (z.B. BP 12: „Вы в Traiskirchen-е не подали на Asyl?“ In Traiskirchen haben Sie keinen Asylantrag gestellt?) Die BeraterInnen scheinen sich nicht daran zu stoßen, dass D#1 von dem Recht, selbst sachdienliche Fragen zu stellen, Gebrauch macht. Dies deutet darauf hin, dass sie Vertrauen in ihre Sachkenntnis sowie ihre Kenntnis institutioneller Handlungspraktiken haben.

Dieses Vertrauen geht sogar so weit, dass die BeraterInnen ganze Kompetenzbereiche in den Beratungen an die Dolmetscherin abtreten. So betraute die Sozialberaterin in BP 10 die Dolmetscherin mit der Ersterfassung persönlicher Daten des Klienten. Hierfür legte sie dem Klienten ein Formular in russischer Ausführung vor und entfernte sich mit den an D#1 gerichteten Worten: „Magst du ihm das jetzt erklären?“ vom Tisch, um Kopien zu machen. Die Dolmetscherin führte nun für zwei Minuten das Beratungsgespräch mit dem Klienten alleine

weiter, indem sie ihm die genauen Angaben, die am Formular zu machen waren, erklärte. Hierbei stellte sie ihm auch aktiv Fragen zu seiner Person und beantwortete seine Fragen zu den Unterlagen, die er im Vorfeld von der Institution erhalten hatte. Sie wies ihn auch an, an welcher Stelle er das Formular zu unterschreiben hat. Nachdem die Beraterin zum Tisch zurückgekehrt war, setzte sie das Gespräch fort und legt dem Kunden eine Auflistung von Einrichtungen vor, die Deutschkurse anbieten. Auch an dieser Stelle begann die Dolmetscherin selbstständig, die Angaben auf der Liste zu erklären (Bezirk, Arten von Einrichtungen und von ihnen angebotene Kurse). Im Zuge dieses dyadischen Austauschs mit dem Klienten beantwortete sie auch die Frage des Klienten, welche Kurse kostenlos seien. Sie ließ sich die Auskunft kurz von der Beraterin rückbestätigen. Ansonsten wurde dieses Gespräch von ihr gänzlich eigenständig und monolingual geführt.

Eine ähnlich diskursleitende Rolle nahm D#1 auch in der Rechtsberatung BP 13 ein, in der sie selbst ein auf dem Erstaufnahmeblatt vermerktes Anliegen der Klientin ins Gespräch einbrachte: D#1 zu K: „У Вас же вопрос и насчет Asyl-a?“ (Sie haben doch auch Fragen zum Asyl?) Nachdem die Klientin dies bejahte, begann die Dolmetscherin, selbstständig relevante Informationen zu dem Asylverfahren der Klientin zu erheben. Sie fragte, wo und wann sie erstmals um Asyl angesucht habe, ob sie bereits in Österreich gearbeitet habe, ob sie von der Polizei bereits aufgegriffen worden sei und ob sie davor bereits gemeldet gewesen sei. Die Informationen, die D#1 in diesem monolingualen und dyadisch geführten Gespräch erhoben hatte, gab sie dann an den Berater weiter.

Ebenso eigenständig führte D#1 die Sozialberatung BP 1, welche gänzlich über Telefon verlief. Nach kurzer Einführung in die Sachlage durch den Berater wählte die Dolmetscherin selbst die Nummer und führte das restliche Telefonat selbstständig. Den Berater bezog sie nur mit ein, wenn sie weitere Handlungsanweisungen benötigte („Was geschieht nun weiter?“)

Diese Beobachtungen zeugen nicht nur von der hohen sachlichen Kompetenz der Dolmetscherin, sondern auch von den weitreichenden Befugnissen, welche ihr von den BeraterInnen zugestanden werden. Ihr Sonderstatus als sachkundige Sprachmittlerin mit diskursleitender Funktion scheint innerhalb der Institution gefestigt, zumal dieses Verhalten in unterschiedlichen Beratungsformen mit verschiedenen BeraterInnen beobachtet wurde.

Die Dolmetscherin selbst scheint sich ihrer sachlichen Kompetenz und des Ansehens, das sie bei den BeraterInnen dadurch genießt, auch bewusst zu sein. Hinweis dafür sind Gesprächssequenzen, in denen D#1 den BeraterInnen gegenüber eine persönliche Einschätzung oder Interpretation der Sachlage äußerte. In der Rechtsberatung BP 13 musterte der Berater ein Schreiben eines Anwalts, das die Klientin mitgebracht hatte. An dieser Stelle begann die

Dolmetscherin ein Nebengespräch mit ihm, in dem sie die Glaubwürdigkeit des Anwalts anzweifelte:

D#1 zu B: Was ist das für eine Organisation? Ist das ein Anwalt?
B: Das weiß sie natürlich nicht.
D#1: Vielleicht ist das ein Briefkastenanwalt.

Ähnlich äußert sie dem Sozialberater in BP 12 gegenüber eine mögliche Erklärung dafür, warum der Psychologe des Klienten nicht mehr durch staatliche Gelder finanziert wird: D#1 zu B: „Vielleicht ist das begrenzt". Ihre institutionelle Sachkompetenz befähigt D#1 offenbar auch dazu, der Sozialberaterin in BP 10 Handlungsanweisungen zu geben: D#1 zu B: „Das heißt du musst die Telefonnummer notieren. B: Hab ich schon."

Es konnte beobachtet werden, dass manche BeraterInnen, wie in den vorangegangenen Situationen beschrieben, sachdienliche Interventionen der Dolmetscherin nicht nur dulden, sondern auch selbst darum bitten. Der Rechtsberater in BP 13 holte folgende faktische Information von der Dolmetscherin ein: „Weißt du zufällig, wann die Polizeibehörde offen hat?" Auch vor der Dolmetschung konsultierte er sie zu einem Schreiben, das er bearbeitete: [deutete auf einen Adressatz] „Kennst du die Frau?"

Im Zuge dieses Austausches vor der eigentlichen Dolmetschsituation stellte die Dolmetscherin auch persönliche Fragen an den Berater: „Wie geht's dir? Hast du Klausuren?" Nach der Auseinandersetzung mit dem Klienten (siehe *cultural mediator*) beschwert sie sich auch beim Berater und der Beobachterin über den Klienten: „Die können sich in ihrer Muttersprache nicht ordentlich ausdrücken. Das ist so anstrengend, wenn die so ungeordnet und unchronologisch erzählen." Der Berater bestätigt diesen Kritikpunkt: [zum Computer gewandt] „Wem sagst du das?" Dieses gesamte Gespräch verlief in Anwesenheit des Klienten und auf Deutsch. Es deutet auf ein starkes Vertrauensverhältnis zwischen D#1 und dem Berater hin, welches es ihr ermöglicht, offen Kritik an dem Klienten zu üben. Die rhetorische Frage des Beraters wirkt wie eine Solidaritätsbekundung unter Kollegen.

Solidarität gegenüber dem Berater und der Institution allgemein bekundet auch die Dolmetscherin, als sich der Klient erneut in einem dyadischen Austausch an sie wendete und versuchte, die Abfolge seiner Erzählung zu klären. Die Dolmetscherin kritisierte abermals seine unstrukturierte Erzählweise und warf ihm auch vor, dass er vor der institutionellen Rechtsberatung einen privaten Anwalt konsultiert hatte:

D#1 zu K: Зачем к частному адвокату? Здесь же юристы работают.

(Wozu sind Sie zu einem privaten Anwalt gegangen? Hier gibt es doch Juristen).

K: Я же не знал. (Das wusste ich ja nicht.)

D: Все знают. Об этом говорят и чеченцы и украинцы. Все.

(Das wissen doch alle. Das erzählen sich sowohl Tschetschenen als auch Ukrainer. Alle.)

Sie zweifelt seine Erklärung nicht nur an, sondern macht ihm auch einen versteckten Vorwurf, da er die Dienste der Institution nicht sofort in Anspruch genommen hat. Sie verteidigt also die Interessen der Institution gegenüber dem Klienten.

Die weitreichenden Diskursbefugnisse, das kollegiale Verhältnis mit den BeraterInnen und die aktive Fürsprache für die Institution sind deutliche Indizien dafür, dass D#1 eine starke Bindung mit der arbeitgebenden Institution hat. Auch die Häufigkeit und Vielfältigkeit der beobachtenden Merkmale sprechen für eine Zuordnung ihres Verhaltens zum *bilingual co-worker*-Typus, der sich in den Beobachtungen als dominantester Typus abzeichnet.

Support for patient and family

Obwohl eine Analyse des Verhaltens der Dolmetscherin eine starke Identifikation mit der Institution ergab, konnten auch einige Aufgaben beobachtet werden, die in die *support*-Kategorie fallen.

D#1 übernahm in einigen Gesprächssituationen die formelle Eröffnung und Beendigung des triadischen Gesprächs mit den KlientInnen. In den Beratungssitzungen BP 10 und BP 12 begrüßte sie die Klienten und stellte sich bei ihnen als Dolmetscherin vor. In eben diesen Situationen beendete sie die Gespräche, indem sie sich erkundigte, ob noch Anliegen zu klären sind (D#1 zu K: „Вопросов больше нет?“ Haben Sie sonst keine Fragen mehr?) und den Klienten anschließend alles Gute wünschte.

Darüber hinaus gab sie ihnen auch vor und nach der verdolmetschten Gespräche Informationen über das Gespräch oder darauffolgende Handlungen. Sie erklärte dem Klienten in BP 12, dass der Berater noch auf einen Rückruf warte und er daher noch kurz warten müsse. Nach dem Gespräch wies sie ihn an, noch sitzenzubleiben, bis ihm der vereinbarte Vorschuss ausgehändigt wird. Nach Beendigung der Rechtsberatung BP 14 zeigt sie dem Klienten, wo der Ausgang ist. All diese Verhaltensanweisungen beziehen sich auf institutionelle Abläufe, welche den BeraterInnen so evident erscheinen, dass sie darauf nicht explizit Bezug nehmen. Die

Dolmetscherin aber erkannte aufgrund der fehlenden oder falschen Reaktion der KlientInnen, dass diese deutlich gemacht werden mussten.

Auch die Notwendigkeit für emotionale Unterstützung erkannte D#1 in der Rechtsberatung BP 13, als eine Klientin herausfand, dass der von ihr beauftragte Anwalt keinen Asylantrag gestellt hatte. Die Dolmetscherin wandte sich beruhigend an die Klientin (Подождите. Не расстрайвайтесь.“ Warten Sie. Regen Sie sich nicht auf.), während der Berater noch einmal in einer Datenbank nach dem Antrag suchte. Mit derselben Klientin führte die Dolmetscherin auch nach der Beratung ein informelles Gespräch am Gang. Näheres zum Gesprächsinhalt konnte allerdings nicht festgehalten werden.

4.2 Dolmetscherin 2 (D#2)

4.2.1 Interview

Person und Werdegang

D#2 ist weiblich und hat Dolmetschen an einer universitären Einrichtung in Österreich sowohl studiert als auch unterrichtet. Ihre Arbeitssprachen sind Russisch und Englisch, wobei sie vorwiegend ins Russische dolmetscht. Sie war während ihrer beruflichen Karriere freiberuflich tätig, vor allem im internationalen Konferenzgeschäft. Sie hat auch fallweise vor Gericht sowie bei Geschäfts- und Regierungsverhandlungen als Dolmetscherin gearbeitet. Trotz ihrer Pensionierung dolmetscht sie noch ab und zu auf Konferenzen und ist seit sechs Jahren bei der Institution auf Werkvertragsbasis beschäftigt. Dort arbeitet sie einmal pro Woche mit dem Sprachenpaar Russisch-Deutsch. Im Rahmen ihrer Tätigkeit für die Institution dolmetscht sie auch außer Haus therapeutische Sitzungen. D#2 kritisiert die Bezahlung, bezeichnet die Tätigkeit bei der Institution aber als sinnvoll.

Einstellung zum Kommunaldolmetschen und anderen Dolmetscharten

D#2 beschreibt Konferenzdolmetschen als sehr stressig und als starke nervliche Belastung. Zwar sei die Bezahlung im Vergleich zum Kommunaldolmetschen ein Vorteil gewesen, als Nachteile beim Konferenzdolmetschen nennt D#2 aber die lange Vorbereitungszeit und die starke psychische Belastung: „Dann hab i a wochenlang (…) überhaupt net schlafen können in der Nacht. I hab dann in der Nacht weitergedolmetscht (…). S. 2-3, 60-63) Der Stress beim Konferenzdolmetschen kam vor allem daher, dass sie Angst gehabt habe, falsch zu dolmetschen oder ein Wort nicht zu wissen und sich dadurch „ganz öffentlich zu blamieren“. Einer solchen nervlichen Anspannung sei sie in der Institution nicht ausgesetzt.

Zwar kämen manchmal spezifische juristische Ausdrücke vor, die schwer zu dolmetschen seien. Hilfreich sei hier aber der Kontext, den man als Dolmetscher durchaus befugt ist einzuholen: „Man muss mal wissen, worum’s geht. Wenn man jetzt als Dolmetscher nicht weiß, worum’s geht, dann muss man bei dem Menschen, der das Wort verwendet, nachfragen.“ (S. 3, 92-94) Fachlich sei das Kommunaldolmetschen in der Institution anfangs durchaus eine Herausforderung gewesen, mit der Zeit seien viele Gesprächsabläufe und –inhalte aber zur Routine geworden. Die menschliche Komponente sorgt aber für Abwechslung

im Dolmetschalltag in der Institution: „Aber wenn ein Mensch seine Geschichte berichtet, das ist natürlich nie Routine.“ (S. 11, 359-360) Im Unterschied zum Konferenzdolmetschen, wo „viel Blabla“ und „schön“ geredet wird (S. 13, 432ff, 436), ist das Kommunaldolmetschen „direkt und sinnbezogen. (…) Es ist null Blabla.“ (S. 13, 432-433) Diese besonderen Merkmale unterscheiden das Kommunaldolmetschen wesentlich vom Dolmetschen bei Konferenzen: „Es ist ja eine ganz andere Art eigentlich des Dolmetschens.“ (S. 13, 431)

Die Belastung beim Kommunaldolmetschen sei eher emotionaler Natur, da man es vor allem anfangs nicht gewöhnt sei, so viele Schicksale zu sehen. Zu Beginn fühlte sie sich ganz stark in die Menschen ein, hat aber mit der Zeit gelernt, sich zu distanzieren. Als besonders auslaugend und ermüdend empfindet sie das Dolmetschen in der Institution, wenn hauptsächlich negative Inhalte und Probleme besprochen werden (z. B. eine juristische Strategie im Asylverfahren ging nicht auf). Ermunternd seien hingegen Erfolgserlebnisse, wie etwa „(…) die Leute haben Asyl gekriegt (…). Wenn man merkt, es geht bergauf.“ (S. 10, 316-317) Meistens behandeln die Dolmetschungen eine Mischung aus beidem oder auch routinemäßige Dienstleistungen, z.B das Abholen von staatlichen Hilfszahlungen.

Bei hohem Andrang und nur einfacher Besetzung für ihre Sprachenkombination könne es durchaus zu einem regen Betrieb kommen, aber der Stress sei dennoch nicht vergleichbar mit der Anspannung beim Konferenzdolmetschen. Als Stressfaktor nennt sie auch die akustischen Bedingungen in den Großraumbüros, wo oft zum selben Zeitpunkt mehrere Beratungen unter Beteiligung unterschiedlicher DolmetscherInnen stattfinden. Auch die chaotischen Bedingungen, unter denen in der Institution gedolmetscht wird, empfindet sie als Belastung:

> Es kommt zum Beispiel vor da ist eine Familie // da sind vier Kleinkinder // und die Eltern // der eine von denen spricht überhaupt nicht Russisch, der andere radebrecht Russisch // die Kinder schreien // die Frau reicht dem Baby die Brust. Und die Juristin versucht einen komplizierten Sachverhalt zu erklären. Und man selbst muss dolmetschen und tut dann nebenbei mit dem dreijährigen Kind kleine Spielchen machen. (S. 9, 286-290)

Manchmal kommt es in der Institution auch zu Polizeieinsätzen, wenn KlientInnen durch Protestaktionen auf die schlechten Lebensbedingungen in ihren staatlichen Unterbringungen aufmerksam machen wollen:

> Auf einmal sind 25 Leute da, die sagen sie kommen aus irgendeinem Heim, wo sie’s nicht mehr aushalten in Niederösterreich oder in Kärnten oder irgendwas. Da sind ein

> Haufen kleine Kinder und Frauen und die sagen ‚Wir bleiben jetzt da und gehen nicht weg'. (S. 10, 322-324)

In solchen Fällen hilft sie als Dolmetscherin aus und versucht auch, die Personen zu beruhigen. Der unmittelbare menschliche Kontakt ist es auch, der ihr am Kommunaldolmetschen zusagt: „Also ich hab's an und für sich lieber, wenn ich den Menschen sehe als ich bin in einer Kabine." (S. 10, 335-336) Diese Präferenz wurde von ihren KollegInnen oft nicht geteilt, denn diese waren oft „froh, dass sie nicht ihr Gesicht herzeigen müssen oder irgendein Gesicht anschauen müssen." (S. 11, 341-342) Der Mensch mit seinen Problemen stehe beim Konferenzdolmetschen hinter der fachlichen Komponente zurück, während die unmittelbare Präsenz der KlientInnen das Kommunaldolmetschen „weniger maschinell" (S. 11, 345) mache.

Den zentralen Unterschied zwischen Dolmetschen in der Institution und Therapiedolmetschen sieht sie darin, dass der Fokus bei letzterem auf einer Person liegt, während man im Laufe eines Arbeitstags in der Institution mit verschiedensten Menschen zu tun hat und sich jedes Mal wieder umstellen muss. Die Atmosphäre beim Therapiedolmetschen beschreibt sie deswegen als ruhiger, mehr eingebunden fühlt sie sich aber in der Institution, wo sie die BeraterInnen und teils auch die KlientInnen kennt.

Bezeichnend ist, dass sie trotz ihrer jahrelangen Tätigkeit im Kommunaldolmetschen das Berufsfeld gar nicht genau zu bezeichnen vermag: „Es gab ja dieses // wie heißt das // Community oder so Dolmetschen // Das gab's überhaupt nicht." (S. 13, 441-442) Das kann damit erklärt werden, dass es sich beim Kommunaldolmetschen um eine vergleichsweise junge berufliche und akademische Disziplin handelt. DolmetscherInnen aus längerdienenden Generationen sind mit der Typusbezeichnung und seinen Konzepten daher wenig vertraut, was auch aus den Erzählungen von D#2 hervorging. Allerdings deutet diese Aussage auch darauf hin, dass das Kommunaldolmetschen als besondere Unterart selbst bei den im Feld tätigen DolmetscherInnen noch unzureichende Anerkennung erfährt.

Neutral Conduit

Ein wichtiger Grundsatz bei ihrer Arbeitsweise ist für D#2 die inhaltliche Vollständigkeit: „Ich gebe in der Regel genau das wieder, was gesagt wurde." (S. 5, 161-162) Eine leichte Abschwächung der Ausdrucksweise nimmt sie nur dann vor, wenn die KlientInnen sich grob ausdrücken. In diesen Fällen kommentiert sie diesen Registerwechsel oder die bewusste Auslassung der Inhalte. Inhalte hinzuzufügen, die in den Aussagen der primären Gesprächsparteien nicht enthalten waren, lehnt sie aber strikt ab: „Es gibt da hier auch Dolmetscher, die sagen mehr als sie hören [lacht nervös]. Also bei mir gibt's des net." (S. 5,

141-142) Originalgetreues Dolmetschen ist für D#2 ein definierendes Merkmal professioneller Arbeitsweise: „Aber des sind eher die Nicht-Profis. (…) I bin wirklich (…) a Profi. Im Unterschied zu einigen, die hier auch dolmetschen. Die völlige Laien sind. (S. 5, 145; 154-155) Professionalität äußert sich also in der inhaltlich korrekten und originalgetreuen Wiedergabe der Gesprächsinhalte. Diese professionellen Standards entsprechen den konzeptuellen Grundlagen des *neutral conduit*-Typus.

Auch hinsichtlich diskursregulierender Kompetenz weist das Berufsbild der Dolmetscherin ähnliche Merkmale auf. Auf die Frage, ob sie BeraterInnen mit sehr komplizierter Sprechweise auch auffordere, sich verständlicher auszudrücken, entgegnet sie: „Also das ist bei mir noch nie vorgekommen, dass ich dem zu Dolmetschenden sagen muss, wie er reden soll." (S. 15, 495-496) Inhaltliche Rückfragen und die Rückbestätigung von Zahlen seien aber zulässig. Ebenso wenig gestattet D#2 es sich, in einer Rechtsberatung fachliche Fragen zu beantworten oder einzubringen, obwohl sie aufgrund ihrer jahrelangen Tätigkeit in der Institution in asylrechtlichen Belangen schon gut Bescheid wisse: „Ich misch mich da nicht ein. Ich wart schon, bis (…) ich eben dolmetsche. Aber das weiß man dann schon vorher, was dann jetzt kommt." (S. 11, 363-364) Selbst wenn ihre Fachkompetenz sie dazu befähigen würde, eine aktivere Rolle im Diskurs einzunehmen, beschränkt sie sich auf ihre Rolle als Sprachmittlerin.

Diese Rolle bleibt auch in emotional schwierigen Situationen bestehen. D#2 beschreibt, dass die KlientInnen auf ihre traumatischen Ereignisse unterschiedlich reagieren – manche werden dadurch unangenehm und fordernd, andere wiederum bleiben dennoch umgänglich. Der Umgang mit diesen emotional geladenen KlientInnen fällt ihr nicht immer leicht, ihrer Pflicht als Sprachmittlerin bleibt sie aber ungeachtet der psychisch-emotionalen Prädisposition der KlientInnen treu: „Aber dolmetschen muss man alles." (S. 4, 116) Diese Ausführungen deuten darauf hin, dass das Berufsethos von D#2 neben inhaltlicher Vollständigkeit auch Unparteilichkeit umfasst, welche ebenfalls dem Selbstbild eines *neutral conduit* zugeordnet werden kann.

Der direkte Kontakt zu den KundInnen ist es aber auch, der D#2 am Kommunaldolmetschen gefällt. Sie gibt sogar an, diese Dolmetschweise dem Dolmetschen in der Kabine vorzuziehen. Auf Nachfrage liefert sie folgende Begründung: „Ja, ich hab das Gefühl, ich bin mehr // ich bin a bissl ich auch und nicht nur der Papagei." (S. 10, 338-339) Diese Bemerkung lässt erkennen, dass D#2 sich trotz ihres auf Unparteilichkeit und Vollständigkeit fußenden Rollenbildes nicht gänzlich als *non-person* sieht. Aufschlussreich ist die Verwendung der Metapher „Papagei" als Gegenpol dazu. Sie evoziert ähnliche

monologische Rollenmerkmale wie in 2.3.1 besprochen. Ihre Tätigkeit als Dolmetscherin in der Institution hingegen ermöglicht es D#2, auch als Individuum in Erscheinung zu treten anstatt als schlichtes Sprachrohr zu fungieren. Diese Präferenz für eine individuelle Ausgestaltung ihrer Rolle als neutrale Sprachmittlerin scheint einem reinen *neutral conduit*-Selbstbild zuwiderzulaufen.

Cultural Consultant und Broker

Aus den Ausführungen von D#2 ging auch hervor, dass Abweichungen von der Norm der vollständigen und originalgetreuen Wiedergabe für sie in manchen Fällen zulässig sind. Solche Fälle treten unter folgenden Bedingungen ein: „Es mag vielleicht hie und da auch Sinn machen. Wenn die Leute sehr // wie soll ich sagen // zu wenig von der Materie überhaupt Ahnung haben." (S. 5, 145-147) Auf Nachfrage, ob mit „Materie" rechtliche oder andere fachliche Inhalte gemeint sind, gibt sie einen Hinweis auf ihre Rolle als *cultural consultant*:

> Naja, vom Rechtlichen sowieso. Dann muss man es erklären. Aber manchmal ist es notwendig, dass man ihnen a bissl an Hintergrund gibt, den man selbst schon // (…) den i selbst hab. [2] Also was jetzt die Sitten und Gebräuche in unserem Land anbelangt. (S. 5, 148-151)

Gemeint ist hier also kulturelles Hintergrundwissen, welches unabhängig von fachlicher Terminologie die Verständigung zwischen den Gesprächsparteien beeinträchtigen kann. Treten solche Wissensungleichstände auf, gleicht D#2 diese also durch Erklärungen aus. Aus der Bemerkung „Sitten und Gebräuche in unserem Land" kann geschlossen werden, dass diese Wissensvermittlung bei D#2 großteils zugunsten der KlientInnen verläuft. Wann KlientInnen Erläuterungen dieser Art benötigen, ermittelt sie dabei intuitiv: „Das ist alles a Gspür. Man merkt, ob jemand was braucht." Mehrmals betont die Dolmetscherin jedoch, dass solche Erklärungen die Ausnahme, nicht die Regel in ihrer Dolmetschweise bilden. Demnach spielen sie auch in ihrem beruflichen Selbstbild nur eine marginale Rolle, wie die folgende Passage (S. 5, 164-165) vermuten lässt:

> I: Also eben um die Kultur zu erklären?
> D#2: Ja, ich will gar net sagen erklären.

Sie lehnt das Verb *erklären* ab, da es offenbar eine zu aktive Rolle suggeriert, welche ihrem Selbstbild als neutrale Sprachmittlerin nicht entspricht. *Cultural consultant*-Aufgaben werden von ihr zwar übernommen, sind jedoch ihrer Auffassung nach nicht zentral für ihre Tätigkeit.

Die Vermutung, dass dieser Aspekt für D#2 nur ein Randthema ist, wurde auch dadurch bekräftigt, dass sie unmittelbar nach der obigen Passage das Thema wechselt. Das ist ein Hinweis auf mangelndes Interesse der D#2 für das Thema oder auch mangelnde Bereitschaft, sich näher dazu zu äußern.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs wird erkennbar, dass die Dolmetscherin nicht nur monodirektionale Kulturvermittlung für die KlientInnen betreibt, sondern auch den BeraterInnen kulturelle Inhalte erläutert. So sei D#2 manchmal von RechtsberaterInnen gebeten worden, die Angaben der KlientInnen auf ihre Glaubwürdigkeit hin zu beurteilen. Hier appellierten die RechtsberaterInnen an ihre Kenntnis der Herkunftskultur, die eine Beurteilung der Gesprächsinhalte erleichterte bzw. ermöglichte. Die Notwendigkeit, als *culture broker* Auskunft über die Herkunfskultur der KlientInnen zu geben, sieht D#2 ebenfalls als gegeben: „(…) Man muss auch umgekehrt a bissl eben den Österreichern sagen ‚Dort ist des so und so." (S. 6, 194-195) Um die Äußerungen der fremdsprachigen KlientInnen interpretieren zu können, müssen DolmetscherInnen also auch über kulturell bedingte Verhaltensweisen Bescheid wissen: „Es hilft schon auch, wenn man die Situation im Land kennt oder die Gebräuche // dass für mich etwas normal ist, was für einen Österreicher, der nichts mit der russischen Sprache zu tun hat, eben nicht normal ist." (S. 7, 200-202) Die Häufigkeit solcher Anfragen seitens der BeraterInnen stuft D#2 allerdings als rückläufig ein. Auch die Kulturmittlung zugunsten der BeraterInnen dürfte also eine untergeordnete Rolle in ihrer Dolmetschtätigkeit spielen.

Cultural Mediator

In den Aussagen der Dolmetscherin finden sich nur Hinweise auf implizite Konfliktprävention. Einer dieser Hinweise bezog sich auf Situationen, in denen gereizte KlientInnen ausfällig oder aggressiv werden. In solchen Fällen gibt D#2 grobe Ausdrücke in der Regel in abgeflachter Form weiter, da die BeraterInnen ohnehin spüren würden, dass die Sprechweise der KlientInnen emotional geladen ist. Dies gehört zu ihrem Verhaltensrepertoire als Dolmetscherin selbstverständlich dazu: „Das mach' ich ganz automatisch." (S. 4, 117) Solche Abweichungen von ihrer Norm der originalgetreuen Wiedergabe signalisiert sie meist den BeraterInnen: „Dann sag ich vielleicht. Also das werde ich jetzt nicht wörtlich übersetzen, weil …" (S. 5, 133) Manchmal erklärt sie diese inhaltliche Abänderung auch wie folgt: „Dieser Klient drückt sich jetzt sehr grob aus. Ich erspar dir die Details." (S. 5, 139) Mittels dieser Registerwechsel trägt die Dolmetscherin dazu bei, eine emotional geladene Situation nicht eskalieren zu lassen. Allerdings stellt diese Art der Konfliktprävention keine direkte Form der Vermittlung dar, die

einem *cultural mediator* entsprechen würde. Die Abgrenzung ihres Verhaltens zu einer direkten Konfliktmediation macht D#2 auch sehr deutlich (S. 7, 225-228):

> I: Greifen Sie manchmal ein und sagen ‚jetzt …'?
> D#2: Nein, nein. Eingreifen tu ich nicht. (…) Des ist glaub ich nicht meine Aufgabe.

Unflätige Ausdrücke abzuschwächen liegt in ihrem Kompetenzbereich als Dolmetscherin, weil sich diese Intervention auf die sprachlich-inhaltliche Ebene der Kommunikation bezieht. Aktiv in den Kommunikationsverlauf einzugreifen gestattet sich die Dolmetscherin jedoch nicht, da dies den Kompetenzbereich einer Sprachmittlerin überschreite.

Auch hinsichtlich ihrer Registeränderungen zeichnet sich eine Eingrenzung ab. D#2 beschreibt, dass es auch bei den BeraterInnen unterschiedliche Charaktere gibt. Manche seien „entgegenkommender und netter" (S. 4, 126) gegenüber den KlientInnen als andere. Hier nimmt sie aber keine Abschwächung ihrer Aussagen vor: „Da kann i nix machen. Da kann i gar nix machen." (S. 4, 127) Dies lässt vermuten, dass D#2 den BeraterInnen bei der Setzung konfliktbeilegender Maßnahmen eine gewisse Immunität einräumt.

Advocate

Ähnlich dezent wie die Konfliktprävention verläuft bei D#2 auch die Fürsprache für die KlientInnen. Ein Indiz dafür ist die Angabe der Dolmetscherin, dass es manchmal in Abwesenheit der BeraterInnen zu informellen Gesprächen mit den KlientInnen komme, bei denen sie ihr persönliche Inhalte anvertrauen, die sie den BeraterInnen nicht mitteilen wollten oder konnten (siehe *support*). Wenn D#2 der Meinung ist, dass diese Informationen dem Anliegen der KlientInnen dienlich sein könnten, gibt die Dolmetscherin sie bei Wiederaufnahme der Beratung an die BeraterInnen weiter: „Dann sag ich ‚Du, der Klient oder die Klientin hat mir jetzt noch Folgendes erzählt" (S. 6, 184) Sie nützt also ihr fachliches Hintergrundwissen, um die anvertrauten Informationen auf ihre Sachdienlichkeit hin zu bewerten und sie anschließend in den Gesprächsverlauf einzubringen. Somit fördert sie innerhalb ihrer Kompetenz als Sprachmittlerin die Interessen der KlientInnen, was sich ansatzweise mit dem Profil eines *advocates* deckt.

Ein weiteres solches Merkmal findet sich in ihrer Antwort auf die Frage, ob sie den KlientInnen auch Tipps gebe. Dies verneint D#2 zwar, räumt aber ein, dass sie ihnen manchmal rate, asylrechtlich relevante Informationen nicht zu verschweigen. Diese Hilfestellung erklärt sie wie folgt: „Manche sind sich dessen nicht bewusst, dass um Asyl zu kriegen // also dass da gewisse Voraussetzungen sind." (S. 11, 370-371) Fachliche Beratung zu bieten lehnt sie aber

strikt ab: „Echte Ratschläge [1] also juridischer Natur // also auf keinen Fall, das mach ich nicht.“ S. 12, 380-381) Hierbei verweise sie immer an die BeraterInnen. Sie nutzt also ihre Kenntnis des Asylrechts, um den Gesprächsverlauf im Sinne der KlientInnen positiv zu beeinflussen, sieht sich aber nicht als fachkundige Instanz. Eine eigenständige Beratung der KlientInnen ist ihr daher als Dolmetscherin also ebensowenig gestattet wie eine aktive Fürsprache für ihre Interessen gemäß eines *advocates*.

Bilingual Co-worker

Ihre jahrelange Tätigkeit und ihre Beziehung zu den BeraterInnen deuten auf eine gute Integration der Dolmetscherin in der Institution hin. Sie beschreibt das Arbeitsklima dort als freundlich. Es gebe immer die Möglichkeit, im Falle unbekannter Fachbegriffe bei den BeraterInnen Rückfragen zu stellen. Durch ihre lange Erfahrung mit den in der Institution behandelten Gebieten seien solche Rückfragen aber kaum mehr notwendig. Auch zu gemeinsamen Besprechungen der Fälle komme es vor den Dolmetschungen nie.

Trotz ihrer Kenntnisse relevanter Fachgebiete und der institutionellen Abläufe lehnt sie es aber ab, auf fachliche Fragen Auskunft zu erteilen. Ihr Mandat als Dolmetscherin umfasst aber persönliche Ratschläge. Die Unterscheidung zwischen diesen beiden definiert sie folgendermaßen: „Wenn’s jetzt wirklich a Frage war, wo sie einen Rat brauchen, dann geb ich den normalerweise weiter, wenn ich sehe, das ist etwas, (…) was jetzt nicht allgemein menschlich ist, sondern (…) wo eben die Berater zuständig sind, dann erlaub ich mir das nicht.“ (S. 12, 399-402) Bemerkenswert ist der Gebrauch des Wortes *erlauben*, das auf ein striktes inneres Verbot hinweist.

Wenn die KlientInnen Fragen fachlicher Natur an sie stellen, gibt sie zwar eine persönliche Einschätzung ab, weist aber darauf hin, dass dies ihren Kompetenzbereich überschreitet: „Ja sie fragen manchmal was und da sag ich ‚Also <u>ich</u> würde so sagen, aber (…) ich habe diese Kompetenz <u>nicht.</u> Ich bin hier der Dolmetscher und nicht der Ratgeber.“ (S. 12, 379-380) Hierdurch zieht sie eine deutliche Grenze zwischen den Aufgabengebieten der DolmetscherInnen und der BeraterInnen. Eine geteilte Verantwortung gewisser Aufgabengebiete, wie im *bilingual co-worker* enthalten, entspricht also nicht ihrem Aufgabenprofil als Dolmetscherin.

Die BeraterInnen selbst weisen ihr jedoch in manchen Fällen eine kollegiale Rolle zu, wie aus dem nachfolgenden Interviewexzerpt hervorgeht. In ihm stellt D#2 dar, wie sie manche RechtsberaterInnen im Anschluss an ein verdolmetschtes Gespräch dazu konsultierten:

> Früher haben auch manchmal die Juristen gefragt, was ich dazu meine. Wenn ihnen irgendetwas unglaubwürdig vorgekommen ist (…) ob ich der Meinung bin, dass die Leute jetzt gelogen haben oder ob ich das glaub, was der oder die gerade erzählt hat. Ob i mir vorstellen kann, dass des so ist. (S. 6, 188, 192-193)

Die BeraterInnen vertrauten hier offenbar auf ihre Expertise und Erfahrung, um die Plausibilität einer Aussage zu überprüfen oder zu bestätigen. Dies deutet darauf hin, dass manche BeraterInnen der Dolmetscherin durch ihre institutionelle Einbindung Kompetenzen eines *bilingual co-worker* zuschreiben. Die Dolmetscherin selbst fordert diese jedoch nicht ein und sieht sie nicht Teil ihres Aufgabengebiets.

Support for patient and family

D#2 erfüllte im Laufe ihrer Tätigkeit in der Institution eine ganze Reihe von *support*-Funktionen. Am Anfang habe sie die KlientInnen oft im Anschluss an die Dolmetschungen in die Apotheke begleitet, Medikamente geholt, ihnen von Zuhause Kleidung gebracht und versucht, ihnen anderweitig zu helfen. Sie zieht aber eine klare Linie zwischen ihrer Tätigkeit als Dolmetscherin in der Institution und diesen eigenständig geleisteten Hilfestellungen: „Das war von mir aus. Das war nicht im Rahmen meiner Tätigkeit, sondern darüber hinaus." (S. 8, S. 261-262) Diese zusätzlichen Leistungen stellte sie aber mit der Zeit ein, da sie der Umgang mit den menschlichen Schicksalen auf Dauer weniger belastet hat: „Man stumpft dann ab. Man sieht da Einiges, man hört Einiges." (S. 3, 70-71) Außerdem seien diese Hilfeleistungen nicht immer „zielführend" (S. 4, 112) gewesen, da manche KlientInnen von Natur aus fordernd seien. Mit welchem Charakter sie es als Dolmetscherin zu tun habe und wie damit umzugehen ist, erahnt sie intuitiv: „Man kriegt ein bisschen ein Gespür dafür." (S. 4, 115-115) DolmetscherInnen dürfen sich dadurch aber nicht in ihrer Pflicht als SprachmittlerInnen beeinflussen lassen: „Aber Dolmetschen muss man alles." (S. 4, 116)

Ausführlich beschreibt D#2 auch informelle Gespräche, die sie mit den KlientInnen außerhalb der eigentlichen Dolmetschung führt:

> Nehmen wir an, der Sozialberater oder der Jurist geht raus, um (…) irgendetwas zu kopieren oder aus irgendeinem Grund. Und sobald sie dann mit mir allein sind, dann kommen dann Fragen oder sie erzählen dir was. Meistens erzählen sie dann mehr über sich oder sie erzählen dann [2] Dinge, für die keine Zeit war während der Dolmetschung. Sie erzählen noch weiter von der Krankheit, vom Kind oder von diesen schrecklichen Erlebnissen, die sie gehabt haben. (S. 6, 177-182)

Diese monolingualen, dyadischen Abfolgen werden aber in der Regel von den KlientInnen initiiert: „Wenn der Berater nicht da ist, dann sag ich normal kein Wort. Aber dann ist es eben oft so, dass die Klienten sich an mich werden." (S. 12, 393-394). Sie beantwortet zwar Fragen zu ihrer Person, Herkunft, verweise aber bei fachlichen Fragen oder Bitten um Ratschläge an die BeraterInnen. Interessant ist die Aussage „für die keine Zeit war während der Dolmetschung". Sie lässt vermuten, dass die Gespräche nach institutionellen Vorgaben und Zeitvorgaben geführt werden und die KlientInnen nicht die Möglichkeit haben, alle ihnen relevant erscheinenden Informationen einzubringen.

In den Aufgabenbereich der Dolmetscherin fallen auch Zusatzleistungen innerhalb der Institution. Sie merkt beispielsweise an, dass sie manchmal von den BeraterInnen gebeten wird, die KlientInnen zu den verdolmetschten Beratungen zu holen, denn „die Mitarbeiter sind beschäftigt". (S. 8, 244) Sie unterstützt die KlientInnen auch nach Beendigung des Gesprächs: „Nach der Dolmetschung sag ich ihnen, wo der Ausgang ist, mach die Tür auf oder geb dem Kind irgendwie die Hand oder so." (S. 12, 388-389)

Auf die Frage, ob sie auch weitere interne *support*-Aufgaben erfülle (z.B. Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen), gibt sie zur Antwort: „Beim Ausfüllen sehr selten, aber ich sag Ihnen zum Beispiel ‚Da müssen Sie die Unterschrift hinsetzen' oder ‚Da ist des Datum" (S. 8, 249-250) Diese zusätzliche Hilfestellung sieht sie aber als nebensächlich: „Das ist [lacht kurz auf] eine Lappalie. Über die braucht man gar nicht lange reden." (S. 8, 254-255)

Sind die KlientInnen besonders aufgebracht oder nervös, bietet sie ihnen auch emotionale Unterstützung, wie etwa „I sag ‚Des wird schon werden' wenn jemand weint oder so, dann versuch ich ein bisschen zu trösten." (S. 12, 390-391) Sie selbst merkt an, dass diese Unterstützung über das reine Sprachmitteln hinausgeht: „Ich versuch die Person zu beruhigen. Also abgesehen vom Dolmetschen." (S. 10, 328-329) Diese Betreuung geht auch weiter als beruhigender Zuspruch: „Oder man bringt jemandem ein Wasser, manche Leute brechen zusammen beim Reden." (S. 10, 330)

D#2 skizziert also eine Reihe von administrativen und emotionalen Hilfsleistungen, die sie zusätzlich zu ihrer Rolle als Sprachmittlerin erbringt. Dieses Aufgabenprofil entspricht beinahe zur Gänze dem Profil des *support for patient and family*-Typs. Dieser Typus ist daher neben dem *neutral conduit* das am stärksten ausgeprägte Rollenbild der Dolmetscherin.

4.2.2 Beobachtungen

Die drei Dolmetschsituationen, in denen D#2 beobachtet wurde, bezogen sich allesamt auf Erstaufnahmegespräche im Schalterraum. Es galten dort also die in 3.3.5 beschriebenen räumlichen Bedingungen, welche eine Positionierung der Dolmetscherin neben der Beraterin voraussetzten. Dies begünstigt unabhängig vom Sprechverhalten der Dolmetscherin eine dominante Stellung der Beraterin in der Kommunikationstriade[25]. Gleichzeitig kann diese räumliche Aufteilung den KundInnen Distanz vermitteln. Diese besonderen räumlichen Verhältnisse müssen bei der Analyse des Identifikationsverhaltens von D#2 berücksichtigt werden. Auch spielen die akustischen Rahmenbedingungen des Schalterraums eine Rolle bei der Interpretation des Verhaltens der GesprächsteilnehmerInnen, vor allem der Beraterin. Da es sich bei allen Gesprächen um Erstaufnahmen handelte, war die Sachlage sowohl der Beraterin als auch der Dolmetscherin in keinem Fall vorher bekannt. Es konnte daher auch keine vorherige Instruierung stattfinden.

Neutral Conduit

Trotz der eingangs beschriebenen räumlichen Bedingungen, die eine neutrale Positionierung zwischen den beiden Gesprächsparteien erschwert, demonstriert D#2 durch ausgeglichenen Blickkontakt mit beiden Parteien, dass sie sich als neutrale Vermittlerin sieht. Dieser Eindruck wurde auch durch den mehrheitlichen Gebrauch der Ich-Norm bestätigt.

Die Fragen, welche die Beraterin an die KlientInnen richtet, überträgt die Dolmetscherin originalgetreu in der Höflichkeitsform. Bei der Wiedergabe der Antworten auf diese Fragen bedient sich die Dolmetscherin allerdings häufig der indirekten Rede („Sie sagt, dass …“ BP 2) Diese partielle Abweichung von der Ich-Norm und der Wiedergabe in Form der direkten Rede spricht gegen eine eindeutige Charakterisierung der Dolmetscherin als *neutral conduit*. Auffallend ist, dass sie von dieser Norm auch dann divergiert, wenn sie metakommunikative Kommentare macht: („И поэтому **она** и говорит, что ...“ BP 2; Daher sagt **sie** auch, dass …; „Сейчас **ей** скажу“ BP 2; Das sage ich **ihr** jetzt gleich). Ein ähnliches Pronominalverhalten wurde auch bei diskursregulierenden Interventionen im Schaltergespräch BP 4 beobachtet: So wird die Bitte der Beraterin „Darf **ich** bitte ausreden?“ (BP 4) in 3. Person Singular umgewandelt („Дайте **ей** договорить!“ BP 4; dt: Lassen Sie **sie** ausreden!). D#2 trennt also

[25] Die Dolmetscherin dolmetschte in allen drei Situationen für dieselbe weibliche Beraterin, weshalb auch im Folgenden nur die weibliche Singular-Form verwendet wird.

ihre Rolle als neutrale Sprachmittlerin von ihrer diskurskoordinierenden Funktion, indem sie von der Ich-Norm auf indirekte Rede oder indirekte Pronominalbezüge wechselt.

Die inhaltliche Wiedergabe verlief in allen Gesprächen korrekt und vollständig. Rückfragen an beide Parteien wurden gestellt, wobei die Fragen an die KlientInnen meist der inhaltlichen Präzisierung dienten (BP 2: „В каком смысле?“, „Что за?“; Wie ist das gemeint?, Was genau für ein/e …?) und auch der Vergewisserung, ob die übermittelten Inhalte von der Klientin richtig verstanden wurden. Sie dienten also der Herstellung sinnvoller triadischer Kommunikation und entsprechen somit der Aufgabe eines neutralen Sprachmittlers. Anders verhielt es sich mit den Rückfragen an die Beraterin, wobei es sich um Handlungsanweisungen für den weiteren Diskursverlauf handelte (BP 2: „Was jetzt?“, „Was ist weiter zu tun?“). Diese Fragen dienten nicht der inhaltlichen Vollständigkeit oder Präzision, sondern steuern auch den weiteren Gesprächsablauf. Sie reichen also bereits über das Mandat eines unsichtbaren Sprachrohrs hinaus. Diskurssteuernd greift die Dolmetscherin auch ein, als sie die Klientin unterbricht, um für die Beraterin dolmetschen zu können. Bei einer weiteren metadiskursiven Äußerung verwendete die Dolmetscherin sogar die 1. Person Singular. Auf eine wiederholte Frage des Klienten im Schaltergespräch BP 4 wies sie ihn darauf hin, dass sie diese Frage in der Dolmetschung bereits einmal beantwortet hatte: „**Я** этого уже сказала.“ (BP 4; **Ich** habe das bereits gesagt.) Hierdurch wird sie als Gesprächsteilnehmerin sichtbar und übernimmt auch eine steuernde Rolle im Diskurs. Da sie die Frage bereits beantwortet hatte, gab sie sie nicht an die Beraterin weiter und verhindert somit den erneuten Eintritt des Gesprächsinhalts in den triadischen Diskurs. Dies mag im Sinne der Effizienz und der raschen Bearbeitung des Anliegens geschehen sein. Vermutlich wollte die Dolmetscherin die bereits sichtlich genervte Beraterin nicht durch ein wiederholtes Besprechen des bereits erklärten Gesprächsinhalts zusätzlich belasten.

Unsichtbar nach einer strengen Auslegung des *neutral conduit*-Typs war D#2 in den Gesprächen also nicht.

Cultural Consultant und Broker

Die Beobachtungen ergaben, dass D#2 in den relevanten Dolmetschsituationen ausschließlich als monodirektionale Kulturvermittlerin auftrat. Die Kulturmittlung erfolgte in den Gesprächen BP 2 und BP 4 und wurde anhand von Erklärungen zu rechtlich-administrativen Konzepten der Gastkultur (Sprechstunde, Unterschied zwischen Haupt- und Nebenwohnsitz) und ihren Einrichtungen (Meldeamt, Fonds Soziales Wien) festgestellt. Diese Erklärungen wurden von

der Beraterin nicht angeordnet und erfolgten somit auf Eigeninitiative der Dolmetscherin, die dabei den Wissenshorizont der KlientInnen berücksichtigt hat.

Auch Zusatzinformationen zum institutionellen Kontext bot die Dolmetscherin der Klientin in BP2. D#2 erklärt ihr, dass die Beraterin bei einem Erstaufnahmegespräch am Schalter keine ausführliche Beratung liefern könne. Auch im Erstaufnahmegespräch BP4 macht die Dolmetscherin dem Klienten verständlich, warum die Organisation nicht in der Lage sei, sein spezielles Anliegen zu bearbeiten: „Просто у нас не каждый день приходят с такой бумагой. Мы не знаем как реагировать." (BP 4: Es kommt nicht jeden Tag jemand mit einem solchen Dokument zu uns. Wir wissen nicht, wie wir reagieren sollen.) In beiden Fällen wurden diese Erläuterungen nicht von der Beraterin angeregt. Sie stellten also einen Versuch der Dolmetscherin dar, mangelndes Verständnis der KlientInnen für die Vorgehensweise im institutionellen Diskurs auszugleichen.

Kulturvermittlung zugunsten der Beraterin betrieb D#2 in keinem der beobachteten Gespräche. Ein Auftreten der Dolmetscherin als c*ulture broker* konnte für die ausgewählten Dolmetscheinsätze also nicht festgestellt werden. Ein Grund dafür könnte sein, dass dies der Gesprächsinhalt im zeitlich begrenzten Schaltergespräch nicht erforderlich macht.

Cultural Mediator

In der Erstaufnahme BP 3 wurde eine angespannte Gesprächssituation beobachtet, in der D#2 versuchte, zwischen den Parteien zu vermitteln.

Die Situation ergab sich dadurch, dass die Klientin an dem Tag einen Termin bei einem russischsprachigen Berater wünschte, dies aber aus Gründen der zeitlichen und personellen Verfügbarkeit nicht möglich war. Die Klientin wollte das offensichtlich nicht akzeptieren, da sie Ihr Anliegen und Ihre Bitte immer wieder aufs Neue vorbrachte und dabei die Beraterin öfter unterbrach. Diese war dadurch irritiert, was an ihrer Körpersprache und ihrem Sprachverhalten ersichtlich war. Die Beraterin wendete sich von der Klientin immer mehr ab und schwenkte von der Höflichkeitsform („Hören **Sie** mir kurz zu!", **Sie** können keinen Termin haben." BP 3) und direkten Anrede zu dyadischen Gesprächen mit der Dolmetscherin über sie („Was will **sie** von ihm?"). In einem solchen Nebengespräch macht die Dolmetscherin eine Bemerkung, welche die Beraterin scheinbar beschwichtigen oder zumindest als Erklärung für das Verhalten der Klientin dienen soll: „Die ist aus Georgien." (BP 3) Es scheint sich hier um einen Hinweis auf die kulturelle Prägung der Klientin zu handeln, die ihre Verhaltensweise bedingt. Es ist daher anzunehmen, dass der Konflikt nach Einschätzung der Dolmetscherin auf kulturelle Hintergründe zurückzuführen ist. Inwiefern die Herkunft der Klientin eine Erklärung

ihres Verhaltens darstellt, wird nicht weiter erläutert. Allem Anschein nach nimmt die Dolmetscherin an, dass die Beraterin über den relevanten kulturellen Hintergrund Bescheid weiß, da sie diesen nicht näher ausführt.

Diesem kulturellen Vermittlungsversuch zum Trotz finden die beiden primären Gesprächsparteien zu keinem Konsens, da die Klientin weiter auf ihrem Anliegen besteht und die Beraterin das Gespräch daraufhin jäh beendet. Entschlossen sagt sie: „Ich muss jetzt weitermachen“ (BP 3) und wendet sich von der Klientin und der Dolmetscherin ab und ihrem Computer zu. Auch hier fungiert die Dolmetscherin als Mediatorin und erklärt der Klientin in beschwichtigendem Ton die institutionellen Gründe dafür, dass ihr Anliegen derzeit nicht weiter bearbeitet werden kann („Просто много клиентов. … Большая очередь.“ BP 3; Es gibt hier viele Kunden. … Die Schlange ist sehr lang.). Sie versucht also, den Konflikt nicht eskalieren zu lassen und das Gespräch trotz unbefriedigter Anfrage der Klientin formell zu beenden. Dieses Verhalten stellt also eine Konfliktvermittlung im Sinne eines *cultural mediators* dar.

Advocate

In der Erstaufnahme BP 4 wurde gegen Ende des Gesprächs ein dyadischer Austausch zwischen D#2 und dem Klienten erfasst. Dieser war von der Beraterin an eine andere Institution verwiesen worden. Im Laufe eines nicht verdolmetschten Nebengesprächs gab die Dolmetscherin ihm eine Empfehlung darüber, welche Aspekte seines Falls er dort besonders betonen sollte. Diese Empfehlung kann seinem Anliegen offenbar dienlich sein. D#2 setzte also aktiv ihr fachliches Hintergrundwissen ein, um dem Klienten einen Rat zu erteilen. Diese Intervention zugunsten des Klienten ist ein Merkmal des a*dvocate*-Typs.

Bilingual Co-worker

Wie bereits eingangs erwähnt, schienen die räumlichen Bedingungen, unter denen die Erstaufnahmen am Schalter stattfanden, eine stärkere Zuwendung der Dolmetscherin zur Beraterin zu begünstigten. Diese Vermutung hat sich durch die Beobachtungen bestätigt.

Zwar kam es zu keiner Instruierung oder Konsultierung der Dolmetscherin außerhalb des dolmetschervermittelten Gesprächs, ebensowenig stellte sie Fragen an die KlientInnen zur eigenmächtigen Informationserhebung. Allerdings wurde beobachtet, dass die Dolmetscherin für die Wiedergabe mancher Äußerungen der Beraterin nicht die erste Person verwendete, sondern die Wir-Form. Dadurch suggeriert sie Zugehörigkeit zur Institution. Zudem übertrug

sie die Aussagen der KlientInnen häufig in indirekter Rede, was Distanz zu diesen Gesprächsinhalten andeutet.

Ein weiteres Merkmal für ihre Identifikation mit der Beraterin waren dyadische Gespräche, in denen sie letztere zu beruhigen versuchte (BP 3: „Die ist aus Georgien.“ siehe *cultural mediator*; BP 4: „Nur mit der Ruhe. Es hilft ja eh nix.“) Diese Verhaltensmerkmale sind dem *bilingual co-worker* zuzuordnen.

Support for patient and family

Es wurde beobachtet, dass die Dolmetscherin Begrüßungs- und Verabschiedungsformalitäten übernahm. Sie stellte sich in BP 3 selbstständig als Dolmetscherin vor und beendete in BP 4 formell das Gespräch, indem sie dem Klienten alles Gute wünschte. Administrative oder emotionale Unterstützung, die von der Dolmetscherin selbst im Interview beschrieben wurde, konnte vor oder nach den Dolmetschungen nicht festgestellt werden. Dieser Umstand könnte den räumlichen Bedingungen der Schaltergespräche geschuldet sein. Auch ist kritisch anzumerken, dass die Arbeitsweise der Dolmetscherin in nur einer Art von Beratungsgespräch untersucht werden konnte. Wäre D#2 bei anderen Beratungsgesprächen mit höherem Vertraulichkeitsgrad beobachtet worden, hätte die Analyse vermutlich andere Ergebnisse zu Tage gebracht.

4.3 Dolmetscher 3 (D#3)

4.3.1 Interview

Person und Werdegang

Bei D#3 handelt es sich um einen männlichen Dolmetscher mit der Sprachenkombination Polnisch, Deutsch und Russisch, wobei Polnisch die Mutter- und Bildungssprache, Deutsch die erste und Russisch die zweite Fremdsprache ist. Er hat eine Dolmetscherausbildung an einer universitärenAusbildungsstätte in Österreich genossen und ist seither als freiberuflicher Übersetzer und Dolmetscher tätig. In der Institution ist er, wie auch die anderen beiden DolmetscherInnen, auf Werkvertragsbasis tätig. Er arbeitet dort entgegen seiner herkömmlichen Sprachenkombination auch ins Russische, seine zweite Fremdsprache. Dies sei ihm anfänglich schwer gefallen und er habe diese Stelle auch aus finanziellen Überlegungen angenommen: „Mit zwei Sprachen kannst du am Markt nicht überleben." (S. 1). Er ist auch als Konferenzdolmetscher tätig.

Einstellung zum Kommunaldolmetschen

Aus dem Gespräch wird ersichtlich, dass er andere Dolmetscharten als größere Herausforderung ansieht: „Ich mach auch andere, anspruchsvollere, besser bezahlte Arbeit." Diese Aussage ist bedeutend, zumal im Interview nicht explizit danach gefragt wurde, welche Arten von Dolmetschungen er macht. Es war ihm also offenbar ein Anliegen, zu betonen, dass er nicht lediglich als Kommunaldolmetscher tätig ist. Zudem bemängelt er die Unterbezahlung der Berufssparte. Anspruchsvoll sei das Dolmetschen im kommunalen Setting der Organisation allerdings emotional, vor allem wenn in Rechtsberatungen Fluchtgeschichten besprochen werden. Die emotionale Verfassung der KlientInnen bekomme er als Dolmetscher zu spüren: „Du dolmetschst da nicht für einen Geschäftsmann, der grad vom Golfurlaub kommt. (…) Den Leuten geht's schlecht. Die sind sauer auf alles." (S. 1) In solchen Situationen, wie auch beim Konferenzdolmetschen, müsse man aber als Dolmetscher Distanz bewahren.

Neutral Conduit

Distanz könne man als Dolmetscher dadurch erreichen, dass man seine Gefühle und Meinung zu den Gesprächsinhalten und ihren SprecherInnen für sich behält („Man denkt sich Seins." S.

1) und sich nach der Dolmetschung nicht weiter damit befasst („Dann ist er[26] halt wieder weg." S. 1) Diese Äußerung weist darauf hin, dass D#3 eine strikte Trennung zwischen seinem privaten Leben und seiner Funktion als Dolmetscher sieht. In dieser Funktion lässt er seine Gefühle oder emotionale Reaktion auf das Gesagte nicht zum Vorschein kommen. Dies lässt ein klares Rollenbild der DolmetscherInnen als *non-person* oder des *neutral conduit* erkennen.

Ein weiteres Indiz dafür lieferte seine Antwort auf die Frage, was eine schlechte Dolmetschung ausmacht. Er führt die Wiedergabe der Gesprächsinhalte in indirekter Rede an. Dieser Dolmetschweise bedienen sich vor allem jene DolmetscherInnen in der Institution, die keine einschlägige Ausbildung haben. Er bezeichnet sie als unprofessionell, zumal sie die KlientInnen während der Sitzungen auch oft zu beraten versuchen. D#3 mutmaßt, dass diese LaiendolmetscherInnen oft in einen Interessenskonflikt geraten, da sie selbst oft ehemalige AsylwerberInnen sind. Er scheint ihren Einsatz als DolmetscherInnen aufgrund mangelnder Neutralität kritisieren zu wollen, hält sich aber zurück: „Das ist ein Randthema. Das sollten wir nicht besprechen" (S. 2) Neutralität ist für D#3 also ein entscheidendes Professionalitätskriterium, was ihn abermals als *neutral conduit* ausweist.

Allerdings merkt er an, dass es ihm vor allem dann schwer falle, neutral zu bleiben, wenn die BeraterInnen neu sind und daher über weniger fachliches und institutionelles Wissen verfügen als er selbst: „Es ist schwer, wenn Blödsinn erzählt wird." (S. 2) Gibt ein Betreuer falsche inhaltliche Auskunft, weise er ihn aber nicht immer darauf hin. Auf Nachfrage führt er aus, dass er nach Gefühl und in Abhängigkeit des Charakters des Betreuers und seinem Verhältnis zu ihm entscheide, ob und wie er inhaltliche Korrekturen vornehmen kann. Erklärend greife er nur dann ein, wenn die falsche Information für die KlientInnen existenzbedrohlich sein könnte. Dann gebe er Rückmeldungen „aber halt dezent, damit der Berater sich nicht vor den Kopf gestoßen fühlt." Diese geschehe „in Form einer Frage, als ob ich es nicht verstanden hätte".

Er täuscht also eigenes Unverständnis vor, um den Berater implizit auf inhaltliche Fehler hinzuweisen. Eine seiner Prioritäten ist demnach, das Vertrauen der KlientInnen in die BeraterInnen als sachkundige Instanz nicht zu zerstören, indem er deren Autorität durch offenkundige Korrektur untergräbt. Seine Loyalität gegenüber der *neutral conduit*-Rolle geht so weit, dass er sogar inhaltliche Fehler originalgetreu wiedergibt und nur dann bereinigt, wenn sie seiner Einschätzung nach schwerwiegende Folgen für die KlientInnen haben können. Er handelt also wider seine eigene fachliche Kompetenz, um seine Befugnisse als neutraler Sprachmittler nicht zu übertreten.

[26] Anmerkung der Verfasserin: Gemeint sind hier Fundamentalisten.

D#3 gibt allerdings an, öfter Rückfragen zum besseren Verständnis oder zu fachlichen Inhalten zu stellen, wobei er sich darüber geärgert habe, dass manche BetreuerInnen die Bedeutung dieser Komponenten für das Dolmetschen verkannten. „Die sagten früher oft: Du musst eh nichts verstehen. Du musst eh nur Wort für Wort übersetzen." (S. 1) Er selbst ist sich also der Relevanz fachlichen Hintergrundwissens und kontextueller Elemente bewusst, gesteht sich in seinem Berufsethos aber nur bedingt zu, diese aktiv einzusetzen.

Die folgende Passage ist besonders aufschlussreich für seine restriktive Auffassung vom Anteil der DolmetscherInnen am Kommunikationsgeschehen:

> I: Wann ist für Sie eine Dolmetschung gelungen?
> D#3: Wenn der Sinn verstanden wurde. Und auch wenn ein sichtbarer Erfolg eingetreten ist. Wenn zum Beispiel der Kunde Asyl bekommen hat.
> I: Haben Sie auch das Gefühl, geholfen zu haben, wenn dieser sichtbare Erfolg nicht eintritt?
> D#3: Geholfen hat der Berater. Unsere Aufgabe ist es, die Kommunikation zu gewährleisten." (S. 3)

Seine sprachmittlerische Handlung, welche die Kommunkation erst ermöglicht, sieht er als sekundär zu den Handlungen der BeraterInnen. Diese haben als sachkundige Instanz den alleinigen Erfolg der Kommunikation zu verbuchen. Er sieht sich selbst offenbar nur als Werkzeug, mithilfe dessen dieser Erfolg erreicht wird.

Dieses Selbstverständnis seiner Tätigkeit entspricht dem Rollenbild eines *neutral conduit* mit sehr beschränkten Befugnissen in der Kommunikation. Die Bedeutung seines eigenen fachlichen Wissens und seiner diskurssteuernden Eingriffe, die wie oben beschrieben einen Misserfolg der Kommunikation verhindern können, werden hierbei nicht berücksichtigt. Er selbst bringt diese Auffassung auf den Punkt: „Ich bin ja nur der Dolmetscher." (S. 2)

Cultural Consultant und Broker

Dennoch erkennt D#3, dass auch paralinguistische Elemente für sinnvolles Dolmetschen erheblich sind: „Oft übersetzt du nicht nur das verbale Gesagte, sondern auch die Mimik, Gestik [sucht nach Worten] und so weiter." Dass er diese Elemente nicht näher bezeichnen konnte, lässt vermuten, dass er sich ihrer wenig bewusst ist oder sie zumindest nicht als vordergründig betrachtet. Da solche außersprachliche Komponenten beim Dolmetschen auch kulturell geprägt sind, könnte diese Aussage ein Hinweis darauf sein, dass D#3 auch subtile kulturelle Ebenen in dolmetschervermittelte Kommunikation miteinbezieht. Auf explizite Nachfrage, ob er auch auf Eigeninitiative Erklärungen zu Kultur biete, antwortete er schlicht: „Das ist nicht meine

Aufgabe.“ (S. 3) Es kann daher angenommen werden, dass kulturvermittelnde Aufgaben im Sinne eines *cultural consultants* oder *brokers* von D#3 begrenzt bis gar nicht ausgeführt werden. Sollten sie vorkommen, dann werden sie von ihm nicht bewusst übernommen, sondern laufen auf subtiler Ebene ab.

Cultural Mediator

Ähnlich strikt lehnt er es ab, in Konfliktsituationen zwischen den BeraterInnen und KlientInnen einzulenken. Auch das sei nicht seine Aufgabe. Sein Verhalten in Konfliktsituationen spricht er nur implizit im Zusammenhang mit Interessenskonflikten beim Dolmetschen an. In solchen Situationen gibt er an, Distanz zu bewahren und seine Meinung gegenüber den Gesprächsparteien nicht zum Ausdruck zu bringen. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass er es auch in Konflikten zwischen den primären Gesprächsparteien vorzieht, keine Stellung zur Konfliktmaterie zu beziehen.

Advocate

D#3 nennt als ein Merkmal unprofessioneller DolmetscherInnen, dass jene ihre Einstellung zum Ausdruck bringen. Er hält sich hierbei zurück: „Ich versuche, kein Berater zu sein.“ (S. 2) Auch unaufgefordert Fragen zu stellen, die über reine Verständnisfragen hinausgehen, lehnt er ab. Diese Aussagen lassen auf eine Ablehnung der *advocate*-Rolle schließen. In den Ausführungen des Dolmetschers fand sich auch kein impliziter Hinweis, dass er Elemente der Fürsprache für die KlientInnen in seine Dolmetschung miteinbezieht.

Bilingual Co-worker

Auf die Frage, was genau denn in den Aufgabenbereich eines Beraters falle, gibt er die persönliche Einschätzung zur Sachlage als auch die Beantwortung von Fragen an. Hierzu sieht er sich als Dolmetscher eindeutig nicht befugt: „Das dürfen wir nicht.“ Auffallend ist, dass er dieses Gebot nicht nur auf sich selbst, sondern auf die gesamte Berufsgruppe der DolmetscherInnen („wir“) bezieht.

Allgemein lässt D#3 in seinen Aussagen eine klare Abgrenzung zwischen dem Aufgabenprofil der DolmetscherInnen und BeraterInnen erkennen. Fachliche Auskünfte zu erteilen, eine persönliche Meinung zu äußern und letztlich den Kommunikationserfolg zu erzielen obliegt alleinig den BeraterInnen und gehöre „nicht zu seinen Aufgaben“. Treten KundInnen in einem informellen Gespräch mit Fragen an ihn heran, lehnt er es ab, diese zu

beantworten: „Ich verweise dann auf die Berater.“ (S.3) Er selbst sieht sich also nicht als fachkundige Instanz, obwohl er, wie oben beschrieben, manchmal mehr fachliches Wissen hat als die BeraterInnen selbst.

D#3 beschreibt zwar das Verhältnis mit den BeraterInnen als freundschaftlich, nennt sie im Gespräch nur bei ihren Vornamen und verwendet in Bezug auf die Institution identifikationssuggerierende Pronomina (wir, unser/e). All das sind Indizien für eine starke Einbindung in die Institution und ein kollegiales Verhältnis mit den BeraterInnen. Dennoch ist aus seinen Aussagen eine klare Trennung der Befugnisse im Diskurs erkennbar, die er als Dolmetscher nicht überschreiten will.

Support for patient and family

Jegliche s*upport*-Funktionen außerhalb der Dolmetschung gehören laut D#3 ebenfalls nicht zur Kernkompetenz der DolmetscherInnen. Zwar habe er früher einen Schützling gehabt und komme manchmal am Gang mit den KundInnen ins Gespräch, inhaltliche Fragen und fachliche Auskünfte behandle er aber nicht näher. Auch sonst biete er außer seiner Dolmetschleistung keine Hilfestellung an.

4.3.2 Beobachtungen

D#3 wurde im Laufe eines Arbeitstages bei insgesamt fünf Dolmetschungen beobachtet. In einem Fall handelte es sich um eine Erstaufnahme am Schalter (BP 5), eine Situation behandelte eine Rechtsberatung (BP 9) und die restlichen dolmetschervermittelten Gespräche waren Sozialberatungen (BP 6, BP 7, BP 8). Die Rechtsberatung fand in einem Einzelbüro statt, während die Sozialberatungen in Großraumbüros abgehalten wurden. Zur Sozialberatung BP 7 wurde der Dolmetscher nur kurz bei einem Gespräch am Gang hinzugezogen, Die Erstaufnahme erfolgte am Schalter. Aus den Beobachtungen der anderen Dolmetschungen kann geschlossen werden, dass dies dem institutionellen Usus entspricht.

Neutral Conduit

In allen fünf Dolmetschsituationen war auffallend, dass sich D#3 um den konsistenten Gebrauch der Ich-Norm und relevanter Possessivpronomen (mein/e) bemühte, was ihn als *neutral conduit* ausweist. Abweichungen waren nur dann zu beobachten, wenn er Rückfragen zur besseren Verständlichkeit an die KlientInnen oder Fragen zum Sachverhalt an die

BeraterInnen stellte. In den Fragen an die KlientInnen gebrauchte er durchgehend die Höflichkeitsform (Вы; Sie entspricht auch im Russischen der 2. Person Plural). Zudem gab er oft indirekte Fragen der BeraterInnen an die KlientInnen in Form einer direkten Frage weiter und verwendete hierbei durchgehend die Höflichkeitsform. (z.B: BP 6: B: „Hat **sie** Dokumente für das Kind? D#3: Haben **Sie** Dokumente für das Kind?)

Im Gespräch mit den beiden Gesprächsparteien bezog er allerdings durch die Ich-Norm und die Formulierung indirekter Fragen der BeraterInnen als direkte Fragen eine neutrale Position in der Kommunikation, obwohl die BeraterInnen auffallend oft in die 3. Person Singular-Form verfielen und somit scheinbar über die KlientInnen und nicht mit ihnen sprachen. D#3 jedoch bemühte sich in seinem Sprachgebrauch darum, die direkte Kommunikation zwischen den beiden Gesprächsparteien aufrechtzuerhalten und nicht als Kommunikationsteilnehmer in Erscheinung zu treten.

Ähnliches konnte auch bei der Beobachtung des Blickverhaltens der Gesprächsparteien festgestellt werden. Die BeraterInnen wendeten sich meist dem Dolmetscher zu. Auch die Klientinnen stellten Fragen oft direkt an den Dolmetscher gewandt. Dieser jedoch bemühte sich, je nach Redevergabe beide Parteien anzublicken und somit Neutralität zu demonstrieren.

Seine Positionierung in den Räumlichkeiten suggerierte jedoch in den meisten Fällen eine Identifizierung mit der Institution. Sowohl in den Gesprächen am Schalter als auch in den Sozialberatungen positionierte er sich neben den BeraterInnen. Allein in der Rechtsberatung saß er als neutraler Mittler zwischen den beiden primären Gesprächsparteien. Wie bereits in 3.3.5 erläutert, ist es ihm allerdings aufgrund der räumlichen Aufteilung in den meisten Situationen nicht möglich, eine neutrale Sitzposition einzunehmen. Daher ist umso bedeutender, dass D#3 diese Möglichkeit nutzt, wenn sie ihm durch die räumliche Aufteilung geboten wird.

Diskursregulierende Maßnahmen, die ihn als sichtbaren Teilnehmer erkennbar lassen würden, wurden ebenfalls nur in sehr geringem Maße ergriffen. Großteils handelte es sich hierbei um Rückfragen, die meist der Klärung des Sachverhalts und dem inhaltlich korrekten Gesprächsabtausch dienten. Die so erhaltenen Informationen wurden in fast allen Fällen unverzüglich und vollständig wiedergegeben und somit in den Gesprächsverlauf eingebracht. Fragen bringt er nur dann aktiv ein, wenn ohne diese Information keine sinnvolle Interpretation der Aussagen möglich ist. So beobachtet in einer Dolmetschung am Gang (BP 7), als der Dolmetscher erst nach vollendetem Beratungsgespräch für eine konkrete Frage hinzugezogen wurde. Bevor er die Frage des Klienten an den Berater weitergibt, holt er selbst vom Klienten die nötige Hintergrund- und Kontextinformation ein. Die eigenmächtige

Informationsbeschaffung dient auch hier dem Zweck der Herstellung der Kommunikation. Die weitere Wiedergabe in der Dolmetschung verlief originalgetreu und unter Einhaltung der Ich-Norm.

In den Dolmetschsituationen BP8 und BP 9 wurde allerdings die Tendenz beobachtet, eher den KlientInnen Rückfragen zum besseren Verständnis zu stellen (z.B. K: „Они мне не давали там место в общежитии“ D: „Кто не давал?“ K: Man hat mir dort keinen Platz im Heim gegeben. D: Wer hat Ihnen keinen Platz gegeben?). Dies kann in beiden Fällen darauf zurückzuführen sein, dass sich die KlientInnen zu unpräzise ausdrückten. Es kann aber auch ein Hinweis darauf sein, dass D#3 die Autorität der BeraterInnen nicht durch häufige Fragen untergraben wollte, zumal ihre Aussagen oft ähnlich vage ausfielen.

In einer einzigen Dolmetschsituation (BP 5) konnte beobachtet werden, dass eine sachbezogene Frage der Klientin vom Dolmetscher eigenständig beantwortet wurde. Der Klient wollte wissen, ob er für seine Versicherung zahlen müsse, was der Dolmetscher umgehend bejahte. In dieser Situation sah er sich aufgrund der Eindeutigkeit der Sachlage offenbar befugt, auch ohne Einbindung des Berater die Frage zu beantworten. Bei seiner weiteren Ausführung zu Versicherungsbedingungen lässt er sich jedoch die gelieferte Information sofort vom Berater bestätigen („Hab ich recht, dass …?“). D#3 sieht also den Berater klar als fachkundige Instanz und möchte seine Befugnisse als neutraler Sprachmittler nicht übertreten.

Bemerkenswert ist auch, dass der Dolmetscher bei Gesprächen, die nicht zwischen den GesprächsteilnehmerInnen ablaufen oder sich nicht unmittelbar auf die Sachlage beziehen, als Dolmetscher nicht aktiv wird. So übertrug er in der Rechtsberatung (BP 9) die zwischen der Klientin und ihrer hausexternen Begleitperson ablaufenden Gespräche nur dann, wenn sie sich explizit auf die in der Beratung behandelte Sachlage bezogen. Ein ähnliches Verhalten wurde in der Sozialberatung BP 6 beobachtet, die vom Berater durch ein Telefonat unterbrochen wurde. Der Dolmetscher setzt erst wieder ein, als der Berater sich mit einer Frage zum Sachverhalt direkt an ihn richtet (B: „Hat sie Dokumente für das Kind?“). Das restliche Telefonat verlief monolingual auf Deutsch und wurde der Klientin nicht wiedergegeben. D#3 sieht also als Referenzrahmen für sein Dolmetschmandat streng die primär triadische Kommunikation und die darin behandelte Sachlage. Darüber hinausgehende Aussagen oder Gesprächsverläufe, die nur indirekt den Gesprächsinhalt behandeln, überträgt er nur, wenn es die Sachlage erfordert oder er dazu aufgefordert wird.

Interessant war auch zu beobachten, wie er ein informell und dyadisch intendiertes Gespräch mit der Klientin unverzüglich in die triadische Kommunikation einspeiste. Als sich die Klientin während der Rechtsberatung BP 9 mit einem Lob für die Beraterin an ihn wendet

(„Она работа проделала.“ Sie hat ihre Arbeit vollbracht.), überträgt er dieses in Form der direkten Anrede an die Beraterin „Sie haben Ihre Arbeit vollbracht“. Dies deutet darauf hin, dass er seiner Rolle als Sprachübermittler zwischen den beiden Gesprächsparteien auch in dieser Situation treu bleibt und es verweigert, in einen dyadischen Austauch mit der Klientin verwickelt zu werden. Er leitet die Aussage an die Gesprächsparteien weiter und macht sich selbst zum Sprachrohr.

Infolge des Telefonats in der Sozialberatung wird die Klientin an eine hauseigene Beraterin verwiesen. Dieser Verweis erfolgt durch eine indirekte Anmerkung des Beraters („Die Anna redet mit ihr“). Diese ohne Kenntnis des institutionellen Kontextes nicht verständliche Information wird vom Dolmetscher originalgetreu wiedergegeben, ohne dass nähere Angaben zu dieser Person und ihrer Kompetenz erfolgen. D#3 hält also konsequent an der Rolle des *neutral conduit* fest, auch wenn diese in jenem konkreten Falle Einbußen an Informationsgehalt und Verständnis für die Klientin bedeuten. Als diese durch die mangelnde Information über das weitere Vorgehen in ihrer Angelegenheit allerdings sichtlich verunsichert war, ging D#3 dazu über, sie zu beschwichtigen (siehe hierzu *support*).

Es zeigte sich also bei den Beobachtungen, dass D#3 sowohl durch seinen Pronominalgebrauch, sein Blickverhalten und wenn räumlich möglich auch durch seine Positionierung als *neutral conduit* auftrat. Abweichungen in Form von indirekter Rede und Rückfragen dienten in fast allen Fällen der Gewährleistung inhaltlicher Korrektheit und Verständlichkeit der Aussagen der GesprächsteilnehmerInnen. D#3 beschränkt sein Mandat auf die Übertragung von Aussagen, die in der Kommunikation der primären Gesprächsparteien enthalten oder dieser dienlich sind. Obwohl von beiden primären Gesprächsparteien dyadische Kommunikation mit dem Dolmetscher initiiert wurde, bündelt er diese in die direkte Kommunikation zwischen letzteren und weist sich somit als neutraler Sprachmittler aus.

Cultural Consultant und Broker

Als Kulturmittler wird D#3 in zwei Dolmetschsituationen tätig. In beiden Situationen handelt es sich um monodirektionale Kulturmittlung, in denen er den KlientInnen kulturelle Konzepte der Gastkultur explizit erklärt oder implizit in Form von kulturell angepassten Translaten verständlich macht.

Im Rahmen einer Sozialberatung (BP 5) wird die Kulturmittlung nötig, da der Berater die Aussicht des Klienten auf Erhalt einer Versicherung bei der derzeitigen Sachlage salopp beurteilt: „Damit wird das nix.“ (BP 5) Hierbei wurde ein komplexer Sachverhalt auf eine ohne Kontext nicht entschlüsselbare Äußerung komprimiert. Um diese dem Klienten verständlich zu

machen, holt der Dolmetscher aus und erklärt ihm die in der Gastkultur vorliegenden Bedingungen für eine Versicherung. Im Zuge dieses kurzen dyadischen Austauschs beantwortet der Dolmetscher auch eigenmächtig die Frage des Klienten, ob er für die Versicherung zahlen müsse. Er gibt also auch fachkundige Auskunft, ohne hierbei allerdings den Gesprächsverlauf für mehr als einen *turn* zu unterbrechen. Diese Auskunft zu einem komplexen kulturellen Sachverhalt wurde vom Berater nicht explizit angeordnet, aber geduldet. Sie wurde von ihm in gewisser Weise auch erzwungen, zumal er sich bei seiner komprimierten Beurteilung des Sachverhalts auch implizit auf der Hintergrundwissen des Dolmetschers verlassen hatte.

Ähnliche Dekodierungen impliziter Äußerungen einer Beraterin finden sich auch in der Rechtsberatung (BP 9). In diesem Gespräch rät die Beraterin der Klientin aus Tschetschenien, die Gewalttätigkeit ihres Ex-Mannes als rechtliches Argument gegen ihre Abschiebung geltend zu machen. Sie spricht in diesem Zusammenhang von „den ungeschriebenen Gesetzen", die in Tschetschenien gelten würden. Diese vage Anspielung erkennt der Dolmetscher als Aussage über die Macht, die Männer in Tschetschenien traditionell über Frauen ausüben. Seine Übertragung macht dies deutlich: „Объясните им, как там отношения с мужчинами!" (Erklären Sie ihnen [den Vernehmungsbeamten, Anm. der Verfasserin], wie dort die Verhältnisse mit den Männern sind.) Dieses kulturelle Hintergrundwissen wurde von allen Gesprächsbeteiligten offenbar geteilt, da es keiner weiteren expliziten Erklärung bedurfte. Offenkundig wusste der Dolmetscher aber die verschleierte Ausdrucksweise der Beraterin sofort richtig zu deuten, was sowohl auf sein kulturelles Hintergrundwissen als auch seine Vertrautheit mit ihrer Sprechweise hindeuten kann. Im weiteren Verlauf des Gesprächs finden sich zusätzliche Beispiele dafür, dass der Dolmetscher von der Rechtsberaterin implizierte Informationen explizit wiedergegeben hat:

> B: Der Staat wird sich darum kümmern.
> D: Государство, **российское в этом случае**, ответит за это.
> (Der Staat, **der russische in diesem Fall**, wird sich darum kümmern.)

Auch hier bezog er sein fachliches Hintergrundwissen und die Herkunft der Klientin mit ein, um die ungenaue Aussage der Beraterin richtig deuten und übertragen zu können.

Kraft seines institutionellen Wissens gelang es ihm auch, einen verschlüsselten Appell der Beraterin adäquat zu vermitteln. Als die Rechtsberaterin erfährt, dass die Klientin sich auch an andere, hausexterne Rechtsberater gewandt hatte, ist sie davon sichtlich irritiert: „Das Herumhüpfen mögen wir nicht." Der Dolmetscher erläutert diese versteckte Anspielung auf die institutionelle Vorgabe, nur die Dienste eines Rechtsberaters in Anspruch zu nehmen,

folgendermaßen: „Мы не хотим, чтобы Вы ходили к другим организациям.“ (Wir wollen nicht, dass Sie zu anderen Organisationen gehen.)

Die Analyse der beobachteten Dolmetschsituationen ergab, dass der Dolmetscher in einigen Fällen als *cultural consultant* fungierte, indem er sowohl explizite Erklärungen bot als auch implizit gemeinte kulturelle Inhalte in Form eines angepassten Translats den KlientInnen verständlich machte. Dies ermöglicht ihm einerseits sein fachliches Hintergrundwissen als auch seine Vertrautheit mit dem institutionellen Usus und der Sprechweise der jeweiligen BeraterInnen. Es konnte jedoch keine Situation ausgemacht werden, in welcher der Dolmetscher auch den BeraterInnen Konzepte aus der Herkunftskultur der KlientInnen explizit oder implizit vermittelt hätte. Dies kann dadurch erklärt werden, dass die BeraterInnen teils schon über relevantes Kulturwissen verfügen (siehe Rechtsberatung). Andererseits ist dies auch ein Indiz dafür, dass der institutionelle Habitus und die zugrunde liegenden kulturellen Konzepte und Institutionen der Gastkultur den Diskurs dominieren. Durch die monodirektionale Vermittlung dieser kulturellen Inhalte, wie in BP 5 beobachtet, bestärkt der Dolmetscher dieses Gefälle. Gleichzeitig gleicht er aber auch den Wissensstand der beiden Gesprächsparteien aus und ermächtigt somit die KlientInnen, am institutionellen Diskurs teilzunehmen.

Cultural Mediator

Es konnten auch zwei Fälle identifiziert werden, in denen D#3 als Vermittler in einem Konflikt tätig war.

Im Zuge einer Sozialberatung (BP 6) war eine vom Berater gelieferte Information von der Klientin offenbar nicht verstanden oder registriert worden, da sie erneut Fragen dazu stellte. Der Berater signalisierte seinen Unmut über das mangelnde Verständnis der Klientin. Der Dolmetscher schritt an dieser Stelle ein und beantwortete die erneut auftauchenden Fragen selbst, um den Berater nicht weiter zu irritieren.

Ähnliche Konfliktprävention betrieb er in der Rechtsberatung (BP 9), wo die Beraterin wegen der Entscheidung der Klientin, außer ihr auch noch externe Rechtsberater zu konsultieren, sichtlich verstimmt war. Der Dolmetscher erkannte dies und versuchte, die Lage zu entspannen, indem er der Klientin gegen Ende des Gesprächs nahe legte, sich für einen Berater bzw. eine Beraterin zu entscheiden. Damit beugte er einem Konflikt vor, bekräftigte aber auch indirekt den institutionellen Habitus.

Auffallend ist, dass sich in beiden Fällen die BeraterInnen durch das Verhalten der Klientinnen irritiert zeigten, was vom Dolmetscher erkannt und als Anlass genommen wurde,

präventiv einzugreifen. Streng genommen wurden diese sich anbahnenden Konfliktsituationen allerdings nicht durch kulturelle Unterschiede ausgelöst und können daher nur bedingt diesem Typus zugeordnet werden.

Advocate

Aktiv für das Anliegen einer Klientin setzte sich D#3 nur in einer der beobachteten Dolmetscheinsätze ein, wobei die Fürsprache auch hier nur implizit verläuft. Es handelte sich hierbei um eine Sozialberatung (BP 6), in der D#3 die Angabe der Klientin, dass sie über einen Meldezettel verfüge, zunächst originalgetreu wiedergibt. Anschließend wiederholt er sie aber an anderen Stellen des Gesprächs bekräftigend, da der Berater sie nicht berücksichtigt hatte. Dem Dolmetscher schien es aufgrund seines fachlichen Hintergrundwissens von Bedeutung, diese Angabe der Klientin erneut in den Gesprächsverlauf einzubringen, da sie womöglich ihrem Anliegen dienlich sein könnte. Dies stellt ein Eingreifen in den Gesprächsverlauf zugunsten der Klientin dar und ist daher der *advocate*-Rolle zuzuweisen. Allerdings konnte dieser Typus nur einmal ausgewiesen werden und spielt daher eine untergeordnete Rolle im Verhalten des Dolmetschers.

Support for patient and family

Ähnlich konnte auch nur eine Situation beobachtet werden, in der D#3 eine *support*-Funktion übernahm. Diese ereignete sich im Rahmen einer Sozialberatung (BP 6), die durch ein Telefonat unterbrochen worden war. Bei diesem Telefonat vereinbarte der Berater mit einer hausinternen Kollegin, die Klientin an sie zu verweisen. Da der Klientin vom Berater nicht näher erklärt worden war, zu wem sie nun gehen soll und wie genau ihr dort geholfen werden wird, war sie sichtlich verunsichert. Der Dolmetscher beschwichtigte sie hierauf, indem er ihr versicherte, dass sich die Beraterin auch wirklich um ihr Anliegen kümmern werde. Dies tat er auf eigene Initiative und nicht auf Anordnung des Beraters. Diese unterstützende Maßnahme ist also dem *support*-Typus zuzuordnen.

Bilingual Co-worker

Die Beobachtungen ergaben, dass D#3 in der Institution gut integriert ist. Erkennbar wurde dies daran, dass es bei den Dolmetschsituationen keine formellen Begrüßungsritale zwischen ihm und den BeraterInnen gab. Weiters sprachen sie sich vor und während des Gesprächs mit Vornamen und der Du-Form an.

Aus mehreren Faktoren wurde ersichtlich, dass die BeraterInnen den Dolmetscher als Kollegen betrachten. Ein Indiz dafür war ihr Blickverhalten während der dolmetschervermittelten Kommunikation. Während D#3 sich bemühte, mit beiden Parteien Blickkontakt zu halten, wendeten sich die BeraterInnen, vor allem in BP 5, 6 und 7, häufig nur dem Dolmetscher zu. Somit entstand der Eindruck, dass sie mit ihm über die KlientInnen sprachen. Verstärkt wurde dieser Eindruck auch dadurch, dass die BeraterInnen in diesen Fällen auffallend oft nur indirekt auf die KlientInnen Bezug nahmen (BP 6: „Sie/er sagt"; BP 7: „Sie wohnt ja in Kärnten"). Während des Telefonats in der Sozialberatung (BP 6) erhob der Berater relevante Informationen nur durch den Dolmetscher („Hat sie Dokumente für das Kind?"). Auch die oft räumlich bedingte Positionierung des Dolmetschers neben den BeraterInnen suggeriert eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Dolmetscher und den BeraterInnen. Letztere verließen sich oft auf das institutionelle und fachliche Hintergrundwissen des Dolmetschers und überließen es ihm, implizite und komprimierte Äußerungen zu erläutern oder in explizite Appelle zu verwandeln: z.B. „Die Anna redet mit ihr." (BP 6); „Damit wird das nix." (BP 5); „Das Herumhüpfen mögen wir nicht." (BP 9)

Der Berater in der Dolmetschsituation am Gang (BP 7) sah den Dolmetscher offenbar als fachkundig genug an, einen zuvor in einer dyadischen Beratung besprochenen komplexen Sachverhalt auch ohne Instruierung zu verstehen. Eine umfassende Einweisung in den Sachverhalt fand auch bei den anderen beobachteten Dolmetscheinsätzen nicht statt. Diese Beobachtungen deuten darauf hin, dass D#3 von den BeraterInnen als Kollege angesehen wird.

Dies steht im Widerspruch zu dem *neutral conduit*-Selbstbild von D#3, der seine Befugnisse auf die Herstellung von Kommunikation beschränkt. Tatsächlich holt er Informationen eigenständig meist nur dann ein, wenn sie von den BeraterInnen nicht geboten wurden und er dadurch wie in BP 7 ein sinnvolles Sprachmitteln für unmöglich hält.
Er tut dies in Form von Verständnisfragen, um unpräzise formulierte Aussagen korrekt zu deuten und umgehend in den Gesprächsverlauf einzuspeisen. Es wurde jedoch eine Tendenz festgestellt, solche Rückfragen vermehrt den KlientInnen zu stellen, obwohl auch die Aussagen der BeraterInnen oft vage gehalten waren (siehe BP 5 und BP 9). Letztere zu interpretieren fiel ihm offenbar leichter, da er mit der jeweiligen Sprechweise der BeraterInnen und den implizit vermittelten sachlichen Inhalten besser vertraut war.

Diese Vertrautheit befähigt ihn auch dazu, aktiv Handlungsanweisungen von den BeraterInnen einzuholen („Soll sie auf einen Anruf warten?" BP 8) und sogar eine persönliche Einschätzung zur Sachlage abzugeben: „Da braucht sie dann aber eine Sonderbetreuung. Ist wahrscheinlich auch schwierig." (BP 8) Auch sah er sich befugt, die in der Sozialberatung (BP

5) gestellte Frage zur Versicherung selbstständig zu beantworten. All dies sind Kompetenzen, die dem Typus des *bilingual co-worker* entsprechen. Zudem wurden auch identifizierungsstiftende Pronomina nachgewiesen (B: **Ich** kann das für sie/Sie beantragen“ D: „**Мы** можем этого попросить для Вас попросить“; **Wir** können das für Sie beantragen. BP 8)

Diese Beobachtungen ergeben also, dass D#3 trotz seines Selbstbilds als neutrales Sprachrohr auch Züge eines *bilingual co-workers* aufweist. Diese Rolle scheint durch die institutionelle Einbindung, räumliche Gegebenheiten und das kollegiale Arbeitsverhältnis mit den BeraterInnen begünstigt oder sogar erwartet zu werden.

5. Ergebnisse

5.1 Dolmetscherin 1

Aus dem Interview ergab sich bei Dolmetscherin 1 ein Selbstbild als *neutral conduit*. Sie sieht ihre Aufgabe auf die Herstellung von Kommunikation beschränkt und zieht eine starke Trennung zwischen ihren privaten Ansichten und ihrer Funktion. In den Beobachtungen konnte zwar festgestellt werden, dass sich D#1 um neutrales Verhalten gegenüber den Gesprächsparteien bemühte und als Gesprächspartnerin nicht eingebunden werden wollte. Es wurde jedoch auch beobachtet, dass sie bei unklarer Ausdrucksweise der KlientInnen Stellung bezieht und somit ihre neutrale Sprachrohr-Rolle verlässt. Sie wies die KlientInnen auf ihre unverständlichen Aussagen hin und geriet mit einem Klienten sogar in einen Konflikt darüber, in dem sie drohte, das Dolmetschen gänzlich ein zustellen und somit das Gespräch zum Erliegen zu bringen.

Nach eigenen Angaben bietet D#1 im Sinne der bestmöglichen Verständlichkeit Erklärungen zu Kultur und beantwortet auch Fragen der KlientInnen hierzu. Solche *cultural consultant*-Funktionen konnten nur in einem Dolmetscheinsatz beobachtet werden, wo D#1 sowohl explizit als auch implizit Kulturmittlung für die Klientin betrieb. Als *culture broker* wurde sie entgegen ihren Angaben in den beobachteten Situationen nicht aktiv. Diese Beobachtungen lassen vermuten, dass Kulturmittlung allgemein für D#1 nur eine untergeordnete Rolle spielt.

Hinsichtlich ihres Umgangs mit Konflikten gibt D#1 an, nur in zweiter Instanz tätig zu werden. Vorrangig obliege die Lösung solcher Probleme den BeraterInnen. Die Notwendigkeit zu intervenieren ist für sie dann gegeben, wenn die KlientInnen verkennen, dass die BeraterInnen ihnen helfen wollen und sich nicht entsprechend kooperativ verhalten. Die Beobachtungen wiesen zwei Situationen aus, in denen D#1 auch ohne vorheriges Zutun der BeraterInnen als *cultural mediator* tätig wurde. Sie beschwichtigte die KlientInnen und mahnte sie, Geduld und Verständnis für die Arbeitsprozesse der Institution zu haben. Diese Ergebnisse decken sich also mit den Aussagen der Dolmetscherin, wiesen aber eine aktivere Rolle in der Konfliktbeilegung nach, als sie selbst skizziert hatte.

Aus dem Interview ging hervor, dass D#1 sich selbst nicht als *advocate* der KlientInnen sieht und keine solchen Funktionen ausführt. Die Beobachtungen widerlegten diese Selbstsicht, da sie festhielten, dass D#1 einen Klienten beraten, mehrmals dyadische Gespräche mit KlientInnen geführt und sich aktiv für das Anliegen einer Klientin eingesetzt hat.

In ihrem persönlichen Berufsethos sind *bilingual co-worker*-Aufgaben, wie etwa die Beantwortung fachlicher Fragen und eine persönliche Einschätzung einer Sachlage, nicht enthalten. Auskunft erteilt sie eigenen Angaben nach nur auf Ansuchen der BeraterInnen. Diese Ablehnung gegenüber der *bilingual co-worker*-Rolle hat sich in den Beobachtungen ebenfalls nicht bewahrheitet. Es wurde nicht nur nachgewiesen, dass die Dolmetscherin bereits genannte Aufgaben ausführte. Es wurde auch beobachtet, dass sie Gespräche teilweise selbstständig führte, selbst sachdienliche Fragen einbrachte und eine Handlungsanweisung an eine Beraterin richtete. Auch ihre Positionierung in den Gesprächen und die informellen Nebengespräche mit einem Berater lassen auf eine starke Bindung zur Institution schließen. Ihre Loyalität gegenüber der Institution brachte D#1 ebenfalls zum Ausdruck, als sie sie gegenüber einem Klienten verteidigte. Der Typus des *bilingual co-workers* erwies sich also entgegen den Angaben von D#1 als ihre dominanteste Rolle.

Ähnlich wie beim *advocate* gab D#1 im Interview an, den KlientInnen außer ihrer Dolmetschleistung keine Hilfestellung zu bieten, was eine Zuordnung zum *support*-Typus ausschließt. Die Analyse ihrer tatsächlichen Rollenperformanz ergab allerdings, dass D#1 die KlientInnen durch Begrüßung und Anweisungen im institutionellen Diskurs unterstützte. Sie bot auch emotionale Unterstützung während einer Dolmetschung und führte mit derselben Klientin ein informelles Gespräch am Gang. Somit wurden auch *support*-Funktionen in ihrem Verhalten identifiziert.

5.2 Dolmetscherin 2

Aus dem Interview ergab sich für D#2 ein Selbstbild, das auf den Grundsätzen der inhaltlich korrekten und originalgetreuen Wiedergabe sowie der Unparteilichkeit fußte. Rückfragen sollten allein der inhaltlichen Präzision dienen. D#2 charakterisierte sich also weitgehend als *neutral conduit*, bekundete aber ihre Präferenz für die persönliche Komponente des Kommunaldolmetschens. Die Beobachtungen zeigten, dass in den Beratungen zwar inhaltliche Vollständigkeit gegeben war, vollkommene Unparteilichkeit konnte jedoch angesichts der Wiedergabe in indirekter Rede und diskurssteuernder Interventionen nicht bestätigt werden.

In ihren Ausführungen wurde erkennbar, dass D#2 sowohl als *cultural consultant* und *culture broker* tätig ist, indem sie beiden Parteien Erklärungen zu kulturellen Inhalten oder kulturell bedingtem Verhalten liefert. Sie machte jedoch auch erkennbar, dass diese Funktion für ihre Dolmetschweise nicht von zentraler Bedeutung ist und daher nur selten auftrete. In den beobachteten Situationen trat D#2 nur als *cultural consultant* zugunsten der KlientInnen auf,

denen sie rechtlich-administrative Begriffe und Institutionen der Gastkultur sowie institutionelle Abläufe erklärte. Die Art der Kulturmittlung entsprach demnach den Schilderungen der Dolmetscherin. Die Häufigkeit der ermittelten Merkmale deutet aber darauf hin, dass die Kulturmittlung in der Arbeitsweise der Dolmetscherin eine größere Bedeutung hat, als sie ihr selbst beimisst. Bidirektionale Kulturmittlung gemäß dem *culture broker* konnte nicht festgestellt werden.

Die Dolmetscherin gab bei der Befragung nur Hinweise auf eine implizite Konfliktprävention durch Registerwechsel. Eine aktive Intervention zur Konfliktschlichtung lehnte sie ab und schloss damit auch eine Zuordnung zum Typus des *cultural mediators* aus. In den beobachteten Gesprächen ereignete sich allerdings eine Situation, in der D#2 versuchte, beide Parteien zu beschwichtigen und das abgebrochene Gespräch durch Nachbesprechung mit der Klientin formell zu beenden. Diese Verhaltensmerkmale entsprechen dem *cultural mediator* und deuten darauf hin, dass sie zumindest in dieser Konfliktsituation eine aktivere Rolle angenommen hat, als aufgrund ihrer Selbstbeschreibung zu erwarten gewesen wäre.

Das Interview ergab hinsichtlich der *advocate*-Merkmale, dass D#2 nur implizit die Interessen der KlientInnen fördert, indem sie den Gesprächsverlauf in ihrem Sinne zu beeinflussen versucht. Auch persönliche Ratschläge erlaubt sie sich, nicht aber fachliche Beratung zu bieten. In den beobachteten Gesprächen wurde eine persönliche Empfehlung der Dolmetscherin ausgemacht, die dem Anliegen des Klienten dienlich sein könnte. In Anbetracht der geringen Entsprechungen mit dem *advocate*-Profil, die sowohl das Interview als auch die Beobachtungen ermittelt haben, ist dieser Typus im Verhalten der Dolmetscherin als wenig ausgeprägt zu bewerten.

Hinsichtlich des *bilingual co-worker*-Typus ergab die Befragung nur zwei relevante Merkmale (gibt persönliche Einschätzung zum Sachverhalt; wird von BeraterInnen zu Fällen konsultiert). Diese konnten in den Beobachtungen nicht festgestellt werden. Allerdings wurde beobachtet, dass D#2 durch ihren Wiedergabemodus in indirekter Rede Zugehörigkeit zur Institution audrückte. Die Identifikation mit der Beraterin spiegelte sich auch in dyadischen Gesprächen mit ihr wider. Diese ereigneten sich in Konfliktsituationen, in denen D#2 die irrititierte Beraterin zu beschwichtigen versuchte. Die Beobachtungen ergaben also, dass D#2 in ihrer Verhaltensweise mehr Merkmale des *bilingual co-worker* aufweist, als sie selbst in der Befragung vermuten ließ.

Die Dolmetscherin beschreibt im Interview zahlreiche Hilfeleistungen, welche sie für die KlientInnen zusätzlich zum Dolmetschen inner- und außerhalb der Institution erbringt. Diese Aufzählung ließ vermuten, dass der s*upport for patient and family*-Typ der am stärksten

ausgeprägte Typus in ihrer Arbeitsweise ist. Diese Annahme konnte durch die Beobachtungen nicht bestätigt werden, da nur einige wenige Begrüßungs- und Verabschiedungsformalitäten ermittelt werden. Diese starke Diskrepanz zur Selbstbeschreibung der Dolmetscherin ist vermutlich der Gesprächsart und den räumlichen Bedingungen der beobachteten Gespräche geschuldet.

5.3 Dolmetscher 3

Die Befragung von D#3 ergab ein klares Selbstbild als *neutral conduit* mit sehr beschränkten Befugnissen in der Kommunikation. Interessenskonflikte dürfen laut ihm auf die Arbeitsweise eines Dolmetschers keinen Einfluss nehmen, was durch eine strikte Trennung der Privatperson und der professionellen Funktion als Sprachmittler erreicht werden soll. Er liefert im Interview zwar Hinweise dafür, wie sein fachliches Wissen den Gesprächsverlauf und letztendlich das Resultat der Kommunikation mitgestaltet, sieht seine Bedeutung als Sprachmittler für den Kommunikationsakt aber nicht als zentral an. Diese Haltung brachte D#3 auch in den analysierten Gesprächen durch sein Blick- und Pronominalverhalten zum Ausdruck. Die Wiedergabe der Gesprächsinhalte erfolgte großteils originalgetreu und meist nur auf direkte Aufforderung der BeraterInnen hin, selbst wenn es bei den KlientInnen dadurch zu Verständniseinbußen kam. Die starke Loyalität gegenüber dem *neutral conduit*-Typus konnte also mit Ausnahme weniger Abweichungen bestätigt werden.

In der Befragung lieferte D#3 nur implizite Hinweise auf kulturelle Vermittlung, lehnte diese aber explizit ab. Die Analyse seiner Rollenperformanz ergab jedoch, dass er in zwei Fällen als *cultural consultant* für die KlientInnen tätig war. Die Kulturmittlung erfolgte durch Erklärung kultureller Konzepte der Gastkultur als auch durch kulturell angepasste Translate. Als *culture broker* war er nicht tätig.

Das Interview ergab, dass D#3 Konfliktvermittlung im Sinne eines *cultural mediators* nicht als seine Aufgabe sieht und in Interessenskonflikten allgemein Zurückhaltung übt. In den Gesprächen wurden jedoch zwei angespannte Gesprächssituationen ermittelt, in denen der Dolmetscher zur Konfliktprävention und Entspannung beitrug.

Aus der Befragung ging hervor, dass D#3 Charakteristika des *advocate* (beraten, eigene Einschätzung zur Sachlage abgeben, vor und nach der Sitzung Ratschläge erteilen und sachliche Fragen beantworten) als Merkmale unprofessionellen Dolmetschens betrachtet und daher ablehnt. Diese Haltung spiegelte sich weitgehend auch in den Beobachtungen wider, die nur einen Fall impliziter Interessensverteidigung einer Klientin nachwiesen.

Eine ähnlich untergeordnete Rolle spielen *support for patient and family*-Funktionen, die D#3 nach eigenen Angaben nicht leistet. In den beobachteten Gesprächen konnte auch nur ein Merkmal dieses Typs festgestellt werden, als der Dolmetscher einer Klientin nach der Dolmetschung emotionale Unterstützung bot.

In seinen Ausführungen beschreibt D#3 ein freundschaftliches Verhältnis mit den BeraterInnen und lässt allgemein eine starke Einbindung in die Institution erkennbar werden. Er zieht aber eine klare Trennung zwischen seinem Aufgabenbereich und jenem der BeraterInnen. In den untersuchten Gesprächen wurde jedoch eine teilweise Übertretung dieser Grenzen beobachtet, welche auf ein Verhalten als *bilingual co-worker* hindeuten. Auch die Verwendung von identifizierungsstiftenden Pronomina spricht für eine partielle Zuordnung des Dolmetschers zu diesem Typ. Aus den Beobachtungen ging zudem hervor, dass die Identifikation mit der Institution auch aus der Erwartungshaltung der BeraterInnen entsteht, die durch ihr Verhalten ein kollegiales Verhältnis mit dem Dolmetscher suggerieren und auf sein institutionelles und fachliches Wissen vertrauen. Auch die räumlichen Gegebenheiten begünstigen die *bilingual co-worker* Rolle. Diese Umstände sind mögliche Erklärungen dafür, dass dieser Typ neben dem des *neutral conduit* im Verhalten des Dolmetschers am stärksten ausgeprägt ist.

5.4 Erkenntnisse in Bezug auf Rollenbilder

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass bei allen DolmetscherInnen Merkmale der unterschiedlichen Typen festgestellt wurden, wobei sich individuell sehr variierende Ausprägungen gezeigt haben. Dies belegt, dass Charaktereigenschaften und persönliche Präferenzen die Ausgestaltung des Rollenverhaltens beeinflussen.

Auch zwischen dem Selbstbild und der tatsächlichen Rollenperformanz gab es Abweichungen. Kritisch ist anzumerken, dass in den Interviews nicht immer alle Merkmale der Rollentypologie explizit abgefragt wurden. Es war anzunehmen, dass viele dieser Verhaltensweisen intutitiv erfolgen und die Befragten dazu nicht Auskunft geben hätten können oder wollen. Soziale Erwünschtheit spielt schließlich bei einem so sensiblen Thema wie Normen und professionelle Standards eine große Rolle. Die Resultate der Beobachtungen sind aber dennoch aussagekräftig, da sich auch bei den in der Befragung explizit besprochenen Verhaltensmerkmalen zeigte, dass die DolmetscherInnen nicht immer gemäß ihren eigenen Angaben handeln.

Bei allen dreien erwies sich der *neutral conduit*-Typus als sehr ausgeprägt in ihrer Konzeption von professionellem und qualitätsvollem Dolmetschen. Ein solches Ergebnis war aufgrund der universitären Ausbildung der DolmetscherInnen auch zu erwarten und liefert einmal mehr einen Hinweis dafür, dass die Grundsätze des vollständigen und originalgetreuen Dolmetschens in der universitären Dolmetschausbildung perpetuiert wurden und auch heute noch werden. Obwohl sich alle drei DolmetscherInnen in den Befragungen zu diesem Rollenbild bekannten, wies ihr tatsächliches Verhalten teils starke Abweichungen davon auf. Von den abweichenden Typen waren der *cultural consultant* und der *bilingual co-worker* am häufigsten vertreten. Aus dieser Feststellung lässt sich ableiten, dass neben der rein sprachlichen Ebene dolmetschervermittelter Kommunikation auch ihre kulturelle Dimension und institutionelle Einbettung von Bedeutung sind. Zur Kulturmittlung ist anzumerken, dass diese in den beobachteten Gesprächen ausschließlich zugunsten der KlientInnen verlief. Das ist ein möglicher Hinweis darauf, dass jene Kultur, in die das verdolmetschte Gespräch eingebettet ist, den Diskurs dominiert. Das häufige Auftreten des *bilingual co-worker*-Typus kann auch als Hinweis darauf interpretiert werden, dass DolmetscherInnen den Diskurshabitus einer Institution mittragen und festigen, wenn sie eine Bindung zu ihr haben.

Allgemein ließen das Verhalten der BeraterInnen gegenüber den DolmetscherInnen, ihre Bindung an die Institution und die räumlichen Rahmenbedingungen ihrer Einsatzorte darauf schließen, dass die Institution die DolmetscherInnen als *bilingual co-worker* sieht. Im Verhalten der BeraterInnen wurde diese Haltung ersichtlich, da sie sich explizit oder implizit auf das institutionelle und Fachwissen der DolmetscherInnen bezogen. Darüber hinaus gewährten sie den DolmetscherInnen eine gewisse Handlungsvollmacht in ihrer Rolle als Sprach- und KulturmittlerInnen. Diese erweiterten Befugnisse gingen aber auch über diese Ebenen der Kommunikation hinaus und ermöglichten es den DolmetscherInnen, eine aktive Rolle im Diskurs einzunehmen und als Individuum zu den Gesprächsinhalten Stellung zu beziehen. Daraus wird erkennbar, dass die institutionelle Vorgabe für das Rollenverhalten der DolmetscherInnen maßgeblich ist.

5.5 Erkenntnisse zum institutionellen Diskurs

Hinsichtlich des Diskurses in der untersuchten Institution kann festgehalten werden, dass Fachtermini erwartungsgemäß eine untergeordnete Rolle gespielt haben. Medizinische Gesprächsinhalte wurden nicht behandelt, allein rechtliche Fachtermini kamen vor. In solchen Fällen glichen die DolmetscherInnen den Wissensungleichstand aus.

Relevant für alle Arten von Beratungen in der Institution ist soziokulturelles Hintergrundwissen zu Verfahrensschritten und Institutionen der Gastkultur. Hinweise oder Erklärungen hierzu wurden von den DolmetscherInnen besonders häufig eingebracht. Insofern hat sich die Annahme von 3.3.2 bewahrheitet. Auch der vermutete Kommunikationsskopos der Institution konnte bestätigt werden. Die DolmetscherInnen selbst beschrieben das zentrale Motiv des institutionellen Diskurses als *consensual*. Das verständnisorientierte Setting begünstigt auch wie angenommen einen wenig rigiden Gesprächsverlauf, in dem die DolmetscherInnen Rückfragen stellen, von den BeraterInnen Handlungsanweisungen einholen und eine diskurskoordinierende oder sogar -leitende Rolle einnehmen können. Die Beobachtungen zeigten jedoch, dass die KlientInnen zwar Fragen stellen können, sich dabei aber an die institutionellen Gesprächsabläufe halten müssen. Bereits beantwortete Fragen wurden beispielsweise von BeraterInnen und auch DolmetscherInnen nicht erneut thematisiert. Auch die Aufnahme und Beendigung der Gespräche verlief nach Maßgabe der BeraterInnen. Die DolmetscherInnen erwiesen sich hier manchmal als Erfüllungsgehilfen, setzten teils aber auch selbstständig institutionelle Praktiken durch.

Interessant war die Beobachtung, dass trotz weitgehend kongruenter Kommunikationsmotive zwischen BeraterInnen und KundInnen Konfliktsituationen auftraten. Diese rührten meist daher, dass die Anliegen der KundInnen aufgrund institutioneller Strukturen oder anderer Rahmenbedingungen nicht zu deren Zufriedenheit behandelt werden konnten. Dies führte in solchen Fällen zu Unverständnis bei den KundInnen und Verstimmung seitens der BeraterInnen. Die DolmetscherInnen reagierten hier immer als Vermittler oder wirkten einer Eskalation der angespannten Situation entgegen. In der Regel verteidigten sie dabei allerdings die Interessen der Institution gegenüber den KlientInnen, indem sie bei den KlientInnen Verständnis für institutionelle Abläufe einforderten. Das ist ein weiteres Indiz dafür, dass die DolmetscherInnen aufgrund ihrer Bindung zur Institution dieser gegenüber Loyalität empfinden, was eine aktive Verteidigung ihrer Interessen begünstigt. Die Fürsprache für die KlientInnen steht hinter dieser Bindung zurück.

5.6 Erkenntnisse zur Methodologie und Ausblick

Die Grundannahme der Fallstudie war, dass Kommunaldolmetschen eine komplexe Tätigkeit ist, welche den DolmetscherInnen aufgrund seiner dialogischen Natur und den ungleichen fachlichen und kulturellen Wissensständen der Gesprächsparteien eine Vielzahl von Kompetenzen abverlangt. Diese Kompetenzen wurden in der breitfächrig angelegten

Rollentypologie verankert und konnten somit bei der Analyse erfasst werden. Die qualitativ ausgerichtete Konzeption dieses Analysemodells ermöglichte es, auch Verhaltensmerkmale, die nicht zur Gänze dem vorgefertigten Rollenschema entsprachen, zu berücksichtigen. Dadurch konnte das Verhalten der DolmetscherInnen so authentisch wie möglich wiedergegeben werden, anstatt ausgewählte restriktive Bewertungskriterien zu bedienen. Ähnlich ermöglichten die offenen Fragen in den Interviews den DolmetscherInnen, sehr individuelle Antworten zu geben, die für die Erforschung ihrer persönlichen Motivation sehr nützlich waren.

Dank dieses flexiblen Forschungsdesigns konnte somit nachgewiesen werden, dass DolmetscherInnen im Laufe einer Dolmetschsituation unterschiedliche Rollen annehmen. Somit weist ihr Verhalten auch in Abhängigkeit der jeweiligen Situation oder des Einsatzortes unterschiedliche Grade der Partizipativität auf. Welche Rollen in welcher Ausprägungsform auftreten, hängt dabei von der individuellen Einstellung der DolmetscherInnen selbst ab und wird von ihnen oft situativ austariert. Hinweise und Erklärungen dafür lieferten diese teilweise selbst in den Befragungen. Die halbstandardisierten, halbstrukturierten Interviews erwiesen sich daher als probates Mittel, die individuellen Beweggründe und Einstellungen der DolmetscherInnen zu ergründen.

Die Beobachtungen widerlegten jedoch teilweise die Angaben der DolmetscherInnen zu den eigenen Rollenbildern. Aus ihnen ging hervor, dass die DolmetscherInnen auch Rollen übernehmen, derer sie sich nicht bewusst sind oder die sie explizit ablehnen. Gründe für diese Abweichungen sind sicherlich auch in der Methodologie selbst zu suchen, da auch in den qualitativen Interviews nicht sämtliche Verhaltensmerkmale erhoben werden konnten bzw. eine solche Erhebung auch wenig zielführend gewesen wäre. Allerdings förderte der ethnografische Ansatz auch Abweichungen von den Rollenbildern zu Tage, welche aufgrund sozialer Erwünschtheit von den DolmetscherInnen nicht angesprochen worden wären oder sind. So wurde beispielsweise nachgewiesen, dass ihre Beziehung zu den BeraterInnen, ihre Kenntnis institutioneller Abläufe als auch die räumlichen Gegebenheiten das Auftreten gewisser Rollenbilder begünstigen. Die vergleichende Analyse der Rollenbilder und der tatsächlichen Rollenperformanz hat also nicht nur Abweichungen festgestellt, sondern auch mögliche Gründe und Einflussfaktoren aufgedeckt.

Daraus wird ersichtlich, dass zu restriktiv konzipierte Analyse- oder Befragungsmodelle nicht geeignet sind, um der Komplexität der Rollenbilder von KommunaldolmetscherInnen auf den Grund zu gehen. Das qualitative Forschungsdesign bestehend aus halbstrukturierten Interviews und Beobachtungen konnte hier Abhilfe leisten. Die Komplexität des Tätigkeitsfelds

von KommunaldolmetscherInnen liegt aber auch darin begründet, dass es in verschiedenen Institutionen unterschiedlich praktiziert und reguliert wird. Aufgrund des institutionsspezifischen Fokus dieser Arbeit können ihre Ergebnisse auch nicht auf andere Betätigungsfelder von KommunaldolmetscherInnen extrapoliert werden. Für die flächendeckende Erforschung dieser Einsatzbereiche empfiehlt es sich daher, eine Vielzahl weiterer qualitativer Studien durchzuführen, welche das Augenmerk auf die Arbeitsweise und -bedingungen von DolmetscherInnen in den jeweiligen kommunalen Einrichtungen lenken.

Vorliegende Studie zeigte darüber hinaus, dass die soziokulturelle Einbettung der dolmetschervermittelten Kommunikation maßgeblich für ihren Verlauf ist. Normative Bestrebungen und Ausbildungsmöglichkeiten, die für Kommunaldolmetschen in Österreich charakteristisch sind, zu berücksichtigen, erwies sich daher für die Interpretation der Analyseergebnisse als hilfreich. So lieferte beispielsweise der Umstand, dass alle drei DolmetscherInnen ein Dolmetschstudium in Wien absolviert hatten, eine Erklärung für die Dominanz des *neutral conduit*-Typus in ihrem Selbstbild. Die Variable Ausbildung ist also als gewichtig zu werten und müsste in Studien mit DolmetscherInnen ohne einschlägige Qualifikationen weiter untersucht werden. Hierfür wären auch Studien mit soziokulturellem Fokus aus anderen Ländern wertvoll. Ein solcher Fokus ist nicht zuletzt aufgrund der unterschiedlichen rechtlichen und gesellschaftlichen Bedingungen, unter denen Kommunaldolmetschen in verschiedenen Ländern praktiziert wird, von Bedeutung.

Angesichts der komplexen Matrix an Faktoren, welche die Tätigkeit und das Verhalten von KommunaldolmetscherInnen beeinflussen, scheint die Erstellung einheitlicher normativer Richtlinien für das Berufsbild nicht zielführend. Diese Fallstudie hat einmal mehr nachgewiesen, dass restriktive Grundsätze von Neutralität und Unparteilichkeit im Kommunaldolmetschen nur bedingt als Verhaltenskodex umsetzbar sind. Besonders wichtig erscheint es daher, bereits in der Dolmetschausbildung ein Bewusstsein für die inhärent komplexen und teils widersprüchlichen Anforderungen dieses Berufsbildes zu schaffen. Angehende KommunaldolmetscherInnen sollten nicht nur vielfältige Kompetenzen erwerben, sondern auch in der Lage sein, zu erkennen, wie deren Einsatz den Verlauf der Kommunikation beeinflusst. Zudem sollte bei ihnen ein Bewusstsein für die soziokulturellen und institutionellen Einflussfaktoren geschaffen werden, welche auf ihre Tätigkeit und Rolle Einfluss nehmen.

Bibliografie

AIIC (2012). *What we do*. In: http://aiic.net/page/4040/what-we-do/lang/1, Stand: 18.8.2015.

Anderson, R. Bruce W. (1976). Perspectives on the Role of Interpreter. In: Brislin, R.W. (Hg.), *Translation: Applicaticons and Research.* New York: Gardner, 208-228.

Angelelli, Claudia V. (2008). The role of the interpreter in the healthcare setting: A plea for a dialogue between researc and practice. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (Hg.), 147-163.

Angelelli, Claudia V. (2004a). *Revisiting the interpreter's role. A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexiko and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Angelelli, Claudia V. (2004b). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge, New York, Melbourne, Madrid, Cape Town, Singapore, São Paulo: Cambridge University Press.

Atteslander, Peter. 1974. *Methoden der empirischen Sozialforschung.* Berlin/New York: Walter de Gruyter.

Berk-Seligson, Susan (1990). *The Bilingual Courtroom: Court Interpreters in the Judicial Process.* Chicago/London: The University of Chicago Press.

Blommaert, Jan. 1975. *Ethnographic Fieldwork. A Beginner's Guide*. Bristol: Multilingual Matters.

BMI (2011). *Dolmetschen im Asylverfahren.* http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_OeffentlicheSicherheit/2011/11_12/files/ASYLWESEN.pdf, Stand: 27.10.2014.

Brandist, Craig. *The Bakhtin Circle*. Meta-Encyclopedia of Philosophy. In: http://www.ditext.com/encyc/frame.html, Stand: 17.8.2015.

Bot, Hanneke (2005a). Dialogue Interpreting as a specific case of reported speech, *Interpreting* 7 (2): 237-261.

Bot, Hanneke (2005b). *Dialogue Interpreting in Mental Health*. Amsterdam/New York: Rodopi.

Bourdieu, Pierre (1990). *In Other Words: Essays Towards a Reflexive Sociology.* Stanford: Stanford University Press.

Bourdieu, Pierre (1977). The economics of linguistic exchanges. *Social Science and Information* 16 (6): 645-668.

Cairncross, Larissa (1989). *Cultural Interpreter.* Toronto, CA: Ministry of Citizenship and Culture.

Cambridge, Jan (2002). Interlocutor Roles and the Pressures on Interpreters. In: Valero Garcés, Carmen/Mancho Barés, Guzmán (Hg.*). Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*. Alcalá: Universidad de Alcalá de Henares, 119-124.

Carr, Silvana E./Roberts, Roda P./Dufour, Aideen/Steyn, Dini (Hg.) (1997). *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Collados Aís, Ángela (1998/2002). Quality Assessment in Simultaneous Interpreting: The Importance of Non-Verbal Communicatin. In: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (Hg.), *The Interpreting Studies Reader* (2002). London: Routledge, 327-336.

Collard-Abas (1989). Training the Trainers of Community Interpreters. In: Picken, Catriona (Hg.), *ITICO Conference Proceedings*. London: ASLIB, 81-85.

Corsellis, Ann (2008) *Public Service Interpreting: The First Steps.* New York: Palgrave Macmillian.

Davidson, Brad (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of Sociolinguistics* 4 (3): 379-405.
Davidson, Brad (1998). *Interpreting Medical Discourse: A Study of Cross-linguistic Communication in the Hospital Clinic*. PhD Dissertation, Stanford University.
Die Presse. 15/02/2009. *Integration: Dolmetscher für Horte*. In: http://diepresse.com/home/panorama/oesterreich/452528/index.do, Stand: 16.8.2015.
Donk, Ute (1994). Der Dolmetscher in kriminalpolizeilichen Vernehmungen. Eine ethnografische Strukturrekonstruktion. In: Schröer, N. (Hg.), *Interpretative Sozialforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 130-150.
Ebermann, Erwin (2014) *Qualitative und Quantitative Forschungsmethoden - Gegensatz oder Ergänzung?* http://www.univie.ac.at/ksa/elearning/cp/quantitative/quantitative-2.html , Stand: 28.10.2014.
Ertl, Anita/Pöllabauer, Sonja (2009). *Aschenbrödel Kommunaldolmetschen? UNIVERSITAS Mitteilungsblatt 2/09.* In: http://www.anitaertl.com/cms/upload/Aschenbroedl_Kommunaldolmetschen.pdf, Stand: 18.8.2015.
Fundación Secretariado Gitano y Dirección General de Salud Pública Ministerio de Sanidad y Consumo (2004). *Salud y Comunidad Gitana*. In: http://www.gitanos.org/publicaciones/SaludyCGitana/Salud_y_comunidad_gitana.pdf Stand: 17.8.2015.
Garber, Nathan (2000). Community Interpretation: A Personal View. In: Roberts, Roda P. et al, 9-20.
Gentile, Adolfo/Ozolins, Uldis/Vasilakakos, Mary (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook.* Melbourne: Melbourne University Press.
Gile, Daniel (1995). Fidelity Assessment in Consecutive Interpretation: An Experiment. *Target* 7 (1): 151-164.
Goffman, Erving (1961). *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction.* Indianapolis/New York: The Bobbs-Merrill Company.
Goffman, Erving (1973). *Interaktion, Spass am Spiel, Rollendistanz* [Aus d. Amerikan. von Hansheinz Werner]. München: Piper.
Goffman, Erving (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
Granger, Emily/Baker, Martyn (2003). The role and experience of interpreters. In: Tribe, Rachel/Raval, Hitesh (Hg.). *Working with interpreters in mental health*. Hove/New York: Brunner Routledge. 99-121.
Halbmayer, Ernst (2014) *Einführung in die empirischen Methoden der Kultur- und Sozialanthropologie*. http://www.univie.ac.at/ksa/elearning/cp/ksamethoden/ksamethoden-full.html, Stand: 28.10.2014.
Halbmayer, Ernst/Salat, Jana (2014) Methodentriangulation. http://www.univie.ac.at/ksa/elearning/cp/qualitative/qualitative-50.html, Stand: 28.10.2014.
Hale, Sandra (2004). *The discourse of court interpreting*. Amsterdam: John Benjamins.
Hale, Sandra (2007). *Community Interpreting*. Basingstoke/New York: Palgrave Macmillan.
Hale, Sandra (2008). Controversies over the role of the court interpreter. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (Hg.), 99-121.
Hamilton, Heidi/Chou, Wen-ying Silvia (Hg.) (2014). *The Routledge Handbook of Language and Health Communication*. New York/London: Routledge.
Harris, Brian (1990). Norms in interpretation. *Target* 2 (1): 115-119.
Harris, Brian (1983). There's More to Interpreting than Conference Interpreting. *Informatio* 11 (3): 4-5.

Herbert, Jean (1952). *The Interperter's Handbook: How to Become a Conference Interpreter*. Genf: Georg.

Hofstetter, Peter Robert (1966). *Einführung in die Sozialpsychologie*. Stuttgart: Kröner.

ITAT Graz (2015). *Sprachen. Kommunaldolmetschen neu. Universitätslehrgänge.* http://www.uniforlife.at/sprachen/detail/kurs/kommunaldolmetschen-neu/ Stand: 17.8.2015.

Kadrić-Scheiber, Mira (2006). *Dolmetschen bei Gericht: Erwartungen – Anforderungen – Kompetenzen.* Wien: Facultas Verlag.

Kalina, Sylvia (2000). Community Interpreting als Aufgabe der Dolmetschlehre. In: Bührig, Kristin/Durlanik, Latif/Meyer, Bernd (Hg.). *Dolmetschen und Übersetzen in medizinischen Institutionen. Beiträge zum Kolloquium ‚Dolmetschen in Institutionen', 17.-18.3.2000 in Hamburg. Hamburg: Universität Hamburg* (Arbeiten zur Mehrsprachigkeit 9 Folge B), 1-9.

Karl-Franzens-Universität (2011). *Mitteilungsblatt. Curriculum für das Masterstudium Dolmetschen an der Karl-Franzens-Universität Graz*. In: https://static.uni-graz.at/fileadm. in/gewiinstitute/Translationswissenschaft/ma_dolmetschen.pdf, Stand: 17.8.2015.

Kaufert, Joseph M. (1999). Cultural mediation in cancer diagnosis and end of life decision-making: The experience of Aboriginal patients in Canada. *Anthropology & Medicine* 6 (3): 405-421.

Kaufert, Joseph M./Koolage, William W. (1984). Role Conflict among 'Culture Brokers': The Experience of Native Canadian Medical interpreters. *Social Science & Medicine* 18 (3): 283-286.

Kaufert, Joseph M./Putsch, Robert W. (1997) Communication through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising from Differences in Class, Culture, Language and Power. *The Journal of Clinical Ethics* 8 (1): 71-87.

Knapp-Potthoff, Annelie/Knapp, Karlfried (1986). Interweaving Two Discourses - The Difficult Task of the Non-Professional Interpreter. In: House, Juliane/Blum-Kulka, Shoshana (Hg.). *Interlingual and Intercultural Communication. Discourse Cognition in Translation and Second Language Acqusition Studies*. Tübingen: Narr (Tübinger Beiträge zur Linguistik 272), 151-168.

Knapp, Potthoff, Annelie/Knapp, Karlfried (1987). The man (or woman) in the middle: Discoursal aspects of non-professional interpreting. In: Knapp, Karlfried & Enninger, Wolfgang (Hg.). *Analyzing Intercultural Communication*. Den Haag: Mouton, 181-211.

Leanza, Yvan (2005). Roles of Community Interpreters in Pediatrics As Seen by Interpreters, Physicians and Researchers. *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting* 7 (2), 167-192.

Linton, Ralph (1936). *The Study of Man*. New York, NY: Appleton Century Crofts Inc.

Manfred Lueger (2000) *Grundlagen qualitativer Feldforschung. Methodologie – Organisierung – Materialanalyse.* Wien: WUV – Universitätsverlag.

Marcos, Luis R. (1979). Effects of Interpreters on the Evaluation of Psychopathology in Non-English-speaking Patients. *American Journal of Psychiatry* 136 (2): 171-174.

Martin, Anne/Martí, Isabel A. (2008). Community interpreter self-perception. A Spanish case study. In: Valero-Garcés, Carmen and Anne Martin (Hg.), 203–230.

Martin, Anne/Martí, Isabel A. (2008). Introduction. In: Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (Hg.), 1-7.

Martín, Mayte C./Phelan, Mary (2009). Interpreters and Cultural Mediators - different but complementary roles. *Translocations: Migration and Social Change.* In: https://www.academia.edu/250428/Interpreters_and_Cultural_Mediators_-_different_but_complementary_roles , Stand: 17.8.2015.

Medien-Servicestelle Neue Österreicherinnen (2015) *Über 28.000 Asylanträge im 1. Halbjahr 2015*. In: http://medienservicestelle.at/migration_bewegt/2015/08/10/ueber-28-00-asylantraege-im-1-halbjahr-2015/, Stand: 26.09.2015.

Merlini, Raffaela (2009). Seeking Asylum and Seeking Identity in a Mediated Encounter: The Projection of Selves through Discursive Practices. *Interpreting* 11(1): 57-92.

Metzger, Melanie (1999). *Sign language interpreting. Deconstructing the myth of neutrality*. Washington, DC: Gallaudet University Press.

Mikkelson, Holly (2008). Evolving views on the court interpreter's role. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (Hg.). 81-97.

Morris, Ruth (1989). Court Interpretation: The Trial of Ivan John Demjanjuk. *The Interpreters' Newsletter* No. 2: 27-37.

Morris, Ruth (1995). The Moral Dilemmas of Court Interpreting. *The Translator* 1 (1): 25-46.

Nervenklinik Linz (2009). *Interkulturelle Ambulanz. Konzepte, Erfahrungen, Perspektiven.* http://www.ongkg.at/fileadmin/user_upload/ONGKG_Konferenzen/14.Konferenz_2009/Plenum2_Toelk-Hanke.pdf, Stand: 17.8.2015.

ÖGSDV. o.J. *Wege zum Beruf.* In: http://www.oegsdv.at/wege-zum-beruf/, Stand: 18.8.2015.

ORF.at. 22/08/2013. *Spitäler: Ab Herbst mit Dolmetschern*. In: http://wien.orf.at/news/stories/2599435, Stand: 15.8.2015.

ORF.at 30/03/2013. *Mehr Dolmetscher in Spitälern*. In: http://noe.orf.at/news/stories/2577818/, Stand: 15.8.2015.

ÖVGD (2015a). Merkblatt für Eintragungswerber. In: http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=58&lang=de, Stand: 18.8.2015.

ÖVGD (2015b). *Berufs- und Ehrenkodex.* http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=63&lang=de, Stand: 27.10.2014.

Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Pinzker, Inge (2008). *Probleme im medizinischen Alltag im Umgang mit Migranten und MigrantInnen. Kommunaldolmetschen – ein Lösungsansatz.* Ärztekrone 3/08. In: http://www.universitas.org/uploads/media/OeGAM_News.pdf 30-31.

Pöchhacker, Franz (2000a). The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. In: Roberts, Roda P. et al (Hg.). 49-66.

Pöchhacker, Franz (2000b) Dolmetschen - ein Kinderspiel? Eine klinische Fallstudie. *TextconText* 14 (2): 153-179.

Pöchhacker, Franz (2000c). *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen.* Tübingen: Stauffenburg (Studien zur Translation 7).

Pöchhacker, Franz (2004). *Introducing interpreting studies*. London/New York: Routledge.

Pöchhacker, Franz (1997). Is there anybody out there? Community Interpreting in Austria. In: Carr, Silvana/Roberts, Roda/Dufour, Aideen/Steyn Dini (Hg.), *The Critical Link: Interpreters in the Community.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 215-225.

Pöchhacker, Franz (1994). *Simultandolmetschen als komplexes Handeln*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Pöchhacker, Franz/Kadrić, Mira (1999). The hospital cleaner as healthcare interpreter: A case study. *The Translator* 5 (2): 161-178.

Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (Hg.) (2002). *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge.

Pöllabauer, Sonja (2003). *Translatorisches Handeln bei Asylanhörungen*. Eine diskursanalytische Untersuchung. Dissertation, Universität Graz.

Pöllabauer, Sonja (2005). *I don't understand your English, Miss. Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Narr.
Putsch, Robert W. (1985). Cross-Cultural Communication: The Special Case of Interpreters in Health Care. *Journal of the American Medical Association* 254 (23): 3344-3348.
Raval, Hitesh. 2003. An overview of the issues in the work with interpreters. In: Tribe, Rachel/Raval, Hitesh (Hg.) *Working with interpreters in mental health*. Hove/New York: Brunner-Routledge. 8-29.
Risku, Hanna. 2004. *Translationsmanagement. Interkulturelle Fachkommunikation im Informationszeitalter*. Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen.
Roberts, Roda P. (1997). Community interpreting today and tomorrow. In: Carr, Silvana et al., 7-26.
Roberts, Roda P./Carr, Silvana E./Abraham, Diana/Dufour, Aideen (Hg.) (2000). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community: selected papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings, Vancouver, B.C., Canada, 19 - 23 May 1998*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
Roy, Cynthia (1989/1996). An interactional sociolinguistic analysis of turn-taking in an interpreted event. *Interpreting* 1:1, 39–67.
Roy, Cynthia B. (1993). The problem with definitions, descriptions, and the role metaphors if interpreters. *Journal of Interpretation* 6 (1): 127-153.
Roy, Cynthia B. (2000). *Interpreting as a discourse process*. New York/Oxford: Oxford University Press.
Rudvin, Mette/Tomassini, Elena (2008). Migration, ideology and the interpreter-mediator. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (Hg.), 245-266.
Sacks, Harvey/Schegloff, Emanuel A./Jefferson, Gail (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language* No. 50: 696–735.
Seleskovitch, Danica/Lederer, Marianne (1989). *Pédagogie raisonnée de l'interprétation*. Paris/Brüssel: Didier Érudition/OPOCE.
Shackman, Jane (1984). *The Right to be Understood: A Handbook on Working with, Employing and Training Community Interpreters.* Cambridge: National Extension College.
Shlesinger, Miriam (1994). Intonation in the Production and Perception of Simultaneous Interpretation, In: Lambert, Sylvie/Moser-Mercer, Barbara (Hg.), *Bridging the gap: Empirical research in simultaneous interpretation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 225-236.
Spencer-Oatey, Helen/Xing, Jianyu (2009). The impact of culture on interpreter behaviour. In: Kotthoff, Helga/Spencer-Oatey, Helen (Hg.), *Handbook of Intercultural Communication*. Berlin: Mouton de Gruyter, 219–236.
Stangl, Werner (2010). *Rolle*. Lexikon für Psychologie und Pädagogik. In: http://lexikon.stangl.eu/606/rolle/, Stand: 14.8.2015.
Steiner, Iris (2010). *Kommunikationsprobleme und Dolmetschbedarf von pakistanischen Studierenden.* Masterarbeit, Universität Wien. http://othes.univie.ac.at/8108/1/2010-01-07_0408648.pdf Stand: 17.8.2015.
Stofner, Christiane (2006) Sprach- und Kulturmittlung bzw. Kommunaldolmetsche im Gesundheitsbereich. In: http://www.integrationshaus.at/cgi-bin/file.pl?id=255 , Stand: 15.8.2015.
Tribe, Rachel/Morrissey, Jean (2003). The refugee context and the role of interpreters. In: Tribe, Rachel/Raval, Hitesh, 198-218.
Tribe, Rachel/Raval, Hitesh (Hg.) (2003). *Working with interpreters in mental health*. Hove, Sussex: Brunner-Routledge.

UNHCR (2015). *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. In: http://www.universitas.org/uploads/media/Trainingshandbuch_fuer_DolmetscherInnen_im_Asylverfahren.pdf, Stand: 16.8.2015.
UNIVERSITAS. *Wie werde ich Mitglied?* http://www.universitas.org/de/information/mitgliedschaft/wie-werde-ich-mitglied/, Stand: 17.8.2015.
Universität Wien (2015). *Mitteilungsblatt. Curricula.* In: http://www.univie.ac.at/mtbl02/02_pdf/20150625.pdf, Stand: 17.8.2015
Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (Hg.) (2008). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
Wadensjö, Cecilia. 1992. *Interpreting as interaction: on dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters*. Linköping: Universität.
Wadensjö, Cecilia. 1998. *Interpreting as interaction*. London/New York: Longman.
Wilmot, William W. 1987³. *Dyadic Communication*. New York, NY: Random House.
Zimányi, Krisztina (2009). On impartiality and neutrality: a diagrammatic tool as a visual aid. *Interpreting & Translation* 1 (2): 55-70.

Nachschlagewerke:

Duden. (2015) Rolle. Berlin: Bibliographisches Institut GmbH Dudenverlag. In: http://www.duden.de/rechtschreibung/Rolle#Bedeutung5b, Stand: 14.8.2015.
Gabler Wirtschaftslexikon (2015). Mediation. Springer Gabler Verlag. In: http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/mediation.html, Stand: 16.8.2015.
Mosby's Medical Dictionary. (2009)⁸. Dyadic interpersonal communication. Elsevier. In: http://medical-dictionary.thefreedictionary.com/dyadic+interpersonal+communication, Stand: 16.8.2015.

Abstract (English)

This thesis describes and characterizes roles in community interpreting and subsequently examines them in an ethnographic case study. The analysis is carried out using a role typology that is based on the description of the characteristics and sociocultural parameters of community interpreting. It also draws on a review of existing literature on roles in community interpreting. Building on this theoretical framework, a comparative analysis of the self-perception and actual role performance of community interpreters in a specific setting is conducted.

The case study examines a Viennese NGO, where interactions between three Russian-language interpreters, their clients and the in-house service providers are observed. To compare the interpreters‘ self-perception of their role with their actual role performance in the setting, the study analyses and interprets both semi-structured, semi-standardised interviews and field notes of the interpreted encounters. The objective and structures of interactions within the setting and between its participants are also closely examined to determine the impact these factors have on the interpreters‘ behaviour.

This comprehensive approach reveals that the interpreters‘ self-perception of their role is strongly influenced by the professional standard of neutrality. However, the tasks performed by them in the institutional setting are much more varied, ranging from discourse management to aspects of cultural and conflict mediation as well as advocacy for one or both of the parties involved. The analysis also shows that the degree to which role perceptions and performances differ from one another varies from interpreter to interpreter. Observing the interpreters interacting in the institution reveals that its discourse structures have a significant impact on the interpreters‘ behaviour. The sociocultural parameters of the analysed interpreted encounters are also found to play an important role.

These findings are consistent with recent research in the field of community interpreting in that they suggest that community interpreters‘ roles are inherently complex and depend on a variety of factors, such as the individual predisposition of the interpreter, the nature of the communicative events in the specific settings as well as the participants of the interpreted encounters. Therefore, further qualitative research on community interpreting in different settings and countries is required to investigate the interplay of these variable factors.

Keywords: roles of interpreters, community interpreting, social welfare interpreting, neutrality, ethnographic research.

Abstract (Deutsch)

In vorliegender Arbeit werden Rollenbilder von KommunaldolmetscherInnen beschrieben, kategorisiert und anschließend in einer ethnografischen Fallstudie untersucht. Als Analysemodell dient eine Rollentypologie, die aus der Darstellung der Anforderungen und soziokulturellen Rahmenbedingungen des Kommunaldolmetschens sowie aus einer Zusammenschau dolmetschwissenschaftlicher Literatur zu Rollenbildern gespeist wird. Aufbauend auf dieser theoretischen Grundlage werden das Rollenbild und die tatsächliche Rollenperformanz von KommunaldolmetscherInnen in einem konkreten Setting vergleichend untersucht.

Die Fallstudie bezieht sich auf eine Nichtregierungsorganisation in Wien, in der dolmetschervermittelte Gespräche zwischen DolmetscherInnen mit dem Sprachenpaar Russisch-Deutsch, ihren KlientInnen und den hauseigenen BeraterInnen beobachtet werden. Um die Selbstwahrnehmung der DolmetscherInnen von ihrer Rolle mit ihrer tatsächlichen Rollenperformanz im Setting abzugleichen, werden halbstrukturierte und -standardisierte Interviews mit den Feldnotizen der beobachteten dolmetschervermittelten Gespräche vergleichend analysiert und interpretiert. Kommunikationsziel und –strukturen der Institution sowie die Interaktion der KommunikationsteilnehmerInnen im Feld werden ebenfalls beleuchtet, um deren Einfluss auf das Verhalten der DolmetscherInnen festzustellen.

Dieser umfassende Ansatz zeigt, dass das Rollenbild der befragten DolmetscherInnen zwar stark vom professionellen Standard der Neutralität beeinflusst ist; die Aufgaben, die sie bei ihrer Tätigkeit im Feld tatsächlich übernehmen, sind jedoch vielfältiger und umfassen nebst Diskursmanagement auch Aspekte der Kultur- und Konfliktvermittlung sowie aktive Fürsprache für eine oder beide Gesprächsparteien. Es lässt sich auch feststellen, dass sowohl die Rollenbilder als auch die tatsächliche Rollenperformanz bei den drei DolmetscherInnen unterschiedlich stark voneinander abweichen. Bei der Beobachtung der Interaktionen im Feld wird auch deutlich, dass institutionelle Diskursstrukturen das Verhalten der DolmetscherInnen maßgeblich beeinflussen. Auch die soziokulturelle Einbettung dolmetschervermittelter Kommunikation ist für deren Verlauf maßgeblich.

Diese Erkenntnisse decken sich mit denen jüngerer dolmetschwissenschaftlicher Studien zum Kommunaldolmetschen, da sie darauf schließen lassen, dass Rollen von KommunaldolmetscherInnen naturgemäß komplex und durch zahlreiche Faktoren bedingt sind,

wie etwa der individuellen Prägung der DolmetscherInnen, Art und Verlauf der dolmetschervermittelten Kommunikation in den konkreten Settings sowie den jeweiligen Gesprächsparteien. Daher bedarf es weiterer qualitativer Studien zum Kommunaldolmetschen, welche das Zusammenspiel dieser variablen Faktoren untersuchen.

Schlagwörter: Rollenbilder im Dolmetschen, Kommunaldolmetschen, Dolmetschen in sozialen Einrichtungen, Neutralität, ethnografische Forschung.

Anhang

Interviews

Interviewleitfaden

Interviewtranskriptionen (D#1 und D#2)

Interviewprotokoll (D#3)

Beobachtungen

Strukturierter Beobachtungsbogen

Beobachtungsprotokolle

Interviewleifaden:

Fragen zur Person, Ausbildung und Werdegang:

Wie sind Sie zum Dolmetschen gekommen?
Was sind Ihre Arbeitssprachen?
Haben Sie eine Ausbildung zum Dolmetscher bzw. zur Dolmetscherin abgeschlossen?
Üben Sie diesen Beruf freiberuflich aus?
In welchen Bereichen haben Sie als Dolmetscher/Dolmetscherin gearbeitet?
Sehen Sie Unterschiede zwischen diesem Bereich und dem Dolmetschen in der Institution?
Wie lange dolmetschen Sie bereits für die Institution?

Fragen zur Motivation, Einstellung:

Warum dolmetschen Sie bei der Institution?
Was ist Ihnen das wichtigste bei einer Dolmetschung?
Wann ist eine Dolmetschung für Sie gelungen?
Haben Sie das Gefühl, den KlientInnen geholfen zu haben?

Fragen zur Dolmetschweise, zum Ablauf dolmetschvermittelter Gespräche:

Stellen Sie manchmal Rückfragen? In welchen Situationen? An wen?
Müssen Sie manchmal etwas erklären oder hinzufügen? Was genau?
Liefern Sie manchmal Erklärungen zu kulturellen Inhalten? Wem?
Bringen Sie auf Eigeninitiative Erklärungen ein oder klären Sie das vorher mit dem Berater bzw. der Beraterin ab?
Geben Sie auch manchmal Ratschläge? Wem?
Kommt es manchmal zu Konflikten in den Beratungen? Wie gehen Sie damit um? Versuchen Sie zu beruhigen oder einzugreifen?

Fragen zur Arbeit in der Institution:

Wie würden Sie das Verhältnis zu den BeraterInnen/das Klima in der Institution beschreiben?
Bekommen Sie vor der Dolmetschung Informationen von den BeraterInnen?
Gibt es Besprechungen mit den BeraterInnen?

Werden Sie von den BeraterInnen nach Ihrer Meinung bzw. um einen Rat gefragt?

Besteht auch außerhalb der Beratungsgespräche Kontakt mit den BeraterInnen?

Haben Sie auch außerhalb der Dolmetschungen Kontakt mit den KlientInnen? In welcher Form?

Dolmetschen Sie für die KlientInnen auch außerhalb der Institution?

Gab es Situationen, in denen es für Sie besonders schwierig war, zu dolmetschen?

INTERVIEW Dolmetscherin 1 (D#1)

Dateiinhalt:

Befragte: Dolmetscherin#1 (D#1)

Interviewerin: Eva-Maria Bellinger (I)

Ort des Interviews: ungenutzter Büroraum der Institution

Datum/Zeit: 28.08.2014

Angaben zur Transkription: 21.08.2015

Teil 1:

Beginn der Transkription:

I: Also mal würd mich interessieren wie Sie überhaupt zu diesem // zum Dolmetschen gekommen sind und hier zum // zum Dolmetschen in diesem Verein also der Organisation.

D#1: Wie ich zum Dolmetschen (na) mein Muttersprache Russisch ist und dann war das irgendwie für mich klar weil äh [Klopfen der Hand auf den Tisch] wollt ich auch. Es hat mich interessiert. (Ich?) wollte Literatur in den beiden Sprachen und eben Landeskunde. Das hat sich irgendwie ergeben, dass ich ein Dolmetschstudium (begann?). I: Also Sie haben das studiert auch?

D#1: Jajaja. So wie du in der [1] Gymnasiumsstraße, na?

I: Genau. Aso wirklich hier? Ok. Gut. Und wie lange sind Sie schon in Österreich? Haben Sie vorher Russland gelebt, oder?

D#1: In der Sowjetunion.

I: #Also sind Sie schon länger in Österreich?

D#1: #Mhm. Jajaja. Viele Jahre schon. Mhm. Ja?

I: Und // ähm Wielange sind sie schon hier?

D#1: Bei der Institution[1] zehn Jahre schon.

I: Zehn Jahre. Also schon lange angestellt.

D#1: [holt Luft] Es ist nicht #angestellt.

I: #Also auf Werkvertag. Ich weiß schon.

D#1: #Genau. Mhm.

I: Und welche // welche Arten von Dolmetschungen haben Sie hier schon gemacht? Also

D#1: Hier bei der Institution?

[1] Der Name der Institution wurde an dieser Stelle als auch im weiteren Verlauf des Interviews anonymisiert.

D#1: Ähm // Juristen. Wir dolmetschen die Gespräche bei den Juristen und bei Sozialarbeitern. Ja manchmal ist auch wenns notwendig ist (zum?) wir begleiten auch zum Arzt oder Spital oder auf Ämter. Gibt's auch.

I: Mhm.

D#1: Aber (früher?) viel mehr als jetzt.

I: Also ist das auch Teil der // des Werkvertrags? D#1: Ja, wenn das notwendig ist. Wenn hier jemand von den // von den Vertretern also den Mitarbeitern da ist, kann jemand mitgehen, wenns notwendig ist.

I: Mhm. Und bei der Dolmetschsituation kommt es da öfter vor, dass Sie was hinzufügen also erklären müssen? Zum Beispiel jetzt ein kultureller Inhalt. Also etwas wird nicht verstanden wegen kulturellen Unterschieden.

D#1: [5] Ähm. Hier [Seufzt] dolmetschen wir eigentlich das, was der Sozialarbeiter möchte. Also beraten dürfen wir hier nicht. Das macht der Berater, der Sozialberater.

I: Mhm. Aber ist es manchmal nicht notwendig, manchmal noch ein bisschen was dazu // dazuzuerklären?

D#1: Ja, manchmal ist es notwendig.

I: Und was für Sachen zum Beispiel?

D#1: [4] Naja, vielleicht ist das ähm [2] wenn irgendwelche Sitten bei den Flüchtlingen, die nicht verständlich ist. Vielleicht erklärt man das dann.

I: Mhm.

D#1: Also was weiß ich frauenspezifisch oder irgendwas. Dann wird es erläutert.

I: Mhm.

D#1: Weil wenn das irgendwas nicht möglich ist oder gerade so // notwendig ist.

I: Also ein Beispiel vielleicht für irgend sowas?

D#1: [6] Ähm. Naja, was weiß ich. Warum nicht ein Mann begleiten kann, sondern eine Frau und so Sachen.

I: Also und wenn das zum Beispiel notwendig ist, sagen Sie das dann selber oder stellen sich noch mal eine Frage.

D#1: Ja, wenn irgendwas nicht ganz verstanden wird oder missverstanden, dann muss man das ein bisschen näher erklären.

I: Aber fragen Sie da noch mal den Berater, ob er …

D#1: Ja, ich frage oder ich sage ‚Du, ich erkläre noch ein bisschen dazu.'

I: Also Sie machen eine Anmerkung, dass Sie da halt noch ein bisschen was erzählen.

D#1: Ja.

I: Und gab's irgendwelche Situationen, wo's besonders schwierig war zu dolmetschen. Wo Sie

vielleicht irgendwie nicht gewusst haben, soll ich das sagen oder nicht sagen.
D#1: Ja, irgendwelche Begriffe, die auf Deutsch ganz kurz sind und auf Russisch muss man das länger erklären.
I: Und auch so persönlich irgendwie eine Situation, wo's irgendwie mal schwierig war zu dolmetschen?
D#1: Ja, sicher. Wenn irgendwas Psychologisches ist. Wenn da von Gewalt die Rede ist oder so. Psychologisches auch. (Das ist?) schwer, na. Gibt's auch. Auch hier wenn das erklärt wird oder manchmal, wenn wir zum Psychologen oder Psychiater begleiten. Dann werden auch so Situationen beschrieben, die nicht so leicht sind.
I: Also das machen Sie auch? Sie gehen auch mit zum // aber haben Sie hier im Haus auch einen Therapeuten?
D#1: Nein nein.
I: Ist das dann woanders?
D#1: Das ist woanders. Der Sozialarbeiter macht dann einen Termin aus, wenn so ein besonderer schwerer Fall ist. Wenn ein Not ähm ein Dolmetscher dann gebraucht wird, dann kommen wir mit.
I: Und was ist so die Motivation fürs Dolmetschen hier in diesem besonderen Fall? Weil wir beschäftigen uns eher mit dem Konferenzdolmetschen im Studium. Und da ist es ja eine ganz andere Situation. Da muss man sich eher mit der Materie gut auskennen.
D#1: Ja ja. Zum Glück mach ich auch das Andere. Also wenn nur das Soziale, nur dieses eine Thema wär zu schwer oder vielleicht // Zur Abwechslung gibt's was Anderes.
I: Mhm ja.
D#1: Also so Geschäftsgespräche dolmetschen, das ist was Anderes. Zur Abwechslung gibt's Gott sei Dank // in der Privatwirtschaft und so.
I: Ja. Und das machen Sie auch?
D#1: Ja ja.
I: Und warum haben Sie sich dann zum Beispiel entschlossen, hier zu arbeiten?
D#1: Naja, es gab so ein Angebot. Das hat damals // vor zehn Jahren gab es sehr viele Flüchtlinge aus Tschetschenien. Und da waren sehr viele Dolmetscher da. Es wurden gebraucht welche und da hab ich begonnen und seitdem // Jetzt wird zwar weniger gebraucht, aber wir sind doch noch da. Nicht so viele Dolmetscher.
I: Und das Arbeitsklima ist gut hier? Hab ich so das Gefühl.
D#1: Ja, sind ja junge Leute hier meistens.
I: Und vor der Dolmetschung // wird es Ihnen erklärt, was da die konkrete Lage ist?
D#1: Manchmal schon, ja.

I: Also wie der Fall ist zum Beispiel?
D#1: Manchmal schon. Da sagt dann der Jurist, wie der Fall ist und das ist ein besonderer Fall. Dass wir ein bissl auch wissen, um was es geht.
I: Mhm. Und nach der Dolmetschung // gibt es da manchmal auch Beratungen, wo vielleicht auch die Dolmetscher gefragt werden, wie sie das einschätzen // oder zum Beispiel eben zur Kultur dann auch Informationen geben?
D#1: Ja, es gab nicht so oft. Obwohl die Juristen // die Sozialarbeiter glaub ich, die brauchen das nicht. Aber die Juristen die holen manchmal Wissen, ob das diese Region ist oder // Ja, manchmal. Aber die wissen oft eh viel.
I: Aber kommt das während der Dolmetschung vor oder eher nachher mal, dass man noch was fragt?
D#1: Ja auch nachher und auch während, wenn man das [] erklären möchte. Meistens vielleicht mehr danach.
I: Danach. Also gibt's da so Besprechungen?
D#1: Nein, Besprechungen nicht. Ob ich davon schon was weiß oder ob ich weiß, wo das liegt. Das ist nicht so oft.
I: Gab's mal eine Konfliktsituation während der Dolmetschung?
D#1: Mit den Klienten oder //?
I: Ja. Zum Beispiel.
D#1: [7] Ja, die gibt's die, die gerade im Stress sind die Leute. Und dass sie einen da vielleicht als Ventil // Aber das darf man nicht persönlich nehmen.
I: Aber werden die dann wütend oder so oder einfach genervt?
D#1: Ja, gibt's schon manchmal.
I: Aber wird das dann zum Beispiel übersetzt oder lassen Sie das dann eher?
D#1: Ja ja, natürlich muss ich das. Ja ja.
I: Also das wird dann auch nicht abgeschwächt oder so?
D#1: Nein, wenn man lauter wird oder so. Das sieht eh dann der Berater.
I: Versucht man dann zu beruhigen oder lässt man den //?
D#1: Ja ja, der Berater beruhigt dann. Ich muss dann auch manchmal sagen ‚Es ist ja gut gemeint.
Die Institution möchte ja nur helfen.'
I: Haben Sie mal für's Gericht auch gearbeitet also Gerichtsdolmetschen? Oder für Behörden zum Beispiel bei der Polizei? Gibt's ja auch.
D#1: Ja, Vertretungen (wenn man braucht?).
I: Und haben Sie das anders empfunden, dort zu dolmetschen?

130 D#1: Ja, sicher anders als hier.
131 I: Inwiefern anders?
132 D#1: Naja, die Institution möchte ja helfen. Es ist ja nicht so, dass sie mit der // also nicht für
133 die Polizei arbeitet. Sondern die möchten ja helfen.
134 I: Also ist es angenehmer, hier zu dolmetschen als in solchen Situationen?
135 D#1: [4] Ja, weil das irgendwie // man will ja hier behilflich sein. Wenn der Klient krank ist,
136 dann hilft man eben zum Psychologen oder ins Krankenhaus oder so. Ok? Genug, ja? Willst du
137 zur Dolmetscherin 2[2] noch rauf // die selben Fragen? Weißt eh wo sie ist? Die Treppe einfach
138 rauf.
139 I: Hat sie jetzt Zeit?
140 D#1: Ja.
I: Dann vielen Dank.

Teil 2

Dateiinhalt:

Befragte: Dolmetscherin#1 (D#1)

Interviewerin: Eva-Maria Bellinger (I)

Ort des Interviews: offener Büroraum der Institution

Datum/Zeit: 15.09.2015

Angaben zur Transkription: 15.09.2015

Beginn der Transkription:

1 I: Was ich letztes Mal vergessen hab zu fragen ist was ist dir bei einer Dolmetschung am
2 Wichtigsten? Also worum geht's, also was möchtest du damit irgendwie [2] bewirken?
3 D#1: Ähm // dass ich das rüberbringe, was ich bringen muss. Also dass ich das was ich
4 übersetze // die Hauptpunkte // und dass man mich versteht. Und dass ich auch das, was ich
5 übersetzen muss, auch verstehe.
6 I: Also das Verständnis herstellen.
7 D#1: Ja, schon. Also die wichtigsten Punkte [rascheln].
8 Mhm.
9 I: Und wann ist es für dich eine gelungene Dolmetschung? Also wann bist du zufrieden und
10 wann nicht so zufrieden?

[2] Der Name der Dolmetscherin wurde anonymisiert.

D#1: [3] Na wenn alle zufrieden sind.

I [lacht]

D#1: Ja, wenn das rübergebracht wurde und verstanden wurde. Dann ist das richtig.

[Tastatur am Nebentisch]

I: Hat man auch das Gefühl, geholfen zu haben durch das?

D#1: Ja klar. Nun geholfen // das ist auch meine Arbeit. Dafür bin ich da.

I: Und kommt es auch mal außerhalb der Dolmetschung zu Kontakt mit den Asylwerbern? Zum Beispiel: Ich hab gesehen am Gang hast du dich noch kurz unterhalten mit der Dame.

D#1: Mhm, mhm.

I: Kommst das öfter vor oder ist das eher [1]?

D#1: Nicht so, nein.

I: Also jetzt keine Ratschläge geben oder irgendwas?

D#1: Nein.

I: Auch während der Dolmetschung lieber nicht irgendeinen Rat geben oder irgendwas?

D#1: [2] Nein. Wenn man an mich Fragen stellt, wenn der Berater grad nicht da ist, dann sag ich: „Warten Sie, bis er zurück kommt. Dann stellen wir die Fragen. [rascheln]

I: Auch wenn du die Fragen beantworten könntest aber dir ist lieber du?

D#1: Nein, nein. Ich soll auch nicht und das darf auch nicht. Weder juristisch noch irgendwas. Ich sag auch: „Warten Sie, bis er kommt."

I: Mhm. Also wird das vor // wurde euch das auch gesagt „Solche Fragen müsst ihr weitergeben"?

D#1: Ja, auch. Und ich will nicht, dass ich das gesagt habe, sondern dass der Berater oder Jurist das sagt.

I: Und mit den Beratern gibt's außerhalb Kontakt? Also irgendwie ein freundschaftliches Verhältnis?

D#1: Ja, sicher, ja.

I: Nur innerhalb von der Institution?

D#1: Ja, auch außerhalb.

I: Und [räuspern] kommt es auch manchmal dazu, dass du die Klienten noch begleitest irgendwohin?

D#1: Ja, wenn die Institution beauftragt.

I: Also zum Psychologen zum Beispiel?

D#1: Ja, sicher.

I: Aber so // wenn die jetzt fragen // also privat, nicht von der Institution?

D#1: Nein nein nein. Das kommt von der Institution. Von der Institution oder über Verbund, der uns beauftragt.

I: Beim letzten Interview hast du gesagt, dass du manchmal erklären musst. Sitten und Gebräuche, zum Beispiel jetzt die Rolle von Frauen zum Beispiel.

D#1: Jajaja.

I: Kommt es auch vor, dass du erklären musst, wie es in Österreich ist. Sitten und Gebräuche. Also zum Beispiel den Asylwerbern erklären „Das ist hier so und so“?

D#1: Nein, das kam nicht vor, nein.

I: Auch nicht wenn irgendwelche // keine Ahnung // Jetzt zum Beispiel, wie man da hinkommt.

D#1: Aso. Na das erklär ich schon, wie man hinfährt. Oder wenn man fragt // was weiß ich // ob man in der Schule Uniform braucht oder irgendwas. Dann sagt man schon: „Das ist notwendig, das ist nicht.“

I: Also wenn gefragt wird? Aber von dir aus?

D#1: Als Mensch, aber nicht als Dolmetscher.

I: Aber während der Dolmetschung?

D#1: Aso na, dann dolmetsche ich einfach, gib nur weiter die Frage.

I: OK. Ist es schon einmal zu einem Streit gekommen, wo du schlichten musstest. Zwischen einem Berater und einem Asylwerber?

D#1: Nein nein nein. Aso. Es kommt zum Beispiel vor, wenn der aggressiv wird. Ich sag: „Hallo, der will Ihnen helfen. Und jetzt tun Sie da // antworten Sie einfach, dass er Sie besser versteht. Er will Ihnen ja helfen. Und dann beruhig ich. [Tastatur am Nebentisch] Oder manchmal wenn die ungeduldig sind, wie heute einer war. Dann sag ich: „Jetzt haben Sie Verständnis. Jetzt ist viel los. Jetzt ist viel Arbeit. Man kann das nicht in einer Sekunde machen.“ Muss man dann sie irgendwie zur Vernunft bringen [2] irgendwie aufwecken. Und dann geht’s wieder. Also manchmal muss ich schon, ja. Und manchmal // ja, muss ich.

I: Muss man // Also ist das eher unangenehm, wenn man das machen muss?

D#1: Nein, also man sieht schon, da muss man ein bisschen was dazusagen, damit er aufwacht.

I [lacht]

D#1: Damit er nicht nur fordert, sondern damit er versteht, dass man ihm helfen will. Und jetzt irgendwie ungeduldig oder hysterisch // das geht nicht.

I: Gut.

D#1: Alles?

I: Ja, dankeschön.

INTERVIEW Dolmetscherin#2 (D#2)

Dateiinhalt:

Befragte: Dolmetscherin#2 (D#2)

Interviewerin: Eva-Maria Bellinger (I)

Ort des Interviews: ungenutzter Büroraum der Institution

Datum/Zeit: 28.08.2014

Angaben zur Transkription: 21.08.2015

Beginn der Transkription:

I: Also die ersten Fragen hab ich schon ein bisschen vorweggenommen. Wie sie zum Dolmetschen gekommen sind und?

D#2: Vor ewiger Zeit. Es hat mich interessiert und ich habs studiert. In Wien am Dolmetschinstitut. Absolviert.

I: Mit?

D#2: Mit Russisch und Englisch. Also I hab angefangen mit Englisch erste Sprache. Dann war Russisch Zweitsprache. Dann hab i Englisch abgeschlossen, dann hab i Russisch auch abgeschlossen. Also i hab beides gemacht. I war damals a ziemliches Unikum, weil i zwei Hauptstudium mach. Das war zu der Zeit, wo man nur eine Sprache gemacht hat.

I: Aso, hat's das gegeben?

D#2: Das hat's gegeben. Man hat eine zweite Sprache empfohlen bekommen. Des war nicht verpflichtend damals. Und es war der Stundenplan damals auch nicht drauf ausgelegt. Der Stundenplan war so, dass i damals 44 Wochenstunden zuerst ghabt hab. Des gibt's a heut nimma. Und nämlich mit Prüfungen. Man hat sich nicht aussuchen können i mach des oder des. Des war alles verpflichtend. Alles. Und war Englisch und Russisch sehr stark. Und drum sind so viele Stunden rauskommen und deswegen hat's außer mir // i kenn niemanden, der des sonst gmacht hat.

I: Ja, i bin a bissl a Unikum, weil i drei Sprachen mach.

D#2: Aha, und zwar, was ist des?

I: Englisch, Französisch, Russisch.

D#2: Französisch noch.

I: Bei uns sind zwei Sprachen und i hab eben die dritte //Also i hab angefangen mit Russisch-Französisch und dann Englisch.

D#2: Verstehe. I kann Ihnen nur raten, tun sie sich net zuviel vornehmen weil sie kriegen des Gleiche bezahlt und müssen nur mehr leisten. Mich haben's beim Simultandolmetschen

dann immer eingesetzt Englisch-Russisch und die Kollegen oder Kolleginnen haben halt alle gmacht Deutsch-Russisch, Russisch-Deutsch und i hab halt dann immer gmacht Englisch-Russisch, Russisch-Englisch

I: Wo? Bei //

D#2: Konferenzen, ja. Normal im internationalen Konferenzgeschäft. Und da haben's mich halt // i hab halt dann was weiß ich für einen Käfer in drei Sprachen lernen müssen statt in zwei.

I: Ja, des stimmt.

D#2: Also drum sag i des hat sich eigentlich net unbedingt ausgezahlt.

I: Ja.

D#2: Der Aufwand.

I: Machen Sie Englisch jetzt auch noch?

D#2: Bitte?

I: Dolmetschen Sie Englisch jetzt auch noch?

D#2: Da dolmetsche ich nur Russisch.

I: Wie lange sind Sie schon da?

D#2: Puh. Sechs Jahre oder sowas.

I: Und was war die Motivation?

D#2: I bin in Pension gegangen und da wollt i dann irgendwie net ganz // I hab sehr viel auch freiberuflich gedolmetscht und des ist mir dann irgendwann zu viel geworden. I hab sehr viele andere Sachen auch gemacht. Ich tu' sehr viel schreiben und malen. Aber ganz einfach nichts tun, des kann ich auch net. Und drum hab i mi dafür entschieden. Des hat sich ergeben und da verdient ma zwar an Dreck, aber man tut was Sinnvolles.

I: Ja, Also Sie haben des Gefühl, dass des da jetzt //?

D#2: Also dass des einen Sinn macht, das Gefühl hab i schon.

I: Ja, aber anders auch. Weil Sie gesagt haben sinnvoll // sinnvoller als beim Konferenzdolmetschen, beim klassischen?

D#2: Das will i net unbedingt sagen, obwohl das schon auch ein Argument ist, aber das kann man glaub ich net generalisieren. Es gibt solche und solche Konferenzen und manche würden sich wahrscheinlich erübrigen. Net alle. Aber vor allem, was dort ist also am freien Konferenzmarkt, ist ein irrer Stress gewesen. Und des ist für meine Nerven // mit der Zeit hab i mir gedacht ‚I weiß net, aber des muss i net ewig haben'. Und des Geld ist zwar gut gewesen, aber wenn i jetzt fünf Tage, also a Woche lang gedolmetscht hab, hab i mi a wochenlang vorbereitet. Dann hab i a wochenlang // also ich persönlich hab manchmal überhaupt net schlafen können in der Nacht. I hab dann in der Nacht weitergedolmetscht

meine depperten Träume. Net irgendwie vom Fach, sondern i hab einfach innerlich weitergedolmetscht. Und diese sehr starke Nervenanspannung - des gibt's in der Institution[1] nicht.

I: Aber ist es net belastender?

D#2: Es ist ganz anders. Da hier in der Institution, am Anfang // des war schon gewöhnungsbedürftig, dass man hier diese vielen Schicksale sieht. Und am Anfang bin i dann a nu mit alle möglichen Leut mitgerannt in die Apotheken und dies und das und hab den Leut' Gewand gebracht und so. Aber i glaub es ist wie bei den Ärzten: Man stumpft dann ab. Man sieht da einiges, man hört einiges. Es ist aber trotzdem kein Stress. Es ist emotional belastend, aber stressig ist es sehr selten. Sag ma so. Kommt manchmal auch vor, dass i Warteliste hab. Wenn i allein bin // meistens sind wir zu zweit. Für Russisch zu zweit. Und dann geht sich des ganz gut aus. Aber es gibt Tage, wo eben nur eine da ist und da kommt's vor, dass Warteliste ist und dann muss i des direkt aufschreiben, weil sonst während ich dolmetsche, kommt schon wieder a Anfrage zu wem ich kommen soll. Und wenn des schon drei sind, dann hab i schon nimmer im Kopf, zu wem i als nächstes hinmuss. Also es gibt schon auch Stress, aber trotzdem ist dieser Stress nicht vergleichbar, denn der Stress beim Konferenzdolmetschen war, dass mir was net einfällt // irgendein Wort net einfällt oder dass i irgendwas net ganz genau sag und dann irgendwie ganz öffentlich blamiert bin oder // also schon vorher die Angst, dass i irgendwas net weiß. Diese Angst ist hier nicht.

I: Also wenn einem was nicht einfällt, ein Wort, dann kann ma …?

D#2: Dann kann ma // als was da hier oft // oft sind so Ausdrücke wie was weiß ich die Mindestsicherung oder so // so juristische, komische Ausdrücke, die es in der schönen deutschen Sprache gibt, um das Volk zu verwirren, denn man weiß ja auch nicht // Ich mein, wenn man jetzt einen Normalsterblichen auf der Straße fragt, der kann mehrere Doktorate haben und man fragt ihn, was ist die Mindestsicherung, dann wird er a net wissen, was die Mindestsicherung ist. Das ist jetzt nur ein Beispiel. Es gibt viele solche eigenartige Ausdrücke, die eigentlich nur die Juristen wissen und eigentlich auch nur die Juristen, die damit zu tun haben. Und des wird normalerweise auch wesentlich einfacher übersetzt, weil die Leute des sonst auch net verstehen. Man muss mal wissen, worum's geht. Wenn man jetzt als Dolmetscher nicht weiß, worum's geht, dann muss man bei dem Menschen, der das Wort verwendet, nachfragen. Wir sind sowieso alle per du und die Leute sind eigentlich alle freundlich. Also des Klima ist obwohl viel gewechselt wird // also ich hab kein Problem mit dem Arbeitsklima. Hab nie ein Problem gehabt. Da kann man #nachfragen.

[1] Der Name der Institution wurde an dieser Stelle als auch im weiteren Verlauf des Interviews anonymisiert.

I: Also es gibt ein #freundschaftliches Verhältnis?
D#2: Ja, ja. Es gibt schon die, die da hier fix angestellt sind, die haben schon auch Probleme. Aber i bin einmal in der Woche da und i hab nicht das geringste Problem. Und wenn i mal was net weiß // i mein, des kann immer passieren. Aber jetzt bin ich schon länger da, so wahnsinnig viel ändert sich nicht. Also gewisse Dinge muss man einfach lernen. Und die Belastung ist das einzige die emotionale Belastung. Dass man sich in die Menschen hineinfühlt. Am Anfang stärker und dann krieg man irgendwie, legt man sich a dickere Haut zu. Hier ist es dann auch so.
I: Aber es ist trotzdem wichtig, den Menschen das Gefühl zu geben ‚Ich fühl mich ein'?
D#2: Ja, natürlich. Des ist glaub ich sowieso // der Dolmetscher muss sich sowieso in beide Seiten einfühlen. Ununterbrochen. Des ist der Beruf. Was ich jetzt gemeint hab, ist dass ich jetzt nach der Arbeit mit niemandem mehr gehe in die Apotheken begleiten oder // was weiß ich // schauen, ob ich daheim was zum Anziehen hab. Ich mein, das kommt schon auch noch vor, aber des ist nicht mehr so arg, wie's am Anfang war. Weil da hab ich alles Mögliche herumtelefoniert, um den Leuten irgendwie weiterzuhelfen. Und i muss a sagen, es war auch jetzt nicht immer so zielführend. Es gibt wahrscheinlich ähm verschiedene Menschen. Egal, ob die jetzt Flüchtlinge sind oder nicht. Es gibt solche Menschen, die haben Schreckliches erlebt und sind sehr angenehm im Umfang. Und andere haben vielleicht gar nicht weiß ich was erlebt und die fordern einfach. Und das // man kriegt ein bisschen ein Gespür dafür. Aber Dolmetschen muss man alles. Und es gehört natürlich dazu // ich weiß net, das mach ich ganz automatisch // dass man irgendwelche Grobheiten a bissl abflacht. Ich meine, wenn das vorkommt, die Leute spüren das ja auch. Auch wenn sie nicht jedes Wort verstehen. Da werd i net jede Grobheit mit gleicher Münze sozusagen [lacht nervös] wiedergeben. Das mach ich nicht.
I: Also seitens der Asylwerber?
D#2: Ja, seitens der Asylwerber.
I: Also dass die dann den Beratern gegenüber?
D#2: Ja, also die Institution-Mitarbeiter sind eigentlich // also grob hab i da noch nie jemanden erlebt. Es kommt vor, dass jemand // es gibt welche, die // wie soll ich sagen // Es gibt manche, die sind netter als andere. Manche sind entgegenkommender den Kunden, also den Klienten gegenüber als andere. Da kann i nix machen. Da kann i gar nix machen. Aber wenn jetzt // es gibt manche Menschen, die sind sehr offensichtlich durch // ich weiß net, vielleicht sind sie immer schon so gewesen oder durch die Umstände so geworden // die kommen geladen rein, aggressiv oder so. Ja, des gibt's. Und des merken natürlich alle, die da sitzen – egal, ob die die Wörter verstehen. Aber normalerweise sind das immer

Männer, die so aggressiv sind. Und wenn die jetzt ganz fürchterliche Grobheiten von sich geben, dann sag ich vielleicht ‚Also das werde ich jetzt nicht wörtlich übersetzen, weil …'

I: Also das ist vor allem bei den Asylwerbern …

[rascheln]

I: … dass sie sagen, das lasse ich jetzt unter den Tisch fallen.

D#2: **Nein**, ich sag net ‚i lass das jetzt unter den Tisch fallen' sondern ich sage zu meinem [2] Chef, wer auch immer da gerade sitzt, für wen ich gerade dolmetsche, sag ich , Du soundso, hör mal, dieser Klient drückt sich jetzt sehr grob aus. Ich erspar dir die Details.' **Oder** wenn mir ad hoc irgendetwas dazu einfällt, das halt weniger grob ist, dann sag ich das. Also sag i eher weniger als mehr. Also ich gehör net zu denen // es gibt da hier auch Dolmetscher, die sagen mehr als sie hören [lacht nervös]. Also bei mir gibt's des net. Also i sag eigentlich net mehr.

I: Also Sie meinen, dass die etwas dazusagen, was net gesagt worden ist?

D#2: Ja ja. Aber des sind eher die Nicht-Profis. Ich will net sagen // es mag vielleicht hie und da auch Sinn machen. Wenn die Leute sehr // wie soll ich sagen // zu wenig von der Materie überhaupt Ahnung haben.

I: Vom Rechtlichen?

D#2: Naja, vom Rechtlichen sowieso. Dann muss man es klären. Aber manchmal ist es notwendig, dass man ihnen a bissl an Hintergrund gibt, den man selber schon // (ich mein) den i selber hab. [2] Also was jetzt die Sitten und Gebräuche in unserem Land anbelangt. Des kann man jetzt net so // kann i jetzt net so genau auf den Punkt bringen, was des alles sein könnte. Des ist alles a Gspür. Man merkt, ob jemand was braucht. Na, aber was i sagen wollte ist, also prinzipiell: I bin wirklich // i bin a Profi. Im Unterschied zu einigen, die hier auch dolmetschen. Die völlige Laien sind. Also in (allen?) exotischen Sprachen // die haben überhaupt keine Ausbildung. Die können eben zwei Sprachen. Und wie die des dann schaffen // i kann's net beurteilen, weil ich diese exotischen Sprachen nicht beherrsche. Aber i merk schon manchmal, dass die da sehr viel reden, wenn jemand eigentlich nur kurz was gesagt hat und dann kommt ein riesiger Schwall. Also des ist eigentlich bei mir eher net.

I: Also Sie beschränken sich dann eher auf das Wesentliche?

D#2: Ich beschränke mich auf das // in der Regel geb ich genau das wieder, was gesagt wurde. Es ist eher selten, dass ich irgendwas dazu sage, wenn ich das Gefühl habe, das ist notwendig. Da denk i überhaupt nicht nach. Das ist intuitiv, sagen wir so.

I: Also eben um die Kultur zu erklären?

D#2: Ja, ich will gar net sagen erklären. Es ergibt sich manchmal, dass man was dazu sagt. Aber generell net. Und manchmal ergibt es sich auch, dass die Leute mich anreden. Sehr oft

fragen sie mich, woher ich bin. Sie wollen wissen, ob ich aus Russland bin. Und wenn ich sage ‚ich bin aus Österreich, i bin reine Österreicherin', dann sind sie immer sehr erstaunt. Dann sagen sie immer wie mein Russisch ist. Wobei das Russisch dieser Menschen ist sehr verschieden. Manchmal sehr gut, manchmal sehr schlecht.

I: Sind das dann meistens Tschetschenen, deren Muttersprache eigentlich nicht Russisch ist?

D#2: Hauptsächlich Tschetschenen. Aber es gibt auch interessanterweise // es kommt auch vor, dass was weiß ich ein Türke, der zufällig Russisch spricht. Es gibt alle möglichen Kombinationen. Was wollt ich noch sagen? Ja, und manchmal sprechen die Klienten selber mit dem Dolmetscher, also mit mir. Sie reden mich an.

I: Während der Dolmetschung?

D#2: Nein, während geht sich's eigentlich kaum aus, aber dann // nehmen wir an, der Sozialberater oder der Jurist geht raus, um // was weiß ich // irgendetwas zu kopieren oder aus irgendeinem Grund. Und sobald sie dann mit mir allein sind, dann kommen dann Fragen oder sie erzählen dir was. Meistens erzählen sie dann mehr über sich oder sie erzählen dann [2] Dinge, für die keine Zeit war während der Dolmetschung. Sie erzählen noch weiter von der Krankheit, vom Kind oder von diesen schrecklichen Erlebnissen, die sie gehabt haben. Des ist natürlich net immer, aber des kommt vor. Und dann, wenn ich des für wichtig genug erachte, versuche ich des dann noch reinzubringen, wenn die Person dann zurückkommt. Dann sag ich ‚Du der Klient oder die Klientin hat mir jetzt noch Folgendes erzählt' wenn ich das Gefühl hab, dass das jetzt noch irgendetwas bringt. Und manchmal // früher, jetzt eigentlich eher weniger // früher haben auch manchmal die Juristen gefragt, was ich dazu meine. Wenn ihnen irgendetwas unglaubwürdig vorgekommen ist oder so. Des ist aber irgendwie seltener geworden. Also entweder es ist jetzt alles klarer [lacht kurz nervös auf] oder die Umstände sind jetzt anders. Ich weiß es net.

I: Also während der Dolmetschung haben sie nicht nachgefragt?

D#2: Oja, eher nachher. Ob ich der Meinung bin, dass die Leute jetzt gelogen haben oder ob ich das glaub, was der oder die gerade erzählt hat. Ob i mir vorstellen kann, dass des so ist. Des heißt, man muss dann auch umgekehrt a bissl eben den Österreichern sagen ‚Dort ist des so und so'. Soweit man's halt sagen kann.

I: Ich stelle mir vor, das ist eine schwierige Situation, wenn man zum Beispiel gefragt wird ‚Hat der jetzt gelogen oder nicht?'

D#2: Naja, ich kann's a net entscheiden, ob der jetzt gelogen hat.

I: Ja, eben. Das ist toal schwierig.

D#2: Das ist schon schwierig. Aber // wie soll ich sagen // es hilft schon auch, wenn man die Situation im Land kennt oder die Gebräuche // dass für mich etwas normal ist, was für einen

Österreicher, der nichts mit der russischen Sprache zu tun hat, eben nicht normal ist. Ja, des ist dort üblich oder.

I: Des ist dann auch ein spezieller Fall, wenn Sie sagen, das sind hauptsächlich Tschetschenen. Das ist dann wieder eine eigene Kultur.

D#2: Natürlich. Also i kann überhaupt net behaupten, dass i irgendeine Ahnung von Tschetschenien hab. Nein. Aber es sind ja nicht nur Tschetschenen.

I: Die sind dann auch aus …?

D#2: Also Tschetschenen // die Sitten und Gebräuche der Tschetschenen weiß i natürlich jetzt natürlich mehr als i früher gewusst hab. Aber i bin da absolut net a Insider.

I: Aber wer kommt noch mit russischer … ?

D#2: Es kommen Usbeken zum Beispiel, Kasachen oder Kirgisen. Oder Mongolen. Oder // was weiß ich. Ja, als Beispiel. Oder eben ganz eigenartige Kombinationen irgendwer aus Ägypten. Des gibt's auch. Irgendwer ist dort gelandet oder // Ja, solche Fälle haben wir manchmal. Oder jemand hat irgendwen dort geheiratet oder was weiß ich. Oder es sind ganz eigenartige Staatsbürgerschaften, was man nie glauben würde, dass aus dem Mund Russisch rauskommt. Des gibt's. Es sind sicher eher seltene Fälle, aber es gibt's. Wobei i würd sagen [2] 90 % sind wahrscheinlich Tschetschenen. Also 80 bestimmt.

I: I hab einmal mitbekommen, weil ich selbst mal bei der Ute Bock ausgeholfen hab // also nicht als Dolmetscher, sondern beim Postservice // dass dort einige mit Russisch sind und die waren dann immer aus Tschetschenien.

D#2: Mhm, die meisten sind aus Tschetschenien. Naja, und wie gesagt. Alle Persönlichkeiten: angenehme, unangenehme, fordernde. Solche, die immer was wollen [2] die immer mehr wollen. Es kann schon unangenehm auch sein.

I: Greifen Sie manchmal ein und sagen ‚jetzt …'?

D#2: Nein, nein. Eingreifen tu ich nicht. Nein, ich sag das, was gesagt wurde. Und wie gesagt, Grobheiten sag ich eher abgeschwächt oder i sag ‚Des war jetzt sehr grob'. Da sag i nix dazu. Aber eingreifen tu ich nicht, nein. Des ist glaub ich nicht meine Aufgabe.

I: Stellt der Berater manchmal selber Rückfragen zur Kultur zum Beispiel?

D#2: Der Berater? Mhm. Er fragt mich eher, ob ich den Menschen an sich jetzt als glaubwürdig wahrnehme. Eher so. Des kommt schon vor, aber wie gesagt, das ist auch jetzt nicht Routine. Aber es kommt vor.

I: Und vor der Dolmetschung, wie kann man sich da Informationen besorgen?

D#2: Des kommt drauf an, wie die Mitarbeiter Zeit haben und wie sie selber das handhaben. Es gibt welche // da kommt man hin und die sagen ‚Du horch mal, es geht hier um

Folgendes. Soundso und soundso‘. Es gibt aber auch jene // da gibt’s null Information. Der Klient sitzt schon da und wusch geht’s dahin. Gibt’s alle möglichen Varianten.

I: Je nach Zeit wahrscheinlich auch.

D#2: Wahrscheinlich je nach Zeit. Wobei eine sehr lange Vorinformation gibt’s nie. Wenn dann ist es ein kurzes Briefing sozusagen. A paar Minuten, nie länger. Also es ist net so, dass man sich irgendwie vorher zusammensetzt und was bespricht. So ist des net, nein. Es ist eher so, dass öfters der Klient schon hereinkommt und i krieg noch kurz eine Information, worum’s jetzt geht. Oder wie gesagt ich krieg die kurz vorher. Ich muss auch öfter die Klienten holen, weil die Mitarbeiter sind beschäftigt: ‚Hol mir den Soundso‘. Manche kennt man schon, die kommen immer wieder. Aber sehr viele Neue. Es ist ein ziemliches Kommen und Gehen.

I: Machen Sie dann manchmal auch andere Sachen mit denen, also helfen Sie zum Beispiel beim Ausfüllen?

D#2: Beim Ausfüllen sehr selten, aber ich sag Ihnen zum Beispiel ‚Da müssen Sie die Unterschrift hinsetzen‘ oder ‚Da ist des Datum‘. Aber ausfüllen direkt müssen’s da nix. Es gibt gewisse Informationsblätter, die sind eh schon ins Russisch übersetzt und trotzdem oft fragen sie ‚Wo muss i da jetzt meine Unterschrift hinsetzen?‘ Also entweder sie können’s net lesen oder sie haben keine Brille auf oder ich weiß nicht oder [2] Sie brauchen da einen kleinen Schubs. Aber das ist [lacht kurz auf] eine Lappalie. Über die braucht man gar nicht lange reden. Es geht nicht darum, irgendwie ganze Seiten lang irgendwas auszufüllen. Das kommt nicht vor. Bei mir nicht.

I: Aber außerhalb vom Haus machen Sie sonst …?

D#2: Außer Haus? Mach ich für die Institution nichts.

I: Nein, ich meine für die Asylwerber. Zum Beispiel irgendwo hinbegleiten?

D#2: Ach so. Bin ich auch noch mitgegangen zur Apotheke, Medikamente holen, eben dort auch dolmetschen. Das war von mir aus. Das war nicht im Rahmen meiner Tätigkeit, sondern darüber hinaus. Das hab ich eingestellt, weil das würde zu weit führen. Das verlangt auch niemand. Aber sonst mach ich noch manchmal // also beim Psychologen im AKH // Da bin ich auch manchmal.

I: Aber das ist jetzt unabhängig von der Institution?

D#2: Nein, das geht über die Institution, über die Juristen. Also, ja. Manchmal kriege ich eine Anfrage von einem Institution-Juristen oder einer Institution-Juristin, ob ich dann und dann Zeit hab oder wann ich Zeit hab, mit Klienten Soundso zum Psychologen zu gehen. Das kommt vor.

I: Und wie sehen Sie das anders, beim Psychologen zu dolmetschen?

D#2: Es ist ganz anders, ja. Wie soll ich sagen? [lacht nervös]
I: Das stell ich mir sehr schwierig vor.
D#2: Nein, das ist gar nicht sehr schwierig. [lacht] Nein, nein.
I: Wirklich?
D#2: Nein, weil das ist dort alles irgendwie [2] zielgerichtet und da geht's um eine Person, wohingegen wir haben da am Tag // also das kommt vor // 20 verschiedene Personen und das geht ruckizucki und man muss sich sofort umstellen auf jemand anderen. Und dort sitzt man halt normalerweise zwischen einer halben Stunde und einer Stunde und es geht nur um eine Person. Also ich finde das [1] ruhiger oder so. Des ist nicht schwieriger.
I: Haben Sie das Gefühl, dass Sie dort mehr eingebunden sind?
D#2: Nein, eingebunden bin ich dort überhaupt nicht, weil ich kenne weder diesen Psychologen, noch kenne ich den Klienten. Nein, es ist einfach nur die Atmosphäre ist irgendwie ruhiger. Bei uns ist ein Vogelhaus.
I: [lacht]
D#2: Ja, im Moment ist's eh ruhig, aber es gibt schon andere Zeiten [lacht], wo es nicht so ruhig ist. Es kommt zum Beispiel vor da ist eine Familie // da sind vier Kleinkinder // und die Eltern // der eine von denen spricht überhaupt nicht Russisch, der andere radebrecht Russisch // die Kinder schreien // die Frau reicht dem Baby die Brust. Und die Juristin versucht einen komplizierten Sachverhalt zu erklären. Und man selber muss dolmetschen und tut dann nebenbei mit dem dreijährigen Kind kleine Spielchen machen daneben // was weiß ich // also sich ein bissl mit dem Kind beschäftigen // oder wenn's schreit. Also solche Sachen gibt's da hier. Aggressiv ist das Eine aber zum Beispiel dass viele Kleinkinder auf einmal da sind, das kommt vor. Und vor allem in den Großraumbüros, wenn man da dolmetscht. Also jetzt sitzen wir ja in einem Büro für einen Menschen, einem Einzelbüro. Aber im Großraumbüro da sind // was weiß ich // fünf Schreibtische. Und wenn jetzt jeder // angenommen es sind dort (Berater und?) Kinder und zwei Erwachsene und fünf Dolmetscher, die alle verschiedene Sprachen sprechen // Da können sie sich vorstellen, dass das da nicht gar so // Das ist auch ein Stress, aber es ist nicht ein Stress in dem Sinn, dass man Angst haben muss vor irgendetwas. Wenn der Tag normal war, ist man nachher redlich müde. Sagen wir so. Und manchmal geschlaucht. Also ich persönlich merk's wenn zum Beispiel sehr viel Negatives war. Also kein Erfolgsbericht den ganzen Tag. Oder hauptsächlich Negatives. Dass man irgendwas versucht hat und das ist nicht gelungen, dass jemand was nicht erreichen hat können.
[jemand kommt zur Tür herein, fragt etwas]
D#2: Wir sind mittendrin. [Tür geht wieder zu]

I: Also Negatives …
D#2: Ja, dann merkt man, dass man dann geschlaucht ist, wenn man raus kommt. Also wenn der Tag zu Ende ist.
[Tür geht auf, eine Person blickt kurz herein]
D#2: Die Chinesischkollegin [auf die Person Bezug nehmend, lacht]
I: Ich will Sie aber nicht stören, wenn sie irgendwas braucht.
D#2: Nein, die wollt vielleicht nur irgendwas Privates. Sie hat nicht gewusst, dass wir das jetzt ein [1] Interview haben. [lacht, murmelt] Unsere Chinesischkollegin, ja.
I: Also negative Erlebnisse …
D#2: Ja, dass man immer mehr geschlaucht ist, wenn man // also manchmal hat man ein Erfolgserlebnis, die Leute haben Asyl gekriegt oder was und so. Wenn man merkt, es geht bergauf. Das kommt vor. Meistens ist man irgendwo mittendrin. Oder die Leute kommen mit Problemen und so ist es. Wenn sie keine mehr haben, sind sie nicht mehr da. Aber es gibt die Routine, die nur ihr Geld abholen. Normalerweise brauchen die keinen Dolmetscher, das machen sie alleine. Aber wenn's irgendwelche Probleme gibt, dann kommt eben der Dolmetschdienst zum Einsatz. Es gibt auch Polizeieinsätze, das werden sie eh schon gehört haben. Auf einmal sind 25 Leute da, die sagen sie kommen aus irgendeinem Heim, wo sie's nicht mehr aushalten in Niederösterreich oder in Kärnten oder irgendwas. Da sind ein Haufen kleine Kinder und Frauen und die sagen ‚Wir bleiben jetzt da und gehen nicht weg'. Haben wir alles schon gehabt, Tschetschenen ja. Und dann // was ist zu tun? Das ist natürlich belastend. Also ich kann dann persönlich gar nichts tun außer halt dolmetschen, versuchen zu beruhigen. Das kommt eben auch vor, dass // das wollt ich noch sagen, ja // dass wenn man merkt, es ist jemand wahnsinnig [1] geladen oder nervös oder so, versuch ich die Person zu beruhigen. Also abgesehen vom Dolmetschen. Oder man bring jemandem ein Wasser, manche Leute brechen zusammen beim Reden. Das gibt's auch. [2]
I: Das ist eben die Herausforderung bei dieser Art von Dolmetsche.
D#2: Ja, also es ist ein bisschen mehr als eben nur das Dolmetschen. [2] Ja, man sieht sie alle, es ist fast Tuchfühlung. Mit allen Vor- und Nachteilen.
I: Was sind die Vorteile für Sie?
D#2: Ich bin gerne mit Menschen. Also ich hab's an und für sich lieber, wenn ich den Menschen sehe als ich bin in einer Kabine. Ist mir persönlich lieber. [2]
I: Es ist vor allem ein bisschen Interaktion dabei.
D#2: Ja, ich hab das Gefühl, ich bin mehr // ich bin a bissl ich auch und nicht nur der Papagei. Sagen wir so, ja. Und das ist für mich ein Vorteil. Das ist nicht für alle gleich. Ich kann mich erinnern beim Konferenzdolmetschen, i hab da Kollegen und Kolleginnen gehabt, die gesagt

haben sie sind so irsinnig froh, dass sie nicht ihr Gesicht herzeigen müssen oder irgendein Gesicht anschauen müssen. Das ist offensichtlich auch recht individuell verschieden. I hab's gerne, wenn ich die Menschen sehe.

I: Das ist auch einfacher // für's Verständnis meine ich.

D#2: Einfacher // weiß ich nicht. Es ist halt weniger maschinell. Einfacher würde ich nicht unbedingt sagen. Nein, es ist natürlich was anderes, wenn ich jetzt // was weiß ich // einen Getreidechemie-Kongress übersetze oder einen Feuerwehrkongress //Ja, da geht's um die Sache immer. Und da ist der Mensch // also wie mich der anschaut // ist dann völlig wurscht. Eigentlich. Und sowas, wenn's um menschliche Probleme geht, vervollständigt sich das Bild, wenn der Mensch dann da ist. Also insofern ist es was anderes. Es ist ja nicht nur Fachgebiet. Also am wenigsten Fachgebiet.

I: Also das Fachliche // müssen Sie sich noch darauf vorbereiten oder haben Sie das jetzt schon intus?

D#2: Nein, jetzt tu ich nichts mehr vorbereiten. Aber am Anfang war schon einiges auch zu lernen. Wie gesagt, diese juristischen Ausdrücke. Da kann natürlich immer wieder was Neues kommen, weil das ist Ende nie, was den Bürokraten alles einfällt. [lacht] Aber es ist auch interessant. Also am Anfang ist ja des auch interessant und eine gewisse Herausforderung. Das was ist jetzt was, was bedeutet was, wie gehe ich wo mit was um. Das ist jetzt vieles // einfach schon Routine. [2] Aber wenn ein Mensch seine Geschichte berichtet, das ist natürlich nie Routine. Was dann für Möglichkeiten bestehen // Das weiß ich jetzt schon ziemlich.

I: Also vom Asylverfahren her.

D#2: Ja ja. [1] Obwohl ich misch mich da nicht ein. Ich wart schon, bis das [1] bis ich eben dolmetsche. Aber das weiß ich dann schon vorher, was dann jetzt kommt.

I: Also kommt es manchmal auf vor, dass sie vielleicht auch den Asylwerbern auch Tipps geben?

D#2: Den Asylwerbern Tipps geben?

I: Weil sie sagen, sie kennen sich jetzt schon ganz gut aus.

D#2: Naja, das ist vielleicht ein bisschen zu viel gesagt. Ja, also [1] ich sag vielleicht manchmal // was weiß ich // sie sollen alles sagen und nichts verschweigen, weil // also manche sind sich dessen nicht bewusst, dass um Asyl zu kriegen // also dass da gewisse Voraussetzungen sind. Dass irgendwas los war, dass irgendwas passiert ist. Und wenn sie das jetzt alles verschweigen, dann kriegen's kein Asyl. Und sie verschweigen's, weil sie sich genieren oder so. Also [1] manchmal // es gibt auch manche, denen muss man die Würmer aus der Nase ziehen. Und das merkt man dann auch und wenn ich das merke, dann sag ich

vielleicht auch ‚Es wäre besser, sie würden da jetzt vielleicht ein bisschen mehr sagen oder nichts zurückhalten'. Oder vielleicht // irgendwelche Ratschläge geben // ja, einfachster Natur also nicht im Sinne einer Einmischung. Ja, sie fragen manchmal was und da sag ich ‚Also, ich würde so sagen, aber ich bin da nicht // ich habe diese Kompetenz nicht. Ich bin hier der Dolmetscher und nicht der Ratgeber'. [2] Echte Ratschläge [1] also juridischer Natur // also auf keinen Fall, das mach ich nicht.

I: Und persönlicher Natur?

D#2: Ja, persönlich eben in Grenzen. Aber das geschieht alles irgendwie intuitiv. [lacht]

I: Aber ist das dann eher nach der Dolmetschung, dass sie das mit denen noch mal kurz besprechen?

D#2: Es ist eher was?

I: Nach der Dolmetschung?

D#2: Nein, nach der Dolmetschung mach ich nichts mehr. Nach der Dolmetschung sag ich ihnen wo der Ausgang ist, mach die Tür auf oder geb dem Kind irgendwie die Hand oder so aber nach der Dolmetschung // oder i sag ‚Des wird schon werden' wenn jemand weint oder so, dann versuch ich ein bisschen zu trösten. Aber nach der Dolmetschung, viel tu ich da nicht. Also wenn, dann während der Dolmetschung. Aber auch nicht in der Regel, wenn dann der Berater nicht da ist. Wenn der Berater nicht da ist, dann sag ich normal kein Wort. Aber dann ist es eben oft so, dass die Klienten sich an mich wenden. Und dann sag ich was und im Bereich des Notwendigen // wenn ich finde, dass das notwendig ist // dann erzähl ich das dem Berater auch. Dann sag ich dann ‚Während du jetzt da draußen warst, kam noch diese oder jene Information oder kam jene Frage. Die Frage hab ich beantwortet, aber ich hab gesagt also eigentlich bin ich nicht zuständig. Also vielleicht gehst du nochmal drauf ein' oder so in der Richtung. Also was jetzt Ratschläge betrifft. Wenn's jetzt wirklich a Frage war, wo sie einen Rat brauchen, dann geb ich den normalerweise weiter, wenn ich sehe, das ist etwas, was meine // was jetzt nicht allgemein menschlich ist, sondern was eine bestimmte [2] wo eben die Berater zuständig sind, dann erlaub ich mir das nicht. (34:45)

I: Haben Sie auch mal bei Gericht gearbeitet?

D#2: Ich hab nie // ich hab Englisch // ja, ich hab also eigentlich nur im privaten Rahmen, also für Bekannte, hab ich auch Englisch vor Gericht gedolmetscht. Aber ich bin nicht gerichtlich beeidet. Das wollte ich nicht, weil ich hab früher so wahnsinnig viel Arbeit gehabt, dass ich nicht noch gerichtlich beeidet auch noch sein wollte. Nicht weil ich's nicht machen hätte können, sondern ich wollte es nicht. [3] Also ich hab so viel gearbeitet in meinem Leben, gedolmetscht, dass mir das alles schon bis da gestanden ist. [deutet auf ihren Kopf]

I: Wo sehen Sie den Unterschied beim Gerichtsdolmetschen zu dem hier?
D#2: Also, das waren einzelne Fälle, wo ich vor Gericht gedolmetscht habe und das war alles Englisch. Und das waren Verkehrsunfälle, solche Sachen hab ich da gedolmetscht. [3] Da hab ich net sehr viel Unterschied gesehen. Nein, eigentlich nicht. Aber wie gesagt, ich hab da nur sehr begrenzt, selten und // weiß nicht, ein Gerichtsdolmetscher hat wahrscheinlich wesentlich mehr verschiedene Dolmetschaufträge als ich da gemacht habe. Und für Russisch gar nichts. Und das war nur, weil ich einen gekannt habe, einen Richter, persönlich. Der hat mich halt gebeten, obwohl ich gar nicht gerichtlicher Dolmetscher war. Des hat er dann irgendwie // ich weiß nicht // mich ad hoc vereidigt. Das war schon so. Ich musste irgendwas schwören.
I: [lacht] Also Konferenzen machen Sie keine mehr?
D#2: Ich mach keine mehr, nein. Ich hab mich davon zurückgezogen und bin jetzt // wie soll ich sagen // manchmal mach ich noch Dolmetschungen, wenn das über irgendwelche persönlichen Kontakte geht. [2] Ich bin auch sehr viel weg. Also mir ist das sehr recht. Grad a bissl was und mehr brauch ich net.
I: Ist ja auch eine richtig spannende Betätigung hier.
D#2: Naja, spannend würd ich nicht sagen. Da hab ich schon wesentlich spannendere erlebt in meiner beruflichen Laufbahn. [lacht]
I: Spannend mein ich // je nachdem // eben das Menschliche.
D#2: Ja, das Menschliche, ja. Es ist das Menschliche. Das ist ja einfach eine ganz andere Dimension. Es ist ja eine ganz andere Art eigentlich des Dolmetschens. [2] Als auf einer Konferenz oder so. Ich meine es ist [2] alles sehr direkt und sinnbezogen. Es ist kein Blabla. Es ist null Blabla. Und Blabla gibt's halt sonst sehr viel.
I: Was manchmal leichter ist zu dolmetschen, wenn #man's drin hat.
D#2: #Blabla ist oft Routine. Also irgendwelche Begrüßungsansprachen oder weiß ich was. Einfach schön reden, viel schön reden. Das ist // ja ist auch notwendig, aber wie weit das sinnvoll ist, weiß ich nicht. Und das ist also bei den // wenn jetzt bei den Konferenzen // Also ich hab alles Mögliche gedolmetscht, ich hab auch bei der Regierung gedolmetscht sehr viel. Oder auch im Kunstbereich// alle möglichen, alles hab ich gedolmetscht. Sehr vielfältig. Also das war schon auch interessant von den Fachgebieten her. Alles Mögliche. Und das ist jetzt eben ganz was Anderes. Des hat's aber früher auch gar nicht gegeben. Es gab ja dieses // wie heißt das // Community oder so Dolmetschens // Das gab's überhaupt nicht. Also wie ich studiert hab, gab's das überhaupt nicht. Es gab auch keine solchen Jobs. Es gab das alles nicht. Es gab keine Institution. Alles neu. Es gab keine OSZE, nichts. Das ist alles erst schön langsam gegründet worden. Also wie ich gedolmetscht hab, was gab's? Also die Regierung

und die bilateralen Verhandlungen, vor allem das Wettrüsten und diese Sache. Das war sehr viel Militärisches. Die sich über Jahre gezogen. Und das ist es [1] anders zugegangen. [lacht auf] Das war schon // das war schon heavy. Weil da ist es schon auf jedes Wort angekommen. Ganz anders, ganz anders. Das war noch eben zu sowjetischen Zeiten, da waren die beiden Blocks. Und da hat man sehr aufpassen müssen, dass man da nicht irgendwie … Heikel, sehr heikel. [4]

I: Und Sie haben das unterrichtet auch?

D#2: Ja ja.

I: Bei uns?

D#2: [lacht] Ich sag jetzt grob 20 Jahre.

I: Ach so. [überrascht]

D#2: Ich hab unterrichtet // was hab ich alles unterrichtet? Übersetzen Russisch-Deutsch, Dolmetschen Russisch-Deutsch, Dolmetschen Deutsch-Russisch, Dolmetschen Englisch-Russisch, Dolmetschen Russisch-Englisch.

I: Haben Sie Englisch-Russisch auch gemacht?

D#2: Ja ja. Also unterrichtet hab ich's. Und in der Praxis hab ich also mehr // war immer Russisch meine aktive Sprache. Aber ich habe aus dem Englischen viel gedolmetscht ins Russische. Ins Englische gedolmetscht hab ich sehr selten. Auch Konferenzen nicht. Konsekutiv hab ich hie und da genommen, net gern. Weil mein Russisch also eigentlich die erste Sprache war, mit der Zeit. Es ist hier und da vorgekommen // also wie soll ich sagen // Geschäftsdolmetschen, Industrie, Wirtschaft, solche Sachen. Da hab ich auch beide Richtungen gemacht. Aber wie gesagt eher ungern.

I: Mhm. Also konsekutiv bei einer solchen Sitzung machen Sie Notizen oder machen Sie es aus dem Gedächtnis?

D#2: Äh [lacht kurz auf], haben wir alles gemacht. Aber mir ist persönlich immer lieber gewesen ohne Notizen. Und möglichst schnell. Also möglichst net zu lange warten und ohne Notizen. Ich hab aber auch konsekutiv mit Notizen, also vor allem bei den Regierungsgesprächen, bei den Ministern. Also da hab ich immer einen Block gehabt und hab da herumstenographiert. Nicht gerne.

I: Und hier?

D#2: Hier? [lacht] Na, hier habe ich noch nie Notizen gemacht.

I: Machen Sie's aus dem Gedächtnis oder sind kürzere Passagen?

D#2: Also hier ist es so // also ich weiß nicht, wie weit sie dolmetschen und was sie gewöhnt sind, das kann ich jetzt nicht beurteilen. Aber es ist wie Simultandolmetschen, aber ohne

Kabine. Sag ich so. Oder man wartet halt kurz. Aber ich mach mir da // ich weiß nicht, gibt es jemanden, der sich Notizen macht hier?

I: Weiß ich nicht. Mir ist das nur kurz eingefallen, weil sie gesagt haben konsekutiv. Da hab ich überlegt, wie das hier abläuft.

D#2: Nein, also es gibt natürlich die Juristen oder Sozialberater, die gern länger reden. Und da muss ich länger warten, bis ich einsetzen kann. Die lassen dich einfach net vorher, weil sie halt // was weiß ich // den Gedanken halt so lange spinnen wollen. Aber bei den meisten geht das irgendwie so fließend. Also dass sie nicht in Absätzen sprechen, sondern eher in einzelnen Sätzen. Und dann ist das für mich angenehmer. Dann wart ich entweder den Satz ab oder fang schon mittendrinnen an oder ich red gleichzeitig.

I: Und wenn die Sätze so kompliziert und lange sind, sagen Sie dann vielleicht auch mal ‚Können Sie das ein bisschen einfacher sagen?'

D#2: **Nein**. Das kommt nicht vor.

I: Sie machen selber dann einfach eine einfachere Version.

D#2: Also das ist bei mir noch nie vorgekommen, dass ich dem zu Dolmetschenden sagen muss, wie er reden soll. Das kommt bei mir nicht vor. Das mach ich dann ganz ad hoc, intuitiv. Das merkt er ja, ob ich da jetzt mitkomme oder ob das zu viel wird oder so. Es kommt natürlich hie und da mal vor, dass ich frage ‚Wann hast du jetzt gesagt …?' Also dass ich jetzt eine Zahl oder was // das mir die kurz entfallen ist // dann frag ich nach oder was. Aber so, dass ich jetzt den Redestil irgendwie unterbrechen muss, das kommt eigentlich nicht vor. [Schnurlostelefon läutet] Ja, jetzt muss ich. [hebt ab] Ich komme, ich komme, ja. Am Schalter Russisch.

INTERVIEW Dolmetscher 3 (D#3)

Befragter: Dolmetscher 3 (D#3)

Interviewerin: Eva-Maria Bellinger (I)

Ort des Interviews: ungenutzter Büroraum der Institution

Datum/Zeit: 12.02.2015

Angaben zum Protokoll: 18.08.2015

Angaben zur Person:

Bei D#3 handelt es sich um einen männlichen Dolmetscher mit der Sprachenkombination Polnisch-Deutsch-Russisch. Polnisch ist die Mutter- und Bildungssprache, Deutsch die B und Russisch die C-Sprache. Er hat Dolmetschen in Wien studiert und ist seither freiberuflich als Übersetzer und Dolmetscher tätig.

Tätigkeit als Dolmetscher innerhalb und außerhalb der Institution:

Braucht es auch beim Konferenzdolmetschen Distanz? „Ja, denn auch da hat man Gefühle. Auch dort gelte es gleichermaßen, Distanz zu halten. Die eigenen Gefühle und Meinung zu den Gesprächsinhalten und ihren SprecherInnen soll man für sich behalten („Man denkt sich seins“) und sich nach der Dolmetschsituation nicht weiter damit belasten („Dann ist er [die Fundamentalisten] wieder weg“).

Er gibt aber an, dass das Dolmetschen vor allem in Rechtsberatungsgesprächen mit AsylwerberInnen emotional belastend ist. Die Gesprächsinhalte umfassen oft die Fluchtgeschichten der Menschen, was dem Dolmetscher durchaus nahe geht. „Du dolmetschst da nicht für einen Geschäftsmann, der grad vom Golfurlaub kommt. (…) Den Leuten geht’s schlecht (…) Die sind sauer auf alles.“ Das bekomme man als Dolmetscher auch mit.

Er glaubt also keineswegs, dass Dolmetscher emotionslos sind und streicht hervor, dass die Emotionen der KundInnen im Gespräch durchaus spürbar sind. Die eigenen Gefühle zu äußern oder auf diese Gefühllast zu reagieren ist seiner Ansicht nach aber nicht erlaubt.

Seine Einstellung zum Dolmetschen in der Institution wird durch diese Aussagen erkennbar: „Ich mach auch andere, anspruchsvollere, besser bezahlte Arbeit.“ Die Arbeit bei der Institution ist für ihn scheinbar ein nötiger Zuverdienst, zumal Russisch seine C-Sprache ist und durch die Marktlage gezwungen ist, nun auch ins Russische zu dolmetschen: „Mit zwei Sprachen kannst du am Markt nicht überleben.“ Er bemängelt auch das im Vergleich zum Konferenzdolmetschen geringe Gehalt.

Verhältnis zu den BetreuerInnen:

D#3 gibt an, dass es bei manchen RechtsberaterInnen früher zu „blöden Rückmeldungen“ kam, wenn er Rückfragen zum besseren Verständnis oder zu fachlichen Inhalten stellte. Als Beispiel nennt er: „Du musst nichts verstehen. Du musst eh nur Wort für Wort übersetzen.“ Allerdings räumt D#3 ein, dass sich diese Einstellung im Laufe des andauernden Arbeitsverhältnisses änderte.

Er beschreibt das Verhältnis mit den BeraterInnen als freundschaftlich. Ein Hinweis hierfür sei, dass sich alle mit Vornamen kennen und nennen. Er fühle sich hier nicht wie in einer Behörde, wo er eine Distanz zwischen sich und den InstitutionsvertreterInnen gespürt habe.

Er bemerkt, dass er sich schwer tut, neutral zu bleiben und die Aussagen der BeraterInnen genau wiederzugeben, wenn diese neu sind und offenkundig weniger fachliches und institutionelles Wissen haben als er: „Es ist schwer, wenn Blödsinn erzählt wird." Gibt ein Betreuer inhaltlich falsche Auskunft, weist er ihn nicht immer darauf hin, wie er auf Nachfrage verrät. Er tue das nach Gefühl, je nach Charakter des Betreuers und seinem Verhältnis zu ihm oder ihr.

Erklärungen, Ergänzungen:

Erklärungen bringt er auch dann ein, wenn die Fehlinformation der BeraterInnen für die KundInnen existenzbedrohlich sein könnte. Dann weist er die BeraterInnen auch darauf hin, „aber halt dezent, damit der Berater sich nicht vor den Kopf gestoßen fühlt." Wie genau? „In Form einer Frage, als ob ich es nicht verstanden hätte." Er zieht es also vor, selber Unverständnis oder Missverständnis vorzutäuschen, um inhaltliche Fehler zu bereinigen, als den Berater explizit darauf hinzuweisen.

Diskurspragmatische Elemente in der Kommunikation:

Er erkennt aber auch die paralinguistische, diskurspragmatische Dimension von Kommunikation: „Oft übersetzt du nicht nur das verbale Gesagte, sondern auch die Mimik, Gestik [sucht nach Worten]". Die Beobachtung, dass er an dieser Stelle nach Worten sucht zeugt möglicherweise davon, dass ihm diese Begriffe nicht sehr geläufig sind. Sie stehen für ihn nicht im Vordergrund, er hat sich vermutlich wenig mit deren Bedeutung für die Kommunikation beschäftigt. Intuitiv erfasst er sie aber und bezieht sie in die Dolmetschung mit ein.

Unprofessionelles Dolmetschen und Interessenskonflikte:

Auf die Frage nach seiner Ausbildung antwortet er: „Die hat hier außer uns dreien fast keiner." Gemeint sind die drei Russisch-Deutsch-DolmetscherInnen, die allesamt eine einschlägige Ausbildung abgeschlossen haben. Als Erklärung führt er an, dass es für die angebotenen Sprachen einfach keine gibt. Er scheint den Einsatz von LaiendolmetscherInnen in der Institution kritisieren zu wollen, hält sich aber zurück: „Das ist ein Randthema. Das sollten wir nicht besprechen." Er hält es offenbar für unprofessionell, die Rekrutierungspraktiken der Institution offen zu kritisieren. Er möchte das Thema abdrängen, ihm im Gespräch keinen Raum lassen. Sein sichtliches Unbehagen mit der Frage deutet aber darauf hin, dass er durch sie in einen Konflikt kommt.

Als ein Kriterium für schlechtes Dolmetschen nennt er den Gebrauch von indirekte Rede („Sie hat gesagt"). Auch DolmetscherInnen, die ihre „Einstellung" zum Ausdruck bringen, würden ihre Arbeit unzufriedenstellend erledigen. Er selbst halte sich an seine Rolle als Sprachmittler: „Ich versuche kein Berater zu sein." Das Wort versuchen deutet darauf hin, dass es on ihm Anstrengung erfordert, seine Meinung nicht zum Ausdruck zu bringen. Als Teil seines persönlichen Ehrenkodex orientiert er sich aber an dem Prinzip, seine Meinung zu den Gesprächsinhalten nicht einfließen zu lassen. Eine persönliche Einschätzung des Sachverhalts abzugeben und Ratschläge zu erteilen (advocate) sei nicht Aufgabe der DolmetscherInnen, wie er explizit anspricht: „Das dürfen wir nicht." Dürfen als Modalverb deutet stark auf ein Verbot/Gebot hin. Er sieht seine Rolle als beschränkt, nicht vorrangig: „Ich bin nur der Dolmetscher." Für Fragen und Ratschläge sollten sich die KundInnen an die BeraterInnen wenden.

Diese Ablehnung der *advocate*-Funktion gilt für ihn ganz offensichtlich als ein Professionalitätsmerkmal, da er auch betont, dass vor allem die nichtprofessionellen DolmetscherInnen in der Institution während und auch nach der Sitzung als BeraterInnen auftreten. Den Einsatz von ehemaligen AsylweberInnen als DolmetscherInnen heißt er nicht gut, da sie oft in einen Interessenskonflikt geraten würden.

Auf die Frage, ob er selbst bereits in solche Interessenskonflikte geraten sei, verweist er auf das Dublin-Verfahren, in dem Tschetschenen über seine Landsleute und deren Verbindungen zu einem Geheimdienst gesprochen haben. Hierbei habe er sich bemüht, Distanz zu bewahren.

Aufgabe des Dolmetschers:

Eine Dolmetschung ist für ihn gelungen, wenn der Sinn von den beiden Gesprächsparteien verstanden wurde. Ein weiteres Indiz für gelungenes Dolmetschen sei ein sichtbarer Erfolg der Kommunikation, wenn das Kommunikationsziel erreicht wurde, wenn z.B. der Kunde den Asylstatus bekommen hat. Auf die Frage ob er dann auch das Gefühl habe, den KundInnen geholfen zu haben, antwortet er: „Geholfen hat der Berater. Unsere Aufgabe ist es, die Kommunikation zu gewährleisten."

Auf die Frage hin, ob er auf Eigeninitiative Erklärungen zu Kultur bietet oder die Gesprächsparteien beruhigt, antwortete er „Das ist nicht meine Aufgabe."

Einbindung in die Institution:

D#3 gibt an, dass die DolmetscherInnen zu allgemeinen Besprechungen des Personals nicht eingeladen sind. Es gebe interne Besprechungen (mit den Dolmetsch-Verantwortlichen), in denen Feedback zu den Dolmetschleistungen sowie dem allgemeinen Verhalten der DolmetscherInnen gegeben wird. Zu den Verantwortlichen hat er aber offenbar ein kollegiales Verhältnis, da er sie während des Gesprächs immer bei ihren Vornamen nennt. Auf konkrete Frage bestätigt er diesen Eindruck: „Wir kennen uns ja."

Während des Interviews fällt auch auf, dass er in Bezug auf die Institution oft Pronomina verwendet, die Zugehörigkeit (Wir, unser).

Kontakte zu KundInnen außerhalb des Dolmetschens:

Er gibt an, früher einen privaten Schützling gehabt zu haben, führt dies aber nicht näher aus. Die Verwendung des Singulars signalisiert, dass es sich hierbei um einen Einzelfall gehandelt hat.

Am Gang komme es manchmal zu Gesprächen mit den KundInnen. Ansonsten gebe es keinen Kontakt. Fragen zu beantworten und weitere Auskünfte zu geben, sieht er nicht als seine Aufgabe: „Ich verweise dann auf die Berater."

Strukturierter Beobachtungsbogen

Gesprächskontext:

Art des Gesprächs	Sozialberatung Rechtsberatung Erstaufnahme Sonstiges	
Gesprächsbeteiligte	Wer dolmetscht? Für wen wird gedolmetscht?	
Ort des Gesprächs	Einzelbüro Großraumbüro Schalter Sonstiges	
Inhalt des Gesprächs	Anliegen des Klienten Empfehlung des Beraters	

Gesprächsablauf:

Einleitung	Wer **begrüßt** wen? In welcher Form? Wer **stellt** wen **vor**? (Namen, Angaben zu Fall) **Informiert** der Berater den Dolmetscher?
Positionierung	Wie sitzen die Gesprächsbeteiligten zu einander? Wie ist das Blickkontaktverhalten?

Verlauf	Welche **Pronomen** verwenden die Dolmetscher? **Stellen** die Dolmetscher **Fragen**? • Zum Verständnis • zu Hintergrundinformation • zu fachlichen Themen • zur Kultur • zur Institution **Beantworten** die Dolmetscher **Fragen**? • Von wem? • Wozu? **Koordinieren** die Dolmetscher das Gespräch?	

	Leiten die Dolmetscher das Gespräch oder Teile davon? Geben die Dolmetscher **Erklärungen, Ergänzungen**: • zur Kultur • zur Institution • zu Fachlichem Geben die Dolmetscher **Ratschläge**? Äußern die Dolmetscher Ihre **Meinung**? Kommt es zu **dyadischen, nicht gedolmetschten Gesprächen**? Kommt es zu einem **Konflikt**? Wie verhält sich der Dolmetscher? Bieten die Dolmetscher den Klienten andere **Hilfestellungen**?	

Beendigung Wer beendet das Gespräch? Wie?

Kommt es nach dem Gespräch noch zu einem Kontakt
- zwischen Dolmetscher und Berater?
- Zwischen Dolmetscher und Klient?

Sonstige Beobachtungen:

Beobachtungsprotokolle

BP 1:

Gesprächsbeteiligte: D#1, B(m), K (f) – am Telefon

Ort: offenes Büro

Art: Telefonat

Gesprächsinhalt: Klientin sucht neue Unterkunft in einem Heim

Verlauf:

D#1 wird zur Dolmetschung gerufen und erst bei Ankunft darüber informiert, dass es sich bei dem zu dolmetschenden Gespräch um ein Telefonat handelt. Der Berater klärt sie kurz über die Sachlage auf. Offenbar ist die Klientin bereits längere Zeit in Betreuung der Institution, da das Anliegen über Telefon geklärt werden kann und keine persönliche Anwesenheit notwendig ist. D#1 befindet sich aufgrund der Positionierung des Telefons in unmittelbarer physischer Nähe zum Berater. Das Telefonat findet in einem Großraumbüro mit zwei Schreibtischen statt. An einem der freien Schreibtische wartet gerade eine Klientin mit einem Kind.

Nach kurzer sachlicher Instruierung greift D#1 zum Hörer, wählt selber und leitet die ihr übermittelten Informationen an die Klientin weiter. Sie führt das Telefonat eigenständig und gänzlich auf Russisch. Eingangs erklärt D#1 kurz, wer sie ist und worum es sich bei dem Telefonat handelt. Aus der nur kurzen Erklärung der Sachlage kann geschlossen werden, dass die Klientin bereits darüber Bescheid weiß und auch darüber informiert worden war, dass sie von einer Dolmetscherin bzw. einem Dolmetscher diesbezüglich kontaktiert werden würde. Nach Übermittlung der vom Berater gebotenen Informationen wendet sich die Dolmetscherin an ihn für weitere Handlungsanweisungen („Was geschieht nun weiter?“). Rückfragen stellt sie auch zu sachlichen Inhalten, wie etwa der konkreten Unterbringungsmöglichkeiten im Wohnbezirk der Klientin und wo sich diese befinden. Ansonsten werden keine Fragen gestellt oder eigenständig Erläuterungen eingebracht. Die Dolmetscherin beendet das Gespräch selbstständig und verlässt das Büro.

BP 2:

Gesprächsbeteiligte: D#2, B (f), K (f)

Ort: Schalter

Art: Erstaufnahme

Gesprächsinhalt: Klientin benötigt Versicherung, hat Probleme mit Wohnsitzqualität

Verlauf:

Die Dolmetscherin erscheint am Einsatzort, wo ohne weitere Instruierung das verdolmetschte Gespräch beginnt. Es handelt sich um die Erstaufnahme des Anliegens der Klientin, welche angibt, Krebs diagnostiziert bekommen zu haben, aber derzeit über keine Versicherung zu verfügen. Beraterin und Dolmetscherin hatten also vor dem Gespräch keine Kenntnis von der Person und dem Gesprächsinhalt. Die Dolmetschung findet im Schalterraum statt, welcher sich durch einen erhöhten Lärmpegel und die räumliche Trennung von den KlientInnen charakterisiert. D#2 positioniert sich demnach in unmittelbarer Nähe zu Seiten der Beraterin und muss eine leicht gebückte Haltung einnehmen. Während der Dolmetschung achtet sie aber sichtlich darauf, immer mit der Gesprächspartei Blickkontakt zu halten, die gerade spricht.

Im Laufe der Dolmetschung stellt D#2 vereinzelt Rückfragen an beide Gesprächsparteien, wobei sich die Fragen an die Beraterin auf den weiteren Verlauf des Gesprächs bzw. die daraus resultierenden Handlungen beziehen („Was jetzt?“, „Was ist weiter zu tun?“). Die Fragen an die Klientin sind hingegen dienen der Präzisierung der von ihr geäußerten Gesprächsinhalte („В каком смысле?“, „Что за?“ Wie ist das gemeint?, Was genau für ein/e …?) und auch der Vergewisserung, ob die übermittelten Inhalte von der Klientin auch verstanden wurden. Neben diesen Verständnisfragen wurden als monodirektionale turns zwischen D#2 und Klientin auch diskurssteuernde Kommentare zum Gesprächsverlauf identifiziert. So liefert die Dolmetscherin bekräftigende Erläuterungen der von der Beraterin gelieferten Erklärungen, in denen sie den Sachverhalt in anderen Worten noch einmal erklärt. Sie unterbricht auch erneute Ausführungen der Klientin, die sich an die Dolmetscherin richten, um sie der Beraterin dolmetschen zu können. Sie versucht also, die Verständigung zwischen den Parteien und den bidirektionalen Verlauf des Gesprächs zu sichern. Auffallend ist allerdings, dass sie bei diesen diskurssteuernden Eingriffen einen Pronominalwechsel vollzieht („*И* поэтому **она** и говорит, что ...“ Daher sagt **sie** auch, dass …; „Сейчас **ей** скажу“ Das sage ich **ihr** jetzt gleich). Somit tritt sie also in ihrer Rolle als Diskurskoordinatorin in Erscheinung. Im bidirektionalen Verlauf des gedolmetschten Gesprächs werden die direkt von der Beraterin an die Klientin gerichteten Fragen dem Original entsprechend in der Höflichkeitsform (2. Person Plural) wiedergegeben. Die Äußerungen der Klientin werden der Beraterin allerdings in 3. Person Singular wiedergegeben („Sie sagt, dass …“). Die Aussagen der Betreuerin werden meist in Wir-Form (1. Person Plural) wiedergegeben, auch wenn erstere andere Pronomina verwendet. Dies suggeriert eine Identifikation mit der Organisation, von der nur im Falle diskursregulierender Eingriffe abgewichen wird.

Die kulturelle Vermittlung verläuft ausschließlich monodirektional zu Gunsten der Klientin. D#2 erklärt rechtlich-administrative Konzepte der Gastkultur (Unterschied zwischen Haupt- und Nebenwohnsitz), ebenso wie deren Einrichtungen (Meldeamt, Fonds Soziales Wien). Sie gibt auch

eigenständige Erläuterungen zum institutionellen Kontext, indem sie der Klientin erklärt, dass die Beraterin am Schalter sie aufgrund ihrer Funktion als Erstaufnahmestelle derzeit keine weiteren Auskünfte oder eine eingehende sachliche Beratung bieten kann. Dies wurde von der Beraterin nicht explizit erwähnt und ist somit auf den institutionellen Wissenshintergrund der Dolmetscherin zurückzuführen. Die Aussagen sollten die Klientin vermutlich in ihren sachlichen Erkundigungen bremsen und somit das Erstaufnahmegespräch zu einem Ende bringen.

BP3

Gesprächsbeteiligte: D#2, B (f), K (f)

Ort: Schalter

Art: Erstaufnahme

Gesprächsinhalt: Klientin wünscht an dem Tag einen Termin bei einem russischsprachigen Berater, was aber nicht möglich ist

Verlauf:

Die Dolmetschung findet unmittelbar im Anschluss an einen vorherigen Einsatz am Schalter statt, da zwei aufeinanderfolgende Klientinnen Russisch sprachen. Nachdem der Sprachbedarf von der Klientin geäußert wurde, stellt sich die Dolmetscherin gleich selbst als solche vor. Dieser kurze Austausch verläuft nur auf Russisch und wird nicht gedolmetscht.

Da das Gespräch am Schalter stattfindet, wirken bereits beschriebene Faktoren (Lärmbelästigung, unangenehme Positionierung) auf die Dolmetscherin ein.

Im Laufe des Gesprächs stellt D#2 einige Rückfragen an die Beraterin, die sich auf die weitere Vorgehensweise in der Sachlage beziehen („Was genau geschieht danach?“, „Oder wie is’n des jetzt?“).

Beim Gebrauch der Personalpronomen ist auffallend, dass oft die Aussagen der Beraterin in der Dolmetschung in der 3. Person Singular wiedergegeben werden, während sonst weitgehend die 1. Person-Norm eingehalten wird. Interessanterweise divergiert die Dolmetscherin gerade in einem Fall, in dem die Beraterin durch ihre Intonation bekräftigt, dass das Anliegen ihren Zuständigkeitsbereich übersteigt („**Ich** kann da nichts machen.“), nicht von dieser Norm. Die Beraterin spricht die Klientin zu Beginn mit der Höflichkeitsform an, weicht aber gegen Ende auf die 3. Person Singular aus („Was will sie von ihm?“), was vermutlich auf ihre zunehmende Gereiztheit zurückzuführen ist.

Diese Gereiztheit rührt daher, dass die Beraterin von der Klientin an mehreren Stellen unterbrochen wird. Sie wiederholt daher öfter Aufforderungen an die Klientin, sie sprechen zu lassen („Hören Sie mir kurz zu!“), welche von der Dolmetscherin nur einmal wiedergegeben werden. Dies kann aufgrund des mangelnden informativen Gehalts der Äußerung unterlassen worden sein oder auch um die angespannte Situation etwas zu entschärfen. Auch die wiederholte Aussage „Sie können keinen Termin haben“ wird von der Dolmetscherin nur einmal wiedergegeben. Als die Beraterin durch die insistierende Gesprächsweise der Klientin sichtlich gestresster und genervter wird, tätigt die Dolmetscherin zur Beraterin gewandt eine monodirektionale Aussage, welche die Beraterin scheinbar beschwichtigen sollte oder zumindest als Erklärung für das Verhalten der Klientin dienen

sollte: „Die ist aus Georgien.“ Es scheint sich hier um einen Hinweis auf die kulturelle Prägung der Klientin zu handeln, der ihre Verhaltensweise erklären soll. Inwiefern die Herkunft der Klientin eine Erklärung ihres Verhaltens oder ihres Gesprächshabitus darstellt, wird nicht weiter erläutert. Allem Anschein nach nimmt die Dolmetscherin an, dass die Beraterin über den relevanten kulturellen Hintergrund Bescheid weiß, da sie diesen nicht näher ausführt.

Diesem kulturellen Vermittlungsversuch zum Trotz finden die beiden primären Gesprächsparteien zu keinem Konsens, da die Klientin weiter auf ihrem Anliegen besteht und die Beraterin das Gespräch somit jäh beendet. Resolut sagt sie: „Ich muss jetzt weitermachen“ und wendet sich von der Klientin und Dolmetscherin ab und ihrem Computer zu. Auch hier fungiert die Dolmetscherin als Mediatorin und erklärt der Klientin in beschwichtigendem Ton die Gründe dafür, dass ihr Anliegen nicht weiter bearbeitet werden kann („Просто много клиентов. … Большая очередь.“ Es gibt hier viele Kunden. … Die Schlange ist sehr lang.). Sie versucht also, den Konflikt nicht eskalieren zu lassen und das Gespräch trotz unbefriedigter Anfrage für die Klientin gebührend zu beenden.

BP 4

Gesprächsbeteiligte: D#2, B (f), K (m)

Ort: Schalter

Art: Erstaufnahme

Gesprächsinhalt: Klient wurde Wohnsitz außerhalb Wiens zugeteilt; er möchte aber dort wohnhaft bleiben, da sein Sohn in der Nationalmannschaft Fußball spielt

Verlauf:

Die Dolmetschung ist erneut ein Gespräch am Schalter und verläuft daher ohne Begrüßungsrituale oder vorherige Einweisung in den Sachverhalt. Ebenso findet sich hier die übliche Positionierung der Dolmetscherin und die Lärmkulisse, welche besonders die Beraterin zunehmend zu nerven scheint. Trotz ungünstiger räumlicher Verhältnisse bemüht sich D#2, wie bereits in vorherigen beobachteten Dolmetschungen, gleichmäßigen Blickkontakt mit den beiden Gesprächsparteien herzustellen.

D#2 stellt nur eine Rückfrage an die Beraterin, die allein der inhaltlichen Korrektheit dient. Auffallend ist wiederum der Pronominawechsel. Der Klient wird gemäß der Ansprache der Beraterin in der Höflichkeitsform angesprochen, während seine Aussagen teils in 3. Person Singular an die Beraterin weitergegeben werden. Von der 1. Person-Norm weicht die Dolmetscherin auch dann ab, als ein Kommentar zum Gesprächsverlauf selbst gemacht wird. So wird die Bitte der Beraterin „Darf **ich** bitte ausreden?“ in 3. Person Singular umgewandelt („Дайте **ей** договорить!“ Lassen Sie **sie** ausreden!). Durch diesen Pronomenwechsel distanziert sich die Dolmetscherin von der Aussage, um den korrekten Abtausch des Rederechts sicherzustellen. Eine ähnliche diskurssteuernde Rolle nimmt D#2 auch ein, als sie den Klienten eigenständig darauf hinweist, dass ein von ihm gefragter Gesprächsinhalt bereits erläutert wurde: „Я этого уже сказала.“ (Ich habe das bereits gesagt.) Interessanterweise wird hier die 1. Person verwendet, wodurch die Dolmetscherin Verantwortung für den Gesprächsinhalt signalisiert und somit sichtbar wird. Zudem übernimmt sie hier eine aktive Rolle im Diskurs, da die von ihr als bereits behandelt eingestufte Frage auch nicht gedolmetscht wurde und somit gar nicht in den weiteren Verlauf der bidirektionalen Kommunikation eingeht. Dies mag im Sinne der Effizienz und der raschen Bearbeitung des Anliegens geschehen sein. Vermutlich

wollte die Dolmetscherin die bereits sichtlich genervte Beraterin nicht durch ein wiederholtes Besprechen des bereits erklärten Gesprächsinhalts weiter belasten.

An einer Stelle tut sie dies auch explizit, als sie die Beraterin in einem monodirektionalen, einsprachigen Nebengespräch zu beruhigen versucht: „Nur mit der Ruhe. Es hilft ja eh nix“. Sie tritt also als Vermittlerin ein, um eine weitere Anspannung in der Gesprächssituation zu vermeiden.

An mehreren Stellen tritt die Dolmetscherin als monodirektionale Kulturvermittlerin auf, indem sie dem Klienten kulturelle Konzepte und Institutionen erklärt (z.B. Sprechstunde, Fonds Soziales Wien). Auch über den institutionellen Kontext klärt sie ihn auf, in dem sie eine Aussage der Beraterin zur Zuständigkeit der Organisation mehrmals bekräftigend wiederholt („Мы тут не решаем.“ Wir sind hierfür nicht zuständig). Das Unvermögen der Organisation, sein spezielles Anliegen zu bearbeiten, erklärt sie ihm auch: „Просто у нас не каждый день прихожят с такой бумагой. Мы не знаем как реагировать.“ (Es kommt nicht jeden Tag jemand mit einem solchen Dokument zu uns. Wir wissen nicht, wie wir reagieren sollen.) Bedeutend an dieser Erklärung ist zum einen, dass sie von der Beraterin nicht explizit erbracht wurde und somit auf das institutionelle Hintergrundwissen der Dolmetscherin hinweist. Zum anderen verwendet D#2 hier ausschließlich die Wir-Form (1. Person Plural), welche ihre Zugehörigkeit zur Organisation klarmacht.

Ihr Wissen um institutionelle Abläufe einer anderen Einrichtung der Gastkultur wird ersichtlich, als sie dem Klienten selbstständig einen Rat gibt. Sie empfiehlt ihm, bei der Einrichtung, auf die er verwiesen wurde, darauf hinzuweisen, dass er in Wien eine feste Arbeitsstelle hat, da dies seinem Anliegen förderlich sein könne. Hiermit setzt sie nicht nur explizit ihr kulturelles Wissen ein, sondern tritt auch zugunsten des Klienten in einer Beratungsfunktion auf, die nicht teil des gedolmetschten Gesprächs war. Sie bildet auch den Schlussakt des Gesprächs, das von der Beraterin umgehend beendet wird, indem sie sofort den nächsten wartenden Klienten aufruft. D#2 übernimmt auch hier die formelle Beendigung des Gesprächs, indem sie dem Klienten alles Gute wünscht, bevor sie den Raum verlässt.

BP 5

Gesprächsbeteiligte: D#3, B (m), K (m)

Ort: Schalter

Art: Erstaufnahme

Gesprächsinhalt: Klient möchte eine Versicherung für seine schwangere Frau

Verlauf:

Nach dem der Dolmetscher über Telefon zum Einsatzort gerufen wurde, tritt er in den Schalterraum und stellt sich beim Klienten als Dolmetscher vor. Zwischen dem Dolmetscher und dem Berater gibt es kein formelles Begrüßungsritual, da sie sich offensichtlich gut kennen. Diese Vermutung rührt daher, dass sie sich während des Gesprächs mit Vornamen und in Du-Form ansprechen.

Bei der Beobachtung der Körperhaltung und des Blickkontakts der Gesprächsparteien, fällt neben den üblichen Bemerkungen zu Schalter-Dolmetschungen auf, dass der Berater sich während des Gesprächs meist dem Dolmetscher zuwendet. Der Dolmetscher hingegen blickt je nach Redevergabe beide Parteien an.

Gleich zu Beginn stellt der Dolmetscher eine fachliche Rückfrage an den Berater in Bezug auf die für Versicherung geltenden Einkommensgrenzen. Die Information wird unverzüglich und vollständig dem Klienten weitergegeben. Das eigene fachlich-kulturelle Wissen des Dolmetschers tritt an mehreren Stellen zum Vorschein. Zunächst wird dies durch eine saloppe Feststellung des Beraters ausgelöst, mit der er die Aussicht des Klienten auf Erhalt einer Versicherung unter derzeitigen Gegebenheiten kommentiert: „Damit wird das nix." Diese Feststellung, welche einen komplexen Sachverhalt verkürzt darstellt, wird vom Dolmetscher durch Erläuterung der Zusammenhänge vervollständigt. Er holt aus, um dem Klienten die für eine Versicherung in der Gastkultur geltenden Bedingungen zu erklären. Im Zuge dieses monodirektionalen einsprachigen Nebengesprächs beantwortet der Dolmetscher auch die Frage des Klienten, ob er für die Versicherung bezahlen müsse, direkt und ohne diese zu dolmetschen. Bei seiner Erläuterung wendet er sich allerdings an einer Stelle auch an den Berater, um die gelieferte Information auf ihre fachliche Richtigkeit zu prüfen („Hab ich recht, dass …?"). Der Berater hat diese Ausführungen zwar nicht explizit angeordnet, scheint sie aber zu dulden, zumal er bei seiner komprimierten Feststellung offenbar auch implizit auf das Hintergrundwissen des Dolmetschers Bezug genommen hat. An einer weiteren Stelle erklärt der Dolmetscher eigenständig, wie Asylstatus und Versicherung zusammenhängen, ohne hierbei aber den Gesprächsverlauf für mehr als einen turn zu unterbrechen.

Bei der Beobachtung des Pronomengebrauchs fällt auf, dass der Dolmetscher sich mit einer Ausnahme an die 1. Person-Norm hält. Die Ausnahme bildete der Gebrauch eines Possessivpronomens („Моя жена" Meine Ehefrau), der bei der Wiedergabe unterlassen wurde. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass der Dolmetscher klarstellen wollte, dass hierbei die Rede von der Gattin des Klienten, nicht seiner eigenen war. Es könnte sich aber auch um eine Auslassung handeln, die aufgrund des Kontextes als irrelevant erachtet worden war.

Bemerkenswert ist jedoch, dass der Berater in seinen an den Dolmetscher gerichteten Äußerungen den Klienten immer mit „er“ beschrieb. Dieser Pronominalgebrauch als auch die eingangs beschriebene Körperhaltung signalisieren ein enges, beinahe kollegiales Verhältnis des Beraters dem Dolmetscher gegenüber, wohingegen er zum Klienten implizit auf Distanz geht. Der Dolmetscher ließ durch die Einhaltung der 1.Person-Norm und durch sein Blickkontaktverhalten allerdings keine Identifikation oder Distanz in Bezug auf eine der beiden primären Gesprächsparteien erkennbar werden.

BP 6

Gesprächsbeteiligte: D#3, B (m), K (f) mit Kind

Ort: Großraumbüro mit zwei Schreibtischen, zweiter Tisch ist nicht besetzt

Art: Sozialberatung

Gesprächsinhalt: Klientin mit behindertem Kind möchte eine Privatwohnung in Wien; sie ist derzeit in Kärnten bei einem Bekannten untergebracht und gemeldet

Verlauf:

Der Dolmetscher nimmt in dem Büro zu Seiten des Beraters Platz, was wie bereits angemerkt auch auf die räumlichen Verhältnisse zurückgeführt werden kann. Er widmet beiden Parteien Blickkontakt, während der Berater mehrheitlich ihn anblickt und sich die Klientin oft bei ihren Äußerungen oder Fragen ebenfalls direkt dem Dolmetscher zuwendet.

Der Dolmetscher lässt aber durch den durchgehenden Gebrauch der 1.Person keine Identifizierung erkennen. Er hält sich an die Norm, obwohl der Berater auf die Klientin fast ausschließlich in der 3. Person Singular Bezug nimmt (z.B. „Sie wohnt ja in Kärnten“). Dieser distanzierende Pronominalgebrauch wird aber vom Dolmetscher konsistent in der Form der 1. Person und relevanter Possessivpronomina wiedergegeben (ich, meine). Hierdurch bezieht er also eine betont neutrale Position in der Kommunikation.

In den Gesprächsverlauf greift er auch nur ein, wenn es dem Gesprächsinhalt dienlich ist. So stellt er dem Berater eine fachbezogene Frage zur genauen Lage eines Heims und wendet sich auch einmal direkt an die Klientin, um zu erheben wo genau sie ihren Wohnsitz hat. Die somit erhobenen Informationen werden aber immer sofort in den weiteren Gesprächsverlauf eingebracht und dienen somit der Klärung des Sachverhalts bzw. dem inhaltlich korrekten Gesprächsverlauf.

Darüber hinausgehende Äußerungen bringt er nur an zwei Stellen ein. Zum einen weist er den Berater wiederholt darauf hin, dass die Klientin im Besitz eines Meldezettels ist, was vom Berater offenbar nicht berücksichtigt worden war. Dem Dolmetscher schien es offenbar aufgrund seines fachlichen Hintergrundwissens als nötig, diese Information einzubringen, da sie dem Anliegen der Klientin dienlich sein könnte. Dies deutet auf ein Eingreifen in den Gesprächsverlauf zugunsten der Klientin hin. An anderer Stelle wiederum wiederholt der Dolmetscher eine vom Berater bereits gelieferte Information, welche die Klientin offenbar nicht verstanden oder registriert hatte. Der Berater fordert ihn nicht explizit dazu auf, signalisiert aber seinen Unmut über das mangelnde

Verständnis der Klientin. Dies fasst der Dolmetscher als implizite Aufforderung auf, den Sachverhalt sachlich noch einmal zu erläutern und beugt somit einer eventuellen Konfliktsituation vor.

Da der Berater der Klientin nicht weiterhelfen kann, unterbricht er die Beratung, um am Telefon die Sachlage mit einer hauseigenen Kollegin zu besprechen. Das Telefonat verläuft einsprachig auf Deutsch und wird vom Dolmetscher nicht wiedergegeben. Erst bei einer direkt an ihn gerichteten Frage des Beraters („Hat sie Dokumente für das Kind?“) beginnt er wieder zu dolmetschen, indem er die Frage in der Höflichkeitsform an die Klientin weitergibt. Auffallend ist an dieser Frage als auch im weiteren Telefonat, dass der Berater die Klientin immer in der 3. Person Singular bezeichnet und sich bei Rückfragen nicht direkt an sie wendet, sondern sie durch den Dolmetscher stellen lässt. Anzumerken ist auch, dass dieser distanzierende Pronominalgebrauch und die Wiedergabe der Aussagen der Klientin in indirekter Rede sogar Skepsis zu suggerieren scheinen („Sie sagt sie hat ein hundertprozentig behindertes Kind“). Dieser Eindruck erwächst vor allem daraus, dass das Kind bei der Beratung anwesend ist und augenscheinlich eine schwere Behinderung aufweist.

Infolge des Telefonats wird die Klientin an die Kollegin des Beraters verwiesen („Die Anna redet mit ihr“). Diese Information wird vom Dolmetscher originalgetreu wiedergegeben ohne erläuternde Angaben zu dieser institutseigenen Beraterin oder deren genaue Kompetenzen. Allerdings beschwichtigt der Dolmetscher die sichtbar verunsicherte Klientin, indem er ihr mehrmals versichert, dass sich die Beraterin auch wirklich um ihr Anliegen kümmern wird. Dies wurde vom Berater nicht angeordnet und war auch nicht mehr Gegenstand der gedolmetschten Interaktion. Die Notwendigkeit für diese beschwichtigende Geste wurde also vom Dolmetscher selbst erkannt und über den eigentlichen Gesprächsinhalt hinaus von ihm erfüllt.

BP 7

Gesprächsbeteiligte: D#3, B(m), K (m)

Ort: am Gang

Art: Sozialberatung, Dolmetschung nur zur Absicherung nach eigentlichem Gespräch

Gesprächsinhalt: Klient benötigt eine Versicherung

Verlauf:

Die Dolmetschung findet am Gang statt, da das eigentliche Gespräch zwischen dem Berater und dem Klienten bereits stattgefunden hatte. Der Klient spricht offenbar ausreichend gut Deutsch, um das Gespräch geführt zu haben. Der Berater möchte aber mittels der Dolmetschung noch einmal sichergehen, dass der Gesprächsinhalt korrekt verstanden wurde.

Der Klient beginnt das Gespräch mit dem Dolmetscher zunächst auf Deutsch, woraufhin der Dolmetscher darauf hinweist, dass er mit ihm auch auf Russisch sprechen könne. Die drei Gesprächsparteien stehen im Kreis und zueinander gewandt, wobei der Klient und der Berater sich eher an den Dolmetscher wenden, wenn sie mit ihm sprechen. Da das eigentliche Gespräch zwischen den beiden Erstsprechern bereits geführt worden war, informiert der Klient den Dolmetscher nur kurz darüber, worum es dabei gegangen ist und stellt ihm dann gleich eine konkrete Frage zu einer benötigten Bestätigung.

Da der Dolmetscher außer der kurzen Nennung des Gesprächinhalts keine weiteren Informationen erhalten hatte, stellt er gleich zu Beginn eine Rückfrage an den Klienten, wofür er denn die Bestätigung überhaupt benötige. Nach Erhalt der nötigen Hintergrundinformation gibt der die Frage weiter, damit der Berater diese beantworten kann. Die restliche Dolmetschung verläuft sehr originalgetreu und unter Einhaltung der Ich-Norm. Allein der Berater bezieht sich bei seinen Ausführungen, die er dem Dolmetscher zu gewandt erbringt, in der 3. Person Singular-Form auf den anwesenden Klienten.

Nach Beendigung des kurzen gedolmetschten Interaktion wendet sich der Dolmetscher beim Abgang an die Beobachterin mit der Bemerkung: „Die kürzen ab, weil eh alles klar ist."

Aus dieser kurzen Interaktion wird ersichtlich, dass der Berater den Dolmetscher als hauseigenen Mitarbeiter als fachkundig genug betrachtet, einen komplexen Sachverhalt auch ohne weitere Erklärung zu verstehen. Der Dolmetscher hingegen war sichtlich überrumpelt von diesem kommentarlosen Einführen in den Sachverhalt, beschaffte sich aber aktiv und selbstständig die für eine sinnvolle Dolmetschung nötigen Informationen.

BP 8

Gesprächsbeteiligte: D#3, B(m), K (f) mit Kind

Ort: offenes Büro

Art: Sozialberatung, Fortsetzung des Gesprächs in BP 6

Gesprächsinhalt: Klientin mit Kind benötigt eine Privatwohnung in Wien

Verlauf:

Der Dolmetscher wird in das Großraumbüro gerufen, wo die Sachlage der Klientin und ihrem behinderten Kind nach Unterbrechung nun wieder weiter erörtert wird. Er nimmt abermals links neben dem Betreuer Platz. Da der Betreuer ihn nicht über den aktuellen Stand der Sachlage informiert, fragt er eigenständig, ob nun schon ein Antrag für einen Heimplatz gestellt worden sei. Er erhebt also die für eine weitere Behandlung des Sachverhalts nötigen Informationen selbst.

Auch im weiteren Verlauf stellt er häufig Rückfragen zur genauen Sachlage an die Klientin. So fragt er sie, ob sie denn noch in Kärnten wohne und über welche Aufenthaltserlaubnis sie derzeit verfüge. Diese Rückfragen hängen teils damit zusammen, dass die Klientin sich unpräzise ausdrückt (K: „Они мне не давали там место в общежитии" D: „Кто не давал?" K: Man hat mir dort keinen Platz im Heim gegeben. D: Wer hat Ihnen keinen Platz gegeben?). Großteils handelt es sich aber bei den Rückfragen um Erhebungen potenziell relevanter Informationen, die der Dolmetscher dann in den Gesprächsverlauf einbringt. Er bittet den Berater auch aktiv um eine Handlungsanweisung für die Klientin: „Soll sie auf einen Anruf warten?" An einer Stelle wirft D#3 sogar eine fachliche Anmerkung ein und gibt dazu seine persönliche Einschätzung ab: „Da braucht sie dann aber eine Sonderbetreuung. Ist wahrscheinlich auch schwierig."

Auffallend ist, dass er bei diesem monodirektionalen sachbezogenen Dialog mit dem Berater auch einen Pronomenwechsel vollzieht und von der sonst durchgehend eingehaltenen Ich-Norm abweicht. Bei direkten Fragen spricht der Dolmetscher die Klientin auf Russisch meist in der Höflichkeitsform

an. Aufgrund des Gleichklangs der 3. Person Singular und 2. Person Plural im Deutschen (sie, Sie) konnte nicht genau eruiert werden, welche Form der Berater in seinen Fragen an die Klientin verwendet hat. Im Russischen ist diese Unterscheidung allerdings eindeutig. Bemerkenswert ist weiters, dass der vom Berater stammende Satz „Ich kann das für sie/Sie beantragen" vom Dolmetscher in Wir-Form wiedergegeben wurde „Мы можем этого попросить для Вас" (Wir können das für Sie beantragen). Dies deutet auf eine Identifikation mit der Organisation hin.

Eine aktive Rolle in der Regulierung des Gesprächsverlaufs nimmt D#3 auch ein, indem er die Kundin auffordert mit ihren Ausführungen zu warten, während der Berater etwas suchte. An einer weiteren Stelle forderte er sie allerdings zum Weitersprechen auf, als sie in ihrer Antwort pausierte. Er regulierte also den Sprechverkehr zugunsten des Beraters und versuchte, den Gesprächsfluss aufrecht zu erhalten.

BP 9

Gesprächsbeteiligte: D#3, B (f), K (f), russischsprachige Begleitperson der Klientin (P f), die sie in Rechtsbelangen berät und bereits bei verschiedenen Amtsgängen in der Sachlage begleitet hat

Ort: Einzelbüro

Art: Rechtsberatung

Gesprächsinhalt: Klientin bekam negativen Asylbescheid; Beraterin schlägt vor mit der Gewalttätigkeit ihres Ex-Mannes, der nach Tschetschenien zurückgekehrt ist, gegen eine Abschiebung dorthin zu argumentieren

Verlauf:

Die Dolmetschung findet in einem Einzelbüro statt, wo außer den oben genannten Gesprächsteilnerhmerinnen keine weitere institutseigene Person anwesend ist. Die Raumaufteilung ermöglicht es ihm, sich zwischen die Klientin und die Beraterin zu setzen und so eine möglichst neutrale Position einzunehmen. Das Besondere an dieser Dolmetschsituation ist, dass die Klientin zu ihrer Linken eine Begleitperson sitzen hat. Diese ist offenbar der Beraterin bekannt und wird daher nicht vorgestellt. Aus dem Gesprächsverlauf wird erkennbar, dass es sich hier offenbar um eine hausexterne Rechtsberaterin der Klientin handelt, die sich bereits bei mehreren Amtswegen und Erkundigungen in vorliegender Sachlage begleitet und unterstützt hat. Oft kommt es zu Nebengesprächen zwischen ihr und der Klientin, die vom Dolmetscher nur dann für die Beraterin gedolmetscht werden, wenn sie einen direkten Sachbezug haben. Die Begleitperson spricht ebenfalls Russisch, obgleich mit größeren grammatikalischen Lücken, und unterbricht und berichtigt den Dolmetscher mehrmals. In diesen Situationen bewahrt er Ruhe und Professionalität und entschuldigt sich stets für die von ihr bemerkten Auslassungen oder Ungenauigkeiten in der Übertragung.

Der Dolmetscher stellt vereinzelt Rückfragen zur besseren Verständlichkeit des Gesagten, wobei er tendenziell öfter an die Klientin klärende Fragen richtet. Das kann damit zu tun haben, dass sie sich weniger präzise ausdrückt oder aber damit, dass er mit ihrer Geschichte nicht gut vertraut ist und offenbar nicht über genügend Information verfügt, da er auch nicht instruiert wurde.

D#3 hält sich, wie auch in vorangegangenen Dolmetschsituationen beobachtet, durchgehend an die Ich-Norm. Allein als er sich mit einer Frage zum konkreten Fall an die Beraterin wendet („Hat sie sonst noch Verfahren laufen?“), wechselt er den pronominalen Bezug. Dies tut er vermutlich, um seine sachbezogene Zusatzfrage klar von der eigentlichen Übertragung der Aussagen der Klientin abzugrenzen. Diese Tendenz wurde bei ihm schon in anderen Dolmetschungen beobachtet. Selbst als sich die Klientin am Ende der Beratung mit einem Lob für die Beraterin dialogisch an ihn wendet („Она работа проделала“ Sie hat ihre Arbeit vollbracht), überträgt er diese in Form der direkten Anrede an die Beraterin „Sie haben Ihre Arbeit vollbracht“. Dies deutet darauf hin, dass er seiner Rolle als Sprachübermittler auch dann treu bleibt, wenn sie die Klientin in einem scheinbar informellen Gespräch an ihn wendet.

Auffallend bei dieser Dolmetschsituation ist weiter, dass D#3 mit der Beraterin und ihrem Sprechstil sehr gut vertraut ist. Das wird ersichtlich in einer Reihe von Situationen, in denen er eine von ihr implizite kulturelle Anspielung sofort erkennt und kulturell angepasst explizierend überträgt. Beispielsweise spricht sie im Zusammenhang mit der Gewalttätigkeit des Ex-Mannes, die als rechtliches Argument gegen die Abschiebung der Klientin geltend gemacht werden soll, von „den ungeschriebenen Gesetzen“, die in Tschetschenien gelten würden. Diese vage Anspielung erkennt der Dolmetscher als Aussage über die Macht, die Männer in Tschetschenien traditionell über Frauen ausüben. Seine Übertragung macht dies deutlich: „Объясните им, как там отношения с мужчинами“ (Erklären Sie ihnen [den Vernehmungsbeamten, Anm. der Verfasserin], wie dort die Verhältnisse mit den Männern sind.) Dieses kulturelle Hintergrundwissen wurde von allen Gesprächsbeteiligten offenbar geteilt, da es keiner weiteren expliziten Erklärung bedarf. Offenkundig wusste der Dolmetscher aber die verschleierte Ausdrucksweise der Beraterin sofort richtig zu deuten, was sowohl auf sein kulturelles Hintergrundwissen, als auch seine Vertrautheit mit ihrer Sprechweise hindeuten kann. Weitere Beispiele für diese Explizitmachung der von der Beraterin intendierten oder implizierten Informationen: Beraterin: „Der Staat wird sich darum kümmern.“ Dolmetscher: „Государство, российское в этом случае, ответит за это.“ (Der Staat, der russisch in diesem Fall, wird sich darum kümmern.) Auch hier konnte er aufgrund seines fachlichen Hintergrundwissens die ungenaue Aussage der Beraterin richtig deuten und übertragen. Auch in Bezug auf den institutionellen Kontext vermag er einen verschlüsselten Appell der Beraterin richtig übertragen. Als sie erfährt, dass die Klientin sich auch an andere, hausexterne Berater gewandt hatte, ist sie davon sichtlich irritiert: „Das Herumhüpfen mögen wir nicht.“ Der Dolmetscher erläutert diese versteckte Anspielung auf die institutionelle Vorgabe, nur die Dienste eines Rechtsberaters in Anspruch zu nehmen: „Мы не хотим, чтобы Вы ходили к другим организациям.“ (Wir wollen nicht, dass Sie zu anderen Organisationen gehen.)

Durch die Entscheidung der Klientin, auch andere Rechtsberater zu konsultieren, ist die Gesprächssituation angespannt und die Beraterin genervt. Der Dolmetscher erkennt das und greift aktiv ein, indem er der Klientin noch einmal nahe legt, sich in Zukunft für einen Rechtsberater bzw. eine Rechtsberaterin zu entscheiden. Damit versucht er den Konflikt zu beschwichtigen, wodurch er auch den institutionellen Habitus bekräftigt.

Die gute Beziehungsebene zwischen D#3 und der Beraterin wird vor allem ersichtlich, als er sich in einem monodirektionalen, informellen Austausch nach ihrem Befinden erkundigt („Ist dir schlecht?“). Diese persönliche Frage am Rande der Dolmetschung sowie der Gebrauch der 2. Person Singular deuten auf einen sehr vertrauten und freundschaftlichen Umgang des Dolmetschers mit der Beraterin hin, während er mit der Klientin keine Nebengespräche führt und stets die Ich-Form oder Höflichkeitsform wählt, wenn er sich an sie wendet.

BP 10:

Gesprächsbeteiligte: D#1, B(f), K (m)

Ort: offenes Büro mit 5 Tischen

Art: Sozialberatung

Gesprächsinhalt: Kunde ist zum ersten Mal in der Institution und muss registriert werden; erkundigt sich nach Deutschkursen

Verlauf:

Die Dolmetscherin betritt das Großraumbüro und stellt sich kurz beim Klienten vor. Letzterer ist sichtlich erfreut, dass er auf Russisch angesprochen wird. Das Gespräch findet in einem Großraumbüro mit insgesamt fünf Tischen statt, wobei an den zwei weiteren Tischen gleichzeitig Beratungen stattfinden. Es herrscht daher ein gewisser Lärmpegel.

Die Dolmetscherin positioniert sich links von der Beraterin und wird von ihr kurz in die Sachlage eingewiesen, woraufhin D#1 bei der ersten Frage der Beraterin sofort zu dolmetschen beginnt. Sie gibt die in Höflichkeitsform formulierten Fragen auch so weiter und bedient sich auch während des gesamten Gesprächs der Ich-Norm. Sie stellt ein paar Rückfragen an den Klienten zur inhaltlichen Präzision.

Da der Klient zum ersten Mal in der Institution vorspricht, muss er registriert werden. Hierfür legt die Beraterin ihm ein Formular zur Erfassung persönlicher Daten in russischer Ausführung vor. Mit den Worten: „Magst du ihm das jetzt erklären?“ erhebt sie sich vom Tisch, um eine Kopie zu machen. Die Dolmetscherin führt nun für zwei Minuten das Beratungsgespräch mit dem Klienten alleine weiter, indem sie ihm die genauen Angaben, die am Formular zu machen sind, erklärt. Hierbei stellt sie ihm auch Fragen zu seiner Person und beantwortet Fragen des Klienten über die Unterlagen, die er von der Institution erhalten hat. Sie weist ihn auch an, an welcher Stelle er das Formular zu unterschreiben habe.

Nachdem die Beraterin zum Tisch zurückgekehrt ist, setzt sie das Gespräch fort und legt dem Kunden eine Liste von Einrichtungen vor, die Deutschkurse anbieten. Auch an dieser Stelle beginnt die Dolmetscherin selbstständig, die Angaben auf der Liste zu erklären (Bezirk, Arten von Einrichtungen und von ihnen angebotene Kurse). Im Zuge dieses dyadischen Austauschs mit dem Klienten beantwortet sie auch seine Frage, welche Kurse gratis seien. Sie lässt sich die Auskunft, die sie ihm gibt, allerdings von der Beraterin kurz rückbestätigen. Ansonsten verläuft dieses Gespräch gänzlich auf Russisch.

Während die Beraterin die persönlichen Angaben des Klienten in ein Datensystem überträgt, stellt sich heraus, dass sein Familienname falsch erfasst wurde. Die Dolmetscherin weist darauf hin, dass es sich bei dem angeführten Namen um den Vatersnamen, nicht den Familiennamen handelt und erklärt, dass ersterer im russischsprachigen Kulturraum gebräuchlicher ist. Der Klient ist über die Fehlschreibung seines Namens verärgert, da ihm dies schon öfter passiert sei. Die Dolmetscherin beschwichtigt ihn sofort mit einer Handbewegung während die Beraterin die Angabe berichtigt.

D#1 weist die Beraterin auch darauf hin, dass sie auch die Telefonnummer des Klienten erfassen muss, worauf diese darauf hinweist, dass dies bereits erfolgt sei (D#1: Das heißt du musst die Telefonnummer notieren. B: Hab ich schon.) Während die Beraterin weitere Informationen im Datensystem erfasst, kommt es zu einem kurzen dyadischen Austausch zwischen der Dolmetscherin

und dem Klienten, in dem sie ihn fragt, ob er auch Kinder habe. Diese Information stand in keinem direkten Bezug zur Sachlage und wurde von der Dolmetscherin auch nicht weitergegeben.

Nach Beendigung des Gesprächs verabschiedet sich die Dolmetscherin noch von dem Klienten, indem sie ihm alles Gute wünscht („Удачи!“)

BP 11:

Gesprächsbeteiligte: D#1, B (f), K (f)

Ort: geschlossenes Büro

Art: Rechtsberatung (Arbeitsrecht)

Gesprächsinhalt: Klientin wurde von ihrem Arbeitgeber einmal nicht bezahlt und möchte sich über ihre Rechte erkundigen

Verlauf:

Die Dolmetscherin betritt den Raum und nimmt links neben der Beraterin Platz. Außer der Klientin ist auch ihr Sohn anwesend, der in etwa 7 Jahre alt sein dürfte. Gleich zu Beginn erklärt die Beraterin der Dolmetscherin, dass sie einen Teil des Gesprächs bereits ohne ihre Hilfe geführt hat, da „Der Sohn ist eh da und kann sehr gut Deutsch, aber ich will das mit dem Arbeitsverhältnis genau verstehen.“ Offenbar hatte das Kind zuvor als Dolmetscher fungiert. Auch die Klientin selbst versteht etwas Deutsch, wie im Laufe des Gesprächs daran erkennbar wird, dass sie oft durch Nicken signalisiert, dass sie die Fragen der Beraterin auch ohne Dolmetschung verstanden hat. Sie antwortet allerdings auf Russisch.

Da ein Teil des Gesprächs bereits stattgefunden hat, erklärt die Beraterin der Dolmetscherin in indirekter Rede das Anliegen der Klientin („Weil sie hat gesagt, dass sie keine Probleme mit dem Arbeitgeber haben will“). Diese indirekt formulierten Angaben werden von der Dolmetscherin allerdings in direkte Fragen umformuliert („Вы не хотите отношения испортить с работадателем?“) Auch wird ein indirekt formulierter Appell der Beraterin in einen direkten umgewandelt: „B: Meine Meinung ist, dass sie zur Arbeiterkammer gehen soll. D#1: Пойдите в палату трудящихся!“ Dadurch vermittelt die Dolmetscherin den Eindruck, dass ein direkter Austausch zwischen den beiden primären Gesprächsparteien stattfindet.

Sie tritt in Erscheinung, indem sie an beide Parteien Rückfragen zum genauen Verständnis oder zu Hintergrundinformationen stellt (D#1 zu B: Was ist das für eine Firma? D#1 zu K: Вы точно знаете это? Wissen Sie das genau?) Als sich die Klientin trotz Rückfragen nicht verständlich genug ausdrückt, weist sie die Dolmetscherin zweifach darauf hin (D#1 zu K: Я не понимаю. Ich verstehe nicht.) Im Zuge eines solchen Frage-Antwort-Abtausches zwischen der Klientin und der Dolmetscherin stellt letztere auch informelle Fragen, die nicht direkt erheblich sind für die Sachlage und auch nicht weitergegeben werden (Вы долго там работали? Хорошо там? Haben Sie lange dort gearbeitet? Hat es Ihnen dort gefallen?)

Während des gesamten Gesprächs fiel auf, dass sich die Beraterin in indirekter Rede auf die Klientin bezog und sich bei ihren Äußerungen auch der Dolmetscherin zuwandte, während letztere sich beiden Parteien zugewandt positionierte.

BP 12:

Gesprächsbeteiligte: D#1, B (m), K (m)

Ort: offenes Büro mit 5 Tischen

Art: Sozialberatung

Gesprächsinhalt: Klient hat seine Mindestsicherung noch nicht ausbezahlt bekommen; sein Psychologe wird vom Staat nicht mehr bezahlt und er erkundigt sich nach Möglichkeiten, weiter bei ihm in Therapie zu bleiben

Verlauf:

Als die Dolmetscherin am Einsatzort erscheint, wartet der Klient in einem Vorraum. Der Berater ist allerdings noch nicht bereit, weil er noch auf einen Rückruf wartet. D#1 begrüßt den Klienten und fragt ihn, ob er ihre Dolmetschung benötigt. Sie erklärt ihm dann, dass er noch kurz auf den Berater warten müsse und nimmt dann links vom Berater Platz.

Während des Gesprächs fällt auf, dass der Berater bei der Anrede des Klienten sehr stark zwischen indirekter Rede und Höflichkeitsform schwankt. Auf indirekte Rede weicht er vor allem dann aus, wenn er erklärend ausholen muss und wendet sich dabei meist der Dolmetscherin zu. Dies erweckt den Eindruck, dass er nicht glaubt, dass der Klient den komplexen Sachverhalt verstehen könnte und das Gespräch somit mit der Dolmetscherin führt, die aufgrund ihrer institutionellen Kenntnisse diesen entschlüsseln kann. D#1 hält sich aber weitgehend an die Ich-Norm und formuliert indirekte Fragen in direkte um, um den Gesprächsfluss zwischen den Primärsprechern aufrecht zu erhalten.

Sie stellt beiden Parteien neue, für den Sachverhalt relevante Fragen: D#1 zu B: Hat er diese Bestätigung schon gebracht? D#1 zu K: Вы уже были в Sozialamt-e. K: Нет. D#1: Тогда идите! (D#1 zu K: Waren Sie schon am Sozialamt? K: Nein. D#1: Dann gehen Sie!) In dem kurzen Nebengespräch mit dem Klienten gibt sie ihm sogar einen Rat. Bei einem weiteren dyadischen Austausch zwischen D#1 und Klienten beantwortet sie auch eine seiner Fragen dazu, wie sich seine staatlichen Beihilfen genau zusammensetzen.

Auch mit dem Berater kommt es zu kurzen monolingualen Nebengesprächen, in denen die D#1 ihre Einschätzung dazu abgibt, warum der Psychologe des Klienten vom Staat nicht mehr finanziert wird (D#1 zu B: Vielleicht ist das begrenzt.)

Als der Klient sich trotz Erklärung des Beraters ungeduldig zeigt, da ihm von der Institution seine staatliche Beihilfe an dem Tag noch nicht ausbezahlt werden kann, verteidigt die Dolmetscherin die Institution. Sie erklärt ihm, dass aufgrund des derzeit hohen Andrangs an AsylwerberInnen lange Wartezeiten entstehen bei der Auszahlung und fordert ihn dazu auf, Verständnis für diese besonderen Umstände zu haben. Nach diesem Nebengespräch auf Russisch fragt der Berater sie:

„Hast du ihm das jetzt erklärt?“ Der Berater einigt sich mit dem Klienten darauf, ihm einen Vorschuss in Form eines Kredits zu geben.

Das Gespräch wird von der Dolmetscherin formell beendet (D#1 zu K: Вопросов больше нет?; Gibt es sonst keine Fragen mehr?). Sie erhebt sich, weist jedoch den Klienten an, sitzenzubleiben, bis ihm sein Geld ausgehändigt wird. Dies wurde vom Berater nicht angeordnet und ist daher auf ihre Kenntnis der institutionellen Abläufe zurückzuführen.

BP 13:

Gesprächsbeteiligte: D#1, B (m), K (f)

Ort: geschlossenes Einzelbüro

Art: Rechtsberatung

Gesprächsinhalt: Klientin hat bereits vor geraumer Zeit einen Asylantrag gestellt und bislang noch keine Antwort erhalten; sie hat auch ein Schreiben von der GIS erhalten und möchte wissen, wie sie darauf reagieren soll

Verlauf:

Die Dolmetscherin betritt das Einzelbüro und nimmt neben dem Rechtsberater Platz. Die Klientin gibt an, dass sie Fragen zur GIS hat, woraufhin der Rechtsberater sofort erklärt, dass er hierfür nicht zuständig ist. Er wirkt entnervt, dass die Kollegen vom Schalter die Klientin offenbar falsch zugeteilt haben. Die Dolmetscherin erklärt den Unterschied zwischen einem Sozial- und Rechtsberater und weist die Klientin darauf hin, dass sie sich in ihrem GIS-Anliegen an einen Sozialberater wenden muss. Bei einem Blick auf das Erstaufnahmeblatt sieht sie aber, dass die Klientin auch angegeben hat, Fragen zu ihrem Asylverfahren zu haben. Diese bringt D#1 nun aktiv in das Gespräch ein, da sie in den Aufgabenbereich des Rechtsberaters fallen (D#1 zu K: У Вас же вопрос и насчет Asyl-a? Sie haben doch auch Fragen zum Asyl?) Nachdem die Klientin dies bejaht, beginnt die Dolmetscherin selbstständig relevante Informationen zu dem Asylverfahren der Klientin zu erheben. Sie fragt sie wo und wann sie erstmals um Asyl angesucht hat, ob sie bereits in Österreich gearbeitet hat, ob sie von der Polizei bereits aufgegriffen wurde und ob sie davor bereits gemeldet war. Die in diesem monolingualen, dyadischen Gespräch erhobenen Informationen gibt sie dann dem Berater weiter.

Dieser beschäftigt sich dann näher mit einem Schreiben, das die Klientin mitgebracht hat und in dem von einem Anwalt ihr Asylansuchen beschrieben wird. An dieser Stelle führt die Dolmetscherin ein Nebengespräch mit dem Berater, in dem sie ihre Einschätzung zur Glaubwürdigkeit des Anwalts abgibt: D#1 zu B: Was ist das für eine Organisation? Ist das ein Anwalt? B: Das weiß sie natürlich nicht. D#1: Vielleicht ist das ein Briefkastenanwalt.

Daraufhin wendet sie sich wieder an die Klientin und fragt sie, ob sie in Traiskirchen nie einen Antrag gestellt habe. Der Berater versucht, den Antrag im System zu finden. Währenddessen beruhigt die Dolmetscherin die Klientin („Подождите. Не расстраивайтесь.“ Warten Sie. Regen Sie sich nicht auf.) Der Berater findet keinen Antrag und schließt daraus, dass dieser nie offiziell gestellt worden ist. Während er überlegt, wie weiter vorzugehen ist, macht die Dolmetscherin selber Vorschläge: D#1 zu B: Am Hernalsergürtel kann ma nix machen? B: Den kennt **sie** ja nicht. D#1: Dann schicken wir **sie** dorthin und sie soll dort ihren Antrag stellen.

Nun erklärt D#1 der Klientin, dass sich am Hernalsergürtel eine polizeiliche Annahmestelle für Asylanträge befinde. Sie erklärt ihr auch ausführlich, mit welchen offiziellen Verkehrsmitteln sie dort hinfahren kann. Diese Erklärung wiederholt sie im weiteren Verlauf des Gesprächs mehrmals.
Der Berater weist die Klientin darauf hin, dass es zu einer längeren Bearbeitung ihres Antrags kommen kann: „B: Aufgrund der derzeitigen Lage kann das länger dauern." In ihrer Dolmetschung führt die Dolmetscherin diesen Hinweis auf den derzeitigen Flüchtlingsandrang explizit aus: „D#1: Потому что сейчас много беженцев надо будет ждать." (Da es jetzt viele Flüchtlinge gibt, werden Sie warten müssen.

Der Berater erklärt weiter, wie die Klientin dort ihr Anliegen vorzutragen hat. Dabei holt er von der Dolmetscherin eine faktische Information ein: „Weißt du zufällig, wann die Polizeibehörde offen hat?" Diese verneint. Der Berater erwähnt auch, dass dort ein Russisch-Dolmetscher zur Verfügung stehen sollte. Bei ihrer Wiedergabe bezieht D#1 auch die Herkunft der Klientin mit ein: „Там будет переводчик русского или украинского." (Dort wird es einen Russisch- oder Ukrainischdolmetscher geben.) Sie hat das Herkunftsland der Klientin zu Beginn erfragt und beweist kulturelle Sensitivität, indem sie die Möglichkeit miteinbezieht, dass die Klientin auch Ukrainisch sprechen könnte.

Nach Abhandlung ihrer Anfrage zum Asylverfahren bringt die Dolmetscherin erneut ihr Anliegen in Bezug auf die GIS ins Gespräch ein („Was ist jetzt mit der GIS?") Da der Rechtsberater sich für nicht zuständig und kompetent erklärt, fragt die Dolmetscherin, ob die Klientin zu einem Sozialberater könne. Auffallend ist, dass sie hierbei die indirekte Rede benutzt („Kann sie zu einem Sozialarbeiter? Sie ist ja nicht registriert bei uns.") während sie sich sonst weitgehend an die Ich-Norm gehalten hat.

Nach Beendigung des offiziellen Gesprächs kommt es am Gang noch zu einem kurzen informellen Gespräch zwischen der Dolmetscherin und der Klientin. Dieses findet allerdings außerhalb der hörbaren Reichweite der Beobachterin statt. Näheres zum Gesprächsinhalt kann daher nicht festgehalten werden.

BP 14

Gesprächsbeteiligte: D#1, B (m), K (m)

Ort: geschlossenes Einzelbüro

Art: Rechtsberatung

Gesprächsinhalt: Klient möchte sich über den aktuellen Stand seines Asylverfahrens erkundigen, da er zwischenzeitlich von der Polizei aufgegriffen und aufgrund schwerer gesundheitlicher Probleme im Krankenhaus stationär aufgenommen worden war

Verlauf:

Die Dolmetscherin betritt das Einzelbüro des Rechtsberaters, in dem der Klient bereits wartet. Sie nimmt links vom Rechtsberater Platz. Der Rechtsberater weist sie an, noch zu warten, während er am Computer noch etwas bearbeitet. Während dieser Wartezeit beginnt die Dolmetscherin ein informelles Gespräch mit dem Berater, indem sie sich über anstehende Klausuren erkundigt. Der Berater hingegen bittet sie um eine Auskunft zu einem Schriftstück, das er gerade zu bearbeiten

scheint („Kennst du zufällig die Frau? [deutet auf einen Adresssatz]). Die Dolmetscherin verneint. Während dieser Zeit sitzt der Klient schweigend im Raum.

Das Beratungsgespräch beginnt mit der Schilderung des Falles durch den Klienten. Seine Ausführungen sind spärlich und ungeordnet, weswegen D#1 gleich zu Beginn eine Reihe von Rückfragen zum besseren Verständnis stellt. Sie fragt ihn, wo genau er von der Polizei aufgegriffen worden ist, um welche Polizei es sich handelte und wo er im Krankenhaus war. Die gelieferten Informationen gibt sie danach in der Ich-Form weiter. Da der Klient sich aber weiterhin unpräzise ausdrückt, wird die Dolmetscherin zunehmend irritiert bis sie völlig aus ihrer Rolle der Dolmetscherin heraustritt und ihn lautstark dazu auffordert, sich klarer auszudrücken und den Sachverhalt geordnet zu erzählen. Aus den Äußerungen des Klienten ist aber auch im weiteren Gesprächsverlauf keine klare chronologische Ordnung zu erkennen, wodurch die Dolmetscherin eine Reihe weiterer Fragen stellt (Где там? Где здесь? Вы сейчас про 13-ый год? Was genau meinen Sie mit hier? Was meinen Sie mit dort? Sprechen Sie jetzt über das Jahr 2013?) Zwischenzeitlich wendet sie sich an den Berater, um sich zu vergewissern, die Information des Klienten richtig verstanden zu haben (D#1 zu B: Du hast doch nach dem Jahr 2013 gefragt, oder?) Da die Kommunikation erneut chaotisch verläuft, verliert die Dolmetscherin die Fassung. Sie wirft dem Klienten vor, ungeordnet zu erzählen und droht, ihre Rolle als Dolmetscherin im Gespräch aufzugeben: „Мне трудно Вас переводить. Вы постоянног прыгаете. Либо вы сейчас рассказываете по очереди или я сдаюсь." (Es fällt mir schwer, sie zu dolmetschen. Sie springen ständig hin und her. Entweder erzählen Sie jetzt der Reihe nach oder ich gebe auf.) An dieser Stelle lenkt der Berater beschwichtigend ein und bestätigt, dass sich seine Frage in der Tat darauf Bezog, ob er im Jahr 2013 in Schubhaft war. Diese Frage hat der Klient offenbar verstanden, da er direkt zum Berater gewandt nickt und sie auf Deutsch bejaht. Die Dolmetscherin wirkt nach wie vor genervt, woraufhin der Berater sie aufzuheitern versucht: B zu D#1: Vielleicht bin's ja ich. Diese Äußerung war offenbar als Scherz gemeint, weil die Dolmetscherin daraufhin lacht.

Der Berater wendet sich ab und versucht, den Asylantrag des Klienten im Datensystem zu finden. Währenddessen versucht der Klient der Dolmetscherin in einem dyadischen Gespräch noch einmal die Abfolge zu erklären. Diese wirft ihm erneut vor, ungeordnet und unpräzise zu erzählen. Sie fragt ihn auch, warum er zu einem privaten Anwalt gegangen ist bevor er die Rechtsberatung der Institution konsultiert hat (D#1 zu K: „Зачем к частному адвокату? Здесь же юристы работают." Wozu sind Sie zu einem privaten Anwalt gegangen? Hier gibt es doch Juristen). Dies war vom Klienten im Gespräch erwähnt worden. Der Klient verteidigt sich: „Я же не знал." (Das wusste ich ja nicht.) Die Dolmetscherin stuft dies offenbar als unwahrscheinlich ein: „Все знают. Об этом говорят и чеченцы и украинцы. Все." (Das wissen doch alle. Das erzählen sich sowohl die Tschetschenen als auch die Ukrainer. Alle.) Sie macht ihm also einen indirekten Vorwurf, da er nicht sofort die Dienste der Institution in Anspruch genommen hat.

Nach diesem Gespräch wendet sie sich vom Klienten ab und der Beobachterin zu. Sie beschwert sich auch bei mir erneut auf Deutsch darüber, dass viele Klienten sich auch in ihrer Muttersprache nicht ordentlich ausdrücken würden. Derartige unchronologische und ungeordnete Ausführungen seien für sie so anstrengend. Vermutlich versucht sie sich von mir als Kollegin eine Bestätigung dafür zu holen, dass ihre Gereiztheit durchaus berechtigt war. Der Berater steigt zum Computer gewandt in das Gespräch ein: „Wem sagst du das?"

Der Berater holt von dem Klienten eine Vollmacht ein, um sein Asylverfahren einsehen zu können. Danach beendet er die Beratung. Der Klient erhebt sich und wendet sich beim Verlassen des Raumes nach links. Daraufhin weist ihn die Dolmetscherin in die andere Richtung: „Вы можете отсюда спуститься?" (Gehen Sie bitte hier nach unten?)