



MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„Emotionalität beim Dolmetschen“

verfasst von

Aleksandra Davidović, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, Februar 2016

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 065 363 342

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Masterstudium Dolmetschen Deutsch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch Englisch

Betreut von / Supervisor:

Univ. Prof. Mag. Dr. Mira Kadrić-Scheiber

Meinen Eltern, die ihre Liebe und Kraft grenzenlos weitergeben.

Abbildungsverzeichnis	V
Einleitung	1
1 Die Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetscher	3
1.1 Rollenerwartungen von Seiten der Auftraggeberinnen und Auftraggeber	3
1.2 Neutralität und Emotionalität	8
1.2.1 Neutralität und Dialogdolmetschen	8
1.2.2 Sozialer, medizinischer und therapeutischer Bereich	10
1.3 Soziokulturelle Aspekte	13
1.3.1 Relevanz der Kultur am Beispiel der interkulturellen Therapie	15
1.3.2 Die Arbeit mit Migranten und Migrantinnen	20
1.3.3 Verständnis und Umgang mit dem Fremden	21
1.4 Die Konstellation im Dolmetschsetting	23
1.4.1 Sitzposition	25
1.4.2 Machtverhältnis	28
1.4.3 Gesprächsführung	29
1.5 Aktives Handeln	30
1.5.1 Koordination	31
1.5.2 Das interaktive Modell	34
2 Bedeutung von Emotionen beim Dolmetschen	39
2.1 Was sind Emotionen?	39
2.2 Umgang mit Emotionen	40
2.3 Einfühlsamer Umgang mit Klientinnen und Klienten	41
2.3.1 Soziales, medizinisches und therapeutisches Berufsfeld	42
2.3.2 Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich	44
2.3.2.1 Aufbau von Vertrauen	46
2.3.2.2 Empathie gegenüber Klientinnen und Klienten	48
2.3.2.3 Beispiele aus der Praxis	50
2.4 Emotionen beim Dolmetschen am Beispiel der Therapie	51
2.4.1 Der therapeutische Prozess	51
2.4.2 Übertragung von Gefühlen	52
2.4.3 Emotionale Belastung	54
2.4.4 Einfühlung in Andere	56
2.4.5 Beziehung zu Therapeutinnen und Therapeuten	57
3 Empirische Studie: Interviews mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern zur Emotionalität beim Dolmetschen	59
3.1 Qualitative Forschungsmethode	59
3.1.1 Die Leitfadeninterviews	60
3.1.2 Transkription der Interviews	62
3.1.3 Analyse der Interviews	62
3.2 Die Rolle von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in Bezug zu Emotionalität: Einblick in die Praxis	63
3.2.1 Rollenerwartungen an Dolmetscherinnen und Dolmetscher	63
3.2.1.1 Die Rolle aus der Sicht der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher	63
3.2.1.2 Erwartungen der Institutionsvertreterinnen und –vertreter	65
3.2.1.3 Erwartungen der Klientinnen und Klienten	68
3.2.2 Einschränkungen der Neutralität	69
3.2.3 Soziokulturelle Einbettung	71
3.2.4 Positionierung der Dolmetschenden	73

3.2.5	Aktive Teilhabe am Dolmetschsetting	75
3.2.6	Emotionen und Emotionalität	77
3.2.6.1	Emotionen im Dolmetschsetting	77
3.2.6.2	Unterdrückung von Emotionen	80
3.2.6.3	Auswirkungen auf das Dolmetschsetting	83
3.2.6.4	Situationen mit Emotionalitätspotenzial	88
3.2.7	Auswirkungen von Emotionen auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher	91
3.2.7.1	Belastungen und Übertragungen	91
3.2.7.2	Supervision	95
3.3	Emotionalität beim Dolmetschen: Diskussion der Ergebnisse	96
	Schluss	101
	Bibliographie:	102
	Anhang	108
	Abstracts	156
	Lebenslauf	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Strukturierung interkultureller Kompetenz (Bolten 2006: 63)	22
Abbildung 2 Kommunikationsmodelle (Gentile et al. 1996: 52)	23
Abbildung 3 Sitzanordnung während einer dolmetschbegleitenden Psychotherapie (Kluge et al. 2006: 182)	27
Abbildung 4 Emotionen und Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich	100

Einleitung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit Emotionalität beim Dolmetschen. Ziel ist es zu zeigen, ob und welche Rolle Emotionen beim Dialogdolmetschen einnehmen. Die Arbeit fokussiert sich auf den sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich (vgl. Pöllabauer 2003). Die Idee für die Masterarbeit entstand durch mehrere Einwirkungen. Erstens aufgrund eines persönlichen Interesses an den Themen Psychologie, emotionale Intelligenz und Emotionen allgemein. Des Weiteren durch eigene Erfahrungen mit Migrantinnen und Migranten, Kindern bzw. Jugendlichen sowie Personen mit geistigen Behinderungen. Es zeigte sich, dass Emotionen und Einfühlsamkeit im sozialen Leben, wie auch im Beruf, eine bedeutende positive Rolle spielen. Das bewegte zur Frage, wie sich diese Aspekte mit der Neutralität von Dolmetscherinnen und Dolmetschern vereinbaren lassen bzw. ob diese überhaupt Einfluss auf die Neutralität haben. Warum besteht die Meinung, dass dieser bedeutende Aspekt des Miteinanders so negativ in der Arbeit mit Menschen ist, die Empathie dringend nötig haben? Der Emotionalität wurde in der Literatur in diesem Hinblick nur am Rande Beachtung geschenkt. Dennoch zeigt sich, dass dieses Thema nicht nur Translationswissenschaftlerinnen und -wissenschaftler, sondern auch jene, die mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern zusammenarbeiten, beschäftigt hat und immer noch beschäftigt. Daher schien es interessant, dieses Thema genauer unter die Lupe zu nehmen. Obwohl Dolmetschen im medizinischen, therapeutischen und sozialen Bereich immer noch eher als Stiefkind des Dolmetschens gilt, versucht man immer öfter auch dieses Gebiet des Dolmetschens in den Fokus zu stellen. Damit aber auch die Arbeit der dolmetschenden Personen in diesem Bereich die Anerkennung gewährt wird, die ihr zusteht, ist noch Einiges zu tun. Diese Arbeit beleuchtet daher auch die verschiedenen Rollen, die Dolmetscherinnen und Dolmetscher auf diesem Gebiet einnehmen, und zeigt, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher hier durchaus eine aktive Rolle einnehmen, sowie eine große Verantwortung und Bürde tragen.

Der erste Teil der Arbeit widmet sich der Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetscher, sowie den Besonderheiten des Settings. Zunächst einmal wird das Thema der Erwartungen an die Dolmetscherinnen und Dolmetscher aufgegriffen. Dabei zeigt sich, dass diese sehr weit auseinander gehen in der Realität und vielfach über die einer reinen Übertragung der Worte hinausgehen. Es ist daher wichtig, die Realität des Settings zu berücksichtigen. Dabei ist in diesem Zusammenhang Voraussetzung, die Themen Neutralität und Emotionalität zu beleuchten. Die Interaktivität und die Nähe zu den Parteien, die durch die Konstellation entsteht, erschwert es den Dolmetscherinnen und Dolmetschern Emotionalität abzuschalten. In anderen Bereichen des Dolmetschens, beispielsweise beim Konferenzdolmetschen, ist das Setting anders aufgebaut und somit

wird die Einhaltung von Distanz erleichtert. Beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich stehen andere Faktoren im Vordergrund, die für eine erfolgreiche Abwicklung des Gesprächs und das Erreichen der Ziele von Bedeutung sind. Dabei sind auch die Einflüsse auf die Dolmetscherinnen und Dolmetscher, aber auch die Belastungen, die daraus entstehen, nicht außer Acht zu lassen. Jedoch ist es möglich diese Aspekte, wenn sie ins Bewusstsein gerückt werden, auch auf günstige Weise in die Arbeit zu integrieren.

Ein emotionaler Zugang der Dolmetscherinnen und Dolmetscher führt in vielen Fällen ebenso zu einem erfolgreichen Abschluss der Kommunikation. Im zweiten Teil der Arbeit wird daher die Rolle von Emotionen beim Dolmetschen erläutert. Dabei wird zunächst einmal näher erläutert, was Emotionen sind und wie sie in das Dolmetschsetting integriert werden. Außerdem werden die positiven Ergebnisse eines empathischen Umgangs mit Klientinnen und Klienten und die aktive Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetscher näher beschrieben.

Im letzten Teil der Arbeit werden die Ergebnisse der empirischen Studie vorgestellt. Sie fungiert als Beleg für die theoretischen Grundlagen, gibt aber auch Dolmetscherinnen und Dolmetschern Raum ihre eigenen Erfahrungen und Meinungen auszudrücken. Daher schien hier die qualitative Forschungsmethode als sinnvoll. Die Realität der Arbeit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher wird aus der Sicht der Dolmetschenden widerspiegelt. Dabei wird deutlich gemacht, dass nicht nur jeder Bereich des Dolmetschens, sondern sogar jede Dolmetschsituation für sich zu betrachten ist. Es wird nicht verallgemeinert, sondern das Tabu der Emotionalität von Dolmetscherinnen und Dolmetschern aufgebrochen und die vollkommene Emotionslosigkeit hinterfragt. Darüber hinaus werden auch weitere damit verknüpfte Aspekte beleuchtet.

Ziel dieser Arbeit ist es zu zeigen, dass Emotionen beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich auf allen Seiten in mehr oder weniger hohem Maße und auf vielfältigste Weise vorkommen und nicht zu verleugnen sind. Stattdessen werden sie erkannt und in die Arbeit integriert, um daraus positive Effekte zu erzielen. Außerdem wird die Anerkennung der aktiven Rolle der Dolmetschenden und somit auch der Verantwortung, die sie tragen, betont. Daher ist es wichtig auch die Ausbildung darauf abzustimmen, sowie Dolmetscherinnen und Dolmetschern zu ermöglichen an Supervisionssitzungen teilzunehmen.

Die Aspekte, die in dieser Arbeit erläutert werden, sind sicherlich nicht vollständig und werden oft auch nur kurz angesprochen. Jedoch gewährt diese Arbeit einen Einblick in die Thematik und regt zur Reflexion an.

1 Die Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetscher

In der dolmetschwissenschaftlichen Literatur werden verschiedene Rollen vorgestellt, die Dolmetschende in der Praxis einnehmen. Diese entstehen aufgrund der unterschiedlichen Erwartungen, die an dolmetschende Personen gestellt werden. Aber auch durch verschiedene Einflussfaktoren innerhalb des Settings.

Die Neutralität von Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist dabei ein wichtiger Aspekt. In der Berufs- und Ehrenordnung der Universitas Austria steht: „Die Verbandsmitglieder üben ihren Beruf unvoreingenommen und unparteiisch nach bestem Wissen und Gewissen aus“ (Online; Stand 03/10: Punkt 6). Auch im Berufs- und Ehrenkodex des ÖVGD wird die Unvoreingenommenheit und Neutralität der Dolmetscherinnen und Dolmetscher gleich unter Punkt 1 hervorgehoben (vgl. ÖVGD – Online; Stand 2016: Punkt 1).

Für den sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich gibt es keine speziellen Regelungen. Die Neutralität der Dolmetschenden wird jedoch durch verschiedene Faktoren, die diesen Dolmetschbereich kennzeichnen, beeinflusst bzw. beeinträchtigt. Diese Aspekte werden im Anschluss beleuchtet.

1.1 Rollenerwartungen von Seiten der Auftraggeberinnen und Auftraggeber

Je nach institutionellem Rahmen werden von Dolmetscherinnen und Dolmetschern verschiedene Aufgaben, Handlungsweisen und Rollen erwartet. Oft bedeutet das viel mehr als nur von einer Sprache in die andere zu übertragen. In der dolmetschwissenschaftlichen Literatur gibt es eine Vielzahl von Beispielen zu den verschiedenen Rollen.

Dabei ist zu beachten, dass ein Berufsbild in einem bestimmten Ereignis aus verschiedenen Quellen entsteht. Erstens durch Andere, die nicht anwesend sind, wie z.B. aus historischen Quellen zum Beruf. Des Weiteren durch Andere, die anwesend sind und eigene Meinungen und Erwartungen zum Beruf haben. Und schließlich durch das eigene Bild, das man über seinen Beruf hat (vgl. Wadensjö 1992: 63).

Somit entsteht eine Bandbreite an unterschiedlichen Vorstellungen vom Dolmetschberuf. Zum Teil überschneiden sich diese auch. Im Folgenden wird ein Literaturüberblick dazu geboten.

Wadensjö (vgl. 1992: 6) weist daraufhin, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher häufig in zwei Gruppen aufgeteilt werden. Zur einen Gruppe zählen jene, die das Gesprochene einfach nur in der anderen Sprache wiedergeben. Die andere

Gruppe wird als Vermittlerinnen bzw. Vermittler angesehen. Ihrer Meinung nach ist das jedoch ein Konstrukt, das der Arbeit der Dolmetschenden nichts Gutes tut. „It is more fruitful [...] to see ‚the interpreter as translator, or relay‘ and the ‚interpreter as negotiator‘ as two inseparable aspects of the dialogue interpreter’s role“ (Wadensjö 1992: 6).

Sie spricht hier also an, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher nicht nur verschiedene Aufgaben haben, sondern auch dass alle Aufgabenbereiche relevant und untrennbar sind. Eine Trennung in zwei Gruppen wird der Bandbreite an Aufgaben nicht gerecht. Darüber hinaus sind für eine erfolgreiche Kommunikation alle Aspekte ihrer Arbeit wichtig. Dolmetscherinnen und Dolmetscher leisten dabei bedeutende Arbeit.

Daher schreibt sie des Weiteren, dass Dolmetschende nicht als „non-person“ (Wadensjö 1998: 66) zu betrachten sind. Damit ist gemeint, dass man sich so verhält als wenn die Person nicht anwesend wäre oder dass sie keinen Beitrag zum Geschehen leiste (vgl. 1998: 66f).

Es handelt sich hierbei um einen Trugschluss. Dadurch entstehen falsche Erwartungen seitens der anderen Parteien an Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die für diese schwer erfüllbar sind. Weder ist es ihnen möglich, sich so zu verhalten als ob sie nicht anwesend wären, noch als ob ihre Präsenz, geschweige denn ihre Handlungen, keinen Einfluss auf das Geschehen hätten. Es handelt sich hier um einen Rollenkonflikt hervorgerufen durch unterschiedliche Erwartungen, die an Dolmetschende gestellt werden.

Rollenkonflikte entstehen gerade dadurch, dass die Parteien unterschiedliche Vorstellungen über „frames“ und „schema“ (Metzger 1999: 55ff) haben. *Schema* bedeuten in diesem Zusammenhang Wissensstrukturen, unsere Wahrnehmung von Personen und Ereignissen usw. *Frames* beziehen sich hingegen auf Perspektiven, die wir von einer bestimmten Person, einem Ereignis usw. haben. In einem bestimmten *schema* hat das Publikum die Wahl sich unterschiedliche *frames* dazu vorzustellen. Allerdings ist es dem Publikum ebenfalls möglich, auch ein anderes *schema* zu erwarten.

Man antizipiert beispielsweise beim Arzt wahrscheinlich eine Untersuchung. In einem interkulturellen Rahmen wird daraus aber ein Dolmetschsetting, das eine andere Beschaffenheit mit sich zieht als eine „normale“ Untersuchung. In einem Dolmetschsetting haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer jedoch häufig unterschiedliche Erwartungen zur Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Somit sind beide Phänomene miteinander verknüpft. Hat man die gleichen Vorstellungen, so erleichtert das die Kommunikation miteinander. Daher ist es am Besten man klärt die Rollenfrage zu Anfang, so dass keine Missverständnisse entstehen.

Zur Einteilung der Rollen finden sich in der Literatur unterschiedliche Ansichten. Die Kinderärztin Reisinger hat sich damit beschäftigt, wie die interkulturelle Kommunikation im Gesundheitswesen verbessert werden kann. Sie zählt vier Kategorien von Rollen auf:

Der *konsekutive Dolmetscher* übersetzt Wort für Wort. Der *Dolmetscher als Kulturvermittler* erklärt die kulturellen Eigenheiten. Der *Dolmetscher als Patientenombudsmann* agiert aktiv und übernimmt teilweise für den Patienten die Gesprächsführung. Der *Dolmetscher in der Rolle eines Ko-Therapeuten* fordert eine gute Zusammenarbeit mit dem Arzt. (Reisinger 2003: 132)

Diese Einteilung bezieht sich auf das Dolmetschen im Gesundheitswesen. Es ist anzumerken, dass die Rollen kaum in reiner Form auftauchen, sondern sich vermischen. Dabei führt der oder die konsekutive Dolmetschende eine passive Rolle aus, während die anderen drei Rollen mehr oder weniger aktive und eigenständige Handlungen seitens der Dolmetscherinnen und Dolmetscher erfordern.

Auch Leanza, der auf interkulturelle Arbeit mit Dolmetschenden im Bereich der Psychologie spezialisiert ist, weist auf die verschiedenen Rollen hin, die dolmetschende Personen im Gesundheitsbereich einnehmen. Er beschreibt ihre Funktionen in diesen Rollen wie folgt:

Indeed, interpreters in these settings have many roles beyond being „translation machines“; they can facilitate intercultural communication, construct bridges between different symbolic universes and facilitate the process of migrant integration. (Leanza 2007: 12)

Dabei spricht Leanza hier von Rollen, die als „Translator“, „Cultural Informant“, „Culture Broker“ bzw. „Cultural Mediator“, „Bilingual“ und „Cultural Professional“ (Leanza 2007: 13f) bezeichnet werden. In den letzten beiden Rollen verliert die dolmetschende Person teilweise ihre Neutralität und Unparteilichkeit im Gegensatz zu den anderen Rollen (vgl. Leanza 2007: 14f).

Auch hier ist wieder anzumerken, dass die dolmetschende Person in der Rolle des *Translators* eine passive Haltung einnimmt. Die anderen Rollen erfordern hingegen ein aktiveres Eingreifen. Somit hängt der Grad an Aktivität von der Rolle ab, die Dolmetschende einnehmen.

Leanza führt aber noch eine weitere Einteilung ein, die darauf basiert, wie mit kulturellen Unterschieden umgegangen wird. Die dolmetschende Person fungiert dabei als „system agent“, „community agent“, „integration agent“ oder „linguistic agent“ (Leanza 2007: 29). Dabei vermittelt der *system agent* die Werte des Aufnahmelandes ohne jene des Herkunftslandes der Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen. Im Gegensatz dazu sieht der *community agent* die Werte beider Länder als gleichwertig an. Der *integration agent* unterstützt die Integration im Alltag. Der *linguistic agent* versucht neutral zu bleiben und nur das Gesagte zu übermitteln (vgl. Leanza 2007: 29).

Letzteres entspricht der Rolle des *Translator* oder konsekutiven Dolmetschers. *System*, *community* und *integration agent* verlieren zum Teil ihre Neutralität und Unparteilichkeit, um bestimmte Ziele zu erreichen, die über der Vermittlung des Gesagten hinausgehen. Diese Ziele sind situationsabhängig und kontextbezogen.

Nach Sami Sauerwein rangiert die Rollenzuweisung vom reinen „Sprachumwandler“ über „Gesprächsmanager“, „Kulturmittler“ bis hin zu einer „dritte[n] aktive[n] Partei“ (Sami Sauerwein 2007: 15). Je nach Situation bedeutet das hohe Flexibilität und Variabilität, aber auch Erwartungen von Seiten der beiden Parteien, die es zu erfüllen gilt. Hierbei divergieren die Erwartungen oft nicht nur zwischen den beiden Parteien, sondern auch mit dem eigenen Rollenverständnis der Dolmetschenden. Darüber hinaus sieht auch jede Dolmetscherin, jeder Dolmetscher, ihre bzw. seine Rolle anders. Sami Sauerwein erläutert, dass nur die reinen Sprachumwandlerinnen und Sprachumwandler – im Gegensatz zu den anderen Rollen – hier als neutral und unparteiisch eingestuft werden. Jedoch ist dies heutzutage selten der Fall. Stattdessen erfüllen Dolmetscherinnen und Dolmetscher eine Fülle von Aufgaben. Dabei reicht die Bandbreite an Aufgaben von Kulturübermittlung über Turnzuweisung bis hin zu weiterführenden Erläuterungen und in Extremfällen werden sie sogar als Beistand hinzugezogen (vgl. Sami Sauerwein 2007: 15).

Somit ist die Rolle, die Dolmetschende einnehmen, kontext- und situationsabhängig und nicht zu verallgemeinern. Ebenso steht es um die Aktivitäten, die sie dabei ausführen. Auch das Umschalten von einer Rolle zu einer anderen kommt vor.

Hsieh (2008: 1367) sagt daher auch: „In other words, all roles are legitimate depending on the situation.“ Sie stellt ebenfalls mehrere Rollentypen vor, die Dolmetscherinnen und Dolmetscher in unterschiedlichen Situationen einnehmen. Es handelt sich hierbei um die Rollen eines „conduit“, „advocate“, „manager“ oder „professional“ (Hsieh 2008: 1370). Dolmetschende aus ihrer Studie beschreiben die Rolle des *conduit* als die einer emotionslosen Translationsmaschine (vgl. 2008: 1371). Dagegen agiert ein *advocate* im Sinne des Klienten oder der Klientin, indem er ihn oder sie auf offene oder verdeckte Weise befähigt im eigenen Interesse zu sprechen (vgl. 2008: 1373f). In der Rolle eines *Managers* nehmen Dolmetschende aktiv am Geschehen teil, indem sie Entscheidungen treffen und eigenständig handeln (vgl. 2008: 1375f). Das trifft auch auf die dolmetschende Person als *professional* zu. Er oder sie handelt selbstbewusst, professionell und besitzt eine gewisse Kontrolle über das Setting, beispielsweise bei der Klärung von Missverständnissen (vgl. 2008: 1379).

Wiederum ist zusammenfassend zu sagen, dass der *conduit* eine neutrale und zurückhaltende Rolle einnimmt. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher in den anderen drei Rollen sind jedoch als aktiv und nicht immer neutral bzw. unparteiisch einzustufen. Allerdings ist dies je nach Kontext und Situation gerechtfertigt.

Eine neuere Entwicklung spricht Herwig (vgl. 2012: 22) an. Sie weist darauf hin, dass die Nachfrage nach Dialogdolmetschern und -dolmetscherinnen immer mehr steigt, da es immer mehr Migranten und Migrantinnen gibt. Dieser Nachfrage sind Sprach- und Integrations- bzw. Kulturmittlerinitiativen nachgegangen und haben das Berufsbild der „Sprach- und Integrationsmittler“ (Herwig 2012: 22) geschaffen. Auch Stanek (vgl. 2012) bestätigt diese neue Richtungsweise. Weitere Bezeichnungen für diese Berufsgruppe sind „Integrationslotse“, „Integrationsassistent“, „Gemeindedolmetscher“ und „Brückenbauer“ oder kurz „SprInt“ (2012: 34f). Dabei konzentrieren sie sich auf die Bereiche Bildung, Gesundheit und Soziales. Ihre Arbeit umfasst aber im Gegensatz zum klassischen Dolmetschen nicht nur die Sprachmittlung. Stattdessen sind sie auch

[...] erklärend und vermittelnd tätig, d.h. bei kommunikativen oder inhaltlichen Missverständnissen intervenieren sie und lenken entsprechend das Gespräch, um so Defizite im kulturellen Vorwissen der einzelnen Gesprächspartner zu beheben. (Stanek 2012: 35)

Somit nützen sie also nicht nur ihr Sprachwissen, sondern auch ihr Wissen über Kulturen. Dabei koordinieren sie das Gespräch und greifen eigenständig in das Geschehen ein. Sie handeln also aktiv.

Ein großes Problem stellt die derzeitige schlechte Ausbildung dieser Sprach- und Integrationsmittler und -mittlerinnen dar, besonders in Bezug auf das Sprachniveau. Dieser Bereich stellt daher für qualifizierte und professionelle Dolmetscherinnen und Dolmetscher ein zusätzliches Betätigungsfeld dar (vgl. Stanek: 35f).

Betrachtet man die derzeitige Situation angesichts der großen Massen an Asylbewerber und -bewerberinnen, die aus Syrien, Afghanistan und anderen Ländern nach Österreich ziehen, so wird deutlich, dass die Nachfrage nach diesem Berufsbild mit qualifizierter Ausbildung in Zukunft ansteigen wird.

Ein weiteres Beispiel für eine Weiterentwicklung des klassischen Dialogdolmetschens stellt Carroll (vgl. 2012) vor. Es handelt sich hierbei um den „Mediationsdolmetscher“ (Carroll 2012: 26). Die immer größere Zuwanderung und Globalisierung birgt auch immer größeres Konfliktpotenzial. Daher ist der Bedarf nach Mediation groß. Hierbei sind aufgrund der Sprachhürde oft Dolmetscherinnen und Dolmetscher nötig. Als Mediationsdolmetscher bzw. -dolmetscherin weist man neben der sprachlichen Komponente noch weitere Qualifikationen auf. Dazu zählt nicht nur ein sehr guter Blick für pragmatisches Dolmetschen, sondern insbesondere auch ausgeprägte soziale und interkulturelle Kompetenzen. Genauso wichtig sind auch Kenntnisse in Mediation und Selbstreflexion (vgl. Carroll 2012: 25f).

Zusammenfassend ist zu sagen, dass Dolmetschenden in der Praxis unterschiedliche Rollen zugewiesen werden, die ein mehr oder weniger aktives Verhalten und Sichtbarkeit erlauben. Dabei ist anzumerken, dass es auf der einen Seite

die neutrale, passive und wenig sichtbare Rolle gibt. Auf der anderen Seite gibt es aber auch eine Vielzahl von Rollen, die ein aktiveres Verhalten und größere Involvierung, sowie Zusatzqualifikationen der dolmetschenden Personen erfordern. Welche Rolle eingenommen wird hängt von Situation und Kontext ab. Teilweise sind dabei auch soziale und interkulturelle Kompetenzen gefragt. Außerdem ist vorherige Absprache nötig, um falschen Vorstellungen und Missverständnissen vorzubeugen. Dadurch wird die eingenommene Rolle auch legitimiert. Es gibt also verschiedene Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit dolmetschenden Personen. Einerseits werden sie als eine reine Übersetzungsmaschine betrachtet, andererseits gestaltet man den Umgang miteinander so, dass dolmetschende Personen interaktiv am Geschehen teilnehmen. Ersteres bedeutet für Dolmetschende große emotionale Belastung, da sie keine Anerkennung bekommen und da man sich ihnen gegenüber mehr oder weniger verhält, als wären sie nicht anwesend. Das verringert häufig auch die Motivation der Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Darüber hinaus ist fraglich, ob es Dolmetscherinnen und Dolmetschern in allen Bereichen möglich ist, eine vollkommen neutrale Position einzunehmen und ob dies überhaupt wünschenswert ist.

1.2 Neutralität und Emotionalität

Zu den Erwartungen, die an dolmetschende Personen gestellt werden, zählt auch jene vom „neutralen“ Dolmetscher. Was genau bedeutet „Neutralität“ aber und wie wir? In welchem Zusammenhang steht Neutralität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich? Greift diese Definition im Alltag des Dolmetschens im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich? Im Folgenden wird auf diese Punkte näher eingegangen.

1.2.1 Neutralität und Dialogdolmetschen

Setzt man sich mit der Neutralität beim Dolmetschen auseinander, so wird man sich zunächst einmal der Bedeutung dieses Begriffs im allgemeinen Sprachgebrauch widmen. Der Begriff „Neutralität“ wird laut Brockhaus (Band 2 2005³: 757) wie folgt definiert: „Unparteiische, neutrale Haltung; Nichteinmischung, Nichtbeteiligung [...]“

Das heißt also einerseits, dass man keine Partei ergreift. Andererseits bedeutet das aber auch, dass man sich nicht in das Geschehen einmischt und sich nicht daran beteiligt. Es stellt sich nun die Frage, wem gegenüber Dolmetschende beim Dialogdolmetschen neutral sind?

Wadensjö hat sich mit diesem Thema auseinandergesetzt. Sie (1992: 268) schreibt dazu: „In practice, DIs¹ may experience loyalties to, or be neutral in relation to the *primary parties*, [...] or they may be more concerned with *the prospected goal(s)* held by the respective interlocutors, and the principles for achieving these goals [...]“

Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind also neutral gegenüber den *primary parties* im Dolmetschsetting. Es hängt aber vom Kontext ab, ob die dolmetschenden Personen neutral gegenüber diesen sind. Der Kontext kann auch bedingen, dass die Ziele, die zu erreichen sind, im Vordergrund stehen.

Damit es Dolmetscherinnen und Dolmetschern möglich ist, ihre Aufgabe der Herstellung und Erleichterung von Kommunikation zwischen den *primary parties* zu erfüllen, ist es Voraussetzung, dass diese zur Zusammenarbeit gewillt sind. Dies funktioniert oft nur, wenn die Dolmetschenden verschiedene Aufgaben übernehmen, die aus der Rolle des strikten *Translators* fallen. Dadurch bleiben sie nicht einflusslos, sondern greifen in das Geschehen ein. Sie dolmetschen nicht wörtlich, sondern sinngemäß und kontextbezogen. Darüber hinaus hinterlässt eine vollkommen neutrale Haltung möglicherweise ebenfalls den Eindruck, dass dies die Haltung einer der beiden Parteien wäre oder sie tatsächlich ist. Eine emotionslose Einstellung wird außerdem manchmal als ein Mangel an Interesse missdeutet, was die *primary parties* möglicherweise zu der Schlussfolgerung führt, dass die dolmetschenden Personen ungeeignet sind (vgl. Wadensjö 1992: 268f). Daher meint Wadensjö (vgl. 1998: 58ff), dass das Prinzip der Neutralität zum Großteil auf das Gerichtsdolmetschen übertragbar ist. In anderen Bereichen jedoch ist das Prinzip diskutabel. Vor Gericht ist Unparteilichkeit besonders wichtig. Besteht ein Interessenskonflikt, weil die dolmetschende Person beispielsweise befangen ist, ist der Auftrag abzulehnen.

Der Kontext, in dem man sich bewegt, sowie die Auswirkungen des eigenen Verhaltens, sind entscheidend für die Strategie, die beim Dolmetschen einzunehmen ist. In bestimmten Bereichen des Dolmetschens, wie beispielsweise Konferenz- oder Gerichtsdolmetschen, ist Neutralität viel wichtiger. Beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich ist eine distanzierte Haltung jedoch oft fehl am Platz.

Ein weiterer Punkt, der die Rolle der Dolmetschenden im Dolmetschsetting bestimmt, entsteht aus der Wahrnehmung zum Dolmetschen selbst. Nach Meinung von Metzger besteht beim Dolmetschen – analog zum Übersetzen – ein Dilemma zwischen wörtlicher im Gegensatz zur freien Dolmetschung. Darauf basiert auch das Thema der Neutralität von dolmetschenden Personen. Pocht man auf eine wörtliche Dolmetschung, so nimmt man auch in dieser Weise den Einfluss der Dolmetschenden außer Acht. Die wörtliche Dolmetschung erlaubt häufig keine adäquate Dolmetschung (vgl. Metzger 1999: 4). Die Neutralität von Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist also ein

¹ Dialogue Interpreters (vgl. Wadensjö 1992: 7)

Widerspruch. Das Streben nach Neutralität ist als Nebenprodukt entstanden auf dem Weg zur Professionalisierung des Berufsstandes und aufgrund der früher vorherrschenden Ansicht, Dolmetscherinnen und Dolmetscher seien lediglich Übersetzungsmaschinen. Wird von ihnen aber absolute Neutralität erwartet, so lässt man die Realität außer Acht. Dolmetscherinnen und Dolmetscher nehmen, wie bereits erläutert, eine Bandbreite von Rollen ein. Genauso wie Wadensjö (vgl. 1992/1998), betont auch Metzger, dass zur Ausübung der Dolmetschtätigkeit Neutralität nicht immer möglich bzw. vorteilhaft ist (vgl. Metzger 1999: 21f).

Folglich ist für die Neutralität der dolmetschenden Personen entscheidend, ob man den Parteien gegenüber neutral zu sein hat oder andere Ziele, wie z.B. Erleichterung der Kommunikation, Konfliktlösung etc. im Mittelpunkt stehen. Hier stellt absolute Neutralität manchmal ein Hindernis dar, auch weil eine wörtliche Dolmetschung oft keine adäquate Dolmetschung widerspiegelt. Daher ist sie im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich nicht immer von Vorteil.

1.2.2 Sozialer, medizinischer und therapeutischer Bereich

Die oben erwähnten Punkte lassen sich in der Praxis im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich vielfach beobachten. Beispielsweise ist das der Fall in der Psychotherapie mit Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern.

Aus psychotherapeutischer Sicht ist Neutralität in der Therapie nicht immer möglich und auch nicht immer von Vorteil. Laut El Hachimi et al. (vgl. 2000: 7) werden Therapeutinnen und Therapeuten häufig mit sehr emotionalen Geschichten konfrontiert, die es ihnen schwer machen, neutral zu bleiben. Sie betonen des Weiteren, dass dies im multikulturellen Kontext auch nicht immer effektiv ist. Vielmehr ist es relevant, dass man durchaus Teilhabe und Betroffenheit zeigt. Dabei aber trotzdem die Grenze zieht, um dem therapeutischen Wirken nicht entgegenzustehen.

Reiter-Theil (vgl. 2001: 234) fasst ihre Erkenntnisse aus der psychotherapeutischen und medizinethischen Sicht hinsichtlich Neutralität in der Therapie wie folgt zusammen. Therapeutinnen und Therapeuten, sowie Beraterinnen und Berater zeigen Klientinnen und Klienten gegenüber Respekt, auch wenn deren Sichtweisen nicht den eigenen entsprechen, da sie eine moralische Verpflichtung haben. Gibt es mehrere Beteiligte, so bleiben Therapeutinnen und Therapeuten unparteiisch und handeln somit gerecht. Gleichzeitig bemühen sie sich aber darum, den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten zu entsprechen, denn sie tragen eine gewisse Verantwortung für diese im Rahmen ihres Berufs. Damit sie diese Ziele erreichen, nehmen sie Anteil an den Ereignissen und Emotionen, die ihre Klientinnen und Klienten bewegen. Das alles trägt also zum Faktor Neutralität in der Therapie bei bzw. beeinflusst diese. Die Verwirklichung dieser Prinzipien wird durch einen

gleichgestellten Zugang zu den Klientinnen und Klienten unterstützt. D.h. Therapeuten und Therapeutinnen setzen ihre Machtposition als Experten bzw. Expertinnen nicht als Abgrenzung ein, sondern suchen vielmehr einen gleichgestellten Dialog mit den Klienten und Klientinnen.

Emotionalität ist im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich aufgrund der inhaltlichen Dramatik notwendig. Therapeutinnen und Therapeuten bleiben dabei neutral und zeigen trotz allem Emotionalität, um die therapeutischen Ziele zu erreichen. Jedoch war dies auch in diesem Bereich nicht immer gang und gäbe, sondern änderte sich mit der Zeit. Es lässt sich hier ein Zusammenhang erkennen mit der Forderung von Neutralität von Dolmetscherinnen und Dolmetschern.

Die Diskussion darüber, ob Dolmetscherinnen und Dolmetscher in das Setting aktiver miteingebunden werden, erinnert Bot (vgl. 2005: 78-86) an die frühere Ablehnung der Idee, dass Therapeutinnen und Therapeuten ihre eigenen Gefühle und Erfahrungen in den therapeutischen Prozess einbeziehen. Zunächst war dies ein Tabu. In Therapien wurden nur reine Gespräche ohne eigenen Input geführt. Jedoch wurde diese Methode später in Frage gestellt und schließlich wurden neue Methoden entwickelt, die Therapeutinnen und Therapeuten mehr Einfluss gewähren. Auch Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher sind nicht einfach als Instrument ohne Einfluss anzusehen, sondern als aktive Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die durch ihre Anwesenheit und Mitwirkung Teil der therapeutischen Realität sind. Sie stellen einen äußeren Einfluss dar, der die Therapie realitätsnaher macht. Auch für Dolmetschende ist dies angenehmer, da sie sich nicht in unnatürlicher Weise als eine „non-person“ verhalten. Somit bringen auch sie sich, wie auch Therapeuten und Therapeutinnen, selbst ein, zeigen Mitgefühl und dabei wird die Persönlichkeit der Dolmetscher und Dolmetscherinnen nicht außer Acht gelassen. Das positive Gefühl der Anerkennung steigert die Motivation der Dolmetschenden. Mittlerweile wird der Sichtweise, dass dolmetschende Personen weder unsichtbar noch emotionslos sind, immer mehr Beachtung geschenkt und ihr Einfluss wird in den therapeutischen Prozess integriert. Neutralität ist ein Ideal, das in dieser absoluten Form daher nicht erreichbar ist.

Entsprechend des Wandels in der Therapie in Bezug auf das Thema Neutralität und Emotionalität, haben sich diese Aspekte auch beim Dolmetschen verändert. Dolmetschende sind ebenfalls als Personen anwesend und aktiv am Geschehen beteiligt. Aus diesem Grund kann die Forderung nach Neutralität nicht aufrechterhalten werden.

Kluge et al. haben sich mit diesem Thema aus einer psychotherapeutischer Perspektive auseinandergesetzt. Sie (vgl. Kluge et al. 2006: 178-184) erläutern dazu, dass die Neutralität von Dolmetschenden häufig gefordert wird, um Störfaktoren auszuschließen und die Kontrolle über die Situation zu behalten. Allerdings ist dabei zu beachten, dass es sich hierbei um ein Ideal handelt, das so nicht zu erreichen ist. Dolmetschende sind geprägt von ihren eigenen Erfahrungen und Erlebnissen, insbesondere liegt die Identifikation mit den Patientinnen und Patienten durch einen

ähnlichen kulturellen Hintergrund nahe. Geht man nun fälschlicherweise davon aus, dass dolmetschende Personen zur Gänze neutral sind, so entstehen dadurch oft noch größere Probleme. Daher wäre es besser von vornherein diese Einflüsse zu akzeptieren und in das Geschehen zu integrieren. So sind kulturelle Hintergrundinformationen, die Dolmetscherinnen und Dolmetscher zusätzlich geben, Therapeutinnen und Therapeuten eine Hilfe, da sie sich meist nicht auskennen in der fremden Kultur. Erfahrungen, Ängste usw. die Patientinnen/Patienten und Dolmetscherinnen/Dolmetschern gemeinsam haben, stellen neuen Input in den therapeutischen Prozess dar. Wichtig ist daher diese Einflüsse anzuerkennen und anzusprechen. Jedoch ist zu betonen, dass auch Differenzen einen Einfluss darstellen und auch einer Verarbeitung bedürfen. Diese werden angesprochen und in den Prozess integriert, damit daraus ebenfalls Vorteile gezogen werden. Wenn die Parteien also in dem Bewusstsein zusammenarbeiten, dass sie alle verschiedene Erfahrungen, Meinungen und Wissensstände haben, so tragen alle drei Beteiligten zur besseren Verständigung bei. Dabei weisen Kluge et al. (vgl. 2006: 187f) auf Untersuchungen hin, die zeigen, dass „neben der Persönlichkeit und dem Selbstbild der Dolmetscher, ihre Moralvorstellungen und Wertesysteme, ihre Vorstellung von ihrer Aufgabe und ihre jeweils subjektive Deutung [...] ihre Arbeit maßgeblich beeinflussen.“

Sie gewinnen dem interaktiven Ansatz viel Positives ab und fordern daher, die Einbeziehung der Dolmetschenden in das Setting, anstatt sie nur als einen dritten Faktor zur Dyade zu sehen. Daher sagen sie auch, dass „[d]ie Neutralität der Dolmetscher [...] unseres Erachtens dagegen eine wenig nützliche Fiktion“ ist (Kluge et al. 2006: 181). Die Integration der Dolmetscher und Dolmetscherinnen ist daher nötig, um ihre Einflüsse zu lenken.

Dolmetschende stellen also einen bedeutenden Einflussfaktor im Setting dar durch ihre Anwesenheit und der Identifikation mit ihnen von Seiten der Patientinnen und Patienten. Um einen Vorteil daraus zu ziehen, wird dieser Einfluss anerkannt und bewusst in die Prozesse integriert.

Übernehmen Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher die Kommunikationsverwirklichung zwischen den fremdsprachigen Parteien, so impliziert das ebenfalls näheren Kontakt zu den Parteien, wie es auch bei Therapeuten und Therapeutinnen der Fall ist. Denn man sitzt beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich den Parteien üblicherweise face-to-face gegenüber. Zumeist geht es dabei um heikle Themen, Krankheiten, Kriegserlebnisse usw. Daher fällt es hier schwer, Emotionen abzuschalten (vgl. Sami Sauerwein 2007: 11-15).

Barkowski (vgl. 2008: 42f) betont jedoch, dass es für Dolmetscherinnen und Dolmetscher ratsam ist, stets ihre Neutralität zu wahren, auch wenn das teilweise sehr schwierig ist. Jedoch sagt sie, dass man trotzdem den Patientinnen und Patienten

gegenüber durchaus feinfühlig und vertrauenswürdig handelt. Sie grenzt hier also Neutralität von Emotionalität und Empathie ab.

Dies scheint eine treffende Unterscheidung zu sein, wenn man sich die vorher erwähnte Definition von Neutralität (vgl. Brockhaus 2005) vor Augen führt. Das Thema Emotionen wird hier also nicht direkt erwähnt. Daher werden im Folgenden Neutralität und Emotionalität nicht gleichgesetzt, auch wenn in der Literatur dies oft der Fall ist. Wie vorher bereits erwähnt, sind die Begriffe trotzdem miteinander verknüpft, da die eigenen Emotionen, hervorgerufen durch die fehlende Distanz zu den Parteien und den schwierigen Themenbereichen in der speziellen Situation des Dolmetschens im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, ein neutrales Handeln oft erschweren.

Wird im interkulturellen Rahmen der Dialog zwischen den Parteien mittels Dolmetscherinnen und Dolmetschern hergestellt, so ist entscheidend, dass diese die Ziele der Therapeutinnen und Therapeuten so gut wie möglich verwirklichen. Das funktioniert aber nur, wenn sie die vorher angesprochenen Prinzipien übernehmen. Dolmetschende fungieren häufig als Zwischenglied, da sie die Kommunikation zwischen den beiden Parteien ermöglichen, und geraten daher manchmal in dieselbe Position wie Therapeutinnen und Therapeuten. Daher wird hier häufig eine Parallele zwischen diesen beiden gezogen.

Hier ist darauf zu achten, was für ein Therapieansatz im speziellen Fall anzuwenden ist, die Arbeit mit dolmetschenden Personen darauf abzustimmen und sie in das Team zu integrieren, d.h. ihnen wird hier auch eine interaktive Rolle zugesprochen. Darüberhinaus spielen im interkulturellen Kontext auch soziokulturelle Faktoren eine bedeutende Rolle. Kultur und Gesellschaft nehmen ebenfalls Einfluss auf die Sprache und das führt beim Zusammenstoß mehrerer Kulturen oft zu Missverständnissen.

1.3 Soziokulturelle Aspekte

Der Linguist Pergnier schreibt, dass Botschaften übersetzt werden und nicht Sprachen. Somit geht es beim Übersetzen also um den Sinn des Gesagten und nicht um die Wörter, die ausgesprochen wurden. Daher wird ein Text dann als adäquat übersetzt angesehen, wenn sich die Bedeutung in der Zielsprache nicht ändert. Dabei ist möglich, dass ein Wort linguistisch betrachtet in einer anderen Sprache mehreren Wörtern entspricht. Letztendlich ist dann kontext- und situationsabhängig welches Wort für die Übersetzung geeignet ist. Entscheidend ist also, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher sich bewusst machen, was die Intention der Sprecher und Sprecherinnen ist, bevor sie das Gesagte übertragen (vgl. Pergnier 1978: 200ff). Pergnier betont, dass

bei der Übersetzertätigkeit die soziolinguistische Perspektive einzubeziehen ist, was bedeutet dass Sprache hier „as a medium of communication between individuals and communities“ (Pergnier 1978: 202) betrachtet wird. Somit werden beim Dolmetschen nicht nur die Sprachen allein in Betracht gezogen, sondern auch die Kulturen und die Gemeinschaften. In diesem Zusammenhang bedeutet eine Verweigerung der Kommunikation, Widerstand oder eine undurchsichtige Kommunikation ebenfalls eine Art des Kommunizierens und ist nicht zu vernachlässigen. Wobei dies in unterschiedlichen Kulturen eventuell unterschiedlich interpretiert wird.

Dolmetscherinnen und Dolmetscher arbeiten sich durch alle Schichten der Kommunikation durch, um zum Kern der Sache zu gelangen. Sie berücksichtigen also alle relevanten Aspekte. Dazu zählen neben linguistischen Aspekten, auch die Intention der Sprecherinnen und Sprecher, der kulturelle Hintergrund, Kontext und Situation, sowie das, was nicht explizit ausgesprochen wird.

Hatim und Mason betonen aus translationswissenschaftlicher Perspektive (vgl. 1990: 223-238), die Wichtigkeit kultureller und ideologischer Faktoren und deren Einflüsse, sowohl im Ausgangs- wie auch im Zieltext. Dabei werden, unter Anderem, Kommunikationsziel, Pragmatik und Semiotik beachtet und entsprechend umgesetzt - beispielsweise durch Erläuterungen. Dabei sind Übersetzerinnen und Übersetzer keine „normale“ Leserschaft eines Textes, sondern sie sind „privilegiert“. Sie benützen Verarbeitungsinformationen, die normalerweise Leser und Leserinnen erst zum Schluss verfügbar sind, um die Übersetzung zu produzieren. Außerdem haben sie die Möglichkeit zur Rückschau, was sie mit Konsekutivdolmetscherinnen und -dolmetschern verbindet. Übersetzen, wie auch Dolmetschen, ist ein interaktiver Prozess. Dabei nicht nur zwischen den Teilnehmenden, sondern auch innerhalb des Textes, zwischen Text und Teilnehmenden, wie auch zwischen mehreren Texten.

Das heißt, man betrachtet den Text nicht einfach isoliert. Stattdessen werden alle relevanten Faktoren einbezogen, um eine adäquate Übersetzung bzw. Dolmetschung zu produzieren. Dabei ist diese im jeweiligen Kontext zu verstehen.

Dhawan et al. haben sich aus psychologischer Sicht mit der Arbeit mit Dolmetschenden befasst. Sie schreiben zu diesem Thema: „Eine adäquate Übersetzung setzt voraus, daß (sic!) der Dolmetscher ein bestimmtes Stück Wirklichkeit oder eine spezifische Realität begreift“ (Dhawan 1995: 181).

Das heißt also, für Dolmetscherinnen und Dolmetscher ist es unerlässlich, dass sie sich im Bereich in dem sie arbeiten gut auskennen. Darüber hinaus machen sie sich mit der spezifischen Situation bekannt. Dazu sind auch Sachkenntnisse nötig, aber auch Kenntnisse zu verschiedenen Diskursarten.

Beim Dialogdolmetschen handelt es sich um einen interaktiven Diskurs. Darunter versteht man einen Diskurs, an dem mehrere Personen beteiligt sind. Interaktiver Diskurs hängt stark von der Situation ab, in der er auftaucht, d.h. es gibt

verschiedene Formen, die jeweils ein anderes Verhalten mit sich ziehen (vgl. Metzger 1999: 25ff).

Was beeinflusst aber den Diskurs? Wadensjö (vgl. Wadensjö 2001: 77f) weist auf die wechselseitige Abhängigkeit der Parteien hin und betont, dass sich die Parteien gegenseitig beeinflussen. Jede Partei leistet dabei interpretative Arbeit und handelt dann entsprechend der eigenen Ziele. Es handelt sich hier um verschiedene Formen des Verstehens. Man versucht die anderen Parteien zu verstehen, indem man seine eigenen Annahmen mit dem, was man konkret erfährt, abgleicht. Dadurch fließen auch eigene Denk- und Verhaltensweisen in das Setting mit ein. Dabei geschieht das von Situation zu Situation in verschiedenen Formen und Graden. Eigen- und fremdkulturelle Einflüsse spielen hierbei dementsprechend eine wichtige Rolle.

Daher ist es wichtig, dass alle Faktoren berücksichtigt werden, welche die jeweilige Diskurssituation prägen. Je nach Arbeitsbereich sind die Dolmetscher und Dolmetscherinnen gezielt auf die Arbeit vorbereitet. Sie kennen den Bedeutungskontext für den sie dolmetschen und die Ziele des Gesprächs, um adäquat zu übersetzen. Gleichzeitig erkennen sie alle Arten des Einflusses an und setzen sie zum Vorteil für den Dialog ein.

Wie später noch näher erläutert wird, bedeutet das im Kontext des Dolmetschens im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, sich sowohl mit den Institutionen und der Arbeit dort vertraut zu machen. Darüber hinaus aber auch sich mit den Kulturen und den spezifischen Anforderungen und Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten auszukennen. Jede Situation, ob beim Arzt, im Jugendamt oder im Asylzentrum birgt Eigenheiten in sich, die zu berücksichtigen sind. Dabei werden außerdem die kulturellen Besonderheiten in Betracht gezogen. Durch die Anpassung an die Gegebenheiten der Situation wird ein erfolgreicher Kommunikationsausgang garantiert. Das bedeutet für Dolmetscher und Dolmetscherinnen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich ein Verhalten, das sich beispielsweise von jenem beim Konferenzdolmetschen stark unterscheidet. Es ist sehr viel interaktiver und situationsabhängiger, was auch ihren Einfluss auf das Geschehen und die beteiligten Personen sehr viel mehr erhöht.

1.3.1 Relevanz der Kultur am Beispiel der interkulturellen Therapie

Ein Beispiel für interaktiven Diskurs mit Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern, bei dem der soziokulturelle Faktor eine große Rolle spielt sind Therapiesitzungen, an denen Personen aus unterschiedlichen Kulturkreisen teilnehmen. Bei Patientinnen und Patienten fremder Kulturen ist es wichtig, dass Therapeutinnen und Therapeuten sich mit den kulturellen Eigenheiten und Unterschieden aus der Kultur der Patientinnen und Patienten auskennen und diese bei Diagnose und Therapie berücksichtigen. Hier haben

dolmetschende Personen die Möglichkeit Hilfe zu leisten, da sie mit der Kultur der Patienten und Patientinnen im Regelfall vertraut sind.

McGoldrick et al. beschäftigen sich in ihrem Buch *Ethnicity and Family Therapy* (1982) mit den Eigenheiten interkultureller Therapie aus therapeutischer Sicht. Wie McGoldrick beschreibt, unterscheiden sich die Empfindungen verschiedener ethnischer Gruppen. Außerdem haben sie auch unterschiedliche Vorstellungen in Bezug auf Therapeuten bzw. Therapeutinnen und die Therapie selbst. Darüber hinaus ist das menschliche Verhalten nur in Relation zur Familie zu verstehen. Damit aber das Verhalten in der Familie nachvollziehbar ist, ist es relevant, den kulturellen Kontext zu berücksichtigen. Denn Ethnizität spielt eine große Rolle beim Verhalten. Fühlt man sich einer Ethnizität zugehörig, so verhält man sich entsprechend der Kultur dieser Ethnizität. Dabei ist das Zugehörigkeitsgefühl zu einer Gruppe ein psychologisches Grundbedürfnis, das wir besitzen. Nimmt man aber genau diese Komponenten in der Zusammenarbeit, z.B. in der Therapie, außer Acht, so führt das eventuell zu falschen Rückschlüssen, Diagnosen oder Noncompliance (vgl. 1982: 4-10).

Das führt möglicherweise schließlich auch zu Ärztehopping. Die Behandlung wird erschwert und dauert länger. Auch die Kosten steigen dadurch. Darüber hinaus werden Krankheiten in verschiedenen Kulturen unterschiedlich erlebt oder anders eingestuft. Kennt man sich damit nicht aus, so geschieht es oft, dass Krankheiten nicht erkannt werden oder falsche Diagnosen gestellt werden. Da keine Besserung oder Heilung entsteht, werden die Patienten und Patientinnen häufig weitergeschickt oder suchen selbst andere Ärzte und Ärztinnen auf. Um dem vorzubeugen und allen Seiten gerecht zu werden, ist es wichtig, dass der Faktor Kultur berücksichtigt wird.

Ethnische Zugehörigkeit bestimmt viele verschiedene Faktoren, wie z.B. Verhalten, Konfliktbereitschaft, Wahrnehmung, aber auch die Suche nach Hilfe. So suchen manche ethnische Gruppen eher Hilfe in der Familie oder durch Ablenkung, als dass sie sich an medizinisches Fachpersonal oder staatliche Institutionen wenden (vgl. 1982: 10ff).

Kulturell bedingte Faktoren stellen also im menschlichen Verhalten einen bedeutenden Einfluss dar. Sie bedingen häufig auch den Unwillen zur Kooperation. Dadurch wird es oft schwer diese Personen zu erreichen und sie dazu zu bringen sich zu öffnen. Dem schließen sich noch andere Gründe an.

Erlebnisse aus der Vergangenheit, besonders traumatische, haben später oft Nachwirkungen. Migrantinnen und Migranten stehen meist vor dem Problem, dass sie ihr altes Leben für ein neues, andersartiges aufgeben. Je mehr aber aus der Vergangenheit unterdrückt wird, desto verletzlicher ist man in der Gegenwart. Einzelne (Familien), die ausgewandert sind, stehen unter größerem Anpassungsdruck, da sie niemanden haben mit dem sie ihre Bräuche teilen und ihre Muttersprache sprechen. Wenn aber größere Migrationsgruppen ins Land einwandern, dann werden ihnen eher Vorurteile und Diskriminierung entgegengebracht. Viele Migranten und Migrantinnen

sind aufgrund von Armut oder Verfolgung ausgewandert, aber auch beispielsweise aus Abenteuerlust. Die Gründe spielen eine große Rolle, da sie die Erwartungen und die Anpassung an das Aufnahmeland bestimmen, sowie die Verletzlichkeit. In jedem Fall bedeutet Migration großen emotionalen Stress und erschwert das alltägliche Leben in der neuen Welt (vgl. McGoldrick 1982: 12f). Wichtig ist hierbei auch, dass sich Migranten und Migrantinnen in einem kulturellen Anpassungsprozess befinden. D.h. ihre eigenen Wertvorstellungen verändern sich und gleichzeitig nehmen sie Werte ihrer neuen Umgebung auf, wie es der Sozialpsychiater Spiegel erklärt (vgl. Spiegel 1982: 45f).

Somit stehen Migrantinnen und Migranten in einem Konflikt zwischen Ursprungskultur und Aufnahmekultur. Daher werden in der Therapie beide Kulturen berücksichtigt. Beide stellen wichtige Einflussfaktoren im Leben der Patientinnen und Patienten dar, verdecken aber möglicherweise auch die eigentlichen Problemursachen.

Oft wird gerade die Kultur als Grund für eigene Handlungen und Gefühle, sowie das eigene Schicksal, vorgeschoben, um nicht Verantwortung zu tragen. Dieses Phänomen, das der Familientherapeut Friedman „cultural camouflage“ (Friedman 1982: 502) nennt, gilt es zu erkennen, um eine Therapie erfolgreich zu führen (vgl. Friedman 1982: 502). Wie Friedman aufzeigt, ist es entscheidend, diese Mythen aufzubrechen. Nicht immer liegen die Ursachen nämlich in einer bestimmten Kultur, womit die wahren Gründe also erst aufzudecken sind (vgl. Friedman 1982: 521ff).

Therapeutinnen und Therapeuten übernehmen die Rolle eines *culture broker*. D.h. sie versuchen die ethnischen Werte sichtbar zu machen. Aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmungen und Erfahrungen entstehen viele Konflikte, die zu lösen sind. Dabei ist es Voraussetzung, dass auch Therapeuten und Therapeutinnen über die Wertorientierungen der anderen Kultur Bescheid wissen und diese versuchen zu verstehen. Viele Klientinnen und Klienten möchten sich einer fremden Institution gegenüber nicht öffnen, es fehlt ihnen an Vertrauen. Andere fühlen sich entblößt, peinlich berührt oder wollen sich aus Höflichkeit vor anwesenden Familienmitgliedern nicht negativ äußern. Therapeutinnen und Therapeuten missdeuten oft das Verhalten der Patientinnen bzw. Patienten anderer ethnischer Zugehörigkeit. Beispielsweise bedeutet Vermeidung von Augenkontakt in einer bestimmten Kultur Respekt, während das in einer anderen Kultur bedeutet, dass man keinen Bezug zu seinem Gegenüber herzustellen fähig ist. Daher ist es besonders wichtig, dass Therapeuten und Therapeutinnen vorsichtig mit Schlussfolgerungen sind (vgl. McGoldrick 1982: 23f). Natürlich haben Therapeutinnen und Therapeuten nicht die Möglichkeit sich mit allen ethnischen Gruppen vertraut machen. Sie konzentrieren sich auf einige wenige, mit denen sie zusammenarbeiten (vgl. McGoldrick 1982: 26).

Hinzu kommt, dass sich Therapeutinnen und Therapeuten unbedingt ihrer eigenen Subjektivität bewusst werden. Kultur ist ein Faktor, den man in die Therapie einbezieht, um erfolgreich zu therapieren. Dabei ist es nicht tolerierbar, dass

Therapeuten und Therapeutinnen ihre eigene Kultur als „besser“ ansehen. Es ist grundlegend, dass sie die andere Kultur anerkennen und verstehen lernen. In der Therapie ist Offenheit für andere bzw. neue Elemente von großer Bedeutung. Es ist daher wichtig auch neue Methoden zu versuchen. Gleichzeitig haben die eigenen Wertevorstellungen Einfluss auf das Geschehen (vgl. Mc Goldrick 1982: 24f). McGoldrick (1982: 25) meint dazu: „We are always a part of the systems we are trying to observe, and our participation affects our observations.“

Wenn man sich also mit einer Sache oder mit Personen beschäftigt, so hat man unwillkürlich auch Einfluss auf diese. Analog zu dieser Erkenntnis, nehmen auch dolmetschende Personen am Setting teil und nehmen dadurch auch Einfluss darauf. Dabei fungieren beide als Kontrollorgan, um diese Einflüsse sichtbar zu machen.

Spiegel (vgl. 1982: 32) schreibt, dass ein interdisziplinärer Ansatz sehr positiv ist, da man voneinander lernt. Daher kommen Kotherapeuten und -therapeutinnen meist aus anderen Fachgebieten.

Dolmetschende sind zwar keine Therapeutinnen bzw. Therapeuten, aber ihr Wissen in Bezug auf Sprache und Kultur ist bei der Therapie sehr hilfreich. Die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern in der Therapie ist daher ein fruchtbarer Prozess. Nicht nur in Bezug auf die Sprache, sondern auch um ein tieferes Verständnis zu realisieren. Daher erstaunt nicht, dass sich die Spannweite ihrer Rollen bis hin zum Ko-Therapeuten streckt (vgl. Reisinger 2003), wie bereits erwähnt wurde.

Unterschiede wirken häufig bedrohend und daher ist die erste Reaktion oft, sich davor zu verschließen. Daher ist es von besonderer Bedeutung, sich seiner eigenen Vorurteile bewusst zu werden. Es fällt nicht jedem leicht sich zu öffnen, wenn etwas nicht in das Wertesystem der eigenen Kultur hineinpasst. Für Therapeuten und Therapeutinnen gilt daher häufig, ihre eigenen Behandlungsmethoden zu hinterfragen. Außerdem ist es wichtig zu verstehen, dass die eigenen Werte nicht allgemeingültig sind (vgl. McGoldrick 1982: 27).

Dolmetschende Personen stellen hier eine Hilfe dar, da sie sich zum Großteil mit den Kulturen zwischen denen sie dolmetschen gut auskennen. Sie haben die Möglichkeit, Therapeuten und Therapeutinnen, sowie Patienten und Patientinnen, mit den jeweiligen Kulturen vertraut zu machen. Dadurch werden kulturelle Hintergründe aufgedeckt und Diagnosestellung und Therapie vorangetrieben. Als Repräsentant beider Kulturen sind sie imstande sowohl die Patientinnen und Patienten zu verstehen und vertrauenswürdig zu wirken. Damit helfen sie die Kommunikation nicht nur auf sprachlicher, sondern auch auf sozialer und emotionaler Ebene herzustellen. Gleichzeitig haben sie Kenntnisse über die Ziele und Arbeitsweise der Therapeutinnen und Therapeuten und handeln in diesem Sinne.

Auch El Hachimi (vgl. 2000: 5f) betont die Relevanz des Aspekts Kultur in der Therapie. Therapeutinnen und Therapeuten fühlen sich in die fremde Kultur ein, passen sich an und lenken so besser die Therapieprozesse. Es reicht hierbei nicht nur, die

Sprache zu verstehen, sondern es ist nötig auch Feinheiten und Kulturunterschiede zu berücksichtigen, um Patienten und Patientinnen nicht zu verletzen und einen besseren Zugang zu ihnen zu bekommen. Dabei versucht man einen gemeinsamen Raum zu schaffen, in dem man zusammenarbeitet. Die Sprache dient hierbei als Instrument, um gemeinsam die Welt bzw. die Wirklichkeit, in der wir leben zu ergründen. Man stellt dann die fremde Kultur in Relation zu der neuen Situation, in der sich die Klienten und Klientinnen befinden.

Somit ist die interkulturelle Therapie ein sehr komplexer und schwieriger Prozess. Jedoch werden durch gute Teamarbeit Erfolge schneller und besser erzielt. Kultur ist ein essenzieller Faktor in der interkulturellen Therapie. Darüberhinaus entstehen in der Therapie viele emotionsreiche Situationen. Die Situationen sind individuell und im Zusammenhang der jeweiligen Kulturen zu betrachten. Von großer Bedeutung ist, dass die an der Therapiesitzung teilnehmenden Personen ein emotionales Auge für die verschiedenen Aspekte wie z.B. die Erlebnisse der Patienten und Patientinnen, wie auch der Situation in der sie sich jetzt befinden, haben. Das erfordert viel Sensibilität auch von Seiten der dolmetschenden Personen. Dabei haben Dolmetscherinnen und Dolmetscher häufig einen Vorteil in der Arbeit mit den Patientinnen und Patienten gegenüber den Therapeutinnen und Therapeuten. Dies lässt sich darin begründen, dass sie erstens als weniger extreme Autorität betrachtet werden als Therapeutinnen und Therapeuten. Aber auch aufgrund dessen, dass die Sprachbarriere fehlt und sie die Kultur des Gegenübers besser kennen. Das erlaubt es den Patienten und Patientinnen sich den Dolmetschern und Dolmetscherinnen verbunden zu fühlen und sich ihnen eher emotional zu öffnen. Dolmetschende sind nicht nur Experten bzw. Expertinnen in Bezug auf die im Setting involvierten Sprachen, sondern auch hinsichtlich der Kulturen. Dabei üben sie auch in diesem Hinblick einen gewissen Einfluss auf den Fortlauf des Geschehens bzw. dessen Ausgang aus, indem sie entscheiden, was sie berücksichtigen, worauf sie hinweisen und was sie vernachlässigen. Hier leisten Dolmetscher und Dolmetscherinnen einen erheblichen Beitrag, einerseits indem sie auf kulturelle Aspekte hinweisen und andererseits indem sie den Patienten und Patientinnen ein Gefühl der Vertrautheit vermitteln.

Betrachtet man die jetzige Situation angesichts der großen Migrationsströme nach Europa, so wird der Faktor Kultur und die interkulturelle Kommunikation in Zukunft auch außerhalb der Therapie immer wichtiger werden. Bei der Überbrückung der Kommunikationsbarriere werden Dolmetscherinnen und Dolmetscher eine bedeutende Rolle spielen.

1.3.2 Die Arbeit mit Migranten und Migrantinnen

Kultur ist nicht nur in der interkulturellen Therapie ein wichtiger Faktor, sondern allgemein beim Dolmetschen – insbesondere beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Man arbeitet hier mit den vielfältigsten Kulturen und den unterschiedlichsten Menschen zusammen, die häufig von schweren Schicksalen gezeichnet sind.

Kohte-Meyer hat sich ausführlich mit dem Thema Migration in ihrer psychotherapeutischen Arbeit beschäftigt. Sie (vgl. Kohte-Meyer 2009: 147) beschreibt, was Migrantinnen und Migranten häufig auszeichnet und weshalb es deshalb oft zu Konflikten kommt. Sie sagt dazu, dass Migrantinnen und Migranten stets auf der Reise bleiben und sich häufig an ihre alte Heimat und allem, was mit der Heimat zu tun hat, klammern. Sie fühlen sich fremd in der neuen Umgebung und die Gewöhnung fällt schwer. Daher grenzen sie sich oft ab. Andererseits kommt auch vor, dass sie alles abblocken, was an die alte Heimat erinnert, da sie damit schmerzhaftes Erinnerungen verbinden. Beides führt eventuell dazu, dass sie sich verschließen. Hier versucht man einen Zugang zu finden und sich ihnen behutsam anzunähern. Dabei ist u.a. Sprache ein wichtiger Faktor. Mit der Muttersprache verbindet man in diesem Zusammenhang Zugehörigkeit, Identifikation und Vertrautheit.

Daher liegt es nahe, dass Migrantinnen und Migranten sich Dolmetscherinnen und Dolmetschern häufig verbunden fühlen und Sitzungen mit Dolmetschenden oft fruchtbarer und erfolgreicher sind. Dolmetscherinnen und Dolmetscher kennen meistens den Sprach- und Kulturraum der Migrantinnen und Migranten. Daher öffnen sich diese aus einem Verbundenheitsgefühl heraus den Dolmetschenden gegenüber eher. Außerdem drücken sie sich in ihrer Muttersprache natürlich auch besser aus. Dolmetschungen sind somit am Besten so zu gestalten, dass alles übertragen wird, was Migranten und Migrantinnen durch ihre muttersprachlichen Ausdrucksweisen übermitteln wollen. Das ist nicht immer einfach und ist daher häufig mit Erklärungen und evtl. sogar eigenen Eindrücken und Erlebnissen zu erläutern.

Kohte-Meyer (vgl. 2009: 150ff) schildert eine Situation mit einem türkischen Migranten, die zeigt wie wichtig Sprache und Kommunikation sind. Außerdem auch, dass man den Anderen im kulturellen Kontext versteht und Einfühlsamkeit zeigt. Erst dadurch wird Kommunikation möglich. Im konkreten Fall spricht die Therapeutin auf Deutsch und es kommt zu einem Missverständnis in Bezug auf die Wörter „Krankheit“ und „Kränkung“. Die Therapeutin greift hier zu einem Türkisch-Wörterbuch, um die Situation zu klären. Daraufhin fühlt sich der Patient angenommen und verstanden. Die Therapeutin ist erstens auf den Patienten zugegangen und hat seine Sprache zur Klärung benutzt. Zweitens hat sie gezeigt, dass sie empathisch ist und das kulturell bedingte Problem des Patienten, nämlich dass dieser sich in seiner Ehre gekränkt fühlt, verstanden hat. Beides führte zu einer Klärung des Problems.

Hier konnte das ohne eine dolmetschende Person geschehen, da der Patient noch ausreichend sprachliche Kenntnisse hatte. Bei größeren Kommunikationsproblemen wären Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher unabdingbar, da sie die Sprach- und Kulturkompetenzen verfügen, die hierfür nötig sind. Außerdem zeigt sich hier, dass auch Empathie ein sehr wichtiger Faktor ist und keinesfalls außer Acht zu lassen ist. Man betrachtet dies zusammenfassend als interkulturelle Kompetenz, die dolmetschende Personen für eine erfolgreiche Ausführung ihrer Arbeit benötigen.

1.3.3 Verständnis und Umgang mit dem Fremden

Die Psychologin Dhawan hat sich mit Dolmetschen in der Psychotherapie beschäftigt. Damit die Dolmetschenden auf die interkulturelle Arbeit in den Therapiesitzungen gut vorbereitet sind, schlägt sie Rollenspiele zur Ausbildung der richtigen Haltung in der Arbeit mit den Klienten und Klientinnen in den besonderen Bedingungen des Community Interpreting vor. Diese helfen nicht nur die Rollen zu klären und die Position der Dolmetscher und Dolmetscherinnen zu definieren. Sie zielen auch darauf ab, das Vertrauen der Klienten und Klientinnen zu erreichen (vgl. Dhawan 1995: 181ff).

Damit dies erreicht wird, sind verschiedene soziale, emotionale und kognitive Eigenschaften und Verhaltensweisen nötig. Diese werden zusammenfassend interkulturelle Kompetenz genannt. In der interkulturellen Arbeit sind sie von großem Nutzen.

Lanfranchi (2006: 12) schreibt aus psychologischer Sicht, dass „die Arbeit mit Migrantinnen [...] doch ziemlich tief unter die Haut gehen“ kann. Das ist teilweise auch für Therapeutinnen und Therapeuten oder Institutionsvertreterinnen und -vertreter sehr belastend und stellt eventuell auch ihre üblichen Arbeitstechniken in Frage. In diesen speziellen Situationen ist es nötig, interkulturell kompetent zu handeln. Darunter versteht man, dass man die Situation im interkulturellen und individuellen Kontext versteht und dann entsprechend der besonderen Situation unter Berücksichtigung aller relevanten Faktoren handelt. Will man sich einen Zugang zu den Klienten und Klientinnen verschaffen, ist es ratsam dabei oft auch die gewohnten Arbeitstechniken zu verändern und andere Annäherungsstrategien zu entwickeln als üblich (vgl. Lanfranchi 2006: 12f).

Bolten (vgl. 2006: 63f), der sich mit interkultureller Wirtschaftskommunikation und Personalmanagement befasst, hat ein Konzept zu interkultureller Kompetenz² entwickelt.

² Sein Konzept der interkulturellen Kompetenz hat er in weiterer Ausarbeitung in eine allgemeine interkulturelle Management-Kompetenz integriert (vgl. Bolten 2006: 65). Jedoch ist diese für das Handlungsfeld des Dolmetschens nicht von Bedeutung, daher wird hier nur auf das ursprüngliche Konzept Bezug genommen.

<i>Affektive Dimension</i>	<i>Kognitive Dimension</i>	<i>Verhaltensbez. Dimension</i>
• Ambiguitätstoleranz • Frustrationstoleranz • Fähigkeit zur Stressbewältigung und Komplexitätsreduktion • Selbstvertrauen • Flexibilität • Empathie, Rollendistanz • Vorurteilsfreiheit, Offenheit, Toleranz • Geringer Ethnozentrismus • Akzeptanz/ Respekt gegenüber anderen Kulturen • Interkulturelle Lernbereitschaft	• Verständnis des Kulturphänomens in Bezug auf Wahrnehmung, Denken, Einstellungen sowie Verhaltens- und Handlungsweisen • Verständnis fremdkultureller Handlungszusammenhänge • Verständnis eigenkultureller Handlungszusammenhänge • Verständnis der Kulturunterschiede der Interaktionspartner • Verständnis der Besonderheiten interkultureller Kommunikationsprozesse • Metakommunikationsfähigkeit	• Kommunikationswille und –bereitschaft i.S. der initiiierenden Praxis der Teilmerkmale der affektiven Dimension • Kommunikationsfähigkeit • Soziale Kompetenz (Beziehungen und Vertrauen zu fremdkulturellen Interaktionspartnern aufbauen können)

Abbildung 1 Strukturierung interkultureller Kompetenz (Bolten 2006: 63)

Hierbei wird interkulturelle Kompetenz in drei Dimensionen aufgeteilt, nämlich in eine affektive, kognitive und verhaltensbezogene Dimension. Zur affektiven Dimension zählen u.a. die Eigenschaften Toleranz, Offenheit, Flexibilität, Respekt und auch Empathie. Die kognitive Dimension umfasst beispielsweise das Verständnis für die fremde Kultur, die fremdkulturellen Personen, ihre Wahrnehmungen, Handlungsweisen, Denkstrukturen usw. Dabei steht dieses im Gleichgewicht zu dem, was wir über eigenkulturelle und interkulturelle Prozesse wissen. So versteht man auch, wie der Kontakt zwischen den Kulturen abläuft. In die verhaltensbezogene Dimension fließen soziale Kompetenzen ein, durch die man lernt die Eigenschaften der affektiven Dimension so zu verwenden, dass man u.a. lernt Vertrauen und Beziehungen zu den fremdkulturellen Personen aufzubauen (vgl. Abb.1).

In der interkulturellen Arbeit sind also affektive und soziale Aspekte äußerst wichtig und tragen zu einem besseren Verständnis und effizienterer Arbeit bei. Damit interkulturelle Arbeit fruchtbare Ergebnisse zeigt, sind soziale und emotionale Eigenschaften gefordert. Das schließt auch Toleranz gegenüber dem Fremden, Respekt den Kulturen und Menschen gegenüber, und Empathie für die Menschen, mit denen man arbeitet, ein.

Es ist möglich, sich interkulturelle Kompetenz anzutrainieren. Bei der Ausbildung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern zieht die Berücksichtigung dieses Aspektes bedeutende positive Effekte für die interkulturelle Arbeit mit sich. Angepasst an den Bereich des Dolmetschens, speziell an den sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, helfen sie dabei die Arbeit der Dolmetschenden effizient zu verbessern.

Bolten stellt mehrere Trainingskonzepte dar. U.a. stellt er das kulturübergreifend-interaktionsorientierte Training vor, bei dem „allgemeinkultursensibilisierende Simulationen und Rollenspiele“ (Bolten 2006: 68) eingesetzt werden.³ Dazu arbeiten die teilnehmenden Personen an einem gemeinsamen kulturellen Raum. Dabei stehen Toleranz und Empathie im Mittelpunkt. Dadurch wird eine gute und wirksame Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Kulturen realisiert (vgl. Bolten 2006: 68f).

Das allein ist sicher nicht ausreichend, aber es lassen sich durchaus fruchtbare Ergebnisse erzielen und verbessert zusätzlich zu anderen Methoden die interkulturelle Arbeit. Es steht jedenfalls fest, dass besondere Situationen, besondere Methoden erfordern. Diese besondere Situation spiegelt sich wider in den bereits erwähnten Aspekten, die interkulturelle Kompetenz erfordern. Darüber hinaus aber auch anhand formaler Aspekte, wie sie im weiteren Verlauf beschrieben werden.

1.4 Die Konstellation im Dolmetschsetting

Interkulturelle Arbeit, wie es das Dolmetschen ist, ist immer auch ein soziales Ereignis. Dabei interagieren mindestens drei Personen miteinander. Dieses Ereignis hat besondere Merkmale, die nicht mit anderen Ereignissen vergleichbar sind (vgl. Wadensjö 1992: 4). Im Folgenden wird nun auf diese Eigenheiten näher eingegangen.

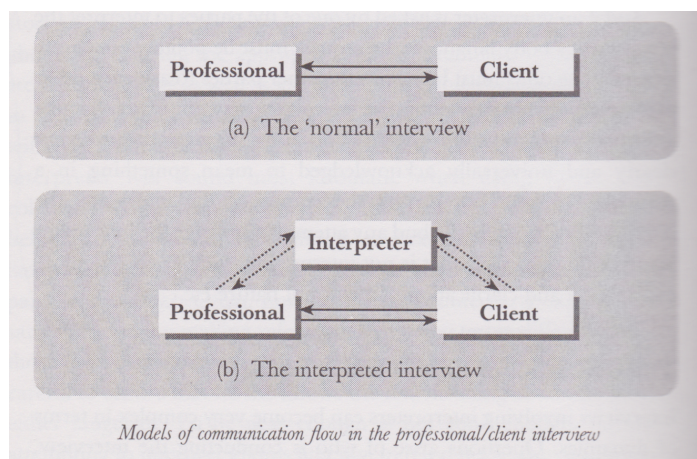


Abbildung 2 Kommunikationsmodelle (Gentile et al. 1996: 52)

³ Daneben zählt er noch kulturübergreifend-informatorische, kulturspezifisch-informatorische und kulturspezifisch-interaktionsorientierte Trainings auf (vgl. Bolten 2006: 69ff). Jede dieser Trainingsformen hat seine Vor- und Nachteile. Mischformen bzw. abwechselnde Trainingseinheiten scheinen am sinnvollsten zu sein, um die verschiedenen Aspekte der interkulturellen Kompetenz zu beleuchten.

Wie Abbildung 2 (a) zeigt, geht man im Normalfall bei einem Gespräch von zwei Parteien aus, die eine Unterhaltung führen. Treffen aber mehrere Sprach- und Kulturkreise aufeinander und es werden daher dolmetschende Personen hinzugezogen, so entsteht eine Triade. Abbildung 2 (b) skizziert eine solche Triade mit einem „client“, einem „professional“ sowie einem „interpreter“ (Gentile et al. 1996: 52), der die Verständigung zwischen den beiden ersten Parteien möglich macht. Dabei bedeutet Dyade bzw. Triade aber nicht, dass es sich hier um nur zwei bzw. drei Personen handelt, sondern vielmehr, dass es zwei bzw. drei Sprach- und Kulturkreise gibt. Diese neue Konstellation führt zu einer Veränderung in der Gesprächsführung. Sie ändert zwar grundsätzlich nicht die Interaktion zwischen den Parteien, aber die Art der Gesprächsführung wird durch die Dolmetscherinnen und Dolmetscher beeinflusst. Das Gespräch läuft nicht direkt zwischen den beiden Parteien, sondern mittels der Dolmetschenden ab. Aus der Sicht der dolmetschenden Personen haben diese hier zwei Klientinnen/Klienten bzw. -gruppen für die sie dolmetschen. Beide benötigen Dolmetscherinnen und Dolmetscher zur Verständigung (vgl. Gentile et al. 1996: 51ff).

Ein Gespräch mittels einer dolmetschenden Person zieht also Veränderungen mit sich. Angelpunkt dieser Veränderungen ist die Abwicklung des Gesprächs über eine dolmetschende Person. Das führt zu besonderen Verhaltensweisen und Handlungen, die in einem Gespräch ohne Dolmetschende in dieser Weise nicht auftauchen oder nur in geringem Maße.

Ein Beispiel für eine solche Triade ist das „immigration interview“ (Mason/Stewart 2001: 55). Mason und Stewart schreiben, dass Dolmetschende hier als eine teilnehmende Partei anerkannt werden. Sie handeln dabei aktiv und selbstständig, ohne dass die anderen Parteien das in Frage stellen. Das beeinflusst die Dynamik des Gesprächs auf eine vollkommen andere Art als in anderen Gesprächssituationen (vgl. Mason/Stewart 2001: 55).

Im Gegensatz zu anderen Settings wird hier die dolmetschende Person also zum Setting zugehörig angesehen. Sie wird nicht ausgeschlossen. Das wird ausgedrückt durch die Haltungen, welche die Parteien gegenüber den anderen einnehmen.

Gemäß Mason (vgl. Mason 2009: 56) ist die Konstellation geprägt von den Positionierungen aller Beteiligten, die sie auf linguistische oder paralinguistische Weise ausdrücken. Darauf Einfluss haben Aspekte wie Orientierung, Blickrichtung, Machtausübung, Kontextualisierungshinweise, Zugehörigkeitsmarker, Diskurswahl usw. Das führt manchmal dazu, dass eine der Parteien aus der Konstellation ausgeschlossen wird. So wird z.B. die dolmetschende Person ausgeschlossen, wenn man ihr keine Macht zuspricht, bzw. sie nicht als aktiven Teilnehmer ansieht. Dabei ist das eventuell auch nur temporär so (vgl. Mason 2009: 61). Positionierungen werden manchmal auch innerhalb eines Gesprächs gewechselt. So kommt es beispielsweise manchmal dazu, dass sich die Dolmetschenden in einem Teil des Gesprächs mit der

einen oder anderen Partei solidarisieren (vgl. Mason 2009: 62f). Auch die anderen Parteien wechseln ihre Positionierungen.

Je nach dem, wie man sich positioniert, wird die Distanz zu den anderen Parteien verringert oder vergrößert. Mason (vgl. 2009: 64-69) beschreibt dazu verschiedene Situationen. Das geschieht in Masons Beispielen sowohl auf Seiten der Immigrationsbeamtin, wie auch seitens der Dolmetscherin. Dadurch wird mehr oder weniger Abstand zu den Klienten gewonnen. Eine Möglichkeit in dieser Konstellation Distanz zu schaffen oder diese zu verringern, geschieht durch Ausweichen oder Aufnahme von Blickkontakt. Das gilt nicht nur in Bezug auf Ausschluss oder Einschluss der Dolmetschenden in das Setting, sondern auch in Bezug auf die anderen Parteien. So distanziert sich beispielsweise auch die dolmetschende Person durch Ausweichen von Blickkontakt zur Partei. Wie Mason betont, geht in einem Dolmetschsetting das Gespräch allerdings nicht nur in zwei Richtungen, sondern alle drei Beteiligten werden inkludiert. Daher sucht die dolmetschende Person Blickkontakt mit beiden Beteiligten abwechselnd. (vgl. Mason 2009: 67ff).

Betrachtet man die hier besprochenen Punkte, so zeigt sich, dass das Verhalten und die Positionierung aller drei am Dolmetschsetting teilnehmenden Parteien, dieses auf verschiedene Weise prägen. Mehr noch, sie prägen auch die Haltung jedes Einzelnen gegenüber dem anderen und das Gespräch selbst. Distanz wird auf verschiedene Weise auf- oder abgebaut. Im folgenden Abschnitt werden einige Aspekte dieser Konstellation näher betrachtet.

1.4.1 Sitzposition

Die Sitzordnung spielt für alle Anwesenden in der Triade eine wichtige Rolle, also auch für die dolmetschenden Personen. Die Position, die sie einnehmen, beeinflusst die Arbeit im Setting wesentlich.

Wadensjö (vgl. 2001: 71f) behauptet, dass die Sitzordnung die Synchronisierung der Rede der Teilnehmenden entweder erleichtert oder verhindert, je nach dem wie sie aufgebaut ist. Das beeinflusst sogar die Bereitschaft der Patienten bzw. Patientinnen, offen über ihre Erlebnisse zu sprechen. Dazu wird zunächst generell schon den Therapeuten bzw. Therapeutinnen bewusst, dass die Anwesenheit einer dolmetschenden Person das Setting grundsätzlich beeinflusst und somit auch ihre Sitzposition. Die Positionierung der Dolmetscher und Dolmetscherinnen hat im Grunde auf ihrer eigenen Entscheidung zu beruhen. Wie Wadensjö aufzeigt, fühlen sich Dolmetschende manchmal unwohl, wenn sie beispielsweise neben den Patienten und Patientinnen sitzen, da die Distanz fehlt: „She had felt caught in an undesired relationship with the patient, sitting physically close to her“ (Wadensjö 2001: 72).

Hier zeigt sich, dass der nahe Kontakt zu den Parteien sehr wohl die Arbeit der dolmetschenden Personen beeinflusst. Daher ist es wichtig auf die Sitzposition zu achten, damit ein entspanntes Verhältnis zwischen den Parteien entsteht. Dadurch wird die Arbeit erleichtert.

Es handelt sich hier um ein kommunikatives Ereignis, in welchem die Parteien voneinander abhängig sind. Sie arbeiten zusammen an einem gemeinsamen Ziel. Dabei lernen sie sich, die anderen Parteien, die Situation, aber auch die Informationen und Emotionen verstehen. Es handelt sich also um eine gemeinsame soziale Aktivität (vgl. Wadensjö 2001: 73f). Nach Meinung von Wadensjö (vgl. 2001: 83ff) ist für so eine gelungene Aktivität besonders hilfreich, wenn die Parteien den gleichen kommunikativen Radius teilen. Sitzen die Dolmetschenden seitlich zwischen den beiden Parteien, so teilen sie diesen kommunikativen Radius. Die Dolmetschenden sind auf diese Weise ein geringerer „Störfaktor“, als wenn sie diesen kommunikativen Radius nicht teilen. Vielmehr erlaubt ihnen das ihre Arbeit leichter durchzuführen, z.B. die Koordinationsaufgaben. Außerdem artikulieren sie sich dadurch besser als Dolmetschende und distanzieren sich von den anderen Parteien. Und letztendlich unterstützen sie die Beziehung zwischen den primären Interaktionspartnern bzw. –partnerinnen so besser.

Dolmetscherinnen und Dolmetscher beeinflussen zwar durch ihre Anwesenheit das Setting. Jedoch lässt sich dieser Einfluss kontrollieren, indem sie in den kommunikativen Radius integriert werden. Für Dolmetschende bedeutet das eine angemessene Distanz einhalten zu können. Trotzdem sind sie in das Geschehen integriert und können den Gesprächsfortlauf koordinieren.

Zur Veranschaulichung beschreibt Wadensjö (vgl. 2001: 74-82) Interviewsituationen zwischen einem männlichen Patienten und einem Therapeuten mit Hilfe von dolmetschenden Personen. Anfangs handelt es sich um eine Dolmetscherin, die einen anderen Dialekt benützt als der Patient. Es ist außerdem anzumerken, dass die Dolmetscherin auf Bitte des Therapeuten zunächst neben dem Patienten saß. Der zweite Dolmetscher war ein Mann, der ein ähnlicheres sprachliches Niveau wie der Patient, hat. Aus den Interviews von Wadensjö lässt sich schließen, dass der Patient sich bei der Dolmetscherin nicht wohl gefühlt hat und nicht über Dinge reden wollte, die ihn schwach dastehen lassen. Hinzu kommt, dass die Nähe zum Patienten für die Dolmetscherin unangenehm war, da dieser ihr Komplimente machte. Einerseits zeigt das, dass die Sitzposition sehr wichtig für das Setting ist. Andererseits zeigt es auch, dass neben dem Faktum, dass es sich um eine weibliche Person handelt, auch die neutrale Haltung der Dolmetscherin negative Auswirkungen hatte. Die vollkommene Distanz der Dolmetscherin und die Vermeidung des Blickkontakts zum Patienten haben den Fortgang des Gesprächs erschwert. Der Patient konnte nicht offen reden. Daraus lässt sich erkennen, dass eine vollkommen neutrale Einstellung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher durchaus kontraeffektiv für das Setting ist. Des Weiteren beeinflusst

die Sitzposition das Verhalten der teilnehmenden Personen. Der männliche Dolmetscher (vgl. Wadensjö 2001: 76ff) hingegen hat mit dem Patienten mehr interagiert und ihn auch direkt angesprochen und nachgefragt, wenn etwas unklar war. Er saß seitlich zwischen den Parteien und konnte durch Blickkontakt zum Reden ermutigen. Dadurch hat sich der Patient viel wohler gefühlt und hat offener über seine Erlebnisse geredet.

Der Dolmetscher hat hier den Gesprächsverlauf positiv beeinflusst, indem er der Partei durch Blickkontakt signalisiert hat, dass es in Ordnung ist zu reden. Durch diese kleinen Signale wie z.B. Blickkontakt oder Nicken helfen Dolmetscher und Dolmetscherinnen den Parteien also dabei den Gesprächsablauf besser zu koordinieren. Sie minimieren auch das Machtgefälle zu den Klienten und Klientinnen, das häufig einer erfolgreichen Kommunikation entgegenwirkt.

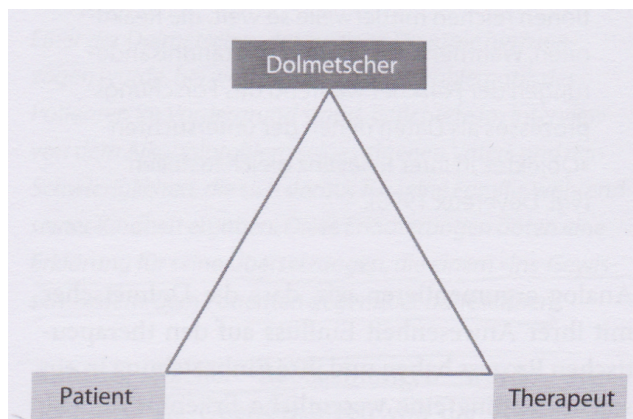


Abbildung 3 Sitzanordnung während einer dolmetschbegleitenden Psychotherapie (Kluge et al. 2006: 182)

Auch die Psychotherapeutinnen Kluge und Kassim (vgl. 2006: 182f) haben sich Gedanken zur Sitzposition von Dolmetschenden in der Psychotherapie gemacht. Sie plädieren dafür, die Dolmetscherinnen und Dolmetscher seitlich zwischen den beiden Gesprächspartnerinnen bzw. -partner zu positionieren, da diese Sitzordnung „die beste Möglichkeit, die entstehenden Beziehungskonstellationen auch räumlich abzubilden und sie nicht bereits durch die Sitzordnung zu manipulieren“ ist. Sie meinen, dass damit auch die Position der Parteien zueinander am Besten abgebildet wird, da sie sich alle sozusagen in einem „Dazwischen“ befinden, in dem sie sich aufeinander zu- und wegbewegen. Diese Position „dazwischen“ reflektiert auch die Position zwischen zwei Sprach- und Kulturkreisen, die Dolmetschende einnehmen. Aber auch die anderen Parteien sitzen „dazwischen“, indem sie eine Transformation zwischen den verschiedenen Kulturen durchlaufen und sich einander annähern. Abb.3 zeigt diese Form der Positionierung der Dolmetschenden. Andere Sitzpositionen versuchen die Neutralität der dolmetschenden Personen abzubilden, indem sie diese beispielsweise in den Hintergrund setzen.

Jedoch ist, wie bereits im Kapitel 1.2 erwähnt wurde und im Verlauf der Arbeit weiter erläutert wird, diese Neutralität bedingt. Daher wird diese Art der Positionierung der Rolle von Dolmetschenden nicht gerecht. Die oben abgebildete Sitzanordnung hingegen spiegelt den gemeinsamen kommunikativen Radius der Teilnehmenden wider.

1.4.2 Machtverhältnis

Es wurde bereits erwähnt, dass der kommunikative Radius eine wichtige Rolle spielt im Dolmetschsetting. Ist man Teil eines kommunikativen Radius' so fühlt man sich auch wirklich als Teil der Gruppe und nicht, bildlich gesprochen, „ins Abseits geschoben.“ Das ist hier von besonderer Bedeutung, da von vornherein bereits Machtunterschiede bestehen, die eine offene Beziehung miteinander stören.

Wie Metzger (vgl. 1999: 30f) schreibt, nehmen Ärztinnen und Ärzte aufgrund ihrer Position und ihres Wissensstandes, sowie ihrer Kontrollfunktion, eine Machtposition ein. Dadurch entsteht eine Asymmetrie in den Beziehungen, was häufig Probleme verursacht. Patienten und Patientinnen befinden sich in einer machtloseren Position. Das kommt zunächst einmal daher, dass sie sich im Fachgebiet der Medizin nicht auskennen. Im Falle von fremdsprachigen Patientinnen und Patienten im Besonderen auch, weil sie die Sprache des Landes nicht beherrschen und daher nicht imstande sind sich zu verständigen.

Grundsätzlich fühlt man sich allein dadurch selbstbewusster, dass man dem Gastland angehört und die Landessprache beherrscht. Die Partei, welche die Sprache des Gastlandes nicht beherrscht, fühlt sich machtlos, da sie auf die Hilfe anderer Personen angewiesen ist. Andererseits fühlt sich aber auch die Partei des Gastlandes eventuell durch das Fremde bedroht und legt dann erst recht eine etwas überhebliche Einstellung an den Tag. Es entsteht also ein Machtgefälle und Distanz zwischen den Parteien. Dolmetscher und Dolmetscherinnen versuchen diese Distanz zu überwinden und eine Balance herzustellen zwischen diesen beiden ungleichen Parteien. Dabei werden möglicherweise auch moralische Fragen aufgeworfen und somit auch ihre Rolle im Geschehen bewusst oder unbewusst infrage gestellt (vgl. Pöllabauer 2002: 291f).

Somit haben wir einerseits ein starkes Machtgefühl von Seiten der Partei, die dem Gastland angehört. Andererseits ein schwaches Machtgefühl von Seiten der fremdkulturellen Partei. Da Dolmetschende häufig den gleichen kulturellen Hintergrund haben wie die fremdsprachige Partei, werden sie oft mit dieser gleichgestellt oder fühlen sich selbst ihnen verbunden. Jedoch bedeutet das nicht, dass sie im gleichen Machtverhältnis wie die fremdsprachige Partei stehen.

Es ist schwer überprüfbar, was Dolmetschende genau übertragen, da die anderen beiden Parteien die jeweils andere Sprache nicht beherrschen. Es besteht sozusagen keine Kontrolle darüber, was die dolmetschenden Personen übertragen. Somit liegt die

Qualität und Professionalität der Dolmetschung fast ausschließlich an der Kompetenz der Dolmetschenden. Das räumt den Dolmetschern und Dolmetscherinnen ebenfalls eine Machtposition ein, besonders in Bezug auf jene Partei, welche die Sprache des Gastlandes nicht versteht (vgl. Pöllabauer 2005: 68f).

Somit stehen Dolmetschende also wieder dazwischen, wie auch bereits die Sitzposition aufzeigt. Hier zeigt sich das in der Zwischenposition im Machtgefälle. Diese Situation wirkt sich eventuell auch auf die Dolmetschung aus, wie auch die Haltung der anderen Parteien. Die Anwesenheit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher erleichtert der „schwächeren“ Partei oft über ihre Probleme, ihre Anliegen zu sprechen, weil Dolmetschende hier als eine Art Puffer fungieren. Sie unterhalten sich nicht direkt mit der „stärkeren“ Partei, was ebenfalls den Druck verringert.

1.4.3 Gesprächsführung

Im Vorfeld war bereits die Sprache von einer Triade, wie Gentile et al. (1996) die Dolmetschsituation bezeichnen. Im Gegensatz dazu schreibt Wadensjö (vgl. 1998: 11f), dass das Dialogdolmetschen sowohl dyadische wie auch triadische Züge hat, je nach dem, welche Konstellation gerade im Fokus steht. Somit ist dieses spezielle Setting sehr komplex. Dolmetscherinnen und Dolmetscher überbrücken in dieser Situation die Verständigungsschwierigkeiten der anderen Parteien.

Metzger (vgl. 1999: 180f) befürwortet ebenfalls ein etwas anderes Modell. Zwar führen Dolmetscherinnen und Dolmetscher ein direktes Gespräch mit den jeweiligen Parteien, die im Grunde nicht fähig sind ein direktes Gespräch miteinander zu führen. Daher handelt es sich nicht um ein dyadisches Gespräch zwischen den teilnehmenden Personen. Jedoch betrachtet sie das auch nicht als ein triadisches Gespräch zwischen den drei teilnehmenden Personen. Ihrer Meinung nach handelt es sich eigentlich um zwei überlappende dyadische Gespräche. Hierbei ist Voraussetzung, dass die dolmetschenden Personen in jeder der beiden Dyaden verstehen, worum es geht. Daraus konstruieren sie eine Information, die für die andere Partei verständlich ist. Die zwei Dyaden sind allerdings nicht voneinander getrennt. Dolmetscher und Dolmetscherinnen stellen die Verbindung zwischen den beiden Dyaden dar, indem sie entweder Informationen übermitteln oder dies nicht tun. Somit überlappen sich die zwei Dyaden (vgl. 1999: 190f). Metzger schlussfolgert daraus, dass die dolmetschenden Personen also Einfluss auf das Geschehen haben und interaktiv daran teilnehmen. Das steht aber im Widerspruch zum Berufskodex, welcher den Einfluss der Dolmetschenden ausschließt (vgl. Metzger 1999: 199).

Beide Modelle bestätigen und unterstützen die interaktive Rolle der Dolmetschenden. Dabei ist zu beachten, dass Beiträge der dolmetschenden Personen für eine äquivalente Dolmetschung wichtig sind. Das gilt besonders, wenn es um

Phänomene geht, die klar sind, wenn man die gleiche Sprache spricht. So klären Dolmetscher und Dolmetscherinnen beispielsweise, wem eine Äußerung zuzuschreiben ist und an wen sie genau gerichtet ist. Denn man antwortet nicht immer jeder Person auf die gleiche Weise. Es kommt hier also vielleicht zu einer Veränderung des Gesprächsverlaufs. Des Weiteren haben Dolmetschende durch eigene Beiträge die Möglichkeit auch jemanden aufzufordern, einen Turn zu beanspruchen. Dies wird im weiteren Verlauf näher erläutert.

1.5 Aktives Handeln

Die besondere Konstellation beim Dialogdolmetschen, wie sie im Vorfeld erläutert wurde, bedingt, dass es sich in diesen besonderen Settings um ein „dialogisches“ anstelle eines „monologischen“ Konzeptes des Dolmetschens handelt. Das „monologische“ Modell gemäß Wadensjö (vgl. 1998: 21 und 24f) sieht Dolmetschen als eine reine Wortübertragung, bei dem der Kontext nicht berücksichtigt wird, an. Dahingegen wird beim „dialogischen“ Ansatz die interaktive und vernetzte Situation des Dialogdolmetschens und somit der Einfluss aller Beteiligten anerkannt.

Die Kommunikations- und Sozialwissenschaftlerin Apfelbaum schreibt zu diesem Thema, dass es beim Konsektivdolmetschen monologische und dialogische Gesprächssituationen gibt. In monologischen gibt es längere Abschnitte, die zu dolmetschen sind und daher Notizentechnik und ein gutes Gedächtnis erfordern. Es handelt sich hierbei meistens um konsekutives Konferenzdolmetschen. Dialogische Gesprächssituationen hingegen sind gekennzeichnet von einem hohen Grad an Gesprächs koordinierung seitens der dolmetschenden Personen und sind meist bilateral. Dazu zählt auch das Community Interpreting, z.B. im Bereich des Gesundheitswesens (vgl. Apfelbaum 2004: 5 und 24f).

Beide weisen also dem konsekutiven Dialogdolmetschen, wie es beispielsweise im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich vorzufinden ist, eine besondere Eigenschaft zu. Daher ist in diesen Dolmetschsettings ein etwas anderer Handlungsansatz aller Beteiligten, darunter auch der Dolmetschenden zu erwarten. Daraus resultiert für die Dolmetschenden ein Handlungsrahmen, der koordinierende und entscheidungstreffende Aufgaben umfasst. Somit haben Dolmetschende Einfluss auf den Gesprächsverlauf. Im Folgenden wird darauf näher eingegangen.

1.5.1 Koordination

Turntaking ist ein gutes Beispiel für die aktive Rolle von Dolmetschenden. Der Fokus liegt hier auf Beiträgen, die dolmetschende Personen im Turntaking leisten und die zeigen, dass eine zurückhaltende Haltung hier oft nicht möglich oder nützlich ist.

Wadensjö (vgl. 1992: 73) weist auf die verschiedenen Koordinationsaufgaben dolmetschender Personen hin. Darunter fallen explizite wie Erklärungsanfragen und Kommentare zu Beiträgen der primären Interaktionspartnerinnen und –partner, Turnzuweisungen, Metakommentare. Darüber hinaus geschieht die Koordination aber auch implizit, nämlich durch Wiedergabe der Beiträge. Dadurch werden die Wechsel der Sprecherinnen und Sprecher und die Gesprächsorganisation durch die Dolmetschenden geformt. Diese Aufgaben haben zum Ziel, das Gespräch aufrecht zu erhalten. Im Detail bedeutet das, dass sie den Fortlauf des Gesprächs und den Inhalt beeinflussen, die Interaktion regulieren, an die Interaktionsregeln erinnern und die Verteilung der offiziellen und inoffiziellen Gesprächsbeiträge regeln (vgl. Wadensjö 1992: 111f).

Roy (vgl. 1996: 40) betrachtet das Dolmetschsetting, das von sozialen Rollen und Zielen geprägt ist, nicht nur aus dolmetschwissenschaftlicher Sicht, sondern auch aus einem sozialen und linguistischen Blickwinkel heraus. Dabei sind Dolmetscher und Dolmetscherinnen aktiv am Turntaking beteiligt. Sie treffen also Entscheidungen in Bezug auf die Koordination von Turns. Dazu nützen sie ihr Wissen über soziale und sprachliche Normen. In Bezug auf die sozialen Normen spielt u.a. auch das Machtgefüge innerhalb des Dolmetschsettings eine bedeutende Rolle (vgl. Roy 1996: 46).

In face-to-face Dolmetschsettings gibt es drei für Dolmetschende relevante Übergänge: Reguläre Turns, Pausen und Verzögerungen, sowie Überlappungen (vgl. Roy 1996: 47). Reguläre Turns laufen ohne weitere Schwierigkeiten ganz natürlich ab. Die dolmetschende Person realisiert den Kommunikationsaustausch problemlos. Manchmal entstehen Pausen oder Verzögerungen, die aber für die Dolmetschung nicht weiter störend sind (vgl. Roy 1996: 49ff). Treten jedoch Überlappungen der beiden primären Interaktionspartner bzw. –partnerinnen auf, so greift die dolmetschende Person ein, damit Kommunikation ermöglicht wird. Denn es ist nicht möglich mehr als einen Redebeitrag auf einmal zu dolmetschen. Dolmetscherinnen und Dolmetscher haben hier die Möglichkeit, die Sprecherinnen und Sprecher verbal oder nonverbal während ihres Redebeitrags aufzuhalten, eine/n oder beide zu ignorieren oder ihnen einen Turn anzubieten. Dabei ist situationsabhängig, welche Strategie im gegebenen Fall am besten geeignet ist (vgl. Roy 1996: 54ff).

Darüber hinaus, zeigen Dolmetschende hier auch ihr Wissen über die anderen Parteien und den Kontext, in dem sie dolmetschen. Beispielsweise, indem sie einer bestimmten Partei in der konkreten Situation Vorrang beim Reden gewähren. Im Fall,

den Roy beschreibt, wird der Professorin, welche im Vergleich zum Studenten ranghöher ist, der Vortritt gelassen (vgl. 1996: 60).

Die dolmetschende Person handelt in diesem Fall also aktiv und trifft selbstständig eine Wahl, um den weiteren Fortgang der Kommunikation zu gewährleisten. Dabei übt sie eine gewisse Macht aus. Dolmetschende sind also nicht nur aktiv an der Gesprächsführung beteiligt. Sie wenden neben sprachlichem, auch ihr soziales und kulturelles Wissen an. Zudem berücksichtigen sie situationsspezifische Eigenheiten.

Die Interaktivität der Dolmetscherinnen und Dolmetscher zeigt sich im Besonderen auch, wenn sie einen eigenständigen Turn übernehmen. Das geschieht z.B., wenn sie eine/n der primären Interaktionspartner bzw. –partnerinnen im Reden aufhalten wollen. Dadurch teilen sie einen Turn zu (vgl. Roy 1996: 60f). Noch expliziter zeigt sich aktives Handeln, in einem weiteren Beispiel, das Roy aufzeigt. Hier weist die dolmetschende Person den Studenten darauf hin, dass er etwas sagen soll. Beide primären Interaktionspartner schweigen. Die dolmetschende Person erkennt, dass der Student an der Reihe ist, etwas zu sagen. Daher nimmt sie einen eigenständigen Turn auf, um dies dem Studenten mitzuteilen. Dadurch wird die Situation geklärt und das Gespräch wird fortgeführt. Roy erläutert, dass die dolmetschende Person dadurch dem Studenten geholfen hat, sich der Situation angemessen zu verhalten (vgl. Roy 1996: 61f). Laut Roy zeigen diese Beispiele also folgendes:

By offering turns and altering the direction of the exchange, the Interpreter actively manages and organizes turn exchanges. Moreover, the Interpreter influences the direction and outcome of the exchange by taking a turn. (Roy 1996: 63)

Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind also aktiv an der Koordination und Organisation des Wechsels der Sprecherinnen und Sprecher beteiligt. Gleichzeitig haben sie dadurch auch Einfluss darauf, in welche Richtung sich das Gespräch bewegt und entwickelt.

Roy (vgl. 1996: 63) betont außerdem, dass dabei nicht nur Wissen zu Linguistik und Turntaking zum Tragen kommen, sondern auch Wissen über richtiges soziales Verhalten. Außerdem sind alle Beteiligten verantwortlich für das Ergebnis des Gesprächs, da jeder Teilnehmende einen Beitrag zum Gespräch leistet.

Das bedeutet also, dass Dolmetschende nicht einfach nur das Gesagte passiv wiedergeben. Stattdessen haben sie eine interaktive Funktion, indem sie Turns zuteilen und koordinieren. Überdies haben sie durch ihr aktives Handeln Einfluss auf Gesprächsfortlauf und –ausgang. Bei den Handlungsentscheidungen der Dolmetschenden spielt auch soziales Wissen und Verhalten eine Rolle. Sie sind also in das Geschehen involviert und daran aktiv beteiligt und daher nicht als neutral einzustufen.

Turntaking ist besonders in Dolmetschsituationen mit gehörlosen Menschen ein wichtiges Thema. Oft ist hier nämlich nicht klar, wer den nächsten Turn beansprucht. Da hilft das Eingreifen der dolmetschenden Personen – indem sie eine Partei dazu auffordern den nächsten Turn für sich zu beanspruchen – den Redefluss konstant zu halten. Metzger schreibt, dass Dolmetschende häufig die Verständigung zwischen den Parteien dadurch herstellen, dass sie die gehörlose Partei durch paralinguistische und kontextbezogene Beiträge zur Situation informieren (vgl. Metzger 1999: 144). In Dolmetschsituationen mit gehörlosen Menschen ist das äußerst wichtig, da diese oft vom Geschehen wenig mitbekommen, weil sie sich auf die Zeichen der dolmetschenden Person konzentrieren (vgl. Metzger 1999: 147).

Somit übernehmen Dolmetscher und Dolmetscherinnen eigene Beiträge, die aber oft bedeutend für die Dolmetschsituation sind, da ansonsten die gehörlose Partei ein Informationsdefizit hätte gegenüber der anderen Partei. Obwohl die Dolmetschenden hier von sich aus eingreifen, bedeutet das eine Minimalisierung des Einflusses der Dolmetschenden, da die gehörlose Partei alle Informationen erhält, die eine Partei, die keine Dolmetscher bzw. Dolmetscherinnen benötigt, von Vornherein mitbekommt (vgl. 1999: 157).

Auch Beiträge abseits des eigentlichen Diskurses helfen unklare Situationen aufzuklären. So beschreibt Metzger eine Situation bei der die Dolmetscherin versehentlich den Arzt berührt. Dieser fasst dies als ein Signal an ihn auf. Die Dolmetscherin entschuldigt sich daraufhin kurz bei der gehörlosen Partei – setzt dadurch also zunächst einen eigenen Beitrag – und erklärt sogleich dem Arzt, dass es sich um ein Versehen handelte (vgl. 1999: 164f).

Ein weiteres Beispiel eines eigenständigen Turns ist folgendes. Als eine Dolmetscherin eine Erklärung für einen medizinischen Ausdruck erbittet bevor sie diesen dolmetscht, bleibt unklar, ob der anderen Partei der Ausdruck bekannt gewesen wäre. Evtl. hätte sie ihn nicht gekannt und nicht nachgefragt, worum es sich handelt. Die Dolmetscherin hat hier also von sich aus eingegriffen – vielleicht um sich selbst Klarheit zu verschaffen und richtig zu dolmetschen – aber damit jedenfalls Verständnisproblemen vorgebeugt, wie auch Höflichkeit gegenüber der gehörlosen Partei gezeigt (vgl. 1999: 125ff).

In beiden Fällen zeigt sich, dass Dolmetschende aktiv handeln und Sensibilität zeigen. Bereits Kleinigkeiten, wie eine Geste, verursachen manchmal Missverständnisse. Gleichzeitig schleichen sich – wie im genannten Fall – durch Passivität Fehler ein, wenn keine Erklärungen ersucht werden. Die Beispiele zeigen außerdem, dass man nicht generalisieren kann. Jede Dolmetschsituation hat seine Besonderheiten, an die sich die Beteiligten anpassen, um erfolgreich zu kommunizieren. Das gilt auch für die dolmetschenden Personen.

Auch Apfelbaum (2004) hat sich ausführlich mit der Thematik des Turntaking und den verschiedenen Aufgaben, die Dolmetschende beim Dialogdolmetschen zu

bewältigen haben, beschäftigt. Im Folgenden wird auf die daraus entstehende aktive Rolle der Dolmetschenden eingegangen. Apfelbaum erläutert detailliert, inwiefern Dolmetschende im Laufe des Turntaking aktiv handeln.

Dolmetscher und Dolmetscherinnen haben eine koordinierende Rolle in Gesprächs-Dolmetschsituationen und entscheiden daher auch selbstständig darüber, wo eine turnübernahmerelevante Stelle für sie markiert wird und der eigene Turn abgegeben wird (vgl. Apfelbaum 2004: 170). Bei Verständnisproblemen vor Turnübernahmen haben sie außerdem die Möglichkeit primäre Interaktionspartnerinnen und Interaktionspartner um Erläuterung zu bitten. Für eine Turnübernahme ist von Bedeutung, dass Dolmetscher und Dolmetscherinnen nicht nur turnübernahmerelevante Stellen erkennen, sondern auch entsprechende kommunikative Signale setzen, um den momentan sprechenden primären Interaktionspartnern und -partnerinnen zu signalisieren, dass sie an bestimmten Stellen den Turn beanspruchen. Kommunikative Signale beim Dialogdolmetschen sind u.a. prosodische Mittel wie Intonation, Senkung der Stimme bei Turnende oder Hebung der Stimme bei Turnbeanspruchung während eines „laufenden Turns“ (Apfelbaum 2004: 161). Nonverbale Kommunikationsmittel sind hier v.a. Körperhaltung, Blickkontakt, wie auch Gestik (vgl. Apfelbaum 2004: 172).

Insgesamt lässt sich hierbei erkennen, dass den Dolmetschenden im Turntaking-Prozess eine bedeutende Rolle zugesprochen wird. Sie sind an der Koordination des Gesprächs maßgeblich beteiligt und haben große Entscheidungskraft. Dadurch tragen sie zu einer reibungslosen Kommunikation bei und klären Verständnisprobleme auf. Dazu setzen sie verbale und nonverbale Signale und übernehmen auch eigenständige Turns. Dolmetscherinnen und Dolmetscher nehmen somit am Turntaking-Prozess teil, regulieren Turns und nehmen aktiv am Diskurs teil. Sie sind ein aktiver Bestandteil des Settings und unterstehen daher auch verschiedenen Einflüssen.

1.5.2 Das interaktive Modell

Im Hinblick auf die Aufgabe von Dialogdolmetscherinnen und -dolmetschern schreibt Wadensjö: „The DI’s commission is to be the ears, as well as the voice, of the other persons present. Her task is to understand, to make others understand, and to make others understood. Active involvement is part and parcel of all understanding“ (Wadensjö 1992: 113).

Damit erläutert sie nicht nur bildlich die zentrale Aufgabe der Dolmetschenden, sondern betont ausdrücklich ihre aktive Rolle im Setting. Kommunikation und Verständnis werden erst durch die aktive Beteiligung der Dolmetschenden in Gang gebracht.

Wadensjö (vgl. 1998: 6f) weist darauf hin, dass immer wieder darüber diskutiert wird, ob Dolmetscherinnen und Dolmetscher nur Dolmetschen oder auch die Rolle von Mediatorinnen/Mediatoren oder *Gatekeepern* einnehmen. Trotz des Versuches Dolmetschen und Vermitteln in der Theorie zu trennen wird dennoch Beides in der Praxis des Dialogdolmetschens vernetzt betrieben. Die Vermischung dieser beiden Praktiken lässt sich daher nicht leugnen. Dolmetschende geben Wörtern Bedeutung in Bezug auf den jeweiligen Kontext. Dolmetschen bedeutet also nicht nur Textproduktion, sondern ist auch aktives Handeln und eine soziale Interaktion. Betrachtet man dolmetschende Personen nur als eine „Maschine“, die Text produziert, so nimmt man die soziale Realität beim Dialogdolmetschen außer Acht. Wie bereits erwähnt, wird beim dialogischen Modell die Interaktivität und der Einfluss aller Beteiligten angenommen (vgl. Wadensjö 1998: 21). Erst dadurch lässt sich die Bedeutung eines Wortes ergründen, die dann die Dolmetschenden übertragen. Sie sind also nicht einfach Maschinen, welche Text produzieren (vgl. Wadensjö 1998: 8f). Stattdessen nehmen sie eine interaktive Rolle ein und haben bis zu einem gewissen Grad auch die Kontrolle über das Geschehen, da sie nicht nur übersetzen, sondern auch koordinieren. Dabei sind beide Funktionen miteinander verknüpft und nicht zu vermeiden. Dolmetschende beeinflussen Fortschritt und Inhalt des Gesprächs, regulieren Turns, regen Antworten oder Turns an, liefern Erklärungen und Kommentare, machen metakommunikative Aussagen, stellen Klärungsfragen, usw. (vgl. Wadensjö 1998: 105f und 110).

Somit sind Dolmetschende in vielerlei Hinsicht aktiv. Sie produzieren nicht nur Text, sie beziehen alle relevanten Faktoren in ihre Arbeit ein. Die Gesamtsituation, alle Beteiligten und die Hintergründe werden betrachtet. Das Gespräch wird nicht einfach gedolmetscht, es wird auch koordiniert und es werden eigene Beiträge geleistet.

Wie Metzger schreibt (vgl. 1999: 1f) steuern dolmetschende Personen durch ihre Kommentare die Interaktion und die Art des Diskurses und äußern Rückschlüsse über die Beteiligten. Metzger beschreibt Situationen, aus denen klar hervorgeht, dass dolmetschende Personen aktiv in das Geschehen eingreifen. Beispielsweise um mehrere gleichzeitige Sprecher bzw. Sprecherinnen zu unterbrechen und Ordnung herzustellen oder um unverständliche Sprecher bzw. Sprecherinnen aufzufordern deutlicher zu reden. Nur dadurch ist es möglich, einwandfreie Kommunikation herzustellen.

Metzger erkennt die aktive Beteiligung der Dolmetschenden in Anlehnung an Wadensjö (vgl. 1992) an, wie sie auch die anderen Teilnehmer und Teilnehmerinnen am Kommunikationsereignis haben. Somit haben sie auch Einfluss auf das Kommunikationsereignis. (vgl. Metzger 1999: 23f). Dabei spielen die Erwartungen, die sie selbst haben und die an sie gestellt werden – unterschiedliche *frames* und *schema* – eine große Rolle für die Art der Interaktion und die Neutralität der Dolmetscherinnen und Dolmetscher (vgl. Metzger 1999: 88ff).

Mason und Stewart (vgl. 2001: 64f) meinen, dass von Dolmetschenden in einem *immigration interview* keine wörtliche Dolmetschung erwartet wird, sondern eine der Situation und den Bedingungen angepasste. U.a. bedeutet das manchmal auch selbstständig nachzuhaken, zu antizipieren und feinfühlig zu sein. Dabei ist anzumerken, dass der Eingriff der dolmetschenden Person in das Gespräch – egal, ob es sich beispielsweise um einen eigenständigen Turn oder um eine leichte Änderung des Gesprächsstils handelt – in jedem Fall Einfluss auf die übrigen Parteien hat (vgl. 2001: 67f).

Apfelbaum (vgl. 2004: 1) weist ebenso auf die tatsächliche aktive Beteiligung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern hin, welche im Gegensatz zu ihrer traditionellen Rollenzuteilung steht. Dabei sind sie dafür verantwortlich, dass die Kommunikation gelingt. Aufgrund der Eigenschaften dialogischer Gesprächssituationen, bewältigen die dolmetschenden Personen nicht nur die Aufgabe der Dolmetschung des Originals, sondern auch weitere Aufgaben der Kommunikation und Interaktion. Dabei sind alle am Gespräch Beteiligten eingebunden und stimmen sich aufeinander ab. Diese gemeinsame Aufgabenbewältigung entsteht ganz natürlich und wird nicht als störend erachtet (vgl. Apfelbaum 2004: 7). Apfelbaum zeigt anhand von ausgewählten Beispielen, „dass metakommunikative Initiativen seitens der Dolmetscherin sich als funktional für das Gelingen einer Dolmetsch-Interaktion erweisen können“ (Apfelbaum 2004: 12).

Apfelbaum betont, dass dazu im Zuge der Abstimmung aufeinander nicht nur sprachliche Elemente eingesetzt werden, sondern auch parasprachliche und nonverbale Elemente. Dabei ist kontext- und situationsabhängig welche im spezifischen Fall zum Tragen kommen (vgl. Apfelbaum 2004: 18). Dazu zählen auch Prosodie, Gestik, Körperhaltung und Blickkontakt (vgl. 2004: 117). Diese werden z. B. genutzt, um die Beteiligungsrollen herauszustellen und den Wechsel der Sprecherinnen und Sprecher zu koordinieren (vgl. 2004: 139, 146f). Insgesamt stellt sie fest, dass es in bestimmten Dolmetschsituationen klar von Vorteil zu sein scheint, bereits im Vorfeld die besonderen Gegebenheiten des Settings und die verschiedenen Rollen zu klären. Die Gegebenheiten können spezielle Translations- und Interaktionstechniken erfordern, die nicht denen eines „klassischen“ Dolmetschsettings entsprechen (vgl. Apfelbaum 2004: 150-154).

D.h. also, dass die in dialogischen Gesprächssituationen gegebenen Bedingungen es für Dolmetscherinnen und Dolmetscher erforderlich machen, bestimmte Verhaltensweisen anzuwenden, die nicht dem traditionellen Rollenbild von Dolmetschenden entsprechen. Diese sind aber in diesen speziellen Situationen notwendig, um erfolgreich zu kommunizieren. Dabei interagieren alle Beteiligten auf natürliche und intuitive Weise ohne das Gefühl zu haben, dass dies in dieser Situation unpassend ist. Die Interaktion schließt verschiedene Formen der Kommunikation ein, die über die sprachliche Ebene hinausgehen und an die spezifische Situation angepasst

sind. Die Dolmetschenden sind hier dafür zuständig, dass die Interaktion reibungslos verläuft.

Auch der Soziologe und Psychotherapeut Bot (vgl. 2009) hat sich sehr viel mit Dolmetschen im Gesundheitswesen auseinandergesetzt. Dabei ist er zu dem Schluss gekommen, dass es mehrere Modelle des Dolmetschens gibt, welche aber nicht alle im Gesundheitswesen gleichermaßen nützlich sind. Betrachtet man Dolmetschen als eine maschinelle Arbeit, so streitet man die Realität ab. Man streitet das interaktive Handeln im Dolmetschsetting ab. Zwar handeln Dolmetschende manchmal gemäß des Ideals einer *translation machine*, jedoch ist das als eine Technik beim Dolmetschen anzusehen, welche einstweilen hilfreich ist. D.h. aber, dass verschiedene Techniken angewandt werden innerhalb ein und desselben Gesprächs, je nach den Anforderungen. Bot meint auch, dass Personen, die versuchen rein „maschinell“ zu dolmetschen, sogar Kommunikationsprobleme während ihrer Arbeit hatten, was zu qualitativen Abzügen führte (vgl. Bot 2009: 115f).

Das interaktive Modell nach Bot (vgl. 2009: 118f) zeichnet sich zunächst einmal dadurch aus, dass die Präsenz aller Beteiligten, also einschließlich jener der dolmetschenden Person, anerkannt und akzeptiert wird. Das bedeutet auch, dass die dolmetschende Person eine Bedeutung im Setting hat und daher den besonderen Gegebenheiten nach ausgewählt wird. Eventuell wird sie sogar in Absprache mit den anderen Beteiligten ausgewählt, denn die Frage des Vertrauens spielt hier eine große Rolle. Die dolmetschende Person kennt sich aus mit den Gegebenheiten des Gesprächs. Die Präsenz und die Arbeit der Dolmetscherin bzw. des Dolmetschers stellen dabei einen Einflussfaktor auf das Gespräch dar. Das wird vielleicht zu Gunsten der Kommunikationsziele genützt. Das geschieht z.B. durch Ermutigung zum Sprechen. Empathie ist besonders im Gesundheitswesen ein zentraler Aspekt, der nicht zu missachten ist. Das schließt auch Empathie seitens der Dolmetschenden ein. Nonverbale Kommunikation und Wissen um Umgangsformen in den speziellen Settings sind Voraussetzung für eine gelungene Kommunikation. Wichtiger als eine wörtliche Dolmetschung ist also eine den besonderen Gegebenheiten angepasste. Des Weiteren erlaubt das interaktive Modell auch ein Delegieren der Kontrollfunktion an die dolmetschende Person, z.B. durch Turntaking. Das bedeutet u.a. auch eventuelle Klärungsfragen zu stellen.

Darüber hinaus erläutert Bot (vgl. 2009: 119f), dass es auch vorkommt, dass Dolmetschende insofern als Teilnehmende agieren, indem sie vom eigentlichen Kommunikationsziel unabhängige Beiträge liefern. Das geschieht z.B. durch Smalltalk, Vereinbarung weiterer Termine oder Äußerung eigener Bedürfnisse bis hin zu Ratschlägen.

Was den interaktiven Ansatz besonders charakterisiert, ist die Verwendung von Reparaturstrategien, um Missverständnisse aus dem Weg zu räumen. Diese werden bei der rein „maschinellen“ Dolmetschung nicht eingesetzt. Das führt häufig zu

Missverständnissen und erschwert es, dem Kommunikationsziel näher zu kommen. Gerade im therapeutischen Setting, ist es aber essenziell, mit Hilfe von Fragen auf den Grund der Sache zu gelangen. Stellt dabei die dolmetschende Person keine Fragen, so macht das auch die Therapeutin bzw. der Therapeut nicht. Das führt aber in diesem Setting eventuell zu Schwierigkeiten, da das Kommunikationsziel, die Lösung des Problems, nicht erreicht wird (vgl. Bot 2009: 124f).

Bot (2009: 121f) beschreibt diese Strategiesuche im Dolmetschsetting als ein Kontinuum entlang dem sich die Dolmetscherin oder der Dolmetscher bewegt. Dabei nimmt sie oder er verschiedene Positionen ein, die auf die Bedürfnisse des Ereignisses abgestimmt sind. Im Gesundheitswesen wird der Positionierung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher als interaktive Teilnehmende oft der Vorzug gegeben.

Letztendlich hängt der Grad an Teilhabe der Dolmetschenden am kommunikativen Ereignis von den Gegebenheiten dieses speziellen Ereignisses ab. Das ändert sich bzw. wechselt sogar innerhalb ein und desselben Ereignisses. Manchmal ist eine rein „maschinelle“ Dolmetschung von Vorteil. Ein anderes Mal ist gerade die lockere und offene Art der dolmetschenden Person hilfreich. Ein wichtiger Punkt dabei ist der emotionale Aspekt, sei es Empathie zu zeigen oder ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Die triadische Interaktionskonstellation erfordert eine gewisse Nähe zu den Beteiligten. Diese Nähe zeigt sich nicht nur räumlich durch die Sitzordnung, durch die aktive Teilnahme, durch soziokulturelle Aspekte, sondern auch als emotionale Nähe. Diese hängt mitunter von den bereits erwähnten Faktoren ab. Im weiteren Verlauf der Arbeit liegt der Fokus auf emotionalen Faktoren, die beim Dolmetschen im medizinischen, therapeutischen und sozialen Bereich von Bedeutung sind.

2 Bedeutung von Emotionen beim Dolmetschen

Wie Bot (vgl. 2009) erwähnt, spielt Emotionalität in dieser interaktiven Konstellation eine große Rolle. Für den Verstehensprozess ist es wichtig, sich in sein Gegenüber einzufühlen. Außerdem finden empathische Menschen leichter einen Zugang zu anderen Personen, diese wiederum fassen leichter Vertrauen in einfühlsame Menschen. Das ist gerade beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich von Bedeutung. Denn nur durch Öffnung der Parteien entsteht erfolgreiche Kommunikation überhaupt und ein Zusammenbruch der Kommunikation wird vermieden. Was dabei alles zusammenspielt wird im Folgenden anhand einiger Aspekte aus der Psychologie näher erläutert. Zunächst wird das Phänomen Emotion näher erläutert. Im Anschluss wird beschrieben, warum diese im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich besonders wichtig sind. Zum Schluss wird das Ganze in das Dolmetschsetting eingebettet.

2.1 Was sind Emotionen?

Emotionen tauchen beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich sehr häufig auf. Doch was sind Emotionen überhaupt und welche Funktion haben sie? In der Psychologie versteht man darunter „eine wertende, integrative und komplexe Reaktion des Organismus auf eine gegebene Situation oder einen auslösenden Reiz“ (Maderthaner 2008: 297). Integrativ in dem Sinne, dass Emotionen umweltbezogene und subjektive Informationen widerspiegeln. Außerdem wirken sie sich auf motorische, physiologische und kognitive Weise aus. D.h. also dass Emotionen sich auf die Körperfunktionen und das Verhalten auswirken. Außerdem ziehen sie oft auch noch ein Nachsinnen über die vorangegangene Situation mit sich. Dabei werden Emotionen entweder als angenehm oder unangenehm empfunden und bereiten auf Handlungen in der Gegenwart oder Zukunft vor (vgl. Maderthaner 2008: 297-301). Es entsteht dabei ein kurzfristiges positives oder negatives Gefühlserlebnis, Affekt genannt, in Verknüpfung mit einem kognitiven Prozess. Dieser Prozess wird gleichzeitig, aber auch vor oder nach dem Affekt abgewickelt. Maderthaner erklärt, dass

[...] es sich vor allem um die kognitive Einschätzung der wahrgenommenen Auslösesituation (z.B. Gefahreinschätzung), um die Wahrnehmung und Einschätzung der eigenen Befindlichkeit (z.B. Grad an Aufregung) und um die Prüfung affektbezogener Verhaltensmöglichkeiten (z.B. Bewältigungsmöglichkeiten) (Maderthaner 2008: 306f)

handelt.

Somit zeigt sich erstens, dass Emotionen durch Reize oder einer bestimmten Situation ausgelöst werden. Darüberhinaus gehen sie durchaus häufig auch mit geistigen Prozessen einher. Somit sind wir fähig unsere Emotionen nicht nur einzuschätzen, sondern sie auch zu handhaben und zu kommunizieren. Ferner auch die Emotionen anderer Menschen richtig zu verstehen und sogar auf sie Einfluss zu nehmen. Emotionen haben also verschiedene Funktionen. Darunter fallen Problemlösung, Motivation, Ausdruck des Wohlbefindens, wie auch die Organisation von sozialen Beziehungen.

2.2 Umgang mit Emotionen

Dem Phänomen der „Emotionalen Intelligenz“ haben sich die Psychologen Mayer, Salovey und Caruso ausführlich gewidmet. Zunächst haben der Psychologe John D. Mayer und der Sozialpsychologe Peter Salovey (1997) aufgrund ihrer Untersuchungen folgende Schlüsse zur emotionalen Intelligenz gezogen. Denken, das Emotionen berücksichtigt, ist Teil emotionaler Intelligenz. Darunter meinen sie die Fähigkeit, Emotionen wahrzunehmen, auf sie zuzugreifen und zu erzeugen. Dadurch verstehen wir sie und sind imstande sie richtig zu steuern. Hierbei ist zu betonen, dass emotionale Intelligenz nicht einfach nur affektives Handeln bedeutet. Es geht hier viel mehr darum, dass emotional intelligente Menschen die Fähigkeit haben, eigene und fremde Emotionen wahrzunehmen und sie zu verstehen, zu lenken und sogar zu unterdrücken. (vgl. Mayer/ Salovey 1997: 4 und 10).

Interessant ist auch, dass zu einem korrekten Verständnis von Emotionen, auch der kulturelle Hintergrund eine Rolle spielt. Verschiedene Wertevorstellungen verursachen unterschiedliche emotionale Ausdrucksmöglichkeiten. Aber auch innerhalb einer Kultur gibt es hier schon Unterschiede (vgl. Mayer/ Salovey 1997: 9).

Emotionale Intelligenz unterstützt somit auch Denkprozesse. Außerdem hilft sie dabei emotionale Probleme besser zu lösen. Denken und Fühlen sind also eng miteinander verknüpft und tragen zur sozialen Interaktion bei. Emotionen stellen also eine Art Basis für eigenes Denken dar und sind verknüpft mit sozialen Kompetenzen und angepasstem Verhalten. Kulturelle Aspekte spielen ebenfalls eine bedeutende Rolle.

Dazu ist noch anzumerken, dass Psychotherapeuten und -therapeutinnen zu empathischem Verhalten ausgebildet werden, um bei der Aufarbeitung von Emotionen zu helfen (vgl. Mayer et al. 1997: 19).

Nimmt man dies zur Kenntnis und berücksichtigt, dass Dolmetschende dabei helfen auch die Kommunikation zwischen Therapeuten/Therapeutinnen und Patienten/Patientinnen zu ermöglichen, so ist nicht außer Acht zu lassen, dass auch

dolmetschende Personen an diesem Prozess maßgeblich beteiligt sind. Somit ist es wichtig, dass sie ebenfalls Empathie an den Tag legen.

Aufgrund späterer Untersuchungen, gemeinsam mit dem Managementpsychologen David R. Caruso, sind Mayer und Salovey dann zu dem Resultat gekommen, dass emotionale Intelligenz in vier Bereiche zu unterteilen ist:

1. Emotionen wahrnehmen
2. Emotionen nützen, um das Denken zu erleichtern
3. Emotionen verstehen
4. Emotionen steuern (vgl. Mayer et al. 2004: 199f)

Das heißt, dass wir emotionale Signale nicht nur empfangen, sondern wir wissen auch mit ihnen umzugehen. Wir erzeugen unsererseits Emotionen als Reaktion. Somit halten wir unser soziales Leben zusammen.

Überdies fällt auf, dass Menschen mit einem höheren emotionalen Quotienten nicht nur emotionale Probleme besser lösen und häufiger Berufe ergreifen, die soziale Interaktion fordern, sondern auch insgesamt in ihrem Beruf bessere Leistungen erbringen. In Bezug auf die Berufswahl ist außerdem anzumerken, dass emotionale Intelligenz von größerer Bedeutung ist, wenn man mit Kunden und Kundinnen direkt interagiert. Menschen mit einer höheren emotionalen Intelligenz nehmen Emotionen Anderer besser wahr, verstehen sie besser und gehen besser mit ihnen um. Sie machen sich diese Fähigkeiten daher im Kontakt mit Kundinnen und Kunden gut zu Nutze. Bemerkenswert ist auch, dass emotional intelligentere Menschen sich oft auch verbal besser ausdrücken und teamfähiger sind. Außerdem fällt die Fähigkeit mit Emotionen umzugehen, mit höherem Stress und größerer Belastung ab (vgl. Mayer/ Salovey 1997: 210)

2.3 Einfühlsamer Umgang mit Klientinnen und Klienten

Es wurde bereits vorher erwähnt, dass hohe emotionale Intelligenz häufig maßgebend bei der Wahl eines sozial interaktiven Berufs ist. Wie im vorherigen Kapitel bereits erläutert, interagiert man hier mit unterschiedlichen Menschen und das erfordert zur erfolgreichen Gesprächsabwicklung einen bewussten Umgang mit den eigenen sowie den Emotionen der Anderen. Ein Beispiel für ein solches Berufsfeld stellt der soziale, medizinische und therapeutische Bereich dar.

Bezüglich der Berufswahl bemerkt die Psychologin Dhawan (vgl. 1995: 189), die sich auch mit Dolmetschen in diesem Bereich befasst hat, dass es bewusste und unbewusste Gründe für die Wahl eines bestimmten Berufs gibt. So steht auch hinter

diesem Berufsfeld – in der Arbeit mit Menschen in einer Notlage – bewusst der Wunsch Anderen zu helfen. Daneben treiben uns auch unbewusste Gründe dazu. Es geschieht durchaus, dass wir unsere eigenen Lebensgeschichten in unseren Beruf integrieren und diese als kreative Energie in der Arbeit umgesetzt werden.

Der soziale, medizinische und therapeutische Bereich ist besonders geprägt von der Tatsache, dass man eng mit Menschen zusammenarbeitet, die sich in einer Notlage befinden. Daher ist ein behutsamer und empathischer Umgang mit ihnen Grundvoraussetzung. Was genau versteht man aber unter Emotionalität und Empathie?

In Anlehnung an Dorschs Lexikon der Psychologie zählen zu *Emotionalität* allgemein Stimmungen, Affekte und Gefühle (vgl. Fahrenberg, Jochen; In: Dorschs Lexikon der Psychologie, Online). Aber auch im weiteren Sinne abgeleitet vom Begriff *Emotion*, der laut Brockhaus (Band 1 2005³: 623) bedeutet: „Gemütsbewegung, Gefühlsregung; die individuell unterschiedlich ausgeprägte Anteilnahme und Erregbarkeit.“ Sowie der Begriff *emotional*, der ebendort folgendermaßen beschrieben wird: „[M]it Emotionen verbunden; aus einer Emotion, einer inneren Erregung erfolgend; gefühlsmäßig“ (Band 1 2005³: 623). In Sinne der eben erwähnten *Anteilnahme* ist auch *Menschlichkeit* bzw. *Humanität* hier einzubeziehen, da diese sich nach Brockhaus (Band 2 2005³: 164) „bes. in Teilnahme und Hilfsbereitschaft für den Mitmenschen, in Verständnis und Duldsamkeit für seine Lebensart äußert.“

Der Psychotherapeut Rogers (vgl. 2009: 44f) erläutert, dass Empathie bedeutet, sich in den anderen einzufühlen, als wenn man in der Haut der anderen Person stecke. Jedoch ist man dennoch nicht diese Person. Man fühlt mit der Person mit und vollzieht die Gründe nach, ohne dass man sich mit der Person identifiziert. Werden dabei empathische Schlussfolgerungen gezogen, so lernt man den Klienten oder die Klientin kennen und verstehen.

Emotionen, Emotionalität und Empathie sind also nicht nur im sozialen, sondern auch im Berufsleben wichtige Aspekte. Wie man das konkret in der Praxis im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich anwendet, wird im Folgenden erläutert.

2.3.1 Soziales, medizinisches und therapeutisches Berufsfeld

Das soziale, medizinische und therapeutische Berufsfeld ist geprägt von Personen, die unterschiedliche Arten von Hilfe benötigen. Daraus ergibt sich eine Fülle an Aspekten, die von Fall zu Fall berücksichtigt werden müssen, um ihnen adäquat zu helfen. Einige werden hier vorgestellt.

Laut den Psychotherapeuten Schepker und Toker ist in der Therapie von Personen mit Migrationshintergrund im Besonderen wichtig, dass die zu therapierenden Personen eine positive Identifikationsfigur haben, die sich mit ihrer Kultur und den Erfahrungen die sie gemacht haben, auskennt. Zu diesen Personen bauen sie leichter

Vertrauen auf, was ihnen hilft sich in der Therapie zu öffnen. Migrantinnen und Migrantinnen hegen häufig großes Misstrauen gegenüber psychosozialen Versorgungseinrichtungen und generell staatliche Institutionen. Daher ist es von grundlegender Bedeutung, zunächst dieses Vertrauen zu erwecken (vgl. Schepker und Toker 2009: 188).

Die Psychologin Lackner (vgl. 2009: 286f) beschreibt anhand von Eindrücken aus der Arbeit mit drogenabhängigen Migrantinnen und Migranten, dass in diesem Bereich die Vermittlung von Sicherheit und Ruhe von essenzieller Bedeutung ist. Darüber hinaus ist es im Ziele einer Vertrauensbildung und Öffnung seitens der Migrantinnen und Migranten nötig, dass die Beraterinnen und Berater Offenheit zeigen, Informationen bieten und aktiv zuhören. Interesse an der Person und der Heimat, sowie Vermittlung von Zugehörigkeit und Verständnis, sind ebenfalls wichtig. Oft stoßen Beraterinnen und Berater auf verschlossene Türen aus Misstrauen und Angst. Wie kann man hier also helfen, dass sich Migrantinnen und Migranten öffnen? Hier gilt es behutsam vorzugehen, Geduld zu zeigen und ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Es ist wichtig, eine Beziehung zu ihnen herzustellen. Fühlen sie sich wohl, so fällt es ihnen leichter über sich zu reden. Darüber hinaus ist Voraussetzung, dass man sich auch gut auskennt, denn zeigen sich Beraterinnen bzw. Berater unwissend, so blockiert das Migranten und Migrantinnen oft zusätzlich. Lackner betont auch die Feinfühligkeit von Migranten und Migrantinnen gegenüber Abneigungen, daher ist nicht jeder für die Arbeit mit ihnen geeignet.

Am Beispiel einer Gruppentherapie auf Türkisch, welche die Psychotherapeutin Erim beschreibt, wird deutlich, dass ein solidarischer und verständnisvoller Umgang miteinander sehr wichtig für die Therapie ist. Die Patienten und Patientinnen tauschten sich dadurch leichter aus, da sie sich nicht alleine mit ihrem Leiden fühlten. Dadurch deckten sie auch die Ursachen ihrer eigenen Probleme leichter auf. Positive Entwicklungen ermutigten die anderen Teilnehmenden ebenfalls zu handeln, da sie erkannten, dass sie es schaffen können ihrem Leiden zu entfliehen. Die Patientinnen und Patienten entwickelten sogar Spaß an der Therapie und es zeigten sich Erfolge in der Behandlung (vgl. Erim 2009: 233ff).

Laut dem Empathie-Experten und Mediator Weckert ist im Gesundheitswesen die so genannte klinische Empathie gefordert, also der „einfühlsame Umgang [...] mit Patienten“ (Weckert 2011: 19). Er beschreibt die Vorteile solch einer Einstellung im Gesundheitswesen. Dabei ist die Kommunikation mit den Patientinnen bzw. Patienten von großer Bedeutung. Es ist wichtig, dass das Personal ihre Gefühle versteht und dadurch Problemen vorbeugt. Wissenschaftliche Ergebnisse belegen laut Weckert, dass empathisches Handeln viele Vorteile mit sich bringt, wie z.B. zufriedener Patientinnen und Patienten, bessere Behandlungsergebnisse und sogar niedrigere Kosten. Überdies hilft Empathie-Training auch dabei, seine eigenen Emotionen in den Griff zu bekommen und das Arbeitsklima insgesamt zu verbessern. Sowohl beim

Institutionspersonal als auch bei Patienten und Patientinnen hat empathisches Verhalten von Seiten des Personals einen hohen Stellenwert. Aber auch untereinander schätzt das Team einen einfühlsamen Umgang, da dadurch die Atmosphäre angenehmer ist. Aufgrund der Mischung von Kulturen, Ausbildungsgraden, Wertevorstellungen usw. gibt es viel Konfliktpotenzial. Emotionalität hilft den Menschen zu einem besseren Umgang miteinander. Besonders aber das Verhältnis zu Patienten und Patientinnen profitiert von klinischer Empathie. Diese fühlen sich verstanden und das medizinische Personal bekommt ein klareres Bild von ihnen, Konflikte werden frühzeitig gelöst bzw. entstehen erst gar nicht. Dadurch arbeiten Patientinnen und Patienten auch viel besser mit dem Personal zusammen. Des Weiteren hilft klinische Empathie auch jedem Einzelnen, da man nicht nur fremde, sondern auch eigene Emotionen besser erkennt, lenkt und somit Stress vorbeugt (vgl. Weckert 2011: 18-21).

Identifikation, Vertrauen und Zugehörigkeit sind im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich von großer Bedeutung, um erfolgreich zusammenarbeiten zu können. Dabei ist auch im Besonderen Empathie sehr wichtig, um die Klienten und Klientinnen besser zu verstehen und ihnen dadurch zu helfen. Außerdem hilft Empathie auch dabei, sich selbst besser zu begreifen und mit den eigenen Gefühlen besser umzugehen. Daher ist essenziell, dass Dolmetschende in diesem Setting dazu fähig sind, diese Emotionen weiterzuvermitteln. Empathie ist also auch für sie wichtig, um die Patienten und Patientinnen zu verstehen und das an die Therapierenden weiterzuvermitteln. Ein solcher Ansatz verbessert die Teamarbeit, erleichtert die Kommunikation und führt zu einem schnelleren Gesprächsausgang. Das wird im Anschluss näher erläutert.

2.3.2 Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich

Sieht man Dolmetschende ebenfalls als einen Teil des Teams an, so ist anzunehmen, dass Dolmetschende ebenso Empathie als Strategie einsetzen. Schließlich sind Emotionen für alle Beteiligten im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich ein wichtiger Aspekt.

Wadensjö weist darauf hin, dass Menschen, die mit Dolmetschenden zusammenarbeiten sich nicht nur über den Verlust an Fakten durch das Dolmetschen Sorgen machen, sondern auch darüber, dass Emotionen verloren gehen (vgl. Wadensjö 1992: 55). Nachdem Dolmetschende die besondere Stellung *zwischen* den primären Interaktionspartnern und –partnerinnen einnehmen, haben sie auch alleine die Möglichkeit alle Aspekte der Kommunikation wahrzunehmen. Darunter versteht man nicht nur das Ausgesprochene, sondern auch die Tonlage, das Schweigen und auch alle Zeichen, die auf die Gefühlslage hindeuten. Kommunikation kann nur in diesem Sinne

richtig verstanden werden, also wenn alle Elemente zusammengetragen werden. Somit entsteht die Situation, dass die primären Interaktionspartner und -partnerinnen, sich teilweise auf die Interpretation der Dolmetschenden verlassen müssen, um den Anderen richtig zu verstehen (vgl. Wadensjö 1992: 111f).

Damit liegt auch die Verantwortung dafür, dass alles richtig verstanden wird, zum großen Teil bei den dolmetschenden Personen. Sie müssen sich daher bemühen, alle für die Kommunikation relevanten Aspekte zu übertragen. Dazu zählen neben sprachlichen und kulturellen Elemente, auch soziale und emotionale.

Die Psychologin Dhawan erklärt, was Dolmetschende im therapeutischen Setting zu beachten haben:

Übersetzungstätigkeit allgemein, aber insbesondere im therapeutischen Setting, setzt eine Einfühlung in den Klienten voraus. Es sind nicht nur Worte, die übersetzt werden müssen, es gilt Emotionen zu übermitteln. Eine warme Haltung von seiten (sic!) des Therapeuten ist in der Behandlung von traumatischen Erlebnissen eine Grundvoraussetzung und diese Haltung muß (sic!) vom Dolmetscher weitervermittelt werden. (Dhawan 1995: 187)

Somit sind Emotionen beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich nicht einfach außer Acht zu lassen, da sie grundlegend sind. Das bedeutet einerseits, dass die Dolmetschenden einfühlsam und verständnisvoll gegenüber den von Leid Geprägten und Hilfe Suchenden sind. Andererseits wird auch ein Umfeld geschaffen, das erfolgreiche Kommunikation und Dolmetschtätigkeit ermöglicht.

Meyer (vgl. 2002: 7ff), hat sich u.a. mit Mehrsprachigkeit und Dolmetschen im Krankenhausbereich beschäftigt. Im Rahmen eines Projekts über Dolmetschen im Krankenhaus ist er zu dem Schluss gekommen, dass Dolmetschende ihre Handlungen an das Setting, in dem sie arbeiten, anpassen. Hier geht es v.a. um formale und sprachliche Faktoren, die sich in der Kommunikation zwischen Dolmetschern/Dolmetscherinnen, Ärzten/Ärztinnen und Patienten/Patientinnen verändern, teilweise aufgrund des unterschiedlichen kulturellen Hintergrunds. Zwar deutet er an, dass die Schaffung von Vertrauen wichtig für den Behandlungserfolg ist, er geht aber nicht weiter auf den Bezug zu Emotionen ein.

Apfelbaum und Bischoff (vgl. 2002: 12-16), haben sich ebenfalls dem Dolmetschen im Gesundheitswesen gewidmet. Sie gehen schon etwas näher darauf ein, dass man die Besonderheiten des Settings dolmetschenden Personen nahebringt und dass diese sich an die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten anpassen. Sie erläutern, dies bedeute durchaus auch, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher „in aktivere Beteiligungsrollen“ (Apfelbaum et al. 2002: 14) schlüpfen. Allerdings geschieht dies nicht ungerichtet, sondern im Einklang mit den anderen Parteien, zum Zwecke einer

besseren Verständigung und um den Bedürfnissen der anderen Parteien gerecht zu werden.

Häufig geht es beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich um sehr heikle Themen wie z. B. eine schwere Krankheit, die den Patientinnen bzw. Patienten mitzuteilen ist. Wie die Sprachdienstleisterin Witzel (vgl. 2007: 20f) erklärt, ist das natürlich nicht leicht und neben Kultur- und Sprachwissen, ist auch Taktgefühl seitens der Dolmetschenden wichtig. Sie betont auch: „Je besser die Verständigung zwischen Arzt und Patient, desto erfolgreicher und effektiver die Behandlung, desto höher die Chance, dass der Patient sich an die Handlungsweisen des Arztes hält“ (2007: 21).

Der Soziologe und Psychotherapeut Bot (vgl. Bot 2009: 119) hat sich ebenfalls mit Dolmetschen im Gesundheitsbereich beschäftigt und hat dabei den Aspekt der Empathie näher beleuchtet. Er (Bot 2009: 119) schreibt dazu: „In health care, ‘empathy’ on the part of both the health care provider and the interpreter is seen as a prerequisite for therapeutic communication.“ Dabei machen die Dolmetschenden sich nicht nur mit den Umgangsformen und Haltungen vertraut, sondern bauen auch eine enge Beziehung zu den Parteien auf. Die Kommunikation zwischen den Parteien funktioniert nur, wenn alle Beteiligten kooperieren. Neutralität wirkt sich hier möglicherweise auf die Kommunikationsziele nachteilig aus.

Die vorangegangenen Punkte bestätigen, dass alle im Gesundheitswesen Beschäftigten, darunter auch Dolmetscherinnen und Dolmetscher, ein entscheidender Aspekt verbindet, um Patientinnen und Patienten zu helfen: Empathie. Diese ist grundlegend für die erfolgreiche Behandlung von Patientinnen und Patienten. Daher ist auch der Aspekt der Neutralität in diesem Berufsfeld in einem anderen Licht zu sehen, als in anderen Dolmetschbereichen. Das bedeutet nicht, dass das der erfolgreichen Dolmetschtätigkeit einen Abbruch tut. Stattdessen heißt das, dass unterschiedliche Situationen unterschiedliche Maßnahmen benötigen, um einen Erfolg zu erzielen. Das bedeutet zum Einen aktive Teilhabe und zum Anderen Empathie.

2.3.2.1 Aufbau von Vertrauen

Gerade im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich wird für Personen gedolmetscht, welche viel Leid erlebt haben bzw. sich in einer Notlage befinden. Für diese Menschen ist es besonders wichtig sich zu verständigen. Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher spielen hier eine bedeutende Rolle. Dabei ist wichtig, dass diese – wie auch die Institutionsvertreterinnen und -vertreter – den Menschen in Not viel Verständnis und Empathie entgegenbringen. Die Klientinnen bzw. Klienten haben meist durch ihre schlechten Erfahrungen viel Vertrauen in andere Menschen verloren. Daher ist es von grundlegender Bedeutung, dass die

dolmetschenden Personen, die hier einen Angelpunkt der Verständigung darstellen, Vertrauen zu ihnen aufbauen und dadurch den Zugang zu ihnen herstellen (vgl. Dhawan 1995: 178f). Metzger (vgl. 1999: 161) erläutert aus dolmetschwissenschaftlicher Sicht dazu, dass Personen, welche die gleiche Sprache sprechen oder das gleiche Sprachsystem beherrschen, sich auf gewisse Weise verbunden fühlen.

Deshalb nimmt der Aspekt des Vertrauens beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich eine zentrale Stellung ein. Vertrauen stellt die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit dar. Dabei fällt die Rolle der Vertrauensperson häufig den Dolmetschenden zu. Der Grund liegt darin, dass sie sich mit ihnen identifizieren und dadurch leichter Vertrauen in sie fassen.

Nach Meinung von Wadensjö (vgl. 2001: 77ff) haben persönliche Vorlieben und Vertrauen größere Bedeutung als Äquivalenz der Dolmetschung und Gewissenhaftigkeit bei der Arbeit. Es handelt sich um ein soziales Ereignis, bei dem die Parteien eine Beziehung zueinander schaffen. Das geschieht aber nur durch gegenseitige Anerkennung und durch Aufbau einer Vertrauensbasis. Das braucht auch seine Zeit.

Damit wird dem sozialen Moment im Dolmetschsetting, besonders dem Vertrauensaspekt, eine zentrale Position gewidmet. Das bedeutet wiederum, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher in der Praxis mehr machen, als nur die Äußerungen der primären Interaktionspartner und –partnerinnen zu übertragen. Stattdessen passt man sich der besonderen Situation beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich an.

Slapp (vgl. 2004: 18-22) bestätigt, dass sich jede Dolmetschsituation durch Eigenheiten an die sich Dolmetscher und Dolmetscherinnen anpassen, auszeichnet. Das erfordert spezielle Strategien, die man verfolgt, um Verständigung optimal zu erreichen. Seiner Meinung nach „hat der Dolmetscher zum größten Teil die Aufgabe, ein Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient herzustellen“ (Slapp 2004: 18). Darüber hinaus ist es für Dolmetschende außerdem Voraussetzung, dass sie belastbar und flexibel sind, sowie Emotionalität und Empathie zeigen (vgl. Slapp 2004: 82).

Auch Kluge et al. (vgl. 2006: 186-191) betonen die Wichtigkeit der Vertrauensfrage. Sie sagen, dass eine vertrauensvolle Beziehung für die Therapie sehr wichtig ist. Patientinnen und Patienten öffnen sich viel leichter jemandem zu dem sie Vertrauen haben. Da der Kontakt zu den Therapeuten und Therapeutinnen durch Dolmetschende geschieht, ist Voraussetzung, dass sie auch in diese Vertrauen haben. Wie es bereits Metzger (vgl. 1999) angedeutet hat, fällt es manchen Patienten und Patientinnen sogar leichter Vertrauen zu Dolmetschenden zu fassen als zu ihren Therapeuten und Therapeutinnen, weil sie die gleiche Sprache sprechen. Außerdem gewährleisten sie die Verständigung.

Bot (vgl. 2005: 33f) erwähnt außerdem, dass nicht nur für Patienten und Patientinnen Vertrauen wichtig ist. Auch Therapeutinnen und Therapeuten ziehen die Arbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern, die sie schon länger kennen, vor. Denn

zum Aufbau einer Vertrauensbasis ist auch Zeit und Gewöhnung nötig (vgl. Bot 2005: 37).

Somit entsteht eine Beziehung, die hilft, dass man besser zusammenarbeitet und letztendlich auch schnellere und bessere Erfolge erzielt. Das geschieht dadurch, dass man nicht nur die Distanz zwischen Therapierenden und Dolmetschenden verringert, sondern auch zu den Patientinnen und Patienten und somit leichter Zugang zu ihnen gewinnt. Gerade bei der Therapie ist es oft schwierig, diese Distanz zu überwinden. Diese ist nur durch Vertrauen zu überwinden.

Wie die Psychologin Ünal schreibt, ist es beispielsweise bei der Therapie von Traumaopfern wichtig, dass diese ihre Geschichte erzählen. Jedoch machen sie das nur, wenn sie Vertrauen in die zuhörenden Personen haben (vgl. Ünal 2009: 167). Das erreicht man durch aufmerksames Zuhören, Zuwendung und durch Vermittlung eines Gefühls des Verständnisses (vgl. Ünal 2009: 171f).

Jedoch sind Empathie und Vertrauensbildung nicht nur beim Dolmetschen im Gesundheitsbereich ein wichtiges Thema. Asylwerberinnen und -werber haben in ihrer Heimat häufig traumatische Erlebnisse erlitten, die ihnen das Vertrauen in Menschen und staatliche Institutionen genommen haben. Im Aufnahmeland stellen sie sich im Zuge des Asylverfahrens Befragungen. Häufig zeigen sie auch hier Misstrauen, da sie es aus ihrer Heimat gewöhnt sind, dass man ihre Rechte missachtet. Daher ist es wichtig, ihnen zu vermitteln, dass sie Vertrauen fassen (vgl. Ünal 2009: 164).

Auch die Dolmetscherin Köllmann bestätigt, dass der Aspekt des Vertrauens eine grundlegende Rolle beim Dolmetschen in der Therapie darstellt. Erst wenn Patientinnen und Patienten das Gefühl haben, dass sowohl Therapierende wie auch Dolmetschende vertrauenswürdige Personen sind, öffnen sie sich und sprechen über ihre Probleme (vgl. Köllmann 2011: 72-76).

Vertrauen stellt also beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich die Basis zu erfolgreicher Kommunikation dar. Im Hinblick auf die konkrete Dolmetschsituation und die jeweiligen Ziele des Settings ist ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen den Parteien von grundlegender Bedeutung, damit Kommunikation überhaupt entsteht. Denn Vertrauen stellt den Schlüssel zum Zugang zu den Parteien dar.

2.3.2.2 Empathie gegenüber Klientinnen und Klienten

Bot (vgl. 2005: 37) weist darauf hin, dass auch Therapeutinnen und Therapeuten eine vertrauensvolle Beziehung befürworten. Sie betonen wie wichtig es ist, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher ebenso Mitgefühl zeigen und die Patientinnen und Patienten dazu ermutigen, offen zu reden. Weder sie, noch die Patienten und Patientinnen begrüßen eine zu große Distanziertheit von Seiten der Dolmetscher und

Dolmetscherinnen. Vielfach wird gefordert, dass sie Empathie zeigen, wenn auch nicht im Übermaß (vgl. Bot 2005: 69). Stattdessen wird nach Freundlichkeit und Einfühlsamkeit gefragt. Das ist besonders beim Dolmetschen mit Migrantinnen bzw. Migranten wichtig, da sie häufig in ihrer Vergangenheit Traumatisches erlebt haben und dadurch nicht nur verunsichert sind, sondern auch Angst davor haben nicht gehört zu werden (vgl. Bot 2005: 253).

Auch wenn es darum geht, den Patientinnen/Patienten die Worte der Ärztinnen/Ärzte zu übertragen, ist es wichtig, dass Dolmetschende mit Sensibilität vorgehen. Witzel stellt dazu ein Weiterbildungsbeispiel für Sprach- und Kulturmittler und -mittlerinnen in Berlin, die diesen Aspekt einbeziehen, vor. Denn es handelt sich oft um Krankheiten und Diagnosen, die für Patientinnen und Patienten im ersten Moment ein Schock sind (vgl. Witzel 2007: 20). Zeigen Dolmetscherinnen und Dolmetscher hier kein Taktgefühl und distanzieren sie sich allzu sehr, so führt das eventuell dazu, dass die Patientinnen und Patienten sich verschließen. Daher ist z.B. auch Blickkontakt wichtig, um den Kontakt zu ihnen zu halten (vgl. Sami Sauerwein 2007: 11).

Außerdem werden in den Therapien häufig Themen angesprochen, die in bestimmten Kulturen als Tabu gelten oder die bestimmten Patientinnen bzw. Patienten peinlich sind. Ein behutsamer Umgang der Dolmetschenden ist in diesen Fällen wichtig. Darauf sind auch die Therapeutinnen und Therapeuten hinzuweisen. Daher ist Voraussetzung, dass sich die Dolmetschenden in der anderen Kultur gut auskennen, deren Sitten und Bräuche kennen und diese berücksichtigen. Das ist wichtig, damit es nicht zu unangenehmen Situationen kommt, welche die Kommunikation erschweren (vgl. Barkowski 2008: 42f).

Im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich sind also nicht nur linguistische und kulturelle Faktoren wichtig, sondern auch Emotionen zu berücksichtigen. Des Weiteren wird eine einfühlsame Haltung an den Tag gelegt, wenn die Situation diese erfordert. Dolmetschende sind in der Triade maßgeblich an den Arbeitsprozessen beteiligt und helfen daher, die Verständigung entsprechend der Situation zu ermöglichen. D.h. nicht nur durch sprachliche und kulturelle Übermittlung der Äußerungen, sondern auch durch Empathie, die an die Situation und die teilnehmenden Personen angepasst ist. Nachdem der soziale, medizinische und therapeutische Bereich eine Fülle an sensiblen Themen bietet, ist ein behutsamer Umgang mit diesen Themen und den Menschen, die diese betreffen, notwendig. Dies gilt nicht nur, um die Kommunikation voranzutreiben, sondern auch um den betroffenen Personen respektvoll und mitfühlend entgegenzutreten.

2.3.2.3 Beispiele aus der Praxis

Die vorangehenden Punkte erläutern die Relevanz der Aspekte Vertrauen und Empathie im sozialen, medizinischen und therapeutischen Kontext des Dolmetschens. Die folgenden untersuchten Beispiele beschreiben wie sich das in konkreten Fällen äußern kann.

Wadensjö (vgl. 1992: 152f) beschreibt mehrere Dolmetschsituationen, in denen sich zeigt, dass erst ein empathisches Verhalten den Fortlauf der Kommunikation gewährleistet. Daraus werden nun zwei Beispiele kurz erläutert. Das erste Beispiel beschreibt einen Patienten, der sich schämt über sein gesundheitliches Anliegen zu sprechen. Zum Einen liegt das an seinem kulturellen Hintergrund, in dem solche Themen ein Tabu sind. Zum Anderen befindet er sich an einem fremden Ort mit fremden Menschen, zumal drei Frauen. Dadurch fällt es ihm umso schwerer Intimes anzusprechen. Aufgrund ihres kulturellen Wissens begreift die Dolmetscherin den Grund für dessen verlegenes Verhalten. Um den Kommunikationsfortgang zu gewährleisten, erkennt sie sein Problem an und zeigt sich verständnisvoll. Sie bedeutet ihm, dass er sich nicht zu schämen braucht und über sein Anliegen offen sprechen kann.

Es entsteht hier also eine Blockade von Seiten des Patienten aufgrund seiner Scham ein in seinem Kulturkreis als Tabuthema angesehenes Problem anzusprechen. Die Dolmetscherin versteht das und ermutigt ihn dennoch darüber zu sprechen, damit sein Problem gelöst werden kann. Ihre einfühlsame Haltung ermöglicht den Fortgang der Kommunikation.

Bei einem weiteren Beispiel handelt es sich um ein Kind, das untersucht werden soll. Das Kind hat Angst und die Dolmetscherin versucht ihm diese etwas zu nehmen, in dem sie es in ein Gespräch verwickelt. Gleichzeitig tröstet sie das Kind. Sie distanziert sich dadurch von ihrer eigentlichen Rolle einer Dolmetscherin und es entsteht auch ein Gespräch zwischen dem Kind und der Dolmetscherin, das nicht gedolmetscht wird. Dennoch hilft sie dadurch die Untersuchung schnell und reibungslos voranzutreiben (vgl. Wadensjö 1992: 160 ff).

Merlini (vgl. 2009: 89-114) hat verschiedene Dolmetschsettings in Notfallaufnahmen analysiert. Die Notfallaufnahme aus der Studie befindet sich in einem von fremdsprachigen Touristen gut besuchten Ort, daher ist der Einsatz von dolmetschenden Personen dort nötig. Dabei werden die aktive Rolle der Dolmetschenden und ihr Einfluss auf das Geschehen aufgezeigt. Aufgrund der besonderen Umstände, dass die Patientinnen und Patienten in einem fremden Land sind, Hilfe benötigen und dabei nicht auf ihre vertrauten Ärztinnen und Ärzte zurückgreifen können, sind sie besonders schutzlos und auf die Hilfe von dolmetschenden Personen angewiesen (vgl. 2009: 94). Merlini verweist auf einen Fall bei dem die Dolmetscherin ihre eigene Feinfühligkeit gut zum Einsatz gebracht hat. Sie verwickelt ein 7-jähriges Kind, das untersucht wird, in ein Gespräch, um ihm die Angst zu nehmen (vgl. 2009:

101). Der kurze Smalltalk der Dolmetscherin spiegelt ein empathisches Handeln ihrerseits wider und resultiert auch in einer Verringerung der Distanz und der Machtverhältnisse. Sie agiert auch sozial und nicht nur in translatorischer Hinsicht (vgl. 2009: 111).

Besonders Kinder sind sehr empfindlich, daher ist ein behutsamer Umgang mit ihnen wichtig. Beide Beispiele zeigen, dass die ruhige und ablenkende Art der Dolmetscherinnen dazu geführt haben, die Kinder leichter zu untersuchen. Hier zeigt sich, dass ein empathisches, soziales und aktives Handeln von Dolmetschenden positivere Auswirkungen haben als stures Dolmetschen. Das einfühlsame Verhalten der dolmetschenden Personen hat geholfen, dass die untersuchten Personen zugänglicher werden.

2.4 Emotionen beim Dolmetschen am Beispiel der Therapie

Nachdem detailliert erläutert wurde, dass Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich in vielen Situationen wichtig ist, wird nun besonderes Augenmerk auf den therapeutischen Bereich gelegt. In der Therapie kommt es besonders häufig zu Situationen, die einerseits emotional bewegen und im Besonderen empathisches Verhalten erfordern bzw. in denen Empathie sich als wirkungsvolles Element in der Behandlung der Patientinnen und Patienten zeigt. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass die Erlebnisse in der Therapie Einfluss haben auf alle Beteiligten, also auch auf Dolmetscher und Dolmetscherinnen. Warum Empathie besonders in der Therapie wichtig ist, welche Prozesse hier eine Rolle spielen und welche Faktoren in einer Dolmetschsituation zu beachten sind, wird im Folgenden genauer erklärt.

2.4.1 Der therapeutische Prozess

Damit die Sensibilität des Bereichs Therapie verstanden wird, folgt zunächst ein Exkurs zur Therapie selbst und dem Aspekt der Empathie in diesem. Die Erfüllung folgender Bedingungen ist Voraussetzung, damit es zu einem therapeutischen Prozess kommt. Diese werden in der Psychotherapie laut Rogers wie folgt zusammengefasst. Kontakt zwischen den Klientinnen/Klienten und Therapeutinnen/Therapeuten wird hergestellt. Die Klientinnen bzw. Klienten sind verletzlich, ängstlich und inkongruent⁴, d.h. sie

⁴ Inkongruenz bedeutet in diesem Sinne einen Widerspruch zwischen dem was man ist und dem was man tatsächlich erlebt und fühlt. Dies führt zu Verwirrung, Anspannung und Unverständlichkeit (vgl. Rogers 2009: 35).

nehmen sich anders wahr, als sie eigentlich sind. Im Gegensatz dazu sind die Therapeutinnen und Therapeuten in dieser Beziehung kongruent. Die Therapierenden wertschätzen die Klientinnen und Klienten bedingungslos und fühlen sich in den Bezugsrahmen der Klientinnen und Klienten ein. Dies wird unter anderem auch sprachlich ausgedrückt. Die Klienten und Klientinnen spüren die Wertschätzung und Empathie zumindest bis zu einem gewissen Grade. Außerdem dauert die Therapie über einen längeren Zeitraum fort, da es Zeit braucht, um eine Beziehung aufzubauen (vgl. Rogers 2009: 46f). Dabei ist zu betonen, dass die Veränderungen im Verhalten und der Persönlichkeit der Klientinnen und Klienten abhängig vom Ausmaß ihrer Inkongruenz und der Kongruenz der Therapeutinnen und Therapeuten sind. D.h. also je mehr diese auf die Klientinnen und Klienten zugehen, ihnen Wertschätzung und Empathie entgegenbringen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass bei den Klientinnen und Klienten Verhaltensänderungen eintreten (vgl. Rogers 2009: 54). Nur dadurch ist Reintegration der Klientinnen und Klienten möglich. Die gleichen Bedingungen gelten auch im Alltag außerhalb einer Therapie. Empathie und Anerkennung durch Familie, Freunde und andere Menschen, die einem wichtig sind, führen bedeutende Veränderungen in unserem Verhalten bei. Empathie und Wertschätzung sind dabei abhängig voneinander. Wichtig ist, die Person näher kennenzulernen, zu verstehen warum sie sich auf eine bestimmte Weise verhält und wie sie sich fühlt. Bringt man dieser Person dann trotzdem bedingungslose Wertschätzung entgegen, so hat das großen Einfluss auf das Verhalten dieser Person (vgl. Rogers 2009: 66). Abhängig vom Ausmaß dieser zwei Komponenten – Empathie und bedingungslose Wertschätzung – die man der inkongruenten Person entgegenbringt, verändert sich die Person mehr oder weniger, d.h. die Inkongruenz verringert sich (vgl. Rogers 2009: 68).

Empathie und Wertschätzung sind somit wichtige Aspekte sowohl in persönlichen, wie auch professionellen Beziehungen. Unser Verhalten hat dabei großen Einfluss auf das Verhalten anderer Personen. Es führt sowohl zu positiven wie auch negativen Auswirkungen. Daher ist die fortwährende Hinterfragung und Bewusstmachung des eigenen Verhaltens und der Einflüsse essenziell.

2.4.2 Übertragung von Gefühlen

Die besondere Kommunikationssituation birgt durch die Nähe zu den Klienten bzw. Klientinnen auch Probleme mit sich. Besonders im therapeutischen Bereich kommt es hier zu „Übertragungen“ und „Gegenübertragungen“. Kluge und Kassim haben sich mit diesem Thema aus psychotherapeutischer Perspektive auseinandergesetzt und verweisen auch auf die Belastung, die Dolmetschende dadurch erfahren. Übertragungen und Gegenübertragungen sind Begriffe aus der Psychoanalyse, die normalerweise im therapeutischen Zusammenhang genannt werden.

Eine Übertragung geschieht, wenn Patienten bzw. Patientinnen eigene Gefühle und Erlebnisse auf Therapeuten bzw. Therapeutinnen übertragen und dadurch eine Wiederbelebung eigener Gefühle oder Erlebnisse hervorgerufen werden. Diese übertragen die Therapeuten und Therapeutinnen wiederum auf die Patienten und Patientinnen. Das nennt man dann Gegenübertragung (vgl. Kluge et al. 2006: 182).

Solche Übertragungen und Gegenübertragungen lassen sich in Dreiersettings auch in Bezug auf dolmetschende Personen beobachten. Dies ist ebenfalls ein Grund, warum es für Dolmetschende schwer ist neutral zu bleiben. Dabei spielen gleicher Sprach- und Kulturhintergrund, Identifikation mit den Parteien, bewusste und unbewusste Vorgänge und die eigene Persönlichkeit eine Rolle. Dadurch wird auch die Dolmetschung beeinflusst und das Gesagte durch einen Filter wiedergegeben. Viele Dolmetscher bzw. Dolmetscherinnen sind sich dieser Prozesse nicht bewusst. Häufig kommt erst bei Nachbesprechungen mit den Therapeutinnen und Therapeuten heraus, inwiefern diese Übertragungsgefühle Einfluss auf die Dolmetschung hatten. Jedoch führt das auch zu positiven Einflüssen. Die Identifizierung erleichtert Patienten und Patientinnen häufig, über ihre Probleme zu reden und den Dolmetschenden hilft das eventuell auch die Gefühle der Patientinnen und Patienten besser nachzuvollziehen und dadurch den Therapeutinnen und Therapeuten ein besseres Bild der Situation zu bieten (vgl. Kluge et al. 2006: 187f).

Die Gegenübertragung ist manchmal nützlich, um die andere Partei besser zu verstehen. Wird man sich ihr bewusst und analysiert die Hintergründe, so bekommt man auch einen besseren Einblick in die Denkweisen der anderen Parteien. Für den Verstehensprozess sind alle Elemente wichtig, von sprachlichem Verständnis über kulturelle Differenzen bis hin zur Psychodynamik (vgl. Kluge et al. 2006: 194f).

Übertragungen führen aber auch oft zu Belastungen, deshalb nehmen Therapeutinnen und Therapeuten manchmal Supervisionen in Anspruch. Auch Dolmetschende sind einer solchen emotionalen Belastung ausgesetzt. Daher ist auch die Teilnahme von dolmetschenden Personen an Supervisionssitzungen wichtig (vgl. Kluge et al. 2006: 187).

Die Bewusstmachung von Übertragungen und Gegenübertragungen besonders beim Dolmetschen in der Therapie, aber auch in anderen Bereichen des Dialogdolmetschens, ist äußerst wichtig, um Problemen vorzubeugen. Gleichzeitig ermöglicht die Einfühlung in den Patienten bzw. die Patientin, ein besseres Verständnis der Person und ihrer Lage zu erlangen. Eventuell hilft auch die Identifikation mit den Dolmetschenden, dass sich Patienten und Patientinnen leichter öffnen. Zum Zwecke einer besseren Verarbeitung der Geschehnisse, ist auch dolmetschenden Personen zu Supervisionssitzungen zu raten.

Durch den Prozess der Übertragung werden häufig eigene Erlebnisse wiederbelebt. Dadurch versetzt man sich in die Person hinein und vollzieht bestimmte Reaktionen nach. Der Psychotherapeut Erim betont, dass es wichtig ist, offen dafür zu

sein, auf Patienten und Patientinnen zuzugehen und ihren Bedürfnissen entgegenzukommen, damit die Therapie auch erfolgreich wird. Das geschieht beispielsweise durch eine weniger abstinente therapeutische Haltung (vgl. Erim 2009: 31f). Erim hat eine Tabelle⁵ erstellt, die häufige Quellen für Übertragungen und Schwierigkeiten in diesem Zusammenhang beschreibt, sowie wie mit diesen umzugehen ist.

Gerade in diesen besonderen Settings ist die emotionale Belastung durch verschiedene Aspekte hoch. Die Bewusstmachung von Übertragungen und Gegenübertragungen besonders beim Dolmetschen in der Therapie, aber auch in anderen Bereichen des Dialogdolmetschens, ist äußerst wichtig, um Problemen vorzubeugen. Gleichzeitig ermöglicht die Einfühlung in den Patienten bzw. die Patientin, ein besseres Verständnis der Person und ihrer Lage zu bekommen. Die Identifikation mit den Dolmetschenden hilft auch dabei, dass sich Patienten und Patientinnen leichter öffnen. Zum Zwecke einer besseren Verarbeitung der Geschehnisse, ist auch dolmetschenden Personen zu Supervisionssitzungen zu raten.

2.4.3 Emotionale Belastung

Dhawan (vgl. 1995: 185) erklärt aus psychotherapeutischer Perspektive, dass allgemein in der Arbeit mit Menschen und im Besonderen wenn es sich um Personen handelt, die tragische oder traumatische Erlebnisse hatten, das Belastungspotential sehr hoch ist: „Die Konfrontation mit tragischen Ereignissen und die Begegnung mit Menschen, deren Lebensweg durch Tragik erschüttert wurde, berührt und bewegt uns auf tiefsten Ebenen“ (Dhawan 1995: 185). Daher ist Supervision auch für dolmetschende Personen hier essenziell zur Aufarbeitung und zur Außensicht. Wird hier nicht methodisch gearbeitet, so wirkt sich das eventuell sehr ungünstig auf die Dolmetschenden und ihre Arbeit aus. Die Belastungen führen oft zu Burnout, Entmutigung, Verzweiflung, aber auch Blockierungen (vgl. Dhawan 1995: 184-187).

Somit wird die emotionale Belastung, denen Dolmetschende in diesen speziellen Situationen ausgesetzt sind, anerkannt. Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind Menschen aus Fleisch und Blut. Daher lösen tragische Ereignisse in ihnen Emotionen aus, die es zu bewältigen gilt. Dabei ist Supervision ein hilfreiches Mittel. Aber auch andere Aspekte des Dolmetschsettings wirken belastend auf die dolmetschende Person ein.

Es ist außerdem zu beachten, dass hier die Gefahr besteht, dass sich die Rolle als Berufsperson und jene als Privatperson vermischen. Diese völlig auseinander zu halten ist andererseits ebenfalls schwierig und auch nicht immer von Vorteil. Manchmal sind

⁵ (vgl. 2009: 52f)

die eigenen Erfahrungen auch in der Dolmetschsituation hilfreich und erzielen ertragreiche Ergebnisse. Auf der anderen Seite ist es aber nicht immer möglich, das Berufliche aus dem Privatleben herauszuhalten, d.h. die Erlebnisse aus der Arbeit beschäftigen einen auch Zuhause noch. In der Supervision ist dies ebenfalls zu berücksichtigen (vgl. Dhawan 1995: 185f).

Eine weitere Quelle für Belastungen entsteht dadurch, dass Dolmetscher bzw. Dolmetscherinnen in der Ich-Form übersetzen, daher verschwimmen die Grenzen zwischen dem eigenen Ich und dem der anderen Parteien. Das ist besonders problematisch, wenn man sich mit den Klienten und Klientinnen und ihren Erlebnissen identifiziert, da diese häufig sehr emotional sind. Gerade wenn man ohnehin schon einen ähnlichen kulturellen Hintergrund hat, ist das alles andere als abwegig. Werden die eigenen Emotionen hier nicht artikuliert, so ist das oft sehr aufreibend (vgl. Dhawan 1995: 186f).

Gerade weil viele Dolmetscher und Dolmetscherinnen die Erlebnisse der Klienten und Klientinnen nachempfinden, bauen sie häufig einen Schutzwall auf und gehen auf Distanz. Jedoch ist das sowohl für die Arbeit als auch für die Dolmetscherinnen und Dolmetscher selbst oft kontraproduktiv. Für die Institutionsvertreterinnen und -vertreter bzw. für die Ziele des Gesprächs ist die emotionale Komponente meistens wichtig, daher ist deren Übermittlung essenziell. Darüber hinaus unterdrücken Dolmetschende oft ihre eigenen Emotionen und schaden damit sich selbst, anstatt diese in der Supervision anzusprechen. Selbst wenn man sich kulturell nicht mit den Klientinnen und Klienten identifiziert, so versteht man häufig die Gefühle, da jeder in bestimmten Situationen Gefühle wie Trauer, Wut, Angst usw. erlebt hat. Kommen dann noch die ständigen Rollenwechsel dazu, so passiert im Extremfall, dass man den Bezug zum eigenen Ich verliert (vgl. Dhawan 1995: 187ff).

Einerseits sind also die eigenen Erfahrungen sehr nützlich bei der Arbeit mit den Klientinnen und Klienten, wenn sie angesprochen werden. Andererseits ist es Voraussetzung, dass man sich bewusst wird, dass diese Bezüge überhaupt auftauchen und dass sie Einfluss auf einen selbst und auf die Dolmetschsituation haben.

Köllmann hat sich diesem Thema aus translationswissenschaftlicher Sicht angenähert. Sie schreibt, dass Therapeutinnen und Therapeuten darauf hinweisen, dass die psychische Belastung für alle Beteiligten sehr hoch ist. Die emotionale Komponente ist besonders ausgeprägt und daher macht einen das oft sehr betroffen. Nachgespräche und Supervisionen sind daher sehr wichtig, um belastendes Material zu verarbeiten. (vgl. Köllmann 2011: 42f). Daher halten sie Supervision auch für Dolmetschende für sehr wichtig und schließen sich damit auch der Meinung befragter betroffener Dolmetscherinnen und Dolmetscher an (vgl. Köllmann 2011: 65ff).

Oft haben diese Dolmetscherinnen und Dolmetscher auch selbst Ähnliches erlebt, was sie zusätzlich empfänglich für die schwer zu verdauenden Themen im Bereich des Dolmetschens im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich

macht. Manche Dolmetscherinnen und Dolmetscher werden von diesen starken Gefühlen von Traurigkeit und Leid auch im Nachhinein noch begleitet. Daher ist es wichtig, dass sie lernen damit umzugehen. Dabei sind nicht nur Nachgespräche und Supervisionen wichtig, sondern auch Erfahrung, Ablenkung und teilweise Distanzierung. Trotzdem zeigt sich, dass es schier unmöglich ist vollkommen emotionslos zu handeln (vgl. Köllmann 2011: 64-67).

Sowohl Psychotherapeuten bzw. -therapeutinnen, wie auch Translationswissenschaftler und -wissenschaftlerinnen haben sich also dem Thema der Belastung gewidmet. Dabei erkennen sie den emotionalen Aspekt beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich an und weisen auf die Gefahr für Dolmetschende hin. Um einer Überlastung entgegenzuwirken werden Supervisionen empfohlen. Die Emotionalität der Situation führt nicht nur dazu, dass sich Dolmetschende in das Leid und die Probleme der Klienten und Klientinnen einfühlen. Zudem ist ein emotionales Verhalten oft sogar wünschenswert, wie im Folgenden noch genauer erläutert wird.

2.4.4 Einfühlung in Andere

Identifizierungen passieren oft unbewusst und sind sehr belastend für dolmetschende Personen. Andererseits ist essenziell, dass Dolmetscher und Dolmetscherinnen selbst erst verstehen, was die Parteien gesagt haben. Dabei setzen sie sich ganz bewusst in Beziehung zu den Parteien und filtern das Gesagte durch ihren Wissensstand und ihre Erfahrungen im Verhältnis zu dem was sie von den Parteien erfahren. Somit ist auch auf diese Weise Einflussnahme vorhanden, die zu erkennen und zu berücksichtigen ist.

Trotzdem heißt das nicht, dass man uneingeschränkt Einfluss nimmt. Will man jemanden verstehen, benötigt man viel Empathie und Einfühlungsvermögen. Der Prozess, sich in Andere einzufühlen und zu versuchen, die Anderen zu verstehen, ohne diese Person als anders anzusehen, wird in der Psychotherapie „verschmelzende Identifizierung“ (Kluge et al. 2006: 192) genannt. Man versetzt sich dabei in die Position der jeweils anderen Person und passt sich ihr an, um sie besser zu verstehen. Damit man die andere Person versteht, ist es Voraussetzung, die eigenen Vorstellungen zu verändern. Das heißt es kommt hier zu einem Veränderungsprozess und einem kontinuierlichen Austausch von eigenen und fremden Vorstellungen. Das führt zu einem besseren Verständnis, welches wichtig ist, um richtig zu dolmetschen. Jedoch ist auch Vorsicht geboten. Es ist für Dolmetschende wichtig, darauf zu achten, dass sie nicht wichtige Elemente auslassen. Auch wenn sie diese in ihrem eigenen Verstehensprozess eventuell als selbstverständlich ansehen, ist es von Bedeutung, dass diese Elemente der jeweils anderen Partei übertragen werden.

Obgleich also die Gefahr von Übertragungen und Gegenübertragungen, emotionalen Belastungen und Einflüssen besteht, ist das Einfühlen in Andere ein wichtiger Aspekt beim Dolmetschen in der Therapie. Ein empathisches Verhalten hilft einen Einblick in die Tiefe zu erlangen und die Patientin oder den Patienten besser zu verstehen. Das ermöglicht letztendlich eine präzisere Dolmetschung.

2.4.5 Beziehung zu Therapeutinnen und Therapeuten

Zieht man die vorangegangenen Punkte in Betracht und berücksichtigt sie, so hilft das eine Therapie erfolgreich abzuwickeln. Dabei ist auch eine gute Teamarbeit von großer Bedeutung.

Therapierende betonen, wie wichtig eine gute Beziehung zu Dolmetscherinnen und Dolmetschern für die Zusammenarbeit ist. Dabei arbeiten sie lieber mit Dolmetschenden zusammen, die sie aus früheren Sitzungen kennen. Außerdem sehen sie es als eine Voraussetzung an, dass die dolmetschenden Personen die gleiche Strategie verfolgen, wie sie selbst. Das bedeutet, dass sie also der Arbeit der Therapeuten und Therapeutinnen nicht entgegenwirken und diese erst recht nicht ersetzen (vgl. Bot 2005: 36f).

Dennoch sind, laut Kluges Erkenntnissen aus therapeutischen Sitzungen, dolmetschende Personen oft eine große Hilfe. Teilweise fühlen sich Therapeuten und Therapeutinnen durch die Dolmetschenden sogar entlastet. Sie werden durch die Dolmetschenden unterstützt (vgl. Kluge et al. 2006: 188). Köllmanns Erfahrung nach, möchten manche Therapeuten und Therapeutinnen gerne von Dolmetschern bzw. Dolmetscherinnen zusätzlich Bestätigungen zu ihren eigenen Eindrücken hören. Normalerweise tauschen sie sich mit anderen Kollegen und Kolleginnen aus, da hier aber Dolmetschende persönlich anwesend sind, hören sie sich auch deren Eindrücke an. Ihnen ist zwar klar, dass diese dafür nicht ausgebildet sind, aber es hilft ihnen trotzdem dabei einen besseren Gesamteindruck über die Patienten und Patientinnen zu bekommen (vgl. Köllmann 2011: 40). Sie möchten mehr erfahren als nur, was die Patientinnen bzw. Patienten sagen. Ebenso wichtig sind kulturelle Besonderheiten, aber auch welche Emotionen die Patientinnen und Patienten beim Sprechen übertragen (vgl. Köllmann 2011: 62f). Dadurch wird für alle Beteiligten ein angenehmeres Umfeld geschaffen. Dolmetschende fühlen sich als Person anerkannt und Therapierende fühlen sich unterstützt. Patientinnen und Patienten haben nicht das Gefühl, dass Dolmetschende und Therapierende gegeneinander arbeiten, sondern zusammen im Sinne des Wohls der Patienten und Patientinnen. Es hat sich gezeigt, dass jene Zusammenarbeit am erfolgreichsten ist, bei der die Bedürfnisse eines jeden Teilnehmenden berücksichtigt werden. Das schafft Vertrauen auf allen Seiten (vgl. Köllmann 2011: 80).

Eine gute Beziehung zu den primären Interaktionspartnern bzw. –partnerinnen bietet Dolmetscherinnen und Dolmetschern also eine Grundlage für eine angenehme und erfolgreiche Arbeit. Sie ist auch wichtig, um Vertrauen auf allen Seiten zu schaffen. Das wiederum ist der Schlüssel für eine erfolgreiche, zielgerichtete Kommunikation zwischen den Parteien.

3 Empirische Studie: Interviews mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern zur Emotionalität beim Dolmetschen

In dieser Arbeit wird dem Thema Emotionen und Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich auf den Grund gegangen. Dabei wurden verschiedene Phänomene und Faktoren beschrieben, die beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich eine Rolle spielen, sowie die Ursachen emotionalen Verhaltens und relevante Aspekte untersucht. Zum tieferen Verständnis des Vorgegangenen, wie auch zur Veranschaulichung, wurde eine empirische Studie erstellt. Dabei wurde die qualitative Forschungsmethode gewählt. Es wurden insgesamt neun Leitfadeninterviews durchgeführt mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern, die im sozialen, medizinischen und therapeutischen sowie im geringerem Umfang im juristischen Bereich tätig sind.

3.1 Qualitative Forschungsmethode

Die Entscheidung, die theoretische Grundlage durch qualitative Forschungsarbeit zu veranschaulichen liegt nahe, da es sich nicht um vorgefertigtes Wissen handelt, dass nur auf Fakten basiert. Der Gegenstand der Arbeit kann nicht anhand fester Regeln, Skalen o.ä. behandelt werden, sondern ist von Fall zu Fall zu betrachten.

Wie Dresing et al. (2012²: 8) schreiben, zeigen Interviews nicht nur, „**was** ein Interviewpartner sagt, sondern auch **warum** und **wie** er seine Motive, Annahmen und Argumentationsmuster[n] ausdrückt.“ Dadurch erfährt man mehr Details, Zusatzfragen klären Missverständnisse und Beweggründe werden nachvollziehbar. Darüber hinaus deckt man eventuell auch etwas auf, was man selbst vielleicht übersehen hat (vgl. Dresing et al. 2012⁴: 7ff).

Hierfür wurde das Leitfadeninterview als Mittel gewählt. Diese Befragungsart gibt ein Konzept vor, das auf vorher erstellten Hypothesen basiert, sodass bereits während des Interviews erkennbar ist, ob diese mit den Erfahrungen aus der Praxis übereinstimmen. Die flexible Interviewgestaltung erlaubt dennoch eine weiterführende Fragestellung, tieferes Eingreifen in die Materie und eine gewisse spontane Neuorientierung je nach Situation (vgl. Bortz et al. 2006⁴: 314ff). Die Äußerungen der interviewten Personen sind aufgrund der halbstandardisierten Form trotzdem gut miteinander vergleichbar (vgl. Bortz et al. 2006⁴: 711). Die Auswertung der Interviews erfolgt gemäß des induktiven Ansatzes vom Besonderen zum Allgemeinen und strebt neue Erkenntnisse an (vgl. Bortz et al. 2006⁴: 300).

Zusätzlich wurden im Vorfeld bereits Kategorien erstellt und mit den Ergebnissen der Interviews verglichen. Einige Daten wurden ausgezählt und je nach Relevanz in den Ergebnissen angeführt.

3.1.1 Die Leitfadeninterviews

Die Interviews wurden im Zeitraum vom 22. Juli 2013 bis zum 25. Januar 2016 in Wien und in München durchgeführt. Per Email und Telefon wurden verschiedene Institutionen nach dolmetschenden Personen, die zu einem Interview bereit wären, bzw. diese persönlich, kontaktiert. Es handelt sich um Face-to-Face Interviews, die entweder innerhalb der Arbeitszeit in den Institutionen oder außerhalb dieser an öffentlichen Orten durchgeführt und digital aufgenommen wurden. Sie sind unterschiedlich lang und dauern ca. zwischen 8 und 27 Minuten.

Bei den interviewten Personen handelt es sich um sieben Dolmetscherinnen und zwei Dolmetscher. Da Dolmetscherinnen grundsätzlich überwiegen dürfte dies der Realität entsprechen. Die befragten Personen unterscheiden sich in Bezug auf Kultur, Alter, Ausbildung, Berufserfahrung und arbeiten in verschiedenen Bereichen aus dem sozialen, medizinischen oder therapeutischen Umfeld, in geringerem Umfang im Rechtsbereich. Somit wird einer einseitigen Befragung vorgebeugt.

Das Interview ist inhaltlich in Frageblöcken zu bestimmten Themen aufgeteilt. Zunächst werden als Einleitung persönliche Angaben erfragt, dann werden Fragen zum Einsatz in der Institution gestellt. Der nächste Frageblock behandelt die Themen Emotionalität und Neutralität. Zum Schluss werden noch Fragen zur Belastung gestellt. Die Fragen wurden je nach Situation ein wenig angepasst oder erweitert.

Die Interviews spiegeln die Meinungen und Erfahrungen der befragten Personen wider, daher wurde ihnen Zeit und Raum für ihre Ausführungen gewährt. Beispiele aus der Praxis veranschaulichen die Erfahrungen. Die subjektiven Erlebnisse, eingebettet in das individuelle Berufsfeld der befragten Personen, stehen im Mittelpunkt. Aufgrund dessen gibt es Abweichungen in den Befragungen der einzelnen Personen.

Emotionalität beim Dolmetschen - Leitfadeninterview

Persönliche Angaben

- Ausbildung?
- Was sind ihre Arbeitssprachen?
- Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf?
- Wie lange arbeiten Sie in dieser Institution?

Einsatz in der Institution

- Was ist ihre genaue Tätigkeit in dieser Institution?
- In welchem Bereich/welchen Bereichen arbeiten Sie hier?
- Gab es eine Einschulung? Wenn ja, fanden Sie diese nützlich? Wenn nein, wäre eine solche Einschulung nützlich gewesen?
- Wie sehen Sie ihre Rolle in dieser Institution? Sehen Sie sich nur als reinen „Sprachumwandler“ an oder als „Kulturübermittler“ oder gar mehr?
- Was wird von Ihnen erwartet, was sind ihre Aufgaben in dieser Institution? Was erwarten Institutionsangestellte von Ihnen? Was erwarten KlientInnen von Ihnen?

Zu Neutralität und Emotionalität

- Was verstehen Sie unter der Neutralität von DolmetscherInnen?
- Sind Sie immer neutral?
- Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen?
- Würden Sie von sich behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? Wie äußern Sie diese?
- Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? Wenn ja, wer erwartet das? Wenn nein, was denken Sie, warum nicht?
- Hatten Sie das Gefühl, dass sich einfühlsames Verhalten auf ihre Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? Wenn ja, inwiefern?
- Hatten Sie das Gefühl, es hätte sich positiv ausgewirkt? Wenn ja, inwiefern?
- Gibt es Situationen, in denen Sie empathisches Verhalten besonders nützlich finden für Ihre Arbeit? Wenn ja, welche?
- Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos bleiben müssen? Gelingt Ihnen das immer?
- Würden Sie sich wünschen in dieser Hinsicht freier handeln zu können, also dass Sie selbst entscheiden können, ob Sie Empathie zeigen und in welchem Ausmaß ohne eingeschränkt zu werden? Wenn ja, warum?
- Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert, sieht man Sie als aktive Partei an? Wenn ja, wie? Wenn nein, wie verhält man sich Ihnen gegenüber?
- Welche Vorteile bzw. Nachteile sehen Sie darin? Finden Sie es gut, integriert zu werden?

Belastung

- Fühlen Sie sich manchmal belastet aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsituation bzw. der persönlichen Erlebnisse der KlientInnen? Wenn ja, warum?
- Nehmen Sie Supervision in Anspruch? Wird sie in dieser Institution angeboten? Finden Sie das hilfreich?

3.1.2 Transkription der Interviews

In Anlehnung an Dresing et al. (vgl. 2012⁴) wurde ein einfaches Transkriptionsverfahren gewählt, da dadurch die bessere Lesbarkeit des Transkripts gewährleistet wird. Dabei wurden folgende Regeln der Transkription verwendet:

- a. Es erfolgte eine wörtliche Transkription des Gesagten. Dialekte und Wortverschleifungen wurden größtenteils in das Hochdeutsche umgeschrieben.
- b. Syntaxfehler, sowie grammatikalische und lexikalische Fehler wurden beibehalten.
- c. Interpunktion wurde zur besseren Lesbarkeit und zum Verständnis verwendet, wobei der Punkt dem Beistrich vorgezogen wurde ohne Sinneinheiten zu verfälschen. Längere Pausen wurden durch ... gekennzeichnet.
- d. Hesitations- und Fülllaute wurden ausgelassen, außer sie sind für das Verständnis unabdingbar.
- e. Wortabbrüche wurden mit / gekennzeichnet.
- f. Sprecherbeiträge wurden zur besseren Lesbarkeit in einzelnen Absätzen abgetippt und mit Zeitmarken versehen. Dabei wurden immer Anfang und Ende des Sprecherbeitrags zeitlich festgehalten. Sprecherüberlappungen wurden mit // gekennzeichnet.
- g. Nonverbale Äußerungen und zögerliche Antworten wurden in Klammern festgehalten.
- h. Störungen wurden in eckigen Klammern vermerkt.
- i. Unverständliches wurde als (unv.) notiert.
- j. Die Interviewerin wurde mit „I“ gekennzeichnet, die Dolmetschenden mit „D“.
- k. Die Zeilen wurden durchnummeriert zur leichteren Auffindbarkeit.
- l. Die Transkription wurde im Rich Text Format abgespeichert.

Die Transkription der Interviews erfolgte bis Ende Januar 2016.

3.1.3 Analyse der Interviews

Die Analyse der Interviews richtet sich weitgehend nach den im ersten Teil der Arbeit besprochenen Punkten. Dabei wird besonderes Augenmerk auf folgende Aspekte gerichtet: Rolle der Dolmetschenden und Erwartungen an sie; Neutralität der Dolmetschenden; relevante soziokulturelle Elemente beim Dolmetschen; konstellationsrelevante Aspekte; aktive Teilnahme im Setting; Emotionalität; Situationen mit Emotionalitätspotenzial; Belastung der Dolmetschenden. Zitate dienen zur Veranschaulichung und als Beleg für das Beschriebene. Abschließend wird ein

Schema, das die emotionalen Beziehungen zueinander im Dolmetschsetting und deren Auswirkungen darstellt, kurz erläutert.

3.2 Die Rolle von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in Bezug zu Emotionalität: Einblick in die Praxis

Im Folgenden werden einige der Aspekte, die im ersten Teil der Arbeit erläutert wurden, im Kontext der Praxis aufgegriffen. Hiermit wird noch einmal das Gewicht dieser Aspekte in der Arbeit dolmetschender Personen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich betont. Außerdem wird ihre tatsächliche Einbettung in den realen Arbeitsalltag der Dolmetschenden herausgestrichen.

3.2.1 Rollenerwartungen an Dolmetscherinnen und Dolmetscher

Wie bereits im Vorfeld unter 1.1 diskutiert, werden Dolmetscherinnen und Dolmetscher mit verschiedenen Erwartungen konfrontiert, die mehr oder weniger in ihr Aufgabengebiet fallen. Der Frageblock zum Einsatz in ihrer Institution widmet sich diesem Thema. Die befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher haben dazu Aussagen gemacht in Bezug auf ihre Rolle in der jeweiligen Institution. Darüber hinaus haben sie auch angegeben, was die Institutionsvertreter und –vertreterinnen, sowie die Klienten und Klientinnen von ihnen erwarten. Im Folgenden wird zunächst beschrieben, in welcher Rolle sie sich selbst in der Institution sehen. Dann wird darauf eingegangen, was die Erwartungen der Institutionsvertreterinnen und –vertreter bzw. der Klientinnen und Klienten zu ihrer Rolle sind.

3.2.1.1 Die Rolle aus der Sicht der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher

Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher wurden dazu befragt, was ihre Rolle in der Institution, in der sie arbeiten ist. Hierzu wird nochmals erwähnt, dass die Dolmetscherinnen und Dolmetscher im medizinischen, sozialen und therapeutischen und in geringerem Ausmaß im juristischen Umfeld tätig sind.

Alle befragten Personen bestätigen die naheliegende Rolle der Sprachmittlung. Darüber hinaus sehen sie sich auch als Kulturvermittler bzw. –vermittlerinnen. DOL I sagt, dass sie im Einsatz mit Sozialarbeitern bzw. -arbeiterinnen und Klienten bzw. Klientinnen ist und deren Anliegen dolmetscht (vgl. INT/ DOL I: 15-20). Es geht dabei

in erster Linie um Sprachübertragung (vgl. INT/ DOL I: 40). Jedoch betont sie außerdem:

Ich merke, dass der Dolmetscher ist immer der wichtigste Ring in dieser Kette, weil der verbindet zwischen zwei, also zwei Welten oder zwei verschiedene Kulturen von diesen. [...] Es ist immer der Haupt- und Mittelpunkt zwischen diese beiden. Ich glaube eher schon wichtige Rolle hat den Dolmetscher. Und wenn das, seine Rolle ist es immer zu übermitteln diesen Informationen, den Fragen. (INT/ DOL I: 29-34)

DOL II und III sagen, dass sie alle Fragen und Antworten der Parteien dolmetschen (vgl. INT/ DOL II: 13ff; INT/ DOL III: 10f). Beide bestätigen außerdem, dass sie auch zwischen den Kulturen vermitteln (vgl. INT/ DOL II: 28; INT/ DOL III: 22). DOL IV erläutert, dass sie nur zwei Rollen einnehmen soll, nämlich die der Sprach- und der Kulturmittlung (vgl. INT/ DOL IV: 35-42). DOL V betont, dass die Sprachmittlung ihre Hauptaufgabe ist, manchmal geht es aber auch um kulturelle Unterschiede, die erklärt werden müssen. (vgl. INT/ DOL V: 29-32). Als Sprach- und Kulturmittler beschreibt sich DOL VI (vgl. INT/ DOL VI: 18). Sie erläutert dazu:

Es ist oft mehr. Die Sprachmittlung ist sowieso ein bisschen tückisch. Weil man muss die Kultur von von dem Klienten gut verstehen. Aber man muss auch die, die Kultur des hiesigen Land auch sehr gut verstehen. Und die muss man irgendwie durch die Sprache ein bisschen verständlich machen. (INT/ DOL VI: 40-43)

DOL VII beschreibt ihre Tätigkeit in der Institution schlicht als „Dolmetschen“ (INT/ DOL VII: 11). Darunter versteht sie auch die Tätigkeit eines Kulturvermittlers, da sie beide Kulturen sehr gut kennt (vgl. INT/ DOL VII: 27-30). DOL VIII sagt, er sei sowohl „[...] Sprachumwandler wie auch Kulturübermittler“ (INT/ DOL VIII: 24f). Auch DOL IX meint, dass er nicht nur für die Sprachmittlung, sondern auch für die Überbrückung kultureller Unterschiede zuständig ist und sich somit nicht nur als Sprachrohr sieht (vgl. INT/ DOL IX: 24-28). Dadurch werden Missverständnisse bei Seite geräumt (vgl. INT/ DOL IX: 110-115).

Es zeigt sich also, dass die zentrale Rolle der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher in der Sprach- und Kulturmittlung liegt. Sie sehen ihre Rolle außerdem als sehr wichtig im Setting an. Darüber hinaus beschreiben sie aber auch noch weitere Tätigkeiten, die sie zu ihrer Rolle zählen.

DOL III erläutert, dass in diesem Dolmetschbereich andere Aspekte wichtig sind als in anderen Bereichen. Ihrer Meinung nach steht hier im Mittelpunkt „[...] nicht primär die Genauigkeit der Übersetzung, sondern, sondern, die Klarmachung“ (INT/ DOL III: 28). Auch DOL VI meint, dass es „[...] in erster Linie um die Verständigung“ (INT/ DOL VI: 46) geht. Darüber hinaus aber auch „[...] darum, dass man die

Integration vorantreibt“ (INT/ DOL VI: 47). Besonders wichtig ist neben der Vermittlung auch die Rückmeldung:

Weil das ist nicht nur die Aufgabe von Dolmetschern das hier zu erklären, sondern rückzumelden beim Auftraggeber oder bei dem Hauptansprechpartner, dass das nicht gut angekommen ist. Oder dass der Klient oder die Klientin das nicht verstehen kann. (INT/ DOL VI: 127-130)

DOL VIII sagt außerdem, dass er manchmal als Sachverständiger eingesetzt wird (vgl. INT/ DOL VIII: 25).

Die genaue Übersetzung weicht also einer klärenden Übersetzung. Die Verständnisvermittlung steht im Mittelpunkt. Dazu kommen auch noch weitere Aufgaben, die über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgehen. Darunter fallen die Tätigkeit als Sachverständiger oder *integration agent*.

DOL II beschreibt ihre Tätigkeit wie folgt: „Also es ist nicht nur reine Dolmetschung. Es ist ja auch die Emotionen. Man muss dazu schildern auch, was diese, diese Aussage bedeutet. Oder wie wie stark ist das, oder“ (INT/ DOL II: 28ff). Auch DOL III erwähnt Emotionen: „Zum Teil, ein, eine auch emotionale Brücke zwischen dem Klienten und dem was geschieht, sozusagen“ (INT/ DOL III: 22f).

Diese Zitate belegen, dass Emotionen ebenfalls einen wichtigen Aspekt in der Arbeit der befragten Dolmetschenden darstellen. Dolmetschende übermitteln die Emotionen der Klientinnen und Klienten an die Institutionsvertreterinnen und –vertreter. So erlangen diese einen besseren Eindruck von den Klientinnen und Klienten und ihre Anliegen.

Sowohl DOL III, wie auch DOL VI betonen, dass es nicht zu ihrer Rolle gehört, Partei zu ergreifen (vgl. INT/ DOL III: 97-104; INT/ DOL VI: 221f). Diese beiden Dolmetschenden sprechen das Thema der Neutralität an. Dazu später noch ausführlicher.

Es zeigt sich, dass die Dolmetschenden eine Reihe an Aufgaben und Tätigkeiten zu ihrer Rolle im Dolmetschsetting zählen. Diese gehen über die einer reinen Dolmetschung hinaus und inkludieren u.a. auch die Übermittlung von Emotionen. Nachdem nun die Rolle aus der Sicht der Dolmetschenden erläutert wurde, werden im Folgenden die Erwartungen zu ihrer Rolle aus der Perspektive der Institutionsangestellten und der Klienten und Klientinnen beschrieben.

3.2.1.2 Erwartungen der Institutionsvertreterinnen und –vertreter

Dolmetscherinnen und Dolmetscher stellen eine Verbindungsstelle zwischen Institutionsvertreterinnen/-vertretern und Klientinnen/Klienten dar. Dabei fungieren sie in erster Linie als Sprach- und Kulturmittlerinnen bzw. -mittler. Die Erwartungen an die

Dolmetschenden bezüglich ihrer Rolle und ihrer Aufgaben im Dolmetschsetting sind aber viel breiter gefächert. Zunächst einmal können diese aufgeteilt werden in Erwartungen von Seiten der Institutionsvertreter und –vertreterinnen und jene der Klienten und Klientinnen.

In erster Linie erwarten beide Parteien, dass gedolmetscht wird. Dabei setzen sie auf Genauigkeit (vgl. INT/ DOL I: 46; INT/ DOL V: 36f), Klarheit (vgl. INT/ DOL III: 26) und Ehrlichkeit, selbst wenn es um Beschimpfungen und respektloses Verhalten von Seiten der Klientinnen und Klienten geht (vgl. INT/ DOL I: 46-48). Die Verständigung zwischen den Parteien steht im Vordergrund (vgl. INT/ DOL VII: 33f). Dabei weicht die wortwörtliche Übersetzung einer sinngemäßen (vgl. INT/ DOL VIII: 27) bzw. es soll sich um eine „verständigungsrelevante Übertragung“ (INT/ DOL VIII: 28) handeln. Dazu gehört auch das Erklären relevanter kultureller Aspekte:

Die Auftraggeber erwarten dagegen, dass wir halt Kultur eben bisschen vermitteln, ob das tabu ist, wenn man darauf zu sprechen kommt, wie ist die Familienstruktur in Thailand so. Oder wie soll es eigentlich, z.B. zu ein bestimmtes Thema zu sprechen kommt, ohne dass sich jemand beleidigt oder verletzt fühlt. (INT/ DOL IV: 46-50).

Die sprachliche Übertragung sowie kulturelle Vermittlung stellen also auch im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich den Grundstein der Dolmetschtätigkeit dar. Dennoch zeigen sich Unterschiede in den Erwartungen der Institutionsvertreter und -vertreterinnen. Manche möchten, dass die Dolmetschenden „[...] möglichst unsichtbar bleiben“ (INT/ DOL IV: 151f). DOL VI sagt: „Ich soll so neutral dolmetschen, manchmal sogar auch eintönig dolmetschen, dass man erkennt, es, ich bin nur ein Werkzeug“ (INT/ DOL VI: 92f). Privater Austausch mit den Klienten und Klientinnen ist verpönt. Fällt man aus diesem Rahmen, so sind die Reaktionen der Institutionsvertreter und -vertreterinnen eher abweisend:

Ich hatte letztens eine, eine Situation, wo ich bei einem Klienten übersetzt habe, den ich schon länger kenne. Wo ich schon öfters übersetzt habe. Wo ich aber eine Zeit lang nicht mit dem Fall betraut war. Und dann habe ich die Auftraggeberin gefragt, ob ich den Klienten nach seiner Tochter fragen darf, wie es ihr geht. Und sie hat sehr zurückhaltend reagiert. Und ich habe dann nicht weiter darauf bestanden. (INT/ DOL V: 63-68)

Andere erwarten, dass die Dolmetschenden die Klienten und Klientinnen anrufen (vgl. INT/ DOL IV: 39ff), für diese Anrufe tätigen oder sie begleiten (vgl. INT/ DOL V: 100ff). Außerdem sollen sie beraten und erklären (vgl. INT/ DOL III: 29ff). DOL VI beschreibt diese Tätigkeiten ausführlich:

Aber gleichzeitig, wie ich auch gesagt hab, geht es darum, dass man die Integration vorantreibt. Aber von der Seite der Arbeiter, der Sozialarbeiter oder des Personals von den verschiedenen Einrichtungen und Institutionen geht es darum, dass man die Gesetze hier vermittelt, die

Traditionen und die Pflichten von den verschiedenen Bürgern. Richtig erkennen sie die Wahrnehmung, sie haben Rechten, aber sie haben auch Pflichten. Und auch, dass man den Klienten dort abholt, wo der steht, also kulturell und sozial und versucht langsam aber sicher da hinzubringen, wo man ihn oder sie haben will. (INT/ DOL VI: 46-53)

Das heißt, Dolmetschenden wird die Verantwortung der Integration und der Information der Klientinnen und Klienten zugetragen.

Gleichzeitig holen die Institutionsvertreter bzw. -vertreterinnen auch deren Meinungen ein (vgl. INT/ DOL V: 99f; INT/ DOL VI: 198-201). Des Weiteren machen sie verständlich, achten darauf, dass verstanden wurde und geben Rückmeldung:

Weil das ist nicht nur die Aufgabe von Dolmetschern das hier zu erklären, sondern rückzumelden beim Auftraggeber oder bei dem Hauptansprechpartner, dass das nicht gut angekommen ist. Oder dass der Klient oder die Klientin das nicht verstehen kann. (DOL/ INT VI: 127-130)

Persönliche Interessen und Einstellungen sind für sich zu behalten. Zurückhaltung lautet die Devise in der Mehrheit der Fälle. Ein professionelles Auftreten, das die Auftraggeber bzw. Auftraggeberinnen repräsentiert, ist zu gewährleisten (vgl. INT/ DOL VI: 209-213). Dazu zählt auch ein neutrales Verhalten gegenüber den Parteien (vgl. DOL/ INT I: 53f). Daher wird auch meistens von Dolmetschenden erwartet „[...] dass man so wenig Emotion zeigt wie wie wie möglich, so viel wie nötig, ja“ (INT/ DOL VI: 253f). Jedoch akzeptieren in bestimmten Fällen manche Institutionsvertreter und -vertreterinnen auch ein einfühlsames Verhalten, wenn sie wissen, dass es durchaus hilfreich ist. DOL VI befürwortet einen einfühlsamen Ansatz in ihrer Dolmetschtätigkeit und hat von Seiten der Institutionsvertreter und -vertreterinnen durchaus auch positive Reaktionen erlebt: „Ich werde sehr oft direkt angerufen, für Folgetermin oder von Kollegin weiterempfohlen: Mit der hat es richtig geklappt, die Leute sind offener gewesen. Es hat was genutzt, wir sind vorangekommen“ (INT/ DOL VI: 117ff). Auch DOL IX hat positive Erfahrungen und sagt, dass von beiden Parteien Emotionalität erwartet wird (vgl. INT/ DOL IX: 55-60).

Somit zeigt sich auch hier eine Inkohärenz in Bezug auf die Erwartungen der Institutionsvertreter und -vertreterinnen. Es werden nicht nur vielfältige Aufgaben, die über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgehen, erwartet. Diese unterscheiden sich auch von Auftraggebern zu Auftraggebern. Darüber hinaus widersprechen sie sich manchmal oder arbeiten entgegen dem eigentlichen Ziel, nämlich der Kommunikationserleichterung. In Bezug auf Emotionalität gehen die Meinungen auseinander. Obwohl mehrheitlich keine Emotionalität erwartet wird und auch nicht erwünscht ist, wird sie in manchen Fällen doch als positiv erachtet.

3.2.1.3 Erwartungen der Klientinnen und Klienten

Wie bereits im vorherigen Punkt erwähnt, erwarten auch die Klienten und Klientinnen zuallererst von den Dolmetschen, dass sie dolmetschen. Dabei wird auf die Richtigkeit (vgl. INT/ DOL IV: 45) und die Genauigkeit (vgl. INT/ DOL V: 35f) der Dolmetschung Wert gelegt. DOL II betont auch, dass die Klienten und Klientinnen dabei darauf bestehen, dass man nur sagt, was ihnen zusagt (vgl. INT/ DOL II: 68). Sie möchten auch über Schwierigkeiten bei der Verständigung hingewiesen werden (INT/ DOL V: 36).

Somit stehen auch bei den Klienten und Klientinnen sprachliche Aspekte an erster Stelle. Jedoch sehen viele Klienten bzw. Klientinnen in Dolmetschenden ebenfalls Ansprechpartner bzw. -partnerinnen und Berater bzw. Beraterinnen, die ihnen bei Angelegenheiten helfen, die über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgehen (vgl. INT/ DOL II: 40-45; INT/ DOL VII: 39-45).

Im Gegensatz zu den meisten Institutionsvertretern und -vertreterinnen erwarten manche Klienten und Klientinnen auch ein einfühlsames Verhalten. Zwar geben nur vier der neun befragten Dolmetschenden explizit an, dass von ihnen Emotionalität erwartet wird. Jedoch zeigt sich im Dialog mit den interviewten Personen, dass die Klienten bzw. Klientinnen diese teilweise doch erwarten. DOL III sagt:

Es ist, wie gesagt...was, was erwartet wird ist eher so Menschlichkeit. Also es wird nicht Emotionalität erwartet, aber es kommt sehr gut an, wenn man das Gefühl hat, ok. Der Dolmetscher oder der Sozialberater bemüht sich wirklich mir zu helfen oder zu erklären in diesem Fall. Und so weiter. Das kommt gut an und entschärft auch manche Situation. (INT/ DOL III: 58-61)

DOL IV und V verneinten ebenfalls die Frage, ob Emotionalität erwartet wird, sagten aber an anderer Stelle aus, dass die Klientinnen bzw. Klienten erwarten „[d]ass wir auch Verständnis für sie aufbringen“ (INT/ DOL IV: 46) bzw. dass sie es „[...] als zuvorkommend betrachten, wenn man ihnen auf die Schulter klopfen würde [...]“ (INT/ DOL V: 85f).

DOL VIII meint zwar, Emotionalität wird nicht erwartet, „[w]eil man dann denkt man würde der einen Partei näher stehen“ (INT/ DOL VIII: 55). Das erklärt aber nicht, ob die Parteien diese nicht dennoch erwarten.

Die Dolmetschenden meinen zwar, dass Emotionalität von den Klientinnen und Klienten nicht erwartet wird. Im konkreten Kontext bestätigen sie trotz allem, dass diese sehr wohl Verständnis, Empathie und Menschlichkeit erwarten. Mehr noch, die Klientinnen und Klienten befürworten ein solches Verhalten von Seiten der Dolmetschenden.

DOL I , VI, VII und IX bestätigen explizit, dass die Klienten und Klientinnen von ihnen Empathie erwarten (vgl. INT/ DOL I: 82-84; INT/ DOL VI: 97; INT/ DOL VII: 75; INT/ DOL IX: 59f).

Teilweise kommt es vor, dass die Klienten bzw. Klientinnen auch noch mehr erwarten. Dazu zählen beispielsweise, dass man privat Kontakt mit ihnen aufrechterhält oder ihnen außerhalb der Dolmetschsituation hilft. DOL VI meint dazu: „Und das ist eine Sache, die muss man vorher abklären“ (INT/ DOL VI: 100f). Die Schaffung von Grenzen und die Abklärung, was in Ordnung geht und was nicht, sind hier grundlegend.

Insgesamt zeigen die Interviews sowohl in Bezug auf die Institutionsvertreterinnen und –vertreter, wie auch auf die Klienten und Klientinnen, dass ihre Erwartungen nicht immer mit den Tätigkeiten, die Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu ihrer Rolle zählen, übereinstimmen. Darüber hinaus divergieren auch die Erwartungen der Institutionsvertreter und –vertreterinnen zu jenen der Klienten und Klientinnen. Gemeinsam haben sie die sprachlichen Anforderungen an die Dolmetschenden. Besonders anzumerken ist jedoch, dass die Klienten und Klientinnen dem Aspekt der Emotionalität im Gegensatz zu den Institutionsvertretern und –vertreterinnen einen hohen Stellenwert widmen.

3.2.2 Einschränkungen der Neutralität

Wie bereits unter 1.2 erläutert, wird von Dolmetschenden Neutralität gegenüber den Parteien erwartet. Diesbezüglich wurde die Frage gestellt, was darunter zu verstehen ist. DOL I beschreibt dazu ausführlich:

Ja, wie ich gesagt habe, Neutralität muss also der...also muss der seine Einstellung eher, persönliche Einstellung muss er das für sich behalten. Also egal was ich mag oder nicht mag, das bleibt für mich persönlich eher außerhalb dieser Situation. Aber nicht in meinem Beruf, weil das beeinflusst auf auf meinen Tätigkeit, auf meinem Einsatz. Auch wenn ich zu einer Seite stehe, dann werde ich auch die andere vernachlässigen. Aber lieber das bleibe ich in der Mitte, dann tu ich dann meine meinen Beruf ganz korrekt und zu allen Menschen unabhängig. Also von Religion oder von Rassen oder ja ethnische. Das für uns ist echt spielt keine Rolle. Wir müssen davon weit bleiben also. (DOL/ INT I: 57-64)

Neutralität stellt also ein wichtiges Thema beim Dolmetschen dar. Sie bedeutet persönliche Meinungen aus der Dolmetschtätigkeit zu verbannen, um die Arbeit nicht zu beeinflussen und einer Seite näher zu stehen.

Auch DOL V (vgl. INT/ DOL V: 43), DOL VI (vgl. INT/ DOL VI: 56ff) und DOL IX (vgl. INT/ DOL IX: 38ff) verstehen darunter ein unparteiisches Verhalten. DOLVII fügt außerdem hinzu: „Und Neutralität bedeutet für mich sich in das Inhaltliche nicht einzumischen. Auch wenn ich der Meinung bin, dass des Berater was

Falsches sagt aus meiner Sicht. Oder dass der Klient auch anders fragen sollte“ (INT/ DOL VII: 50-53). DOL VII (vgl. INT/ DOL VII: 48ff) knüpft den Aspekt der Neutralität darüber hinaus auch an eine rein sprachliche Übertragung, ebenso wie DOL II (vgl. DOL/ INT: 48-51), DOL VI (vgl. INT/ DOL VI: 92f) und DOL VIII (vgl. INT/ DOL VIII: 33ff). DOL III und DOL IV sehen es als positiv an, über die Situation bzw. die Personen nicht urteilen zu müssen, da sie sich nicht mit den Problemen der Parteien befassen müssen (vgl. INT/ DOL III: 98ff) und die professionelle Rolle beibehalten können (vgl. INT/ DOL IV: 37ff und 56-59). Auch für DOL VIII ist die Professionalität sehr wichtig (vgl. INT/ DOL VIII: 32-35). DOL IV betont außerdem, dass sie ein neutrales Verhalten davor bewahrt zusätzliche Aufgaben tätigen zu müssen (vgl. INT/ DOL IV:).

Fünf der befragten Dolmetschenden behaupten von sich, dass sie in den Dolmetschsituationen immer neutral sind (vgl. INT/ DOL I: 66; INT/ DOL III: 40; INT/ DOL VII: 56; INT/ DOL VIII: 37; INT/ DOL IX: 42). Die anderen vier betrachten sich mit Einschränkungen als neutral (vgl. INT/ DOL II: 53; DOL/ INT 61-65; INT/ DOL V: 45; INT/ DOL VI: 67f.). Situationen, in denen sie nicht unbedingt neutral handeln sind geknüpft an Emotionen, sei es bezüglich der Klientinnen und Klienten oder der eigenen Person. DOL II sagt: „Es geht ja auch um, was weiß ich, Verfolgung, Folter, Vergewaltigung. Da ist es schon sch/schwer einfach neutral zu übersetzen“ (INT/ DOL II: 55ff). Dagegen bereiten DOL IV und DOL VI eher Situationen, in denen sie selbst betroffen sind, Probleme in Bezug auf ihre Neutralität. So sagt DOL IV:

Aber es gibt auch schon Situationen bei denen ich, ich zugeben muss, dass ich Vorurteile bzw. Urteile bilden muss. Es gab so einen Fall, wo halt der, der Mann von der Klientin wirklich sehr, sehr viele Vorurteile gegen Thailänder hat, was mich auch sehr persönlich angegriffen gefühlt habe. (INT/ DOL IV: 64-67)

Ähnlich ist es bei DOL VI, die ihre Neutralität ebenfalls durch das Verhalten der Parteien eingeschränkt sieht:

(Zögerlich) Ich bemühe mich neutral zu sein. Aber ob ich wirklich immer neutral bin ist, also, ist vom Kontext abhängig. Weil es gibt, wie überall in der Welt, auch gute und schlechte Ansprechpartner. Gute oder gut oder wohlgesinnten Arbeiter von den Ämtern oder Institutionen. Es gibt andere, die sind schrecklich, sind ekelhaft, (unv.) und unmenschlich. Und da mache ich nicht mit. (INT/ DOL VI: 67-71)

Darüber hinaus betont sie außerdem, dass sie in diesem Dolmetschbereich die Neutralität grundsätzlich als eingeschränkt ansieht (vgl. INT/ DOL VI: 58f). Sie erklärt das folgendermaßen:

Dass die meisten Dolmetscher aus der Kultur kommen von dem Klienten und dass die natürlich viel mehr Empathie für den Klienten entwickeln. Und dass die Notlage des Klienten mehr

begreifen und sehen sich wirklich als Werkzeug. Aber ein gutes Werkzeug, nicht ein schlechtes Werkzeug, der nur Probleme bereitet, hemmt, sondern der den Weg öffnet. (INT/ DOL VI: 61-65)

Man kann also sagen, dass Neutralität ein bedeutender Aspekt beim Dolmetschen ist, der v.a. bedeutet, sich nicht auf eine Seite zu schlagen und sich der sprachlichen Übertragung zu widmen. Jedoch ist es besonders im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich schwer, immer neutral zu handeln. Das liegt einerseits an der Nähe zu den Parteien und den emotionalen Themen. Andererseits auch am Verhalten der Parteien. Grundsätzlich ist die Neutralität hier als bedingt anzusehen aufgrund des ähnlichen kulturellen Hintergrunds der Dolmetschenden und den Klienten bzw. Klientinnen.

3.2.3 Soziokulturelle Einbettung

Die befragten Dolmetschenden haben in Anlehnung zu den im Kapitel 1.3 erläuterten soziokulturellen Aspekten, die Bedeutung dieser Aspekte beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich bestätigt. Dabei haben alle angegeben, dass sie neben der Sprachübertragung auch für die Kulturmittlung zuständig sind (vgl. INT/ DOL II: 28; INT/ DOL III: 22; INT/ DOL V: 29f und 99f; INT/ DOL VI: 40-43; INT/ DOL VIII: 24f; INT/ DOL IX: 109f). DOL IX meint, dass bereits „[...] die Art und Weise wies wie die Eltern fragen...sagt auch sehr viel über ihre Kultur aus“ (INT/ DOL IX: 23f). Allein dadurch entsteht bereits eine Vielfalt an Aufgaben. Dazu zählen Vermittlung von Kultur, Aufklärung zu Tabuthemen, Information über familiäre Strukturen, Erläuterung zu höflichen Umgangsformen (vgl. INT/ DOL IV: 45-50), Überbrückung von kulturellen Unterschieden (vgl. INT/ DOL IX: 24-28) und Vermeidung von Missverständnissen (vgl. INT/ DOL IX: 109-116).

Jedoch genügt es aber nicht, sich nur mit der Kultur der Klientinnen und Klienten auszukennen. Auch die Aufnahmekultur ist relevant und den Klientinnen und Klienten zu erläutern (vgl. INT/ DOL VI: 40-43). DOL VII beschreibt dazu eine Reihe von Situationen, wo das von Bedeutung ist und erklärt dazu warum. Zunächst einmal handelt es sich um häufig um Migranten und Migrantinnen, die Hilfe brauchen. Sie benötigen daher Informationen zu ihren Rechten und Pflichten im Aufnahmeland. Darüber hinaus geht es auch darum, ihnen einen Platz in der Aufnahmekultur zu verschaffen, indem man sie integriert (vgl. INT/ DOL: VI: 46-53). Diese Personen kennen sich im Aufnahmeland nicht aus, weil sie in einer anderen kulturellen Umgebung aufgewachsen sind (vgl. INT/ DOL VI: 130-134). Daher müssen sie über die Aufnahmekultur aufgeklärt werden:

Es geht nur darum einfach die Vermittlung von Anliegen, von Geschehnisse, von allgemeine Zuständigkeit, Zuständen oder gerade aktuelle Verfassung besser zu vermitteln für den Klienten. [...] Es gibt keine Verhandlungsmöglichkeit. Man sagt: So ist es hier. Und aus. Das ist keine keine Speicher. Das ist hier kein Flohmarkt oder so. Es gibt Sachen, die werden erwartet, die hat man zu erfüllen. (INT/ DOL VI: 224-231)

Die Dolmetschenden tragen hier also neben der Vermittlung der Kultur der Klientinnen und Klienten an die Institutionsvertreterinnen und –vertreter, auch eine gewisse Verantwortung der Aufklärung der Klienten und Klientinnen über die Gepflogenheiten in ihrer neuen Heimat.

Daher ist die Verständnisvermittlung ein zentraler Aspekt beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich: „Und es ist immer die Rolle des Dolmetschers zu schauen richtig in die Augen, hat er verstanden? Und die hat auch verstanden?“ (INT/ DOL III: 110ff). Dabei sollen sie auch darauf hinweisen, wenn es eben Verständnisprobleme gibt (vgl. INT/ DOL V: 35f). DOL I betont den essenziellen Angelpunkt, den Dolmetschende in diesem Prozess der Sprach- und Kulturübermittlung einnehmen. Sie stellen eine zentrale Verbindung zwischen diesen zwei unterschiedlichen Kulturen dar, ohne die keine genaue und themenrelevante Verständigung entstehen kann (vgl. INT/ DOL I: 29-37). Das wird dadurch ermöglicht, dass sie beide Kulturkreise gut kennen:

Während der Arbeit sehe ich mich schon als auch auch als Kulturvermittler, da ich eben die beiden Kulturen zum gleichen Anteil kenne. Sprich, ich hab 20 Jahre lang in der einen Kultur gelebt und 20 Jahre in der anderen. Und dann die Erfahrung, die ich aus beiden Kulturen mitbringe, kann ich in irgendeiner Art und Weise auch weitergeben. (INT/ DOL VII: 27-30)

Auch DOL VI sieht einen Vorteil darin, wenn man sich in der Kultur der Klienten und Klientinnen gut auskennt, die in diesem Fall über einer bloßen sprachlichen Übertragung hinausgehen. Stattdessen sieht sie Dolmetschende als ein gutes Werkzeug mit dessen Hilfe sich Wege öffnen lassen (vgl. INT/ DOL VI: 61-65).

Ein bedeutender Aspekt in diesem Zusammenhang ist die Identifizierung der Klientinnen und Klienten mit den Dolmetscherinnen und Dolmetschern aufgrund des gleichen bzw. ähnlichen kulturellen Hintergrunds (vgl. INT/ DOL IV: 31f). Es erlaubt ihnen sich zu öffnen, was eine Grundlage darstellt für die Interaktion mit ihnen (vgl. INT/ DOL IV: 139ff). DOL VI erklärt das sehr bildlich:

Und deshalb hab ich den Draht auch viel von den Kulturen aus Afrika besser zu verstehen. Dadurch dass ich selber dunkel bin ist das auch ein Türöffner. Also ihr braucht man nicht alles erklären, die wird wohl auch wissen, wie es ist als schwarzer Mensch in Europa zu sein, ja. Und das hilft auch. (INT/ DOL VI: 139-143).

Identifikation und Vertrauen spielen für eine erfolgreiche Kommunikation also eine nicht zu missachtende Rolle beim Dolmetschen im interkulturellen Kontext.

Jedoch ist zu beachten, dass in vielen Ländern Minderheiten unterdrückt werden. Beim Dolmetschen im interkulturellen Kontext ist das bei der Wahl der Dolmetscherin bzw. des Dolmetschers zu beachten. Viele Klientinnen und Klienten haben kein Vertrauen in Dolmetschende, die aus ihrem eigenen Land kommen, aber einer anderen Ethnie angehören. Wählt man eine solche Dolmetscherin bzw. einen solchen Dolmetscher, so führt das eventuell zu Schwierigkeiten bei der Kommunikation (vgl. INT/ DOL VI: 143-148).

Alles in allem stellen insbesondere beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich soziokulturelle Elemente wichtige Ecksteine für die interkulturelle Kommunikation dar. Dabei reicht die Bandbreite von Kenntnissen über beide Kulturkreise, über die Aufklärung und Erklärung kulturspezifischer Aspekte, bis hin zur Identifikation oder Ressentiments gegenüber bestimmten Kulturen. Auf deren Grundlage öffnen oder verschließen sich Klientinnen und Klienten. Somit ist hier auch Feingefühl gefragt.

3.2.4 Positionierung der Dolmetschenden

Ein wichtiger Aspekt beim Dialogdolmetschen stellt, wie bereits in Punkt 1.4 näher beschrieben, die Konstellation im Dolmetschsetting dar. Das bestätigen auch die Aussagen von DOL IV (vgl. INT/ DOL IV: 28f; 75-78) und DOL VI (vgl. INT/ DOL VI: 29ff). Sie erklären, dass Positionierung, Haltung und Rollenverteilung bereits bei der Schulung angesprochen werden. DOL IV beschreibt, wie die Sitzordnung geregelt wird:

Dass die Auftraggeberin und die Klientin sollen sich halt meistens gegenüber sitzen. Und ich sitze entweder links oder rechts, bisschen abseits so halt. Damit, und die sollen mich nicht persönlich ansprechen, soll immer nur die Klientin also direkt anschauen. (INT/ DOL IV: 152-155).

Das stellt die übliche Sitzordnung beim Dialogdolmetschen in diesem Bereich dar.

Weitere Punkte, welche die befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu diesem Thema ansprechen, sind Augenkontakt und Nähe zu den Klientinnen und Klienten. DOL IV sagt, dass sie bei ihrer Arbeit Kontakt noch Augenkontakt aufnimmt (vgl. INT/ DOL IV: 58f). Dahingegen meint DOL VII, dass trotz Vermeidung von Augenkontakt, bereits durch die geringe Distanz zu den Parteien, emotionale Nähe aufkommt (vgl. INT/ DOL VII: 129-132 und 150ff). DOL II sagt dazu: „(Zögern) Ja, bei manchen...Dolmetschungen, dass dass...manche schauen schon einander nur an, und

die mich schaut nicht. Manche schauen mich an und...beide Parteien, ja“ (INT/ DOL II: 145ff).

Die Sitzposition der Dolmetschenden wird als sehr wichtig betrachtet. Sie stellt im Normalfall eine Triade mit gemeinsamen kommunikativem Radius dar. Dabei ist herauszustreichen, dass durch die Nähe zu den Parteien Emotionen spürbar werden und die Dolmetschenden darauf reagieren. Darüber hinaus unterscheidet sich von Fall zu Fall, ob Dolmetschende als integrativer Teil des Settings angesehen werden.

Dies wird auch bestätigt durch die Tatsache, dass manche Institutionsvertreter bzw. –vertreterinnen keine eigenständigen Fragen von Seiten der Dolmetscherinnen und Dolmetscher befürworten (vgl. INT/ DOL II: 127-132 und 138-142). Auch privater Kontakt wird häufig als nicht angemessen angesehen (vgl. INT/ DOL V: 63-68).

Das gründet u.a. auch im Machtgefälle in den Dolmetschsituationen. Die Institutionsvertreterinnen und –vertreter fühlen sich im Machtgefüge höher positioniert als die Dolmetscher und Dolmetscherinnen. Im Gegensatz dazu stehen sie den Klientinnen und Klienten oft näher. Daher trauen sich diese auch mit Dolmetschenden mehr zu reden als mit Institutionsvertreterinnen und –vertretern (vgl. INT/ DOL VII: 43ff). Einerseits verstehen sie die Klientinnen und Klienten besser aufgrund des ähnlichen kulturellen Hintergrunds. Andererseits haben sie auch einen besseren Einblick in die Institutionen und das Aufnahmeland (vgl. INT/ DOL II: 40-43). DOL VI, die selbst dunkelhäutig ist, führt dazu folgendes Beispiel an:

Und oft sind die Leute aus Afrika immer eingeschüchtert, wenn die mit weißen Leuten was zu tun haben. Rassistisch wurden sie kolonialisiert und hier nochmal so Machtgefälle. Sie sind die Hilfesuchenden und die Anderen sind wieder weiß und sie sind die Macht usw. Das ist eine ungute Konstellation. Dadurch dass ich als Helferin komme...bin ich geschult, bin gebildet, aber nicht hochnäsig und möchte gern Expertin oder so sein [...] (INT/ DOL VI: 178-183)

Die Klientinnen und Klienten sind hier also in einer Position in der sie wenig Macht haben, weil sie Hilfe brauchen. Dabei fühlen sie sich den Dolmetschenden eher verbunden als den Institutionsvertreterinnen und –vertretern.

Institutionsvertreter und –vertreterinnen verstärken dieses Machtgefälle auch oft, indem sie sich in Fachsprache ausdrücken, die für die meisten Klienten und Klientinnen schwer verständlich ist (vgl. INT/ DOL VI: 129-134). Darüber hinaus gibt es leider auch jene, die sich gegenüber Klienten und Klientinnen bzw. Dolmetschern und Dolmetscherinnen respektlos verhalten (vgl. INT/ DOL VI: 67-71).

Jedoch wird dieses Machtgefälle nicht in allen Fällen demonstriert. Es gibt durchaus auch Institutionsvertreter und –vertreterinnen, die den Dolmetschenden Freiraum in ihrem Handeln (vgl. INT/ DOL IX: 98-103) gewähren, die Arbeit der Dolmetschenden würdigen (vgl. INT/ DOL VI: 251ff) und dankbar für ihre Arbeit sind (vgl. INT/ DOL IX: 63-66). Schließlich sind Dolmetschende, wie es DOL I ausdrückt,

„[...] der wichtigste Ring in dieser Kette, weil der verbindet zwischen zwei, also zwei Welten [...]“ (INT/ DOL I: 29f) und der „[...] Haupt- und Mittelpunkt zwischen diese beiden“ (INT/ DOL: 31f).

Es lässt sich also zusammenfassend sagen, dass die Konstellation beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich sehr vielschichtig ist. Sie wird geprägt durch verschiedene Faktoren wie z.B. Sitzordnung, Machtgefälle und Haltungen der Parteien den anderen gegenüber. Die räumliche und kulturelle Nähe generiert dabei Emotionen und Emotionalität. Darüber hinaus aber auch durch die geringere Machtdistanz zwischen Dolmetschenden und Klienten bzw. Klientinnen.

3.2.5 Aktive Teilhabe am Dolmetschsetting

Das Thema Konstellation steht in direkter Verbindung mit der Integration der Dolmetschenden in das aktive Geschehen im Dolmetschsetting. In den vorangegangenen Kapiteln wurden bereits mehrmals Beispiele aktiven Handelns der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher angeführt. Dieses Kapitel befasst sich näher mit dem praktischen Kontext dieses Themas, das in Kapitel 1.5 unter einem theoretischen Aspekt betrachtet wurde.

Fünf der neun befragten Dolmetschenden haben klar ausgesagt, dass sie am Geschehen aktiv beteiligt sind (vgl. INT/ DOL III: 107; INT/ DOL V: 97; INT/ DOL VII: 165; INT/ DOL VIII: 88; INT/ DOL IX: 98 und 106). Nur DOL IV sagt ausdrücklich, dass sie nicht aktiv integriert ist (vgl. INT/ DOL IV: 149). Sie erklärt das damit, dass dies nicht zur Rolle der Dolmetschenden gehört (vgl. INT/ DOL IV: 151). Stattdessen soll sie „[...] eigentlich möglichst unsichtbar bleiben“ (INT/ DOL IV: 151f). Sie befürwortet diese Haltung, da nicht der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin, sondern der Klient bzw. die Klientin im Mittelpunkt stehen soll (vgl. INT/ DOL IV: 157f). Die übrigen drei Dolmetscherinnen und Dolmetscher meinen, dass das ganz unterschiedlich ist und abhängig ist von der Situation und den Parteien (vgl. INT/ DOL I: 127-131; INT/ DOL II: 145ff; INT/ DOL VI: 250-253). Dazu erläutert DOL II:

//Das, das//, das ist von Situation zu Situation wirklich verschieden. Es gibt auch Sozialarbeiter, die wollen wollen wirklich, dass ich Wort für Wort übersetze. Und manchmal ist so, dass ich irgendwas zu dolmetschen habe und ich versteh den Sinn nicht. Da muss ich nachfragen, was was meint. Und der Sozialarbeiter, es gibt welche, die unruhig wird. Was fragst du da nach, ja? Sage ich: Ich ich muss mal verstehen wa/ und und. Na, ich stell die Fragen, du übersetzt. Es ist ver/verschieden. (INT/ DOL II: 127-132)

In manchen Fällen wird also kein eigenständiges Handeln zugelassen. DOL II meint jedoch auch, dass Dolmetschende außer zur Klärung von Unklarheiten nicht aktiv sein sollen (vgl. INT/ DOL II: 150ff).

DOL VI sagt zu diesem Thema, dass aktives Handeln im Sinne von Parteilichkeit nicht erlaubt ist (vgl. INT/ DOL VI: 221f). Jedoch sind die Dolmetschenden zuständig für die Vermittlung bestimmter themenrelevanter Aspekte sowie die Aufklärung über die Institution u.Ä. Insofern sind sie am Geschehen aktiv beteiligt (vgl. INT/ DOL VI: 224-231). Weitere Aufgaben, die die befragten Dolmetschenden im Sinne eines aktiven Handelns angegeben haben sind folgende: Verständnisvermittlung (vgl. INT/ DOL III: 107-113), Begleitung von und Telefongespräche für Klientinnen und Klienten (vgl. INT/ DOL V: 99-102), Klärung bei kulturellen und anderen Unklarheiten (vgl. INT/ DOL V: 99f; INT/ DOL VII: 167ff), Information zu gesprächsrelevanten Punkten (vgl. INT/ DOL VIII: 90). DOL IX beschreibt seine aktive Rolle außerdem folgendermaßen:

Also ich fühl mich schon sehr frei in dem was ich mache. Also ich nehme auch aktiv teil also an dem, an dem, an den Gesprächen, also wenn mir etwas zu schnell geht, dann sag ich dem Arzt er soll das anders formulieren oder langsamer sprechen oder was auch immer. Also ich gestalte schon...diese Gespräche aktiv mit. Also von daher fühl ich mich jetzt nicht gehemmt und ich glaub auch, dass ich...freie Hand hab. (INT/ DOL IX: 98-103)

D.h. aktives Handeln und aktive Integration bedeutet auch eine Mitgestaltung und Koordination des Gesprächsverlaufs. Somit nehmen Dolmetschende zum Teil auch die Rolle der Gesprächsführung ein.

Die Vorteile, die eine aktive Teilnahme der Dolmetschenden am Geschehen mit sich bringt, überwiegen gegenüber den Nachteilen. Bezüglich der Nachteile haben die befragten Dolmetschenden ausgesagt, dass aktives Handeln die Dolmetschenden in den Mittelpunkt stellt (vgl. INT/ DOL IV: 157f) und es zu mehr Arbeit für die Dolmetschenden führt (vgl. INT/ DOL V: 104ff). In Bezug auf die positiven Auswirkungen, gibt es sowohl persönliche Vorteile. Darunter fallen z.B. das Sammeln von Erfahrungen, die Aneignung von Wissen (vgl. INT/ DOL I: 133-136), die Würdigung der Person und der Arbeit (vgl. INT/ DOL VI: 251-256) und das Erlangen von Selbstsicherheit (vgl. INT/ DOL VIII: 97f). Daneben hat das auch Vorteile für das Dolmetschsetting selbst. Dazu zählen, dass Angelegenheiten besser verständlich gemacht werden (vgl. INT/ DOL III: 116f), die Arbeit schneller und erfolgreicher abgeschlossen wird (vgl. INT/ DOL V: 104 und 108-111) und Missverständnisse aufgeklärt werden (vgl. INT/ DOL VII: 174f; INT/ DOL IX: 109-116).

Insgesamt ist zu sagen, dass es kontext- und personenabhängig ist, ob Dolmetschende aktiv am Geschehen teilnehmen. Zum aktiven Handeln zählt eine Bandbreite von Aufgaben. Diese spannt sich von Verständnisvermittlung über Aufklärung von Unklarheiten und Begleitung der Klientinnen und Klienten bis hin zur Koordination des Gesprächs. Die Mehrheit der befragten Dolmetschenden befürwortet solch einen Ansatz und sieht viele Vorteile darin, sowohl auf persönlicher wie auch beruflicher Ebene.

3.2.6 Emotionen und Emotionalität

Ein spezieller Aspekt beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, der den Grad der Integration, Anerkennung und aktiven Teilnahme von Dolmetschenden am Setting widerspiegelt, basiert auf dem Thema Emotionen. Darüber hinaus stellt es auch ein besonders heikles Thema dar, da Emotionalität eventuell auch im Konflikt mit der Neutralität der Dolmetschenden steht. Diese Aspekte wurden bereits ausführlich in den Kapiteln 1.2 und 2 behandelt. Das folgende Kapitel setzt sich mit den Themen Emotionen und Emotionalität anhand der Äußerungen der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetschern auseinander. Zunächst wird das Thema der Emotionen in der Dolmetschsituation allgemein angesprochen, dann die Emotionslosigkeit der Dolmetschenden. Als nächstes werden die Auswirkungen besprochen. Zum Schluss liegt der Fokus auf Situationen, in denen Emotionalität angebracht ist.

3.2.6.1 Emotionen im Dolmetschsetting

Emotionen und Emotionalität sind Phänomene, die gerade im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich eine bedeutende Stellung einnehmen. Auch die befragten Dolmetschenden gewichten dieses Thema in ihrem Dolmetschbereich schwer.

Emotionen tauchen hier häufig auf (vgl. INT/ DOL I: 68). Teilweise reagieren auch Dolmetschende auf diese Emotionen. Dafür gibt es verschiedene Gründe. Einerseits handelt es sich allgemein um emotional berührende Themen und Angelegenheiten (vgl. INT/ DOL V: 47ff). Das Auftauchen von Emotionen wird aber auch begründet mit der Tatsache, dass Dolmetschende zuallererst Menschen sind (vgl. INT/ DOL I: 70). DOL VI beschreibt das zusammenfassend:

Aber wir sind keine Maschinen, wir sind Menschen und natürlich werden wir auch bewegt von Schicksalen oder von von verschiedenen Krankheiten, die Menschen haben. Oder von ihrem Biographie, von ihrer Bi/ Biographie. Oder überhaupt von dem Geschehen in diesem Land oder von dem Ursprungsland des Klienten bzw. vom Dolmetscher sogar. Wie ich gesagt habe, der Dolmetscher kommt oft aus, aus dem Kontext der Klienten. (INT/ DOL VI: 83-88).

Zum Teil liegt es also auch daran, dass man die Erlebnisse der Klientinnen und Klienten auf irgendeine Art und Weise persönlich erlebt, z. B. weil die Dolmetschenden Kinder haben (vgl. INT/ DOL III: 64ff) oder weil sie aus einem ähnlichen kulturellen Umfeld kommen (vgl. INT/ DOL IV: 70f; INT/ DOL VI: 61f). Dazu kommen allgemeine Umstände wie die physische Nähe zu den betroffenen Klienten und Klientinnen (vgl. INT/ DOL VII: 129-132). DOL VII erklärt emotionale Reaktionen außerdem wie folgt:

Weil die, die Geschichten, die da erzählt werden einen einfach auch mitnehmen. Das ist genauso wie wenn Sie einen traurigen Film anschauen. Dann ist man auch, weint man auch, oder ist man auch, fühlt man bestimmte Emotionen. Oder wenn ich einen schönen Film anschau, dann lache ich auch. Und dadurch, leider Gottes, dass es oft negative Erlebnisse sind, klar bleiben sie im Kopf hängen. (INT/ DOL VII 182-186)

Zieht man also in Erwägung, dass schon Filme Emotionen in uns hervorrufen, so ist es kaum verwunderlich, dass uns reale menschliche Schicksale berühren. Zumal an den Dolmetschsituationen häufig Personen teilnehmen, mit denen sich die Dolmetschenden auf irgendeine Weise verbunden fühlen. Oft stellen sie auch eine Verbindung zu ihrem eigenen Leben her.

Es stellt sich nun die Frage, ob und von wem Emotionalität von Seiten der dolmetschenden Personen erwartet wird. Es zeigt sich, dass sie v.a. von den Klientinnen und Klienten erwartet wird (vgl. INT/ DOL I: 84; INT/ DOL VI: 97; INT/ DOL VII: 75; 59f). Sechs Dolmetschende gaben zwar an, dass Emotionalität nicht erwartet wird (vgl. INT/ DOL II: 64; INT/ DOL III: 54; INT/ DOL IV: 80; INT/ DOL V: 57; INT/ DOL VIII: 50). Gründe dafür sind, dass Dolmetschende nur für die Sprachmittlung zuständig sein sollen (vgl. INT/ DOL II: 68; INT/ DOL V: 59f), dass „[...] das ganz einfach nicht in diesen Bereich gehört“ (INT/ DOL III: 50), weil ihnen das in der Schulung so beigebracht wurde (vgl. INT/ DOL IV: 75-78), die Situation zusätzlich dramatisiert wird (vgl. INT/ DOL IV: 84-87) und einem dadurch Parteilichkeit vorgeworfen werden kann (vgl. INT/ DOL VIII: 55). Obwohl DOL III und DOL IV zunächst negieren, dass Emotionalität erwartet wird, sagen sie später, dass Menschlichkeit, Hilfe (vgl. INT/ DOL III: 58-61) und Sympathie erwartet werden (vgl. INT/ DOL IV: 103f). Außerdem gibt DOL IV an, dass sie auch schon „[...] sofort angefunkelt“ (INT/ DOL IV: 130) wurde, wenn sie den Klientinnen bzw. Klienten Hilfe ausschlägt (vgl. INT/ DOL IV: 129ff).

Die befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher haben sehr unterschiedliche Aussagen dazu gemacht, ob sie Emotionen beim Dolmetschen zeigen. Auf die konkrete Frage dazu hat nur eine Dolmetscherin klar mit Ja geantwortet (vgl. INT/ DOL VII: 65). Andererseits haben sie auch nur zwei befragte Personen verneint (vgl. INT/ DOL III: 48; INT/ DOL IV: 75). Eine Dolmetscherin antwortete: „Ich versuche vielleicht die, die Stimmlage oder die Intonation so zu übertragen, wie wie das der, der Klient sagt“ (INT/ DOL II: 61f). Die übrigen gaben zu, dass sie ab und zu Emotionen zeigen. Dabei gab es eine Bandbreite an Antworten. Diese lauteten folgendermaßen: „In gewissen Grenzen“ (INT/ DOL I: 78); „(Zögern) Selten, würde ich sagen“ (INT/ DOL V: 51); „Ich würde schon sagen, dass ich ab und zu Emotion zeige. Aber unterliege nicht der Partei in dem Falle“ (INT/ DOL VIII: 45f). DOL VI schildert: „(Zögerlich) Es hängt davon ab, um was es geht. Es ist auch kontextabhängig. Regulär versuche ich selber kein Emotion zu zeigen. Ich erkläre die Emotion von Klienten“ (INT/ DOL VI: 90ff). Auch DOL IX erklärt detailliert: „[...] aber natürlich schwingt dann auch in meiner Mimik

Anteilnahme mit. Also, aber ich versuch jetzt auch nicht so traurig zu spielen oder so.“ (INT/ DOL IX: 50ff).

Die Aussagen zeigen, dass Emotionen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Kontext vorhanden sind. Dolmetschende reagieren darauf und zeigen teilweise auch Emotionalität. Erwartet wird sie von Klientinnen und Klienten.

Betrachtet man die Aussagen der befragten Dolmetschenden im weiteren Verlauf der Interviews, so zeigt sich, dass diese zum Teil noch stärker Emotionalität zeigen als ursprünglich angegeben. DOL I sagt:

Also ich mach das meine Arbeit auch mit Emotionen. Das ist mir lieber und wohler. Aber keine Emotionen merke ich, dass das irgendwie so kalt und es ist kein Gefühl als Mensch. Weil hier müssen wir auch als Menschen, aber nicht nur wir sind keine Roboter oder nur Dolmetscher. Wir müssen auch mit diesen Leuten auch mit dem Herzen arbeiten. Also das Mit-Leiden und Mit-Fühlen wie sie halt durch diese schwere Phasen kommen. Oder wenn wir das nicht zeigen, die merken, dass die gelingen nicht oder sind wertlos. Darum meine ich, mit mit Emotionen schon ist wichtiger Punkt auch. (INT/ DOL I: 111-118)

DOL I sieht es also als ihre Aufgabe Emotionalität zu zeigen und zeigt diese auch offen. Auch DOL VI schreckt nicht vor Emotionalität zurück, wenn sie es als angebracht ansieht. Ihrer Meinung nach ist Emotionalität in manchen Situationen nützlich (vgl. INT/ DOL VI: 114f). Daher sollte dieser Aspekt bereits in der Ausbildung angesprochen werden anstatt Einfühlsamkeit in ein negatives Licht zu stellen: „Und da denke ich, müsste man auch langsam ein bisschen umschalten, auch bei der Schulung allgemein, dass man das noch beteuert“ (INT/ DOL VI: 116f). Eine weitere Dolmetscherin, die sagt, dass sie Emotionen beim Dolmetschen zeigt, ist DOL VII (vgl. INT/ DOL VII: 65). Sie erläutert, dass sich das bei ihr folgendermaßen äußert:

Ich glaube, dass es bei den Klienten so ankommt, dass ich mit meiner Körpersprache oder mit meinem Wesen ein ein starkes Verständnis zeige. Weil ich die die Eigenschaften nicht so gut abschalten kann, während ich dolmetsche. Und ich zeige ein starkes Verständnis für die Klienten, für die Lage. Dennoch versuche ich neutral zu bleiben. Also ich zeige einerseits Verständnis und dass, dass, dass sie sich einfach emotional verstanden fühlen. Doch betreue ich sie nicht in dieser Emotionalität. (INT/ DOL VII: 67-73)

Ähnlich hat DOL VIII ausgesagt (vgl. INT/ DOL VIII: 45f). Er sagt außerdem, dass man ihm die Gefühle an seiner Stimmung ansieht (vgl. INT/ DOL VII: 48). Auch DOL IX hat angegeben, dass er Anteilnahme zeigt (vgl. INT/ DOL IX: 50f).

Aber auch jene Dolmetschende, welche einem emotionalen Verhalten eher kritisch gegenüberstehen, zeigen durchaus manchmal dieses Verhalten.

Obwohl DOL II angegeben hat, dass Emotionalität nicht zu ihren Aufgaben gehört (vgl. INT/ DOL II: 64), gibt sie zu:

Ja, manchmal kommt vor, wenn...da da da ist vorgekommen, dass ich beruhigt habe. Und hab gesagt zum Beispiel, dass der der Sozialarbeiter, der meint es nicht böse. Schau, er will dir helfen. Also da bin ich eher, dass dass ich ihm sag als Vermittler eben: Hör zu, reg dich nicht auf, er meint es ja gut, ja. (INT/ DOL II: 106-109)

Ähnlich verhält sich DOL IV. Obwohl sie zunächst ausgesagt hat, keine Emotionen zu zeigen (vgl. INT/ DOL IV: 75), beruhigt sie die Klientinnen und Klienten durchaus, wenn sie emotional oder ängstlich reagieren (vgl. INT/ DOL IV: 96-98). DOL III hat ebenfalls strikt ausgesagt, dass Emotionalität in diesem Bereich nichts verloren hat (vgl. INT/ DOL III: 50). Menschlichkeit (vgl. INT/ DOL III: 58), Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft (vgl. INT/ DOL III: 76f) allerdings schon. Was sie jedoch strikt ablehnt sind übertriebenes Mitleid, ein verurteilendes Verhalten (vgl. INT/ DOL III: 50ff) und Gefühlsausbrüche in besonders schlimmen Situationen (vgl. INT/ DOL III: 83-87).

DOL V zeigt selten Emotionalität (vgl. INT/ DOL V: 51), jedoch hat sie dazu auch negatives Feedback von Institutionsvertreterinnen und –vertretern bekommen:

Ich hatte letztens eine, eine Situation, wo ich bei einem Klienten übersetzt habe, den ich schon länger kenne. Wo ich schon öfters übersetzt habe. Wo ich aber eine Zeit lang nicht mit dem Fall betraut war. Und dann habe ich die Auftraggeberin gefragt, ob ich den Klienten nach seiner Tochter fragen darf, wie es ihr geht. Und sie hat sehr zurückhaltend reagiert. Und ich habe dann auch nicht weiter darauf bestanden. (INT/ DOL V: 63-68)

Möglicherweise gründet darin ihre Zurückhaltung, was Emotionalität beim Dolmetschen angeht. Zumal sie solche Versuche, wie oben zu erkennen ist, vorhanden waren.

Betrachtet man die Aussagen der befragten Dolmetschenden genauer, so stellt man fest, dass alle auf irgendeine Weise in gewissen Situationen Empathie zeigen, trotz der im Vorfeld ablehnenden Antworten. Sie reagieren also ab und zu trotz allem auf emotionale Signale, indem sie Empathie, Hilfsbereitschaft und Anteilnahme zeigen.

3.2.6.2 Unterdrückung von Emotionen

Es kommt häufig vor, dass Dolmetschende die eigenen Emotionen unterdrücken. Teilweise, weil von ihnen Neutralität gefordert wird und daher auch die persönlichen Haltungen nicht gezeigt werden. Ressentiments, Ärger oder Frust der Dolmetschenden werden nicht wahrgenommen: „Aber tro/ uns müssen wir trotzdem immer zusammenreißen. Wir müssen das runterschlucken (INT/ DOL I: 70f). DOL IV erklärt welches Verhalten ihnen bereits bei der Schulung beigebracht wird:

Weil ich hatte in der Schulung gelernt, wenn man bisschen zu persönlich wird, sollte man vielleicht Augenkontakt zu vermeiden, kucken auf den Boden. Die Haltung, anstatt dass man halt immer so mit den Händen rumfuchelt. Also, ruhig bleiben und versuchen einfach die Leute nicht anzuschauen. (INT/ DOL IV: 75-78)

Dazu erläutert DOL VI: „Und wir haben oft ein sehr anstrengende Tätigkeit. D.h. das ist auch ein bisschen ein Schutzwall, das sie aufsetzen. Und sie wollen auch sehr professionell wirken, und selbst wenn sie nicht mehr wissen, müssen sie hart bleiben.“ (INT/ DOL VI: 122-125).

Einerseits wird ein emotionsloses Verhalten aus professionellen Gründen aufrechterhalten. Hier besteht eine Parallele zur Ablehnung von Neutralität. Andererseits wird Emotionslosigkeit auch vorgezogen, um sich vor den eigenen Gefühlen zu schützen.

Ein emotionsloses Verhalten ist daher manchmal auch positiv für die Dolmetscher und Dolmetscherinnen. Es erleichtert die Arbeit oft, wenn man die Emotionen heraushält. DOL III sieht das als einen Vorteil: „Weder muss ich dieses Problem lösen, noch bin ich mit diesem Problem belastet“ (INT/ DOL III: 99f). Dadurch vermeidet man auch ungewollte Annäherungen und Kontaktaufnahme von Seiten der Klientinnen und Klienten (vgl. INT/ DOL IV: 118-121).

Zur Frage, ob sie sich gehemmt oder gestört fühlen in ihrer Dolmetschtätigkeit, wenn sie keine Emotionen zeigen, antworteten die befragten Dolmetschenden sehr unterschiedlich. Eine Dolmetschende hat explizit ausgesagt, dass sie sich gehemmt bzw. gestört fühlt (vgl. INT/ DOL I: 109). Eine weitere fühlte sich zu Anfang ihrer Dolmetschtätigkeit so (vgl. INT/ DOL IV: 107f). DOL VI meinte, dass das „[a]b und zu“ (INT/ DOL VI: 192) vorkommt. Fünf der Befragten gaben an, dass sie sich nicht gehemmt oder gestört fühlen (vgl. INT/ DOL II: 117; INT/ DOL III: 90; INT/ DOL V: 77; INT/ DOL VII: 128; INT/ DOL VIII: 80). DOL IX sagt, er „[...] muss nicht emotionslos bleiben“ (INT/ DOL IX: 82) und schließt diese Frage grundsätzlich für sich aus.

Eine Unterdrückung der Emotionen ist nicht einfach, aber Zeit und Übung helfen dabei diese besser unter Kontrolle zu halten (vgl. INT/ DOL I: 72f; INT/ DOL IV: 91f u. 112ff). Die Dolmetschenden versuchen sich vom Geschehen zu distanzieren (vgl. INT/ DOL II: 57f; INT/ DOL III: 36ff). Obwohl sie versuchen emotionslos zu bleiben, geben vier Befragte zu, dass es ihnen nicht immer gelingt (vgl. INT/ DOL II: 80; INT/ DOL IV: 110f; INT/ DOL V: 81; INT/ DOL VIII: 82). DOL VII sagt, dass sie zwar emotionslos bleiben könnte, dass sie aber dafür physisch abwesend sein müsste (vgl. INT/ DOL VII: 149f). Denn selbst wenn sie Augenkontakt meidet, kommt bei ihr Emotionalität auf: „Das ist auch so eine Sache, dass ich trotzdem mache und trotzdem habe ich das Gefühl, dass Emotionalität aufkommt“ (INT/ DOL VII: 130ff). Obwohl

DOL IX angegeben hat, er müsse nicht emotionslos bleiben (vgl. INT/ DOL IX: 82), denkt er:

(Zögern) Ich glaub sch/ dass ich sehr gut zwischen Privatem und Beruflichem unterscheiden kann. Aber es kommt natürlich auch auf die Tagesverfassung an. Aber würd ich jetzt, weiß ich nicht, fünf mal die Woche, im Krankenhaus dolmetschen und ich hätte jetzt nur... Diagnosegespräche, die sehr dramatisch wären, ich weiß nicht, ob mir das gelingen würde (Lachen), emotionslos zu bleiben. (INT/ DOL IX: 90-94)

DOL I sagt von vornherein, dass sie ihre Arbeit nicht ohne Emotionen macht (vgl. INT/ DOL I: 111f).

Die Aussagen geben also an, dass die Mehrheit der Dolmetschenden auf emotionale Signale reagiert. Mit der Zeit gewöhnen sie sich an die Emotionalität der Situationen und distanzieren sich. Trotzdem sind sie nicht immer damit zufrieden keine Emotionen zeigen zu dürfen.

Wie DOL III erläutert, kommen Situationen vor in denen sie sich denkt: „Mein Gott, er lügt wie gedruckt. Und du darfst aber in dieser Situation...keine wirklichen Äußerungen machen“ (INT/ DOL III: 126ff). DOL II sagt, dass es ihr bei in manchen Situationen, wenn es um sehr ernste Themen wie Folter, Vergewaltigung oder Verfolgung geht, sehr schwer fällt neutral zu bleiben (vgl. INT/ DOL II: 55f). Darüber hinaus meint DOL VII zum emotionslosen Ansatz: „Dennoch denke ich, dass es in diesen Situationen, in diesem Bereich nicht unbedingt richtig sei“ (INT/ DOL VII: 156f).

Wie bereits unter Punkt 3.2.2 erläutert, geben vier der befragten Dolmetschenden sogar zu, dass sie auch nicht immer neutral sind. Folglich ist es kaum verwunderlich, dass es ihnen manchmal auch nicht möglich ist Emotionen zu unterdrücken. Wobei anzumerken ist, dass zwei der Dolmetschenden, die ausgesagt haben, dass sie nicht immer neutral sind, darunter ein unparteiisches Verhalten verstehen (vgl. INT/ DOL V: 43; INT/ DOL VI: 56-59). Die anderen zwei haben angegeben, dass Neutralität das Heraushalten persönlicher Emotionen und Meinungen (vgl. INT/ DOL II: 48-51; INT/ DOL IV: 56-59) bedeutet.

Wie bereits unter Kapitel 2 diskutiert empfangen wir emotionale Signale. Auch wenn wir uns antrainieren Emotionen zu unterdrücken, so ist dies nicht immer förderlich, weder für uns persönlich noch für die Situation, in der wir uns befinden. Das ist für die Dolmetscherinnen und Dolmetscher durchaus aufreibend. Wie bereits erläutert, stehen die Dolmetschenden direkt in Kontakt mit beiden Parteien und bekommen deren Emotionen unmittelbar mit, was sich auf deren Gemüt daher oft am stärksten auswirkt.

Trotz der Tatsache, dass sich die Dolmetschenden manchmal gehemmt oder gestört fühlen, wenn sie keine Emotionen zeigen und sie teilweise der Meinung sind,

dass Emotionen und Emotionalität Teil dieses Dolmetschbereiches sind, so wünscht sich niemand eindeutig mehr Handlungsfreiraum (vgl. INT/ DOL I: 121; INT/ DOL II: 136; INT/ DOL III: 100ff; INT/ DOL IV: 118-121; INT/ DOL V: 85-88; INT/ DOL VI: 206f; INT/ DOL VII: 146f; INT/ DOL VIII: 85f; INT/ DOL IX: 98). DOL I möchte nur „[b]egrenzt“ (INT/ DOL I: 121), DOL II „[...] manchmal [...]“ (INT/ DOL II: 134) und DOL VI „[z]um Teil“ (INT/ DOL VI: 206) mehr Freiraum. DOL V antwortete mit „[...] Jein“ (INT/ DOL V: 85). Drei der Befragten fühlen sich nicht eingeschränkt in ihrem Handeln (vgl. DOL IV: 118; INT/ DOL VII: 141-144; INT/ DOL IX: 98-103). Zu den Gründen warum sie nicht mehr Handlungsspielraum möchten zählen die Vermeidung von Kontaktaufnahme von Seiten der Klienten und Klientinnen (vgl. INT/ DOL IV: 118-122; INT/ DOL V: 87f), die Vermeidung von Mehrarbeit und zusätzlicher Belastung (vgl. INT/ DOL III: 99f) sowie die Aufrechterhaltung eines professionellen Verhaltens (vgl. INT/ DOL VII: 206-214).

3.2.6.3 Auswirkungen auf das Dolmetschsetting

Vier der befragten Personen haben ausgesagt, dass Emotionalität in den Dolmetschsituationen schon mal ungünstige Folgen hatte (vgl. INT/ DOL II: 76; INT/ DOL IV: 90ff; INT/ DOL V: 63-68; INT/ DOL VIII: 58f). Einer der wichtigsten Punkte, der gegen Emotionalität in Dolmetschsituationen spricht, ist die Gefährdung der Neutralität. Zuallererst ist aufgrund der Gemeinsamkeiten mit den Klienten und Klientinnen, z.B. durch gemeinsamen kulturellen Hintergrund, die „[...] Neutralität hier als bedingt [...]“ (INT/ DOL VI: 58f) zu betrachten. Daher ist man diesen Personen gegenüber viel empathischer. DOL VII meint, dass Emotionalität und Neutralität miteinander verbunden sind:

Weil dadurch, dass ich emotional werde, dass mich eine Sachlage oder dass mich ein Anliegen des Klientens betrifft, könnte es sein, dass ich nicht mehr neutral bleibe, sondern einfach mich in das Gespräch auch mit meinem Wissen einmische. (INT/ DOL VII: 59-62)

Das führt eventuell dazu, dass man nicht mehr unparteiisch ist und demnach nicht neutral, sondern zu Gunsten nur einer Partei dolmetscht. Das ist aber zu vermeiden, denn das Verhältnis zu beiden Parteien hat gleich zu sein.

DOL VIII erklärt, dass es „[...] sich dann auf das Verhältnis zu der Partei aus[wirkt]“ (INT/ DOL VIII: 61f). Jedoch behauptet DOL VIII auch: „Und wenn ich bewusst an die Sache gehe, passiert mir so etwas nicht“ (INT/ DOL VIII: 58f).

Neutralität ist wichtig in diesem Beruf, damit die Interessen beider Parteien gewahrt werden. Daher kontrollieren Dolmetscher und Dolmetscherinnen immer bewusst, ob sie tatsächlich neutral handeln. Insofern kontrollieren sie auch den Grad an Emotionalität.

Darüber hinaus hat ein emotionales Verhalten in manchen Situationen einen gegenteiligen Effekt. In extremen Situationen ist kein übertriebenes Mitleid oder gar Schock zu zeigen, da dass die Situation möglicherweise noch verschlimmert (vgl. DOL III: 44ff und 79ff). Emotionale Ausbrüche sind Tabu, da sie „[...] ein komplettes Fehlverhalten [...]“ (INT/ DOL III: 87) darstellen. Besonders wenn die Situation von vornherein bereits sehr hitzig ist, ist es oft besser sich zurückzuhalten, damit die Situation nicht noch mehr verschärft wird:

Ja, weil, je mehr Emotionen in...transferierte Sprache so reinfließt, umso schlimmer wird die Situ/ die Situation. Wenn die Situation kurz da vor dem Eskalieren war und wenn ich beim Dolmetschen noch mehr Emotionen rein/ reinbringe, das kann dann sein, dass irgendjemand sich dann persönlich angegriffen fühlt. (INT/ DOL IV: 84-87)

Dadurch wird die Kommunikation nicht verbessert, sondern erschwert, und die Situation wird zusätzlich dramatisiert. Ein sechster Sinn dafür, wann Emotionalität die Situation verschlimmert, hilft sich dem entgegenwirkend zu verhalten, nämlich zu Gunsten der Kommunikationserleichterung, Verständnisvermittlung und Klarmachung.

Des Weiteren ist zu bedenken, dass manche Klienten bzw. Klientinnen ein einfühlsames oder auch nur ein freundliches Verhalten als Einladung sehen, die Dolmetscher bzw. Dolmetscherinnen um weitere Hilfe außerhalb der Dolmetschsituation zu bitten. Überdies versuchen einige sich den Dolmetschenden auch privat anzunähern. Sie wollen dann häufig den Kontakt aufrechterhalten (vgl. INT/ DOL IV: 119-132; INT/ DOL V: 85-88). Das ist für manche Dolmetschende irritierend. DOL VI sieht das allerdings nicht als ein Problem: „Oft wollen die Klienten auch noch persönlich mit uns in Verbindung treten, verlangen Telefon oder wollen sich mit uns treffen später oder was weiß ich. Und das ist eine Sache, die muss man vorher abklären“ (INT/ DOL VI: 98-101). DOL VII sieht das genauso: „Ich sehe das, ich verstehe das, es freut mich, dass dieses Angebot kommt, aber dennoch streite ich es ab. Und es ist dadurch für mich nicht negativ. Jetzt ist natürlich persönlich abhängig, wie man das auffasst“ (INT/ DOL VII 90-93).

DOL I meint außerdem, dass auch die Konzentration durch ein emotionales Verhalten beeinträchtigt werden kann (vgl. INT/ DOL I: 71f). Das wirkt sich eventuell nachteilig auf die Dolmetschtätigkeit aus. Außerdem beeinflusst es das Arbeitsklima. Trotz der Nachteile hat die Mehrheit der Befragten angegeben, dass sich Emotionalität nicht negativ ausgewirkt hat auf das Dolmetschsetting (vgl. INT/ DOL I: 89; INT/ DOL III: 64; INT/ DOL VI: 109; INT/ DOL VII: 85; INT/ DOL IX: 63-66).

Nachdem einige Nachteile eines emotionalen Verhaltens beschrieben wurden, werden nun auch die Vorteile diskutiert, die jene befragten Personen im Laufe des Interviews angeführt haben. Dabei sind diese sowohl günstig für die Dolmetscherinnen und Dolmetscher selbst, wie auch für die Dolmetschsituation an sich.

Sieben Dolmetschende sagten aus, dass sich ein einfühlsames Verhalten vorteilhaft auf die Dolmetschtätigkeit auswirkt (vgl. INT/ DOL I: 91; INT/ DOL II: 83; INT/ DOL IV: 94; INT/ DOL VI: 158; INT/ DOL VII: 95; INT/ DOL VIII: 64f; INT/ DOL IX: 69). DOL III verneinte zwar die Frage zur Emotionalität, betrachtet aber Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit als positiv (vgl. INT/ DOL III: 72-77). Dabei liegen die Vorteile sowohl im persönlichen wie auch beruflichen Bereich. DOL VI betont die positiven Auswirkungen eines einfühlsamen Verhaltens besonders: „Hundert Prozent, wenn nicht zweihundert Prozent“ (INT/ DOL VI: 158).

Viele Dolmetscher bzw. Dolmetscherinnen finden es angenehmer Emotionen bei der Arbeit zu zeigen. Es wirkt sich ihrer Meinung nach positiv auf sie aus, da sie sich dann „[...] lieber und wohler“ (INT/ DOL I: 112) fühlen. Hilfe geleistet zu haben gibt ihnen ein gutes Gefühl und motiviert auch für die weitere Arbeit: „In Bezug auf mich, klar geht es mir auch besser, wenn ich das Gefühl habe, ich habe Jemandem geholfen“ (INT/ DOL VII: 99f). DOL IX meint: „Naja, es war einfach. Die Atmosphäre war einfach angenehm und...ja, also...keine Ahnung, die Ä/ die die, also, es gab dann auch keine Missverständnisse mehr zwischen Arzt und Patient und. Es ist einfach eine angenehme Atmosphäre (INT/ DOL IX: 71ff). DOL VI sagt, dass ihre einfühlsame Art oft der Grund war, weshalb sie weiterempfohlen und wieder beauftragt wurde (vgl. INT/ DOL VI: 117ff und 148f).

Ein einfühlsames Verhalten verbessert nicht nur das eigene Wohlbefinden. Erfolgreiche Dolmetschsitzungen und Integration der Dolmetscherinnen und Dolmetscher geben auch Sicherheit. Das wirkt sich auf zukünftige Sitzungen und Aufträge positiv aus.

Nicht nur die Dolmetschenden fühlen sich sicherer und wohler, wenn sie gelegentlich Emotionen zeigen. Auch die Klienten und Klientinnen sind dann „[...] sehr locker, sehr zufrieden und sicher und sehr ruhig auch“ (INT/ DOL I: 93). Zeigt man Empathie, so fühlen sie sich „[...] emotiv oder emotional verstanden [...]“, so dass es „[...] einem auch besser geht. Auch wenn die Lage nicht so beneidenswert ist oder wenn die Ausgangssituation einfach schwierig war“ (INT/ DOL VII: 96ff). DOL VIII meint: „Es könnte sein, dass psychisch sich das auf die Partei, für die ich dolmetsche, positiv, im Augenblick positiv auswirken könnte“ (INT/ DOL VIII: 64f).

Dasselbe gilt für verängstigte Klientinnen und Klienten, die schwer Vertrauen aufbauen. Besonders wenn sie in einer ungünstigen Lage sind, sich in einem fremden Land aufhalten, Hilfe benötigen usw. Da ist es manchmal sehr förderlich, wenn sie Vertrauen in die Dolmetscherinnen und Dolmetscher haben.

DOL IV beschreibt warum das so ist:

Naja, viele Frauen sehen mich nicht nur als Dolmetscherin. Sehen mich, also weil, erstens ich bin ja noch ziemlich jung. Die Frauen, für die ich halt halt dolmetsche sind halt ziemlich, sind halt schon in einem gewissen Alter, haben Familienproblem. Und wenn sie sehen, also dass ein

Mensch von, aus ihrem Land kommt, ihre Sprache spricht und auch noch Deutsch spricht, dann fangen sie an sofort. Also ohne dass sie mich kennen oder so, sofort Vertrauen zu gewinnen. Und erzählen von Sachen. (INT/ DOL IV: 122-129)

Die Klientinnen und Klienten identifizieren sich also häufig mit den Dolmetschenden. Daher sehen sie oft eine Vertrauensperson in ihnen. DOL IV nennt dazu ein konkretes Beispiel:

Ja und, hat man am Anfang hat sie halt nicht so viel geredet, weil es geht halt meist um ihre Kindern. Aber dann als man über sie eben zum Sprechen kommt und ich da bin, dann fängt sie an wirklich zu reden, so auch Emotionen, also zeigt. (INT/ DOL IV: 139-142)

Daher meint sie auch, dass in bestimmten Situationen Empathie hilft:

Es hilft schon ja, vor allem, wenn die Klientin am Anfang so ängstlich sind. Also dass sie halt nicht wissen, wie sollen sie sich verhalten und so. Dass sie halt Vertrauen aufbaut, das hilft dann schon immer, aber das, da reden sie dann auch mehr. (INT/ DOL IV: 144ff)

Vertrauensaufbau führt also dazu, dass sie auch ihre anfängliche Angst oder Zurückhaltung verlieren. Sie bauen Vertrauen auf und öffnen sich. Somit wird auch die Kommunikation erleichtert.

Auch DOL V, DOL VII und DOL VIII bestätigen, dass Empathie hilft Zugang zu den Klientinnen und Klienten zu bekommen (vgl. INT/ DOL V: 91; INT/ DOL VII: 107f; INT/ DOL VIII: 72). DOL VI sieht Dolmetschende in diesem Bereich als Türöffner (vgl. INT/ DOL VI: 61-65). Dazu sagt sie außerdem: „Deshalb finde ich es ist allgemein so, aber es gibt gewisse Kontext, wo man hier Türöffner ist und sogar die Kommunikation verbessert, indem man einfühlsamer ist“ (INT/ DOL VI: 114f). Dadurch dass sie einen solchen Ansatz wählt, wurde sie auch oft weiterempfohlen: „Ich werde sehr oft direkt angerufen, für Folgetermin oder von Kollegin weiterempfohlen: Mit der hat es richtig geklappt, die Leute sind offener gewesen. Es hat was genutzt, wir sind vorangekommen“ (INT/ DOL VI: 117ff). Ein weiterer Vorteil sind die Kosteneinsparungen, die daraus resultieren, dass man das Gespräch schneller zu einem Abschluss bringt, weil die Kommunikation reibungslos über die Bühne geht (vgl. INT/ DOL VI: 120).

Dolmetschende bekommen einen besseren Eindruck von den Klientinnen bzw. Klienten, ihren Gefühlen und der Situation und können das dann entsprechend den Institutionsvertretern und –vertreterinnen übermitteln (vgl. INT/ DOL I: 94-103). Sie erkennen auch Nuancen besser und erkennen eher, wenn es Unstimmigkeiten in den Aussagen gibt (vgl. INT/ DOL VI: 194-198). Eventuell erklären die Dolmetschenden dann den Institutionsvertretern und -vertreterinnen eine bestimmte Reaktion der Klienten bzw. Klientinnen, z.B. wenn diese im Affekt zu schimpfen oder zu weinen

anfangen (vgl. INT/ DOL II: 87ff). Oder vice versa wenn die Reaktion der Institutionsvertreter bzw. -vertreterinnen bei den Klienten und Klientinnen falsch ankommt, dann haben Dolmetschende die Möglichkeit, beruhigend auf die Klienten und Klientinnen einzuwirken und zu zeigen, dass diese ihnen wohlwollend sind:

Ja, manchmal kommt vor, wenn...da da da ist vorgekommen, dass ich beruhigt habe. Und hab gesagt zum Beispiel, dass der der Sozialarbeiter, der meint es nicht böse. Schau, er will dir helfen. Also da bin ich eher, dass dass ich ihm sag als Vermittler eben: Hör zu, reg dich nicht auf, er meint es ja gut, ja. (INT/ DOL II: 106-109)

DOL II sagt außerdem, dass in manchen Situationen, „[...] wenn man doch will, dass es ankommt, also dass es richtig ankommt, [...]“ (INT/ DOL II: 120f) ein empathisches Verhalten von Nutzen ist. Auch DOL IV ist dieser Meinung:

Wenn z.B. die Klienten anfangen zu weinen oder so. Es hilft schon, wenn ich ein bisschen mit ruhigerer Stimme dann komme. Also auch wenn ich übersetze, was die Auftraggeber dann sagen, dass die halt wissen, ok, sie wollen, wir wollen halt nix Böses oder so (INT/ DOL IV: 96-99).

Hier bekommen die Klientinnen und Klienten dann auch das Gefühl, dass man ihnen tatsächlich helfen will. Die Klienten und Klientinnen wissen das zu schätzen, denn „[d]as kommt gut an und entschärft auch manche Situationen“ (INT/ DOL III: 61).

Empathie ist also auch in Situationen, in denen die dolmetschenden Personen zwischen den beiden Parteien vermitteln, indem sie beruhigen oder erklären, hilfreich. Dadurch werden Missverständnisse aus dem Weg geräumt und eine einwandfreie Kommunikation hergestellt. Das heißt also, vielleicht wäre es für die Dolmetschenden manchmal leichter einfach nur zu dolmetschen ohne eigene Beiträge. Jedoch wäre damit das Ziel der Vermittlung, die im Bereich des Dialogdolmetschens doch essenziell ist, nicht erreicht.

Verständnisvermittlung ist ein zentraler Punkt beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. DOL III achtet daher auch auf die Reaktionen der anderen Parteien und sucht die Rückversicherung: „Und es ist immer die Rolle des Dolmetschers zu schauen richtig in die Augen, hat er verstanden?“ (INT/ DOL III 110ff). Dafür bedarf es auch Einfühlsamkeit. Auch DOL VI nennt dazu ein Beispiel: „Aber so wie sie das gesagt hat, sieht das nicht aus, muss es was anderes bedeuten, als nur wenn man die Wörter einfach aneinanderreihet“ (INT/ DOL VI 196f). Daher betont DOL VI auch: „Aber wenn es darum geht, dass die Kommunikation vorwärts kommt und dass Erfolge schneller erzielt werden. Was spricht dagegen, also mehr Emotion zu zeigen?“ (INT/ DOL VI: 216f).

Es hat manchmal auch anderweitige Vorteile, die man anfangs gar nicht mit einem empathischen Verhalten in Verbindung bringen würde. So hilft eine solche

Haltung oft auch die Arbeit schneller voranzutreiben, da man Missverständnissen und Unklarheiten vorbeugt. Es geht hier auch darum den Klientinnen bzw. Klienten den Gegenstand verständlich zu machen. Und da achten die dolmetschenden Personen natürlich auch darauf, ob den Klientinnen bzw. Klienten tatsächlich das Gesagte klar ist. Sind Kleinigkeiten wichtig, so ist ebenfalls hilfreich, auch mal auf sein Bauchgefühl zu hören. Beispielsweise sind das Situationen, in denen die Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher bemerken, dass die Aussagen nicht mit dem Verhalten zusammenpassen. Oft fragen die Institutionsvertreterinnen und -vertreter im Nachhinein sowieso, ob man etwas Ungewöhnliches bemerkt hat (vgl. INT/ DOL VI: 194-201). Hier ist es möglicherweise ebenfalls zeit- und kostensparender sofort die Beobachtungen zu äußern und dann eventuell herauszufinden, was dahinter steckt.

Insgesamt ist festzustellen, dass die Vorteile bei einem empathischen Ansatz überwiegen. Emotionalität hilft die Atmosphäre angenehmer zu machen, das Verhältnis zwischen den Parteien zu entspannen, die Klientinnen und Klienten zugänglicher zu machen, Zeit und Kosten einzusparen, die Kommunikation zu erleichtern und besser zwischen den Parteien zu vermitteln. Daher ist es gerechtfertigt, je nach Kontext und Situation, Emotionen zu zeigen und einfühlsam zu sein, solange das Kommunikationsziel dadurch erreicht wird.

3.2.6.4 Situationen mit Emotionalitätspotenzial

Wie vorher diskutiert wirkt sich Emotionalität beim Dialogdolmetschen manchmal auch negativ auf die Dolmetschsituation aus. Grundsätzlich gilt, dass man sich in Bezug auf Emotionen zurückhält. Jedoch weist ein emotionaler Ansatz auch eine Vielzahl an Vorteilen auf. Die befragten, dolmetschenden Personen haben dazu eine Reihe an Situationen beschrieben, in denen ein solches Verhalten von Vorteil ist.

Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich birgt viele Situationen mit hohem Emotionalitätspotenzial, da hier besonders viele menschliche Schicksale beschrieben werden (vgl. INT/ DOL I: 68ff; INT/ DOL V: 47ff). Daher sagt DOL VII, dass Emotionalität einfach zu diesem Dolmetschbereich dazugehört (vgl. INT/ DOL VII: 156f). Sie sind aber auch sehr schwierig zu dolmetschen. DOL I erläutert dazu:

Weil hier müssen wir auch als Menschen, aber nicht nur wir sind keine Roboter oder nur Dolmetscher. Wir müssen auch mit diesen Leuten auch mit dem Herzen arbeiten. Also das Mit-Leiden und Mit-Fühlen wie sie halt durch diese schwere Phasen kommen. Oder wenn wir das nicht zeigen, die merken, dass die gelingen nicht oder sind wertlos. Darum meine ich, mit mit Emotionen schon ist wichtiger Punkt auch. (INT/ DOL I: 113-118)

Ein Grund dafür ist, dass die Klientinnen und Klienten hier besonders Hilfe benötigen. DOL VII ist der Meinung, dass ein einfühlsames Verhalten in diesen Bereich gehört: „Da/ deswegen weil die Klienten oft, einfach ein/ eine Hilfe brauchen. Also es kaum gehen sie, sie gehen kaum zu einer Beratungsstelle oder zu einer Institution einfach spaßeshalber“ (INT/ DOL VII: 123ff). Dolmetschende stellen hier einen Ansprechpartner bzw. eine Ansprechpartnerin dar, da sie die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten aufgrund des häufig ähnlichen kulturellen Backgrounds besser verstehen (vgl. INT/ DOL VI: 61-65). DOL VI geht noch einen Schritt weiter und sagt, dass sie reagiert, wenn die Klientinnen oder Klienten nicht angemessen behandelt werden: „Der Klient, die Klientin wird auch nicht rich/richtig behandelt oder ernst genommen in ihrer Notlage, dann signalisiere ich das“ (INT/ DOL VI: 78f).

Viele Klientinnen und Klientinnen haben allgemein schon Angst oder Ehrfurcht vor den Institutionen und wenden sich von vornherein an die Dolmetschenden (vgl. INT/ DOL VII: 43ff). Viele sind an sich schon verschlossen und ängstlich, auch Dolmetschenden gegenüber, daher hilft ein einfühlsames Verhalten, ihr Vertrauen zu erwecken (vgl. INT/ DOL IV: 144ff). Andere reagieren emotional indem sie sich aufregen (vgl. INT/ DOL II: 106-109; INT/ DOL III: 59ff) oder weinen (vgl. INT/ DOL IV: 96f).

Ein weiterer wichtiger Aspekt, der ein behutsames Vorgehen bedarf, ist das Misstrauen von Klientinnen und Klienten. Möchte man einen Zugang zu ihnen finden, so muss man ihnen entgegengehen. Erst dadurch lassen sie sich auf ein Gespräch ein. Daher nimmt man auch Rücksicht auf die Wünsche der Klienten und Klientinnen.

Das kann dadurch geschehen, dass man jemanden aus dem Kulturkreis der Klienten und Klientinnen engagiert, in den oder die sie Vertrauen haben (vgl. INT/ DOL VI: 139-139-143). Andererseits hegen aber auch viele Klientinnen und Klienten Misstrauen gegen bestimmte Personengruppen, weil sie z.B. durch diese unterdrückt wurden oder ihnen Gewalt angetan wurde. Daher achtet man bereits bei der Wahl der Dolmetscherinnen und Dolmetscher darauf, mit welchen die Klienten und Klientinnen imstande sind zusammenzuarbeiten, also welchen sie vertrauen. Ansonsten erschwert das die Arbeit mit den Klientinnen und Klienten zusätzlich (vgl. INT/ DOL VI: 143-155). DOL VI meint dazu:

Und ich habe bemerkt, dass es sehr viel nützt. Ja, also man braucht nicht immer jemand aus seinem Land. Es ist meistens nicht, aber wenn der Klient das partout nicht will und hat seine Gründe. Wurde missbraucht oder aus eine politische Kontext. Kommt aus einer Minorität, die unterdrückt wurde, oder die partout nicht Jemand aus dieser Mehrheitsbevölkerung des Landes, dann muss man verstehen (INT/ DOL VI: 150-155)

Bei den Klienten und Klientinnen handelt es sich häufig um Migranten und Migrantinnen und Asylbewerber und -bewerberinnen. Sie befinden sich in einem fremden Land, dessen Sprache und Kultur sie kaum kennen. Viele von ihnen sind

ohnedies schon in einer nicht beneidenswerten Position aufgrund ihrer Erlebnisse in der Vergangenheit. Aber auch wegen der Lage in der sie sich jetzt befinden. Sie stehen als Hilfesuchende in einem fremden Land vor Menschen, die ihnen hier aufgrund des Machtgefälles von einer besseren Position aus entgegentreten. Darüber hinaus hängt ihr weiteres Schicksal von diesen Personen ab. DOL VI erläutert dazu:

Und oft sind die Leute aus Afrika immer eingeschüchtert, wenn die mit weißen Leuten was zu tun haben. Rassistisch wurden sie kolonialisiert und hier nochmal so Machtgefälle. Sie sind die Hilfesuchenden und die Anderen sind wieder weiß und sie sind die Macht usw. Das ist eine ungute Konstellation. Dadurch dass ich als Helferin komme...bin ich geschult, bin gebildet, aber nicht hochnäsiger und möchte gern Expertin oder so sein, sondern ich verstehe mich selber als Werkzeug. Kommt sehr gut an, dass ich die Sachen wirklich ein bisschen versuche so kleine Häppchen zu vermitteln. (INT/ DOL VI: 178-185)

Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind hier oft die einzigen Menschen, denen sie vertrauen, da sie häufig einen ähnlichen kulturellen Hintergrund haben.

Die Klientinnen und Klienten gehören häufig einer besonders empfindlichen Personengruppe an. Das liegt einerseits an ihrem Migrationshintergrund. Andererseits an ihren Erlebnissen: „Es geht ja auch um, was weiß ich, Verfolgung, Folter, Vergewaltigung“ (INT/ DOL II: 55f). Diese Erlebnisse hinterlassen schwere Traumata und benötigen ein einfühlsames Vorgehen. DOL VI nennt dazu ein Beispiel: „Oder in, bei der, bei der Betreuung von schwer traumatisierten Frauen, speziell aus dem Kongo. Unsagbar, unbeschreibliche Erlebnisse, hier ankommen, schwer traumatisiert sind und Schwierigkeit haben sich mitzuteilen“ (INT/ DOL VI: 176ff). Auch das Alter spielt hier oft eine Rolle. „Ich dolmetsche sehr oft für unbegleitete, minderjährige Flüchtlinge. Oder für sehr traumatisierte Menschen. Und da wäre es, egal was ich will, unachtsam kein Emotion zu zeigen“ (INT/ DOL VI: 111-113).

DOL VI weist darauf hin, dass man besonders mit Kindern und Jugendlichen behutsamer umgeht. Gerade jene, die aus einer anderen Kultur kommen, kennen sich mit dem Aufnahmeland nicht aus, kennen bestimmte Begriffe und Phänomene nicht. Diese bringt man nicht nur den Kindern näher, sondern macht auch den Institutionsvertreterinnen und -vertretern klar, dass sie das nicht verstehen und dass man ihnen daher anders entgegentreten muss (vgl. INT/ DOL VI: 129-134 und 161-172). DOL VI sagt: „Und man sieht, dass sie⁶ eingeschüchtert sind, sie trauen sich nicht“ (INT/ DOL VI: 166f). Sie erläutert weiter: „Und dann ist es wichtig, z.B., wenn man im Kontext des Jugendamts ist, dass man vermittelt: Bitte keine Angst haben. Die Leute sind wohlwollend“ (INT/ DOL VI: 170ff).

Nicht nur Kinder, auch Eltern erwarten und bedürfen manchmal Empathie, besonders wenn es um ihre Kinder geht. DOL IX erzählt: „Denn ich spüre oft bei diesen

⁶ die Kinder - AdV

Arzt-Patienten-Gesprächen die Sorge der Eltern [...]“ (INT/ DOL IX: 22f). Des Weiteren meint er: „[...] aber ich kann mir schon vorstellen, wenn...die erst/ die Eltern das erste Mal konfrontiert werden, dass ihr Kind eine unheilbare Krankheit hat...dass da Empathie wahrscheinlich schon angebracht wäre“ (INT/ DOL IX: 76-79). Auch DOL VIII bestätigt: „Emo/ Emotion spielt eine große Rolle. Besonders bei besonderen Fällen, wo es um Gesundheits/ gesundheitliche Fragen geht, wo es um die Folgen irgendeines schwerwiegenden körperlichen Schadens oder seelischen Schadens geht“ (INT/ DOL VIII: 39ff).

Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich bietet eine Fülle an Situationen, in denen Emotionalität manchmal angebracht ist. Die Klientinnen und Klienten befinden sich meistens in einer Notlage oder sind krank. Sie sind emotional aufgewühlt, haben Angst oder Misstrauen. Ihre Migrationsgründe stellen häufig schreckliche Erlebnisse dar, die Traumata ausgelöst haben. Oft sind auch Kinder betroffen. Hierbei wird von den Dolmetschenden nicht nur Empathie erwartet, sie ist auch angebracht und oft nützlich, um die Kommunikation zu erleichtern.

3.2.7 Auswirkungen von Emotionen auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher

Wie bereits erläutert, spielen Emotionen besonders im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich aufgrund der schwierigen Themen eine bedeutende Rolle. Die Emotionalität der Situation hinterlässt auch Spuren bei den dolmetschenden Personen. Im Kapitel 2 wurde bereits darauf hingewiesen, dass Menschen auf emotionale Signale reagieren und dass diese auch Auswirkungen auf Dolmetschende haben und zu Belastungen führen. Im Folgenden werden die Aussagen der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu diesem Thema präsentiert.

3.2.7.1 Belastungen und Übertragungen

Sechs der befragten Dolmetscherinnen und Dolmetscher haben angegeben, dass es vorgekommen ist, dass sie sich belastet gefühlt haben aufgrund der Erlebnisse in den Dolmetschsituationen (vgl. INT/ DOL I: 140f; INT/ DOL II: 158; INT/ DOL III: 120-123; INT/ DOL IV: 161 f; INT/ DOL VII: 180; INT/ DOL VIII: 101). Zwei haben angegeben, dass das nicht oft vorkommt (vgl. INT/ DOL V: 114; INT/ DOL VI: 278f). DOL IX hat ausgesagt:

(Zögern) Es ist, es gab schon Situationen, wo es für mich nicht einfach war...einfach mir das anzuhören, also die die Krankengeschichte der Kinder und einfach die Betroffenheit der Eltern live miterleben. Das war nicht einfach, aber...ich war jetzt Gott sei Dank bis jetzt noch nicht

wirklich emotional belastet, weil diese Gespräche sich immer sehr positiv aufgelöst haben. (INT/ DOL IX: 122-126)

Ein belastendes Erlebnis war also noch nicht präsent, jedoch zeigt seine Aussage, dass er durchaus belastet wäre, würde eine Dolmetschsituation negativ enden. Das liegt auch daran, dass die Emotionen der Parteien auf ihn übertragen werden.

Wie bereits im Vorfeld erläutert, werden oft schwer zu verdauende Dinge gedolmetscht, die einem zu Herzen gehen. Es handelt sich um „[...] Themen, die einen doch berühren [...]“ (INT/ DOL V: 47). DOL VII begründet das folgendermaßen:

Weil die, die Geschichten, die da erzählt werden einen einfach auch mitnehmen. Das ist genauso wie wenn Sie einen traurigen Film anschauen. Dann ist man auch, weint man auch, oder ist man auch, fühlt man bestimmte Emotionen. Oder wenn ich einen schönen Film anschaue, dann lache ich auch. Und dadurch, leider Gottes, dass es oft negative Erlebnisse sind, klar bleiben sie im Kopf hängen. (INT/ DOL VII: 182-186)

Obwohl dolmetschende Personen aus professionellen Gründen versuchen, sich gegen Emotionen abzuwehren, gelingt dies oft nicht. Der Grund liegt darin, dass sie wie jeder Mensch Emotionen haben (vgl. INT/ DOL I: 70; INT/ DOL VI: 83). Menschen reagieren also allgemein auf emotionale Signale wie bereits im Kapitel 2.1 erläutert. Dem stimmt auch DOL II zu (vgl. INT/ DOL II: 160).

Dolmetschende sind im Setting das Zwischenglied und bekommen die Einstellungen beider Seiten direkt mit, während die andere Seite Dolmetscherinnen und Dolmetscher als Puffer haben. DOL I sagt: „[D]er Dolmetscher ist immer der wichtigste Ring in dieser Kette, weil der verbindet zwischen zwei, also zwei Welten oder zwei verschiedene Kulturen [...]“ (INT/DOL I: 29f). Infolgedessen erleben die Dolmetscherinnen und Dolmetscher auch die Emotionen beider Parteien direkt mit: „Man beobachtet viel, man kriegt viel mit, man sieht die Emotion eben sowohl vom Auftraggeber wie auch vom Klienten [...]“ (INT/ DOL VI: 286f).

Dabei spüren Dolmetschende unmittelbar die Emotionen der Klientinnen und Klienten, da sie als erste damit in Kontakt treten, ob es sich nun um Schmerz, Frust oder Niedergeschlagenheit handelt. Die Institutionsvertreter und -vertreterinnen bekommen das nur über die Dolmetscher und Dolmetscherinnen mit.

DOL I sagt:

Und manchmal merk ich, dass Dolmetscher auch nehmen viel mit. Also von dem Klient, ob Ärger oder Traurigkeit oder so was. Wir nehmen das mit und da kommt an den weiter an den Sozialarbeiter und der Sozialar/ spürt das weniger. (INT/ DOL I: 94-97)

Das heißt, die Dolmetschenden haben hier die Aufgabe das so adäquat wie möglich zu übertragen. Zur Veranschaulichung versuchen sie die Emotionen meist durch Schilderung zu übertragen (vgl. INT/ DOL II: 28ff). Manchmal ist das aber nicht

möglich, weil die Erlebnisse zu schlimm sind. DOL II meint, „[o]der es ist schwer auch für den, für den Dolmetscher, wirklich sich zu/ zurück, also, zusammenzunehmen und das zu schildern“ (INT/ DOL II: 101f). Die persönlichen Erlebnisse der Klienten und Klientinnen bzw. deren Verhalten belasten dabei auch die Dolmetscher und Dolmetscherinnen, die das direkt spüren und miterleben.

DOL VI sieht das ebenso:

Aber wir sind keine Maschinen, wir sind Menschen und natürlich werden wir auch bewegt von Schicksalen oder von von verschiedenen Krankheiten, die Menschen haben. Oder von ihrem Biographie, von ihrer Bi/Biographie. Oder überhaupt von dem Geschehen in diesem Land oder von dem Ursprungsland des Klienten bzw. vom Dolmetscher sogar. Wie ich gesagt habe, der Dolmetscher kommt oft aus, aus dem Kontext des Klienten. (INT/ DOL VI: 83-88)

Infolgedessen betrifft es sie, wenn sie emotional bewegende Dinge hören, besonders von Menschen mit denen sie sich identifizieren. DOL IV schließt sich dieser Meinung an:

Das, das ist die Sache, dass man...ich fühl mich dann schon immer sehr mitgenommen, wenn halt die Schicksalsschläge von meinen Landsleuten mithöre. Am Anfang war ja so, dass ich wirklich fast nicht durchhalten konnte. Aber hab ich noch bis zum Schluss durchgehalten. Ich komme nach Hause und dann muss ich eben weinen. (INT/ DOL IV: 70-73)

Die eigene Machtlosigkeit hat sie stark belastet: „Ich komme nach Hause, musste weinen, weil ich das Gefühl habe, ich konnte nix mehr für diese Frauen tun.“ (INT/ DOL IV: 111f). Auch DOL VII sagt: „Ich kam auch oft aus den Gesprächen raus mit dem Bedürfnis dem Klienten selbst als private Person helfen zu wollen“ (INT/ DOL VII: 62f).

DOL II beschreibt die Situation folgendermaßen: „Und und da hab ich gesehen, ich ich nehme das mit nach Hause. Also es hat noch in der Nacht gearbeitet und“ (INT/ DOL II: 171f). Auch DOL III meint, dass die Erlebnisse „[...] emotionale Spuren“ (INT/ DOL III: 68) hinterlassen. Die Dolmetschenden fühlen sich dabei häufig mitgenommen (vgl. INT/ DOL IV: 90f; INT/ DOL V: 53ff; INT/ DOL VII: 182), emotional berührt (vgl. INT/ DOL III: 64ff; INT/ DOL V: 48f; INT/ DOL VIII: 41ff und 48) und betroffen (vgl. INT/ DOL V: 55). Solche emotionalen Regungen passieren sogar, wenn die dolmetschenden Personen versuchen sich abzuschirmen, z.B. indem sie keinen Augenkontakt herstellen oder sich von den Klienten und Klientinnen abwenden (vgl. INT/ DOL VII: 129-132).

DOL VII sagt sogar, dass sie in manchen Situationen gar nicht dolmetschen könnte, weil es eine zu starke Belastung für sie darstellen würde:

Sprich bestimmte Vergewaltigungen oder Mord oder Kin/ Kindesmisshandlungen. Also, das sind Sachen, die ich einfach gar nicht dolmetschen könnte, weil ich diese Bilder. Ich sehe keinen Weg einfach einmal Aus/ das Ausgesprochene so einfach zu wegzuradieren. Ich schaffe das nicht. (INT/ DOL VII: 200-203)

Die Erläuterungen der dolmetschenden Personen zeigen, dass sie durch die Geschichten und die Erlebnisse der Klientinnen und Klienten oft belastet sind. Das liegt an verschiedenen Gründen. Erstens sind auch Dolmetschende nur Menschen, die auf Emotionen reagieren. Zweitens identifizieren sie sich oft mit den Klientinnen und Klienten. Das führt dazu, dass in ihnen selbst Emotionen geweckt werden, die sie nach der Arbeit noch beschäftigen und belasten.

Allerdings werden die Dolmetschenden nicht nur durch die emotionalen Erlebnisse der Klienten und Klientinnen belastet. Darüber hinaus spüren Dolmetschende auch Emotionen, die ihnen gegenüber ausgedrückt werden. Sei es von Seiten der Institutionsvertreter bzw. -vertreterinnen oder der Klienten und Klientinnen. Es kommt durchaus auch vor, dass die Haltung und die Emotionen der Parteien auch direkt auf die dolmetschenden Personen gerichtet sind, beispielsweise wenn Vorurteile oder Ärger auf sie projiziert werden.

Dazu meint DOL IV, dass sie sich dann „[...] auch sehr persönlich angegriffen gefühlt [...]“ (INT/ DOL IV: 66f) hat. Unangenehm ist auch, wenn Klientinnen bzw. Klienten die eigentliche Rolle der Dolmetscherinnen und Dolmetscher nicht akzeptieren wollen. Da kommt es durchaus auch mal vor, dass Klientinnen bzw. Klienten die dolmetschende Person „[...] sofort angefunkelt“ (INT/ DOL IV: 130) haben. Es geht eventuell sogar so weit, dass Respektlosigkeit gezeigt wird gegenüber den dolmetschenden Personen. Das ist natürlich sehr verletzend. DOL VI erläutert dazu:

Wenn ich irgendwie emotional aufgewühlt werde oder da habe das Gefühl, meine Arbeit wird nicht ernst genommen. Der Klient, die Klientin wird auch nicht richtig/ richtig behandelt oder ernst genommen in ihrer Notlage, dann signalisiere ich das. (INT/DOL VI 77ff)

Solch ein Verhalten ist nicht nur sehr verletzend, sondern wirkt sich auch negativ auf die Arbeitsfähigkeit der Dolmetschenden aus (vgl. DOL VI: 73ff). DOL VI erläutert dazu weiter:

Aber es gibt auch manchen ziemlich Ekelhaften, respektlos...und das tut weh. Denn man, man will selber sein Arbeit gut, aber wird dafür nicht gewürdigt. Es ist mir glücklicherweise sehr selten passiert, weil ich mich durchsetzen kann und kann auch einfach aufstehen und gehen. Und das tue ich auch mal, wenn ich das Gefühl habe man tritt mir auf die, auf die Füße. Dann sage ich: Tut mir leid, so kann ich nicht arbeiten. Suchen Sie sich einen anderen Dolmetscher. Ich werde trotzdem bezahlt. Ich stehe auf und gehe. Ja. Entschuldige mich bei dem Klient. Sage: Entschuldigung, dass ich Sie hier lasse. Ich kann so nicht arbeiten. Tut mir leid. Und dann gehe ich. Ja. (INT/ DOL VI: 254-262)

Sie betont außerdem, dass das erlaubt ist (vgl. INT/ DOL VI: 264ff).

Es ist also gerechtfertigt in solchen Situationen auch die Arbeit abubrechen. Wird die Arbeit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher nicht gewürdigt, wird man als Mensch nicht respektvoll behandelt, so ist es erlaubt zu gehen, wobei man dies natürlich meldet. Denn jegliche Erniedrigung der eigenen Person ist nicht tolerierbar. Darüber hinaus verdient auch die Arbeit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher Anerkennung, denn sie ist die Basis der Kommunikation zwischen den Parteien. Es ist daher nur verständlich, dass es für dolmetschende Personen sehr belastend ist, wenn sie keine Anerkennung, kein Feedback bekommen, beleidigt werden oder als Störfaktor angesehen werden, obwohl sie eine sehr zentrale Rolle einnehmen.

3.2.7.2 Supervision

Fünf der neun befragten Personen nehmen an Supervisionssitzungen teil. Obwohl nicht alle Supervision in Anspruch nehmen, fänden auch jene, die nicht an Supervisionssitzungen teilnehmen, diese hilfreich (vgl. INT/ DOL I: 156ff; INT/ DOL II: 180ff; INT/ DOL III: 134; INT/ DOL IX: 131ff). Nur eine befragte Person findet sie für sich persönlich nicht hilfreich, da sie andere Methoden entwickelt hat mit der Belastung umzugehen (vgl. INT/ DOL VII: 192-195). Einige Dolmetschende sagten aus, dass sie zusätzlich zur Supervision versuchen sich anderweitig abzulenken (vgl. INT/ DOL I: 142-146), sich zu distanzieren (vgl. INT/ DOL IV: 112ff; INT/ DOL II: 57f; INT/ DOL III: 36f; INT/ DOL VI: 292) und lernen die Emotionen abzustellen (vgl. INT/ DOL VI: 292). Dazu sind vor allem Zeit und Übung nötig (vgl. INT/ DOL I: 73; INT/ DOL II: 174; INT/ DOL IV: 91f).

Supervision ist nicht nur wichtig, weil man hier über die emotional bewegenden Erlebnisse redet, sondern auch um sich auszutauschen und Schwierigkeiten aufzulösen. DOL VI beschreibt den Nutzen der Supervisionseinheiten wie folgt:

Und die Dolmetscher müssen das irgendwo abladen können. Oder sich auch rückversichern, dass es ok war. Oder vielleicht Erklärungen bekommen, warum ist es diesmal schief gelaufen. Oder warum war es so komisch. Oder bin ich die Einzige, die das erlebt oder haben auch andere Dolmetscher das Problem. Und das stärkt Einen. (INT/ DOL VI: 271-275)

Des Weiteren betont sie, dass Supervision gerade im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich notwendig ist: „//Das ist//, ich finde das muss sein. Es muss, egal wobei, jeder Mensch, der mit anderen Menschen arbeitet und auch mit den Gefühlen von den Menschen zu tun. Und auch mit seine eigene Gefühle“ (INT/ DOL VI: 290ff). Das heißt, sobald Emotionen im Spiel sind, ist Supervision eine Notwendigkeit, damit man lernt, mit ihnen besser klar zu kommen und auch Feedback

bekommt. Das Ziel ist es letztendlich auch die eigene Arbeitsfähigkeit aufrechtzuerhalten (vgl. INT/ DOL VI: 293).

DOL VI geht auch noch auf einen weiteren Nutzen von Supervision ein, nämlich den der Fortbildung:

Das ist für sie die beste Möglichkeit sich fortzubilden. Indem man erfährt wie die Anderen arbeiten. Dass sie alles erfahren. Dass man normal etwas klärt, damit man besser noch arbeiten kann. Das ist sowieso ganz wichtig, dass man langfristig seine Arbeit auch gut macht, wenn man regelmäßig Supervisionen halt besucht. (INT/ DOL VI: 296-300)

Somit haben Supervisionen mehrfachen Nutzen. Erstens tauscht man sich über die Erlebnisse aus den Dolmetschsituationen aus und hat ein Ventil, um Druck abzulassen. Zweitens dient sie auch als Fortbildung. Und letztendlich hilft sie dabei, besser für die Arbeit vorbereitet zu sein und stressbeständiger zu werden.

3.3 Emotionalität beim Dolmetschen: Diskussion der Ergebnisse

Die empirische Studie untersucht die Rolle, die Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich einnimmt und welchen Einfluss sie auf die Dolmetschtätigkeit und die Dolmetschenden hat. Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Analyse der Interviews vorgestellt und in Relation zum Theorierahmen aus den ersten beiden Kapiteln gesetzt. Dazu werden auch neue Erkenntnisse und kritische Punkte erwähnt. Zum Schluss wird ein Schema, das die verschiedenen Stufen der Emotionalität im Dolmetschsetting abbildet, präsentiert.

Zu Beginn der Studie wird die Rolle der Dolmetschenden und die Erwartungen an diese beschrieben. Die Analyse zeigt, dass die Dolmetschenden eine zentrale Rolle im Dolmetschsetting einnehmen. Neben der sprachlichen Übertragung des Dialogs zwischen den Parteien, haben sie noch eine Reihe weiterer Aufgaben. Dazu zählt v.a. die Kulturmittlung. Dabei ist anzumerken, dass diese sowohl die Erklärung der Kultur des Klienten bzw. der Klientin an die Institutionsvertreter und –vertreterinnen, umfasst. Gleichzeitig aber auch die Kultur des Aufnahmelandes an die Klienten und Klientinnen zu vermitteln. Dies geschieht einerseits im Sinne eines besseren Verständnisses von den Klientinnen und Klienten. Darüber hinaus im Hinblick auf die Aufklärung der Klientinnen und Klienten über die Rechte und Pflichten im Aufnahmeland. Außerdem soll dadurch die Integration vorangetrieben werden. Verständnisvermittlung ist ein zentraler Aspekt und wird der wörtlichen Übersetzung vorgezogen. Dabei spielen auch die Schilderung von Emotionen sowie die Erläuterung zu emotionalen Reaktionen eine bedeutende Rolle. Die Institutionsvertreterinnen und –vertreter erwarten hier neben den bereits erwähnten Punkten oft auch beratende Tätigkeiten. Professionalität und Zurückhaltung stehen im Vordergrund. Die Klientinnen und Klienten

sehen Dolmetschende ebenfalls häufig als Ansprechpartnerinnen und –partner. Darüber hinaus erwarten sie auch oft Verständnis und Empathie. Die Ergebnisse der Analyse bestätigen die in Kapitel 1.1 präsentierte Rolle von Dolmetschenden. Je nach Kontext werden ihnen Aufgaben von reiner Wortübertragung über Kulturvermittlung bis hin zu Beratung und Mediation zugeteilt. Dabei müssen sie Flexibilität zeigen. Besonders hervorzuheben ist ihre immer bedeutendere Rolle bei der Integration und Mediation, die aufgrund der Globalisierung und Migration immer gefragter ist. In der Literatur wenig besprochen wurde die Bedeutung der Übermittlung von Emotionen. Die Studie zeigt, dass diese aber besonders im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich durchaus wichtig ist. Oft geben sie Aufschluss zum Verhalten der Klientinnen und Klienten, was den Fortgang des Gesprächs beeinflussen kann. Ebenso wenig findet man in der Literatur Material zu den Erwartungshaltungen hinsichtlich der Emotionalität von Dolmetschenden. Klienten und Klientinnen erwarten meistens Empathie von Dolmetscherinnen und Dolmetschern, da sie sich in einer Notlage befinden. Dieser Punkt erfordert weitere Auseinandersetzung.

Kapitel 3.2.2 behandelt das Thema der Neutralität im Rahmen der Studie. Es zeigt sich, dass die Mehrheit der befragten Dolmetschenden darunter Unparteilichkeit und Nichteinmischung verstehen. Darüber hinaus haben sie zum Teil zugegeben, dass sie in der Dolmetschsituation nicht immer neutral sind. Neutralität wird in diesem Bereich als bedingt angesehen aufgrund des häufig ähnlichen kulturellen Hintergrunds zu den Klientinnen und Klienten. Auch in der Literatur, in Kapitel 1.2 beschrieben, wird der Begriff Neutralität in diesem Sinne festgelegt. Dabei zeigt die neuere Literatur ebenfalls eine Tendenz dazu die Neutralität als ein Konstrukt, das in der Praxis schwer aufrechtzuerhalten ist, zu betrachten. Das gilt besonders für den sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Hier besteht eine gewisse Nähe zu den Klientinnen und Klienten, welche die Neutralität einschränkt. Darüber hinaus ist hier oft Anteilnahme angebracht.

Die Bedeutung soziokultureller Aspekte beim Dolmetschen, insbesondere im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich wird im Kapitel 3.2.3 hervorgehoben. Der interkulturelle Kontext birgt eine Quelle für Missverständnisse, denen Dolmetschende vorbeugen bzw. sie auflösen. Dabei geht die Tätigkeit häufig über die einer reinen Sprachmittlung hinaus. Zu betonen sind hier auch die emotionalen Aspekte, die berücksichtigt werden müssen. Das Zusammentreffen unterschiedlicher Kulturen und die Kommunikation untereinander funktioniert oft nur unter Berücksichtigung der Emotionen, die häufig kulturell bedingt sind. Kapitel 1.3 zeigt, dass auch in der Literatur die Relevanz soziokultureller Faktoren beim Dolmetschen hervorgehoben wird. Dabei lässt sich jedoch erkennen, dass die Bedeutung der emotionalen Ebene in diesem Zusammenhang eher in anderen Wissenschaftsbereichen als der Dolmetschwissenschaft behandelt wird. Die Untersuchung zeigt jedoch, dass sie sehr wohl berücksichtigt werden muss. Interkulturelle Kompetenz und Feingefühl im Umgang mit den Klientinnen und Klienten führen zu fruchtbaren Ergebnissen in der Kommunikation. Dies sollte auch in der Ausbildung der Dolmetschenden einbezogen werden. Denn interkulturelle Kompetenz ist erlernbar.

Im nächsten Kapitel geht es um die Konstellation im Dolmetschsetting. Dabei zeigt sich, dass diese in der Schulung als zentrales Thema besprochen wird. In der Realität selbst unterscheidet sich von Fall zu Fall, ob die Dolmetschenden als integrativer Teil betrachtet werden. Wichtig ist dabei auch das Machtgefälle, das hier entsteht und die Interaktion beeinflusst. Dabei spielen Dolmetschende als verbindendes Element eine wichtige Rolle. Außerdem ist hervorzuheben, dass aufgrund der geringen Distanz zu den Klientinnen und Klienten, Emotionen übertragen werden. Die unter 1.4 erwähnte Literatur zum Thema betont die Vorteile einer integrativen Konstellation mit einem gemeinsamen kommunikativen Radius. In der Praxis wird diese aber nicht immer angewandt. Hier zeigt sich Handlungsbedarf im Rahmen einer Aufklärung der Institutionsvertreterinnen und –vertreter. In der Ausbildung sollte die Emotionalität, die aufgrund der räumlichen Nähe entsteht, angesprochen werden.

Kapitel 3.2.5 behandelt das mit dem aus der Konstellation hervorgehenden Grad an Aktivität der dolmetschenden Personen. In der Praxis zeigt sich, dass sie eine Bandbreite an Aufgaben im Dolmetschsetting übernehmen, die über die Sprachmittlung hinausgehen. Die Mehrheit der Dolmetschenden befürwortet eine aktive Rolle. Aktives Handeln hilft zu einem erfolgreichen Kommunikationsausgang. Trotz allem gibt es immer noch Fälle, in denen Dolmetschende als reines Sprachrohr betrachtet werden. Dadurch wird ihre Rolle in der Koordination und als Einflussfaktor negiert anstatt diese Aspekte positiv in das Geschehen zu integrieren. Im Kapitel 1.5 wird die Rolle der Dolmetschenden in der Koordination ausführlich erläutert. Dabei stehen die Vorteile eines interaktiven Ansatzes im Vordergrund. Betont werden soll dabei die Bedeutung ihres aktiven Handelns für die Verständnisvermittlung. Feinfühligkeit und Empathie sind dabei neben Koordinations- und Erklärungsaufgaben ebenfalls wichtige Strategien in der Kommunikation. Die Untersuchung zeigt dabei, dass die Dolmetschenden durchaus solche Aufgaben übernehmen und diese auch hilfreich sind. Jedoch ist immer noch Aufklärungsbedarf vorhanden.

Kapitel 3.2.6 befasst sich mit den Themen Emotionen und Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Die Analyse der Interviews zeigt, dass besonders in diesem Dolmetschbereich oft sehr emotionale Themen behandelt werden. Diese rufen bei den Dolmetscherinnen und Dolmetschern zum Teil Emotionen hervor. Begründet wird dies durch das eigene Mensch-Sein, die kulturelle und räumliche Nähe zu den Klientinnen und Klienten und die Identifikation. Emotionalität und Empathie werden auch von den Klientinnen und Klienten erwartet. Diese gehören meist einer besonders sensiblen Gruppe an, die Hilfe und Verständnis benötigt. Im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich ist es auch besonders wichtig, Einfühlsamkeit zu zeigen. Obwohl Emotionalität Neutralität gefährden kann und einige andere negative Auswirkungen mit sich ziehen kann, so überwiegen in diesem Dolmetschbereich doch die Vorteile eines einfühlsamen Verhaltens. Dazu zählen ein angenehmes Arbeitsumfeld, Vertrauensaufbau, Kommunikationserleichterung, Einsparung von Zeit und Kosten, Vermittlung zwischen den Parteien und Verständnisvermittlung. Die Ergebnisse bestätigen

die Erkenntnisse aus der Psychologie zum Thema Reaktionsverhalten auf emotionale Reize, die unter 2.1 und 2.2 erläutert wurden. Unter 2.3 wurde die Bedeutung von Empathie, Menschlichkeit und Anteilnahme im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich behandelt. Die Untersuchung hat dies bestätigt und gezeigt, dass die Vorteile eines emotionalen Ansatzes in diesem Bereich überwiegen. Außerdem stellen Emotionen und Empathie bedeutende Faktoren in der Kommunikationsführung dar und beeinflussen auch den Kommunikationsfortlauf und -ausgang. Insgesamt ist zu sagen, dass Emotionalität und Empathie immer noch ein Tabu beim Dolmetschen darstellen. Viele Dolmetscherinnen und Dolmetscher halten sich deshalb trotz der Vorteile zurück, insbesondere weil Institutionsvertreterinnen und -vertreter sich dieser noch immer nicht bewusst sind. Ein Umdenken bei der Ausbildung ist daher nötig, aber auch eine Aufklärung der Institutionsvertreterinnen und -vertreter zu diesem Thema. Emotionalität in Maßen kann als effiziente Strategie beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich eingesetzt werden. Gleichzeitig wird dadurch den Menschen in Not eine emotionale Stütze geboten.

Zum Schluss wird noch der Aspekt der Belastung und Supervision angesprochen. Zum Einen geht es hier um die Belastung, die Dolmetschende als Folge der emotionalen Erlebnisse der Klientinnen und Klienten und der Haltung ihnen gegenüber, spüren. Hier wird die Bedeutung der Supervision hervorgehoben. Diese stellen in Berufsfeldern, in denen Emotionen auftauchen, eine Notwendigkeit dar. Supervision dient zum Austausch, Abladen von Ballast und zur Fortbildung. Wie unter 2.4.3 erklärt, wird die emotionale Belastung der Dolmetschenden auch in der Literatur betont. Jedoch zeigt sich, dass diese in der Praxis immer noch nicht zur Gänze anerkannt ist und daher Supervisionen oft fehlen.

Abb. 4 zeigt ein Schema, das die Vielschichtigkeit von Emotionen im Dolmetschsetting darstellt. Dieses wurde auf Grundlage der in der Arbeit erlangten Erkenntnisse zum Thema erstellt. Im Mittelpunkt stehen die Dolmetschenden, was ihre zentrale Position im Dolmetschsetting widerspiegelt. Links und rechts, seitlich versetzt befinden sich die anderen Parteien. Dadurch wird die Triade bildlich ausgedrückt. Wie im Schema zu erkennen wirken die Emotionen der Klientinnen und Klienten bzw. der Institutionsvertreterinnen und -vertreter direkt auf die Dolmetschenden ein, während sie nur über den Puffer der Dolmetschenden zur jeweils anderen Partei gelangen. Die Emotionen der Parteien sind Reize, die bei den Dolmetschenden ebenfalls Emotionen hervorrufen. Diese zeigen sich einerseits als Emotionalität, die an die Klientinnen und Klienten gerichtet sind. Andererseits belasten sie auch die Dolmetschenden selbst. Im oberen Abschnitt werden die negativen und positiven Auswirkungen abgebildet, die ein emotionales Verhalten der Dolmetschenden hervorrufen. Diese beeinflussen die Kommunikation zwischen den beiden primären Interaktionspartnerinnen und -partnern.

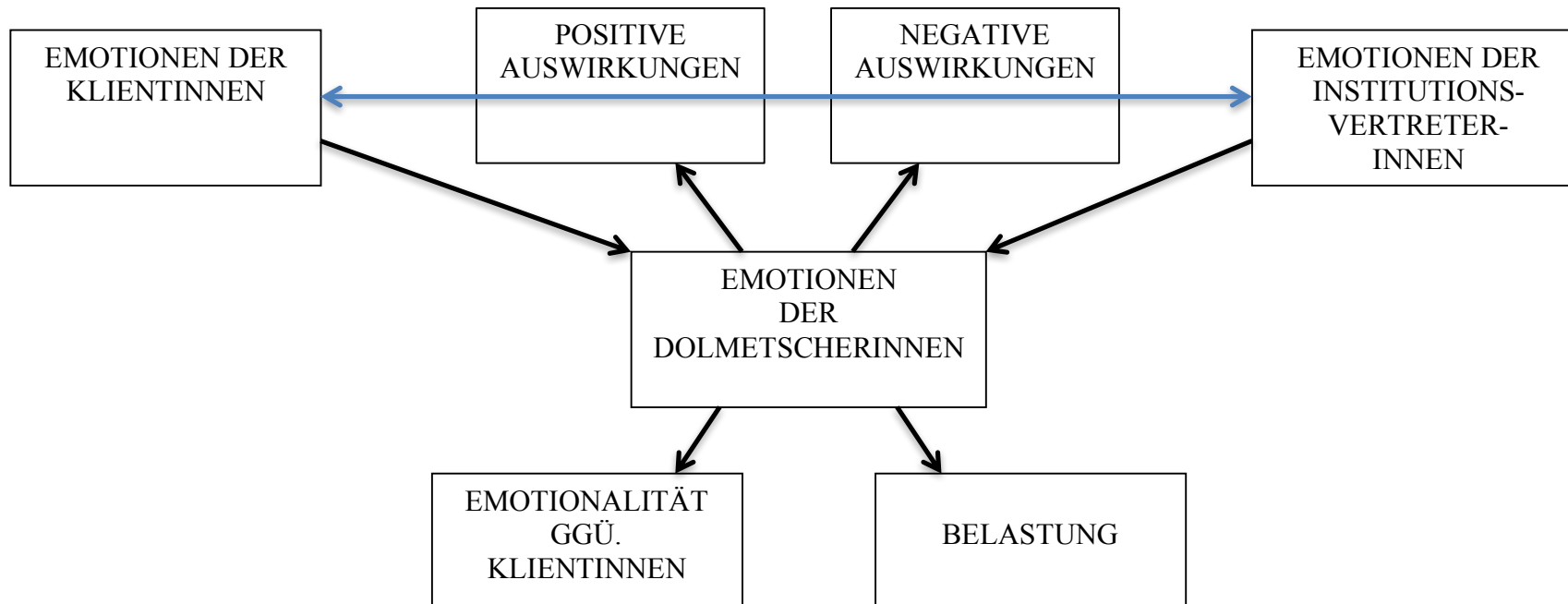


Abbildung 4 Emotionen und Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich

Schluss

Diese Masterarbeit behandelt das Thema Emotionalität beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Dabei wird auf die Frage eingegangen, inwiefern Emotionen und Emotionalität die Dolmetschtätigkeit beeinflussen. In diesem Sinne bietet sie dazu in den ersten beiden Abschnitten einen Literaturüberblick. Kapitel 1 befasst sich mit dem Thema der Rolle von Dolmetschenden. Dabei werden die Aspekte der Rollenerwartungen, der Neutralität, der Soziokultur, der Konstellation und des aktiven Handelns näher erläutert. Kapitel 2 geht genauer auf das Thema Emotionen allgemein und im Besonderen im Bereich des Dolmetschens im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich ein. Hierbei wird das Phänomen der Emotion erklärt, dann zunächst in den sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich eingebettet und später speziell im Rahmen der Dolmetschtätigkeit in diesem Kontext. Der dritte Abschnitt stellt die empirische Studie vor. Dazu wurde die qualitative Forschungsmethode angewandt. Es wurden neun Interviews mit Dolmetschenden geführt und analysiert. Zu Beginn dieses Kapitels wird die Rolle der Dolmetschenden und die Erwartungen an diese vorgestellt. Daraufhin wird das Thema der Neutralität angesprochen. Im Anschluss werden die Bedeutung von Soziokultur, Positionierung und aktive Teilhabe im Dolmetschsetting behandelt. Die letzten beiden Kapitel befassen sich mit Emotionen und Emotionalität. Dabei geht es im vorletzten Kapitel um die zentrale Stellung von Emotionen im Dolmetschsetting und ihre Auswirkungen auf dieses. In diesem Zusammenhang stehen die Vorteile eines emotionalen Ansatzes im Vordergrund. Darunter fallen ein besseres Arbeitsklima, Aufbau von Vertrauen, Erleichterung der Kommunikation und bessere Verständnisvermittlung. Das letzte Kapitel bezieht sich auf die Auswirkungen von Emotionen auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher selbst und der daraus resultierenden Belastungen. Die Diskussion der Ergebnisse zeigt, dass die empirische Studie zum Großteil die theoretischen Grundlagen bestätigen. Jedoch wird der Bedeutung der Emotionen und der Emotionalität immer noch geringe Beachtung in der dolmetschwissenschaftlichen Theorie und Praxis geschenkt. Zwar wird in der Theorie der integrative und interaktive Ansatz immer stärker befürwortet und dessen Vorteile auf die Kommunikation hervorgehoben. Doch trotz der Vorteile, die sich in der Praxis zeigen und in dieser empirischen Studie vorgestellt wurden, bleibt die Bedeutung eines emotionalen Zugangs außen vor. Noch immer schrecken die Beteiligten mit Referenz auf Neutralität und Professionalität vor einem empathischen Ansatz zurück. In diesem Sinne besteht sowohl in der Ausbildung, in der Literatur und in der Praxis Diskussions- und Handlungsbedarf.

Bibliographie:

Apfelbaum, Birgit. 2004. Gesprächsdynamik in Dolmetschinteraktionen. Eine empirische Untersuchung von Situationen internationaler Fachkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitssprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.

Apfelbaum, Birgit/ Bischoff, Alexander. 2002. Dolmetschtraining als Kommunikationstraining: Anwendungen neuer Forschungsergebnisse zu Dolmetscheinsätzen im Gesundheitswesen. In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 1:2002, 12-20.

Barkowski, Marja. 2008. Interkulturelle Implikationen beim Dolmetschen im Krankenhaus: Mein Blut tut weh. In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 2: 2008, 41-43.

Bolten, Jürgen. 2006⁶. Interkultureller Trainingsbedarf aus der Perspektive der Problemerkahrungen entsandter Führungskräfte. In: Götz, Klaus (Hg.). 2006. Interkulturelles Lernen. Interkulturelles Training. Mering: Rainer Hampp Verlag, 57-76.

Bortz, Jürgen/ Döring, Nicola. 2006⁴. Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Bot, Hanneke. 2005. Dialogue interpreting in mental health. New York: Editions Rodopi B.V.

Bot, Hanneke. 2009. Role Models in Mental Health Interpreting. In: de Pedro Ricoy, R.; Perez, I. und Wilson, C. (Hg.) Interpreting and Translating in Public Service Settings. Manchester: St. Jerome Publishing, 115 – 126.

Carroll, Mary. 2012. Hürde und Chancen: Dolmetschen und Mediation. In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 3:2012, 24-28.

Der Brockhaus In Drei Bänden. 2005³. Leipzig/Mannheim: F.A. Brockhaus.

Dresing, Thorsten/ Pehl, Thorsten. 2012⁴. Praxisbuch Interview und Transkription. Regelsysteme und Anleitungen für qualitative ForscherInnen. Marburg: Eigenverlag.

Dhawan, Savita/ Entrena, Eva/ Eriksson-Söder, Ulla-Stina/ Landahl, Marja-Leena. 1995. Der Dolmetscher als Brücke zwischen Kulturen und Sprachen. In: Peltzer, Karl/ Aycha, Abduljawad/ Bittenbinder, Elise. (Hg.). 1995. Gewalt und Trauma – Psychopathologie und Behandlung im Kontext von Flüchtlingen und Opfern organisierter Gewalt. Frankfurt/Main: Iko-Verlag für Interkulturelle Kommunikation, 178-192.

El Hachimi, Mohammed/ von Schlippe, Arist. 2000. Systemische Therapie und Supervision in multikulturellen Kontexten. In: System Familie 13: 3-13.

Erim, Yesim. 2009. Psychotherapie mit Migranten – Interkulturelle Aspekte in der Psychotherapie. In: Erim, Yesim. 2009. Klinische interkulturelle Psychotherapie – Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, 19-63.

Erim, Yesim. 2009. Muttersprachliche Gruppentherapie mit türkischstämmigen Migrantinnen. In: Erim, Yesim. 2009. Klinische interkulturelle Psychotherapie – Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, 226-240.

Friedman, Edwin H. 1982. The myth of the shiksa. In: McGoldrick, Monica/ Pearce, John K./ Giorano, Joseph (Hg.) 1982. Ethnicity and family therapy. New York/ London: The Guilford Press, 499-526.

Gentile, Adolfo/ Ozolins, Uldis/ Vasilakakos, Mary. 1996. Liaison Interpreting. A Handbook. Carlton South, Victoria: Melbourne University Press.

Hatim, Basil/ Mason, Ian. 1990. Discourse and the translator. New York: Longman.

Herwig, Silke. 2012. Einen Fokus setzen. In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 3:2012, 22f.

Hsieh, Elaine. 2006. Conflicts in how interpreters manage their roles in provider-patient interactions. In: Social Science and Medicine 62/2006, 721-730.

Hsieh, Elaine. 2008. „I am not a robot!“ Interpreters’ Views of Their Roles in Health Care Settings. In: Qualitative Health Research 18/10, 1367-1383.

Kluge, Ulrike/ Kassim, Nadja. 2006. „Der Dritte im Raum“ – Chancen und Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Sprach- und Kulturmittlern in einem interkulturellen psychotherapeutischen Setting. In: Wohlfahrt, Ernestine/ Zaumseil,

Manfred. 2006. Transkulturelle Psychiatrie – Interkulturelle Psychotherapie. Interdisziplinäre Theorie und Praxis. Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 177-198.

Köllmann, Anke. 2011. Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting - Eindrücke aus der Praxis. München: Martin Meidenbauer Verlagsbuchhandlung.

Kohte-Meyer, Irmhild. 2009. Funktionsstörungen des Ich und die Neuorientierung der Ich-Identität im Migrationsprozess. In: Erim, Yesim. 2009. Klinische interkulturelle Psychotherapie – Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, 145-157.

Lackner, Renate. 2009. Zugangswege zu jugendlichen Migranten mit Abhängigkeitsproblemen aus den ehemaligen GUS-Staaten. In: Erim, Yesim. 2009. Klinische interkulturelle Psychotherapie – Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, 278-287.

Lanfranchi, Andrea. 2006. Kulturschock? Interkulturelle Kompetenz in psychosozialen Berufen. In: Psychoscope 8/27: 12-14.

Leanza, Yvan. 2007. Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. In: Pöchhacker, Franz/ Shlesinger, Miriam (Hg.). 2007. Healthcare Interpreting. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 11-34.

Maderthaner, Rainer. 2008. Psychologie. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Mason, Ian/ Stewart, Miranda. 2001. Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter. In: Mason, Ian (Hg.). 2001. Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting. Edinburgh: Heriot-Watt University: 51-70.

Mason, Ian. 2009. Role, Positioning and Discourse in Face-to-Face Interpreting. In: de Pedro Ricoy, R.; Perez, I. und Wilson, C. (Hg.) Interpreting and Translating in Public Service Settings. Manchester: St. Jerome Publishing, 52 – 73.

Mayer, John D./ Salovey, Peter. 1997. What is Emotional Intelligence? In: Salovey, Peter/ Sluyter, David J. (Hg.) 1997. Emotional development and Emotional Intelligence: educational Implications. New York: Basic Books, 3-31.

Mayer, John D./ Salovey, Peter/ Caruso, David R. 2004. Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications. In: *Psychological Inquiry* 2004:15:3, 197-215.

McGoldrick, Monica. 1982. Ethnicity and family therapy: An overview. In: McGoldrick, Monica/ Pearce, John K./ Giorano, Joseph (Hg.) 1982. *Ethnicity and family therapy*. New York/ London: The Guilford Press, 3-30.

Merlini, Raffaella. 2009. Interpreters in Emergency Wards. An Empirical Study of Doctor-Interpreter-Patient Interaction. In: de Pedro Ricoy, Raquel/ Perez, Isabelle/ Wilson, Christine (Hg.) 2009. *Interpreting and Translating in Public Service Settings. Policy, Practice, Pedagogy*. Manchester, UK & Kinderhook (NY), USA: St. Jerome Publishing, 89-114.

Metzger, Melanie. 1999. *Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality*. Washington, D.C.: Gallaudet University Press.

Meyer, Bernd. 2002. Mehrsprachigkeit in deutschen Krankenhäusern. Erfahrungen aus dem Forschungsprojekt „Dolmetschen im Krankenhaus“. In: *Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer* 1:2002, 7-11.

Pergnier, Maurice. 1978. Language-Meaning and Message-Meaning: Towards a Sociolinguistic Approach to Translation. In: Gerver, David/ Sinaiko, H. Wallace (Hg.) 1978. *Language Interpretation and Communication*. New York: Plenum Press, 199-204.

Pöllabauer, Sonja. 2002. Community Interpreting als Arbeitsfeld – Vom Missionarsgeist und von moralischen Dilemmata. In: Best, Joanna/ Kalina, Sylvia (Hg.) *Übersetzen und Dolmetschen: Eine Orientierungshilfe*. Tübingen/ Basel: A. Francke Verlag, 286-296.

Pöllabauer, Sonja. 2003. Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenkonflikten und Streben nach Professionalität. In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hg.) 2003. *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Institut für theoretische und angewandte Translationswissenschaft, 17-35.

Pöllabauer, Sonja. 2005. „I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanhörungen. Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Reisinger, Ann Marie. 2003. Wie verbessert man die sprachliche und interkulturelle Kommunikation im Kranken- und Gesundheitswesen in einer Gesellschaft mit wachsender

Migration und kultureller Vielfalt? In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hg.) 2003. Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Graz: Institut für theoretische und angewandte Translationswissenschaft, 127-140.

Reiter-Theil, Stella. 2001². Therapeutische Neutralität in der Paar- und Sexualtherapie. In: Fragen der Ethik in der Psychotherapie: Konfliktfelder, Machtmissbrauch, Berufspflichten. Wien/ New York: Springer-Verlag, 226-236.

Rogers, Carl. R. 2009. Eine Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Roy, Cynthia B. 1996. An interactional sociolinguistic analysis of turn-taking in an interpreted event. In: Interpreting 1:1, 39-67.

Sami Sauerwein, Fadia Dr. 2007. Laiendolmetscher – das Zünglein an der Waage? In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 5:2007, 10-15.

Schepker, Renate/ Toker, Mehmet. 2009. Kinder und Jugendliche mit Zuwanderungshintergrund als Patienten. In: Erim, Yesim. 2009. Klinische interkulturelle Psychotherapie – Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, 187-197.

Slapp, Ashley Marc. 2004. Community Interpreting in Deutschland – Gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunft. München: Martin Meidenbauer Verlagsbuchhandlung.

Spiegel, John: 1982. An ecological model of ethnic families. In: McGoldrick, Monica/ Pearce, John K./ Giorano, Joseph (Hg.) 1982. Ethnicity and family therapy. New York/ London: The Guilford Press, 31-51.

Stanek, Malgorzata. 2012. Mehr als nur Dolmetscher: Community Interpreting made in Germany. In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 3:2012, 34-36.

Ünal, Hamidiye. 2009. Psychotherapie mit Flüchtlingen und Folterüberlebenden. In: Erim, Yesim. 2009. Klinische interkulturelle Psychotherapie – Ein Lehr- und Praxisbuch. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, 158-175.

Wadensjö, Cecilia. 1992. Interpreting as Interaction: On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters. Linköping: Linköping University.

Wadensjö, Cecilia. 1998. Interpreting as Interaction. London: Longman.

Wadensjö, Cecilia. 2001. Interpreting in Crisis – The Interpreter's Position in Therapeutic Encounters. In: Mason, Ian. 2001. Triadic exchanges. Manchester: St. Jerome Publ. 71-85.

Weckert, Al. 2011. Auf dem Weg zur klinischen Empathie. In: Kommunikation und Seminar 1:2011, 18-21.

Witzel, Jutta. 2007. Gemeindedolmetschdienst in Berlin: Bessere Teilhabe für Migranten. In: Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer 5:2007, 20-22.

Berufs- und Ehrenordnung der Universitas Austria:

[http://www.universitas.org/uploads/media/Berufs- und Ehrenordnung_0310.pdf](http://www.universitas.org/uploads/media/Berufs-_und_Ehrenordnung_0310.pdf)

Einsicht: 15.02.2016

Berufs- und Ehrenkodex des ÖVGD:

http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=63&lang=de

Einsicht: 15.02.2016

Dorschs Lexikon der Psychologie:

Fahrenberg, Jochen; In: Wirtz, Markus Antonius (Hg.). 2014. Bern: Verlag Hans Huber; Onlineausgabe

<https://portal.hogrefe.com/dorsch/emotionalitaet/> Einsicht: 15.02.2016

Anhang

INT/ DOL I

1 I: Zunächst einmal ein paar persönliche Angaben. Also, was ist Ihre Ausbildung? #00:00:03-07#

2 D: Bin ich Akademikerin abgeschlossene. Also Dolmetscherin im Heimatland für Englisch,
3 Französisch und Arabisch, also translator. #00:00:08-17#

4 I: Ok. Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:17-20#

5 D: Seit, sage mal. Also ich war schon vorher in Deutschland gelebt habe ich. Also seit 1995
6 Deutsch angefangen zu lernen. Meine Ausbildung war eher Englisch, Französisch,
7 Arabisch, wie ich gesagt habe. Also Bachelor of Arts. Dann habe ich Deutsch in Deutschland
8 gelernt. Dann seitdem, ja, 1995 schon praktiziert meine, ja, Ausbildung. #00:00:21-44#

9 I: Wie lange arbeiten Sie in dieser Institution? #00:00:45-47#

10 D: Da bin ich in 2005 nach Wien gekommen über (unv.) hab ich gehabt. Und
11 dann hab ich 2007 angefangen in Asylzentrum Caritas als Dolmetscher für arabische
12 Sprache. #00:00:47-00#

13 I: Ok. Dann etwas, ein paar Fragen zu Ihrem Einsatz hier in der Institution. Und zwar was
14 ist Ihre genaue Tätigkeit hier? #00:01:01-09#

15 D: Wir sind also, sag mal so. Der Dolmetscher hier sind im Einsatz mit dem
16 Sozialarbeiter und dann auch den Klienten, die vorbei kommen. Also das heißt wir müssen
17 das dolmetschen, seine Anliegen, Fragen. Entweder am Schalter oder beim Sozialberater.
18 Oder juristische Befragungen auch. Also wir müssen immer der, der Person immer der
19 ermittelt das. Also, Entschuldigung, vermittelt das alles zwischen den Klient und auch
20 Sozialarbeiter. #00:01:10-38#

21 I: Gab es dafür eine Einschulung? #00:01:39-41#

22 D: (Zögerlich) Nein. #00:01:43-44#

23 I: Nein. Wäre eine solche Einschulung nützlich gewesen? #00:01:44-47#

24 D: Wäre schon auch. #00:01:47-48#

25 I: Schon. #00:01:48#

26 D: Ja. #00:01:48#

27 I: Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution? Also sehen Sie sich nur als reinen
28 Sprachumwandler oder als Kulturübermittler oder ist es sogar mehr? #00:01:50-58#

29 D: Ich merke, dass der Dolmetscher ist immer der wichtigste Ring in dieser Kette, weil der
30 verbindet zwischen zwei, also zwei Welten oder zwei verschiedene Kulturen von diesen.
31 Wir nennen das Arabisch oder zwischen Deutsch. Es ist immer der Haupt- und Mittelpunkt
32 zwischen diese beiden. Ich glaube eher schon wichtige Rolle hat den Dolmetscher. Und

33 wenn das, seine Rolle ist es immer zu übermitteln diesen Informationen, den
34 Fragen. Und wenn das was vermisst, man merkt das etwas, diese Kette wird richtig
35 auseinander und dann fehlt viel. Darum muss den interpreter oder den Dolmetscher richtig
36 konsultieren zu dieser Information oder Befragung auch weiterleiten oder auch gleichzeitig
37 von andere Seite an den Klient. #00:02:00-46#

38 I: Aber ist das dann nur, also, übersetzen Sie praktisch nur die Sprache oder machen Sie da
39 schon mehr? #00:02:47-52#

40 D: Die Sprache. #00:02:54#

41 I: Nur //die Sprache//. #00:02:54-55#

42 D: //Die Sprache//. #00:02:55#

43 I: Ok. Was wird von Ihnen erwartet? Also, was sind Ihre Aufgaben genau? Also, ein
44 bisschen haben Sie das ja schon erklärt jetzt. Also was erwarten die die
45 Institutionsangestellten von Ihnen und was erwarten die Klienten? #00:02:56-09#

46 D: Das wir ganz genau das übersetzen. Auch manchmal kommen viele heftige Sachen. Das
47 fällt uns sehr schwer zu übersetzen, aber trotzdem wir müssen ehrlich. Erst mal das ist als
48 Beruf ehrlich zu sein. Wenn etwas rauskommt, das nicht ja respektvoll, aber trotzdem wir
49 müssen weiterleiten, dass es der Sozialarbeiter auch mitbekommt, dass der vielleicht
50 ist unzufrieden oder Schimpfungen. Was was immer, wir müssen das weiterleiten. Weil es
51 ist von uns unabhängig. Neu/ also, neutral bleiben vom Religiösen, sag mal. Dann muss ich
52 ganz neutral, ob das egal ob das von seiner Rasse oder von seiner Religion. Das hat mit mir
53 nichts zu tun, ob er schimpft oder unzufrieden ist. Das müssen wir auch ganz vorsichtig
54 und neutral bleiben. Und ehrlich und genau. #00:03:10-59#

55 I: Und da haben Sie jetzt genau mein Thema angesprochen. Und zwar, was verstehen Sie
56 unter der Neutralität von Dolmetschern? #00:04:00-06#

57 D: Ja, wie ich gesagt habe, Neutralität muss also der...also muss der seine Einstellung eher,
58 persönliche Einstellung muss er das für sich behalten. Also egal was ich mag oder nicht
59 mag, das bleibt für mich persönlich eher außerhalb dieser Situation. Aber nicht in meinem
60 Beruf, weil das beeinflusst auf auf meinen Tätigkeit, auf meinem Einsatz. Auch wenn ich
61 zu einer Seite stehe, dann werde ich auch die andere vernachlässigen. Aber lieber das
62 bleibe ich in der Mitte, dann tu ich dann meine meinen Beruf ganz korrekt und zu allen
63 Menschen unabhängig. Also von Religion oder von Rassen oder ja ethnische. Das für uns
64 ist echt spielt keine Rolle. Wir müssen davon weit bleiben also. #00:04:07-53#

65 I: Und bekommen Sie das auch immer hin, immer neutral zu bleiben? #00:04:54-56#

66 D: Ja. Ja. #00:04:56-57#

67 I: Und was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:04:58-01#

68 D: Ja (Lachen) Ja, das kommt ja öfter vor, also Emotionen. Wir müssen das trotzdem auch
69 uns zusammenreißen. Also kommt viele Fälle schwere, also schwierige Fälle, das man
70 auch alles Menschen. Wir sind erst Menschen und nicht nur Dolmetscher. Aber tro/ uns
71 müssen wir trotzdem immer zusammenreißen. Wir müssen das runterschlucken. Sonst wir

72 verlieren dann auch unsere Konzentration oder weiter diese Personen zu helfen. Aber es ist
73 schwierig. Und das mit der Zeit üb/ und auch üben hilft da sehr. Also mit practicing und. #00:05:02-37#

74 I: Würden Sie, würden Sie von sich behaupten, dass Sie Emotionalität beim Dolmetschen
75 zeigen? #00:05:38-43#

76 D: (Zögerlich) Jein. Würde ich sagen. //Jein//. #00:05:46-49#

77 I: //Also// manch/ in gewissen Grenzen? #00:05:48-51#

78: D: In gewissen Grenzen. #00:05:51-52#

79 I: Ok. Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? #00:05:53-57#

80 D: Äh... #00:05:58#

81 I: Oder Empathie? In dem Sinn. #00:05:59-01#

82 D: Ich glaube ja, schon. #00:06:01-03#

83 I: Schon. Und von von //wem//? #00:06:03-05#

84 D: //Von// von Klienten. #00:06:04-06#

85 I: Von Klienten. #00:06:06-07#

86: D: Von Klienten. #00:06:07#

87: I: Hatten Sie das Gefühl, dass sich ein einfühlsames Verhalten auf Ihre Dolmetschtätigkeit
88 negativ ausgewirkt hat? #00:06:09-15#

89 D: Nicht ganz. Eigentlich nicht ganz, nein. #00:06:18-20#

90 I: Hatten Sie das Gefühl es hätte sich manchmal positiv ausgewirkt, wenn Sie... #00:06:21-26#

91 D: Ja, ja. #00:06:26-27#

92 I: Inwiefern? #00:06:27-28#

93 D: Dass der sehr locker, sehr zufrieden und sicher und sehr ruhig auch. Man man spürt
94 das am Kontakt, auch mit dem Klient, also. Und manchmal merk ich, dass
95 Dolmetscher auch nehmen viel mit. Also von dem Klient, ob Ärger oder Traurigkeit oder so
96 was. Wir nehmen das mit und da kommt an den weiter an den Sozialarbeiter und der
97 Sozialar/ spürt das weniger. Weil wir nehmen das wie wie diesen... #00:06:30-00#

98 I: Weil es der erste Kontakt ist #00:07:01-02#

99 D: Genau. #00:07:02#

100 I: Und man das auch versteht. #00:07:03-04#

101 D: Eben. Wir kriegen das mehr. An so weit kommt er nicht an den Berater, aber dann
102 kommt zurück an den Klienten, was weiß ich, ja mehr sanfter und mehr lockerer und
103 spürt er das dann der Klient und merkt es funktioniert eher besser. #00:07:05-18#

[Unterbrechung durch andere Mitarbeiter – Raumwechsel #00:07:19-55#]

104 I: Gibt es Situationen in denen Sie empathisches Verhalten besonders nützlich finden für
105 Ihre Arbeit? #00:07:55-00#

106 D: Also bis jetzt hab ich das noch nicht erlebt. Ja, nicht, nein. #00:08:01-04#

107 I: Ok. Würden Sie sich, nein. Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn
108 Sie emotionslos bleiben müssen? Wenn Sie keine Emotionen zeigen dürfen. #00:08:05-18#

109 D: Ja, schon. #00:08:18-19#

110: I: Gelingt Ihnen das immer, dass Sie keine Emotionen zeigen? #00:08:20-24#

111 D: Nein. Das mache ich nicht. Also ich mach das nicht. Also ich mach das meine Arbeit
112 auch mit Emotionen. Das ist mir lieber und wohler. Aber keine Emotionen merke ich,
113 dass das irgendwie so kalt und es ist kein Gefühl als Mensch. Weil hier müssen wir auch
114 als Menschen, aber nicht nur wir sind keine Roboter oder nur Dolmetscher. Wir müssen
115 auch mit diesen Leuten auch mit dem Herzen arbeiten. Also das Mit-Leiden und Mit-
116 Fühlen wie sie halt durch diese schwere Phasen kommen. Oder wenn wir das nicht
117 zeigen, die merken, dass die gelingen nicht oder sind wertlos. Darum meine ich, mit mit
118 Emotionen schon ist wichtiger Punkt auch. #00:08:25-59#

119 I: Würden Sie sich wünschen, dass Sie da vielleicht freier handeln könnten? Dass Sie
120 selbst entscheiden können, //ob Sie Empathie zeigen//? #00:09:00-07#

121 D: //Nein//. Nein. Eigentlich nicht. Also nein. Begrenzt. Also, ich mein, begrenzt. #00:09:06-10#

122: I: Ok. Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Sieht man Sie als aktive Partei an? #00:09:10-17#

123 D: (Zögerlich) Glaub ich ja. #00:09:24-25#

124 I: Schon. #00:09:25#

125 D: Ja, schon. #00:09:26#

126 I: Inwiefern? Also...sieht man Sie wirklich als einen Bestandteil dieses Geschehens an? #00:09:28-35#

127 D: Ja. Inwiefern, also das, das gibt immer unterschiedliche Sachen. Also man sieht das
128 manchmal ist es so richtig, dann manchmal ist es so eher mittelmäßig. Ich selber
129 persönlich hab ich das nicht, aber von anderen Kolleginnen, dass ich, man mitbekommt
130 oder mitsieht. Auch wird das auch, also was sie erleben. Aber ich persönlich Gott sei
131 Dank bis jetzt, kann man sagen, war alles bis jetzt soweit gut und in Ordnung. #00:09:36-02#

132 I: Finden Sie es gut integriert zu werden? Sehen Sie irgendwelche Vorteile oder Nachteile? #00:10:05-

11#

133 D: Mit Vorteile schon. Also hier im Asylzentrum richtig also die, wenn man arbeitet also
134 sammelt viel Erfahrung, also. Jeden Tag hat immer Überraschungen. Also, Gesetze
135 sowieso, das ist immer neu da. Und Kolleginnen auch. Schon. Also hier zu arbeiten,
136 man lernt viel, richtig viel und sammelt viel Erfahrung. Also sag ich eher mehr positiv. #00:10:12-36#

137 I: Ok. Dann zwei kurze Fragen zur Belastung. Fühlen Sie sich manchmal belastet
138 aufgrund der Erlebnisse in in der Dolmetschsituation bzw. der persönlichen Erlebnisse der
139 Klienten? #00:10:36-49#

140 D: Ich lenk mich ab, also, schon. Also, das ist manchmal manchmal kommen Tage richtig
141 heftig, sehr belastend. Aber wir versuchen das nicht in dem Job oder in der Arbeit das
142 einzumischen. Weil das ist eher, das ist eher rein beruflich. Und lenk/ versuch ich mich
143 abzulenken, dass ich nicht also eine falsche Reaktion auf Kolleginnen oder auf
144 Sozialarbeiter oder auf der anderen, auch Klienten. Ich persönlich versuch ich mich
145 immer abzulenken. Gab es schon heftigen Tagen, heftige Phasen. Und man braucht auch
146 Zeit. #00:10:51-24#

147 I: Nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:11:25-27#

148 D: Nein. #00:11:28-29#

149 I: Nein. Wird das, wird Supervision hier angeboten? #00:11:29-34#

150 D: Bis jetzt noch nicht. //Eben darum// #00:11:34-37#

151 I: //Noch nicht. Fänden Sie das// hilfreich? #00:11:35-38#

152 D: Von mir so egal. Also so oder so ist in Ordnung. #00:11:39-41#

153 I: Ok. #00:11:42#

154 D: Schadet nicht, glaub ich. Schadet nicht. #00:11:43-45#

155 I: Ok. #00:11:45#

156 D: Vielleicht wäre schon, doch also, man kann dort also, ja was erregen Fragen oder ja
157 eben Anliegen. Vielleicht, wäre auch vielleicht doch. Würde ich ja, eine Idee, für
158 Supervision. #00:11:47-01#

159 I: Ok. Dann bedanke ich mich vielmals. #00:12:02#

160: D: Gerne. #00:12:03#

INT / DOL II

- 1 I: Zunächst einmal ein paar persönliche Au/Fragen. Und zwar, was ist Ihre Ausbildung? #00:00:01-06#
- 2 D: Dolmetscherin. #00:00:07#
- 3 I: Dolmetscherin. Ok. Was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:08-11#
- 4 D: Russisch, Deutsch. #00:00:12-13#
- 5 I: Russisch, Deutsch. Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:13-16#
- 6 D: Bei, hier 10 Jahre. #00:00:18-20#
- 7 I: Hier 10 Jahre. Und insgesamt? #00:00:20-22#
- 8 D: Ja, vielleicht 15 Jahre. #00:00:22-24#
- 9 I: 15 Jahre, ok. Dann ein paar Fragen zum Einsatz hier in der Institution. Was ist Ihre
10 genaue Tätigkeit? #00:00:23-32#
- 11 D: (Zögern) #00:00:32-34#
- 12 I: Beschreiben Sie //sie//. #00:00:34-35#
- 13 D: //Einfach// einfach dolmetschen, die die Fragen von die Sozialarbeitern und von von
14 Juristen zu übersetzen. Und die Antworten von den Klienten zu übersetzen an Juristen und
15 Sozialarbeiter. #00:00:35-47#
- 16 I: Ok. Und in welchem Bereich arbeiten Sie hier? #00:00:47-50#
- 17 D: Das ist Sozialbereich. Also //wie gesagt//. #00:00:51-53#
- 18 I: //Ok.// Gab es eine Einschulung? #00:00:52-56#
- 19 D (Zögerlich) Nein, aber im im Dolmetschinstitut ham/ haben wir das, so etwas
20 durchgearbeitet und auch durchgenommen. Also wir sind vorbereitet worden. #00:00:58-06#
- 21 I: Ok. Aber direkt hier nicht? #00:01:06-08#
- 22 D: Hier nicht. #00:01:08-09#
- 23 I: Hätten Sie eine Einschulung nützlich gefunden hier? #00:01:09-12#
- 24 D: (Zögerlich) Ja vielleicht, dass man, dass man genauer sagt, was einen erwartet. Ja, schon
25 also. #00:01:17-22#
- 26 I: Ok. Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution? Also sehen Sie sich nur als reinen
27 Sprachumwandler oder als Kulturübermittler oder machen Sie mehr, noch mehr? #00:01:23-33#
- 28 D: Sicher, Kulturmittler ist es auch. Also es ist nicht nur reine Dolmetschung. Es ist ja

29 auch die Emotionen. Man muss dazu schildern auch, was diese, diese Aussage bedeutet.

30 Oder wie wie stark ist das, oder. #00:01:33-47#

31 I: Ok. Was wird von Ihnen erwartet? Also, was sind Ihre Aufgaben in dieser Institution?

32 Was erwarten Institutionsangestellte von Ihnen und was erwarten die Klienten von Ihnen? #00:01:48-58#

33 D: Ja, dass man (Lachen) stressbeständig ist auch. Also es sind, es sind verschiedene, ja. #00:02:00-09#

34: I: Also. #00:02:10#

35 D: Wir haben Situationen, wo das. #00:02:10-14#

36 I: Erwarten die Angestellten hier nur, dass Sie dolmetschen oder erwarten Sie auch, dass Sie
37 noch mehr Aufgaben machen während während der Dolmetschung? #00:02:14-22#

38 D: Nein, nur dolmetschen. #00:02:22-23#

39 I: Nur dolmetschen. Und die Klienten? #00:02:23-26#

40 D: Ich glaube, die die erwarten schon mehr. Weil man man erwartet, dass man, wenn man
41 aus dem Land kommt, dass man, kommt, dass man doch mehr versteht als nur das. Wenn
42 man hier ein Mitarbeiter, dass man, dass hier nicht versteht wie stark das ist oder dass man,
43 dass man...man spricht etwa zum Dolmetscher mehr als zum. #00:02:30-53#

44 D: Dass man ihm vielleicht auch hilft? #00:02:53-55#

45 I: Ja. (Zögern) Naja, vielleicht erwarten die das. #00:02:54-59#

46 D: Ok. Dann Fragen zur Neutralität und Emotionalität. Und zwar, was verstehen Sie unter
47 Neutralität von Dolmetscherinnen? #00:02:59-06#

48 I: Ja, dass man eben nur übersetzt, dass man dolmetscht und nicht die eigenen Emotionen,
49 dass man nicht dazu was blumiger beschreibt oder so. Sondern rein wenn man dieses Wort,
50 auch wenn es nicht passend ist zur zur Aussage, wenn wenn das verwendet wird, dass man
51 eben nur das übersetzt. #00:03:09-25#

52 I: Ok. Sind Sie immer neutral? Glauben Sie. #00:03:26-29#

53 D: Tja. (Zögern) Vielleicht gelingt es nicht immer. #00:03:29-34#

54 I: Ok. Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:03:35-39#

55 D: Ja, wenn es, wenn es um um schlimme Situationen geht. Es geht ja auch um, was weiß
56 ich, Verfolgung, Folter, Vergewaltigung. Da ist es schon sch/ schwer einfach neutral zu
57 übersetzen. Man, man versucht das wirklich auf auf Distanz, auf Entfernung das zu
58 machen. Das es einen nicht mitnimmt. #00:03:42-02#

59 I: Würden Sie von sich behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? Dass Sie
60 das äußern? Oder Empathie? #00:04:03-13#

61 D: Ich versuche vielleicht die, die Stimmlage oder die Intonation so zu übertragen, wie wie
62 das der, der Klient sagt. #00:04:16-27#

63 I: Ok. Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? Und wer erwartet sie? #00:04:27-34#

64 D: Nein, //glaube ich// nicht. #00:04:35-36#

65 I: //Nein//. #00:04:35#

66 D: Nein, nein, nein. #00:04:36#

67 I: Was denken Sie warum nicht? #00:04:38-39#

68 D: Ich bin ja Sprachmittler. Ich soll ja nur das sagen, was der Klient möchte. #00:04:41-46#

69 I: Und von den Klienten auch? #00:04:47-48#

70 D: Ja. #00:04:49#

71 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, dass sich einfühlsames Verhalten auf Ihre Dolmetschtätigkeit
72 negativ ausgewirkt hat? Also wenn Sie emotionsreich sind, wenn Sie Emotionen zeigen?
73 Ob dass sich das negativ ausgewirkt hat? #00:04:49-05#

74 D: Auf die Lage, auf die? #00:05:05-07#

75 I: Auf die Dolmetschtätigkeit. Wenn Sie einfühlsam sind. Hat //sich das// #00:05:07-11#

76 D: //Ja sicher//, das soll nicht sein. #00:05:11-13#

77 I: Soll nicht sein. #00:05:13#

78 D: Nein, soll nicht sein. #00:05:13-14#

79 I: Hatten Sie das Gefühl es. #00:05:15-17#

80 D: Es gelingt nicht immer, aber es es es ist. #00:05:17-19#

81 I: Aber hatten Sie das Gefühl, wenn Sie Emotionen zeigen, dass sich das positiv auswirkt?
82 Auf die Arbeit? #00:05:19-25#

83 D: Ah ja, das könnte schon sein, ja, ja. #00:05:26-27#

84 I: Schon. #00:05:28#

85 D: Ja. #00:05:28#

86 I: Inwiefern? #00:05:29-30#

87 D: Wenn ich dann dazu noch, also außer der Aussage des Klienten, dass ich noch dazu
88 erkläre. Dass, dass er zum Beispiel, was weiß ich, ein, aus Verzweiflung irgendein
89 Schimpfwort genommen hat oder irgend so etwas. #00:05:35-52#

90 I: Dann erklären Sie. #00:05:53-54#

91 D: //Ja//. #00:05:54#

92 I: //Dass// das praktisch aus Verzweiflung. #00:05:54-56#

93 D: Ja. #00:05:56#

94 I: Ok. Und...gibt es Situationen in denen Sie ein einfühlsames Verhalten besonders
95 nützlich finden? Also bestimmte Situationen, wo Sie denken es, es ist gut Sie zeigen
96 Emotionen? Es ist besonders gut Sie zeigen Emotionen? #00:05:57-15#

97 D: Naja, ich denke nur, solche Sachen, wie wenn es bei Frauen, wenn es um
98 Vergewaltigung geht. Manchmal gibt es auch bei Männern Folter auch. Foltern,
99 Vergewaltigungen haben, sogar schlimme. Aber ich glaube, da muss man auch gar nicht
100 Emotionen zeigen. Also die die die Beschreibung alleine ist schon so so schlimm, dass es
101 ist besser man. Oder es ist schwer auch für den, für den Dolmetscher, wirklich sich zu/
102 zurück, also, zusammenzunehmen und das zu schildern. #00:06:17-47#

103 I: Und gegenüber den Klienten? Also dass Sie. #00:06:49-52#

104 D: Nein #00:06:52#

105 I: Spüren, dass Sie einfühlsam sind oder dass Sie... #00:06:53-56#

106 D: Ja, manchmal kommt vor, wenn...da da da ist vorgekommen, dass ich beruhigt habe.
107 Und hab gesagt zum Beispiel, dass der der Sozialarbeiter, der meint es nicht böse. Schau,
108 er will dir helfen. Also da bin ich eher, dass dass ich ihm sag als Vermittler eben: Hör zu,
109 reg dich nicht auf, er meint es ja gut, ja. #00:06:57-20#

110 I: Und in dem Sinne hat es dann schon //geholffen//? #00:07:20-22#

111 D: //Dann// hat's gewirkt, ja. #00:07:22-23#

112 I: Ok. Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos
113 bleiben müssen? #00:07:24-32#

114 D: Gehemmt, wenn ich. #00:07:35-36#

115 I: Dass Sie, dass das Ihre Arbeit vielleicht erschwert, wenn Sie ganz emotionslos bleiben
116 müssen? #00:07:36-42#

117 D: Ich glaub das wird, das wäre sogar einfacher, wenn man ohne Emotionen. #00:07:42-46#

118 I: Obwohl Sie dann vielleicht nicht den Zugang zum zu/ zum Klienten haben? Also weil
119 Sie eben vorhin diese Situation geschildert haben. #00:07:48-57#

120 D: Na wenn man, wenn man doch will, dass es ankommt, also dass es richtig ankommt,
121 dann. #00:07:59-03#

122 I: Muss man schon...aber es kommt also von der Situation ist es abhängig? #00:08:03-06#

123 D: Ja. #00:08:06#

124 I: Ok. Würden Sie sich vielleicht wünschen, dass Sie in dieser Hinsicht freier handeln
125 können? Also dass Sie selbst entscheiden können, ob Sie jetzt in einer Situation Empathie
126 zeigen und in einer anderen lieber nicht? Oder machen Sie das //sowieso//? #00:08:07-24#

127 D: //Das, das//, das ist von Situation zu Situation wirklich verschieden. Es gibt auch
128 Sozialarbeiter, die wollen wollen wirklich, dass ich Wort für Wort übersetze. Und
129 manchmal ist so, dass ich irgendwas zu dolmetschen habe und ich versteh den Sinn nicht.
130 Da muss ich nachfragen, was was meint. Und der Sozialarbeiter, es gibt welche, die
131 unruhig wird. Was fragst du da nach, ja? Sage ich: Ich ich muss mal verstehen wa/ und
132 und. Na, ich stell die Fragen, du übersetzt. Es ist ver/ verschieden. #00:08:24-53#

133 I: Ja. Aber würden Sie sich dann wünschen, dass Sie vielleicht //manchmal/ #00:08:54-56#

134 D: //Ja, ja,// manchmal ist das schon, ja. #00:08:56-58#

135 I: Dass Sie nicht so abhängig sind vom //Sozialarbeiter//? #00:08:58-00#

136 D: //Nein, schau//. Im Groben, also im Allgemeinen muss schon der Dolmetscher nur das. #00:08:59-05

137 I: //Ja//. #00:09:05#

138 D: Aber manchmal ist wirklich, muss ich nachfragen, was was meint er jetzt, ja. Ich geh
139 nach Haus, wo ist es, wird es hier, zum Beispiel, in der Wohnung oder ist es in seiner
140 Heimat oder. Ja da muss ich nachfragen: Was was meinst du jetzt, ja? Und und und es gibt
141 Sozialarbeiter, die das nicht wollen. Die sagen: Was, was...du ich stell Fragen, du sagst
142 mir und wenn ich nicht versteh ich fragen. #00:09:06-27#

143 I: Ok. Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Also sieht man Sie als eine aktive
144 Partei an, wenn Sie dolmetschen? #00:09:27-34#

145 D: (Zögern) Ja, bei manchen...Dolmetschungen, dass dass...manche schauen schon
146 einander nur an, und die mich schaut nicht. Manche schauen mich an und...beide Parteien,
147 ja. #00:09:39-55#

148 I: Ok. Welche Vorteile oder Nachteile sehen Sie darin? Dass Sie ein aktiver Teil sind?
149 Finden Sie es gut, wenn Sie integriert werden? Oder möchten Sie lieber beiseite bleiben? #00:09:55-17#

150 D: (Zögern) Ich finde Dolmetscher soll soll nicht aktiv da sein. Der soll schon, nur wenn
151 man nicht versteht, wenn man nachfragen muss, dann vielleicht. Aber sonst ist, der
152 Dolmetscher soll wirklich nur eine Rolle der Vermittlung zwischen den zwei. #00:10:21-35#

153 I: Ok. Gut. #00:10:35#

154 D: Zweien da sein. #00:10:36-37#

155 I: Dann noch ein paar Fragen zur Belastung. Und zwar, fühlen Sie sich manchmal belastet
156 aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsituation? Also der persönlichen Erlebnisse
157 vielleicht der Klienten? #00:10:38-49#

158 D: Ja, manchmal ist das schon, ja. Das ärgert einen oder belastet schon, schon, ja. #00:10:50-54#

159 I: Warum? Also, warum ist das so belastend? #00:10:55-59#

160 D: Ja, weil das doch die die Emotionen, weil das doch einen persönlich irgendwie. #00:11:00-06#

161 [Unterbrechung durch Telefonanruf #00:11:06-27#]

162 I: Nur eine Frage noch. #00:11:27-28#

163 D: Ja, ja. #00:11:29#

164 I: Ok. Nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:11:29-33#

165 D: Hier wurde, ich glaube, nicht angeboten. #00:11:35-37#

166 I: Hier nicht. #00:11:37#

167 D: Nein, nein. #00:11:38#

168 I: Ok. Ja, aber...würden Sie es annehmen, wenn es gäbe? Fänden Sie das hilfreich? #00:11:39-43#

169 D: Ja, vielleicht. Jetzt ist ein bisschen weniger los, also weniger schwierige Sachen. Aber
170 als es vor zehn Jahren begonnen habe...da da gab es sehr viel, also, Verfolgung und
171 Gewalt und so. Und und da hab ich gesehen, ich ich nehme das mit nach Hause. Also es
172 hat noch in der Nacht gearbeitet und. #00:11:44-10#

173 I: Vielleicht haben Sie sich jetzt schon so bisschen daran gewöhnt nach einer Zeit, oder? #00:12:11-14#

174 D: Entweder gewöhnt oder weil es weniger jetzt //diese// #00:12:14-17#

175 I: //Weniger Schlimm//. #00:12:17#

176 D: Verfolgungsfälle gibt. Also diese, diese. #00:12:17-19#

177 I: Ja. #00:12:19#

178 D: //Gewalt.// #00:12:21#

179 I: //Ok.// Aber es wäre nicht schlecht gewesen vielleicht damals? #00:12:21-25#

180 D: Vielleicht damals, ja. Ich weiß zwar nicht wie man da helfen kann, also es sind, es sind. #00:12:25-29#

181 I: Ja einfach, dass man darüber redet. #00:12:29-30#

182 D: Reden. Ja. Kann sein, kann sein, ja. #00:12:30-33#

183 I: Gut, dann bedanke ich mich. #00:12:33-34#

184 D: Bitte. #00:12:35#

INT / DOL III

- 1 I: Und zwar als Erstes ein paar persönliche Angaben. Was ist Ihre Ausbildung? #00:00:01-05#
- 2 D: Institut für Dolmetscher, Ausbildung, also für Übersetzer und Dolmetscherausbildung.
3 Für Fachsprachen Russisch, Deutsch, Französisch. #00:00:05-12#
- 4 I: Ok. Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:12-15#
- 5 D: Puh, sage ich gleich...15 Jahre. #00:00:17-21#
- 6 I: Und in dieser Institution? #00:00:22-23#
- 7 D: Auch schon ziemlich lange, aber mit Unterbrechungen. Ich bin nicht Fix-Dolmetscher,
8 sondern. Also Fix-Dolmetscher klingt super (Lachen), aber ich vertrete jemanden. #00:00:24-33#
- 9 I: Dann ein paar Fragen zum Einsatz hier. Was ist Ihre genaue Tätigkeit hier? #00:00:35-39#
- 10 D: Alles was mit dem Dolmetschen der Klienten zu tun hat. Also alle Fragen, spezielle
11 Fragen, juristische Fragen, Sozialfragen. Alles was gestellt wird. #00:00:40-49#
- 12 I: Also sozialer und juristischer Bereich? #00:00:50-52#
- 13 D: Mhm. #00:00:52#
- 14 I: Gab es eine Einschulung? #00:00:53-54#
- 15 D: Nein. Eigentlich nicht, aber es ist relativ schnell reinzukommen. #00:00:55-59#
- 16 I: Also, hätten Sie sie nützlich gefunden oder wäre es nicht so wichtig? #00:01:00-03#
- 17 D: Es wäre nicht so wichtig, weil...eigentlich ich kann mich nicht erinnern an meine erste
18 Zeit bei Caritas. Aber nachdem ich schon mehrere Jahre da bin, brauche ich keine
19 Einschulung. #00:01:04-16#
- 20 I: Ja. Wie sehen Sie Ihre Rolle hier? Also sehen Sie sich als reinen Sprachumwandler,
21 Kulturübermittler oder machen Sie mehr? #00:01:16-23#
- 22 D: Es ist zum Teil, zum Teil, ja, Kulturvermittler. Zum Teil, ein, eine auch emotionale
23 Brücke zwischen dem Klienten und dem was geschieht, sozusagen. #00:01:25-37#
- 24 I: Was wird von Ihnen erwartet? Was sind Ihre Aufgaben hier? Was erwarten
25 Institutionsangestellte und was erwarten die Klienten? #00:01:38-45#
- 26 D: Ach...was...vor allem die Klarheit. Das, was, was sich von dem klassischen
27 Dolmetschen unterscheidet hier, denn ich dolmetsche auch in anderen Bereichen. Das ist
28 nicht primär die Genauigkeit der Übersetzung, sondern, sondern, die Klarmachung. Wenn
29 zum Beispiel es kommen sehr oft Situationen, wo, zum Beispiel der Berater sagt: Ja
30 du kennst dich aus, erklärst du ihm bitte. Das heißt auch so Übernahmen von, von,
31 Beratungsfunktionen, nicht nur Dolmetschsituationen oder -aufgaben... #00:01:47-21#

32 I: Ok. #00:02:21#

33 D: Ich hoffe es ist hörbar, ich //werde immer langsamer//. #00:02:22-24#

34 I: //Ich, ich denke schon.// Ich denke schon. Dann ein paar Fragen zu Neutralität

35 und Emotionalität. Und zwar was verstehen Sie unter Neu/ Neutralität von Dolmetschern? #00:02:23-33#

36 D: Dass man, dass man sich zum Teil, es kommen sicherlich solche Situationen, wo man
37 sich von den eigenen Gefühlen distanzieren muss. Also in solchen Situationen halte ich
38 mich strikt an Dolmetschregeln. #00:02:35-49#

39 I: Also sagen Sie von sich Sie sind immer neutral? #00:02:51-53#

40 D: (Zögern) In den Dolmetschsituationen ja. #00:02:58-00#

41 I: Ok. Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:03:00-04#

42 D: (Zögern) Ich versuche auch die Emotionalität ein bisschen aus/außen... #00:03:08-12#

43 I: Raus zu halten. #00:03:12-13#

44 D: Zu halten. Genau. Weil es gehört weder, weder das Eine noch das Andere. Noch dazu
45 kann vor allem in diesem Bereich die Emotionalität der Dolmetscher oder...in die eine
46 oder in die andere Richtung fehlschlagen. #00:03:13-26#

47 I: Würden Sie von sich behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? #00:03:28-32#

48 D: Nein. #00:03:32#

49 I: Warum nicht? #00:03:33-34#

50 D: Weil das ganz einfach nicht in diesen Bereich gehört. Die Emotionalität. Sowohl
51 Mitleid als auch die Verurteilung der Person. Das kann man hinterher meinen, aber nicht
52 in der Situation. #00:03:36-49#

53 I: Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? Bzw. von wem wird sie erwartet? #00:03:50-56#

54 D: In den Dolmetschsituationen nicht. Es kommt aber //manchmal// #00:03:56-59#

55 I: //Auch nicht// von den Klienten? #00:03:59-00#

56 D: Nein. #00:04:00-01#

57 I: Nein. #00:04:01#

58 D: Es ist, wie gesagt...was, was erwartet wird ist eher so Menschlichkeit. Also es wird
59 nicht Emotionalität erwartet, aber es kommt sehr gut an, wenn man das Gefühl hat, ok. Der
60 Dolmetscher oder der Sozialberater bemüht sich wirklich mir zu helfen oder zu erklären
61 in diesem Fall. Und so weiter. Das kommt gut an und entschärft auch manche Situationen. #00:04:03-26#

62 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, dass sich einfühlsames Verhalten auf Ihre
63 Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? #00:04:26-33#

64 D: (Zögern) Negativ ausgewirkt nicht. Aber...eine Zeit lang hab ich es für mich selbst sehr
65 emotional reagiert. Vor allem wo mein Kind klein war und es ist um Kinder gegangen usw.
66 Das ist dann für einen persönlich schwer auszuhalten. #00:04:39-55#

67 I: Aber in der Situation nicht.#00:04:55-56#

68 D: In der Situation nicht, aber es hinterlässt emotionale Spuren. #00:04:56-00#

69 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl es hätte sich positiv ausgewirkt? Wenn Sie einfühlsam sind? #00:05:00-06#

70 D: Auf die Situation? #00:05:09-10#

71 I: Mhm. #00:05:10#

72 D: Nein. Ich glaube nicht. #00:05:11-13#

73 I: Ok. Gibt es Situationen, in denen Sie vielleicht ein einfühlsames Verhalten nützlich
74 fänden? #00:05:14-20#

75 D: Wir reden glaube ich ein bisschen aneinander vorbei. Was heißt einfühlsames
76 Verhalten. Es, es ist aufmerksam, es ist freundlich, es ist hilfsbereit usw. Und das alles
77 gehört in die Dolmetschsituationen hier hinein. #00:05:22-37#

78 I: Das schon. #00:05:37-38#

79 D: Das, das absolut. Einfühlsames Verhalten, das was ich strikt ablege, das ist dieses,
80 dieses...dieses: Meine Güte, was ist Ihnen passiert? Usw. Das gehört in die
81 Situationen nicht hinein, weil das ist kontraproduktiv. #00:05:38-57#

82 I: Ok. #00:05:57#

83 D: Und schon gar nicht, weil es kommen sehr, sehr oft Situationen, wo die Vorgeschichte
84 erzählt wird, wo die, die Massenvergewaltigungen der Frauen usw. Und wenn das z.B...da
85 würde ich z.B. das als kontraproduktiv. Du kommst zum ersten Mal zu diesen Personen
86 und zu diesem Gespräch, dann wird so was erzählt und dann reagierst du noch dazu
87 emotional, du brichst das, das, das ist ein komplettes Fehlverhalten auf jeden Fall. #00:06:01-30#

88 I: Ok. Fühlen Sie sich manchmal in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie ganz
89 emotionslos bleiben? #00:06:31-39#

90 D: Nein, das ist. #00:06:41-42#

91 I: Ist das gut? #00:06:43#

92 D: Das ist, wie gesagt, ok. #00:06:44-46#

93 I: Würden Sie sich vielleicht wünschen manchmal in dieser Hinsicht freier handeln zu
94 können? Oder sind Sie da sehr abhängig vom Sozialarbeiter, wie Sie sich, wie Sie sich
95 geben, ob Sie da empathischer sind oder weniger empathisch? Also ob Sie Menschlichkeit
96 zeigen oder weniger? #00:06:50-08#

97 D: Es ist, wie gesagt. Sie können bei diesen, Sie können mal anschauen, wie diese
98 Dolmetscheinsätze vor sich laufen. Es ist ein Riesenvorteil von den Dolmetscherinnen in
99 so einer Situation, oder ich empfehle das als Riesenvorteil, unparteiisch zu sein. Weder
100 muss ich dieses Problem lösen, noch bin ich mit diesem Problem belastet. Und man kann
101 halt menschliche Situationen, Hilfsbereitschaft usw. spüren, aber ich würde nicht mehr
102 Freiraum wünschen. #00:07:11-46#

103 I: Ok. #00:07:47#

104 D: Es ist auch nicht meine Aufg/ mein Aufgabenbereich, sozusagen, da vorzugreifen. #00:07:49-55#

105 I: Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Also sieht man Sie als eine aktive Partei
106 an? In dieser Dolmetschsituation? #00:07:56-04#

107 D: Na das auf jeden Fall, weil dadurch dass, was ich ja schon gesagt habe. Es ist kein,
108 kein wirklich Konsekutivdolmetschen oder...es ist ein Gesprächsdolmetschen. Und sehr
109 kommt darauf, sehr viel kommt darauf an...verständlich machen, sehr viele Klienten
110 sprechen auch schlecht. Und sehr verständlich machen, was er meint dem Kollegen. Und
111 es ist immer die Rolle des Dolmetschers zu schauen richtig in die Augen, hat er
112 verstanden? Und die hat auch verstanden? Usw. Also es ist, wie gesagt, sehr, sehr viel
113 Augenmerk wird darauf gelegt, nicht alles, aber aber verständlich. #00:08:05-41#

114 I: Welche Vorteile bzw. Nachteile sehen Sie darin, darin? Also finden Sie es gut so
115 integriert zu werden? #00:08:42-49#

116 D: Das auf jeden Fall. Das auf jeden Fall. Weil ich, ich sehe, ich sehe auch die Rolle
117 Dolmetschen allgemein das, das ist ja Verständnisvermittlung. #00:08:50-57#

118 I: Ok. Dann noch zwei Fragen zur Belastung. Und zwar fühlen Sie sich manchmal belastet
119 aufgrund der Erlebnisse in der Su/ in der Dolmetschsituation? #00:08:58-07#

120 D: Das, das habe ich, das habe ich...früher wenn ich da ziemlich viel gearbeitet habe. Das
121 war schon so, dass, dass nach mehreren Tagen Einsatz du kommst raus und glaubst die
122 Welt ist nur ganz anders. Sozusagen. Dadurch dass ich jetzt nur sporadisch im Einsatz bin
123 ist, ist ok, ok. #00:09:09-35#

124 I: Und warum? Also, warum fühlen Sie sich dann genau belastet? #00:09:37-41#

125 D: Man kann das was man hört überhaupt nicht ausschalten. Also es gibt wirkliche
126 menschliche Schicksale, es gibt Situationen wo du sitzt und denkst: Mein Gott, er lügt
127 wie gedruckt. Und du darfst aber in dieser Situation...keine wirklichen Äußerungen
128 machen. Usw. #00:09:43-01#

129 I: Ok. Nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:10:01-04#

130 D: Nein. Es ist auch nicht vorgesehen für die Dolmetscher, es sind freie Mitarbeiter. #00:10:05-09#

131 I: Ok. Also es wird hier auch nicht angeboten? #00:10:09-11#

132 D: Nein. #00:10:12#

133 I: Fänden Sie das hilfreich, wenn es das gäbe? #00:10:12-14#

134 D: Es wäre vielleicht hilfreich für die Dolmetscher, die fix im Einsatz hier sind. #00:10:15-20#

135 I: Ok. #00:10:21#

136 D: Wäre vielleicht. Aber es ist, glaube ich, das hat mit dem Status freier Mitarbeiter,
137 honorarweise. Es kümmert sich kein Mensch. #00:10:21-29#

138 I: Ja. Verstehe. Gut. Danke schön. #00:10:29-32#

139 D: Bitte. #00:10:33#

INT / DOL IV

- 1 I: Zunächst einmal ein paar persönliche Angaben. Und zwar was ist Ihre Ausbildung? #00:00:03-07#
- 2 D: Also ich studiere im Moment Deutsch als Fremdsprache an der, an der LMU,
3 Hauptfach. Sinealogie und Neu/ Neuere Deutsche Literatur mei/ sind meine
4 Nebenfächer. #00:00:07-16#
- 5 I: Was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:17-19#
- 6 D: Thailändisch. Deutsch, Thailändisch. #00:00:19-21#
- 7 I: Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:21-23#
- 8 D: Ich habe, glaube ich, letztes Jahr im Sommer angefangen. Ich habe ja zuerst Schulung
9 machen müssen. Ich glaube 7 Mal oder so. Also die Schulung hat im Februar
10 angefangen, jeweils am Wochenende. Und das zieht sich hin bis zum März. Nein,
11 nicht März, bis Mai. Und dann musste ich eine Prüfung ablegen. Und dann mit
12 meinem ersten Einsatz, dann bekomme ich dann sozusagen meine Dolmetschlizenz bei
13 dem Bayerischen Zentrum. #00:00:24-48#
- 14 I: Ok. Wie lange arbeiten Sie im Bayerischen Zentrum? #00:00:49-52#
- 15 D: Ja, seit letztes Jahr. #00:00:52-53#
- 16 I: Seit letztem Sommer. Ok. Dann ein paar Fragen zum Einsatz in, im Zentrum.
17 Was ist Ihre genaue Tätigkeit? #00:00:53-00#
- 18 D: Also, ich bin zuständig für Dolmetschen in Sozialbürgerhäuser, Krankenhäuser
19 oder auch in psychologische Klinik. Meistens so werde ich angerufen, werde gefragt, ob
20 ich da Zeit hätte. Wenn ich zusage, dann kommen halt die ganz genauen Angaben, wo man
21 hinkommt. Man soll sich halt beim Arbeitgeber dann melden. Auftraggeber nennen wir
22 bei uns. Ja, und dann passiert hier der Termin, gehe hin und übersetze. #00:01:01-30#
- 23 I: Und zwar in welchen Bereichen? #00:01:31-32#
- 24 D: Im sozialen. Also meistens sozial, ja. #00:01:33-35#
- 25 I: Gab es eine Einschulung? #00:01:35-37#
- 26 D: Mhm. Schulung war, wie ich schon erzählt habe, das ist dieser Dolmetschseminare. #00:01:38-45#
- 27 I: Und fanden Sie die nützlich? #00:01:46-47#
- 28 D: Die war gut, ja. Bei dem lernt man wenigstens, also, wie man zu verhalten hat.
29 Auch Sachen mit der Rollenverteilung. Das muss man halt wirklich von vornherein klar
30 sagen: Ich bin nur für Dolmetschen da. Und bei Einsätzen, besonders bei Thailändern, die
31 sind halt schon, schon sehr. Man sieht ein vertrautes Gesicht aus Einem, bist aus
32 demselben Land. Dann fangen sie an einfach loszuplappern. Muss man erst noch klären,
33 also wenn sie was sagen wollen, dass ich auch übersetze. Dann sagen sie es, und wenn
34 nicht, dann lieber nicht. #00:01:47-19#

35 I: Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution? Also sind Sie nur Sprachumwandler
36 oder auch Kulturübermittler oder machen Sie noch mehr? #00:02:21-28#

37 D: Also im Grunde genommen sollten wir nur diese zwei Rollen be/ be/ beibehalten.
38 Weil, mehr als das verlieren wir ja an unsere Anonymität und an Neutralität. Und daher
39 versuche ich so gut wie möglich diese Rollen also beizubehalten. Sonst hat man das,
40 sonst wird, letztens wurde ich auch angerufen: Könnten Sie vielleicht auch die Klientin
41 mal für uns anrufen? Da sagt das Zentrum auch schon so: Nein, lieber nicht. Lieber
42 Grenze bewahren. #00:02:29-57#

43 I: Ok. Was wird von Ihnen erwartet? Also was sind Ihre Aufgaben in der Institution?
44 Und was erwarten Institutionsangestellte und was erwarten die Klienten? #00:02:58-06#

45 D: Also die Klienten erwarten meistens, dass wir halt richtig übersetzen. Dass wir auch
46 Verständnis für sie aufbringen. Die Auftraggeber erwarten dagegen, dass wir halt
47 Kultur eben bisschen vermitteln, ob das tabu ist, wenn man darauf zu sprechen kommt, wie
48 ist die Familienstruktur in Thailand so. Oder wie soll es eigentlich, z.B. zu ein
49 bestimmtes Thema zu sprechen kommt, ohne dass sich jemand beleidigt oder verletzt
50 fühlt. Und die Institution, also das Bayerische Zentrum, erwartet von uns, dass wir halt
51 gute Arbeit ableisten. Dass wir pünktlich sind, dass wir uns beim Auftraggeber melden.
52 Und weil, dass wir immer im Kontakt zum Zentrum, Auftraggebern stehen. Und sie
53 erwarten, dass wir keine privaten Telefonnummern an Klienten rausgeben. #00:03:06-49#

54 I: Ok. Dann ein paar Fragen zur Neutralität und Emotionalität. Und zwar, was
55 verstehen Sie unter Neutralität von Dolmetschern? #00:03:50-57#

56 D: Es ist halt so, für mich ist es, dass ich die Klienten weder kenne, noch die
57 Auftraggebern. Und dass ich einfach da hingehge ohne die Situati/ die Situation beurteilen zu
58 müssen. Also einfach, hier, ich gehe hin, ich sitze so, versuche Kontakt, besonders
59 Augenkontakt zu vermeiden und nur meine Arbeit mache. #00:03:57-18#

60 I: Sind Sie immer neutral? Also denken Sie von sich, dass Sie immer neutral sind? #00:04:19-22#

61 D: Ich würde mich schon sehr als neutral einschätzen. Also, wenn ich in der Arbeit
62 bin, wenn ich in der Situation, //im Dolmetschen// #00:04:22-27#

63 I: //In der Arbeit//, ja. #00:04:26-27#

64 D: Aber es gibt auch schon Situationen bei denen ich, ich zugeben muss, dass ich
65 Vorurteile bzw. Urteile bilden muss. Es gab so einen Fall, wo halt der, der Mann von
66 der Klientin wirklich sehr, sehr viele Vorurteile gegen Thailänder hat, was mich auch
67 sehr persönlich angegriffen gefühlt habe. Da war ich auch schon so, es war schon so hart
68 an der Grenze so ok. #00:04:28-53#

69 I: Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:04:54-57#

70 D: Das, das ist die Sache, dass man...ich fühl mich dann schon immer sehr mitgenommen,
71 wenn halt die Schicksalsschläge von meinen Landsleuten mithöre. Am Anfang war ja so,
72 dass ich wirklich fast nicht durchhalten konnte. Aber hab ich noch bis zum Schluss
73 durchgehalten. Ich komme nach Hause und dann muss ich eben weinen. #00:04:58-19#

74 I: Würden Sie von sich behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? #00:05:20-24#

75 D: Ich würde sagen, dass ich nicht zeige. Weil ich hatte in der Schulung gelernt, wenn
 76 man bisschen zu persönlich wird, sollte man vielleicht Augenkontakt zu vermeiden,
 77 kucken auf den Boden. Die Haltung, anstatt dass man halt immer so mit den Händen
 78 rumfuchtelt. Also, ruhig bleiben und versuchen einfach die Leute nicht anzuschauen. #00:05:25-42#

79 I: Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? #00:05:44-47#

80 D: Nein. #00:05:48#

81 I: Nein. #00:05:48#

82 D: Das glaube ich nicht. #00:05:49#

83 I: Ok. Was denken Sie, warum nicht? #00:05:49-52#

84 D: Ja, weil, je mehr Emotionen in...transferierte Sprache so reinfließt, umso schlimmer
 85 wird die Situ/ die Situation. Wenn die Situation kurz da vor dem Eskalieren war und wenn
 86 ich beim Dolmetschen noch mehr Emotionen rein/ reinbringe, das kann dann sein, dass
 87 irgendjemand sich dann persönlich angegriffen fühlt. #00:05:52-12#

88 I: Hatten Sie das Gefühl, dass sich einfühlsames Verhalten auf Ihre Dolmetschtätigkeit
 89 negativ ausgewirkt hat? #00:06:14-20#

90 D: Am anfangs vielleicht. Also dass ich halt immer so, wie gesagt, emotional sehr
 91 mitgenommen bin und. Aber mittlerweile nach so halbes Jahr oder so, lernt man das auch
 92 abzustellen. #00:06:22-33#

93 I: Hatten Sie das Gefühl, es hätte sich manchmal positiv ausgewirkt? #00:06:34-37#

94 D: In manchen Fällen ja. #00:06:37-38#

95 I: Inwiefern? #00:06:39-40#

96 D: Wenn z. B. die Klienten anfangen zu weinen oder so. Es hilft schon, wenn ich ein
 97 bisschen mit ruhigerer Stimme dann komme. Also auch wenn ich übersetze, was die
 98 Auftraggeber dann sagen, dass die halt wissen, ok, sie wollen, wir wollen halt nix
 99 Böses oder so. #00:06:40-57#

100 I: Ok. Gibt es Situationen, in denen Sie ein empathisches Verhalten besonders
 101 nützlich finden? #00:06:57-03#

102 D: Also, sind eigentlich immer nützlich, wenn man sympathisch rüberkommt, finde
 103 ich. Aber wie gesagt, wenn die Klienten halt anfangen zu weinen, da, ich glaube da
 104 erwartet man auch besonders Sympathie. #00:07:05-18#

105 I: Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos bleiben
 106 müssen? #00:07:21-27#

107 D: Am Anfang ja. Aber jetzt mittlerweile finde ich gut, dass ich Abstand gewinnen
108 konnte. #00:07:28-34#

109 I: Gelingt Ihnen das immer? #00:07:35-36#

110 D: Im Moment, also, zur Zeit. Also ich meine am Anfang, die ersten drei
111 Aufträge oder so, war es wirklich sehr schwer. Ich komme nach Hause, musste
112 weinen, weil ich das Gefühl habe, ich konnte nix mehr für diese Frauen tun. Aber
113 jetzt habe ich gelernt, dass ist halt nur eine Arbeit letztendlich. Und ja, ich gehe hin, ich
114 arbeite, ich komme nach Hause und fertig. #00:07:37-56#

115 I: Würden Sie sich vielleicht wünschen in dieser Hinsicht freier handeln zu können?
116 Also dass Sie selbst entscheiden können, ob Sie Empathie zeigen oder nicht und in
117 welchem Ausmaß? #00:07:58-08#

118 D: Ich glaube eigentlich, die freie Hand in dem Sinn haben wir ja schon. Ist aber, ich
119 find gut, dass man nicht immer so viel Empathie zeigen soll, weil sonst würde einen
120 Klient sofort ein/ an/ anspringen: Oh bitte helfen Sie mir doch bei dem und dem auch
121 noch und so. Und ich meine sie erzählen Einem auch schon Einiges, was ich eigentlich
122 hätte gar nicht wissen sollen. Was gibt es noch, ja. Naja, viele Frauen sehen mich nicht nur
124 als Dolmetscherin. Sehen mich, also weil, erstens ich bin ja noch ziemlich jung. Die
125 Frauen, für die ich halt halt dolmetsche sind halt ziemlich, sind halt schon in einem
126 gewissen Alter, haben Familienproblem. Und wenn sie sehen, also dass ein Mensch
127 von, aus ihrem Land kommt, ihre Sprache spricht und auch noch Deutsch spricht,
128 dann fangen sie an sofort. Also ohne dass sie mich kennen oder so, sofort Vertrauen zu
129 gewinnen. Und erzählen von Sachen. Und es gab auch schon mal, wo ich sagte: Ok,
130 bitte, erzählen Sie mir nicht. Und dann werde ich sofort angefunkelt. So ungefähr: Sie
131 sollten mir doch helfen! Warum darf ich dir nicht erzählen? Und sie wollen einfach
132 nicht verstehen, ja, wenn sie was erzählen hier, dann muss ich auch übersetzen. #00:08:09-09:23#

133 I: Und hilft es vielleicht manchmal, wenn Sie dann doch, wenn Sie Vertrauen
134 gewinnen dadurch, hilft es vielleicht manchmal auch in Ihrer Arbeit? Also dass Sie
135 mehr Zugang zu //bekommen?// #00:09:25-35#

136 D: //Ja, das// passiert definitiv. Letzte Woche war ein Fall. Eine Frau, sie lebt ziemlich
137 abgeschieden, sage ich mal. Also sie kennt sich nicht aus, wie sie mit der U-Bahn fährt
138 und so. Und man glaubt, also die Psychologin und ich auch, dass sie bisschen
139 psychisch gestört ist. Ja und, hat man am Anfang hat sie halt nicht so viel geredet,
140 weil es geht halt meist um ihre Kindern. Aber dann als man über sie eben zum
141 Sprechen kommt und ich da bin, dann fängt sie an wirklich zu reden, so auch Emotionen,
142 also zeigt. #00:09:33-09#

143 I: Also würden Sie sagen, dass Sie in bestimmten Situationen das dann schon hilft? #00:10:10-14#

144 D: Es hilft schon ja, vor allem, wenn die Klientin am Anfang so ängstlich sind. Also
145 dass sie halt nicht wissen, wie sollen sie sich verhalten und so. Dass sie halt Vertrauen
146 aufbaut, das hilft dann schon immer, aber das, da reden sie dann auch mehr. #00:10:15-28#

147 I: Ok. Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Sieht man Sie als eine aktive
148 Partei an? #00:10:28-34#

149 D: Nein. #00:10:35#

150 I: Nein. #00:10:35#

151 D: Das sollte man eigentlich auch nicht. Also ich sollte eigentlich möglichst unsichtbar
152 bleiben. Dass die Auftraggeberin und die Klientin sollen sich halt meistens
153 gegenüber sitzen. Und ich sitze entweder links oder rechts, bisschen abseits so halt.
154 Damit, und die sollen mich nicht persönlich ansprechen, soll immer nur die Klientin
155 also direkt anschauen. #00:10:36-56#

156 I: Welche Vorteile bzw. Nachteile sehen Sie darin? #00:10:37-00#

157 D: Ich sehe eigentlich mehr Vorteile. Weil wenn ich also mit im Gespräch eingebunden
158 bin, dann werde ich das Zentrum sein und nicht die Klientin. #00:11:00-08#

159 I: Ok. Dann noch zwei Fragen zur Belastung. Fühlen Sie sich manchmal belastet
160 aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsituation? #00:11:08-16#

161 D: Ja, manchmal schon. Wie gesagt, weil ich das Gefühl habe anfangs, dass ich dieser
162 Frau nicht mehr helfen konnte. Ich konnte nur das übersetzen, was mir aufgesagt
163 wird. Und letztendlich sehe ich, dass sie halt viel mehr Probleme haben, als nur dass,
164 als dass ein paar Gespräche helfen könnten. Sind schon manchmal Fälle dabei, wo
165 Gewalttaten im Gang war, bloß aber, für die Frau wurde halt nix getan. Es war schon
166 sehr, sehr belastend manchmal. #00:11:16-47#

167 I: Nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:11:48-50#

168 D: Ja. Einmal, haben wir. Ja. #00:11:50-52#

169 I: Wird das in der Institution angeboten? #00:11:53-55#

170 D: Ja. Das Bayerische Zentrum organisiert das, diese Supervision. Also, ungefähr
171 fünf Mal im Jahr oder so. Und einmal, mindestens einmal dabei ist dann Pflicht. #00:11:55-03#

172 I: Und finden Sie das hilfreich? #00:11:04-05#

173 D: Es hilft schon. Aber es bei mir ist halt so, dass mehrere Teilnehmer auf einmal
174 sind natürlich, kommt man man nicht immer zu sprechen. Und ich will nicht den
175 Kolleginnen irgendwie zu nahe treten. Aber es gibt aber schon, es gibt so,
176 manche Frauen oder manche Dolmetscher, sind ja meistens Frauen eigentlich. Die
177 denken, sie halten sich so für wichtig, dass sie immer was zu sagen haben und lassen
178 dann die Anderen nicht zu Wort kommen. #00:11:06-28#

179 I: Ok. Gut, das war es auch schon. Ich bedanke mich. #00:11:29-33#

INT / DOL V

- 1 I: Und zwar, zunächst einmal ein paar persönliche Angaben. Und zwar, was ist Ihre
2 Ausbildung? #00:00:02-07#
- 3 D: Ich bin Biologin von der Ausbildung her. Und habe hier in München studiert und
4 auch promoviert. #00:00:08-15#
- 5 I: Und was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:17-18#
- 6 D: Wo ich täglich verwende, oder? #00:00:20-21#
- 7 I: Ja, in Ihrer Arbeit als Dolmetscherin. #00:00:22-24#
- 8 D: Achso. #00:00:25#
- 9 I: Beim Dolmetschen. #00:00:25#
- 10 D: Beim beim Dolmetschen? #00:00:26#
- 11 I: Genau. #00:00:26#
- 12 D: Beim Dolmetschen nur Rumänisch. #00:00:27-28#
- 13 I: Nur Rumänisch. #00:00:28#
- 14 D: Nur Rumänisch. #00:00:29#
- 15 I: Wie la/ wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? Also als Dolmetscherin? #00:00:30-33#
- 16 D: Seit 1998. #00:00:34-36#
- 17 I: Und beim Zentrum? #00:00:36-37#
- 18 D: Auch. #00:00:38#
- 19 I: Auch. Ok. Dann ein paar Fragen zum Einsatz in der Institution. Und zwar, was ist
20 Ihre genaue Tätigkeit dort? #00:00:38-46#
- 21 D: Ich dolmetsche für Personen hier in München...im medizinisch-sozialen Bereich. #00:00:47-54#
- 22 I: Ok. Gab es dafür eine Einschulung? #00:00:54-57#
- 23 D: Mhm. Da gab es am Anfang eine mehrtägige Schulung vom Bayerischen Zentrum.
24 Und danach konnte man dann für Einsätze gebucht werden. #00:00:57-09#
- 25 I: Ok. Fanden Sie diese nützlich? #00:01:09-11#
- 26 D: Ja, ja. #00:01:11-12#
- 27 I: Ok. Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution? Also sehen Sie sich nur als reinen

28 Sprachumwandler oder Kulturübermittler oder ist es sogar mehr? #00:01:13-21#

29 D: Also ich denke es ist hauptsächlich Sprachmittler, aber gelegentlich auch
 30 kultureller Background. Wobei Rumänien und Deutschland, das ist nicht so weit entfernt
 31 Deswegen ist das kulturell doch verhältnismäßig ähnlich. Es sind nur kleine
 32 Unterschiede. #00:01:22-40#

33 I: Ok. Und was wird von Ihnen erwartet? Also was sind Ihre Aufgaben? Was erwarten
 34 Institutionsangestellte, was die Klienten? #00:01:40-48#

35 D: Die Klienten erwarten, dass ich das, was gesprochen wird, übersetze. Möglichst
 36 genau. Und darauf hinweise, wenn irgendwelche Verständigungsprobleme sind. Und
 37 die Institution selber erwartet, dass ich das auch möglichst genau mache, dass ich
 38 pünktlich erscheine, dass ich einfach als Dolmetscher des Bayerischen Zentrum
 39 möglichst positiv ankomme beim Kunden. Und dass ich meine Rechnungen immer
 40 pünktlich stelle. Ja. #00:01:49-26#

41 I: Gut. Dann ein paar Fragen zu Neutralität und Emotionalität. Und zwar, was verstehen
 42 Sie unter Neutralität von Dolmetschern? #00:02:26-33#

43 D: Dass man weder Partei für den Klienten oder für den Auftraggeber ergreift. #00:02:33-40#

44 I: Und würden Sie von sich behaupten, dass Sie immer neutral sind? #00:02:41-45#

45 D: (Zögerlich) Größtenteils würde ich schon sagen: Ja. Ja. #00:02:47-50#

46 I: Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:02:50-54#

47 D: Ja, es gibt oft Themen, die einen doch berühren, weil sie besonders kritische
 48 Sachen behandeln oder besonders wichtige oder besonders dramatische Sachen. Das
 49 ist dann schon manchmal etwas emotional. #00:02:55-13#

50 I: Würden Sie von sich behaupten, dass Sie Emotionalität beim Dolmetschen zeigen? #00:03:15-19#

51 D:(Zögern) Selten, würde ich sagen. #00:03:21-23#

52 I: Wie äußern Sie diese? #00:03:25-26#

53 D: Also...also wenn es besonders schwierige Themen sind, wo der Klient also auch in
 54 Tränen überströmt ist, dann ist man natürlich auch sehr mitgenommen halt. Aber es ist
 55 nicht so, dass man da mitweint. Aber es ist, man ist selber schon sehr betroffen dann. #00:03:28-48#

56 I: Ok. Hatten Sie, nein. Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? #00:03:48-54#

57 D: Ich denke nicht. #00:03:55-56#

58 I: Warum nicht? #00:03:57#

59 D: Weil...sowohl der Auftraggeber, wie der Klient, denke ich, erwarten, dass ich
 60 übersetze. #00:03:59-05#

61 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, dass sich ein einfühlsames Verhalten auf Ihre
62 Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? #00:04:06-14#

63 D: (Zögern) Im Allgemeinen nicht. Ich hatte letztens eine, eine Situation, wo ich bei einem
64 Klienten übersetzt habe, den ich schon länger kenne. Wo ich schon öfters übersetzt
65 habe. Wo ich aber eine Zeit lang nicht mit dem Fall betraut war. Und dann habe ich die
66 Auftraggeberin gefragt, ob ich den Klienten nach seiner Tochter fragen darf, wie es ihr
67 geht. Und sie hat sehr zurückhaltend reagiert. Und ich habe dann auch nicht weiter
68 darauf bestanden. #00:04:17-48#

69 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, es hätte sich manchmal positiv ausgewirkt? #00:04:49-54#

70 D: (Zögerlich) Das glaub ich eher nicht. Also. #00:04:56-59#

71 I: Ok. Gibt es Situationen in denen Sie ein empathisches Verhalten besonders nützlich
72 finden für Ihre Arbeit? #00:05:00-07#

73 D: (Zögerlich) Ich denke nicht. Jeder kann sehen, ob der Klient fröhlich, gut gelaunt oder
74 betrübt oder niedergeschlagen ist. Das muss ich nicht extra übersetzen, denk ich. #00:05:10-21#

75 I: Ok. Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos
76 bleiben müssen? #00:05:21-29#

77 D: (Zögern) Nein. Ich...nein. #00:05:33-35#

78 I: //Nein.// #00:05:35#

79 D: //Nein.// #00:05:35#

80 I: Gelingt Ihnen das immer? Also emotionslos zu bleiben? #00:05:37-40#

81 D: Ich bemühe mich. Also es gelingt mir meistens, denke ich. Also. #00:05:41-46#

82 I: Ok. Würden Sie sich vielleicht wünschen in dieser Hinsicht freier handeln zu
83 können? Also, dass Sie selbst entscheiden, ob Sie jetzt vielleicht mal Empathie zeigen
84 oder wie Sie vorhin gesagt haben, nachfragen? #00:05:47-58#

85 D: (Zögerlich) J/ Jein. Also, ich denke es, vielleicht würde der Klient, dass eher als, als
86 zuvorkommend betrachten, wenn man ihn halt mal auf die Schulter klopfen würde oder
87 irgendwas. Aber ich denke, das wiederum öffnet dann die Tür zu hinterher noch mehr
88 Kontakt haben zu wollen. #00:06:02-25#

89 I: Hatten Sie vielleicht das Gefühl, dass es manchmal mehr, dass Sie manchmal mehr
90 Zugang dadurch zu den Klienten bekommen, wenn Sie vielleicht empathischer sind? #00:06:26-37#

91 D: Bestimmt hilft es. Aber ich denke nicht, dass, dass ich deswegen, dass er mir
92 deswegen mehr erzählen würde. Es, es ist auch nicht notwendig, weil ich muss ja das
93 übersetzen, was er sagt. Und wenn er mir zu viel erzählt, dann muss ich das dann
94 eventuell auch, muss ich das erzählen. Vielleicht will er das gar nicht. #00:06:39-00#

95 I: Ok. Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Also sieht man Sie als eine

96 aktive Partei an? #00:07:00-08#

97 D: Ja, denke schon, ja. Ja. #00:07:10-12#

98 I: Wie? Also wie äußert sich das? #00:07:13-16#

99 D: Ich werde gelegentlich gefragt: Ist das tatsächlich so? Oder: Wie ist das in Ihrem
100 Land? Das kommt schon vor. Es kam aber auch schon öfters vor, dass man
101 wirklich gebeten wurde, mit dem Klienten irgendwohin zu gehen. Oder für ihn
102 anzurufen. Oder so/ solche Sachen kamen auch schon vor. #00:07:16-35#

103 I: Welche Vorteile oder s/ Nachteile sehen Sie darin? #00:07:37-40#

104 D: Vorteile...Vorteil ist immer, man bringt den Fall schneller voran. Nachteil ist halt
105 man wird dann entweder von der einen oder von der anderen Partei immer mehr mit
106 Arbeit (Lachen) eingedeckt, die man eigentlich nicht machen muss. #00:07:42-02#

107 I: Fä/ Finden Sie es gut integriert zu werden? #00:08:03-05#

108 D: Ja, es gibt natürlich ein bisschen ein/ einen Einblick in den ganzen Fall und. Man hat
109 dann vielleicht schneller das das Gefühl, ok, das Gespräch läuft jetzt in die falsche
110 Richtung. Da müsste man jetzt noch was klar stellen. Wenn man den Fall besser
111 kennt. Aber dringend notwendig ist es nicht. #00:08:07-27#

112 I: Ok. Dann noch zwei Fragen zur Belastung. Und zwar, fühlen Sie sich manchmal
113 belastet aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsit/ Situation? #00:08:27-35#

114 D: Selten. Selten. #00:08:35-37#

115 I: Ok. Nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:08:38-41#

116 D: Ja. #00:08:41#

117 I: Ja? #00:08:42#

118 D: Das machen wir öfters. #00:08:42-43#

119 I: Wird das in der Institution angeboten? #00:08:43-45#

120 D: Ja, ja. #00:08:45#

121 I: Finden Sie es hilfreich? #00:08:46-47#

122 D: Ja, das ist sehr gut. #00:08:47-49#

123 I: Ok. Gut, das war's dann auch schon. #00:08:49-51#

124 D: Das war's? #00:08:51#

125 I: Ja. #00:08:52#

INT/ DOL VI

- 1 I: Zunächst ein paar persönliche Angaben. Und zwar, was ist Ihre Ausbildung? #00:00:02-06#
- 2 D: Also ich habe Sprachen studiert. Französisch und Englisch. Und ich arbeite als...ja,
- 3 sozial arbeite ich, habe ich auch da Hauptgebiet. #00:00:07-19#
- 4 I: Was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:19-21#
- 5 D: Französisch, Englisch und Deutsch. #00:00:21-23#
- 6 I: Ok. Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:24-26#
- 7 D: In dem jetzigen Beruf? #00:00:27-28#
- 8 I: Ja. #00:00:28#
- 9 D: Also ich hab zwei. Ich bin Dolmetscherin und ich bin Sozialarbeiterin. #00:00:29-31#
- 10 I: Als Dolmetscherin? #00:00:32#
- 11 D: Als Dolmetscherin 12 Jahre. #00:00:33-35#
- 12 I: 12 Jahre. #00:00:35#
- 13 D: Für das Bayerische Zentrum, aber insgesamt 20 Jahre. #00:00:36-39#
- 14 I: Ok. Gut. #00:00:39#
- 15 D: Ja. #00:00:40#
- 16 I: Dann ein paar Fragen zum Einsatz in dieser Institution, also im Zentrum. Was ist
- 17 Ihre genaue Tätigkeit dort? #00:00:40-47#
- 18 D: Beim Bayerischen Zentrum bin ich als Sprach- und Kulturmittler. #00:00:48-51#
- 19 I: Ok. In welchem Bereich arbeiten Sie dort? #00:00:52-55#
- 20 D: Ja, das ist die Sprachmittlung. #00:00:57-58#
- 21 I: Ja, aber Soziales, //Medizinisches, also.// #00:00:58-01#
- 22 D: //Alles, alles, alles.// Es nennt sich eben Bayerisches Zentrum für Transkulturelle
- 23 Medizin, weil es vorher überlegt wurde, dass, dass es mehr um die interkulturelle
- 24 Eröffnung der Dienste speziell im Bezug auf medizinische Versorgung oder
- 25 Krankenhausaufenthalte oder Therapie. Aber dann ist das entstanden Kooperation,
- 26 intensive Kooperation mit mit dem Sozialreferat getreten. Und dann wurde es doch so, dass
- 27 wir mehr für Sozial jetzt arbeiten, als dass wir für medizinische Versorgung. #00:01:00-41#
- 28 I: Ok. Gab es eine Einschulung? #00:01:41-43#

29 D: Ja. Einschulung, das war eine kurze Einschulung von vier Tagen, vier vier Tagen.
30 Es ging vor allem darum zu vermitteln, wie man sich positioniert, worauf man achten
31 muss, welche Haltung man haben soll. Weil man sowieso Leute ausgesucht hat, die schon
32 sehr gut Deutsch können. Die sich schon eine Weile in Deutschland aufgehalten haben,
33 speziell in München und mit den Ämtern allge/ allgemein vertraut sind. #00:01:43-17#

34 I: Und fanden Sie diese nützlich? #00:02:18-19#

35 D: Ja, die war absolut nützlich. Also, ich finde, so was gehört immer dazu. #00:02:20-26#

36 I: Ist aber leider //nicht immer so//.#00:02:27-28#

37 D: //(unv.)//Hinterher muss man auch wissen, wie man sich professionell weiterkommt. #00:02:28-37#

38 I: Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution. Also sehen Sie sich als reinen
39 Sprachumwandler oder Kulturübermittler oder ist es sogar mehr? #00:02:38-46#

40 D: Es ist oft mehr. Die Sprachmittlung ist sowieso ein bisschen tückisch. Weil man
41 muss die Kultur von von dem Klienten gut verstehen. Aber man muss auch die, die
42 Kultur des hiesigen Land auch sehr gut verstehen. Und die muss man irgendwie durch
43 die Sprache ein bisschen verständlich machen. #00:02:46-14#

44 I: Ok. Was wird von Ihnen erwartet? Also was sind Ihre Aufgaben in der Institution?
45 Was erwarten Institutionsangestellte und was erwarten die Klienten? #00:03:15-23#

46 D: Also eigentlich...geht es in erster Linie um die Verständigung. Aber gleichzeitig, wie
47 ich auch gesagt hab, geht es darum, dass man die Integration vorantreibt. Aber von der
48 Seit/ der Arbeiter, der Sozialarbeiter oder des Personals von den verschiedenen
49 Einrichtungen und Institutionen geht es darum, dass man die Gesetze hier vermittelt,
50 die Traditionen und die Pflichten von den verschiedenen Bürgern. Richtig erkennen
51 sie die Wahrnehmung, sie haben Rechten, aber sie haben auch Pflichten. Und auch,
52 dass man den Klienten dort abholt, wo der steht, also kulturell und sozial und versucht
53 langsam aber sicher da hinzubringen, wo man ihn oder sie haben will. #00:03:25-23#

54 I: Ok. Dann ein paar Fragen zu Neutralität und Emotionalität. Was verstehen Sie unter
55 Neutralität beim Dolmetschen? #00:04:24-31#

56 D: Also Neutralität heißt für mich normalerweise, dass man eben kein Partei ergreift.
57 Weder für den Klienten, noch für den Auftraggeber oder für den Ansprechpartner oder
58 für den, für diese Helferrunde, für die man arbeitet. Aber ich würde die Neutralität hier als
59 bedingt sehen. #00:04:32-02#

60 I: Inwiefern? #00:05:03#

61 D: Dass die meisten Dolmetscher aus der Kultur kommen von dem Klienten und dass
62 die natürlich viel mehr Empathie für den Klienten entwickeln. Und dass die Notlage
63 des Klienten mehr begreifen und sehen sich wirklich als Werkzeug. Aber ein gutes
64 Werkzeug, nicht ein ein schlechtes Wer/ Werkzeug, der nur Probleme bereitet, hemmt,
65 sondern der den Weg öffnet. #00:05:06-36#

66 I: Denken Sie, Sie sind immer neutral? #00:05:37-39#

67 D: (Zögerlich) Ich bemühe mich neutral zu sein. Aber ob ich wirklich immer neutral
68 bin ist, also, ist vom Kontext abhängig. Weil es gibt, wie überall in der Welt, auch
69 gute und schlechte Ansprechpartner. Gute oder gut oder wohlgesinnten Arbeiter von
70 den Ämtern oder Institutionen. Es gibt andere, die sind schrecklich, sind ekelhaft,
71 (unv.) und unmenschlich. Und da mache ich nicht mit. #00:05:43-15#

72 I: Ja. #00:06:16#

73 D: Da zeig ich auch eine Haltung. Es muss ja respektös sein dem Klienten
74 gegenüber. Auch mir vor allem gegenüber. Es muss mir gut dabei ergehen, bei der
75 Arbeit, die ich mache. Ich muss ja arbeitsfähig bleiben. #00:06:17-32#

76 I: Ja. #00:06:32#

77 D: Wenn ich irgendwie emotional aufgewühlt werde oder da habe das Gefühl, meine
78 Arbeit wird nicht ernst genommen. Der Klient, die Klientin wird auch nicht rich/ richtig
79 behandelt oder ernst genommen in ihrer Notlage, dann signalisiere ich das. #00:06:33-50#

80 I: Ok. Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:06:51-55#

81 D: Also, es gibt zwei oder mehrere sogar Stufen der Emotionalität. Ein Dolmetscher
82 muss so gut vorbereitet sein, dass der eben arbeitsfähig bleibt, dass er handlungsfähig
83 bleibt. Aber wir sind keine Maschinen, wir sind Menschen und natürlich werden wir
84 auch bewegt von Schicksalen oder von von verschiedenen Krankheiten, die Menschen
85 haben. Oder von ihrem Biographie, von ihrer Bi/ Biographie. Oder überhaupt von dem
86 Geschehen in diesem Land oder von dem Ursprungsland des Klienten bzw. vom
87 Dolmetscher sogar. Wie ich gesagt habe, der Dolmetscher kommt oft aus, aus dem
88 Kontext der Klienten. #00:06:56-50#

89 I: Ok. Würden Sie behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? #00:07:50-57#

90 D: (Zögerlich) Es hängt davon ab, um was es geht. Es ist auch kontextabhängig.
91 Regulär versuche ich selber keine Emotion zu zeigen. Ich erkläre die Emotion von
92 Klienten. Ich soll so neutral dolmetschen, manchmal sogar auch eintönig dolmetschen,
93 dass man erkennt, es, ich bin nur ein Werkzeug. Aber es ist manchmal schwierig und
94 deshalb muss man manchmal anhand von Betonung oder von von Gesten oder
95 Gesichtsausdruck auch das besser vermitteln. Ja #00:08:02-45#

96 I: Gut. Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? Und wenn ja, //wer erwartet das//? #00:08:45-54#

97 D: //Oft vom// vom Klienten. Aber den muss, oder von der Klientin...die Klientin muss
98 man einfach auch aufklären. Aber wie gesagt, wir sind Menschen. Oft wollen die
99 Klienten auch noch persönlich mit uns in Verbindung treten, verlangen Telefon oder
100 wollen sich mit uns treffen später oder was weiß ich. Und das ist eine Sache, die muss
101 man vorher abklären. Es hängt davon ab, wie man unterwegs ist und ob man auch
102 eine andere Funktion hat. Bei mir ist es oft so, dass ich bekannt bin in meiner
103 Branche. D.h. auch als AWO-Erziehungshilfe unterwegs bin. Und als Verein, sehr
104 aktive Vereinsmitglied. Dass ich dann in einem anderen Kontext doch die Leute
105 wieder treffe. Aber wenn ich sage: Ich bin jetzt hier Dolmetscher und da berate ich

106 mich, dich, muss der Klient oder die Klientin das akzeptieren. #00:08:53-09:53#

107 I: Hatten Sie das Gefühl, dass dich ein einfühlsames Verhalten auf Ihre
108 Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? #00:09:55-02#

109 D: Nein. #00:10:03#

110 I: Nein. #00:10:03#

111 D: Ich nicht. Speziell...wie ich immer sage, ist es kontextabhängig. Ich dolmetsche
112 sehr oft für unbegleitete, minderjährige Flüchtlinge. Oder für sehr traumatisierte
113 Menschen. Und da wäre es, egal was ich will, unachtsam, kein Emotion zu zeigen.
114 Deshalb finde ich es ist allgemein so, aber es gibt gewisse Kontext, wo man hier
115 Türöffner ist und sogar die Kommunikation verbessert, indem man einfühlsamer ist.
116 Und da denke ich, müsste man auch langsam ein bisschen umschalten, auch bei der
117 Schulung allgemein, dass man das noch beteuert. Ich werde sehr oft direkt angerufen,
118 für Folgetermin oder von Kollegin weiterempfohlen: Mit der hat es richtig geklappt,
119 die Leute sind offener gewesen. Es hat was genutzt, wir sind vorangekommen. Ja.
120 Und das ist hier ein Kostenfaktor, ja. Und der Mensch selber ist halt so gestrickt, wie
121 der ist auch Sozialarbeiter oder die Sachbearbeiter. Und so ist die Soziologie von
122 heute, Aufgabe von einer Sekunde auf die andere umschalten. Und wir haben oft ein
123 sehr anstrengende Tätigkeit. D.h. das ist auch ein bisschen ein Schutzwall, das sie
124 aufsetzen. Und sie wollen auch sehr professionell wirken, und selbst wenn sie nicht mehr
125 wissen, müssen sie hart bleiben. Aber der Dolmetscher, der versucht das noch besser zu
126 vermitteln, was der Klient will oder richtig zu erkennen, warum man in Deutschland
127 das so macht und so. Oder rückmeldet. Weil das ist nicht nur die Aufgabe von
128 Dolmetschern das hier zu erklären, sondern rückzumelden beim Auftraggeber oder
129 bei dem Hauptansprechpartner, dass das nicht gut angekommen ist. Oder dass der
130 Klient oder die Klientin das nicht verstehen kann. Das gibt es nicht in ihrem Land.
131 Jugendamt gibt es nicht. Woher soll die Person wissen, was das ist, ja. Oder
132 Krankheitsbilder. Weil die ganz anders sind. Oder ein Mensch, der aus dem Land
133 kommt, der noch nie eine Schule von innen gesehen hat. Und der Auftraggeber
134 schmeißt mit Fachjargon umeinander und glaubt, dass das gut ist. Und oft, also
135 speziell in meinem Fall, dolmetsche ich nicht für Menschen, die direkt aus dem Land
136 kommen, wo wo ich aufgewachsen bin. Weil ich Französin bin. Und meine Familie
137 kommt aus der Karibik. Aber ich bin in Frankreich aufge/ aufgewachsen in einem
138 gemischten Kontext. Also, wo meine Eltern selber als Verein engagierte Menschen
139 sehr viel mit dunkelhäutige Leute zu tun hatten, also speziell viel aus Afrika. Und
140 deshalb hab ich den Draht auch viel von den Kulturen aus Afrika besser zu
141 verstehen. Dadurch dass ich selber dunkel bin ist das auch ein Türöffner. Also ihr
142 braucht man nicht alles erklären, die wird wohl auch wissen, wie es ist als schwarzer
143 Mensch in Europa zu sein, ja. Und das hilft auch. Und oft werde ich auch bestellt, weil
144 die Klienten immer noch sehr viel Misstrauen gegen Menschen aus ihrem Land hegen.
145 Ich will partout niemand aus, also, niemand aus Senegal, bitte! Ja. Auch wenn ihr
146 Französisch nicht so sauber ist, d.h., ich will trotzdem eine, eine französische
147 Dolmetscherin. Dann hab ich natürlich eine, ein Vorteil. Ja. Sie sagt: Ja, wir haben eine
148 Französin, aber die ist auch schwarz, die kennt auch die Ku/ afrikanische Kultur. Die wird
149 man weiter vermitteln oder die bestellt man. Und das ist Mund-zu-Mund-Propaganda. Und
150 ich bin sehr viel unterwegs. Ich mache das sehr gern. Und ich habe bemerkt, dass es sehr
151 viel nützt. Ja, also man braucht nicht immer jemand aus seinem Land. Es ist meistens nicht,
152 aber wenn der Klient das partout nicht will und hat seine Gründe. Wurde missbraucht oder

153 aus eine politische Kontext. Kommt aus einer Minorität, die unterdrückt wurde, oder
154 die partout nicht Jemand aus dieser Mehrheitsbevölkerung des Landes, dann muss man
155 verstehen. Ja. Und das passiert bei mir oft. #00:10:04-14:36#

156 I: Also hatten Sie wirklich das Gefühl, dass sich das sehr positiv auswirken
157 kann auf die Dolmetschtätigkeit? #00:14:36-42#

158 D: Hundert Prozent, wenn nicht zweihundert Prozent. #00:14:42-44#

159 I: Ok. Gibt es Situationen - ja, das haben Sie auch schon eigentlich erklärt – in denen
160 Sie empathisches Verhalten besonders nützlich finden? #00:14:44-52#

161 D: Ja, also, ich hab es nicht richtig erklärt. Ich habe einfach nur in bestimmtem Kontext...
162 Wenn ich mit, wenn es ein Gespräch mit Kindern und Jugendlichen ist, kann man
163 nicht erwarten, dass die alles verstehen. Also verstehen wie ein Jugendamt arbeitet
164 und warum sie das machen. Was, wie ein Asylverfahren abläuft. Und vor allem es
165 gibt Ki/ Kinder, die die Schule besucht haben, andere, die nie eine Schule besucht
166 haben können nicht alles verstehen. Und man sieht, dass sie eingeschüchtert sind, sie
167 trauen sich nicht. Ich wurde so oft gefragt, das Wichtigste, was machen die Leute mit
168 der Information. Die machen auch keinen Unterschied zwischen Jugendamt und
169 Polizei. Oder Regierung von Oberbayern oder Asylverfahrenbefragung oder so. Die
170 machen da keinen Unterschied. Und dann ist es wichtig, z.B., wenn man im Kontext
171 des Jugendamts ist, dass man vermittelt: Bitte keine Angst haben. Die Leute sind
172 wohlwollend. Aber da die Mitarbeiter oft gestresst sind, da sie...wie... in einer Fabrik
173 manchmal arbeiten müssen. Ein Termin nach dem anderen wahrnehmen müssen,
174 können sie das nicht immer selber erledigen. Und da werde ich auch sehr oft gefragt. Also
175 das ist fast mein Hauptzweig, dass ich für unbegleitete, minderjährige Flüchtlinge
176 spreche. Oder in, bei der, bei der Betreuung von schwer traumatisierten Frauen,
177 speziell aus dem Kongo. Unsagbar, unbeschreibliche Erlebnisse, hier ankommen,
178 schwer traumatisiert sind und Schwierigkeit haben sich mitzuteilen. Und oft sind die
179 Leute aus Afrika immer eingeschüchtert, wenn die mit weißen Leuten was zu tun
180 haben. Rassistisch wurden sie kolonialisiert und hier nochmal so Machtgefälle. Sie
181 sind die Hilfesuchenden und die Anderen sind wieder weiß und sie sind die Macht
182 usw. Das ist eine ungute Konstellation. Dadurch dass ich als Helferin komme...bin ich
183 geschult, bin gebildet, aber nicht hochnäsig und möchte gern Expertin oder so sein,
184 sondern ich verstehe mich selber als Werkzeug. Kommt sehr gut an, dass ich die
185 Sachen wirklich ein bisschen versuche so kleine Häppchen zu vermitteln. Und
186 natürlich rü/ rückzumelden. Das kann sie nicht. Oder da ist so. Weil ich auch die
187 Erfahrung habe, weil ich als Sozialarbeiterin sehr viel mit den Klienten zu tun hatte.
188 Weiß ich wie sie, nicht alle, man kann sie nicht alle in einen Topf geschmissen oder so.
189 Aber man kann nicht sagen sie sind alle gleich, aber man erkennt einige Muster, was gibt. #00:14:52-
18:02#

190 I: Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos bleiben
191 müssen? #00:18:03-09#

192 D: Ab und zu. Es hängt davon ab, um was es geht. Aber mal, ich denke, wir sind
193 keine Maschinen. Wenn es darum geht, wie eine Maschine zu arbeiten, dann sollte
194 man einen Computer einsetzen, der monoton, eintönig, langweilig dolmetscht. Und
195 die...ich sage mal, die...Feinheiten nicht richtig unterscheidet. Für mich sieht, die Frau sagt
196 das. Aber so wie sie das gesagt hat, sieht das nicht aus, muss es was anderes bedeuten,

197 als nur wenn man die Wörter einfach aneinanderreihet. Dass man sagt, sie hat das so
198 gesagt, aber irgendwas ist. Dass man einfach nur weitergibt an die Auftraggeber/
199 Geberin, was sie sagt, ja dann fragen sie vielleicht so oder so oder: Wissen Sie ob da noch
200 was ist? Kommen Sie an den kulturellen Hintergrund? Können Sie da das noch mal
201 erklären? Und das ist ja die Sache. Wir sind Sprach- und Kulturmittler, aber
202 Menschen. Und keine Maschinen. #00:18:09-19:13#

203 I: Würde/ würden Sie sich wünschen, in dieser Ha/ Hinsicht freier handeln zu
204 können? Also dass Sie selbst entscheiden, ob Sie Empathie zeigen oder in welchem
205 Ausmaß? #00:19:14-23#

206 D: Zum Teil. Ich bin immer nicht...oder du magst hier als Verein arbeiten, sagen wir
207 mal so, wenn man, man muss ein Wiedererkennens-Muster haben allgemein, ja. Wir
208 sind nicht geklont, aber wir arbeiten alle für das Bayerische Zentrum für
209 Transkulturelle Medizin. D.h. der Auftraggeber allgemein oder die Behörden, die
210 Ämter müssten sich auf etwas verlassen. Wenn es wichtig ist, dass man kein Emotion
211 zeigt, dass wir wirklich uns zurückziehen. Und das ist in der Mehrheit der Fälle. Dann
212 sollten wir halt wirklich sehr professionell eine gewisse Rückhalt/ Zurückhaltung
213 sollen, vermitteln. Deswegen werden wir nicht heulen, werden. Wir würden auch kein
214 (unv.). Das ist... #00:19:25-19#

215 I: Ok. #00:20:20#

216 D: Aber wenn es darum geht, dass die Kommunikation vorwärts kommt und dass
217 Erfolge schneller erzielt werden. Was spricht dagegen, also mehr Emotion zu zeigen? #00:20:21-33#

218 I: Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Sieht man Sie als aktive Partei an? #00:20:35-39#

219 D: Nein. #00:20:40#

220 I: Nein. #00:20:41#

221 D: Nein, das nicht. So so richtig Partei ergreifen, das ist nicht das erwünscht
222 ist. Ist auch nicht meine Rolle. #00:20:41-47#

223 I: Ok. Wie verhält man sich? #00:20:48-49#

224 D: Es geht nur darum einfach die Vermittlung von Anliegen, von Geschehnisse, von
225 allgemeine Zuständigkeit, Zuständen oder gerade aktuelle Verfassung besser zu
226 vermitteln für den Klienten. Und dass der Klient versteht, warum die Frau, die, oder
227 der Mann, der der Sachbearbeiter, der Sozialpädagoge oder der Lehrer so reagiert wie der
228 reagiert. Nicht weil der den nicht mag, obwohl manchmal es tatsächlich der Fall ist.
229 Aber weil das sein Job ist, ja. Es gibt keine Verhandlungsmöglichkeit. Man sagt: So
230 ist es hier. Und aus. Das ist keine keine Speicher. Das ist hier kein Flohmarkt oder so. Es
231 gibt Sachen, die werden erwartet, die hat man zu erfüllen. #00:20:49-21:42#

232 I: Wie verhält man sich Ihnen gegenüber? #00:21:43-45#

233 D: Allgemein? #00:21:46#

234 I: In in der Dolmetschsituation. #00:21:47-48#

235 D: Ja, wer? #00:21:48-49#

236 I: Ja, beide Seiten. #00:21:50-51#

237 D: Ich bin eigentlich gut bei den Beiden. Sowohl beim Klienten, als auch beim
238 Auftraggeber oder Sachbearbeiter oder bei der Helferrunde. Ich mache es 12 Jahre. Bis
239 jetzt glaube ich nicht, dass viele sich über mich beschwert haben. (Lachen) Also, ich
240 denke. #00:21:51-09#

241 I: Welche Vorteile oder Nachteile sehen Sie darin, bei dem, in in der Art wie man Ihnen
242 gegenübersteht, in der Situ/ Dolmetschsituation? #00:22:09-19#

243 D: Das habe ich nicht ganz verstanden. #00:22:20-22#

244 I: Also wenn Sie dolmetschen. #00:22:22-24#

245 D: Ja. #00:22:25#

246 I: Sie haben ja gesagt, dass Sie nicht aktiv integriert werden. //Und//. #00:22:26-31#

247 D: //Ist// immer wechselnd. Ja. #00:22:31-32#

248 I: Genau. Welche Vor- oder Nachteile sehen Sie darin? In der Art wie man Ihnen
249 gegenübersteht? #00:22:32-37#

250 D: Also, es ist natürlich etwas, das wieder kontextabhängig ist und auch
251 personabhängig. Wenn der Auftraggeber selber menschlich ist...wird er oder
252 sie...würdigen, dass man als Werkzeug da ist und versucht seine Arbeit sehr gut zu
253 machen. Aber wird natürlich erwarten, dass man so wenig Emotion zeigt wie wie wie
254 möglich, soviel wie nötig, ja. Aber mehr nicht. Aber es gibt auch manchen ziemlich
255 Ekelhaften, respektlos...und das tut weh. Denn man, man will selber sein Arbeit gut, aber
256 wird dafür nicht gewürdigt. Es ist mir glücklicherweise sehr selten passiert, weil ich mich
257 durchsetzen kann und kann auch einfach aufstehen und gehen. Und das tue ich auch mal,
258 wenn ich das Gefühl habe man tritt mir auf die, auf die Füße. Dann sage ich: Tut mir leid,
259 so kann ich nicht arbeiten. Suchen Sie sich einen anderen Dolmetscher. Ich werde trotzdem
260 bezahlt. Ich stehe auf und gehe. Ja. Entschuldige mich bei dem Klient. Sage:
261 Entschuldigung, dass ich Sie hier lasse. Ich kann so nicht arbeiten. Tut mir leid. Und
262 dann gehe ich. Ja. #00:22:40-23:57#

263 I: Dann zwei Fragen //zur//. #00:23:57-58#

264 D: //Das// dürfen wir auch. Das ist nicht so, dass wir das nicht dürfen. Im Gegenteil. Wir
265 werden extra geschult. Wir haben noch extra Supervisionseinheiten, wo wir über
266 diese Probleme reden können. Wichtig ist, dass man sofort beim Büro rückmeldet. Ich
267 war sogar sehr lange im Vorstand, 8 Jahre im Vorstand vom Bayerischen Zentrum.
268 Ich war dort Vorstandsvorsitzende. Und wir haben immer wieder darüber diskutiert,
269 was wäre nötig, um unsere Dolmetscher besser zu wappnen. Und ich habe wirklich immer
270 gekämpft, dass wir Supervision haben. Ich sagte: Es ist einfach, es passiert manchmal
271 so. Und die Dolmetscher müssen das irgendwo abladen können. Oder sich auch
272 rückversichern, dass es ok war. Oder vielleicht Erklärungen bekommen, warum ist es

273 diesmal schief gelaufen. Oder warum war es so komisch. Oder bin ich die Einzige,
274 die das erlebt oder haben auch andere Dolmetscher das Problem. Und das stärkt
275 Einen. #00:23:58-24:52#

276 I: Genau. Und das waren jetzt auch eigentlich mei/ eigentlich meine Schlussfrage, ob
277 Sie sich manchmal belastet fühlen in der, wegen der Erlebnisse in der Situation? #00:24:53-02#

278 D: Also, ich sag ganz ehrlich, ich sehr wenig. Sehr. Weil ich eben Sozialarbeiterin
279 bin. #00:25:03-07#

280 I: Genau. #00:25:07#

281 D: Und weil ich...so, das, das ist ja nicht fern voneinander. Diese zwei
282 Tätigkeiten. Bei der einen bin ich Werkzeug. Aber ich höre alles. Und für mich, für
283 meine Arbeit als Sozialarbeiterin war es die beste Umschulung überhaupt. Ich habe
284 Sachen erfahren, die ich nie, weder, also nicht in der Universität, nie bei
285 irgendeinem Seminar oder in einem Kurs bekommen habe. Man ist zwar ein Werkzeug,
286 aber man ist da. Man beobachtet viel, man kriegt viel mit, man sieht die Emotion
287 eben sowohl vom Auftraggeber wie auch vom Klienten, man. Das war für mich die
288 beste Schulung überhaupt für meine Tätigkeit als Sozialarbeiter. #00:25:08-50#

289 I: Ok. Und Sie haben ja bereits gesagt, dass Sie Supervision in der Institution //haben.// #00:25:50-55#

290 D: //Das ist//, ich finde das muss sein. Es muss, egal wobei, jeder Mensch, der mit
291 anderen Menschen arbeitet und auch mit den Gefühlen von den Menschen zu tun. Und
292 auch mit seine eigene Gefühle. Aber man muss lernen sich auch ein bisschen abzugrenzen.
293 Und man muss eben arbeitsfähig bleiben. Aber ich muss auch sagen, für viele
294 Dolmetscher ist es ein Muss, dass sie Supervision bekommen, weil sie nicht so oft
295 eingesetzt werden. Oder die sind gerade neu, haben gerade Schulung gemacht, die
296 fangen an zu arbeiten. Das ist für sie die beste Möglichkeit sich fortzubilden.
297 Indem man erfährt wie die Anderen arbeiten. Dass sie alles erfahren. Dass man normal
298 etwas klärt, damit man besser noch arbeiten kann. Das ist sowieso ganz wichtig, dass
299 man langfristig seine Arbeit auch gut macht, wenn man regelmäßig Supervisionen
300 halt besucht. Und das gleiche bei Sozialarbeit auch. Wir müssen Supervisionen
301 halten. #00:25:54-26:59#

302 I: Gut. Danke. #00:27:00-01#

INT/ DOL VII

- 1 I: Zunächst einmal ein paar Aus/ ein paar Fragen zu Ihrer Ausbildung. Also was ist Ihre
2 Ausbildung? #00:00:02-08#
- 3 D: Ich hab in München an der LMU Deutsch als Fremdsprache studiert. #00:00:10-14#
- 4 I: Was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:15-17#
- 5 D: Deutsch und Bosnisch, Serbisch, Kroatisch. #00:00:17-20#
- 6 I: Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:21-23#
- 7 D: Ich arbeite als selbstständige Dolmetscherin seit 1999. #00:00:25-32#
- 8 I: Und wie lange arbeiten Sie in dieser Institution? #00:00:33-36#
- 9 D: Ebenfalls. #00:00:36#
- 10 I: Ebenfalls. Ok. Was ist Ihre genaue Tätigkeit in der Institution? #00:00:37-42#
- 11 D: Dolmetschen. #00:00:43-44#
- 12 I: In welchem Bereich? #00:00:45-46#
- 13 D: Medizinische Bereiche und soziale Bereiche. #00:00:47-50#
- 14 I: Ok. Gab es eine Einschulung? #00:00:50-52#
- 15 D: Ja. #00:00:52#
- 16 I: Fanden Sie diese nützlich? #00:00:53-55#
- 17 D: Nicht ganz. #00:00:57#
- 18 I: Warum? #00:00:58#
- 19 D: Weil die Qualitäten, die man für die Arbeit bringen soll, aus meiner Sicht das
20 Beherrschen der beiden Sprachen mit/ also, der beiden...die Voraussetzung ist
21 das Beherrschen der beiden Sprachen und das kann aus meiner Sicht nicht so...auf
22 einer, ja, während des Wochenendes beigebracht werden. Oder die Schulung, wie man
23 dolmetscht, also mehr die Formalitäten eines Berufs als Dolmetscher fand ich damals
24 nicht so nützlich. #00:01:00-39#
- 25 I: Ok. Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution? Also sehen Sie sich nur als
26 reinen Sprachumwandler oder als Kulturübermittler oder machen Sie mehr? #00:01:41-49#
- 27 D: Während der Arbeit sehe ich mich schon als auch auch als Kulturvermittler, da ich eben
28 die beiden Kulturen zum gleichen Anteil kenne. Sprich, ich hab 20 Jahre lang in der
29 einen Kultur gelebt und 20 Jahre in der anderen. Und dann die Erfahrung, die ich aus
30 beiden Kulturen mitbringe, kann ich in irgendeiner Art und Weise auch weitergeben. #00:01:50-14#

31 I: Ok. Was wird von Ihnen erwartet? Was sind Ihre Aufgaben in der Institution? Was
32 erwarten die Institutionsangestellten und was die Klienten? #00:02:15-22#

33 D: Dass die Verständigung zwischen dem Klienten und Agenten oder den Leuten, die
34 die Klienten beraten oder behandeln, dass sie sich verständigen. Das sind die
35 Erwartungen von beiden Seiten. Das in erster Linie. In zweiter Linie kann das oft
36 vorkommen, dass die, vor allem Klienten, auch vielleicht von Jemandem mehr
37 erwarten. #00:02:24-54#

38 I: Was, zum Beispiel? #00:02:54-55#

39 D: Dass man so eine Art beratende Rolle, weil, einnimmt. Weil die Klienten oft die
40 Institutionen nicht kennen und dann mit einer bestimmten Erwartung oft kommen,
41 dass sie in einer Institution, die vielleicht für eine spezielle Angelegenheit zuständig
42 ist, sprich Wohnungsvermittlung, auch Antworten auf eine Frage bekommen wie
43 Aufenthaltserlaubnis. Und ja, oft ist es dann so, dass man sich nicht traut diejenige
44 Person zu fragen, also den Beamten, sondern sagt: Ja, können Sie mir auch helfen?
45 Also dass man ein Art auch Ansprechpartner für Klienten ist. #00:02:56-40#

46 I: Ok. Dann ein paar Fragen zu Neutralität und Emotionalität. Ok. Was verstehen Sie
47 unter Neutralität von Dolmetschern? #00:03:41-48#

48 D: Unter Neutralität verstehe ich, dass ich meine Arbeit oder mei/ ja, meine Arbeit als
49 eine reine Sprachvermittlung in dem Moment ausführen soll. Ich konzentriere mich
50 auch während der Arbeit sehr stark an das Sprachliche. Und Neutralität bedeutet für
51 mich sich in das Inhaltliche nicht einzumischen. Auch wenn ich der Meinung bin, dass
52 des Berater was Falsches sagt aus meiner Sicht. Oder dass der Klient auch anders
53 fragen sollte. Oft ist es schwer, aber ich denke, dass die Neu/ Neutralität dies beinhalten
54 sollte. Und Emotionalität. #00:03:50-32#

55 I: Das kommt später. Ok. Sind Sie immer neutral? Würden Sie das von sich behaupten? #00:04:32-38#

56 D: Ich be/ behaupte eigentlich Ja. #00:04:39-42#

57 I: Ok. Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:04:42-45#

58 D: Ähnlich. Hat, also es es ist in einer engen Verbindung für mich auch mit
59 Neutralität. Weil dadurch, dass ich emotional werde, dass mich eine Sachlage oder
60 dass mich ein Anliegen des Klientens betrifft, könnte es sein, dass ich nicht mehr
61 neutral bleibe, sondern einfach mich in das Gespräch auch mit meinem Wissen
62 einmische. Also, sprich Emotionalität. Ich kam auch oft aus den Gesprächen raus mit
63 dem Bedürfnis dem Klienten selbst als private Person helfen zu wollen. #00:04:47-23#

64 I: Würden Sie von sich behaupten Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? #00:05:25-29#

65 D: Ja. #00:05:29#

66 I: Wie äußern Sie diese? #00:05:30-31#

67 D: Ich glaube, dass es bei den Klienten so ankommt, dass ich mit meiner

68 Körpersprache oder mit meinem Wesen ein ein starkes Verständnis zeige. Weil ich die
69 die Eigenschaften nicht so gut abschalten kann, während ich dolmetsche. Und ich
70 zeige ein starkes Verständnis für die Klienten, für die Lage. Dennoch versuche ich
71 neutral zu bleiben. Also ich zeige einerseits Verständnis und dass, dass, dass sie sich
72 einfach emotional verstanden fühlen. Doch betreue ich sie nicht in dieser
73 Emotionalität. #00:05:32-08#

74 I: Ok. Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? Und wer erwartet sie? #00:06:08-14#

75 D: Die wird teilweise erwartet von den Klienten, ja. #00:06:16-21#

76 I: Ok. #00:06:23#

77 D: Weil sie meistens diejenigen sind, die in einer Situation des Bittenden sind. Die
78 gehen zu einer bestimmten Institution, sei es Wohnungsamt, Arbeitsamt oder Arzt in
79 der Erwartung, dass ihnen geholfen wird. D.h. sie erwarten nicht nur von mir als
80 Dolmetscher eine Emotionalität, sondern auch von dem jeweiligen
81 Institutionsvertreter, dass er sie einfach versteht, auch in der Lage in der sie sich
82 befinden. #00:06:24-53#

83 I: Hatten Sie das Gefühl, dass sich ein einfühlsames Verhalten auf Ihre
84 Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? #00:06:54-00#

85 D: Nein. #00:07:01#

86 I: Und dass es sich positiv ausgewirkt hat? #00:07:03-06#

87 D: Negativ, weil Sie jetzt so sagen, vielleicht würden manche das negativ aufnehmen,
88 aber. Z.B. ich wurde von den Klienten, wenn man mit dem Gespräch fertig ist, dann
89 oft eingeladen: Ja, dann gehen wir noch einen Kaffee trinken. Oder irgendwas. Das
90 könnten vielleicht manche als negativ interpretieren. Ich sehe das, ich verstehe das, es
91 freut mich, dass dieses Angebot kommt, aber dennoch streite ich es ab. Und es ist
92 dadurch für mich nicht negativ. Jetzt ist natürlich persönlich abhängig, wie man das
93 auffasst. Und die zweite Frage, geht das nochmals zurück zu der. #00:07:07-38#

94 I: Ob es positive Auswirkungen hatte, ihrer Meinung nach? #00:07:38-40#

95 D: Positive, denke ich schon. Dass sich einfach die Klienten in der Situation wohl
96 gefühlt haben. Weil das, wenn man sich emotiv oder emotional verstanden fühlt...denke
97 ich, dass es einem auch besser geht. Auch wenn die Lage nicht so beneidenswert ist
98 oder wenn die Ausgangssituation einfach schwierig war. Ich glaube für die Klienten
99 schon. In Bezug auf mich, klar geht es mir auch besser, wenn ich das Gefühl habe, ich
100 habe Jemandem geholfen. #00:07:41-08#

101 I: Und haben sie sich, die Klienten, vielleicht dadurch auch geöffnet und
102 mehr geredet? #00:08:09-13#

103 D: Das nicht. #00:08:14-15#

104 I: Das nicht. #00:08:15#

105 D: Also, das kann sein, auch gegenüber dem Anderen, dass, dass das...also ich habe
106 jetzt nicht das Gefühl, dass, dass es durch meine. Ja, kann auch sein, dass...jetzt, jetzt
107 zum ersten Mal denke ich darüber nach. Kann sein, dass die Klienten dann dadurch
108 mehr erzählen. Also mir privat nicht, aber eben während des //Gesprächs. Kann sein.// #00:08:16-35#

109 I: //In der, ja, genau.// #00:08:33-35#

110 D: Ja. Kann schon sein. #00:08:35-36#

111 I: Ok. Gibt es Situationen, in denen Sie empathisches Verhalten besonders nützlich
112 finden für Ihre Arbeit? #00:08:37-44#

113 D: Empathisches Verhalten bedeutet für mich immer Zugehörigkeit zu einer Seite.
114 Dass ich sage, dass ich mich irgendwie auf der Seite des Klienten fühle und dieses
115 Verhalten meide ich. Also ich möchte, dass dass der Klient oder die Klientin sich
116 verstanden fühlen und und dass man da mitfühlt, aber (Zögern). Ja, das ist schwierig
117 zu beschreiben. (Zögern) Ja, aber ich habe nicht das Gefühl, dass das, dass das, dass
118 die Beziehung außerhalb diesen Gesprächs //in irgendeiner Art.// #00:08:46-33#

119 I: //Nein, nein, es geht nur// innerhalb des Gesprächs, ja. #00:09:31-34#

120 D: //Innerhalb// des Gesprächs...wie war nochmals die Frage, dass sich? #00:09:33-37#

121 I: Ob es Situationen gibt, also Dolmetschsituationen, in denen Sie ein empathisches
122 Verhalten oder ein einfühlsames Verhalten besonders nützlich finden? #00:09:37-44#

123 D: Ich glaub in fast in jeder Situation. Da/ deswegen weil die Klienten oft, einfach ein/
124 eine Hilfe brauchen. Also es kaum gehen sie, sie gehen kaum zu einer Beratungsstelle
125 oder zu einer Institution einfach spaßeshalber. #00:09:46-02#

126 I: Ok. Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos
127 bleiben müssen? #00:10:02-09#

128 D: Nein, würde ich mich nicht. Ich denke jedoch doch, dass es nicht, würde ich auch
129 machen können. Problemlos, wenn ich mich dann wirklich als komplett Sprachrohr
130 betrachte und auch Augenkontakt meide, was ich eh tue beim Dolmetschen. Das ist
131 auch so eine Sache, dass ich trotzdem mache und trotzdem habe ich das Gefühl, dass
132 Emotionalität aufkommt. Ich würde mich, nein, würde ich mich glaube ich nicht.
133 Dennoch denke ich, dass die Klienten davon ein Nachteil haben könnten, weil sie
134 erstens eben die Sprache auch nicht verstehen. Sie haben einen Dolmetscher,
135 Dolmetscher dabei, das ist schon so, aber die Sprache ist nicht nur ein
136 Instrumentarium. Ich finde, dass, dass sich die Leute, ich glaube, es zu, so zu
137 empfinden, dass die Leute auch Emotionalität brauchen. #00:10:11-03#

138 I: Würden Sie sich wünschen in dieser Hinsicht freier handeln zu können? Also, dass
139 Sie selbst entscheiden können, ob Sie mehr Empathie zeigen dürfen oder nicht? Oder
140 in welchem Ausmaß? #00:11:06-16#

141 D: Ich habe nicht das Gefühl, dass ich in irgendeiner Art eingeschränkt bin. Also wir
142 haben da Niemanden, der uns be sitzt und sagt: Das war jetzt falsch. Oder dass wir bei
143 den Nachgesprächen, dass ich von den Institutionsvertretern gesagt bekommen hab:

144 Sie standen jetzt aber dem Klienten sehr arg nahe. Oder, also, von dem her. #00:11:17-40#

145 I: Es ist so in Ordnung. #00:11:41-42#

146 D: Es ist so in Ordnung und ich weiß es nicht, wenn wenn wenn jetzt nur die
147 Vorschrift käme, dass man einfach mit den zwei, mit den beiden //Seiten.// #00:11:42-54#

148 I: //Parteien// #00:11:54#

149 D: Parteien, genau. Dass man einfach in getrennten Räumlichkeiten sitzt, dann würde
150 ich denken, dass da keine Emotionalität aufkommen könnte. Weil allein durch die
151 Anwesenheit, durch die Körpersprache ist es, aus meiner Sicht, klar, dass...
152 Emotionalität entsteht. Die Frage ist es positiv oder negativ und wenn ich. Ich weiß
153 nicht, ich ich ich kann auf meine Klienten irgendwie negativ wirken, egal was sie
154 gemacht haben. Aber wenn wir jetzt so dolmetschen müssten, dass wir die Klienten
155 nicht sehen, dann denke ich wäre keine Emotionalität vorhanden. Und das wäre auch in
156 Ordnung, wenn jetzt jemand denkt, dass es richtig sei, ja. Dennoch denke ich, dass es
157 in diesen Situationen, in diesem Bereich nicht unbedingt richtig sei. Es gibt
158 bestimmte Bereiche wie Konferenzdolmetschen oder, ich weiß es nicht, irgendwie
159 Dolmetschen von bestimmten Videoaufnahmen oder irgendwas, wo das angebracht
160 ist. Aber ich glaube in solchen Situationen, in denen sich die Klienten eben an
161 jemanden wenden um die Hil/ um Hilfe zu bekommen, um Hilfestellung zu
162 bekommen, glaube ich, dass Emotionalität gut ist. #00:11:55-13:03#

163 I: Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Also sieht man Sie als eine
164 aktive Partei an? #00:13:04-09#

165 D: Ja. #00:13:09#

166 I: Wie? #00:13:11#

167 D: Aktiv in der Hinsicht, dass die Institutionsvertreter oft Nachfragen stellen. Wir, also vor
168 dem Gespräch oder am Ende des Gesprächs stehen wir immer zur Verfügung für
169 bestimmte Unklarheiten. Und deswegen denke ich, dass dass ich auch als aktiver Teil,
170 oder wie war das, aktive. #00:13:13-33#

171 I: Ja, //Partei.// #00:13:33-34#

172 D: //Partei// angesehen werde. Auf jeden Fall. #00:13:34-38#

173 I: Ok. Welche Vorteile oder Nachteile sehen Sie darin? #00:13:38-41#

174 D: Vorteile sehe ich, dass Missverständnisse einfach nicht bleiben, sondern aufgeklärt
175 werden. Was oft sehr, sehr wichtig ist. Und Nachteile sehe ich gar keine eigentlich. #00:13:43-57#

176 I: Also finden Sie das gut so? #00:13:57-59#

177 D: Ja. #00:13:59#

178 I: Ok. Dann noch zwei Fragen zur Belastung. Und zwar, fühlen Sie sich manchmal
179 belastet aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsituation? #00:13:59-07#

180 D: Das schon. #00:14:08-09#

181 I: Warum? #00:14:10#

182 D: Weil die, die Geschichten, die da erzählt werden einen einfach auch mitnehmen.
183 Das ist genauso wie wenn Sie einen traurigen Film anschauen. Dann ist man auch,
184 weint man auch, oder ist man auch, fühlt man bestimmte Emotionen. Oder wenn ich
185 einen schönen Film anschau, dann lache ich auch. Und dadurch, leider Gottes, dass es
186 oft negative Erlebnisse sind, klar bleiben sie im Kopf hängen. #00:14:11-36#

187 I: Ok. Und nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:14:36-39#

188 D: Ja. #00:14:39#

189 I: Wird das in der Institution angeboten? #00:14:40-43#

190 D: Ja. #00:14:43#

191 I: Und finden Sie das hilfreich? #00:14:43-45#

192 D: Für mich persönlich vielleicht nicht so, weil ich irgendwie in meiner Art. Also, ich
193 glaube schon, dass es hilfreich, grundsätzlich, dass das Gespr/ wichtig ist und hilfreich
194 ist. Jetzt für mich persönlich, ich habe irgendwie meinen Weg gefunden, wie ich damit
195 zurecht komme unab/ Also ich muss ehrlich sagen, einfach nicht durch Hilfe der
196 Institution. Hätte ich jetzt Schwierigkeiten, wären sie schon die erste Anlaufstelle an
197 die ich mich gewendet hätte und mit der Frage: Was soll ich jetzt tun? Ich kann das
198 nicht mehr. Ich habe auch, eigentlich hat es mich mehr belastet, weil ich gehört habe,
199 was die Kollegen für Sachen, für Dolmetschersituationen haben und die ich niemals
200 dolmetschen könnte. Sprich bestimmte Vergewaltigungen oder Mord oder Kin/
201 Kindesmisshandlungen. Also, das sind Sachen, die ich einfach gar nicht dolmetschen
202 könnte, weil ich diese Bilder. Ich sehe keinen Weg einfach einmal Aus/ das
203 Ausgesprochene so einfach zu wegzuradieren. Ich schaffe das nicht. #00:14:46-46#

204 I: Ok. Gut. Danke schön. #00:15:46-48#

205 D: Bitte schön. #00:15:48-49#

INT/ DOL VIII

- 1 I: Was ist Ihre Ausbildung? #00:00:07-09#
- 2 D: Ja, meine Ausbildung ist eine gewisse Vielfalt. Ich bin nicht nur gerichtlicher
3 Dolmetscher und Übersetzer, sondern Theologe und Sozialpädagoge und Psychologe. #00:00:10-24#
- 4 I: Ok. Was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:24-26#
- 5 D: Meine Haupt-Arbeitssprache ist Serbisch. Meine Zweit-Arbeitssprache ist Deutsch.
6 Und natürlich die Bei-Sprachen sogenannten der ehemaligen jugoslawischen
7 Föderation. Dazu gehören Bosnisch, Kroatisch usw. #00:00:27-45#
- 8 I: Ok. Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf, also als Dolmetscher? #00:00:45-48#
- 9 D: Seit `76. Also sehr lange. #00:00:49-51#
- 10 I: Ok. In welchem Bereich arbeiten Sie normalerweise? #00:00:51-56#
- 11 D: //Als Dolmetscher// meinen Sie? #00:00:57-58#
- 12 I: Als //Dolmetscher.// Mhm. #00:00:57-58#
- 13 D: Als Dolmetscher arbeite ich im Rechtsbereich hauptsächlich. #00:00:59-03#
- 14 I: Im Rechtsbereich, ok. Hatten Sie eine Einschulung dazu? #00:01:03-06#
- 15 D: Ich habe eine Ausbildung, nicht nur eine Einschulung, sondern auch eine
16 Ausbildung. Begleitet von er, wie schon gesagt, Aus/ Einschulung, Berufspraktikum
17 sogenannt. Und dann eine Abschlussprüfung beim hessischen Kultusministerium
18 `76. #00:01:07-26#
- 19 I: War das nützlich? #00:01:27-28#
- 20 D: Das war sehr nützlich. Das ist sehr gut für die Arbeit und für meine allgemeine
21 Dienste als Seelsorger um so mehr. #00:01:28-36#
- 22 I: Wie sehen Sie Ihre Rolle beim Dolmetschen? Sind Sie nur ein reiner
23 Sprachumwandler oder auch Kulturübermittler oder machen Sie noch mehr? #00:01:37-46#
- 24 D: Ich denke alles zusammen. Sowohl Raumumwandler äh Sprachumwandler wie
25 auch Kulturübermittler. Manchmal fungiere ich auch als Sachverständiger. #00:01:47-01#
- 26 I: Was wird von Ihnen erwartet? //Was erwarten die Klienten?// #00:02:02-07#
- 27 D: //Sachlicher, sachliche// Übertragung, entsprechende und nicht eine wortwörtliche,
28 sondern eine verständigungsrelevante Übertragung. #00:02:05-20#
- 29 I: Dann ein paar Fragen zu Neutralität und Emotionalität. #00:02:21-25#
- 30 D: Ja, natürlich, sind sehr wichtige Fragen. #00:02:25-28#

31 I: Was verstehen Sie unter Neutralität von Dolmetschern? #00:02:29-32#

32 D: Ja, der Dolmetscher ist eine Amtsperson, keine Privatperson, kein berufsmäßiger
 33 Jobler, sondern viel mehr darüber hinaus. D.h. ein Dolmetscher ist verpflichtet,
 34 sachgerecht zu übertragen, sinngemäß, wenn es nicht anders geht. Aber in jedem Fall
 35 der Sache dienst/ dienlich. #00:02:32-59#

36 I: Denken Sie, Sie sind immer neutral? #00:03:00-01#

37 D: Ich denke, dass ich immer neutral sein kann und bin es auch. #00:03:03-07#

38 I: Ok. Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen. #00:03:08-11#

39 D: Emo/ Emotion spielt eine große Rolle. Besonders bei besonderen Fällen, wo es um
 40 Gesundheits/ gesundheitliche Fragen geht, wo es um die Folgen irgendeines
 41 schwerwiegenden körperlichen Schadens oder seelischen Schadens geht. Und da
 42 bleibt der Mensch sicherlich auch als Dolmetscher, ich als Dolmetscher bleibe nicht
 43 unberührt davon. #00:03:12-38#

44 I: Würden Sie von sich behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? #00:03:39-43#

45 D: Ich würde schon sagen, dass ich ab und zu Emotion zeige. Aber unterliege nicht
 46 der Partei in dem Falle. #00:03:43-54#

47 I: Ok. Wie äußern Sie diese? #00:03:54-55#

48 D: Ja, die Emotion drückt sich auf mein Gemüt nieder. #00:03:56-02#

49 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, nein, Moment. Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? #00:04:03-10#

50 D: Nein. #00:04:10#

51 I: Wa/ was denken Sie warum nicht? #00:04:11-14#

55 D: Weil man dann denkt man würde der einen Partei näher stehen. #00:04:14-21#

56 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, dass sich ein einfühlsames Verhalten auf Ihre
 57 Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? #00:04:21-28#

58 D: Das habe ich schon erlebt und da bin ich mir bewusst dessen. Und wenn ich bewusst
 59 an die Sache gehe, passiert mir so etwas nicht. #00:04:28-39#

60 I: Inwiefern finden Sie, dass es sich negativ ausgewirkt hat? #00:04:40-43#

61 D: Ja, wiederum auf die vorher gestellte Frage, es wirkt sich dann auf das Verhältnis
 62 zu der Partei aus. #00:04:43-53#

63 I: Ok. Hatten Sie das Gefühl, es hätte sich manchmal positiv ausgewirkt? #00:04:54-58#

64 D: Es könnte sein, dass psychisch sich das auf die Partei, für die ich dolmetsche,

65 positiv, im Augenblick positiv auswirken könnte. #00:04:59-10#

66 I: Inwiefern? #00:05:11#

67 D: In/ weil man, weil die Partei dann denkt, ich fühle mit und ich werde selbst
68 versuchen, parteieingreifend zu sein, d.h. zu Gunsten der Partei für die ich dolmetsche
69 zu agieren. #00:05:12-29#

70 I: Könnte es auch sein, dass sich der Klient vielleicht öffnet dadurch, dass Sie
71 vielleicht einfühlsamer sind? #00:05:30-35#

72 D: Das ist der Fall. #00:05:35-37#

73 I: Ok. Gibt es Situationen in denen Sie ein empathisches Verhalten besonders nützlich
74 finden, in der Arbeit? #00:05:38-44#

75 D: (Zögern) Ich würde sagen sehr selten. #00:05:47-49#

76 I: Selten. #00:05:49#

77 D: Sehr selten. #00:05:50#

78 I: Ok. Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslau/
79 emotionslos bleiben müssen? #00:05:50-58#

80 D: Nein. #00:05:59-00#

81 I: Ok. Gelingt Ihnen das immer? #00:06:00-03#

82 D: Nicht immer. Aber ich denke, ich beherrsche das. #00:06:03-07#

83 I: Ok. Würden Sie sich vielleicht wünschen, in dieser Hinsicht freier handeln zu
84 können, ob Sie Empathie zeigen oder in welchem Ausmaß? #00:06:08-16#

85 D: Ich bin mir sicher, dass ich meinen Dienst als Dolmetscher sehr gut beherrsche und
86 dieser einseitigen Haltung nicht unterlegen bin. #00:06:17-30#

87 I: Werden Sie in das Geschehen aktiv integriert? Sieht man Sie als aktive Partei an? #00:06:32-37#

88 D: Das schon. #00:06:37-38#

89 I: Inwiefern? //Wie verhält man sich?// #00:06:38-41#

90 D: //Indem ich mich// in die, in die Materie sehr ein/ einfühle. #00:06:40-45#

91 I: Ok. Welche Vorteile bzw. Nachteile sehen Sie darin? #00:06:45-50#

92 D: Vorteile natürlich, weil ich durch mein Übersetzen beiden Parteien, sowohl dem
93 Kläger, wie auch dem Beklagten dienlich sein kann. #00:06:50-05#

94 I: Ok. Finden Sie es gut integriert zu werden? #00:07:05-08#

95 D: Ja, schon. #00:07:09-10#

96 I: Warum? #00:07:11#

97 D: Ja, weil ich dann sehr sicher bin und mich sicher fühle, weil ich die Situation

98 beherrsche. #00:07:11-19#

99 I: Ok. Dann noch zwei Fragen zur Belastung. Und zwar, fühlen Sie sich manchmal

100 belastet aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsituation? #00:07:19-27#

101 D: Ja, schon, //ja.// #00:07:27-29#

102 I: //Warum?"" #00:07:28-29#

103 D: Weil man, weil ich nicht unbelastet manchen Situationen gegenüber mich

104 verhalten kann. Ist unmöglich. #00:07:29-43#

105 I: Nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:07:44-46#

106 D: Nehme ich auch. #00:07:47-48#

107 I: Und finden Sie das hilfreich? #00:07:49-50#

108 D: Das ist sehr hilfreich, ja. #00:07:51-52#

109 I: Ja. Ok. Danke schön. #00:07:52-54#

110 D: Bitte schön. #00:07:55#

INT/ DOL IX

- 1 I: Zunächst einmal ein paar persönliche Angaben. Und zwar, was ist Ihre Ausbildung? #00:00:00-04#
- 2 D: Dolmetscher und und Übersetzer. #00:00:04-06#
- 3 I: Was sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:07-09#
- 4 D: Deutsch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Englisch. #00:00:07-12#
- 5 I: Ok. Wie lange arbeiten Sie in diesem Beruf? #00:00:12-15#
- 6 D: Seit...drei Jahren. #00:00:15-18#
- 7 I: Und wie lange arbeiten Sie in dieser Institution? #00:00:19-22#
- 8 D: Seit...sechs Monaten. #00:00:23-26#
- 9 I: Und jetzt ein paar Fragen zum Einsatz in de/der Institution. Und zwar, was ist Ihre
10 genaue Tätigkeit dort? #00:00:27-35#
- 11 D: Ich bin Dolmetscher für Bosnisch, Kroatisch und Serbisch. #00:00:36-39#
- 12 I: Mhm. Und in welchem Bereich oder welchen Bereichen arbeiten Sie? #00:00:39-43#
- 13 D: Das ist im medizinischen Bereich. Im St. Anna Kinderspital und ich dolmetsche
14 zwischen Arzt und Patienten. #00:00:44-52#
- 15 I: Ok. Gab es dazu eine Einschulung? #00:00:52-54#
- 16 D: (Zögern) Es gab im Rahmen des Bewerbungsgesprächs nur ein paar Fakten und
17 ich wurde auf Literatur verwiesen. Aber es gab keine Einschulung in dem Sinn. #00:00:55-07#
- 18 I: Wäre eine solche Einschulung nützlich gewesen? #00:01:08-11#
- 19 D: (Zögern) Nützlich schon, aber...für mich jetzt nicht unbedingt relevant. #00:01:14-19#
- 20 I: Mhm. Wie sehen Sie Ihre Rolle in dieser Institution? Also sehen Sie sich nur als
21 reinen Sprachumwandler oder als Kultü/Kulturübermittler oder...als noch mehr? #00:01:20-32#
- 22 D: (Zögern) Also als reinen Sprachmittler seh ich mich nicht. Denn ich spüre oft bei
23 diesen Arzt-Patienten-Gesprächen die Sorge der Eltern und und die Art und Weise
24 wies wie die Eltern fragen...sagt auch sehr viel über Ihre Kultur aus. Und ich
25 versuche natürlich auch diese ganzen kulturellen Unterschiede zwischen dem
26 Deutschen und dem Serbisch/Bosnisch/Kroatischen auch zu überbrücken. Indem ich
27 jetzt nicht nur als reines Sprachrohr fungier, sondern auch den Eltern ganz kurz
28 etwas erklär. #00:01:32-10#
- 29 I: Ok. Und was wird von Ihnen erwartet? Also was sind Ihre Aufgaben in dieser
30 Institution? Was erwarten die Institu/Institutionsangestellten und was erwarten die
31 Klienten von Ihnen? #00:02:10-23#

32 D: Ja sie erwarten einfach, dass ich...einfach für ein/eine reibungslose
33 Kommunikation Sorge. #00:02:23-29-1#

34 I: Nur so viel? #00:02:21-33#

35 D: //Ja.// #00:02:33-34#

36 I: //Ok.// Jetzt ein paar Fragen zu Neutralität und Emotionalität. Und zwar, zunächst
37 einmal was verstehen Sie unter der Neutralität von Dolmetschern? #00:02:33-45#

38 D: Naja als Dolmetscher...es fungiert man in erster Linie als Sprachmittler. D.h.
39 man...ergreift keine Partei. Also man stellt wirklich einfach nur die Kommunikation
40 her. #00:02:46-01#

41 I: Ok. Und sind Sie immer neutral? #00:03:01-04#

42 D: (Zögern) Was die Sprache angeht...glaub ich schon...was d.h. aber jetzt
43 nicht, dass ich in der Dolmetschsituation völlig kalt und gefühllos bin. #00:03:06-20#

44 I: Ok. Was verstehen Sie unter Emotionalität beim Dolmetschen? #00:03:20-25#

45 D: Emotionalität beim Dolmetschen. Naja, dass man Anteilnahme zeigt, wenn wenn
46 es angebracht ist. Ja, aber das ist eben...schwierig (Lachen). #00:03:26-41#

47 I: Ok. Würden Sie von sich behaupten, Sie zeigen Emotionalität beim Dolmetschen? #00:03:41-46#

48 D: Ich versuche so neu/neutral wie möglich zu dolmetschen. V.a. wenn es um Ge/bei
49 Diagnosegesprächen kommt es eben oft vor, dass der Arzt den Eltern mitteilt, dass
50 ihr Kind eine schwere Krankheit hat und...aber natürlich schwingt dann auch in
51 meiner Mimik Anteilnahme mit. Also, aber ich versuch jetzt auch nicht so traurig zu
52 spielen oder so. Das wär dann auch sehr unprofessionell. #00:03:48-19#

53 I: Wird von Ihnen Emotionalität erwartet? Und wenn ja, erwartet, wer erwartet das? #00:04:21-27#

54 D: Ich glaub nicht, dass das von mir erwartet wird, im Sinne einer, wie soll ich sagen,
55 das steht nicht in meinem Vertrag. Aber ich glaub so auf einer menschlichen Ebene
56 wird das sicher von mir erwartet, dass ich...eben...jetzt nicht nur...übersetze
57 einfach und als Sprachrohr fungier, sondern eben auch...Feingefühl zeig. #00:04:29-54#

58 I: Und von wem, also was meinen Sie wer das erwartet von Ihnen? Beide Seiten? #00:04:54-57#

59 D: (Zögern) Ich glaub schon, dass das beide Seiten erwarten. Sowohl Ärzte als auch
60 Eltern, also Patienten. #00:04:57-05#

61 I: Mhm. Hatten Sie das Gefühl, dass sich einfühlsames Verhalten auf Ihre
62 Dolmetschtätigkeit negativ ausgewirkt hat? #00:05:06-13#

63 D: Bis jetzt hat ich das noch nicht. Also...es war eigentlich immer angenehm.
64 Nach Beendigung des Dolmetscheinsatzes sind dann die Eltern und die Ärzte
65 immer zu mir gekommen, ham sich bedankt aufrichtig für...die reibungslose

66 Kommunikation. #00:05:15-32#

67 I: Also hatten Sie das Gefühl, dass es sich positiv ausgewirkt hat...wenn ein
68 einfühlsames Verhalten? #00:05:33-39#

69 D: Ja. #00:05:40#

70 I: Inwiefern? #00:05:43-44#

71 D: Naja, es war einfach. Die Atmosphäre war einfach angenehm und...ja, also...
72 keine Ahnung, die Ä/ die die, also, es gab dann auch keine Missverständnisse mehr
73 zwischen Arzt und Patient und. Es ist einfach eine angenehme Atmosphäre. #00:05:46-08#

74 I: Ok. Gibt es Situationen, in denen Sie ein empathisches Verhalten besonders
75 nützlich finden für Ihre Arbeit? #00:06:08-15#

76 D: (Zögern) Also ich war bis jetzt noch nicht in einer solchen Situation, aber ich kann
77 mir schon vorstellen, wenn...die erst/ die Eltern das erste Mal konfrontiert werden,
78 dass Ihr Kind eine unheilbare Krankheit hat...dass da Empathie wahrscheinlich
79 schon angebracht wäre. Aber...in welchem Maß, das kann ich jetzt nicht sagen. #00:06:17-47#

80 I: Ok. Fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit gehemmt oder gestört, wenn Sie emotionslos
81 bleiben müssen? #00:06:47-53#

82 D: Nein. Also, ich muss nicht emotionslos bleiben. Und bis jetzt war es auch immer
83 so, dass wir in einem...in einem sehr netten, in einer netten Umgebung, in einer
84 netten Atmosphäre übersetzt haben. #00:06:56-10#

85 I: Also hatten Sie gar nicht das Gefühl, dass Sie gehemmt sind? #00:07:10-13#

86 D: Nein #00:07:13#

87 I: Ok. #00:07:14#

88 D: Nein. #00:07:14#

89 I: Würde es Ihnen gelingen? Emotionslos los zu bleiben? #00:07:16-20#

90 D: (Zögern) Ich glaub sch/ dass ich sehr gut zwischen Privatem und Beruflichem
91 unterscheiden kann. Aber es kommt natürlich auch auf die Tagesverfassung an. Aber
92 würd ich jetzt, weiß ich nicht, fünf mal die Woche, im Krankenhaus dolmetschen und
93 ich hätte jetzt nur...Diagnosegespräche, die sehr dramatisch wären, ich weiß
94 nicht, ob mir das gelingen würde (Lachen), emotionslos zu bleiben. #00:07:22-49#

95 I: Ok. Würden Sie sich wünschen in dieser Hinsicht freier handeln zu können? Also,
96 dass Sie selbst entscheiden können, ob Sie Empathie zeigen und in welchem
97 Ausmaß, ohne eingeschränkt zu werden? #00:07:49-00#

98 D: Also ich fühl mich schon sehr frei in dem was ich mache. Also ich nehme auch
99 aktiv teil also an dem, an dem, an den Gesprächen, also wenn mir etwas zu schnell
100 geht, dann sag ich dem Arzt er soll das anders formulieren oder langsamer

101 sprechen oder was auch immer. Also ich gestalte schon...diese Gespräche aktiv
102 mit. Also von daher fühl ich mich jetzt nicht gehemmt und ich glaub auch, dass ich...
103 freie Hand hab. #00:08:01-32#

104 I: Ok. Also da/ Sie Sie sind auch aktiv integriert am Geschehen und sehen sich als
105 aktive Partei an? #00:08:32-38#

106 D: Genau. Ja. #00:08:38-39#

107 I: Ok. Welche Vorteile bzw. Nachteile sehen Sie darin, also in dieser aktiven Art?
108 Finden Sie es gut integriert zu werden? #00:08:39-50#

109 D: (Zögern) Also ich finds...gut integriert zu werden. Auf jeden Fall. Ja. Weil, wie
110 gesagt, ich bin ja nicht nur Sprachrohr, ich bin auch Kulturmittler. Und...ich
111 erkenne jetzt sofort auf den ersten Blick, wenn, wenn ein Missverständnis auf
112 nem Tisch liegt. Und wenn ich das dann als einfach, da drüber gehe und nur...
113 einfach die Sprache transkodierte, dann wird dieses Missverständnis nicht
114 aufgelöst. Und wenn ich jetzt, aber aktiv am Geschehen teilnehme und das
115 Missverständnis in meiner Funktion als Kulturmittler aufkläre, dann ist das ja gut.
116 Und. #00:08:52-31#

117 I: Gut. #00:09:32#

118 D: (Lachen) #00:09:32-33#

119 I: Dann noch zwei Fragen zur Belastung. Und zwar, fühlen Sie sich manchmal
120 belastet aufgrund der Erlebnisse in der Dolmetschsituation? Bzw. der persönlichen
121 Erlebnisse der der Klienten? #00:09:33-44#

122 D: (Zögern) Es ist, es gab schon Situationen, wo es für mich nicht einfach war...
123 einfach mir das anzuhören, also die die Krankengeschichte der Kinder und einfach
124 die Betroffenheit der Eltern live mitzuerleben. Das war nicht einfach, aber...ich
125 war jetzt Gott sei Dank bis jetzt noch nicht wirklich emotional belastet, weil diese
126 Gespräche sich immer sehr positiv aufgelöst haben. #00:09:45-15#

127 I: Gut. Dann nehmen Sie Supervision in Anspruch? #00:10:16-20#

128 D: Das hab ich bis jetzt noch nicht gemacht. Aber wir haben die Möglichkeit zu
129 psychologischen Gesprächen, wenn wir das möchten. #00:10:21-28#

130 I: Ok. Fänden Sie das hilfreich? #00:10:28-32#

131 D: Ich glaub schon, dass das hilfreich ist. Also, wie gesagt, wenn...wenn sich
132 jetzt belastende Dolmetscheinsätze häufen würden, dann würd ich wahrscheinlich
133 schon mit einer Psychologin sprechen. #00:10:33-46#

134 I: Ok. Gut. Danke, das wars auch schon. #00:10:46-48#

Abstracts

Die Arbeit befasst sich mit dem Thema der Emotionalität beim Dolmetschen. Dabei liegt der Fokus auf dem sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich des Dialogdolmetschens. Im Mittelpunkt der Arbeit steht die Frage, ob und wie Emotionen Einfluss auf die Arbeit der Dolmetschenden haben. Die Arbeit ist in drei Teile gegliedert. Der erste Teil der Arbeit behandelt die Themen der Rolle und der Erwartungen an die Dolmetschenden. Dabei werden Aspekte wie Neutralität, Soziokultur, Konstellation und aktive Integration der Dolmetschenden näher beleuchtet. Der zweite Teil der Arbeit widmet sich dem Thema der Emotionen. Es werden grundsätzliche Fragen zum Thema Emotionen beantwortet sowie ihre Rolle im Dolmetschsetting erläutert. Der dritte Teil der Arbeit stellt die empirische Studie dar. Es werden die Ergebnisse der Analyse von neun Interviews mit Dolmetschenden vorgestellt. Die Analyse basiert auf den theoretischen Grundlagen aus den ersten beiden Abschnitten. Dazu wurde die qualitative Forschungsmethode gewählt. Die Analyse zeigt, dass es Diskrepanzen zu den Erwartungen, die an Dolmetschende in Bezug auf Emotionalität gestellt werden, gibt. Darüber hinaus werden die Bedeutung der emotionalen Komponente und die daraus resultierenden Vorteile beim Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich hervorgehoben.

This Master's thesis deals with emotionality in an interpreted encounter. The emphasis is on the social, medical and therapeutic field of dialogue interpreting. The central question is whether and how emotions influence the work of interpreters. The paper is divided into three parts. The first part relates to the topics of role and expectations on interpreters. Thus, aspects like neutrality, socioculture, constellation and active integration of interpreters are discussed. The second part of the paper approaches the subject of emotions. Basic questions on emotions are answered as well as their role in the interpreted encounter discussed. The third part of the paper includes the presentation of the empirical study. The results of the analysis of nine interviews with interpreters are presented. The analysis is based on the theoretical framework displayed in the first two chapters. For this purpose, the qualitative research method was used. The analysis shows that there are discrepancies concerning the expectations on interpreters regarding to emotionality. Furthermore, the significance of the emotional element and the resulting advantages in an interpreted encounter of a social, medical and therapeutic context is emphasised.