



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Dolmetscherinnen im psychosozialen Kontext.
Dolmetschgestützte Gespräche mit Beraterinnen des
Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener
Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie

verfasst von / submitted by

Claudia Auer, BA

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

Master of Arts (MA)

Wien, 2016/ Vienna 2016

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 065 348 375

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Dolmetschen

Betreut von / Supervisor:

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

Danksagung

Ein ganz besonderer Dank gilt meiner Betreuerin Univ.-Prof. Mag. Dr. Mira Kadrić-Scheiber für ihre Hilfsbereitschaft und Geduld.

Aufrichtigen Dank auch an meine Interviewpartnerinnen, die sich die Zeit genommen haben mit mir ihre Erfahrungen zu teilen.

Außerdem möchte ich mich bei all meinen Freunden bedanken, die mich sowohl während des Studiums als auch während des Verfassens dieser Arbeit begleitet haben und die mir auch noch zusätzlich beim Korrekturlesen tatkräftig zur Seite gestanden sind.

Nicht zuallerletzt bedanke ich mich bei meinem Freund für seine aufmunternden Worte und seinen hervorragenden Kaffee, den er mir fast jeden Tag an den Schreibtisch gebracht hat, während ich diese Seiten verfasst habe.

Den zwei wichtigsten Frauen meines Lebens gilt aber der größte Dank: Ich möchte meiner Mutter und meiner Großmutter von ganzen Herzen danken, da sie mich während des Studiums und eigentlich immer schon so großartig unterstützt haben. Ohne sie wäre ich heute nicht der Mensch, der ich heute bin. Dziękuję z całego serca!

*Die Dolmetscherin dient als Brücke
und als Seil zwischen zwei Individuen.
Sie ist Vermittlerin zwischen Sprachen,
zwischen Kulturen und Welten.
(Egger/Wedam 2003: 91)*

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	iii
Inhaltsverzeichnis	vii
Abbildungsverzeichnis	ix
Tabellenverzeichnis	ix
0. Einleitung.....	11
1. Psychotherapeutische Beratungen im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie	14
1.1. Interkulturelle Psychotherapie	14
1.2. Beratungsgespräche in Frauenhäusern und Beratungsstellen	16
1.2.1. Frauenhäuser und Beratungsstellen für Frauen in Österreich	17
1.2.1. Beratungen mit Mitarbeiterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie	19
1.2.2. Klientinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie	20
1.3. Die Bedeutung der (Mutter-)sprache im therapeutischen Kontext	22
1.3.1. Muttersprache	23
1.3.2. Nonverbale Kommunikation	24
1.3.3. Sprach- und Kulturmittlung.....	25
1.4. Dolmetschen bei therapeutischen Beratungen in Frauenhäusern und Beratungsstellen für Frauen	26
1.4.1. Die Rolle(n) der Dolmetscherinnen bei Beratungsgesprächen in einer Triade	27
1.4.2. Sitzordnung	30
1.4.3. Machtposition und Vertrauen	32
1.4.4. Erwartungen	34

2. Hintergrundinformationen zu den erhobenen Daten	36
2.1. Gegenstand und Ziel der Interviews	36
2.2. Auswahl der Interviewpartnerinnen.....	37
2.3. Leitfaden	38
2.4. Datenauswertung	42
3. Ergebnisse der Interviews mit den Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie	44
3.1. Vorbereitung auf dolmetschgestützte Beratungen	44
3.1.1. Vor- und Nachgespräche	51
3.1.2. Verschwiegenheitspflicht und Unparteilichkeit	54
3.1.3. „Das ist schon von vornherein eine Triade.“	56
3.1.4. Schwierige Lebensgeschichten in der Ich-Form	59
3.2. Die Vielfältigkeit der Dolmetscherinnen im psychosozialen Kontext .	64
3.2.1. Eine Brücke zwischen zwei Sprachen.....	64
3.2.1. Die Ratgeberin ist ein No-Go!.....	66
3.2.2. Unterstützend, begleitend und zurückhaltend	72
3.3. Optimierungsmöglichkeiten.....	76
3.3.1. Die Suche nach der „goldenen Mitte“	77
3.3.2. Große Anforderungen ohne Anerkennung.....	80
3.3.3. Die zunehmende Bedeutung der Professionalisierung	82
3.3.4. Wichtige Details für ein gelungenes Beratungsgespräch	85
3.3.5. Videodolmetschen	88
Schlussfolgerungen.....	92
Bibliographie	95
Anhang.....	100

Leitfaden zur Befragung der Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäusern und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie.....	100
Transkription des Interviews mit Beraterin 1	103
Transkription des Interviews mit Beraterin 2	114
Transkription des Interviews mit Beraterin 3	122
Transkription des Interviews mit Beraterin 4	128
Transkription des Interviews mit Beraterin 5	137
Transkription des Interviews mit Beraterin 6	145
Übersicht Transkriptionszeichen.....	154
Abstract (Deutsch)	155
Abstract (English)	156
Lebenslauf	157

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Vergleich zwischen einer Dyade und einer Triade.....	27
Abbildung 2: Sitzordnung in Form eines Dreiecks (vgl. Nuč 2006: 287).....	30
Abbildung 3: Typisches Beratungsgespräch in Frauenhäusern in Form eines Dreiecks mit Tisch.....	31

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Interviewleitfaden mit eigenen Notizen.....	38
Tabelle 2: Leitfaden a. WAS BRAUCHT KLIENTIN BEI EINEM DOLMETSCH-GESPRÄCH?	47
Tabelle 3: Leitfaden b. WAS BRAUCHEN DIE DOLMETSCHERIN UND DIE BERATERIN?	48
Tabelle 4: Regeln für den Einsatz von Dolmetscherinnen	50

0. Einleitung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Einsatz von Dolmetscherinnen in Frauenhäusern und Beratungsstellen des Verein Wiener Frauenhäuser sowie in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie und beleuchtet vor allem die Hintergründe des Dolmetschens im psychosozialen Kontext. Basis der Überlegungen sind Theorien und Ansätze, die sowohl aus der Dolmetschwissenschaft als auch aus dem Bereich der interkulturellen Psychotherapie stammen.

Die Fragestellung dieser Masterarbeit bezieht sich auf den Einfluss der hinzugezogenen Dolmetscherin auf ein Beratungsgespräch und die damit verbundene Veränderung der Kommunikationssituation. Im Fokus stehen folgende Fragen: Wie funktioniert die Zusammenarbeit zwischen Dolmetscherinnen und Beraterinnen? Inwieweit ist die Erweiterung einer psychotherapeutischen Dyade zu einer Triade durch die Anwesenheit einer Dolmetscherin ein Störfaktor? Wie sieht/sehen die Rolle(n) der Dolmetscherinnen in Frauenhäusern, Beratungsstellen und Interventionsstellen aus? Entsprechen die Themen, die in der Literatur beschrieben und erforscht wurden, wirklich den Aspekten und Problemen, die in Frauenhäusern, Beratungsstellen und Interventionsstellen auftreten können? Welche Vor- und Nachteile sieht man an der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen? Wie kann man diese Zusammenarbeit in diesem Bereich optimieren?

Ziel dieser Arbeit ist es, den Aufgabenbereich von Dolmetscherinnen bei Beratungsgesprächen im Verein Wiener Frauenhaus sowie in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie vorzustellen sowie auf die Schwierigkeiten aufmerksam zu machen.

Hierbei geht es spezifisch um Dolmetscherinnen, da im psychosozialen Setting das Geschlecht der Beteiligten eine entscheidende Rolle spielt. So wie in einem Arztgespräch, in dem es zum Beispiel um intime Krankheiten geht, meist nur Dolmetscherinnen für Frauen und Dolmetscher für Männer eingesetzt werden, arbeitet man in Frauenhäusern ausschließlich mit Dolmetscherinnen zusammen. Aus diesem Grund hat sich die Autorin dieser Masterarbeit dafür entschieden, sich in der ganzen Arbeit nur auf Dolmetscherinnen zu beziehen. Es wird aber an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die aus-

schließliche Verwendung der weiblichen Form nur damit zusammenhängt, dass in Frauenhäusern, Beratungsstellen und Interventionsstellen gegen Gewalt in der Familie ausschließlich Frauen tätig sind. Zusätzlich wird am Anfang der Arbeit unterstrichen, dass in den Interviews sowie in manchen Werken die Tätigkeit einer Dolmetscherin fälschlicherweise als „übersetzen“ bezeichnet wird. Dies lässt auf mangelndes Wissen über den Berufsstand von Dolmetschenden feststellen. Die Autorin weist jedoch explizit darauf hin, dass mit übersetzen und Übersetzerinnen die Beraterinnen und einige AutorInnen hierbei immer dolmetschen und Dolmetscherinnen meinen.

Die Arbeit gliedert sich in drei Abschnitte. Im ersten Kapitel werden die psychotherapeutischen Beratungsgespräche näher definiert sowie der Dolmetschort genauer beschrieben. Dieses Kapitel dient als theoretische Basis für den darauffolgenden empirischen Teil, der aus der qualitativen Auswertung von Interviews mit sechs Beraterinnen des Frauenhauses bzw. der Beratungsstellen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie, in denen die Autorin selbst arbeitet, bestehen wird.

Kapitel zwei befasst sich mit den Hintergrundinformationen zu den erhobenen Daten und mit dem Interviewleitfaden, der sich auf den halbstandardisierten Interviewleitfaden von Köllmann bezieht. Aus diesem Grund wurden beide Leitfäden im Anhang gegenübergestellt.

Der empirische Teil der Arbeit wird in Kapitel 3 analysiert. Es handelt sich hierbei um unterschiedliche Themenfelder, die auch die Dolmetschwissenschaft aktuell beschäftigen. Das erste Feld befasst sich mit der Vorbereitung auf dolmetschgestützte Beratungen, die meistens unterschätzt wird. Hierbei geht es vor allem darum zu klären, welche Themen in einem Vor- bzw. Nachgespräch besprochen werden sollten. Ein sehr wichtiges Feld betrifft auch die Vielfältigkeit und Wandelbarkeit der Dolmetscherinnen im psychosozialen Kontext. Nicht immer sind sich Dolmetscherinnen dessen bewusst, welche Aufgaben ihnen in diesem Setting bevorstehen können. Hierbei werden vor allem die Hinweise und Meinungen der Beraterinnen vorgestellt und die Skizze einer idealen Dolmetscherin aus ihrer Sicht angefertigt. Das letzte Unterkapitel stellt Optimierungsmöglichkeiten vor und geht auf ein sehr aktuelles Thema, nämlich auf das Videodolmetschen, ein.

Abschließend werden persönliche Überlegungen zum Dolmetschen bei Beratungsgesprächen in Frauenhäusern, Beratungsstellen und Interventionsstellen dargelegt und es wird vor allem auf die Interaktion, die bei Beratungen stattfindet, Bezug genommen. Neben der zusammenfassenden Auswertung der Befragten werden in diesem Kontext auch einige Überlegungen der Autorin bezüglich des Potenzials, das in diesem Bereich noch steckt, erfolgen.

1. Psychotherapeutische Beratungen im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie

Das vorliegende Kapitel befasst sich mit der intensiven Zusammenarbeit der Dolmetscherinnen mit den Mitarbeiterinnen und Klientinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie. Bei der therapeutischen Beziehung hat die Herstellung eines Gefühls von Sicherheit und Vertrauen beim Traumaopfer oberste Priorität. Es handelt sich hierbei um einen sehr sensiblen Bereich, der im Augenblick, wo eine dritte Person, die Dolmetscherin, in die Gespräche aktiv miteinbezogen wird, noch komplexer ist. Ein stimmiges Verhältnis zwischen allen drei Gesprächsbeteiligten herzustellen, ist dabei eine große Herausforderung (vgl. Cagala 2006: 240f.).

Das folgende Kapitel wird genau dazu Stellung nehmen und auf die Problemfelder in der interkulturellen psychotherapeutischen Beratung sowie auf die Beziehung zwischen Dolmetscherinnen, Beraterinnen und Klientin der Frauenhäuser, Beratungsstellen sowie Interventionsstellen für Frauen in Wien eingehen.

Ziel dieses Kapitels ist es, die Situation beim Dolmetschen in psychotherapeutischen Beratungsgesprächen anhand theoretischer Annahmen aus der Literatur zu erforschen sowie die aktuelle Rolle der Dolmetscherinnen im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie zu schildern.

1.1. Interkulturelle Psychotherapie

Durch die zunehmende Globalisierung und Veränderung der ethnischen und kulturellen Identität stehen kulturelle Differenzen und unterschiedliche Sprachen, die nicht mehr an einen bestimmten Ort gebunden sind, immer mehr im Mittelpunkt. Immer häufiger arbeiten Psychotherapeutinnen mit Patientinnen aus der ganzen Welt zusammen. Die Behandlungssituationen sowie die damit verbundene Diagnosestellung werden erschwert. Unsicherheit, Unzufriedenheit und Hilfslosigkeit der Patientinnen sind an der Tagesordnung. Diese Kommunikationsbarrieren spiegeln sich auf der Ebene der Gefühle wider. Viele fühlen sich überfordert, bauen eine Mauer auf und sind nicht mehr in der Lage, über die eigenen Gefühle zu sprechen (vgl. Wohlfahrt/ Zaumseil 2006: 146ff.).

Laut Wohlfahrt und Zaumseil (2006) ist in einer interkulturellen Behandlungssituation die Herstellung einer gemeinsamen Wirklichkeit von wesentlicher Bedeutung. Dabei steht vor allem die kulturelle Anpassung an eine bestimmte Weltsicht an erster Stelle, da den Patientinnen nicht mit Gewalt eine bestimmte Sicht der Dinge aufgedrängt, sondern vielmehr ein gemeinsamer Weg der Verständigung aufgebaut wird (vgl. Wohlfahrt/Zaumseil 2006: 18–25).

Bischoff und Dahinden (2010) definieren Kultur als eine Art Orientierungssystem, wo alle Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns bei einer Mehrheit der Mitglieder einer bestimmten Gruppe als normal, selbstverständlich und typisch angesehen werden. Kulturstandards erlauben, bestimmte Vorgehensweisen bzw. Denkmuster zu antizipieren. Aus diesem Grund spielt der Begriff Integration bei interkulturellen Psychotherapien eine zentrale Rolle. Es wird immer wieder nach besseren und effizienteren Instrumenten gesucht, um die immigrierten Personen unterstützen zu können. In diesem Kontext wird häufig der Begriff interkulturelle Kommunikation verwendet. Es handelt sich hierbei um das Vermitteln zwischen den Kulturen, wo mündliche Äußerungen in einer bestimmten Sprache in die andere Sprache übertragen werden, wobei die soziokulturellen Hintergründe beider Gesprächspartnerinnen berücksichtigt werden (vgl. Bischoff/Dahinden 2010: 7f.).

Marics (2006) analysiert diese Situation in Bezug auf interkulturelle Psychotherapien. Die Autorin stellt dabei fest, dass es dort häufig zu großen Schwierigkeiten kommt, da viele Laiendolmetscherinnen als Sprachmittlerinnen fungieren und bestimmte Fakten falsch interpretieren bzw. die Wichtigkeit von Details während der Beratungen unterschätzen. Mangelnde finanzielle Mittel der Infrastrukturen verhindern jedoch die Professionalisierung und führen dazu, dass die optimalen interkulturellen Beratungen weiterhin mehr in der Theorie als wirklich im Arbeitsfeld funktionieren (vgl. Marics 2006: 104f.).

Preis (1994) bezieht sich ebenfalls auf ein psychosoziales Setting, nämlich das in Frauenhäuser, und unterstreicht, dass schon große politische Organisationen wie die UNO oder der Europarat die Wichtigkeit dieser Infrastrukturen verstanden haben und immer wieder erwähnen, dass diese enorme Möglichkeiten bieten, das Problem Gewalt gegen Frauen der Öffentlichkeit vor Augen zu führen (vgl. Preis 1994: 56).

Ein Verein, der vielleicht nicht überall bekannt ist, der sich aber sehr stark für Frauen einsetzt, ist der Verein Wiener Frauenhäuser. Glahn widmet sich 1998 in ihrem

Buch *Frauen im Aufbruch. 20 Jahre Geschichte und Gegenwart Autonomer Frauenhäuser* den Infrastrukturen solcher Vereine. Zusätzlich unterstreicht sie die Tatsache, dass fast die Hälfte der Frauen, die Hilfe in Anspruch nehmen, schon immer bzw. seit vielen Jahren in schlimmen Verhältnissen leben. Beratungsstellen und Frauenhäuser helfen ihnen zu verstehen, dass sie mit ihren Erfahrungen nicht alleine dastehen, und unterstützen sie, einen neuen und besseren Lebensabschnitt zu beginnen (vgl. Glahn 1998: 10–15). Das nächste Unterkapitel beschreibt genau diese Situationen in Frauenhäusern und Beratungsstellen in Wien und erörtert warum diese Infrastrukturen ein enormer Wendepunkt für viele Frauen sind.

1.2. Beratungsgespräche in Frauenhäusern und Beratungsstellen

Gewalt gegen Frauen ist seit geraumer Zeit kein Tabuthema mehr und gelangt immer öfter auch an die Öffentlichkeit. Viele Jahre lang wurden Frauen in sehr vielen Bereichen benachteiligt und waren Gewalt ausgeliefert (vgl. Preisl 1994: 12).

Preisl (1994) geht in ihrem Buch *Gewalt gegen Frauen. Das Frauenhaus als sozialpädagogische Institution* der Frage nach, inwiefern sich die Situation für Frauen seit der Eröffnung der ersten Frauenhäuser und Beratungsstellen in Wien verändert hat. Es handelt sich hierbei nämlich um Häuser und Beratungszimmer, die neue Perspektiven für viele Frauen in Österreich eröffnet haben. Eine entscheidende Rolle spielt dabei die Tatsache, dass jede Frau, egal welcher Herkunft, aufgenommen werden kann und die Möglichkeit hat, einen Schlussstrich unter eine unerträgliche familiäre Situation zu ziehen. Frauenhäuser und Beratungsstellen sind somit ein anerkannter Bestandteil der Sozialpolitik, der mittlerweile aus der österreichischen Landschaft nicht mehr wegzudenken ist (vgl. Preisl 1994:46).

Glahn befasst sich vor allem mit dem Zielpublikum der Frauenhäuser. Ihrer Meinung nach, kommen vor allem Frauen in die Frauenhäuser, die Gewaltsituationen innerhalb der Familie erleiden mussten, wo physische und vor allem psychische Gewalt eine zentrale Rolle spielen:

Die Gewalt, die vielen Frauen widerfährt, ist in keinsten Weise ein gesellschaftliches Randproblem. Am häufigsten taucht sie innerhalb der Familien auf. Die parallel zur körperlichen Gewalt ausgeübte psychische Gewalt ist in ihrer Wirkung nicht zu unterschätzen. Sie interveniert in der Psyche auf einer viel tieferen Ebene, was zum Verlust der eigenen Identität und Persönlichkeit führen kann. (Glahn 1998: 10)

Zusätzlich fügt sie hinzu, dass in dieser Situation Beratung und emotionale Unterstützung wünschenswert wären. Dies hat der Verein Wiener Frauenhäuser und die Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie erkannt und verschiedene Orte zur Verfügung gestellt, an dem Betroffene ihr Herz ausschütten können. Die meisten dieser Frauen haben, bevor sie in eine Beratungsstelle oder ins Frauenhaus gekommen sind, mit niemanden über ihre Probleme gesprochen. Sehr oft wurden sie gezwungen, isoliert zu leben. Solche Vereine bieten durch persönliche Beratungsgespräche mit Mitarbeiterinnen die Gelegenheit, dieses Schweigen zu brechen und für eine neue Lebensperspektive zu kämpfen (vgl. Glahn 1998: 11).

Das nächste Unterkapitel möchte genau diese Gespräche, diesen kommunikativen Prozess der Öffnung und diesen von Glahn (1998: 15) genannten „Ort des Erwachens“ genauer schildern.

1.2.1. Frauenhäuser und Beratungsstellen für Frauen in Österreich

Glahn (1998) und Preisl (1994) beschreiben in den schon vorher erwähnten Büchern die Entstehungsgeschichte der Frauenhäuser und Beratungsstellen für Frauen in Österreich. Die erste Idee eines Frauenhauses entstand in den späten 70er und frühen 80er Jahren. 1977 begannen einige Frauen der Sozialistischen Partei Wien, sich Gedanken zur Finanzierung solcher Häuser zu machen. Gemeinsam mit der autonomen Frauenbewegung sowie mit engagierten Studentinnen wurde dieses Konzept näher ausgearbeitet. Daraus ergab sich der Trägerverein „Informations- und Koordinationsstelle gegen Gewalt“. Zahlreiche Schwierigkeiten bei der Finanzierung ermöglichten die Eröffnung des ersten Frauenhauses in Wien erst am 1. November 1978. Gleich zwei Jahre danach folgten das zweite Haus sowie weitere Häuser und Beratungsstellen in anderen Bundesländern (vgl. Preisl 1994: 43ff.).

Glahn beschreibt in ihrem Buch, dass diese Häuser immer ganztägig geöffnet sind und ohne Voranmeldung und Wartezeiten jeder Frau in Österreich zur Verfügung stehen, die Halt sucht. Platzmangel spielt dabei keine Rolle, da gegebenenfalls zusätzliche Betten aufgestellt werden müssen. Aufgrund des akuten Platzmangels gibt es jedoch in manchen Frauenhäusern einen zeitlichen Aufenthaltsrahmen von maximal einem Jahr (vgl. Glahn 1998: 30). Es liegt also in den Händen der Frauen, diesen enormen Schritt der Veränderung zu wagen, der natürlich ein hohes Maß an Willenskraft erfordert. Natürlich ist es eine sehr schwierige Entscheidung, das eigene Zuhause und den Mann zu verlassen sowie die Arbeit aufzugeben, um im Frauenhaus einen Zufluchtsort zu finden. Das neue Leben steht im Widerspruch zum bisherigen: Eine neue Umgebung verlangt viele Umstellungen, Kompromisse und eine gewisse Zeit der Akklimatisation. Für die Organisation des Alltags sind die Frauen nun mehr auf sich selbst gestellt. Hinzu kommt noch das Zusammenleben mit anderen Frauen im Haus (vgl. Glahn 1998: 71).

Im Vergleich zu anderen Beratungsstellen, unterstreicht Preisl, dass in Frauenhäusern und in Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie ausschließlich Frauen arbeiten. Männern wird weder als Mitarbeiter noch als Besucher Zutritt gewährt. Diese Entscheidung wurde zum Wohl der Frauen getroffen, die im Frauenhaus und in diesen Beratungsstellen für Frauen das erste Mal die Gelegenheit haben, offen über ihre Erfahrungen zu sprechen, ohne sich rechtfertigen zu müssen. Zusätzlich betont Preisl, dass hierbei die Anonymität der Frauen eine zentrale Rolle spielt. Man versucht, so unbürokratisch wie möglich vorzugehen, um die Frauen nicht mit administrativen Angelegenheiten noch mehr zu belasten. Alle relevanten Daten werden festgehalten und natürlich ohne Erlaubnis nicht an Dritte weitergegeben (vgl. Preisl 1994: 46f.).

Auch Bösel (1989) unterstreicht die einzigartige Gelegenheit, die der Aufenthalt in einem Frauenhaus und der Besuch bei einer Beratungsstelle für viele Frauen bietet. Diese Orte können zu einem biografischen Wendepunkt der Frauen führen. Die Frauen sammeln dort viele neue Erfahrungen, befassen sich in Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen mit verschiedenen schwierigen Situationen in ihrem Leben und bekommen moralische Unterstützung sowie Anerkennung, die wiederum einen wesentlichen Einfluss auf die darauffolgenden Monate haben können (vgl. Bösel 1989: 40). Eine entscheidende Rolle spielt dabei die Beratungsarbeit der Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser und Beratungsstellen für Frauen, auf die im folgenden Unterkapitel näher eingegangen wird.

1.2.1. Beratungen mit Mitarbeiterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie

Beratungsgespräche, Selbsthilfegruppen sowie Therapieangebote erlauben den Frauen, ihre Probleme aus einem neuen Blickwinkel zu betrachten und verschiedene Themen selbstbewusster anzugehen. Laut Bösel (1989: 9) ist in der sogenannten „Phase der Neuorientierung“ eine gute Beziehung zu den Mitarbeiterinnen von entscheidender Bedeutung. Von ihnen kann eine Frau die nötige Unterstützung bekommen, um einen neuen Lebensabschnitt beginnen zu können.

Bösel unterstreicht, dass die Hilfestellung mit der Ankunft der Frau, die in vielen Fällen fluchtartig ihr Zuhause verlassen musste und daher am Anfang mit dem Nötigsten versorgt werden muss, in Frauenhäuser, in Beratungsstellen und auch sehr häufig in Interventionsstellen erfolgt. In den meisten Fällen kommt es am ersten Tag bzw. spätestens am darauffolgenden Morgen zum Aufnahmegespräch. Dabei werden die wichtigsten Informationen notiert, persönliche Daten festgehalten sowie die Möglichkeit geboten bei eventueller Misshandlung über diese Erfahrung reden zu können (vgl. Bösel 1989: 45).

Preisler betont, dass die Beratungsarbeit zu den Schwerpunkten des Frauenhauses und der Beratungsstellen gehört. Die Frauen empfinden es meistens als angenehm, über ihre Angelegenheiten offen zu reden und es ist für sie ein ungewohntes Gefühl, dass sich jemand Zeit nimmt und immer ein offenes Ohr für sie hat (vgl. Bösel 1989: 45f.). Im Laufe der Zeit entwickeln die Frauen zu gewissen Mitarbeiterinnen Vertrauen. Aus diesem Grund besteht die Möglichkeit, zwischen einer bzw. zwei Bezugsfrauen unter den Mitarbeiterinnen zu wählen, mit denen man über einen längeren Zeitraum hindurch zusammenarbeiten möchte (vgl. Preisler 1994: 49).

Glahn befasst sich auch mit der Ausbildung der Beraterinnen. Die Beraterinnen verfügen über professionelle Kompetenzen und müssen in der Lage sein, Rechtsfragen zu beantworten, verschiedene Anträge auszufüllen und als kompetente Ansprechpartnerinnen fungieren können. Die Arbeitsteilung ist in den Frauenhäusern sehr gut organisiert. Hierarchien gibt es keine. Die Verantwortung wird auf alle Mitarbeiterinnen aufgeteilt (vgl. Glahn 1998: 31).

Für Bösel stehen dabei das Vertrauensverhältnis und der damit verbundene „personenbezogene Hilfeansatz“ (Bösel 1989: 49) im Mittelpunkt. Ob eine Frau der Beraterin vertraut, hängt häufig weniger mit der Professionalität zusammen, sondern viel mehr mit

ihrer Persönlichkeit. Vertrauen bekommt man nicht einfach zufällig. Die Beraterinnen bemühen sich, in den Frauenhäusern und Beratungsstellen ein familiäres Klima zu schaffen, um sowohl den Frauen, als auch deren Kindern ein gemütliches Haus bieten zu können (vgl. Bösel 1989: 47ff.). Die Kinder sind für die Frauen eine essenzielle moralische Stütze. Ihnen zuliebe halten die Frauen durch. Sie möchten den Kindern eine gute Zukunft bieten. Die Mitarbeiterinnen unterstützen die Frauen ihr Leben zu organisieren, und machen ihnen bei ihren Entscheidungen Mut (Bösel 1989: 59).

Preisler kommt in ihrem Werk zur Kenntnis, dass es nicht selten vorkommt, dass Männer das Frauenhaus bzw. die Beratungsstelle aufsuchen, Frauen immer wieder verfolgen sowie telefonisch terrorisieren. Auch hier greifen die Mitarbeiterinnen ein. In diesen Fällen ist Teamarbeit gefragt: Wöchentliche Teambesprechungen, regelmäßige Treffen sowie Meinungsaustausch aller Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern und Beratungsstellen ermöglichen, dass alle über die wichtigsten Ereignisse informiert sind. Nur ein gut organisiertes Team kann den Frauen den nötigen Halt geben, um gegen diese psychische Belastung ankämpfen zu können (vgl. Preisler 1994: 50f.).

Basis dieser Überlegungen sind die Ansätze von Bösel (1989), Preisler (1994) und Glahn (1998), die der Meinung sind, dass die Mitarbeiterinnen das Gerüst und die treibende Kraft der Frauenhäuser und Beratungsstellen sind. Zu den Aufgaben der Mitarbeiterinnen gehört also nicht nur, Schutz zu gewährleisten, sondern vielmehr durch Gespräche, Tipps und Ratschläge den Frauen Unterstützung anzubieten und als sogenannter „retender Anker“ (Bösel 1998: 48) Halt zu geben.

1.2.2. Klientinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie

Wenige Frauen sind sich dessen bewusst, dass viele andere Frauen dasselbe bzw. ein ähnliches Schicksal wie sie selbst teilen. Laut Preisler hat die Gründung von Frauenhäusern und Beratungsstellen für viele Frauen nicht nur den ersten Schritt aus der Gewalt ermöglicht, sondern auch einen Ort geschaffen, wo sie häufig zum ersten Mal in ihrem Leben auf Verständnis und Unterstützung stoßen (vgl. Preisler 1994: 47).

Glahn vertritt in ihrer Arbeit die Ansicht, dass fast jede schutzsuchende Frau wenig Eigenständig ist und nicht viel Selbstwertgefühl besitzt. Viele dieser Frauen leben

schon seit vielen Jahren in Gewaltverhältnissen. Wenige davon reagieren sofort und suchen eine Möglichkeit, aus dieser Situation zu flüchten (Glahn 1998:10).

Bösel geht in ihrer Arbeit auch viel auf die Rolle der Männer ein. Sie versuchen durch leere Versprechungen die Frauen wieder zu sich zurückzuholen. Die Hoffnung auf ein besseres gemeinsames Leben eliminiert die Zweifel und führt häufig zu keiner definitiven Trennung. Die Frauen haben keine hohen Erwartungen und wollen einfach nur ein ruhigeres und normales Leben mit einem netten Mann führen. Durch zahlreiche Tricks versuchen die Männer, die fast anspruchslosen Frauen zurückzugewinnen (vgl. Bösel 1989: 60f.). Etliche Psychologinnen und Psychiaterinnen sehen in vielen Männern das Symptom einer psychisch gestörten Persönlichkeit, die jedoch therapeutisch behandelt werden könnte. In vielen Fällen merkt man dieses Symptom vor allem im Augenblick, wo Männer sich ihren Frauen unterlegen fühlen und mit dem Einsatz körperlicher Gewalt die eigenen Minderwertigkeitskomplexe zu kompensieren versuchen (vgl. Bösel 1989: 11).

Laut Glahn ist die Entscheidung, nicht mehr zum Mann zurückzukehren, ein großer Wendepunkt und ebnet einen neuen Weg. Es handelt sich hierbei um einen Weg, der jedoch nicht von vornherein definiert ist. Alles hängt von den Entscheidungen der Frauen ab. Frauenhäuser und Beratungsstellen unterstützen die Frauen dabei, von alten Verhaltensmustern Abstand zu nehmen und einen geraden und gangbaren Weg für die Zukunft zu verfolgen. Viele dieser Frauen haben noch nie offen mit jemandem über ihre Probleme reden können. Der Weg in den Frauenhäusern beginnt genau mit solchen Gesprächen, den sogenannten Beratungsgesprächen mit Mitarbeiterinnen, die es ermöglichen, aus verschiedenen Zwickmühlen herauszukommen, zum ersten Mal Anerkennung zu finden sowie eine Perspektive für die Zukunft zu schaffen (vgl. Glahn 1994: 11).

Bösel (1989: 41) definiert Frauenhäuser auch als eine Art „Endstation“, da man sich diesen Weg nicht selbst ausgesucht hat. Die ersten Tage sind häufig sehr schwierig. Man muss lernen, mit vielen Frauen auf engem Raum zusammenzuleben. Zusätzlich ist die Entscheidung, im Frauenhaus zu wohnen, für einige Frauen beschämend. Nichtsdestotrotz verspüren die meisten Frauen auch gleichzeitig Erleichterung. Sie fühlen sich zum ersten Mal seit Längerem sicher und geborgen (vgl. Bösel 1989: 40ff.).

Glahn vergleicht das Frauenhaus mit einer „Energietankstelle für das Selbstbewußtsein“ und definiert es als einen „Ort des Erwachens und der Veränderung“ (1998:

15). Daraus lässt sich die Schlussfolgerung ziehen, dass das Frauenhaus und somit auch die Beratungsstellen, die meistens die ersten Schritte der Frauen unterstützen, für viele Frauen als Sprungbrett dienen können und somit nur der Anfang eines langen Weges sind, an dem noch nicht klar ist, wohin er sie führen wird. Beratungsgespräche mit Mitarbeiterinnen können dabei sicherlich einige Steine aus dem Weg räumen.

1.3. Die Bedeutung der (Mutter-)sprache im therapeutischen Kontext

Wohlfart und Zaumseil (2006) definieren Sprache als eine kulturelle Wirklichkeit, sie strukturiert unseren Alltag, schafft Zusammenhänge und gibt uns Sicherheit und Schutz. Damit aber Kommunikation im therapeutischen Kontext auch gut funktionieren kann, ist es wichtig, dass verschiedene Faktoren wie die Gemütsverfassung der Person, persönliche Erfahrungen und vor allem Sprache und Kultur berücksichtigt werden (vgl. Wohlfart/Zaumseil 2006: 188f.).

Laut Köllmann (2011) würde Kommunikation im therapeutischen Kontext ohne einer gemeinsame Sprache sogar nicht funktionieren. Jede einzelne verbale und nonverbale Verständigung zwischen Therapeutin und Patientin ist von enormer Bedeutung (vgl. Köllmann 2011: 18). Kläui und Stuker (2010) unterstreichen die Wichtigkeit der Muttersprache und betonen, dass der Gebrauch der Muttersprache der Patientinnen bei den Beratungsgesprächen die Zusammenarbeit verbessert und den affektiven Zugang zur emotionalen Sphäre der Patientin erleichtert (vgl. Kläui/Stuker 2010: 141f.).

Die Autoren Bischoff und Dahinden (2010) befassen sich in ihrem Aufsatz „Integration unter den Bedingungen gesellschaftlicher Vielfalt und Transnationalität – eigene Reflexionen“ mit der interkulturellen Kommunikation, die den Dialog zwischen zwei Sprachen erleichtern kann und als Hilfsinstrument verwendet wird, da gleiche Wörter eine andere Bedeutung in Bezug auf bestimmte Inhalte haben können (vgl. Bischoff/Dahinden 2010: 7). Die ideale Lösung sind muttersprachliche Therapien, wobei das Wort Muttersprache hierbei schwierig zu definieren ist und folglich im nächsten Unterkapitel näher darauf eingegangen wird.

1.3.1. Muttersprache

Was ist Muttersprache? Duden (2003) gibt eine einfache Beschreibung von Muttersprache: Es ist die „Sprache, die ein Mensch als Kind [von den Eltern] erlernt [u. primär im Sprachgebrauch] hat“ (2003: 1112). Hierbei wird davon ausgegangen, dass jeder Mensch nur eine Muttersprache hat.

Skutnabb-Kangas (1984) hat den Begriff der Muttersprache gründlicher untersucht. Sie ist der Meinung, dass es keine absolute Definition der Muttersprache geben kann. Muttersprache ist für sie die Sprache, die man als erstes gelernt hat, die man am besten beherrscht, die man am öftesten verwendet, mit der man sich als *Native Speaker* identifiziert und die man benutzt, um zu denken, zählen, träumen oder einen Tagebucheintrag zu verfassen (vgl. Skutnabb-Kangas 1984:18).

Muttersprache im psychosozialen Setting wird in mehreren dolmetschwissenschaftlichen Arbeiten erörtert (z. B. Cagala 2006; Köllmann 2011; Opraus 2003; Nuč 2006). Köllmann unterstreicht ausdrücklich, dass häufig unterschätzt wird, wie schwierig es ist, nicht in der eigenen Muttersprache über Gefühle zu sprechen. Die Hürde besteht vor allem darin, dass man als Kind die Muttersprache eher unbewusst erlernt, während ein/e Erwachsene/r die Zweitsprache rationaler erworben hat. Gefühle und Erinnerung bleiben somit mit der Muttersprache verbunden. Bei der Umschreibung eines bestimmten Erlebnisses in der Fremdsprache verlieren viele Emotionen und auch die Mimik an Ausdruckskraft und das Erzählte wird inkohärenter, lückenhafter und unstrukturierter. Manchmal klingt es unglaublich und widersprüchlich, was wiederum der Ansprechperson die Arbeit erschwert (vgl. Köllmann 2011: 19f.).

Aus diesem Grund empfiehlt Cagala, Beratungsgespräche in der Muttersprache zu ermöglichen, um einen besonderen Zugang zur Gefühlswelt herzustellen. Die Muttersprache schafft im inneren Chaos Ordnung und ohne sie wäre man nicht in der Lage, sich in der Welt zu orientieren (vgl. Cagala 2006: 252).

Dennoch betonen Wohlfahrt und Zaumseil, dass man nicht außer Acht lassen sollte, dass Dolmetscheinsätze in der Psychotherapie auch Nachteile haben, da mehr Zeit und Geld investiert werden muss. Auf längere Zeit gesehen ist aber eine muttersprachliche Behandlung wirkungsvoller und erhöht die Erfolgchancen der Therapie (vgl. Wohlfahrt/ Zaumseil 2006: 179).

Ein weiterer Faktor, der möglicherweise einen Einfluss auf die Therapie haben kann, ist die nicht zu unterschätzende nonverbale Kommunikation. Diesem Thema widmet sich vor allem Cagala in ihrem Aufsatz „Eine Frage der Menschlichkeit? Psychotherapie traumatisierter Flüchtlinge mit Dolmetscherinnenbegleitung“. Ihrer Meinung nach, stellt nonverbale Kommunikation einen relevanten Bestandteil der Identität eines Menschen in Bezug auf die Emotionen dar (vgl. Cagala 2006: 252). Aufgrund dieser Tatsache wird im folgenden Unterpunkt näher auf die nonverbale Kommunikation eingegangen.

1.3.2. Nonverbale Kommunikation

Wie vorher schon erwähnt wurde, sind einer der häufigsten Gründe für interkulturelle Missverständnisse die unterschiedlichen Handlungsmechanismen, die die Kommunikation steuern. Rehbein unterstreicht schon 1985, dass sich diese zu einem Problem entwickeln im Augenblick, wo die Mimik, Gestik oder Körperhaltung nicht eindeutig sind, da sie für eine bestimmte Kultur selbstverständlich sind, während für eine andere eine bestimmte kulturspezifische Geste mit einer völlig anderen Bedeutung assoziiert wird (vgl. Rehbein 1985: 13f.). Der nonverbale Ausdruck hängt also stark mit mentalen Handlungsmustern zusammen. Das hat zur Folge, dass die nonverbale Kommunikation ebenfalls kulturspezifische und sprachliche Formen beinhaltet, die je nach Gesellschafts-, Kultur- bzw. Sprachzugehörigkeit anders ausgeprägt sind (vgl. Rehbein 1985: 8f.).

Im Werk von Köllmann stellt sich diesbezüglich heraus, dass neben der inhaltlichen Ebene auch die Art und Weise einer Kommunikation das therapeutische Beratungsgespräch beeinflusst. In vielen Kulturen Afrikas und Asiens zum Beispiel spricht man ein persönliches Problem sehr ungern direkt an. Aus diesem Grund versucht man häufig, ein schlimmes Ereignis mit einem Lächeln auf den Lippen zu schildern, um den Zuhörer bzw. der Zuhörerin nicht zu viel zu belasten. Dies könnte die Ansprechperson, die diese kulturelle Eigenheit nicht kennt, irritieren und eine Fehldiagnose mit einer falschen Behandlung zur Folge haben (vgl. Köllmann 2011: 13). Im Folgenden wird genau dieser Aspekt anhand von Beispielen und Definitionen erläutert.

1.3.3. Sprach- und Kulturmittlung

Köllmann betont, dass die Begriffe Sprache und Kultur sehr stark mit Kommunikation zusammenhängen. Die Sprache ist das Instrument, das als Verständigungsmittel verwendet wird. Das für die Kommunikation notwendige Vorwissen wird als kulturspezifisches Wissen bezeichnet. Aus diesem Grund hat Kultur einen großen Einfluss darauf, ob etwas selbstverständlich ist oder nicht. Auch im therapeutischen Setting benötigt man eine Sprach- und Kulturmittlung, die eine Brücke zwischen den Kulturen baut und kulturspezifische Eigenschaften miteinander verbindet (vgl. Köllmann 2011: 37).

Unter den Begriff Sprach- und Kulturmittlung fallen laut Vermeer (1985) institutionalisierte Domänen wie Musik und Literatur. Verschiedene kulturelle und sprachliche Mittel spiegeln sich in der Literatur der verschiedenen Länder wieder und sind ein hervorragendes Beispiel, um die Denkmuster einer Kultur zu schildern. Im Buch von Helga Koffhoff (2002) *Kultur(en) im Gespräch* wird genau dieser Aspekt näher analysiert. Es gibt verschiedene Interpretationsmuster und Vorstellungen, die Grenzen zwischen verschiedenen kulturellen Gruppen aufbauen können (vgl. Koffhoff 2002: 9). Auch Kläui und Stuker (2010) gehen näher auf die Kultur ein, indem sie behaupten, dass häufig der kulturelle Einfluss auf das Gespräch unterschätzt wird und wichtige soziale Faktoren wie Herkunftsort der Patientinnen und Heimatland der Therapeutinnen bzw. der Mittlerinnen außer Acht gelassen werden (vgl. Kläui/Stuker 2010: 143).

Ein weiterer Faktor, der häufig in diesem Zusammenhang angesprochen wird, ist in Preisls Werk (1994) öfters erwähnt. Die Autorin erwähnt, dass das Zusammenleben in Frauenhäusern nicht immer einfach ist. Verschiedene Frauencharaktere aus verschiedenen Ländern tragen schon allein wegen der Sprachunterschiede reichlich Konfliktpotenzial in sich. Jede Sprache hat ihre eigene Art, bestimmte Angelegenheiten zu interpretieren. Missverständnisse sind dabei vor allem auf eine fehlgeschlagene Rezeption zurückzuführen (vgl. Preisl 1994: 51).

Marcis (2006) nennt als Paradebeispiel für komplexes Handeln und Kulturtransfer die Dolmetschsituation. Hier geht es vor allem darum, sowohl über theoretisches Wissen als auch praktisches Handlungswissen zu verfügen, um jedes Detail eines Gesprächs berücksichtigen zu können und in die Zielsprache zu übertragen (vgl. Marcis 2006: 106). Aus diesem Grund empfiehlt Cagala (2006), bei einer Person, die eine Therapie benötigt und die Sprache des Gastlandes nicht spricht, eine muttersprachliche Therapie in Betracht

zu ziehen und eine Dolmetscherin miteinzubinden (vgl. Cagala 2006: 244). Im nächsten Kapitel wird genauer auf die Rolle der Dolmetscherinnen bei therapeutischen Beratungen in Frauenhäusern eingegangen und analysiert, ob diese das Gespräch vereinfachen bzw. erschweren.

1.4. Dolmetschen bei therapeutischen Beratungen in Frauenhäusern und Beratungsstellen für Frauen

Im Augenblick, wo Beraterin und Klientin des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie nicht in einer gemeinsamen Muttersprache kommunizieren können, ist es laut Köllman ratsam, eine qualifizierte Dolmetscherin einzusetzen, um obengenannte Schwierigkeiten verhindern zu können und gleichzeitig der hilfeschuchenden Frau das Gefühl zu vermitteln, dass sie ernst genommen wird. Ein gut durchdachtes Beratungsgespräch kann sich sowohl auf die Zusammenarbeit als auch auf die Behandlung selbst sehr gut auswirken (vgl. Köllmann 2011: 20).

Eicke (2010) zeigt in ihrem Aufsatz „Interkulturelles Dolmetschen als Berufsprofil: Warum braucht es qualifizierte DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen?“ auf, dass man dabei aber nicht unterschätzen darf, dass es durch das Hinzuziehen einer Dolmetscherin zu einer Veränderung der Machtverhältnisse in der Therapie kommen kann. Durch ihre Anwesenheit wird die klassische Dyade in der Therapie zur Triade erweitert, was bedeutet, dass eine zusätzliche Person zur Beratung hinzugezogen wird, die die Gesprächsorganisation und die Arbeitsweise verändert. Dies kann manchmal als störend empfunden werden (vgl. Eicke 2010: 171).

Auch die im Zweiergespräch übliche Sitzordnung ändert sich und spielt ebenfalls für Wohlfart und Zaumseil eine entscheidende Rolle, da die Dolmetscherin als Person eher im Hintergrund bleiben sollte, dennoch zugleich als Sprach- und Kulturmittlerin Teil des Gespräches ist (vgl. Wohlfart/Zaumseil 2006: 182). Pöllabauer definiert die Aufgabe der Dolmetscherinnen wie folgt: „Sie helfen zwei oder mehr Gesprächsparteien, die einander nicht gleichgestellt sind und über unterschiedliches Wissen und soziokulturelles Vorwissen verfügen, zu ihrer gegenseitigen Zufriedenheit zu kommunizieren“ (Pöllabauer 2002: 197).

Hinsichtlich der oben angeführten Überlegungen unterscheidet sich eine Therapie mit Dolmetscherin von einer einsprachigen Therapie sehr stark. Genau diese Unterschiede, die damit verbundenen Schwierigkeiten sowie die Erwartungen an die Dolmetscherin werden im folgenden Kapitel genauer beschrieben.

1.4.1. Die Rolle(n) der Dolmetscherinnen bei Beratungsgesprächen in einer Triade

Werden zu den Beratungsgesprächen in Frauenhäusern Dolmetscherinnen hinzugezogen, ist laut Cagala und Köllmann zu beachten, dass nicht nur einfach von einer Sprache in die andere gedolmetscht wird, sondern dass die Beratungssituation auch nur durch die bloße Anwesenheit einer dritten Person verändert wird. Aus einem klassischen Dialog, genannt Dyade, entsteht eine Triade, die häufig als ungewohnt empfunden wird (vgl. Cagala 2006: 247; vgl. Köllmann 2011: 21).

Köllmann unterstreicht, dass dies auch ein Grund dafür ist, dass von der Dolmetscherin ein hohes Maß an Professionalität verlangt wird. Hierbei gibt sie, in der Regel konsektiv, die Informationen so originalgetreu wie möglich der Beraterin bzw. der Klientin wieder, indem sie versucht in einer indirekten Kommunikation eine ähnliche therapeutische Dynamik zu erzeugen, wie in der herkömmlich direkten Kommunikation zwischen Beraterin und Bewohnerin (vgl. Köllmann 2011: 22ff.).

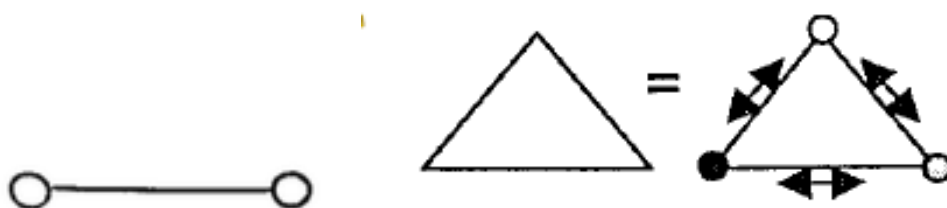


Abbildung 1: Vergleich zwischen einer Dyade und einer Triade (Bélanger 2003: 57)

In der hier abgebildeten Triade, bestehend bei Beratungsgesprächen aus Klientin, Beraterin und Dolmetscherin, ist es für Kläui und Stuker sehr wichtig, die Funktionen jeder einzelnen Person zu definieren. Dies gehört auch zu den Aufgaben der Beraterinnen in

Frauenhäusern und Beratungsstellen, die vor allem die Rolle(n) der dazugekommenen dritten Person definieren sowie die von der Dolmetschung abhängigen Frauen mit dieser Situation vertraut machen. Hierbei ist es laut ihnen auch wichtig zu erwähnen, dass die Klientinnen mit der dolmetschenden Person nicht näher Bekanntschaft oder Freundschaft schließen sollten, da dies wiederum die Machtverhältnisse in der Triade komplett verändern würde (vgl. Kläui/Stuker 2010: 144).

Die Funktionen einer Dolmetscherin im psychosozialen Kontext sind daher nicht immer leicht voneinander zu trennen. In der Fachliteratur haben sich verschiedene WissenschaftlerInnen wie Bot (2005), Nuč (2006), Opraus (2003) und Raval (2002) mit diesem Thema auseinandergesetzt und Dolmetscherinnen in einer Triade verschiedene Rollen zugeteilt.

Für Opraus ändern sich je nach Rolle die Anforderungen und Erwartungen an die Dolmetscherinnen. Häufig weißt sie aber darauf hin, dass die Rollen nur bei Auflistungen einfachheitshalber getrennt festgehalten werden, in Wirklichkeit aber immer in Kombination miteinander auftreten (vgl. Opraus 2003: 118). Darum sollte die Dolmetscherin vor Beginn eines Beratungsgesprächs mit der Beraterin ihre Rolle(n) definieren. Bei diesen Gesprächen muss sich die Beraterin vergewissern, dass die Dolmetscherin beide Sprachen sowie die nötige Dolmetschtechnik sehr gut beherrscht (vgl. Opraus 2003: 120f.).

Laut Bot gibt es zwei verschiedene Schulen, die die Rolle(n) der Dolmetscherinnen analysieren: Prinzipiell unterscheidet sie zwischen Dolmetscherinnen, die wortwörtlich übersetzen, und Dolmetscherinnen, die auch als Co-Therapeutinnen fungieren (vgl. Bot 2005: 41).

Nuč (vgl. 2006: 261–289) lehnt sich an Bots Theorie an und unterstreicht, dass die Rolle(n) der Dolmetscherin, wie auch oben von Opraus erwähnt, in einem sogenannten Vorgespräch definiert werden sollte(n). Hierbei geht es vor allem darum, sich nicht auf so viele Funktionen wie möglich zu konzentrieren, sondern genau den Anweisungen der Beraterinnen zu folgen, um nicht als sogenannte „Mary-Poppins-Dolmetscherin“ wichtige Faktoren außer Acht zu lassen (Slapp 2004: 27).

Im Aufsatz „Rollen der Dolmetscherin in der psychotherapeutischen Triade“ von Opraus werden mehrere Meinungen verschiedener WissenschaftlerInnen verglichen und folgende Schlüsse daraus gezogen: Es wird zwischen der „reinen Sprachmittlerin“, der „Situationsmittlerin“, der „Kulturmittlerin“ sowie der „Klientinnenfürsprecherin“ (2003:

126f.) unterschieden. Abgesehen von der ersten Definition, die auch in anderen Fachliteraturen für den Gesundheitsbereich im Allgemeinen abgelehnt wird, treffen alle anderen Funktionen auch auf Dolmetscherinnen in Frauenhäusern und Beratungsstellen zu. Als Situationsmittlerin muss die Dolmetscherin darauf achten, alles sinngemäß zu dolmetschen. Während der Therapie ist es ihr aber gestattet, Fragen zu stellen bzw. selbstständige Ratschläge zu erteilen. Als Kulturmittlerin wiederum stehen kulturelle Zusatzinformationen im Vordergrund, die die Dolmetscherin hinzufügt, wobei sie manchmal dabei sogar die Rolle der Klientin übernimmt, um Klarheit zu schaffen. Zuletzt nennt Opraus noch die Rolle der Klientinnenfürsprecherin. Hierbei steht die Dolmetscherin auf der Seite der Klientin, indem sie durch eigene Interventionen Unterstützung anbietet (vgl. Opraus 2003: 125ff.).

Im psychosozialen Setting schildert Raval (2002) neun verschiedene Rollen einer Dolmetscherin. Im Frauenhaus sind aus Ravals Liste vor allem die Funktionen als unparteiische, neutrale Mittlerin sowie als kulturelle Beraterin relevant (vgl. Raval 2002: 17f.). Eine ideale und erfolgreiche Dolmetschsituation kann laut Knapp und Knapp-Potthoff (1985) nur dann erfolgen, wenn sich die Dolmetscherin neutral verhält und ihre eigene Meinung nicht mit einfließen lässt. Laut Slapp (2004) kann das nur dann funktionieren, wenn die Dolmetscherin als Kommunikationspartnerin in den Hintergrund tritt. Auch wenn die Dolmetscherin das Gefühl hat, dass die Klientin lügt oder absichtlich schweigt, sollte sie sich immer wieder vor Augen führen, dass ihre Rolle weder die einer Freundin, noch die einer Feindin ist, um Komplikationen während des Gespräches zu vermeiden (vgl. Knapp/Knapp-Potthoff 1985: 451ff.; vgl. Slapp 2004: 26f.).

Aus den verschiedenen Beispielen wird ersichtlich, dass die verschiedenen Rollen der Dolmetscherinnen in psychotherapeutischen Gesprächen ein sehr kontroverses Thema sind und einander widersprechen. Ähnlich wie bei den Rollen, zu denen es unterschiedliche Auffassungen gibt, sind auch die Meinungen zu Dolmetscherinnen bei Beratungsgesprächen in Frauenhäusern und Beratungsstellen verschieden: Für Nuč empfinden einige Frauen die Anwesenheit einer Dolmetscherin als störend, andere wiederum als hilfreich und wertvoll. Anhand der einzelnen Meinungen stellt sich in Nučs Studie heraus, dass die Rolle der Dolmetscherin vor allem darin besteht, das Beratungsgespräch so zu gestalten, dass sich die Frau wohlfühlt. Die Sitzordnung hat dabei großen Einfluss und wird im nächsten Unterkapitel näher beleuchtet (vgl. Nuč 2006: 286–291).

1.4.2. Sitzordnung

Durch die Anwesenheit einer dritten Person wird laut Slapp bei der Triade auch die Sitzposition verändert. In dieser neuen Kommunikationssituation hat die Dolmetscherin die Kontrolle über das Gespräch und muss dafür sorgen, dass die Kommunikation zwischen den beiden Teilnehmerinnen nicht dadurch unterbrochen wird. Die Dolmetscherin muss somit natürliche Pausen nützen, um das Wort zu ergreifen und in die jeweils andere Sprache zu dolmetschen. Hierbei spielt für Slapp die erwähnte Sitzordnung eine Rolle, die es ermöglicht, geschickt Sinneinheiten in die andere Sprache zu übertragen (vgl. Slapp 2004: 19).

Nuč (vgl. 2006: 261–298) geht in ihrem Aufsatz „Wenn Welten aufeinander treffen... Dolmetschen in der Psychotherapie“ näher auf die Sitzordnung ein und unterstreicht in der von ihr durchgeführten Studie die Wichtigkeit kleiner Details bei psychotherapeutischen Gesprächen. Hierbei wird die Tatsache betont, dass in der Therapeutinnen-Klientinnen-Dolmetscherinnen-Triade die Sitzordnung häufig variieren kann. Einige bevorzugen es aber, dass eine vereinbarte Sitzposition während des Dolmetschens eingehalten wird. Aus ihrer Studie konnte man entnehmen, dass die üblichste Sitzordnung die Form eines Dreiecks hat, was auch der Sitzposition in Frauenhäusern entspricht:

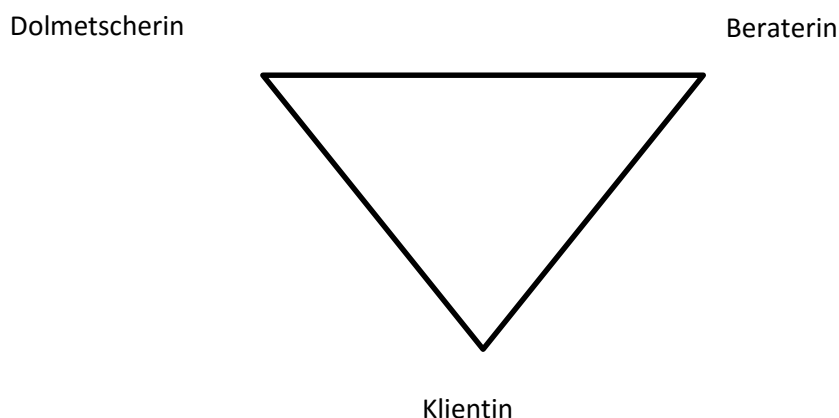


Abbildung 2: Sitzordnung in Form eines Dreiecks (vgl. Nuč 2006: 287)

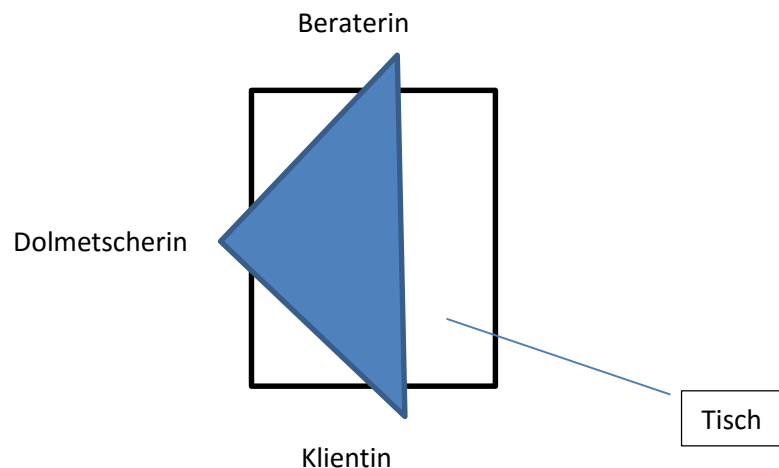


Abbildung 3: Typisches Beratungsgespräch in Frauenhäusern in Form eines Dreiecks mit Tisch

Die Distanz ist in den Beratungsgesprächen für alle mehr oder weniger gleich. Nuč konzentriert sich auch auf den Augenkontakt, der durch diese Dreiecksform für alle Beteiligten ermöglicht wird. Die Möglichkeit für die Beraterin, sowohl die Klientin als auch die Dolmetscherin zu sehen, schafft eine bessere Kommunikationssituation, wo die Beraterin besser in der Lage ist, die Gefühle und die Stimmung der Klientin einzuschätzen (vgl. Nuč 2006: 289f.).

Zusammenfassend stellt Köllmann in ihrem Werk fest, dass die Sitzordnung erheblichen Einfluss auf die Beratungsgespräche haben kann. Eine falsche Sitzposition kann sofort eine ungleiche Machtverteilung entstehen lassen, was dem Aufbau einer guten therapeutischen Beziehung im Weg stehen würde (vgl. Köllmann 2011: 19). Zusätzlich haben Beraterin und Bewohnerin häufig unterschiedliche Muttersprachen und können ohne Dolmetscherin nur in einer der Sprachen bzw. auf Englisch miteinander kommunizieren. Hierbei entsteht schnell eine unausgeglichene Machtsituation, da die Beteiligten dieser Sprache unterschiedlich mächtig sind (vgl. Köllmann 2011: 19). Das nächste Unterkapitel versucht genau diesen Aspekt sichtbar zu machen.

1.4.3. **Machtposition und Vertrauen**

In vielen dolmetschwissenschaftlichen Arbeiten beschäftigt man sich mit den Fragen was wann, wo, warum und vor allem wie übermittelt wird. Holz-Mänttari (1985) ist der Meinung, dass sich eigentlich jede Dolmetscherin diese Fragen vor jedem Einsatz stellen sollte. Die Arbeitsstrategien sind häufig unterschiedlich, wobei oft behauptet wird, es gebe für jede Kultur und damit auch jede Sprache eine spezifische Art und Weise, wobei man nicht nur von einer Sprache in die andere transkodiert, sondern vielmehr ein Gesamtverhalten interkulturell interpretiert (vgl. Holz-Mänttari 1985: 464ff.).

Laut Rehbein richtet sich das Dolmetschen von psychotherapeutischen Gesprächen vor allem danach, das Interesse der Beteiligten zu vertreten sowie die Missverständnisse innerhalb der ablaufenden Kommunikation zu klären. Mitteln heißt häufig nicht notwendigerweise, wörtlich zu übertragen, sondern vielmehr sinngetreu dieselbe Botschaft zu übermitteln. Dass eine Dolmetscherin dabei manchmal als störend empfunden wird, ist nicht überraschend und kann in vielen Fällen ihre Machtposition zerstören (vgl. Rehbein 1985: 11). In den meisten Fällen wird jedoch die Anwesenheit einer Dolmetscherin bei Beratungsgesprächen als angenehm empfunden. Ein Therapeut in Kläuis und Stukers Aufsatz „Interkulturelles Übersetzen in der Arbeit mit traumatisierten Menschen“ (2010) ist folgender Meinung:

Die Übersetzungssituation ¹wird von praktisch allen unseren Patientinnen und Patienten, die sie erlebt haben, geschätzt und weiterhin gewünscht. Es kommt manchmal vor, dass Patientinnen mittlerweile so gut Deutsch sprechen, dass sie die übersetzende Person beobachten und eventuelle Fehlübersetzungen höflich korrigieren. Wenn wir dann ohne Übersetzung weiterfahren, spüren wir eine gewisse Leere [das Fehlen der Interaktion ÜbersetzerIn/PatientIn, das Fehlen der Vor-und Nachgespräche] und ein Näher-Aufeinanderrücken durch die direkte Rede. Der ruhige Moment der Übersetzung, während der sich TherapeutIn und PatientIn gegenüber sitzen und beobachten, fällt weg; ein Moment der Sammlung oder des Nachdenkens fehlt. (Kläui/Stuker 2010: 141)

¹ Manchmal werden der Begriff Übersetzen und das Verb übersetzen falsch verwendet. Die Autorin dieser Arbeit möchte darauf hinweisen, dass der für diesen Kontext richtige Begriff Dolmetschen und das dazugehörige Verb dolmetschen ist.

Wie in Kapitel 1.3.1. erwähnt und in diesem Zitat noch einmal unterstrichen wird, spielt die Muttersprache der traumatisierten Patientinnen eine entscheidende Rolle. Die Autoren Kläui und Stuker unterstreichen, dass der Gebrauch einer Sprache, die man von Kindesalter an kennt, den affektiven Zugang im Gespräch erleichtert. Aus diesem Grund können sprachliche Überbrückungen den Zugang zu einer Behandlung stark erleichtern und werden von den Patientinnen auch deswegen immer mehr verlangt, um die Macht der Beteiligten gerecht zu verteilen (vgl. Kläui/Stuker 2010: 141).

Laut Holz-Mänttari muss jede Berufstranslatorin die Fragen, wer, was, wann, wo, warum und vor allem wie zu übermitteln ist, bei jedem neuen Auftrag hinterfragen. Hierbei werden die Rolle(n), die Verantwortlichkeiten und die Funktion(en) in dieser bestimmten Situation definiert (vgl. Holz-Mänttari 1985: 465). Im Falle der im Zitat erwähnten Fehlerkorrektur der Patientin muss sich die Dolmetscherin laut Dahinden (2010) dessen bewusst sein, dass die Patientin auch der deutschen Sprache mächtig sein kann und nur eine Unterstützung benötigt. In diesem Kontext kann die Tätigkeit einer Dolmetscherin als integrativ bezeichnet werden, wo es vor allem darum geht, eine Brücke zwischen der Patientin mit einem anderen Migrationshintergrund und der Beraterin aufzubauen (vgl. Dahinden 2010: 100).

Ein weiterer im Hinblick auf die Machtposition der Dolmetscherinnen wichtiger Aspekt ist die Verwendung der ersten oder dritten Person bzw. der indirekten Rede beim Dolmetschen. Die inhaltliche Ebene der Mittlertätigkeit der Dolmetscherinnen wird im psychosozialen Setting als ein wesentliches Merkmal betrachtet, da sie einen enormen Einfluss auf die Machtverhältnisse hat. Knapp und Knapp-Patthoff (1985: 455) nennen zwei Arten des sogenannten „Mittlerverhaltens“, das als „Perspektivierung von Äußerungen“ bezeichnet wird. Hierbei wird unterschieden zwischen der Perspektivierung, wo die Dolmetscherin von der ersten Person Singular, z. B. „Ich“, in die dritte Person dolmetscht, und der zweiten Art der Perspektivierung, wo eine indirekte Rede in der Wiedergabe der Zielsprache verwendet wird, z. B. „Er/Sie sagt, dass...“, oder „Frag ihn doch mal, was er ...“ zur Äußerung hinzugefügt wird. Mehrere Arbeiten (z.B. Köllmann 2011; Knapp/Knapp-Potthoff 1985; Dahinden 2010) zeigen, dass am häufigsten die direkte Rede verwendet wird und nur bei kurzen Erläuterungen kurzfristig auf die indirekte Rede zurückgegriffen wird.

Nuč (2006) unterstreicht, dass in Erst- und Nachbesprechungen genau diese Parameter geklärt werden und eine gemeinsame Art des Zusammenarbeitens gefunden wird. Diese Gespräche eignen sich gut, um bestimmte Aspekte im Vorhinein oder im Anschluss zu klären, und vor allem, um eine Vertrauensbasis zu schaffen. In der Triade bestehend aus Klientin, Therapeutin und Dolmetscherin spielen drei Aspekte eine entscheidende Rolle: der therapeutische Prozess, der Dialog zwischen der Psychologin bzw. Beraterin und der Klientin über eine Dolmetscherin sowie die vertrauensvolle Beziehung zwischen der Klientin, der Psychologin bzw. Beraterin und der Dolmetscherin. Der letzte Punkt hat vor allem in psychotherapeutischen Gesprächen einen sehr großen Stellenwert und ist eine Grundvoraussetzung (vgl. Nuč 2006: 268f.).

Kläui und Stuker weisen darauf hin, dass vor allem in psychosozialen Settings der Aufbau einer therapeutischen Beziehung sehr schwierig ist. Anfänglich trauen die Patientinnen ihren Ansprechpersonen nicht. Das Hinzuziehen einer dritten Person erschwert die Arbeit noch mehr und verlangsamt den Vertrauensaufbau (vgl. Kläui/Stuker 2010: 143f.).

Bösel ist der Meinung, dass ein Vertrauensverhältnis zwischen Mitarbeiterinnen, Klientinnen und, bei interkultureller Kommunikation, einer Dolmetscherin kein zufälliges Ergebnis ist. Hierbei handelt es sich um ein angestrebtes Ziel, das auf intensiver Kommunikation und emotionaler Zuwendung beruht. Um ein persönliches Verhältnis aufzubauen, reicht fachliche Qualifikation nicht aus. Es geht hierbei um bestimmte Erwartungen wie zum Beispiel Sympathie, Anteilnahme und Vertrauen (vgl. Bösel 1989: 49). In Hinsicht auf das Thema der vorliegenden Arbeit kann mithin festgehalten werden, dass die Rolle(n) der Dolmetscherinnen sehr facettenreich und dynamisch sein muss/müssen. Wie hoch die Erwartungen an die Akteurinnen sind, wird im nächsten Unterkapitel beschreiben.

1.4.4. Erwartungen

Kläui und Stuker sprechen in ihren Schlussfolgerungen darüber, dass die Anwesenheit einer dritten Person in einem Beratungsgespräch zusätzliche Erwartungen schafft. Die Aufgabe der Dolmetscherin als Drittperson besteht vor allem darin, kulturelle Probleme

aus dem Weg zu räumen und interkulturell zu vermitteln. Hierbei handelt es sich um eine viel komplexere Gesprächssituation als in einer Dyade (vgl. Kläui/Stuker 2010: 142f.).

Aus diesem Grund ist es laut Nuč empfehlenswert, in einem Erstgespräch die Sprechweise, also den Sprach- und Formulierungsstil, Informationen über kulturelle Aspekte sowie die Rolle(n) der Dolmetscherin zu definieren. In einem Nachgespräch können die Beteiligten weitere Punkte, wie Missverständnisse, spezifische kulturelle Gegebenheiten, Einschätzung der präsentierten Probleme sowie Gesprächsinhalte, die als belastend empfunden wurden, klären (vgl. Nuč 2006: 268f.).

Die Autorin weist zusätzlich noch darauf hin, dass nachdem alle wichtigen Details geklärt sind, von der Dolmetscherin in Frauenhäusern und Beratungsstellen häufig verlangt wird, eine gewisse Kontinuität aufrecht zu erhalten. Im Augenblick, wo die Zusammenarbeit mit derselben Dolmetscherin fortgeführt wird, ist vieles in vielerlei Hinsicht einfacher. Diese kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen Beraterin und Dolmetscherin stärkt das Vertrauen der Klientin, aber auch das Vertrauen zwischen Beraterin und Dolmetscherin. Behandlungsteams, die seit Jahren zusammenarbeiten, sind ein eingespieltes Team und sind in therapeutischen Gesprächen viel besser aufeinander abgestimmt (vgl. Nuč 2006: 269).

In der Literatur gibt es verschiedene Grundsätze für die Zusammenarbeit in einer Triade. Laut Köllmann darf man in erster Linie ein dolmetschgestütztes Beratungsgespräch nicht nur als Notlösung sehen, sondern vielmehr als Chance auf eine effektive Behandlung. Der Ablauf eines Beratungsgesprächs hängt auch stark von den Beteiligten ab: einerseits von der Beraterin und ihrer Erfahrung sowohl im soziopsychologischen Kontext als auch mit Dolmetscherinnen, andererseits von der Frau und ihrer Lebensgeschichte selbst (vgl. Köllmann 2011: 27).

Bevor jedoch die Interviewgespräche zwischen Autorin und den Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser sowie der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie näher analysiert und die Ergebnisse vorgestellt werden, befasst sich das folgende Kapitel mit den Hintergrundinformationen dieser Gespräche. Es handelt sich hierbei um keine reine Replikationsstudie zu Köllmanns „Leitfaden zur Befragung der Therapeuten/innen“, da alles an die Beratungsgespräche in Frauenhäusern als „Leitfaden zur Befragung der Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie“ angepasst wurde (Köllmann 2011: 93f.).

2. Hintergrundinformationen zu den erhobenen Daten

Als die Autorin vor circa zwei Jahren begonnen hat, als Dolmetscherin für den Verein Wiener Frauenhäuser und für die Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie zu arbeiten, bemerkte sie sofort, dass es sich bei dolmetschgestützten Beratungen um vielmehr als nur eine Notlösung handelte. Die Einführung, die von einer Sozialarbeiterin am ersten Tag gemacht wurde, genügte, um zu verstehen, dass dies eine für die Autorin ganz neue Art des Dolmetschens war. Die Beraterinnen definierten sofort die Rolle einer Dolmetscherin, indem sie der Autorin anwiesen, nicht die Rolle der Beraterinnen einzunehmen und keine unerlaubten Ratschläge den Frauen zu erteilen. Die Erfahrungen der Autorin in diesem Bereich führten dazu, dass sie sich immer mehr für dieses Thema interessierte und schließlich eine Masterarbeit dazu verfasste.

In diesem Kapitel werden die Schritte vorgestellt, die für die Vorbereitung und Durchführung der qualitativen Studie zum Thema „Dolmetschen im psychosozialen Kontext. Dolmetschgestützte Gespräche mit Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie“ notwendig waren, sowie die Auswahl der Interviewpartnerinnen und der Interviewleitfaden präsentiert.

2.1. Gegenstand und Ziel der Interviews

Die vorliegende Arbeit untersucht die Zusammenarbeit zwischen Dolmetscherinnen und Beraterinnen der Frauenhäuser und Beratungsstellen des Vereins Wiener Frauenhäuser sowie der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie. Im Fokus dieser Arbeit stehen folgende Fragen: Wie funktioniert die Zusammenarbeit zwischen Dolmetscherinnen und Beraterinnen? Inwieweit ist die Erweiterung einer psychotherapeutischen Dyade zu einer Triade durch die Anwesenheit einer Dolmetscherin ein Störfaktor? Wie sieht die Rolle der Dolmetscherinnen in Frauenhäusern und Beratungsstellen aus? Entsprechen die Themen, die in der Literatur beschrieben und erforscht wurden, wirklich den Aspekten und Problemen, die in Frauenhäusern und Beratungsstellen auftreten können? Welche Vor- und Nachteile sieht man an der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen? Wie kann man diese Zusammenarbeit optimieren?

Anhand einer qualitativen Untersuchung möchte die Autorin relevante Einzelfaktoren bei dolmetschgestützten Beratungsgesprächen in Frauenhäusern und Beratungsstellen aufdecken sowie mögliche Zusammenhänge beleuchten. Das zu untersuchende Gebiet ist bisher wenig erforscht worden. Aus diesem Grund ist das Ziel der vorliegenden Arbeit, sich mit bekannten Inhalten zu konfrontieren, neue Hypothesen und Fragestellungen anhand einer qualitativen Vorgehensmethode zu generieren und den Blickwinkel der Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie in Bezug auf Dolmetscherinnen näher zu betrachten.

2.2.Auswahl der Interviewpartnerinnen

Um den Fragen in Kapitel 2.1.3 nachgehen zu können, hat sich die Autorin telefonisch sowie per E-Mail mit der Leitung des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie, in denen sie selbst tätig ist, in Verbindung gesetzt. In einer E-Mail wurde ihr mitgeteilt, dass die Erlaubnis für derartige Interviews innerhalb einer Sitzung besprochen werden müsste. Da diese Sitzung nur einmalig im Monat stattfindet, musste die Autorin fast einen Monat auf eine endgültige Antwort warten. Nach der Sitzung wurde die Autorin von zwei verschiedenen Beratungsstellen per E-Mail und telefonisch kontaktiert und es wurden mit den Beraterinnen, die sich bereit erklärt hatten, ein Interview zu geben, Einzelinterviews vereinbart. Das erste Interview fand am 05.02.2016, drei weitere Interviews am 11.03.2016 und die letzten beiden Interviews am 17.03.2016 statt. Alle Gespräche wurden in den jeweiligen Frauenhäusern bzw. Beratungsstellen, in denen die Beraterinnen arbeiten, abgehalten, da dadurch die Anonymität der Bewohnerinnen sowie der Beraterinnen besser gewährleistet wurde und nicht das Risiko bestand, von Fremden belauscht zu werden. Alle Gespräche verliefen sehr angenehm und entspannt. Fast immer gab es bei den Gesprächen Kaffee oder Tee, was dazu führte, dass man sich wie in einem Kaffeehaus bei einem interessanten Gespräch fühlte.

2.3. Leitfaden

Für die Interviewfragen, die auch im Anhang aufgelistet sind, wurde auf den halbstandardisierten Interviewleitfaden von Köllmann (2011) Bezug genommen. Es handelt sich hierbei um keine reine Replikationsstudie, da alle Fragen an die Beratungsgespräche in Frauenhäusern und Beratungsstellen angepasst wurden. Die Rolle einer Therapeutin und einer Beraterin ähnelt sich in vielen Bereichen sehr stark. Aus diesem Grund hat sich die Autorin dafür entschieden sich auf den Leitfaden von Köllmann zu beziehen. Um eine bessere Übersicht zu ermöglichen, wurden beide Leitfäden im Anhang anhand einer Tabelle miteinander verglichen. In dieser Masterarbeit wurden anstelle von Therapeutinnen Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie mittels „leitfadengestützter und problemzentrierter Interviews“ (Mayring 2003⁸: 67) zum Thema „Dolmetschen im psychosozialen Kontext“ zu ihren Meinungen befragt.

Ziel dieser Interviewform war es, anhand eines angenehmen Gesprächs unter vier Augen kleine Erzählungen zu bekommen. Mit dieser Methode konnte garantiert werden, dass die Interviewpartnerinnen auch genügend Freiraum bekamen, um von ihren eigenen Erfahrungen mit Dolmetscherinnen berichten zu können. Zusätzlich wurde jede Frage im Vorhinein mit einer Überschrift am Seitenrand versehen, um anschließend die Auswertung durch Themenschwerpunkte zu erleichtern:

Tabelle 1: Interviewleitfaden mit eigenen Notizen

<u>Vorspann</u>	
1.1 Allgemeine Hintergrundinformationen	Studium Dolmetschen an der Universität Wien; Masterarbeit „Dolmetschen im psychosozialen Kontext. Dolmetschgestützte Gespräche mit Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie“
1.2 Konkrete Informationen bzgl. des Interviews	Einholung der Erlaubnis für die Aufzeichnung des Interviews mittels

2.1 Fragen zur Person	Handy; Versicherung der vertraulichen Behandlung der Daten; Versicherung der anonymisierten Verwendung der Daten 2.1.1 Wie lange sind sie bereits als Beraterin in Frauenhäusern tätig? 2.1.2 Wie lange davon in dieser Einrichtung?
<u>Hauptteil</u>	
2.2 Fragen zur Erfahrung mit Dolmetscherinnen in der Psychotherapie	
<i>Erfahrung mit Dolmetscherinnen</i>	2.2.1 Wie lange arbeiten Sie bereits mit Dolmetscherinnen zusammen?
<i>Vorbereitung auf Zusammenarbeit</i>	2.2.2 Gab es eine Vorbereitung auf Ihre erste Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?
<i>Beziehung Dolmetscherin und Bewohnerin</i>	2.2.3 Wie und von wem wird der Klientin das Aufgabenspektrum der Dolmetscherin erklärt?
<i>Probleme in Zusammenarbeit mit Dolmetscherin</i>	2.2.4 Ist es im Rahmen der Zusammenarbeit mit Dolmetscherin bereits zu Problemen gekommen?
<i>Konflikte in Triade</i>	2.2.5 Welches Konfliktpotential sehen Sie im Beratungsgespräch zu dritt?
<i>Vorbereitung der Dolmetscherinnen</i>	2.2.6 Inwiefern sind die Dolmetscherinnen Ihrer Erfahrung nach auf den Einsatz in Beratungsgesprächen vorbereitet?
<i>Optimierung der Vorbereitung</i>	2.2.7 Wie könnte diese Vorbereitung optimiert werden?
2.3 Fragen zur Therapiegestaltung mit Dolmetscherinnen	
<i>Dauer des Beratungsgesprächs/ Kontinuität</i>	2.3.1 Wird für die Dauer eines Beratungsgesprächs immer mit der gleichen Besetzung gearbeitet? 2.3.2 Falls ja: Inwiefern hat sich das bewährt?

<i>Nachteile an einer Dolmetschung</i>	2.3.3 Welche Nachteile gibt es?
<i>Dolmetscherwechsel</i>	2.3.4 Was wären Gründe, die für einen Dolmetscherinnenwechsel sprechen?
<i>Veränderung des Aufbaus der Therapie mit Dolmetscherin</i>	2.3.5 Konzipieren Sie das Beratungsgespräch anders, wenn eine Dolmetscherin daran teilnimmt?
<i>Rücksicht: Tempo/Ausdruck/ Pausen</i>	2.3.6 Nehmen Sie in der Therapie-sitzung Rücksicht auf die Dolmet-scherin (Ausdruck, Tempo, Pausen etc.)?
<i>Sprachliche Missverständnisse/ Interventionen</i>	2.3.7 Wird der Dolmetscherin die Möglichkeit eingeräumt, zur Klärung von sprachlichen Missverständnissen zu unterbrechen/nachzufragen?
<i>Sitzordnung</i>	2.3.8 Wer bestimmt die Sitzord-nung? 2.3.9 Welche Faktoren sind dabei ausschlaggebend?
<i>Blickkontakt</i>	2.3.10 Wen schauen Sie im Ge-spräch an (Bewohnerin; Dolmetsche-rin; beide)?
<i>Erste oder dritte Person</i>	2.3.11 Bevorzugen Sie eine Verdol-metschung in der 1. oder der 3. Per-son Singular? Warum?
<i>Vor- Nachgespräche</i>	2.3.12 Gibt es Vor-/Nachgespräche mit der Dolmetscherin?
<i>Beratungsgespräch mehr Zeit?</i>	2.3.13 Welchen Einfluss hat der Umstand, dass das Beratungsge-spräch durch die Verdolmetschung verlangsamt wird, auf das Beratungs-gespräch?
<i>kultureller Hintergrund</i>	2.3.14 Ist es für Sie befremdlich, dass Bewohnerin und Dolmetscherin häufig eine Sprache und einen kultu-rellen Hintergrund teilen, die Ihnen fremd sind?
<i>Rolle der Dolmetscherin</i>	2.3.15 Wie definieren Sie die Rolle der Dolmetscherin?

<u>Schluss</u>teil	
3. offenere Schlussfragen	
<i>Schwierigkeiten mit Dolmetscherin</i>	3.1 Welche Schwierigkeiten sehen Sie generell in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?
<i>Vorteile mit Dolmetscherin</i>	3.2 Welche Chance sehen Sie in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?
<i>Optimierungsvorschläge</i>	3.3 Wie könnte die Zusammenarbeit für alle Beteiligten optimiert werden?
<i>Zusätzliche Anmerkungen</i>	3.4 Gibt es neben dem, worüber wir bereits gesprochen haben, noch Aspekte in diesem Kontext, die aus Ihrer Sicht wichtig oder erwähnenswert sind?
<i>Bedanken</i>	3.5 Dank; erneute Versicherung der vertraulichen Behandlung der Daten.

In Anlehnung an den Leitfaden von Köllmann (vgl. 2011: 93f.) bestand der Aufbau des Interviews aus einem Vorspann, einem Hauptteil und einem Schlussteil. Der Vorspann war eine kleine Einführung in das Thema. Hierbei wurde auch die Erlaubnis der Interviewpartnerinnen zur Aufzeichnung des Interviews eingeholt und ihnen versichert, dass es sich um anonyme und vertrauliche Daten handle. Da Diktiergeräte meistens sehr offiziell wirken und einem Gespräch die angenehme und lockere Atmosphäre nehmen, hat sich die Autorin entschieden, alles mit einem Handy aufzuzeichnen, was zusätzlich eine schnellere Bearbeitung der MP3-Dateien ermöglichte. Der Hauptteil befasste sich mit den Erfahrungen der Interviewpartnerinnen in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen. Im letzten Teil wurden die Beraterinnen mit sehr offenen Fragen nach allgemeinen Schwierigkeiten in der dolmetschgestützten Therapie, nach der Rolle der Dolmetscherinnen im Beratungsgespräch sowie nach Optimierungsmöglichkeiten dieser Zusammenarbeit befragt. Die Reihenfolge der Interviewfragen innerhalb der einzelnen Abschnitte wurde je nach Interviewsituation und Kontext gewählt. Die Länge der Gespräche variierte zwischen 18 und 42 Minuten, wobei das kürzeste Gespräche mit einer Beraterin geführt wurde, die selbst als Dolmetscherin tätig ist und zu verschiedenen Themen keine zusätzliche Erklärung benötigte.

Abschließend wurden alle Interviews transkribiert und genauer unter die Lupe genommen. Das folgende Unterkapitel wird sich mit der Datenauswertung auseinandersetzen und wichtige Werke dazu nennen.

2.4. Datenauswertung

Die Auswertung des Materials erfolgte anhand eines einfachen Transkriptionssystems und in Anlehnung an die Werke *Qualitative Inhaltsanalyse* von Philipp Mayering (2003⁸), *Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften* von Uwe Flick (1995) sowie auf den Beitrag „Miš fa:him walla e:“ Ein diskursanalytischer Beitrag zum Laiendolmetschen“ von Aleksandra Marics (2006).

Für Flick ist im Augenblick, wo Daten in digitaler Form aufgezeichnet werden, die Verschriftlichung ein essentieller Zwischenschritt, um diese gut interpretieren zu können. Hierfür gibt es verschiedene Systeme und keine fixen Standardregeln. Wichtig dabei ist, so genau wie möglich zu arbeiten, um kleine Nuancen, die durch die Verschriftlichung verloren gehen können, miteinzubinden (vgl. Flick 1995: 192). Zusätzlich unterstreicht die Autorin, dass es bei psychologischen bzw. soziologischen Fragestellungen, wo vor allem Interviews mit offenen Fragen als Medium zur Untersuchung genutzt werden, weniger üblich ist, übertrieben genau zu arbeiten. Hierbei gilt vor allem, nur das zu transkribieren, was für die Fragestellung relevant ist, und die Energie mehr in die Interpretation zu investieren (vgl. Flick 1995: 193). Laut Flick besteht das Festhalten von qualitativen Interviews in der Regel aus drei Schritten: der Aufzeichnung der Daten, ihrer Überarbeitung und der Schilderung dieser Situationen und Wirklichkeiten durch die Analyse des erstellten Textes (vgl. Flick 1995: 186). Klare Regeln für die Transkription von Äußerungen, Sprecherwechsel, Pausen etc. spielen dabei eine Rolle, sind aber keine zentralen Bestandteile. Aus diesem Grund wurde auch in dieser Arbeit auf Satzbrüche, sprachliche Fehler, Füllwörter ohne wichtige Bedeutung sowie regionaltypische Ausdrücke verzichtet. Um die Anonymität der Befragten sicherzustellen, wurden Namen, Orte und Länderbezeichnungen aus dem Transkript entnommen. Die Fragen der Autorin wurden durch eine fettgedruckte Schrift markiert (vgl. Flick 1995: 192–195).

Um genau auf diese vorher schon erwähnten kleinen und für das Interview wichtigen Nuancen Rücksicht zu nehmen, wurde auf die Transkriptionskonventionen von Alexandra Marics (2006) Bezug genommen. Es wurden Pausen mit dem Zeichen [...] nur dann markiert, wenn diese auffallend lang waren oder an relevanten Stellen vorkamen. Auch das Lachen wurde mit einem [L] gekennzeichnet, um die Lockerheit des Gesprächs zu betonen. Die Interpunktion wurde zugunsten der Lesbarkeit leicht geglättet (vgl. Marics 2006: 136).

Zusätzlich betont Marics, dass der Text in der Wissenschaft nicht nur als Instrument zur Dokumentation von Daten, sondern auch zur Vermittlung von Erkenntnissen und Wissen dient. Die Analyse in der qualitativen Forschung ist somit in vielerlei Hinsicht relevant. Die Darstellung der Ergebnisse spielt dabei eine entscheidende Rolle (vgl. Marics 2006: 112). Im nächsten Kapitel werden genau diese Ergebnisse sowie die untersuchten Zusammenhänge der Interviewanalyse vorgestellt. Hierbei werden die im ersten Kapitel aus der Literatur gewonnen Kenntnisse verglichen, bestätigt bzw. widerlegt.

3. Ergebnisse der Interviews mit den Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie

Köllmann (2011) unterstreicht in ihrem Werk *Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting*, dass ein dolmetschgestütztes Gespräch einerseits von der Behandlung selbst und dem Ort, andererseits vor allem von den beteiligten Personen abhängt. In einer Triade spielen die Erfahrungen aller Beteiligten eine entscheidende Rolle. Auf Frauenhäuser und Beratungsstellen bezogen bedeutet das, dass die Erfahrungen der Beraterin im psychotherapeutischen Setting und in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen, die Erfahrungen der Dolmetscherin in diesem Kontext sowie die Erfahrungen der Klientin des Frauenhauses und der Beratungsstellen und ihre Lebensgeschichte einen Einfluss auf die Gespräche haben (vgl. Köllmann 2011:27).

Um die Beratungen im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie mit Anwesenheit einer Dolmetscherin zu illustrieren und um die Besonderheit einer Beratung zu dritt zu unterstreichen, stellt die Autorin in diesem Kapitel die Analyse der Interviews, welche von ihr mit Beraterinnen des Vereins und der Interventionsstelle durchgeführt wurden, vor. In diesem Kapitel wird anhand von Ausschnitten aus den Transkriptionen ein Bezug zum ersten Kapitel hergestellt, um die Rolle und den Aufgabenbereich der Dolmetscherinnen in Frauenhäusern und den Beratungsstellen aus dem Blickwinkel der Beraterinnen zu definieren.

3.1. Vorbereitung auf dolmetschgestützte Beratungen

Im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie ist die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen manchmal die einzige Möglichkeit, um Frauen aus verschiedenen Ländern effektiv unterstützen zu können. Das Beratungsgespräch wird dadurch jedoch verändert und verlangt deshalb eine adäquate Vorbereitung sowohl der Beraterin als auch der Dolmetscherin (vgl. Bösel 1989: 46).

Laut Köllmann ist diese Vorbereitung wichtig, weil sie viele Schwierigkeiten schon im Vorhinein eliminieren kann. Es gibt diesbezüglich keine verbindlichen Richtlinien, da man von Fall zu Fall, von Beraterin zu Beraterin und von Dolmetscherin zu Dolmetscherin unterscheiden muss (vgl. Köllmann 2011: 32f.).

In der Studie von Bot (2005) werden folgende Hinweise für eine gelungene dolmetschgestützte Beratung schon im Vorfeld gegeben: Die Beraterin sollte einen kurzen Überblick zu dieser Sitzung geben, in einfachen Sätzen sprechen und auch die Klientin bitten, gleich zu handeln (vgl. Bot 2005: 11ff.). Auf die Frage der Autorin dieser Masterarbeit „Gab es eine Vorbereitung auf Ihre erste Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen“ wurden unterschiedliche Meinungen seitens der Beraterinnen geäußert:

Es gab jetzt keine Einführung in dem Sinn. Wir haben eine Einschulung, wo ich das erste Mal bei einer Dolmetschberatung dabei war. Also wird alles schon auch thematisiert. [...] Aber nicht reflexiv hinterfragt. Es war jetzt nicht so, dass man mir erklärt hat, was dolmetschen bedeutet, wie kann uns das beeinflussen und was sollte beachtet werden. Das ist nicht besprochen worden. Ich hatte mit Dolmetschen mehr organisatorisch zu tun. Was bedeutet es für mich in Bezug auf Abrechnung, wie komme ich zu einer Dolmetscherin. Aber weniger Hintergrundinformationen. (Beraterin 1: Zeile 19–25)

Eine einheitliche Einführung für alle gibt es somit nicht. Köllmann unterstreicht diesbezüglich jedoch auch, dass diese Ratschläge am Anfang keine verbindlichen Vorgaben seien (vgl. Köllmann 2011: 32f.). Aus diesem Grund ist es nicht überraschend, dass die Vorbereitungen bei den Beraterinnen in den Interviews auch unterschiedlich gestaltet werden und die Antworten nicht gleich ausgefallen sind:

Man bekommt keine Einführung. Am Anfang war ich aber bei Dolmetschgesprächen von anderen Kolleginnen dabei. (Beraterin 4: Zeile 186–187)

Kleine Einführungen hat es immer schon gegeben. Diese Aufgabe hat dann im Laufe der Zeit konkret eine Kollegin im Team übernommen. Das ist aber noch nicht so lange her. Sie regelt alles stellvertretend für alle. Vielleicht ist das ungefähr seit zehn Jahren so. Sie führt die Vorgespräche, achtet darauf wer geeignet ist und wer weniger dafür geeignet ist. Sie klärt dann auch die Erwartungen und Ziele dieses Gespräches. (Beraterin 6: Zeile 17–21)

Aus diesen Antworten wird ersichtlich, dass man sich konkret mit der Zusammenarbeit von Beraterinnen und Dolmetscherinnen erst in den letzten zehn Jahren intensiver auseinandergesetzt hat. Auch laut Köllmann (vgl. 2011:33) gab es zwar zu Beginn keine konkreten Schulungen im psychosozialen Kontext, im Laufe der Zeit hat sich dies aber sehr stark verändert.

Diesbezüglich waren vor allem die Antworten der Beraterinnen, die schon länger für den Verein tätig sind, für die Autorin besonders relevant. Beraterin 6 arbeitet schon seit 20 Jahren in Beratungsstellen, Beraterin 5 ist sogar seit 1981, also seit Beginn der ersten Beratungsstellen, für den Verein Wiener Frauenhäuser tätig. Aus ihren Antworten wurde klar, dass die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen früher gar nicht thematisiert wurde, da sich ausschließlich österreichische Frauen an diesen Verein gewendet haben. Zusätzlich unterstreichen beide, dass sich alles sehr stark verändert hat. Früher hatten Migrantinnen entweder zu große Berührungsängste oder wussten darüber nicht Bescheid. Im Augenblick, wo die ersten Migrantinnen zum Verein kamen, hat man versucht Mitarbeiterinnen anzustellen, die diese Sprachen beherrschen (vgl. Beraterin 5: Zeile 4–14; Beraterin 6: Zeile 5–13).

Erst seit einigen Jahren gibt es in den verschiedenen Frauenhäusern und Beratungsstellen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie Mitarbeiterinnen, die für die Zusammenarbeit zwischen Beraterinnen und Dolmetscherinnen verantwortlich sind. Des Weiteren wurden auch verschiedene Seminare, wie im Interview mit Beraterin 5 zu lesen ist, zu diesem Thema organisiert, um auf verschiedene Probleme aufmerksam zu machen:

Wir haben schon ein Seminar für Dolmetscherinnen zum Thema „Ursachen und Auswirkungen von Gewalt. Was ist wichtig beim Dolmetschen?“ gemacht. Das finde ich gut und auch sehr wichtig. Es sind auch viele gekommen. (Beraterin 5: Zeile 210–212)

Diese Aussagen unterstreichen, dass mittlerweile wirklich großer Wert auf die Zusammenarbeit zwischen Beraterinnen und Dolmetscherinnen gelegt wird. Um das gemeinsame Arbeiten zu vereinfachen, wurden außerdem vom Verein Wiener Frauenhäuser Leitfäden für die Beraterinnen verfasst, die der Autorin per E-Mail zugeschickt wurden und wie folgt aussehen:

WAS BRAUCHT KLIENTIN BEI EINEM DOLMETSCH-GESPRÄCH?

Sachlichkeit

Übersetzung, so genau wie möglich

Verschwiegenheit

Aktives Zuhören

Recht auf Richtigstellung → anbieten

Kontinuität ohne „Tratsch“

Klares Setting (Zeit, Sitzordnung, Sitznähe, Ruhe,...)

Ungestörte Gesprächssituation

Einführung: Betonung, dass es sich um eine Dolmetscherin handelt

Keine Interpretationen

Übersetzung der Fachbegriffe in ihrer Bedeutung

Kleine Schritte/Reihenfolge

Nicht zu kurze und nicht zu lange Redephasen

Begrüßung als Kontaktangebot

Tabelle 2: Leitfaden a. WAS BRAUCHT KLIENTIN BEI EINEM DOLMETSCH-GESPRÄCH?

WAS BRAUCHEN DIE

DOLMETSCHERIN und die BERATERIN?

Vorgespräch

Wie viel Zeit ist vorgesehen?

Gibt es etwas, was ich wissen soll? (z. B. Erstgespräch)

Deutliche Sprache

Aussprechen lassen, bes. bei RA!

Gesunde Distanz, um bei mir bleiben zu können

Sitzposition klären

Richtigkeit der Übersetzung in der Bedeutung

nicht unbedingt wörtlich

„Ich–Übersetzung“

v. Beraterin übersetzen: „Die B. sagt,...“

Erklären, dass das Wort
z. B. im Türkischen das und das
bedeutet

Sprache ist Ausdruck der Kultur

Tabelle 3: Leitfaden b. WAS BRAUCHEN DIE DOLMETSCHERIN UND DIE BERATERIN?

Im Rahmen eines Seminars (vgl. Beraterin 5: Zeile 212–214) wurden im Februar 2016, in Anlehnung an die Regeln für den Einsatz von DolmetscherInnen des Behandlungszentrums für Folteropfer in Berlin, Verhaltensregeln formuliert. Auch diese wurden der Autorin per E-Mail zugesandt und werden in dieser Arbeit vorgestellt:

Regeln für den Einsatz von DolmetscherInnen

Einsatz von weiblichen (wann immer möglich) professionellen (speziell ausgebildeten) Dolmetscherinnen

Keine Angehörigen/Bekannte/Kinder als SprachmittlerInnen (Unbefangenheit!)

Schweigepflicht (schriftlich fixieren)

Keine privaten Kontakte mit Klientinnen (getrennte Warteräume)

Keine Weitergabe der Telefonnummer der Dolmetscherin an Klientin

Vorgespräch mit Dolmetscherin vor dem ersten Beratungsgespräch

Zu Beginn der Beratung: Dolmetscherin wird vorgestellt, Klientin wird über die Verschwiegenheitspflicht der Dolmetscherin und die Struktur der Beratung informiert

Dolmetscherin übersetzt in Ich-Form/direkte Rede

Möglichst wortgetreue Übersetzung

Die Dolmetscherin lässt nichts weg und fügt nichts hinzu – alles im Raum gesprochene wird übersetzt

Sprachliche Missverständnisse werden mit Rückübersetzung geklärt

Die Beraterin spricht in kurzen Sätzen bzw. in übersetzbaren Einheiten, und versucht klar und verständlich zu sprechen in einer Ausdrucksweise, die der Klientin entspricht

Die Beraterin achtet auf den Redefluss und stoppt Klientin höflich, wenn das Gesprochene zu lang wird, dass nicht mehr übersetzt werden kann (eventuell mit Klientin ein Körpersignal dazu vereinbaren)

Die Beraterin bemüht sich um direkte Ansprache und Blickkontakt

Die Beraterin achtet auf nonverbale Kommunikation

Nach dem Beratungsgespräch soll nach Bedarf ein Nachgespräch mit der Dolmetscherin möglich sein (Klärung von Missverständnissen, kulturelle Besonderheiten/Hintergründe sowie Fragen der Dolmetscherin und zur Entlastung der Dolmetscherin)

Von Zeit zu Zeit sollte die Einrichtung eine Informationsveranstaltung für Dolmetscherinnen anbieten (einerseits zur besseren Vernetzung, andererseits zur Vermittlung über die Hintergründe und Auswirkungen von Gewalt)

In Anlehnung an die Regeln für den Einsatz von Dolmetschern des Behandlungszentrums für Folteropfer Berlin (vorgestellt auf der Konferenz Trauma und Recht, Dresden 2015)

Überarbeitung: Elfriede Fröschl, Sylvia Löw

Grundseminar für Mitarbeiterinnen von Fraueneinrichtungen

Finanzierung: Bundesministerin für Frauen

Februar 2016

Tabelle 4: Regeln für den Einsatz von Dolmetscherinnen

In diesen Leitfäden und Regeln werden sehr viele wichtige Punkte wie z. B. Blickkontakt, direkte Sprache oder kulturelle Zusatzinformationen erwähnt, auf die man bei einem Beratungsgespräch Rücksicht nehmen sollte. In den folgenden Unterkapiteln wird sich die Autorin mit genau diesen einzelnen Faktoren auseinandersetzen und sie in den einzelnen Interviews vergleichen.

3.1.1. Vor- und Nachgespräche

Im letzten Kapitel wurde die Vorbereitung auf ein Beratungsgespräch analysiert. Hierbei hat sich die Autorin ausschließlich auf den Aufgabenbereich der Beraterinnen konzentriert. Im Augenblick, wo eine neue Dolmetscherin in die Beratungsstelle bzw. Interventionsstelle für Frauen oder in ein Frauenhaus kommt, werden bestimmte Regeln, die im vorherigen Kapitel aufgelistet wurden, als kleine Vorbereitung auf das bevorstehende Beratungsgespräch von den Beraterinnen erklärt. Dies geschieht meistens in Form eines Vorgesprächs, in dem die Beraterinnen den Dolmetscherinnen ihre Rolle in diesem Kontext erklären. Die Dolmetscherin kann sich dadurch mit dem Sprach- und Formulierungsstil der Beraterin vertraut machen und ihren Aufgabenbereich besser verstehen (vgl. Nuč 2006: 267f.). Beraterin 5 unterscheidet jedoch diesbezüglich zwischen Dolmetscherinnen, die schon lange für diesen Verein arbeiten und mit den Themen vertraut sind, und Dolmetscherinnen, die zum ersten Mal in diesem Bereich tätig sind:

Bei einer Dolmetscherin, die ich schon kenne, da weiß ich, wie ihre Art ist. Ich weiß, was gut funktioniert und was nicht so gut funktioniert. Ich gebe dabei keine Hintergrundinformationen mehr. Die Sitzordnung ist dabei auch schon klar. Wenn jemand erst neu ist, versuche ich ein bisschen zu verstehen, ob die Dolmetscherin irgendwann einmal schon zum Thema Gewalt gedolmetscht hat, weil ich finde, dass es von Bedeutung ist, ob jemand schon in diesem Bereich tätig war oder nicht. (Beraterin 5: Zeile 23–28)

Für Beraterinnen ist es wichtig mit Dolmetscherinnen zusammenarbeiten zu können, die sich in diesem Bereich auskennen und denen man Vertrauen schenken kann. Auch Nuč unterstreicht, dass eine lange Zusammenarbeit in vielerlei Hinsicht ein Gespräch erleichtert, da die Beraterinnen die Gewissheit haben, dass die Dolmetscherin ihren Aufgabenbereich versteht und professionell erfüllt. Auch das Vertrauen der Klientin wird durch die

Kontinuität, d.h. durch die lang andauernde Zusammenarbeit, gestärkt und führt zu besseren Resultaten (vgl. Nuč 2006: 269f.).

Beraterin 2 (Zeile 87–103) ist sich zwar der Tatsache bewusst, dass viele der Dolmetscherinnen schon sehr lange mit dem Verein, der Polizei und dem Jugendamt zusammenarbeiten, dennoch behauptet sie, dass Dolmetscherinnen überhaupt nicht auf den psychosozialen Kontext vorbereitet werden. Im Artikel „Training issues for interpreters“ (2002) unterstreichen Sandres und Tribe die enorme Wichtigkeit dieser Vorgespräche mit den Dolmetscherinnen in diesem Bereich. Eine Dolmetscherin muss sich auf die Sitzung richtig einstellen. Wichtige Informationen, die laut Sandres und Tribe vorab geklärt werden sollten, betreffen: die Muttersprache, die Nationalität, das Geschlecht, die Religion und auch das Alter der Dolmetscherin. Dies sind alles Aspekte, die bei der Auswahl der Dolmetscherin berücksichtigt werden sollten, die in Vorgesprächen überprüft und der Dolmetscherin mitgeteilt werden (vgl. Tribe/ Sandres 2002: 54–68). Aus dem Interview mit Beraterin 2 kann man entnehmen, welche Informationen mit der Dolmetscherin im Voraus besprochen werden. Dabei weist sie explizit auch darauf hin, dass meistens wenig Rücksicht auf die Dolmetscherin genommen wird:

(...) Es geht meistens am Telefon nur um die administrativen Angelegenheiten, um die Uhrzeit. Am Anfang des Gesprächs aber sage ich, was ich besprechen möchte. Eigentlich mache ich das für die Frau zur Orientierung. Ich glaube aber, dass dies für die Dolmetscherin auch sehr hilfreich sein kann. Ich möchte damit nur eine Basis schaffen, um zu erklären, worum es in diesem Gespräch gehen wird. Ich muss aber ganz ehrlich sagen, dass ich das für die Frau mache und ich habe hierbei nie an die Dolmetscherin gedacht! [L] Ich mache hierbei auch indirekt für mich einen kleinen Zeitplan. (Beraterin 2: Zeile 94–101)

Es wird sehr selten bei schwierigen Gesprächen auf die Dolmetscherin Rücksicht genommen. Glahn (1998: 62) bezeichnet die ersten Gespräche als „bürokratische Amtsgänge“, wo z.B. der Antrag für die Sozialhilfe abgegeben werden muss, eventuell andere Ämter miteinbezogen werden oder man sich mit dem Jugendamt, dem Arbeitsamt oder einer Rechtsanwältin in Verbindung setzt. Manchmal können diese Gespräche auch sehr kompliziert und intim werden. Aus diesem Grund sollte laut Cagala (2006) in Vorgesprächen auch auf das Naheverhältnis zwischen Klientin und Dolmetscherin hingewiesen werden.

Ein gemeinsames Herkunftsland bzw. die gemeinsame Sprache und Kultur können dazu führen, dass sofort eine gute Beziehung vorhanden ist. Aus diesem Grund betont Cagala, dass es hilfreich sein kann, wenn die Dolmetscherin den Raum gemeinsam mit der Beraterin betritt und wieder verlässt, um gemeinsame Wartezeiten und Heimwege zu vermeiden (vgl. Cagala 2006: 248f.). Beraterin 6 weist genau auf dieses Problem hin und bringt vor allem in den folgenden Sätzen, das Problem auf den Punkt:

Es wird erklärt, dass man die Dolmetscherin nicht alleine mit der Klientin lassen sollte. Sie sitzen also nicht zusammen im Wartezimmer. Hier geht es auch darum, dass die Frauen nicht sofort merken, sie können mit der Dolmetscherin in der Muttersprache über alles sprechen. Wenn man das gleiche Herkunftsland hat, ist die Erwartung manchmal größer, dass die Dolmetscherin ihr entgegenkommt und mehr hilft. (Beraterin 6: Zeile 33–37)

In vielen Fällen sieht die Dolmetscherin die Klientin schon vor der Tür zum ersten Mal, da sie zugleich zum selben Termin ankommen oder unbeabsichtigt im selben Moment im Warteraum erscheinen. Wohlfart und Zaumseil (2006) fügen diesbezüglich hinzu, dass Dolmetscherinnen häufig unaufgefordert mit den Klientinnen vor bzw. nach einem Gespräch sprechen. Hierbei wird zu stark in die therapeutische Beziehung eingegriffen. Auch während der Beratungsgesprächen lassen sich Dolmetscherinnen zu stark zu Gesprächen verleiten. Aus diesem Grund wird empfohlen, anhand von Vor- und Nachgesprächen diese Aspekte zu thematisieren. Eine Methode, diesem Problem entgegenzuwirken, könnte die Auswertung einzelner Gesprächspassagen im Nachhinein sein. Jede Situation ist unterschiedlich und kann schwer vorhergesehen werden. Um genauer zu verstehen, wo das Problem lag, und um beim nächsten Mal bestimmte Störfaktoren zu eliminieren, werden bestimmte Gesprächspassagen in einem Nachgespräch genauer analysiert (vgl. Wohlfart/Zaumseil 2006: 188).

Auch in Frauenhäusern und Beratungsstellen bzw. Interventionsstellen für Frauen kommt es manchmal zu Nachgesprächen. Auf die Frage „Was wird dabei besprochen?“ haben die meisten Beraterinnen geantwortet, dass vor allem Aspekte besprochen werden, die dazu geführt haben, dass die Kommunikation nicht funktioniert hat. Manchmal wird auch die Dolmetscherin gefragt, wie sie die Klientin einschätzt. Hierbei spielen verschie-

dene Faktoren eine Rolle wie z. B. die Verfassung der Frau, ihr Bildungsgrad, die Konzentration, andere Dialekte oder die Befürchtung, dass die Dolmetscherin aus derselben Community kommt und eventuell Kontakte zum Gefährder hat (vgl. Beraterin 4: Zeile 206–211; vgl. Beraterin 6: Zeile 150–165). Das nächste Kapitel wird sich genau mit den kleinen Communitys und die damit verbundene Verschwiegenheitspflicht der Dolmetscherinnen befassen.

3.1.2. Verschwiegenheitspflicht und Unparteilichkeit

Ein weiteres Problemfeld im psychosozialen Kontext betrifft die Verschwiegenheitspflicht. In der translationswissenschaftlichen Literatur weist Pöchhacker (2000) in seinem Werk *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen* auf die Wichtigkeit der Berufsethik im diesem Bereich des Dolmetschens hin. Seiner Meinung nach beschäftigen sich vor allem Laiendolmetscherinnen zu wenig mit diesem Thema und können durch die Nichteinhaltung der berufsethischen Prinzipien die Kommunikationssituation erheblich beeinflussen (vgl. Pöchhacker 2000: 234).

Cagala (2006) analysiert die Situationen näher, in denen Verwandte bzw. Freunde der Familie als Dolmetscherinnen fungieren. Meistens ist es hierbei nicht möglich, hundertprozentige Unparteilichkeit und Verschwiegenheit zu gewährleisten (vgl. Cagala 2006: 249). Dies schildert auch Beraterin 3 mit folgender Aussage:

Ich hatte eine Prozessbegleitung für zwei Jugendliche und der Dolmetscher ist eigentlich befreundet gewesen mit dem Vater der Söhne. Er hat nach der Gerichtsverhandlung den Vater umarmt und das hat natürlich der Richter auch gemerkt. Ich habe das auch der Anwältin gemeldet. Das ist gerade ein sehr großes Problem, gerade bei Paschtu fehlt es an Dolmetschern und sie sind meist mit der Community sehr verbunden. Man holt sich den Dolmetscher aus der Community. Sehr schwierig. (Beraterin 3: Zeile 77–83)

Die Autorin selbst hat nach einem Beratungsgespräch die Klientin am selben Tag bei einer privaten Veranstaltung wiedergetroffen. Vor allem bei kleinen Sprachgruppen kann dies häufig der Fall sein. Hierbei muss man Professionalität zeigen. Auch Sonja Pöllabauer unterstreicht in ihrem Aufsatz „Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben

nach Professionalität“, dass der medizinische, therapeutische und soziale Bereich eindeutig zu den Arbeitsbereichen zählen, in denen eine gute Kommunikation und Betreuung die Basis für eine bessere Lebenssituation der Klientin sind. Häufig kommen nicht ausgebildete Dolmetscherinnen bzw. Familienmitglieder zum Einsatz. Die Öffentlichkeit ist sich noch nicht dessen bewusst, dass diese Notlösungen große Nachteile für die Klientinnen mit sich bringen können. Professionelle Dolmetscherinnen wissen und lernen auch im Studium, dass sie der absoluten Schweigepflicht unterliegen. In kleinen Communitys ist man aber nicht immer in der Lage eine professionelle Dolmetscherin zu finden (vgl. Pöllabauer 2003:17). Im Interview mit Beraterin 1 wird dieser Aspekt unterstrichen:

(...) Dies betrifft natürlich nicht sozusagen die „Mainstream“-Sprachen, denn da gibt es sicher ein großes Angebot an Dolmetscherinnen. Wenn man auf Sprachen zurückgreift, wo es meistens nur Laiendolmetscherinnen gibt, kann dies schwieriger sein. Ich kann mir vorstellen, dass im Mongolischen z. B. die Dolmetscherinnen eher Laiendolmetscherinnen sind, weil es so eine kleine Sprache ist, wo die Verschwiegenheit nicht so ein Thema ist wie im Studium. (Beraterin 1: Zeile 128–133)

Aus diesem Grund empfiehlt die Autorin dieser Arbeit, mit einer neuen Dolmetscherin vor Beginn des Beratungsgesprächs fünf bis zehn Minuten über die Ziele des Gesprächs zu sprechen und vor allem die Verantwortlichkeiten zu klären. Auch laut Cagala hat dieses Vorgespräch, welches in Kapitel 3.1.1. schon erwähnt wurde, eine enorme Wichtigkeit und auch die Funktion, auf die Verschwiegenheitspflicht und Neutralität beim Gespräch hinzuweisen (vgl. Cagala 2006: 249f.). Raval (2002) betont, dass diese neutrale Rolle der Dolmetscherin, auf die in Kapitel 3.2.1. noch näher eingegangen wird, die Grundlage ist, um diesen Beruf gut ausüben zu können (vgl. Raval 2002: 18). Diese Aspekte sind auch im Verein Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie von großer Wichtigkeit. Jede neue Dolmetscherin ist vor Beginn des ersten Dolmetscheinsatzes verpflichtet, ein Dokument zu unterschreiben, in dem sie verspricht alle Informationen, die sie erfährt, für sich zu behalten. Es wurde der Autorin vom Verein Wiener Frauenhäuser nicht erlaubt eine Kopie dieses Dokuments anzuhängen. Dieses Formular unterstreicht jedoch noch einmal die Tatsache, dass bestimmte „Verhaltensregeln“, wie sie Nuč (2006:291) definiert, wirklich im Voraus geklärt werden müssen, um eine faire und effiziente Kommunikation für die Klientinnen gewährleisten

zu können. Das nächste Kapitel widmet sich der Sitzordnung, einem Thema, das ebenfalls für ein gelungenes Beratungsgespräch sehr relevant ist.

3.1.3. „Das ist schon von vornherein eine Triade.“

Im Aufsatz „Eine Frage der Menschlichkeit? Psychotherapie traumatisierter Flüchtlinge mit Dolmetscherinnenbeteiligung“ von Cagala (2006) wird betont, dass eine ideale Sitzordnung im therapeutischen Setting sehr unterschiedlich aussehen kann. In vielen Fällen wird auf die Sitzordnung auch gar nicht geachtet (vgl. Cagala 2006: 249f.). Auch Beraterin 1 muss bei der Frage „Nehmen Sie beim Gespräch Rücksicht auf die Sitzordnung?“ länger überlegen:

Ich mache das immer so, dass ich die Tür aufhalte, beide reinlasse und sie selbst entscheiden lasse. [...] Ich überlege mir gerade, wie die Dolmetscherin da meistens reagiert. Ich weiß gerade nicht, ob das die Dolmetscherin entscheidet oder ob sie sich einfach neben die Frauen hinsetzt. (Beraterin 1: Zeile 181–184)

Im Laufe der Interviews wurde der Autorin immer mehr klar, dass der Aspekt der Sitzordnung in diesem Kontext sehr häufig dem Zufall überlassen wird. Wohlfart und Zaumseil (2006) betonen in ihrem Kapitel 12.2.2. „Sprach- und Kulturmittler ‚Dazwischen‘“, dass die Sitzordnung viel über die Beziehungsdynamiken der Beteiligten entscheidet. Die Autoren weisen darauf hin, dass die Dolmetscherin im psychotherapeutischen Kontext weder neben der Beraterin noch hinter der Klientin, sondern zwischen beiden sitzt. Hierbei wird unterstrichen, dass sie sich zwischen zwei Kulturen befindet und als Vertreterin sowohl der Herkunftskultur der Klientin als auch der Aufnahmekultur der Beraterin fungiert (vgl. Wohlfart/Zaumseil 2006: 182f.).

In Bots Aufsatz „The Myth of the Uninvolved Interpreter Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-Person Psychology“, welcher im Sammelband zur dritten Internationalen Konferenz für Gerichts-, Medizin- und Sozialdolmetschen enthalten ist, wird auf den von Bot und Wadensjö im Jahre 1998 geprägten Begriff „three-person psychology“ näher eingegangen (vgl. Bot 2003: 29). Diese Dreieckbeziehung, auch Triade genannt, wurde schon in Kapitel 1.4.2. genauer unter die Lupe genommen. Im Interview 5 kommt ein völlig neuer Aspekt zum Vorschein:

Bei Gewalt ist es auch schon eine Triade, weil der Gewalttäter immer im Raum sitzt. Das ist schon von vornherein eine Triade.

Autorin: Das bedeutet, dass wir im Augenblick, wo eine Dolmetscherin miteinbezogen wird, von einem Vierergespräch reden sollten?

Ja, genau. Es gibt viele Frauen, die folgenden Satz verwenden: „Aber er sagt.“ Eigentlich ist er immer im Raum. Das ist bei Gewalt ganz stark verbreitet. Es ist fast nie ein Zweiergespräch. Man muss immer davon ausgehen, dass eigentlich der Mann dabei ist. (Beraterin 5: Zeile 131–137)

Dieser Aspekt hat die Autorin wirklich sehr überrascht. Die Literatur spricht immer nur von einer Dyade im Augenblick, wo es zu einem Gespräch zwischen Beraterin und Klientin kommt. Die Tatsache, dass die Frau die Präsenz des Mann vor allem am Anfang in jedem Gespräch spürt, wird in der am Ende angeführte Literatur nirgends erwähnt. Kläui und Stuker (2010) gehen auf die dritte Person näher ein und betonen, dass die Anwesenheit einer Drittperson im Beratungsgespräch noch zusätzliche Erwartungen schafft. Eine Triade ist viel komplexer als eine Dyade. Hierbei werden bestimmte Faktoren wie soziale Herkunft, Bildungs- und beruflicher Weg bzw. politische Ansichten häufig unterschätzt (vgl. Kläui/Stuker 2010: 142f.). Die Anwesenheit einer zusätzlichen ‚fiktiven‘ Person ist eine zusätzliche Herausforderung, die den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung teilweise massiv erschweren und verlangsamen kann. Hierbei kann eine gute Sitzordnung sehr hilfreich sein. In Kapitel 1.4.2. wurde anhand einer Grafik die typische Sitzordnung in Frauenhäusern und Beratungsstellen für Frauen vorgestellt und das Konzept „Dazwischen“ (Wohlfahrt/Zaumseil 2006: 182), also zwischen Klientin und Beraterin, genauer analysiert. Während der Interviews vertraten mehrere Beraterinnen folgende Sichtweise:

Ich weiß nicht, wie die Kolleginnen das machen. Ich beachte das schon. Ich würde mich so hinsetzen, dass ich der Frau gegenüber sitze, und die Dolmetscherin würde zwischen uns Platz nehmen. Ich möchte die Frau direkt anschauen können. Die Dolmetscherin soll einfach nur neben uns sitzen, damit sie gut mit der Frau und mit mir sprechen kann. Aber ich spreche mit der Frau und nicht mit der Dolmetscherin. (Beraterin 2: Zeile 164–168)

Hierbei wird klar, dass nicht in jedem Beratungsgespräch die Sitzordnung dem Zufall überlassen wird. Auch Autor Ashley Marc Slapp (2004) ist der Meinung, dass die Dolmetscherinnen in diesem Bereich zwar im Hintergrund bleiben, aber dennoch eine Sitzposition selbst wählen sollten, um die Möglichkeit zu haben, nachzufragen bzw. den Sprecherwechsel zu kontrollieren. Die Sitzposition ist im psychotherapeutischen Bereich ein bedeutender Aspekt, da dadurch der Sprecherwechsel im Gespräch besser gelenkt werden kann. Dabei wird sowohl verbal als auch non-verbal, zum Beispiel durch Kopfnicken oder Blickkontakt, signalisiert, dass die Rednerin eine Sinneinheit abgeschlossen hat. Der Sprecherwechsel ist sehr wichtig, da man vor allem darauf achten sollte, dass der Redefluss der Beteiligten nicht unterbrochen wird (vgl. Slapp 2004: 19).

Beraterin 3 spricht den Aspekt des Blickkontakts indirekt an, da sie frontal zur Klientin sitzen möchte. Auch andere Beraterinnen betonen, dass sie immer die Klientin anschauen (vgl. Beraterin 1: Zeile 135–141; vgl. Beraterin 5: Zeile 53–57). Zusätzlich spricht Beraterin 3 ein Problem an, das auch von mehreren Beraterinnen in den Interviews angesprochen wurde:

Hierbei ist es mir wichtig, dass ich frontal zur Klientin sitze und die Dolmetscherin dazwischen sitzt. Aber das mache ich, wenn ich es vorher organisieren kann. Es ist aber spannend, weil meistens die Dolmetscherin als Erste im Beratungszimmer anwesend ist, und dann kommt die Klientin und erst am Ende die Beraterin. Das ist die zeitliche Abfolge. Manchmal unterhalten sich die Dolmetscherin und die Klientin schon ein bisschen und dann kommt man als Beraterin hinzu. (Beraterin 3: Zeile 111–116)

In ein paar Situationen kommen die Dolmetscherinnen als Erste in den Beratungsraum und führen ab und zu mit der Beraterin ein Vorgespräch, während die Klientin im Warteraum Platz nimmt. Das ist die ideale Situation, da man vorher, wie in Kapitel 3.1.1. beschrieben wurde, bestimmte Faktoren besprechen und potenzielle Probleme Vorab eliminieren kann. Aus den Interviews wird sichtbar, dass es aber nicht immer gelingt, sich an diese Abfolge zu halten. Beraterin 6 fügt hinzu, dass auch die Erfahrung der Beraterin einen Einfluss darauf hat:

Ich finde den Blickkontakt sehr wichtig, weil ich auch die umgekehrte Situation kenne. Wenn die Sitzordnung nicht fixiert ist, kann es auch passieren, dass man komplett anders

sitzt. Ich habe die Wichtigkeit der Sitzordnung erst im Laufe der Jahre erkannt. Wenn ich eine Prozessbegleitung habe, wo alles außerhalb passiert, wo z. B. eine Gerichtsdolmetscherin dazu kommt, dann ist es wichtig, dass ich die Frau gut begleite. Deshalb ist es sehr wichtig, dass ein guter Kontakt zwischen Beraterin und Frau entsteht. Die Dolmetscherin, die bei der Beratung dabei war, ist meistens vor Gericht nicht dabei. Wenn die Frau zu viel Kontakt mit der Dolmetscherin aufnimmt, dann wird es vor Gericht sehr schwierig. (Beraterin 6: Zeile 69–76)

Dies führt die Autorin der Arbeit auch sehr häufig den Klientinnen vor Augen. Sehr wenige Dolmetscherinnen, die in Frauenhäusern und Beratungsstellen arbeiten, sind allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscherinnen und können bei den Prozessen anwesend sein. Meistens kommt es zu einem Dolmetscherwechsel im Augenblick, wo die Beraterinnen mit den Klientinnen die Mauern der Interventionsstelle bzw. der Beratungsstellen verlassen. In Kläuis und Stukers Aufsatz von 2010 wird diesbezüglich Stellung genommen. Ihrer Meinung nach muss sich die Dolmetscherin an ihre Position als Landsfrau der behandelnden Klientin überlegt herantasten. Hierbei muss das Verhältnis genau definiert werden, da man ansonsten zu schnell mit einer Person aus dem gleichen Land bzw. mit der gleichen Sprache Freundschaft schließt (vgl. Kläui/Stuker 2010: 144).

Dabei spielen auch laut Eicke schon kleine Nuancen in der Sprache eine entscheidende Rolle. Die direkte Kommunikation in einer Dyade wird durch die Zusammenarbeit mit einer Dolmetscherin zu einer indirekten Verständigung erweitert. Die Dolmetscherin muss bestimmte Methoden anwenden können, um keine irritierenden Situationen zu erzeugen. Der Erfolg des Gesprächs kann erhöht werden, wenn bestimmte strukturelle Aspekte wie z. B. die erste bzw. die dritte Person berücksichtigt werden (vgl. Eicke 2010: 171). Im nächsten Unterkapitel wird genau dieser Aspekt genauer beleuchtet.

3.1.4. Schwierige Lebensgeschichten in der Ich-Form

Wie aus den vorherigen Unterkapiteln hervorgeht, ist die Position der Dolmetscherin zu Beginn, aber auch im Verlauf der Beratung, genauer zu klären. Rehbein (1985) fasst die Mittlertätigkeit der Dolmetscherinnen in drei Ebenen zusammen: die inhaltliche Ebene, die im Unterkapitel 3.1.2. *Verschwiegenheitspflicht und Unparteilichkeit* behandelt wurde, die Ebene der Diskursorganisation, auf die im *Unterkapitel 3.1.3. „Das ist schon*

von vornherein eine Triade“ eingegangen wurde, und die sprachliche Ebene, die in diesem Unterkapitel behandelt wird. Die sprachlichen Anforderungen beziehen sich hierbei nicht nur auf die sprachliche Korrektheit, sondern auch auf die Syntax, die Lexik sowie die fremde und nicht eigene Mitteilungsintention (vgl. Rehbein 1998: 454f.). Die Übermittlungsart der Äußerungen wird von Rehbein als „verbale Perspektivierung“ (1998: 456) bezeichnet und spielt in diesem Unterkapitel eine entscheidende Rolle.

Diesbezüglich berücksichtigt Wadensjö (1998) wichtige Aspekte, die beim Sprecherinnenwechsel im Vorhinein besprochen werden sollten. Häufig verwenden laut Wadensjö vor allem Laiendolmetscherinnen beim Wiedergeben der Inhalte die indirekte Rede. In der Translationswissenschaft wird das Dolmetschen in der dritten Person Singular bzw. Plural als „referierender Dolmetschmodus“ (Wadensjö 1998: 272) bezeichnet. Auch Beraterin 4 ist der Meinung, dass meistens in der dritten Person gedolmetscht wird:

Es kommt öfters vor, dass in der dritten Person gesprochen wird. Dies hängt sicherlich mit der Distanz zusammen. (...) Prinzipiell finde ich eine dritte Person passender, da die Dolmetscherin hierbei auch eine gewisse Distanz zu den Erzählungen aufnimmt. Hier ist es auch wichtig, sehr klar zu definieren, was hat wer gesagt. Ich finde die dritte Person einfach ein bisschen angebrachter. Es hat auch einfach viel damit zu tun, dass es Inhalte sind, die für mich als Beraterin schon eine sekundäre Traumatisierung beinhalten könnten. Ich stelle es mir äußerst unangenehm vor, wenn eine Dolmetscherin diese Inhalte in der ersten Person wiedergeben müsste. Das sind vor allem auch Dinge, die einen selbst belasten könnten. Ich glaube, dass dies auch ein Faktor ist, warum man besser in der dritten Person dolmetschen sollte. Es ist sogar ein natürlicher Schutz. (Beraterin 4: Zeile 164–174)

Wie aus dem Interview mit Beraterin 4 klar wird, gibt es also verschiedene Arten der „verbalen Perspektivierung“ (Rehbein 1998: 456). Rehbein ist der Meinung, dass die Art der Perspektivierung über die Beziehung zwischen den Sprecherinnen entscheidet und mit der Zuweisung der Verantwortlichkeit für diesen Sprechakt sehr stark zusammenhängt. Es gibt einen großen Unterschied zwischen der Aussage „Was denkst du darüber?“ und „Frag ihn doch mal, was er darüber denkt“. Die indirekte Form „Sie fragt, ob...“ bzw. „Sie schlägt vor, dass...“ lehnt laut Rehbein explizit eine Verantwortung ab (vgl. Rehbein 1985: 456f.).

Zusätzlich spricht Beraterin 4 von einem „natürlichen Schutz“ der Dolmetscherin. Katsching-Fasch (2003) betont diesbezüglich, dass über das schwere Leben eines anderen Menschen gar nicht so einfach zu berichten ist. Es gibt verschiedene Faktoren wie Verstehen, Sensibilität, Hineindenken in das Gegenüber und Aufmerksamkeit, die berücksichtigt werden müssen (vgl. Katsching-Fasch 2003: 51). Egger und Wedam (2003) fügen diesbezüglich hinzu, dass bei der Auswahl einer Dolmetscherin nicht nur auf die Sprachkenntnisse geachtet, sondern vielmehr auch auf eine mögliche Traumatisierungsgefahr hingewiesen werden sollte. Im Augenblick, wo eine Dolmetscherin sich zu stark in eine Person hinein fühlt, kann es zu einer Sekundärtraumatisierung kommen, was wiederum den gesamten therapeutischen Prozess verlangsamen würde (vgl. Egger/Wedam 2003: 89f.). Diese von Egger und Wedam definierte „passiv-konzentriert-empathische Haltung“ (2003: 89) ist manchmal eine große Herausforderung für die Dolmetscherinnen. Diese Hürde wird auch von Beraterin 5 anhand einer Metapher sichtbar:

(...) Es verändert einen Menschen massiv, weil es wie Gift ist, das in einen Menschen eindringt. Auch bei einer Dolmetscherin geht es um Empathie. Es geht nicht darum ganz abgetrennt zu sein. Das bedeutet immer, dass das Gift vom Trauma und von der Gewalt auch in mich eindringt und etwas mit mir macht. (Beraterin 5: Zeile 112–115)

Beraterin 5 vergleicht diese emotionale Belastung mit einem Gift, auf welches manchmal schwierig ist nicht zu reagieren. Diese heiklen Themen und schrecklichen Geschichten können ohne einer angemessenen Vorbereitung sogar zu einer Traumatisierung führen. Diesbezüglich analysierten die Autorinnen Miörner Wagner und Brigitzer (2003) das Wort Trauma näher. Dieser Begriff stammt aus dem Griechischen und bedeutet „Verletzung“, „Wunde“ bzw. „Niederlage“. Die Verben dazu heißen „troein“ und „tetrein“ und bedeuten übersetzt „durchbohren“ und „verwunden“ bzw. „reiben“, „aufreiben“, „quälen“ und „ängstigen“ (vgl. Miörner Wagner/ Brigitzer 2003: 96f.). Aus diesem Grund sollten auch laut Egger und Wedam die Dolmetscherinnen hierbei von sich selbst absehen und das Gehörte genauso wiedergeben, wie es die Rednerin gesagt hat, ohne dass dabei bestimmte Angelegenheiten eine Wunde hinterlassen (vgl. Egger/Wedam 2003: 90f.).

Im Laufe des Dolmetschstudiums wird zusätzlich empfohlen, dabei immer die Ich-Form des/der eigentlichen Redners/Rednerin beizubehalten und nicht in der dritten Person zu dolmetschen. Auch Wadensjö betont durchgehend in ihrem bekannten Werk

Interpreting as Interaction (1998), vor allem im Kapitel „Community interpreting: going professional“ (1998: 48–60), dass die Meinung der Dolmetscherinnen in die Unterhaltung nicht mit einfließen sollte und dass diese neutrale Haltung vor allem durch die direkte Rede eingenommen werden kann (vgl. Wadensjö 1998: 55–59). All diese Aspekte fasst auch Beraterin 6 mit folgender Aussage gut zusammen:

Man muss auch auf das belastende Setting vorbereiten. Es ist ein anderer Kontext und eine völlig andere Sache als auf Konferenzen. Es ist nicht einfach diese schwierigen Lebensgeschichten in der Ich-Form zu übersetzen. (Beraterin 6: Zeile 27–29)

Für Beratungsgesprächen sollte vor allem auf emotional belastende Bemerkungen sowie auf die richtige Wortwahl geachtet werden. Um mit einem Team gut zusammenarbeiten zu können und die Rollenaufteilung zu definieren, ist laut Wedam und Egger ein Vor- und Nachgespräch mit der Dolmetscherin unerlässlich (vgl. Egger/Wedam 2003: 90).

Das Thema des adäquaten Sprachtransfers bei traumatisierten Menschen wurde auch von Wadensjö (1998) analysiert. Sie ist der Meinung, dass im psychosozialen Kontext die Wiedergabe in der ersten Person angebrachter wäre. Dennoch unterstreicht sie, dass am Anfang der Dolmetschleistung und eventuell auch im Verlauf darauf hingewiesen werden kann, um Missverständnisse zu vermeiden. Außerdem deutet sie darauf hin, dass Dolmetscherinnen zwischen direkter, indirekter, aktiver und passiver Redeform wählen können. Die Optionen geben der Dolmetscherin die Möglichkeit, sich vom Gesagten zu distanzieren. Die Verantwortung des Gesagten kann dadurch entsprechend verteilt werden. Zusätzlich vertritt sie aber die Meinung, dass die Verwendung der direkten Rede das Gespräch ausgeglichener gestaltet und somit jeder die Verantwortung für das Gesagte trägt. Das bedeutet, dass alle Ich-Formen auch wieder in der Ich-Form gesagt werden sollten. Dies verbessert nicht nur die Beziehung zwischen Dolmetscherin und Klientinnen, sondern trägt auch zu einer besseren triadischen Konstellation bei (vgl. Wadensjö 1998: 242). Auch Beraterin 6 unterstreicht diesen Aspekt:

Ich mag am meisten die direkte Version. Ich glaube nämlich, dass in der ersten Person die Frau mich besser spüren kann. Und ich entwickle dann mehr Gefühl für die Person. Ich finde, dass das Gespräch dadurch flüssiger wird. Ich schaue dann die Person direkt

an und ich finde, dass dadurch das Gespräch realistischer wird. (Beraterin 6: Zeile 197–200)

Auch während des Dolmetschstudiums wird immer wieder betont wie wichtig es sei die erste Person zu verwenden. Auf diesen Aspekten geht auch Cagala ein und betont, dass es jedoch dabei einen Nachteil gibt, da die Wiedererzählung dieser traumatischen Erfahrungen massive Spuren hinterlassen können. Aus diesem Grund sollte eine Dolmetscherin aufgrund mangelnder therapeutischer Ausbildung, neben den guten Sprachkenntnissen auch die Fähigkeit der Abgrenzung besitzen. Eine gute psychische Belastbarkeit ist die Voraussetzung, um in diesem Bereich arbeiten zu können (vgl. Cagala 2006: 231–246). Auch Beraterin 2 geht auf das wichtige Thema der Abgrenzung näher ein:

Obwohl die Dolmetscherin nicht direkt das Gespräch führt, muss man sich trotzdem bewusst sein, welche Themen vorkommen können z. B. sexuelle Gewalt, Traumata, Erfahrungen, Krieg und jahrelange Misshandlungen. (...) Aus diesem Grund ist Abgrenzung auch ein sehr wichtiges Thema bei uns. (Beraterin 2: Zeile 232–236)

Ausgehend von diesen Überlegungen wird im folgenden Kapitel genauer auf diese verschiedenen Rollen, in die die Dolmetscherinnen je nach Situation schlüpfen müssen, eingegangen.

3.2. Die Vielfältigkeit der Dolmetscherinnen im psychosozialen Kontext

Im vorherigen Kapitel wurde die Wichtigkeit der Vorbereitung sowohl der Dolmetscherinnen als auch der Klientinnen unterstrichen. Besonders bei schwer traumatisierten Frauen ist es von großer Bedeutung, sich genug Zeit zu nehmen, um bestimmte Faktoren vorher bzw. auch im Nachhinein zu berücksichtigen. Auch die Rollenverteilung zwischen Beraterinnen und Dolmetscherinnen sollte sehr ernst genommen werden (vgl. Miörner Wagner/Brigitzer 2003: 94). Pöchhacker (vgl. 1994: 72) unterstreicht die Tatsache, dass sich ein Rolleninhaber nicht immer gemäß den Erwartungen verhält. Der Beruf der Dolmetscherinnen verlangt es aber, in die verschiedenen Rollen zu schlüpfen und somit bestimmte Erwartungen zu erfüllen, die jedoch vorab genau definiert werden sollten.

Im Kapitel 1.4.1. *Die Rolle(n) der Dolmetscherinnen bei Beratungsgesprächen* ging die Autorin dieser Arbeit auf diese Vielseitigkeit der Dolmetscherinnen ein und betonte die damit verbundenen Erwartungen im psychotherapeutischen Setting. Dieses Kapitel widmet sich nun in Anlehnung an das Kapitel 1.4.1. den Meinungen der Beraterinnen zur Rolle und Funktion einer Dolmetscherin in Frauenhäusern, Beratungsstellen und Interventionsstellen für Frauen und analysiert vor allem die an die Beraterinnen gestellte Interviewfrage „Wie würden Sie die Rolle der Dolmetscherin im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie definieren?“ näher.

3.2.1. Eine Brücke zwischen zwei Sprachen

Die entscheidende Rolle der Dolmetscherinnen im medizinischen und sozialen Bereich wird auch im Werk von Pöllabauer und Prunč „Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich“ stark unterstrichen. Pöllabauer ist der Meinung, dass viel zu selten die Problematik der ungleichen Zugangsmöglichkeiten für ausländische Mitbürgerinnen erwähnt wird. Der medizinisch-therapeutische und soziale Bereich gehört jedoch zweifelslos zu den Arbeitsfeldern, in denen eine Kommunikation in der Muttersprache unabdingbar ist (vgl. Pöllabauer 2003: 18). Auch Beraterin 6 betont, dass ein Beratungsgespräch in zwei verschiedenen Sprachen ohne die Zusammenarbeit mit einer Dolmetscherin gar nicht funktionieren würde:

Die Zusammenarbeit ermöglicht alles! Die Zusammenarbeit ermöglicht es, dass wir der Frau überhaupt helfen können. Ich kann mit manchen Frauen gar nicht arbeiten. Sie ermöglicht mir die Frau zu verstehen und mitzubekommen, was die Frau braucht und wie es ihr geht. Ich kann der Frau dadurch etwas Nützliches mitgeben. Ohne Dolmetscherin würde das gar nicht funktionieren. (Beraterin 6: Zeile 225–229)

Diese Aussage unterstreicht die Wichtigkeit einer Dolmetscherin im psychosozialen Kontext. Auch laut Dahinden (2010) kann eine psychotherapeutische Arbeit nur funktionieren, wenn man in der Lage ist, miteinander zu sprechen, und eine gleiche Machtverteilung entstehen kann. Die Arbeit einer Dolmetscherin sollte darin bestehen, die objektive Wahrheit der Wirklichkeit anhand sprachlicher Kommunikation mitzuteilen. Sie unterstreicht somit die Tatsache, dass Dolmetscherinnen die Chancengleichheit zwischen ihren Klientinnen gewährleisten sollten, indem sie Barrieren mit einer sprachlichen Brücke beseitigen (vgl. Dahinden 2010: 101–108). Beraterin 4 und Beraterin 3 sehen die Rolle der Dolmetscherin sehr ähnlich und definieren sie wie folgt:

Meine erste Assoziation ist ein menschliches Werkzeug. Ich entschuldige mich, falls das ein wenig grob klingt. Ich finde die Dolmetscherin baut eine Brücke zwischen zwei Sprachen. (Beraterin 4: Zeile 246–248)

Ich fühle die Rolle der Dolmetscherin als eine Brücke zwischen zwei Sprachen. Ich möchte hierbei unterstreichen, dass ich wirklich eine Brücke meine, die zur Unterstützung und als Halt dienen sollte. Nicht mehr und nicht weniger! (Beraterin 3: Zeile 151–153)

Die Aufgaben der Dolmetscherinnen werden anhand dieser Definitionen sehr gut zusammengefasst. Auch Egger und Wedam sehen eine gemeinsame Sprache wie ein erzeugtes System, ein Werkzeug, um die eigene Welt, die äußeren und inneren Wahrnehmungen der Wirklichkeit zum Ausdruck zu bringen (vgl. Egger/Wedam 2003: 84). Die Frage, die sich hierbei eine Dolmetscherin stellen sollte, lautet: Wie soll man dieses Werkzeug verwenden, um eine gute Brücke zu den Klientinnen aufzubauen?

Laut Pöllabauer wird die Verständigung erschwert, wenn Misstrauen vorhanden ist. Die falsche Annahme, jede Zweisprachige könne problemlos dolmetschen, führt oft zu falschen Vorstellungen und zu wenig zufriedenstellenden Resultaten. Eine Sprachmittlerin ist genau deshalb auch bei mäßigen bis guten Deutschkenntnissen sinnvoll, um sprachliche Nuancen intensiver zu bearbeiten (vgl. Pöllabauer 2003: 18–22). Beraterin 6 betont diesbezüglich, dass sie sich wünschen würden, dass genauer gedolmetscht und nur das besprochen wird, was die Beraterin wirklich gesagt hat (vgl. Beraterin 6: 131–132). Eine gute Zusammenarbeit ist dabei ausschlaggebend:

Es ist auch sehr wichtig, einen guten Kontakt zur Patientin aufzubauen. Oft gibt es Patientinnen, die zum ersten Mal mit diesem Beraterinnensystem in Berührung kommen. Eine gute Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen ist dann auch eine gute Basis für eine gute Zusammenarbeit mit der Patientin. Manchmal unterschätzt die Frau auch verschiedene Gefahren. Hierbei ist es wichtig, dass sie jemanden hat, der ihr das auch gut erklärt. Oft ist es aber schwierig, eine gute Dolmetscherin zu finden. (Beraterin 4: Zeile 98–103)

Beraterin 4 macht noch einmal darauf aufmerksam, wie facettenreich die Zusammenarbeit zwischen Beraterin, Klientin und Dolmetscherin in diesem Setting ist. Bot konzentriert sich auf die Rolle der Dolmetscherin und analysiert, ob sie in diesem Setting mehr als „Translationsmaschine“ oder als „interaktive Dolmetscherin“ (2003: 87–91) fungiert. Im folgenden Unterkapitel werden diesbezüglich die Meinungen der Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie vorgestellt.

3.2.1. Die Ratgeberin ist ein No-Go!

Laut Egger und Wedam wird häufig unterschätzt, dass Gefühle und Schmerzen gar nicht so einfach zu beschreiben sind. Im Augenblick, wo man über die eigenen Emotionen in der Fremdsprache berichten sollte, ist dies natürlich noch schwieriger. Emotionen können dadurch leicht die ursprüngliche Aussagekraft verlieren. Manchmal gibt es derartig große Bedeutungsunterschiede, welche beispielsweise die Auffassung von Gesundheit oder Krankheit betreffen, dass diesbezüglich Zusatzinformationen von enormer Wichtigkeit

sind. Eine Umschreibung erhält erst durch den jeweiligen kulturellen Kontext die richtige Bedeutung (vgl. Egger/Wedam 2003: 84). Auch Beraterin 4 macht darauf aufmerksam:

Es macht einen Unterschied, ob die kulturellen Aspekte hinzugefügt werden oder ob noch Zusatzinformationen gegeben werden. Gerade in Bezug auf die Erziehung der Kinder ist das ein sehr interessantes Thema. Es werden manchmal bestimmte Begrifflichkeiten verwendet, die in unserem Sprachgebrauch vielleicht nicht so vorkommen bzw. die unserem kulturellen Verstehen nicht entsprechen. Das kann ich dann häufig auch falsch interpretieren. (Beraterin 4: Zeile 35–40)

Die Aufgabe einer Dolmetscherin ist es somit zu verhindern, dass die Beraterin etwas falsch interpretiert. Auch Pöllabauer verwendet das in Kapitel 3.2.1. schon verwendete Konzept der Brücke und betont, dass Dolmetscherinnen nicht nur von einer Sprache in die andere mitteln, sondern auch kulturelle Unterschiede überbrücken sollten (vgl. Pöllabauer 2003: 25). Diesbezüglich bringt Beraterin 5 die kulturelle Mittlerrolle einer Dolmetscherin auf den Punkt:

Hier geht es einfach darum, dass eine Dolmetscherin die Funktion hat, ein Manko, das ich habe, nämlich eine Sprache, die ich nicht spreche, zu überbrücken, und mir zusätzlich kulturelle Hintergründe nahebringt, die mir fremd sind. Ein Beispiel könnte sein, dass in der türkischen Sprache das Wort Bär ein Schimpfwort ist. In der deutschen Sprache ist dies ja überhaupt nicht der Fall. Wenn ich das nicht weiß, kann ich das nicht so ernst nehmen. Das ist meiner Meinung nach die Aufgabe einer Dolmetscherin. (Beraterin 5: Zeile 90–95)

Kulturelle Zusatzinformationen haben bei unterschiedlichen Kulturen einen enormen Stellenwert und müssen an den Kontext angepasst und in den richtigen Momenten hinzugefügt werden. Auch Bot unterscheidet zwischen zwei Rollen der Dolmetscherin im psychotherapeutischen Kontext. Einerseits sollte sich die Dolmetscherin auf die sprachliche Übertragung des Gesagten beschränken, andererseits aber auch am Beratungsprozess aktiv teilnehmen und sogar selbst Ratschläge erteilen (vgl. Bot 2005: 13). Beraterin 2 betont im Interview, dass diese Einstellung „das absolute No-Go“ (Beraterin 2: Zeile 189) im Verein Wiener Frauenhäuser ist. Beraterin 3 bringt diesbezüglich Beispiele:

Die Dolmetscherin lässt sich häufig in Gespräche verwickeln. Manchmal gibt sie sogar der Frau Ratschläge. Wir bitten die Dolmetscherin darum, dies nicht zu tun. (...)Die Dolmetscherinnen steigern sich in diese Psychodynamik hinein und übernehmen häufig die Beratungstätigkeit. Es ist sogar schon vorgekommen, dass sich die Dolmetscherin bereit erklärt hat, einer Frau Geld zu leihen. Hier müssen wir eingreifen und sagen, dass dies leider nicht geht. Weitere Beispiele sind: „Ich könnte die Frau zu diesem Termin begleiten und sie muss mir das auch nicht zahlen“. Das ist schwierig. (Beraterin 3: Zeile 91–99)

Die Hinzufügung von zusätzliche Informationen verlangt Erfahrung und Feingefühl. Manchmal kann eine Information zu viel zu Problemen führen, die die Kommunikation sogar unterbrechen können. Egger und Wedam weisen darauf hin, dass im Augenblick, wo die Dolmetscherin aus demselben Kulturkreis wie die Klientin stammt, sie über ein kulturspezifisches Hintergrundwissen verfügt, auf das die Therapeutin vor allem in der Nachbesprechung zurückgreifen kann (vgl. Egger/Wedam 2003: 86). Auch Beraterin 6 geht in Zeile 215 bis 222 näher darauf ein und unterstreicht, dass diese Informationen im Nachhinein von Vorteil sind, da sie so den Redefluss nicht unterbrechen. Zusätzlich fügt sie hinzu, dass der Begriff Kultur manchmal sehr vage ist und nicht immer berücksichtigt werden sollte. Da die vorliegende Arbeit das Hauptaugenmerk auf traumatisierte Frauen richtet, bezieht sich Beraterin 5 auf den Begriff Gewalt, der im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie zentral ist und somit auch für die Dolmetscherinnen in diesem Setting eine entscheidende Rolle spielt:

Es gibt aber eine Grenze. Gewalt z. B. ist unabhängig von der Kultur nicht erlaubt. Wir leben in Österreich und da gibt es klare Regeln. Wenn die Dolmetscherin eine Frau zu rechtfertigen versucht, weil es in dem Land normal ist, dann könnte dies auch ein Grund für einen Dolmetscherwechsel sein.(Beraterin 5: Zeile 100–103)

Hieraus ergibt sich, dass sich eine Dolmetscherin im sozialen und medizinisch-therapeutischen Bereich dessen bewusst sein sollte, dass es sich hierbei um ein komplexes Tätigkeitsfeld handelt. Aus den Interviews kann man auch entnehmen, dass es den Dolmetscherinnen zwar gestattet ist, nachzufragen bzw. bestimmte Hintergrundinformationen zu

geben, um ein besseres Verständnis zu erzielen, dennoch wird es mehr geschätzt, wenn sich die Dolmetscherin wenig einbringt (vgl. Beraterin 2: 138–142).

In der Literatur wird in diesem Kontext sehr häufig auch ein anderer Standpunkt vertreten: die Rolle der Dolmetscherin als Co-Therapeutin. Dieses Konzept wurde schon in Kapitel 1.4.1. näher erläutert und spielte in den Interviews auch eine zentrale Rolle. Bot war eine der Ersten, die sich mit dieser Perspektive auseinandergesetzt und die Behauptung aufgestellt hat, dass sich die Dolmetscherin im psychosozialen Kontext nicht nur auf den sprachlichen Transfer konzentriert, sondern vielmehr in den Therapieprozess integriert ist (vgl. Bot 2005:13). Die Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie sind mit dieser erweiterten Rolle der Dolmetscherinnen nicht einverstanden. Im Interview wurden verschiedene Gründe für die Ablehnung dieser Rolle geschildert. Beraterin 3 sieht in der aktiven Rolle der Dolmetscherin die Gefahr, dass der Kontakt mit der Klientin eingeschränkt wird und fügt hinzu: „*Ich habe dann das Gefühl, ich bin bei dem Gespräch nicht mehr dabei*“ (Beraterin 3: 140–141). Weitere mögliche Gründe sind die unabhängige Arbeitsweise der Dolmetscherinnen und das mangelnde Vertrauen seitens der Beraterinnen:

Ich finde diese Bezeichnung keine gute Idee. Ich finde, es ist ganz wichtig, die Funktionen klar zu definieren. Ich bin auch Therapeutin und ich würde nie zulassen, eine Co-Therapeutin zu haben. Ich müsste mit dieser Person sehr gut zusammenarbeiten können bzw. diese Person sehr gut kennen. Wir haben jedoch letztes Jahr Frauen aus 65 Ländern gehabt und dadurch gab es ganz viele und unterschiedliche Dolmetscherinnen. Ich kann nicht mit jeder Dolmetscherin eine solche Beziehung aufbauen. (Beraterin 5: Zeile 82–87)

Im Lauf der Interviews wurde der Autorin immer mehr klar, dass der Begriff Co-Therapeutin für viele Beraterinnen einfach zu stark ist. Auch laut Raval (2002) verlieren die Beraterinnen den gewohnten Überblick über die Situation im Augenblick, wo die Dolmetscherin nicht mehr wortwörtlich dolmetscht (vgl. Raval 2002: 19). Rehbein definiert die Arbeit einer Co-Therapeutin als eine sehr verantwortungsvolle Aufgabe, die die Dolmetscherin in eine aktive Rolle als Kommunikationspartnerin schlüpfen lässt (vgl. Reh-

bein 1985: 451). Beraterin 6 definiert diese „Co“-Funktion der Dolmetscherinnen in diesem Setting näher und unterstreicht, dass diese Verantwortung nicht zu ihrem Aufgabenbereich gehören sollte:

(...) Ich sehe dieses „Co“ aber nicht in Bezug auf die Beratung. Die Verantwortung für die Intervention sollte schon bei mir liegen. Diese Aufgabe gebe ich nicht gerne an die Dolmetscherin weiter. Aus diesem Grund ist mir dieser Begriff ein wenig zu stark. Man müsste diesen Begriff erläutern, da man damit eine bestimmte Verantwortlichkeit assoziiert. Diese Verantwortlichkeit ist sehr wichtig. Ich finde, dass es ein „Co“ ist, aber auch nicht. (Beraterin 6: Zeile 119–124)

Auch mit dieser Aussage wird klar, dass beraten nicht in den Aufgabenbereich der Dolmetscherin fällt. Bot fasst diesbezüglich zusammen und spricht von unterschiedlichen Schulen und Dolmetschmodellen, die unterschiedliche Vor- und Nachteile haben. Es handelt sich hierbei um ein sehr kompliziertes Konzept, das mit Vertrauen, Erfahrung und vor allem Professionalität zusammenhängt. Sie ist auch der Meinung, dass nicht jeder in der Lage ist, mit einer derartigen Stresssituation umzugehen (vgl. Bot 2005: 17). Auch Beraterin 5 macht auf dieses Problem aufmerksam und fügt ein weiteres No-Go hinzu:

Wenn Frauen sehr stark traumatisiert sind, dann kann es auch manchmal passieren, dass sie vollkommen außer sich geraten. Das ist verstörend. Ich mag es dann nicht, wenn die Dolmetscherin plötzlich aufspringt und die Frau umarmt. Das ist einfach ein No-Go. Es ist eine schwierige Situation und sie versucht das Beste, aber das ist keine gute Idee. Die Dolmetscherin sollte in ihrer Rolle bleiben. (Beraterin 5: Zeile 115–120)

Hierbei wird betont, wie wichtig es ist, die eigene Rolle im Gespräch zu verstehen und sich diesen Erwartungen entsprechend zu verhalten. Auch laut Köllmann sollte die damit zusammenhängende Veränderung der Machtverhältnisse nicht unterschätzt werden. Die Dolmetscherin hat zwar die Aufgabe zu helfen, sollte aber keinen direkten Einfluss auf die Beratungsgestaltung haben. Sie befindet sich im Gegensatz zu den Beraterinnen nicht in einer Vollzeitstelle und besitzt zusätzlich auch keine fachliche Ausbildung. Aus diesem Grund sollte sie nicht das Gespräch lenken (vgl. Köllmann 2011: 22). Auch Beraterin 4 analysiert diesen Aspekt näher und behauptet Folgendes:

Sie kann das tun, wenn sie den Platz dafür bekommt. Ich mag am meisten aber eine Frau, die ganz emotionslos dolmetscht. Am Anfang musste ich mich daran gewöhnen. Sie dolmetscht aber sehr professionell und ich finde diese Art am angenehmsten. Ich habe da das Gefühl, dass es funktioniert. Wenn es nicht so gut funktioniert, dann habe ich das Gefühl, dass die Dolmetscherin mehr Raum im Beratungssetting hat, da sie sich mehr mit einbringt. (...) Es werden einfach manchmal eigene Bilder mitübersetzt. (Beraterin 4: Zeile 221–228)

Eine neutrale Haltung wird in Frauenhäusern und Beratungsstellen gerne gesehen. Auch Bot unterstreicht, dass immer wieder darüber diskutiert wird, ob die Dolmetscherin eher eine unsichtbare Person sein sollte oder ob sie sich am Gespräch aktiver beteiligen sollte. Natürlich ist ihre Rolle nicht leicht zu definieren, da sie alleine meist die Kontrolle über das Gespräch hat (vgl. Bot 2005: 83). Auch Beraterin 5 ist überzeugt, dass die Kontrolle bei der Dolmetscherin liegt, weil sie sowohl die Beraterin als auch die Klientin versteht (vgl. Beraterin 5: Zeile 194–195). Pöllabauer legt dar, dass sich viele dieser Verantwortung gar nicht bewusst sind. Eine nicht ausreichende Neutralität, die schon in Kapitel 1.4.1. erwähnt wurde, kann zu Konflikten führen (vgl. Pöllabauer 2003: 24). Ein gutes Beispiel bringt Beraterin 1 mit folgender Aussage:

*Andererseits kommt mir vor, dass bei dieser Dolmetscherin auch viele Vorurteile und Rassismen mitspielen. Und das ist für mich persönlich ein bisschen ein Konfliktpotenzial. **Das heißt, die Meinung der Dolmetscherin kommt ein bisschen durch?** Genau. So wie „wissen Sie eh, alle arabischen Männer sind ja so“. Und das ist natürlich für mich total problematisch. Das ist sozusagen schon zu viel Meinung oder zu viel von der Dolmetscherin gedeutet. (Beraterin 1: Zeile 76–82)*

Hinsichtlich der oben angeführten Überlegungen wurde der Autorin klar, dass es einen groben Unterschied zwischen einem Beratungsgespräch mit Dolmetscherin und einem einsprachigen Gespräch gibt. Dazu kommt noch eine Vielzahl von eventuellen Schwierigkeiten, die sich manchmal ergeben können. Cagala ist der Meinung, dass das persönliche Weltbild und Wertesystem keinesfalls in ein Gespräch miteinfließen sollten. Dar-

über hinaus, und das kann man auch aus der letzten Aussage entnehmen, ist ein gemeinsames Herkunftsland bzw. eine gemeinsame Kultur keine Garantie für ein gutes Verständnis. Hierfür müssen noch zusätzlich andere Faktoren berücksichtigt werden (vgl. Cagala 2006: 246). Diese Aspekte werden in den nächsten Kapiteln noch näher untersucht.

3.2.2. Unterstützend, begleitend und zurückhaltend

Köllmann weist darauf hin, dass Dolmetschungen im psychotherapeutischen Bereich sehr unterschiedlich beurteilt werden. Für viele sind sie hilfreich und wertvoll, für andere störend und unmöglich. An erster Stelle steht jedoch immer die Sicherstellung, dass die Klientin eine gute Behandlung bekommt und sprachlich auch verstanden wird. Natürlich muss man bei einem Gespräch, das nicht direkt in der Muttersprache der Beraterin geführt wird, mit störenden Elementen rechnen. Der veränderte Kommunikationsweg kann, wie schon in Kapitel 1.3. erwähnt, einen Einfluss auf den Ausdruck, das Sprechtempo sowie auf das Vertrauen haben (vgl. Köllmann 2011: 239). Diesen Aspekt unterstreicht auch Beraterin 4 mit folgenden Worten:

Natürlich ist andererseits eine zusätzliche Person anwesend, was das Vertrauensverhältnis ein wenig stört. Deswegen versuche ich, die Dolmetscherin immer vorzustellen und sie mit den Themen, die besprochen werden, vertraut zu machen. (Beraterin 4: Zeile 78–81)

Die Anwesenheit einer Dolmetscherin wird aus verschiedenen Gründen nicht immer als angenehm empfunden. Auch die Autorin hat diese Erfahrung schon einmal miterleben könnten, da eine Frau vorher eine Beraterin hatte, die in ihrer Muttersprache das Beratungsgespräch führen konnte, und plötzlich auf eine Dolmetscherin angewiesen war.

Cagala unterstreicht jedoch, dass der Einsatz von Dolmetscherinnen im psychotherapeutischen Setting von Vorurteilen und unterschiedlichen Meinungen geprägt ist. In vielen Fällen wird die Dolmetscherin sogar als „Störfaktor“ (2006: 245) definiert, der die Kommunikation verzögert. Die Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie stimmen in den meisten Fällen diesen Vorurteilen jedoch nicht zu:

So allgemein habe ich gute Erfahrungen mit Dolmetscherinnen gemacht. (Beraterin 1: 89)

Die Klientinnen nehmen Dolmetscherinnen prinzipiell positiv wahr, weil sie dadurch in ihrer Muttersprache über bestimmte Themen sprechen können. (Beraterin 4: 77–78)

Ich glaube, dass es für die Frauen generell angenehmer und erleichternd sein kann. (Beraterin 6: 172)

Die Wichtigkeit der Muttersprache wurde schon in Kapitel 1.3.1. genauer unter die Lupe genommen. Laut Cagala darf man jedoch nicht vergessen, dass Dolmetscherinnen keine „black box“ (2006: 245) sind, sondern Menschen aus Fleisch und Blut, die für die Beteiligten am Gespräch unabhängig von der Muttersprache sympathisch sein können oder auch nicht. Dies drückt auch Beraterin 2 mit folgender Aussage aus:

(...)Viele Frauen sind sehr froh, dass jemand da ist, der ihre Muttersprache versteht und dass sie sich dank dieser Person auch mitteilen können. Ich habe sehr wohl aber erlebt, dass Klientinnen behauptet haben, dass zwischen Dolmetscherin und ihnen es persönlich nicht so passt. Das habe ich schon erlebt. (Beraterin 2: 77–81)

Die Meisten sind sich jedoch der Vielfältigkeit der Aufgaben in der interkulturellen Psychotherapie gar nicht bewusst. Auch Beraterin 3 (vgl. Zeile 127–128) betont, dass man den Dolmetscherinnen sehr viel zumutet und von ihnen sehr viel verlangt. Beraterin 1 fasst zusammen, was von einer einzigen Dolmetscherin vorausgesetzt wird:

Wichtig ist, dass die Dolmetscherin zeitlich flexibel ist, da wir an sehr viele Fristen gebunden sind. Wenn Dolmetscherinnen schlecht erreichbar sind oder wenn wir wissen, dass wir Minimum eine Woche Vorlaufzeit brauchen, um etwas zu planen, dann wird sie wahrscheinlich von der Liste herausgenommen oder nicht mehr angerufen. Das ist sicherlich ein Kriterium. Inhaltlich gesehen ist wichtig, dass die Information gut transportiert werden, dass es gut und ausführlich übersetzt wird, mehr oder weniger eins zu eins, und dass ich nicht nur eine Zusammenfassung geliefert bekomme. (Beraterin 1: 286–293)

Es wird aber nicht nur Flexibilität, Erreichbarkeit und Informationstransfer verlangt, zusätzlich arbeitet man in diesem Bereich vor allem mit traumatisierten Personen zusammen, die nicht freiwillig entschieden haben, diesen Lebensabschnitt so zu gestalten. Egger und Wedam betonen, dass sich Menschen mit sprachlicher Einschränkung noch hilfloser fühlen. Dolmetscherinnen übernehmen dabei auch noch die in Kapitel 1.4. schon öfters erwähnte Aufgabe einer wichtiger Stütze für diese Frauen (vgl. Egger/Wedam 2003: 83). Beraterin 2 fügt diesbezüglich hinzu, dass die Klientinnen manchmal die Dolmetscherinnen mit einem geregeltes Leben bewundern. Dies lässt die Dolmetscherin in eine völlig neue Rolle schlüpfen, die bisher noch gar nicht erwähnt wurde:

Dolmetscherinnen können aber auch ein Vorbild sein. Vor allem auch jetzt, wo wir viele Flüchtlinge haben. Die Frauen sehen die Dolmetscherinnen und sehen, dass diese Frauen arbeiten, dass sie selbstständig sind. Dies alles fließt natürlich auch mit ein. (Beraterin 2: 202–205)

Beraterin 2 analysiert alle Rollen einer Dolmetscherin und bringt ihre Funktion in einem Beratungsgespräch zusammenfassend auf den Punkt: „*Sie ist unterstützend, begleitend und zurückhaltend*“ (Beraterin 2: Zeile 194). Es handelt sich dabei um drei Eigenschaften, die in den Interviews mehrfach erwähnt worden sind. Auch laut Salmeri (2014) sollte eine Dolmetscherin einerseits viele Hürden aus dem Weg räumen, die zu Missverständnissen führen könnten, andererseits als Informations- und Kulturmittlerin im Hintergrund agierend verschiedene Welten miteinander verbinden können. Es handelt sich dabei manchmal um eine endlose Liste an Aufgaben, die ein enormes Wissen und verschiedene Strategien voraussetzt (vgl. Salmeri 2014: 86).

Diesbezüglich sind Egger und Wedam der festen Überzeugung, dass die Dolmetscherinnen und ihre Klientinnen gemeinsam ein Team bilden, in dem jede einzelne eine Verantwortung trägt und in verschiedene Rollen schlüpfen muss (vgl. Egger/Wedam 2003: 83–87). Es handelt sich hierbei um ein komplexes und facettenreiches Tätigkeitsfeld, das nicht immer dieselben Anforderungen mit sich bringt. Trotz fehlender Ausbildungsmöglichkeiten und der entsprechenden Anerkennung werden sehr hohe Anforderungen an die Dolmetscherinnen gestellt. Es wurden jedoch schon verschiedene Initiativen ins Leben gerufen, um eine Verbesserung der sozialen Betreuung zu gewährleisten

(vgl. Pöllabauer 2003: 20ff.). Den Verbesserungsoptionen widmet sich die Autorin jedoch im nächsten Kapitel näher.

3.3.Optimierungsmöglichkeiten

Im psychosozialen Kontext ist laut Egger und Wedam das Hinzuziehen von Dolmetscherinnen oft unumgänglich. Unterschiedliche Kulturen und Sprachräume führen dazu, dass man auf ihre Hilfe angewiesen ist. Diese Situation kann, wie schon in Kapitel 3.2. beschrieben wurde, jedoch sowohl Nachteile als auch Vorteile mit sich bringen (vgl. Egger/Wedam 2003: 86).

Ein sehr großer Nachteil für die bisherige Entwicklung des Dolmetschens im psychosozialen Bereich ist für Slapp die Vielzahl an verschiedenen Definitionen. Noch heute sind sich Fachleute nicht darüber einig, wo dieser Bereich beginnt und wo er aufhört (vgl. Slapp 2004: 14). Bohušová unterstreicht, dass der Ausdruck Dolmetschen ursprünglich aus dem Babylonisch-Assyrischen kommt und „auslegen“, „deuten“, dann „erklären“ und schließlich „übersetzen“ bedeutet. Im Mittelpunkt dieser Tätigkeit steht „etwas oder jemanden für jemanden verständlich zu machen“ (Bohušová 2015: 31). Ihrer Meinung nach, ist dieser Mittlerberuf trotz der professionellen Kompetenz vieler Dolmetscherinnen nicht so einfach, wie er auf den ersten Blick anhand dieser Definition scheint. Die Dolmetscherinnen geraten häufig als Kultur- und Informationsmittlerinnen in widersprüchliche Rollen: Einerseits sollten sie sich aktiv am Gespräch beteiligen, andererseits aber unparteiisch und rational bleiben. Man kann die Tatsache jedoch nicht ignorieren, dass sie in das Gespräch involviert sind, für die Parteien sprechen und möglicherweise durch sprachliche und kulturelle Gemeinsamkeiten auch mehr mit einer Partei verbunden sind (vgl. Bohušová 2015: 31–38).

Die bedeutungsvolle und schwierige Rolle von Dolmetscherinnen im sozialen Bereich wird in der Öffentlichkeit jedoch meist unzureichend in Betracht gezogen. Zusätzlich wird nicht erwähnt, dass es weder eine spezifische Ausbildung für diesen Bereich gibt, noch findet diese Tätigkeit entsprechende Anerkennung (vgl. Pöllabauer 2003: 18f.). Auch die Beraterinnen im Interview haben bestimmte unprofessionelle Eigenschaften von ausgebildeten und ungeschulten Dolmetscherinnen angesprochen. Zusätzlich wurden die Schwierigkeiten dieser Zusammenarbeit erwähnt. Im letzten Kapitel werden Meinungen und Optimierungsvorschläge diesbezüglich vorgestellt.

3.3.1. Die Suche nach der „goldenen Mitte“

Aus unterschiedlichen Studien wird ersichtlich, dass Kinder und Bekannte von Migrantinnen bzw. nicht geschulte Dolmetscherinnen häufig den Beraterinnen im sozialen Bereich unter die Arme greifen und die Rolle der sprachunterstützenden Helferin einnehmen. Laut Pöllabauer sind in vielen Situationen die Familienangehörigen wie auch Laiendolmetscherinnen in dieser Position aber sehr stark überfordert. Sie ist der Meinung, dass unausgebildete und mäßig vorbereitete Dolmetscherinnen keine effiziente Kommunikation ermöglichen können (vgl. Pöllabauer 2003: 23f.). Auf dieses Problem macht auch Beraterin 6 mit folgender Aussage aufmerksam:

Die Dolmetscherinnen ohne Ausbildung verhalten sich natürlich anders als ausgebildete Dolmetscherinnen. Manchmal kommt man auch als Beraterin dadurch in Stress, weil man merkt, dass die Dolmetscherin zu viel helfen möchte. Manchmal passiert dies auch, wenn eine Dolmetscherin besonders gut dolmetschen möchte. Dann ist man nicht mehr so im Gespräch dabei und man kann es auch nicht mehr steuern. (Beraterin 6: Zeile 94–99)

Ausgebildete Dolmetscherinnen handeln anders als unausgebildete Dolmetscherinnen. Auch Egger und Wedam weisen darauf hin, dass durch die Dolmetschung kein unmittelbarer sprachlicher Kontakt ermöglicht wird. Dies kann häufig dazu führen, dass die Beraterin nicht in der Lage ist einzelne Wörter, Sätze und sprachliche Bilder der Klientin, die in einer Beratung entscheidend sind, wahrzunehmen. Zusätzlich kann sie auf bestimmte Äußerungen nicht spontan reagieren, und somit ist sie auch nicht in der Lage das Gespräch zu leiten (vgl. Egger/Wedam 2003: 86f.).

Neben Laiendolmetscherinnen kommen aber auch professionelle Dolmetscherinnen zum Einsatz. Diesbezüglich muss erwähnt werden, dass diese meist zu neutralen Konferenzdolmetscherinnen ausgebildet und im sozialen Bereich mit großen Herausforderungen konfrontiert werden, auf die sie nicht ausreichend vorbereitet wurden (vgl. Pöllabauer 2003: 24). Eine Beraterin weist deshalb darauf hin, dass es auch sehr stark von der Person selbst abhängig ist, ob sie sich im psychosozialen Bereich wohl fühlt und ihre Arbeit gut macht:

Es kommt aber darauf an, was diese Dolmetscherin schon mitbringt. Es gibt Laiendolmetscherinnen, die ohne Ausbildung wunderbar dolmetschen. Ich glaube, dass man sich das auch durch Erfahrung oder durch Literatur aneignen kann. Ich kenne beide Situationen: Ich kenne Dolmetscherinnen, die die Ausbildung haben und die manchmal zu viel zurückgenommen sind. Es kommt ganz wenig Emotion durch, was dann auch dazu führt, dass bei schlimmen Situationen einfach die Empathie fehlt. Ein bisschen Empathie ist gut. Das ist nicht so oft, aber man merkt, dass es unterschiedliche Dolmetschetechniken gibt. Ein Mittelweg wäre ideal. (Beraterin 6: Zeile 103–110)

Man kann aber nicht verallgemeinern und behaupten, dass alle unausgebildeten Dolmetscherinnen ihren Beruf nicht gut ausüben. Im Aufsatz von Bohušová „Denn die Wahrheit liegt irgendwo in der Mitte...‘ Optimum und Mitte beim Dolmetschen“ (2015) geht es genau um diesen idealen Mittelweg. Bei dieser Suche nach der Mitte wird man jedoch immer wieder mit extremen Positionen konfrontiert (vgl. Bohušová 2015: 32). Beraterin 3 nennt hierbei ein konkretes Beispiel:

Das haben wir vor allem mit Arabisch-Dolmetscherinnen, die nicht professionelle Dolmetscherinnen sind und die Grenze zwischen Arbeit und privatem Leben nicht unterscheiden. (Beraterin 3: 101–103)

Diese extremen Situationen betreffen aber nicht immer Laiendolmetscherinnen, da der Autorin schon in mehreren Fällen aufgefallen ist, dass es zwischen Gerichtsdolmetscherinnen und Beraterinnen nicht immer eine Vertrauensbasis gibt. Auch Beraterin 1 weist darauf hin und fügt hinzu, dass in Teambesprechungen immer wieder davon gesprochen wird, dass Gerichtsdolmetscherinnen nicht sinngemäß dolmetschen:

Die haben uns allen immer wieder erzählt und bei den Teamsitzungen rückgemeldet, dass sie einschreiten haben müssen und vor Gericht sagen mussten: „Entschuldigung, das ist total falsch übersetzt worden!“. Und es ist gar nicht eins zu eins übersetzt worden, sondern im Sinne des Mannes. (Beraterin 1: Zeile 53–56)

Die Bemühungen, einen goldenen Mittelweg zu finden führen somit nicht immer an das gewünschte Ziel. Auch laut Bohušová wäre vielleicht der lateinische Begriff „Optimum“ (2015: 35), übersetzt „das Beste“, angebrachter. Dieses Wort weist darauf hin, dass die

zu erzielende Mitte weit mehr als nur eine neutrale Haltung ist. Es geht hierbei vielmehr darum, das Beste aus der Situation zu machen (vgl. Bohušová 2015: 338ff.). Im Augenblick, wo die Situation aber nicht am besten verläuft, wird häufig darauf hingewiesen, dass es auch zu einem Dolmetscherinnenwechsel kommt. Auf die Frage „Kommt es manchmal zu Dolmetscherinnenwechsel?“ haben die meisten Beraterinnen ähnlich wie Beraterin 5 geantwortet:

Ja. Es kommt aus verschiedensten Gründen zu einem Dolmetscherwechsel. Dies kann nur passieren, wenn es eine Alternative gibt. (...)

Was sind die Gründe, weshalb eine Klientin sich nicht wohl fühlt?

Das ist, wenn sich die Klientin nicht verstanden fühlt, wenn die Dolmetscherin etwas anderes übersetzt oder die Klientin Angst hat, weil die Dolmetscherin die Familie des Mannes oder die Community kennt. Das sind die wesentlichsten Gründe. (Beraterin 5: Zeile 68–79)

Die Herausforderung liegt heutzutage also auch darin, sich an die Dynamik der Sprache, der Kultur und der Situation anzupassen. Bohušová bestätigt dies und ist der Meinung, dass die Dolmetscherin die Rednerin je nach Situation oft verbessert, die Fehler kaschiert und Sätze beendet, die unvollendet geblieben sind. Bohušová unterstreicht aber auch, dass die Klientinnen unterschiedlich anspruchsvoll sind (vgl. Bohušová 2015: 38–44). Wie auch schon aus der Aussage von Beraterin 5 hervorgeht, sind die Ansprüche der Beraterinnen zwar hoch, können aber nicht immer erfüllt werden, da nicht immer eine neue Dolmetscherin für diese Sprache überhaupt zur Verfügung steht. Auch Beraterin 1 unterstreicht, dass sie hierbei nicht wählerisch sein könnten, da die Auswahlmöglichkeit an Dolmetscherinnen sehr klein ist:

Ich muss sagen, dass wir leider keinen sehr großen Pool an verschiedenen Sprachen haben. Aus diesem Grund arbeiten wir sehr häufig mit denselben Dolmetscherinnen zusammen, weil wir für eine bestimmte Sprache meist nur eine Person bzw. zwei Personen auf der Liste haben und es hierbei keinen großen Spielraum gibt. (Beraterin 1: Zeile 283–286)

Die Liste an Dolmetscherinnen, die für wenig Geld und viel Aufwand arbeiten möchten, ist klein. Pöllabauer nennt diesbezüglich einen sehr wichtigen Aspekt und Optimierungsvorschlag: Der Einsatz ausgebildeter Dolmetscherinnen vermeidet Fehlkommunikation und damit verbundene Sprachbarrieren. In vielen Fällen kommt es wegen der mangelnden Ausbildung der Dolmetscherinnen zu Fehldiagnosen, Falschauskünften und vergeudeter Energie. In Österreich, aber auch in anderen Ländern, sehen dies jedoch nicht alle ein und neigen dazu, weniger in dolmetschgestützte Gespräche zu investieren (vgl. Pöllabauer 2003: 26). Das nächste Unterkapitel befasst sich genau mit diesem Problem, das dazu geführt hat, dass wenige Dolmetscherinnen in diesem Bereich überhaupt tätig sein wollen.

3.3.2. Große Anforderungen ohne Anerkennung

Laut Egger und Wedam arbeiten Dolmetscherinnen im Hintergrund und werden geringer geschätzt, da sie nicht auffallen. Nichtsdestotrotz gibt es einen Unterschied zwischen einer professionellen Dolmetscherin und einer Dolmetschleistung von einer Person, die einfach beide Sprachen kann. Egger und Wedam unterstreichen, dass neben den sprachlichen Kenntnissen eine mögliche Traumatisierung nicht zu unterschätzen ist. Wie auch aus den vorherigen Kapiteln entnommen werden kann, wird von den Dolmetscherinnen viel verlangt. Dennoch wird häufig unterstrichen, dass die Dolmetscherin ja „nur“ dolmetschen muss. Nach außen hin wirkt die Dolmetscherin unsichtbar, in Wirklichkeit muss sie aber aktiv mitdenken, flexibel und durchaus ein Teil der Gesamtsituation sein (vgl. Egger/Wedam 2003: 89). Es handelt sich hierbei, um sehr viele Funktionen, die alle aufgelistet und explizit auf einem Blatt Papier bzw. einer Rechnung veranschaulicht viel mehr wert sind, als geboten wird. Dieser Meinung ist auch Beraterin 6 der Beratungsstelle des Vereins Wiener Frauenhäuser:

Ich glaube auch, dass man diesen Bereich mehr fordern sollte. Ich spreche hier vielleicht jetzt gegen die sozialen Einrichtungen. Ich finde aber, dass das Budget limitiert ist und ich glaube, dass man mehr Geld in Hinsicht auf die Bezahlung benötigt. Das ist auch ein Zeichen der Anerkennung. Man sollte sich auch mehr Zeit dafür nehmen, die Dolmetscherinnen auf diesen Beruf vorzubereiten. Die Vor- und Nachgespräche könnten manchmal auch ein wenig länger dauern und sie sollten bezahlt sein. Man sollte diese Aspekte optimieren. (Beraterin 6: Zeile 248–256)

Wie aus dieser Aussage verständlich wird und wie auch Egger und Wedam unterstreichen, geht es hierbei darum, dass man die Tätigkeit der Dolmetscherin mehr schätzen und mehr Aufmerksamkeit schenken sollte (vgl. Egger/ Wedam 2003: 89). Dies ist meistens noch nicht der Fall. Aus diesem Grund neigt man dazu, Laiendolmetscherinnen einzusetzen:

Die Honorarsätze in den sozialen Einrichtungen sind leider nicht so hoch. Aus diesem Grund nehmen wir nicht nur ausgebildete Personen als Dolmetscherinnen, sondern z. B. auch Sprachstudentinnen oder teilweise Laienübersetzerinnen. (Beraterin 6: Zeile 23–26)

In vielen Fällen handelt es sich tatsächlich um Studentinnen oder Mütter, die sich im Studium bzw. in der Karenz ein wenig Geld dazuverdienen wollen. Auch Marics (2006) betont jedoch, dass hierbei oft die Tatsache vergessen wird, dass der Bedarf an Dolmetscherinnen im sozialen Bereich durchaus auch Bestandteil des heutigen Lebens geworden ist und immer noch steigt. Natürlich hat sich im Laufe der Jahre schon sehr viel verändert. Dennoch verlief dieser Professionalisierungsprozess relativ langsam, da vor allem die finanziellen Mittel dafür zu knapp waren. Nicht alle sind sich dessen bewusst, dass in diesen Situationen hohe dolmetschtechnische Kompetenzen gefragt sind. In diesem Fall wird explizit der Plural verwendet, um noch einmal auf die verschiedenen facettenreichen Aufgaben einer Dolmetscherin in diesem Bereich einzugehen (vgl. Marics 2006: 101ff.). Es darf aber nicht außer Acht gelassen werden, dass die Beraterinnen die Aufgabe der Dolmetscherinnen sehr wohl zu schätzen wissen. Auf die Frage „Was würden Sie als Optimierungsmöglichkeit vorschlagen?“ hat Beraterin 5 ohne mit der Wimper zu zucken folgendermaßen geantwortet:

Als Erstes würde ich eine ordentliche Bezahlung vorschlagen, ausgebildete Dolmetscherinnen verwenden und das Angebot von regelmäßigen Hintergrundseminaren vergrößern. Wir haben schon ein Seminar für Dolmetscherinnen zum Thema „Ursachen und Auswirkungen von Gewalt. Was ist wichtig beim Dolmetschen?“ gemacht. Das finde ich gut und sehr wichtig. Es sind auch viele gekommen. (Beraterin 5: Zeile 208–212)

Die Beraterinnen selbst sind sich aber der Tatsache bewusst, dass für die Dienstleistung nicht ausreichend gezahlt wird. Auch Köllmann (2011) fasst diesbezüglich alles sehr gut zusammen und behauptet, dass man sich bei dolmetschgestützten Beratungsgesprächen unweigerlich die Frage nach der Finanzierung und der Ausbildung der eingesetzten Dolmetscherinnen stellen sollte. Dennoch gibt es keine EU-weit geltenden Richtlinien, die auch den sozialen Bereich dazu verpflichten würden, angemessene Mindeststandards zu gewährleisten. Auch hinsichtlich der Ausbildung der Dolmetscherinnen im psychosozialen Bereich ist anzumerken, dass es bisher verhältnismäßig wenige ausgebildete Sprachmittlerinnen gibt. Häufig wird auf Angehörige, Reinigungskräfte und andere Ad-hoc-Dolmetscherinnen zurückgegriffen, welche weder ein Gespür für diesen Beruf haben noch über ausreichende Sprachkenntnisse verfügen. Die Situation ist aber in Ländern, in denen Mehrsprachigkeit selbstverständlicher geworden ist, völlig anders. Dies trifft vor allem auf Kanada und die Niederlande zu, in denen Qualitätssicherungen der Dolmetschungen im psychosozialen Kontext auf der Tagesordnung stehen (vgl. Köllmann 2011: 24ff.). Diesbezüglich muss in Österreich noch sehr viel getan werden, um die Situation zu verbessern. Dennoch werden, wie aus der letzten Aussage von Beraterin 5 ersichtlich ist, die ersten Bausteine für ein gutes Fundament gelegt. Hierbei ist vor allem auch die Ausbildung ein zentraler Punkt, der im folgenden Kapitel genauer untersucht wird.

3.3.3. Die zunehmende Bedeutung der Professionalisierung

Daneshmayeh (2006) betont in ihrem Aufsatz „Eine kritische Analyse von Ausbildungsprogrammen im Bereich des Community Interpreting“, wie wichtig es für Dolmetscherinnen sei, eine gute Ausbildung genossen zu haben. Früher wurden Ausbildungsprogramme für Dolmetscherinnen gar nicht für notwendig gehalten und es genügten einfach ausreichende Sprachkenntnisse in zwei oder mehreren Sprachen. Heutzutage gibt es für TranslatorInnen Universitäten und Ausbildungseinrichtungen, die jedoch sehr viel Auswahl für KonferenzdolmetscherInnen anbieten und ein sehr kleines Angebot im kommunalen Bereich haben. Dies betrifft vor allem Länder wie Österreich, Italien, Deutschland oder Spanien, wo zwar der Bedarf groß ist, dennoch wenig dafür getan wird (vgl. Daneshmayeh 2006: 343–374). Dieser Meinung ist auch Beraterin 6:

Ich denke, dass die Ausbildungsinstitutionen auf unterschiedliche Settings vorbereiten sollten. Es sollte unterstrichen werden, dass Dolmetscherinnen in solchen Settings auch sehr belastet werden können. Ich würde ihnen raten, sich auf die Emotionen sehr stark zu konzentrieren. Ich denke, dass zu viel Empathie nicht gut ist, aber auch nicht zu wenig. Ich glaube auch, dass es die Möglichkeit gibt, sich ein wenig in diese Thematik einzulesen. Dabei meine ich auch das Fachvokabular. (Beraterin 6: Zeile 243–248)

Von den sechs befragten Beraterinnen ist Beraterin 3 auch ausgebildete Dolmetscherin. Aus ihren Antworten geht deutlich hervor, wie wichtig es ist, den Beruf in diesem Kontext richtig auszuüben und sich in bestimmten Bereichen zu spezialisieren:

Ich würde mir für Dolmetscherinnen wünschen, dass sie, wenn Sie wissen, in welchem Bereich sie übersetzen, sich mit Fachvokabeln besser auseinandersetzen. Hier sind z. B. juristische Themen sehr wichtig. (Beraterin 3: Zeile 158–160)

Fachvokabular, Erfahrung und konkretes Dolmetschen sind unabdingbar für diesen Beruf. Auch Kadrić, Kaindl und Cooke (2007²) unterstreichen im Werk *Translatorische Methodik* das häufige Phänomen der mangelnden Beherrschung von Fachausdrücken und Sachkenntnissen. In der Regel bezeichnet man jene Sprache, die in den allgemeinen Bereichen des Lebens verwendet wird, als Gemeinsprache. Fachsprache ist jene Sprache, die „sich aber durch präzise, eindeutig definierte Begriffe, die die fachspezifische Realitätsinterpretation symbolisieren, unterscheidet“ (Kadrić et al. 2007²: 147).

In vielen Werken wird auch Bezug auf die psychische Gesundheit der Dolmetscherinnen genommen. Hierbei erwähnt Nuč, wie wichtig es sei, dass Dolmetscherinnen sich bewusst sind, wie belastend manche Gesprächsinhalte sein können (vgl. Nuč 2006: 265). Dies betont auch Beraterin 5:

Eine Dolmetscherin sollte sich vorher überlegen, ob dies überhaupt ein Bereich ist, in dem sie dolmetschen will. Es sind häufig sehr verstörende Inhalte und wenn ich mich vorher noch nie damit beschäftigt habe, kann dies sehr schwierig sein. (Beraterin 5: Zeile 107–109)

Häufig wird das Dolmetschen im psychosozialen Kontext unterschätzt. Auch Raval (2002) betont, dass mangelnder Kooperationswille, wenig Anerkennung sowie mangelhafte Unterstützungsstrukturen in diesem Setting für Dolmetscherinnen nicht von Vorteil sind. Zusätzlich überfordert sie diese Arbeit auch auf der emotionalen Ebene, vor allem wenn sich die Arbeitgeberinnen nicht um eine Supervision kümmern (vgl. Raal 2002:22). Auf das Thema Supervision geht Beraterin 3 näher ein:

Auf jeden Fall ist mir ganz wichtig, dass Dolmetscherinnen Supervision bekommen. Hierbei meine ich die Möglichkeit, wenn es sich um schwierige Geschichten handelt, die ihnen nicht mehr aus dem Kopf gehen, auch mit jemandem darüber zu sprechen. Also eine konkrete Supervision zu bekommen. (Beraterin 3: Zeile 160–163)

Auch die Autorin dieser Arbeit musste am Anfang lernen sich von gehörten Geschichten zu distanzieren. Es war nicht immer einfach nicht über diese Lebenserfahrung nachzudenken. Auch laut Egger und Wedam kann die durchgehend konzentrierte und emphatische Haltung der Dolmetscherinnen eine große Herausforderung darstellen. Viele Ausdrücke sind aggressiv und emotional. Das Gehörte muss aber ohne Reaktion und Mitspracherecht wiedergegeben werden. Die eigenen Bedürfnisse stehen somit nicht im Vordergrund und man handelt im Dienste der Arbeitgeberinnen (vgl. Egger/Wedam 2003: 89f.). Beraterin 2 unterstreicht, dass es sehr wichtig ist, sich dessen bewusst zu sein, welche Themen behandelt werden:

Ich denke, dass gerade in unserer Bereich, der teilweise ein sehr heikler Bereich ist, man sich dessen auch bewusst sein muss. Obwohl die Dolmetscherin nicht direkt das Gespräch führt, muss man sich trotzdem bewusst sein, welche Themen vorkommen können, z. B. sexuelle Gewalt, Traumata, Erfahrungen, Krieg und jahrelange Misshandlungen. Ich denke, dass das auch einen großen Unterschied macht. Aus diesem Grund ist Abgrenzung auch ein sehr wichtiges Thema bei uns. Ich glaube, dass dieses Thema auch sehr wichtig ist für Dolmetscherinnen. Natürlich muss man auch darauf achten, welche Worte man wählt, welche Wertschätzung im Spiel ist. Das sind alles Themen, die man berücksichtigen muss. (Beraterin 2: Zeile 231–239)

Die Autorin selbst gibt zu, dass sie sich nicht dessen bewusst war, was alles auf sie zukommen würde. Beim ersten Auftrag wusste sie zwar, dass sie die Voraussetzung dafür hatte, dennoch hat sie dabei den emotionale Aspekt komplett ausgeblendet. Sie hatte weder Erfahrung auf diesen Gebiet, noch wurde ihr im Anschluss ein Nachgespräche oder eine Supervision angeboten. Diese Themen wurden auch im Laufe des Studiums sehr wenig angesprochen. Auch Köllmann betont, dass eine bessere Zusammenarbeit zwischen Beraterin und Dolmetscherin nur dann funktionieren kann, wenn regelmäßige Nachgespräche, Weiterbildungskurse und Supervisionsangebote bereitgestellt werden. Zusätzlich kann der Austausch unter Kolleginnen sehr hilfreich sein, um noch effektivere Beratungsgespräche führen zu können. Hier bedarf es ihrer Meinung nach noch einer Entwicklung (vgl. Köllmann 2011: 52f.). Auch Nuč betont, dass sich Dolmetscherinnen im psychotherapeutischen Setting sehr stark hineinfühlen können und diese, wie in der oben genannten Aussage und in Kapitel 3.1. schon erwähnt, Abgrenzung vergessen (vgl. Nuč 2005: 267). All diese Beispiele zeigen, wie wichtig es ist, sich mit diesem Setting gut auseinanderzusetzen. Eine Ausbildung ist eine gute Möglichkeit, um zu verstehen, ob man für diesen Bereich gemacht ist und ob man mit einer derartigen emotionalen Belastung zurechtkommt. Auf diese Aspekte wird, wie aus diesem Kapitel sichtbar wird, immer noch zu wenig hingewiesen. Im nächsten Kapitel wird eine ideale Dolmetscherin im psychosozialen Setting anhand der Beschreibungen der Beraterinnen vorgestellt.

3.3.4. Wichtige Details für ein gelungenes Beratungsgespräch

Wie in Kapitel 3.3.3. schon betont wurde, sollte eine Dolmetscherin eine gute Ausbildung haben, um in diesem Bereich professionell arbeiten und mit heiklen Themen gut umgehen zu können. Im Laufe der Interviews haben die Beraterinnen die Umrisse einer idealen Dolmetscherin im psychosozialen Kontext skizziert. Dieses Kapitel stellt nun die kleinen Details vor, auf die bei einem interkulturellen Beratungsgespräch geachtet werden sollte.

Bei diesen Gesprächen können sich häufig Schwierigkeiten ergeben, weil wichtige Feinheiten nicht berücksichtigt und falsch interpretiert werden (vgl. Marics 2006: 104). Beraterin 4 betont hierbei, dass vor allem Flexibilität und Genauigkeit ein professionelles Auftreten einer Dolmetscherin determinieren:

Ich würde gerne eine professionelle Haltung sehen. Hierbei geht es darum, keine persönlichen Aspekte in das Setting mitzunehmen. Es ist auch wichtig, sich mit der Dolmetscherin zu siezen. Zusätzlich sollte die Dolmetscherin sich an Situationen gut anpassen können. Das ist meiner Meinung nach das Herausfordernde. Es ist mir dabei sehr wichtig, dass ein flüssiges Gespräch entstehen kann zwischen Klientin und Beraterin. Hierbei spielt auch Flexibilität eine entscheidende Rolle, da das Gespräch manchmal auch länger dauern könnte oder man in bestimmten Situationen auch entsprechend reagieren muss. In diesem Setting ist auch wichtig, dass alles genau gedolmetscht wird. Falsche Dolmetschungen können zu großen Komplikationen führen. (Beraterin 4: Zeile 251–259)

Konferenzdolmetschen und soziales Dolmetschen verbindet vor allem eine Eigenschaft: das Misstrauen. Häufig können viele nicht mit Dolmetscherinnen umgehen und trauen ihnen deshalb auch nicht. Ein erhöhtes Sprechtempo, eine zittrige Stimme oder umgangssprachliche Formulierungen lassen sofort Skepsis in jemanden aufsteigen. Der Beruf einer Dolmetscherin kann mit anderen akademischen Berufen wie ÄrztInnen oder RechtsanwältInnen nicht konkurrieren (vgl. Moazed 2006: 76). Auch Beraterin 1 äußert ein wenig Misstrauen mit folgenden Worten:

Ich stelle mir alles ein wenig wie stille Post vor. Ich gebe die Informationen über zwei Ecken weiter und kann dann nicht so gut einschätzen, wie gut das bei der Klientin ankommt. Umso sauberer versuche ich, das quasi zu erklären. (Beraterin 1: Zeile 141–143)

Aus diesem Grund sollte darauf geachtet werden, dass eine gute Beziehung zwischen Dolmetscherin, Beraterin und Klientin herrscht, die auf Vertrauen basiert. In den Interviews haben mehrere Beraterinnen auch das Rückfragen als angenehm empfunden und folgendermaßen definiert:

Ja, ich fühle mich dann verstanden und ich fühle mich auch als Beraterin als Teil des Gesprächs. Gerade bei längeren Erklärungen, wo es auch kompliziert werden kann, empfinde ich das Rückfragen als etwas sehr Menschliches. Die Dolmetscherin kommt mir dann ein wenig menschlicher vor. Fragen wie „Meinen Sie das?“, „Ist das so?“ oder „Entschuldige, ich frage noch einmal nach?“ sind einfach auch ein Zeichen dafür, dass die Dolmetscherin mitdenkt. Ich fühle mich dabei auch mehr miteinbezogen. (Beraterin 4: Zeile 198–201)

Hierbei spielt auch der Faktor Zeit eine entscheidende Rolle. Im Augenblick, wo die Dolmetscherin viel kürzer oder viel länger dolmetscht, als die Beraterin oder die Klientin etwas erklärt haben, kann dies wiederum schädlich für die Zusammenarbeit sein. Diesen Aspekt unterstreicht auch Beraterin 5 folgendermaßen:

Manchmal passiert es, dass sie viel zu lange reden lässt und alles mit nur drei Sätzen übersetzt. Dann habe ich kein Vertrauen in die Dolmetscherin. Dann denke ich mir, dass dies keine Wiedergabe ist, sondern eine grobe Zusammenfassung. (Beraterin 5: Zeile 72–74)

Andererseits darf das Vertrauen auch nicht zu groß sein, was durch die Aussage von Beraterin 5 klar wird:

(...) es ist eher der Fall, dass die Vertrauensbasis so stark ist, dass ich keine Bedeutung mehr habe. Das passiert sehr oft, da die Dolmetscherin ihre Muttersprache spricht. In solchen Fällen unterbreche ich. Ein weiterer Aspekt, den man hinterfragen muss, ist der Fakt, ob die Dolmetscherin in ihrer Rolle bleibt oder ob sie anfängt zu beraten. Das ist auch ein Problem. (Beraterin 5: Zeile 62–66)

Wie in Kapitel 3.1. schon betont wurde, ist ein Vor- bzw. Nachgespräch vorteilhaft, da man dadurch bestimmte Zweifel aus dem Weg räumt und die Rollenaufteilung genau bestimmt. Dies sieht auf den ersten Blick wie ein kleines Detail aus, das nicht unbedingt wichtig erscheint, auf den zweiten Blick jedoch merkt man, wie solche Gespräche essenziell sind und auch verlangt werden:

Meiner Meinung nach wäre es gar nicht so schlecht, dass man vorab schon etwas bespricht. Das könnte von meiner Seite optimiert werden. Von den Dolmetscherinnen fände ich für mich ganz gut, wenn sie erklären könnten, wie sie übersetzen werden. (Beraterin 2: Zeile 209–211)

Beraterin 2 fände es also gut, wenn die Dolmetscherin vorab genau erklären könnte, wie sie ihre Arbeit üblicherweise macht. In Nachgesprächen können zusätzlich auch wichtige

Details bezüglich der Verfügbarkeit der Dolmetscherin genannt und schon bestimmte Tage fix eingeplant werden, um kein Chaos in den Terminkalendern sowohl der Beraterin, als auch der Dolmetscherin zu schaffen. Es ist genau dieser Aspekt der größte Stressfaktor für viele Beraterinnen:

Ich empfinde die Länge des Gesprächs nicht als Nachteil. Ein Nachteil ist aber die Organisation. Es ist wahnsinnig schwierig, dies alles zu organisieren. Man muss einen Termin finden mit der Klientin, mit mir und mit der Dolmetscherin. Manchmal kommt dann noch eine Anwältin dazu. Das ist ein wahnsinniger Aufwand. Jeder hat unterschiedliche Uhrzeiten. Das ist etwas, was mich am meisten stresst. (Beraterin 5: Zeile 147–151)

Aus dieser Aussage wird klar, dass die langen Gespräche, die konsekutiv gedolmetscht werden, gar nicht als störend empfunden werden. Das Problem besteht vielmehr darin, einen gemeinsamen Termin für alle Beteiligten zu finden. Aus diesem Grund hat man im Laufe der letzten Jahre versucht, neue Techniken zu entwickeln, die seit Jänner 2016 in den Frauenhäusern des Vereins Wiener Frauenhäuser eingeführt wurden. Es handelt sich hierbei um das Videodolmetschen, auf das ihm nächsten Kapitel näher eingegangen wird.

3.3.5. Videodolmetschen

Oftmals gestaltet sich die interkulturelle Kommunikation zwischen Beraterinnen und Klientinnen sehr problematisch. Es ist noch nicht möglich, eine Dolmetscherin für jede Sprache vor Ort sofort zur Verfügung zu stellen. Auch Pöchhacker (2000) weist darauf hin, dass ein dringender Bedarf an professionellen Dolmetschdiensten auch in diesem Setting vorhanden ist (vgl. Pöchhacker 2000: 37ff.). Im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie neigt man daher dazu, diese sprachlichen Hürden mit Notlösungen zu überbrücken, wie Beraterin 2 sehr gut schildert:

Es gibt eine Notrufnummer, wo sich die Frauen an den Notruf wenden können, wenn sie Hilfe und Unterstützung brauchen. Die Kollegin, die am Notruf ist, stellt dann natürlich schon fest, ob die Frau diese Sprache auch spricht und welche ihre Muttersprache ist. Diese Information wird an die Kollegin weitergeleitet. Der Notruf entscheidet dann, von welchem Haus die Frau betreut wird. Wenn man mit einer Frau gar keine gemeinsame

Sprache spricht, dann versucht man anhand der Informationen aus dem Pass zu verstehen, was für eine Dolmetscherin angerufen werden soll. Diese Informationen werden der Frau natürlich mitgeteilt. In diesem Fall arbeiten wir mit allen möglichen Mitteln, z. B. mit Google Translate, damit wir sie lesen lassen können, dass am nächsten Tag ein Gespräch mit einer Dolmetscherin zu einer bestimmten Uhrzeit stattfinden wird. (Beraterin 2: Zeile 53–62)

Das extreme Beispiel mit Google Translate weist auf diesen schon oben genannten dringenden Bedarf eines sofortigen professionellen Dolmetschdienstes hin, der aber noch in den Kinderschuhen steckt. Auch Havelka (2015) beschreibt in ihrem Aufsatz „Videodolmetschen im Gesundheitswesen – ein österreichisches Projekt: Untersuchung zum Entfremdungsgefühl“ das im Mai 2011 gestartete Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“, an dem auch das Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien mitgewirkt hat. Hierbei wurden ein halbes Jahr lang Videoverbindungen mit Dolmetschenden täglich von 06:00 bis 22:00 Uhr getestet. Ziel dieser Idee ist es, Dolmetschenden über eine Videoverbindung mit den Beteiligten vor Ort sofort eine Kommunikation zu ermöglichen (vgl. Havelka 2015: 141–155). Ab Jänner 2016 wurde dieser Modus auch in den Frauenhäusern in Wien eingeführt und von den Beraterinnen in den Interviews auch selbst thematisiert:

Unsere Arbeit gliedert sich in unterschiedliche Bereiche. Ein Bereich davon sind Jour-naldienste, wo man natürlich auch Dolmetschgespräche führen muss. Hier haben wir mittlerweile auch schon Videodolmetschen im Einsatz. (Beraterin 2: Zeile 16–19)

Die sofortige Verfügbarkeit stellt sowohl die Dolmetscherinnen als auch die Beraterinnen und Klientinnen vor ganz neue Herausforderungen. Auch für Havelka kann, abgesehen davon, dass die Dolmetscherinnen manchmal nicht genug Zeit bekommen, um sich konkret auf den Auftrag vorzubereiten, auch die räumliche Trennung die Kommunikation vor allem im sozialen Bereich erschweren (vgl. Havelka 2015: 145–149). Auch Beraterin 4 geht darauf näher ein:

Ja, ich habe einmal damit gearbeitet und es war für mich sehr unangenehm. Ich weiß, dass viele meiner Kolleginnen das super finden. Für mich ist es noch sehr gewöhnungsbedürftig. Ich habe natürlich noch keine große Erfahrung damit. Ich bin auch der Meinung, dass man ein wenig üben muss. Was mich sehr irritiert, ist der Fakt, dass ich nicht weiß, wo ich hinschauen soll. Manchmal denke ich dann, dass meine Frage vielleicht nicht gut gehört wurde. Das ist ein wenig irritierend.

Einerseits könnte ich mich komplett der Frau widmen und dann wirklich das Gerät als Gegenstand sehen, andererseits ist das Bild aber trotzdem noch sehr präsent. Ich muss aber üben. (Beraterin 4: Zeile 144–152)

Die Autorin hat anhand der Interviews gemerkt, dass die Beraterinnen diesbezüglich auch viel zu wenig vorbereitet wurden. Die Beraterinnen kennen sich nicht sehr gut mit der Technik aus und haben auch keine Übung damit. Havelka betont ebenfalls die von Beraterin 4 erwähnte Tatsache, dass die Beteiligten manchmal auch Probleme mit der Akustik haben und nicht immer alles deutlich verstehen. Zusätzlich wird auch der Aspekt der Verzögerung der Tonübertragung angesprochen, da dies sehr stark mit der Verbindung vor Ort zusammenhängt. Auch der Sprecherwechsel, der in Kapitel 3.1.3. schon als sehr schwierig bezeichnet wurde, wird dadurch noch problematischer (vgl. Havelka 2015: 148f.). Diese Schwierigkeiten waren aber auch schon bei Dolmetschgesprächen am Telefon vorzufinden, wie Beraterin 4 hinzufügt:

Ich habe auch schon ein paar Mal mit Dolmetscherin und einem Telefon gearbeitet. Die Dolmetscherin war da und hat mit Lautsprecher gedolmetscht.

Und wie haben Sie sich da gefühlt?

Das war sehr ähnlich. Es war zwar ok, aber natürlich vollkommen anders, als wenn jetzt die Personen tatsächlich anwesend sind. Es war aber angenehmer als mit dem Computer. Ich glaube aber auch, dass das etwas sehr Persönliches ist. Es ist dann auch manchmal kompliziert zu verstehen, wann kann ich reden, wann redet die Dolmetscherin etc. (Beraterin 4: Zeile 154–160)

Zusätzlich fügt Beraterin 5 hinzu, dass dieser Modus zurzeit nur in Frauenhäusern und nicht in den Beratungsstellen und Interventionsstellen eingeführt wurde, da er einfach nicht überall umsetzbar ist:

Wurde hier auch schon das Videodolmetschen eingeführt?

Nein. Es wird bei uns auch nicht eingeführt werden. Dies betrifft dann mehr das Frauenhaus. Bei uns ist dies nicht vorgesehen. Nur beim Notruf wurde es schon getestet und es hat überhaupt nicht funktioniert. Dies ist hier schwieriger. Im Frauenhaus kann die Frau auch zwei Stunden warten. Hier ist es ein wenig schwieriger. Manchmal hoffe ich dann, dass jemand bei uns im Haus die Sprache kann. Ansonsten kann ich nichts machen. Auch unsere Ressourcen sind begrenzt. (Beraterin 5: Zeile 152–158)

Häufig hängt vieles mit dem Faktor Zeit zusammen. Auch Havelka unterstreicht, dass diese Möglichkeit durchgehend einen interaktiven Prozess herstellen zu können, sehr viele Vor- und Nachteile und eine vollkommen neue Art des Dolmetschen im sozialen Bereich in die Wege geleitet hat (vgl. Havelka 2015: 152 f.). Es handelt sich hierbei um eine Option, auf Google Translate verzichten zu können und eine angemessenere Art der Kommunikation zu schaffen. Dies ist ein wichtiger Schritt und auch eventuell eine gute Option, der man mit einer angebrachteren Bezahlung, einer guten Ausbildung und ausreichender Erfahrung genügend Aufmerksamkeit schenken sollte. Eine gezielte Analyse diesbezüglich könnte jedoch diesen Aspekt noch genauer unter die Lupe nehmen.

Schlussfolgerungen

Im letzten Abschnitt dieser Arbeit möchte die Autorin noch einige persönliche Überlegungen zu dieser Masterarbeit und zum Thema psychosoziales Dolmetschen anstellen.

Ziel der vorliegenden Untersuchung war es, einen Einblick in unterschiedliche dolmetschgestützte Beratungsgespräche des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie zu gewinnen und herauszufinden, inwiefern diese in Frauenhäusern und Beratungsstellen mit einer Dolmetscherin funktionieren.

Die Zusammenarbeit mit Sprach- und Kulturmittlerinnen in einem psychotherapeutischen Setting lässt ein komplexes triadisches System entstehen, das viele Unsicherheiten hervorruft und viele Erwartungen an die Dolmetscherin stellt.

Die Interviews mit sechs Beraterinnen des Frauenhauses bzw. der Beratungsstellen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie, in denen die Autorin selbst auch tätig ist, untersuchten die Herangehensweisen der Beraterinnen an die dolmetschgestützten Beratungsgespräche, die Rollenkonzeption in einer Triade sowie das Verhalten der Beraterinnen gegenüber den Dolmetscherinnen. Aufgrund der überschaubaren Zahl der Interviewpartnerinnen ging es vor allem darum, exemplarisch aufzuzeigen, welche möglichen Faktoren sich auf eine therapeutische Triade auswirken können, welche Problemfelder häufig auftreten sowie welche in Kapitel 1 aus der Literatur vorgestellten Hypothesen und Aspekte auch auf den Verein Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie zutreffen. Mit dieser Arbeit wollte die Autorin einen Anreiz schaffen, sich diesem hochkomplexen Thema mehr zu nähern und die dolmetschgestützten Therapien mit allen ihren Chancen und Schwierigkeiten aus einer bis dato noch selten behandelten Perspektive, nämlich jener der Beraterinnen, zu schildern.

Die bedeutsame Rolle von Dolmetscherinnen in diesem Setting wird in der Öffentlichkeit noch wenig thematisiert und geschätzt. Der Mangel an Qualitätskontrolle führt häufig dazu, dass jedem erlaubt ist, in diese Rolle zu schlüpfen. Durch die Globalisierung wächst aber die Welt heute immer mehr zusammen. Es gibt kaum ein Land, das sich als monolingual bezeichnen kann. Diese enormen Veränderungen haben auch die Beraterinnen in den Interviews angesprochen und zusätzlich hinzugefügt, dass sich die

Arbeit im Verein auch dadurch komplett verändert hat. Aus diesem Grund ist es unabdingbar nach Lösungen für Kommunikationsprobleme zu suchen. Ein gutes Beispiel dafür ist das Videodolmetschen. Es muss jedoch auf diesem Gebiet noch sehr viel getan werden, um ein Gleichgewicht zu schaffen. Fehlende Ausbildungen, Qualifikationen und Anerkennungen sind auf ökonomische und gesellschaftspolitische Probleme zurückzuführen, die grundlegend verändert werden müssen.

Für die Verbesserung der Zusammenarbeit von Beraterinnen und Dolmetscherinnen wurde aus den Interviews auch ersichtlich, dass im Allgemeinen regelmäßige Vor- und Nachgespräche, Weiterbildungen und Supervisionsangebote für Dolmetscherinnen eingeführt werden sollten. Zusätzlich sollten nicht immer die Nachteile eines dolmetschergestützten Beratungsgesprächs angesprochen, sondern viel mehr die Möglichkeiten thematisiert werden, die diese Arbeit mit sich bringt. Die Beraterinnen und Dolmetscherinnen sind gleichberechtigte Arbeitspartnerinnen, die in den jeweiligen Gebieten Expertinnen sind. Natürlich hängt aber sehr vieles mit Berufserfahrung und adäquater Vorbereitung zusammen. Darum ist es auch grundlegend, die Beraterinnen für die Wichtigkeit der Ausbildung der Dolmetscherinnen zu sensibilisieren. Es ist unverantwortlich, unausgebildete Dolmetscherinnen völlig auf sich selbst gestellt zu lassen, und dies ist keine professionelle Haltung.

Wie auch aus der Interviewanalyse ersichtlich wird, ist die Rolle der Dolmetscherin im psychosozialen Bereich von zentraler Bedeutung. Hierbei ist von Einfühlungsvermögen bei besonderen Situationen nicht unbedingt abzuraten, dennoch wird empfohlen, behutsam damit umzugehen. Durch die Schilderungen neuer Sichtweisen wurden all diese Aspekte näher untersucht und beschrieben. Hierbei wurde betont, dass die häufig geforderte Neutralität der Dolmetscherin nicht immer gewährleistet werden kann, da sie als vollwertige Person anwesend ist und mit ihrem Handeln bewusst oder unbewusst interveniert. Ihre kulturelle Identität, ihr Rollenverständnis und ihre eigene Vorstellung eines Beratungsgesprächs in Frauenhäusern und Beratungsstellen tragen dazu bei, dass diese Gespräche durch den Sprachtransfer beeinflusst werden. Gemeinsam mit der Dolmetscherin können Therapeutinnen jedoch eine Situation schaffen, die sowohl Verstehen als auch Vertrauen möglich macht. Diese beiden Komponenten sind aufeinander abgestimmt, da man ohne Verstehen nicht vertrauen kann. Aus diesem Grund ist die Arbeit einer Dolmetscherin in Frauenhäusern und Beratungsstellen sicherlich aufwendiger als in

anderen Settings, wo die Personen nicht traumatisiert bzw. schutzsuchend sind. Auch bezüglich der Rolle(n) der Dolmetscherinnen in einer Triade gibt es eine Diskrepanz zwischen der in der Literatur bevorzugten Rolle und der in Wirklichkeit beliebteren Rolle einer Dolmetscherin im psychosozialen Kontext. Reine Sprachmittlerinnen werden von der Literatur in diesem Setting abgelehnt, im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie wird jedoch genau diese Rolle eindeutig bevorzugt. Wichtig ist hierbei, sich der berufsethischen Grundprinzipien von Unparteilichkeit und Verschwiegenheit bewusst zu sein.

Aus diesem Grund war auch die Ausbildung der Dolmetscherinnen ein zentraler Punkt dieser Masterarbeit. Eine bessere Vorbereitung und Ausbildung könnten einen Fortschritt der bisherigen Professionalisierungsarbeit der Dolmetscherinnen im sozialen Bereich bewirken. Beide Seiten können von einer guten Beziehung nur profitieren. Es stellt sich natürlich auch die Frage, wie eine Ausbildung aussehen muss, um all diese besonderen Eigenschaften, die in dieser Masterarbeit auch angesprochen wurden, erwerben zu können. Hierbei ist vor allem wichtig, dass bestimmte Dolmetschstrategien und eine professionelle Haltung Voraussetzung sind. Die Dolmetscherin muss sich bewusst sein, dass sie Verantwortung übernehmen muss, die sogenannte Stimme der Stimmlosen ist und nicht mitzuentcheiden hat. Eine ideale Dolmetscherin für jede Situation gibt es jedoch nicht. Man ist noch nicht in der Lage, wie in einem Rezept alle Zutaten zusammenmischen, um eine perfekte Dolmetscherin zu schaffen. Obwohl es keine Ideologie gibt, da man vor allem im psychosozialen Kontext von Fall zu Fall, von Frau zu Frau und von Zusammenarbeit zu Zusammenarbeit unterscheiden muss, ist eine kritische Haltung diesbezüglich von großer Bedeutung. Dies ist wichtig, um neue Konzepte der Dolmetschausbildung und neue Wege und Mittel zu schaffen, die angehenden Dolmetscherinnen in ihrer Berufspraxis sehr hilfreich sein können. Diese Entwicklung sollte bewusst mit Hilfe von weiteren Studien angekurbelt werden.

Bibliographie

- Bélanger, Danielle-Claude. 2003. Les différentes figures d'interaction en interprétation de dialogue. In: Bastin, Georges/ Brunette, Louise/ Hemlin, Isabelle/ Clarke, Heather (Hgg.) *The Critical Link 3. Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 51–66.
- Bischoff, Alexander/ Dahinden, Janine. 2010. Integration unter den Bedingungen gesellschaftlicher Vielfalt und Transnationalität – einige Reflexionen. In: Bischoff, Alexander/ Dahinden, Janine (Hgg.) *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?* Zürich: Selsmo Verlag, 7–34.
- Bohušová, Zuzana. 2015. „Denn die Wahrheit liegt irgendwo in der Mitte...“ Optimum und Mitte beim Dolmetschen. In: Bohušová, Zuzana/ Kadrić, Mira (Hgg.) *Dolmetschen Interpreting*. Wien: Praesens Verlag, 30–46.
- Bösel, Monika. 1989. *Nach dem Frauenhaus. Mißhandelte Frauen berichten*. Frankfurt/NewYork: Campus Verlag.
- Bot, Hanneke. 2003. The Myth of the Uninvolved Interpreter Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-Person Psychology. In: Brunette, Louis/ Bastin, Georges/ Hemlin, Isabelle/ Clarke, Heather (Hgg.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2736.
- Bot, Hanneke. 2005. *Dialogue interpreting in mental health*. Amsterdam: Rudopi B.V.
- Cagala, Elfi. 2006. Eine Frage der Menschlichkeit? Psychotherapie traumatisierter Flüchtlinge mit Dolmetscherinnenbegleitung. In: Gribić, Nadja/ Pöllabauer, Sonja (Hgg.) *„Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.“ Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft – Selbstverlag, 229–260.
- Dahinden, Janine. 2010. Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten: Von welcher Form der Integration sprechen wir? In: Bischoff, Alexander/ Dahinden, Janine (Hgg.) *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?* Zürich: Selsmo Verlag, 99–115.
- Daneshmayeh, Marion. 2006. Eine kritische Analyse von Ausbildungsprogrammen im Bereich Community Interpreting. In: Gribić, Nadja/ Pöllabauer, Sonja (Hgg.) *„Ich*

- habe mich ganz peinlich gefühlt.“ Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale. Graz: Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft – Selbstverlag, 341–376.*
- Egger, Ingrid/ Wedam, Uta. 2003. Eure Sprache ist nicht meine Sprache. „Übersetzen“ – Psychotherapie mittels Dolmetscherinnen. In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hgg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Graz: Selbstverlag, 83–92.*
- Eicke, Monika. 2010. Interkulturelles Dolmetschen als Berufsprofil: Warum braucht es qualifizierte DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen? In: Bischoff, Alexander/ Dahinden, Janine (Hgg.) *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität? Zürich: Selsmo Verlag, 168–175.*
- Flick, Uwe. 1995. *Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften.* Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Glahn, Lisa. 1998. *Frauen im Aufbruch. 20 Jahre Geschichte und Gegenwart Autonomer Frauenhäuser.* Münster: UNRAST-Verlag.
- Havelka, Ivana. 2015. Videodolmetschen im Gesundheitswesen – ein österreichisches Pilotprojekt: Untersuchung zum Entfremdungsgefühl. In: Bohušová, Zuzana/ Kadrić, Mira (Hgg.) *Dolmetschen Interpreting.* Wien: Praesens Verlag, 141–155.
- Holz-Mänttari, Justa. 1985. Interkulturelle Kommunikation und Translation. Wer? Was? Wann? Wo? Warum? Wie? In: Rehbein, Jochen (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation.* Tübingen: Gunter Narr Verlag, 464–474.
- Kadrić, Mira/ Kaindl, Klaus/ Cooke, Michèle. 2007². *Translatorische Methodik.* Wien: Facultas.
- Katschnig-Fasch, Elisabeth. 2003. Verstehen – die Brücke in Zeiten des Neoliberalismus. In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hgg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich. Graz: Selbstverlag, 39–58.*
- Kläui, Heinrich/ Stuker, Rahel. 2010. Interkulturelles Übersetzen in der Arbeit mit traumatisierten Menschen. In: Bischoff, Alexander/ Dahinden, Janine (Hgg.) *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität? Zürich: Selsmo Verlag, 138–146.*

- Knapp, Karlfried/ Knapp-Potthoff, Annelie. 1985. Sprachmittlertätigkeit in der interkulturellen Kommunikation. In: Rehbein, Jochen (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 450–463.
- Köllmann, Anke. 2011. *Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting. Eindrücke aus der Praxis*. München: Martin Meidenbauer.
- Kotthoff, Helga. 2002. Vorwort. In: Kotthoff, Helga (Hg.) *Kultur(en) im Gespräch*. Göttingen: Gunter Narr Verlag, 7–24.
- Kunkel-Razum, Kathrin/ Scholze-Stubenrecht, Werner/ Wermke, Matthias. 2003. *Duden. Deutsches Universalwörterbuch*. Mannheim: Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG.
- Marics, Alexandra. 2006. „Miš fa:him walla e:?” Ein diskursanalytischer Beitrag zum Laiendolmetschen. In: Gribić, Nadja/ Pöllabauer, Sonja (Hgg.) *„Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.” Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft – Selbstverlag, 101–138.
- Mayring, Philipp. 2003⁸. *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Hemsbach: Beltz Verlag.
- Miörner Wagner, Anne-Marie/ Brigitzer, Margareta. 2003. Kriseninterventionen und Behandlung von Schwertraumatisierten unter Beziehung von DolmetscherInnen. In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hgg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 93–106.
- Moazedi, Maryam Laura. 2006. Von Samurai und Samaritern: Status, Image und Persönlichkeit unterschiedlicher Dolmetschtypen. In: Gribić, Nadja/ Pöllabauer, Sonja (Hgg.) *„Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.” Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft – Selbstverlag, 73–98.
- Nuč, Alexandra. 2006. Wenn Welten aufeinander treffen – Dolmetschen in der Psychotherapie. In: Gribić, Nadja/ Pöllabauer, Sonja (Hgg.) *„Ich habe mich ganz peinlich*

- gefühlt." *Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft – Selbstverlag, 261–296.
- Opraus, Adela. 2003. Rollen der Dolmetscherin in der psychotherapeutischen Triade. In: Schubert, Klaus (Hg.) *Übersetzen und Dolmetschen. Modelle, Methoden, Technologie*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 117–138.
- Pöchhacker, Franz. 1994. *Simultandolmetschen als komplexes Handeln*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Pöchhacker, Franz. 2000. *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg-Verlag.
- Pöllabauer Sonja. 2002. Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren. In: Kurz, Ingrid/ Moisl, Angela (Hgg.) *Berufsbilder für Übersetzer & Dolmetscher. Perspektiven nach dem Studium*. Wien: Facultas, 196–204.
- Pöllabauer, Sonja. 2003. Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich - eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben nach Professionalität. In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hgg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 17–35.
- Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hgg.). 2003. *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag.
- Preis, Christa. 1994. *Gewalt gegen Frauen. Das Frauenhaus als sozialpädagogische Institution*. Diplomarbeit, Universität Wien.
- Raval, Hitesh. 2002. On overview of the issues in the work with interpreters. In: Raval, Hitesh/Tribe, Rachel (Hgg.) *Working with Interpreters in Mental Health*. New York: Brunner-Routledge, 8–29.
- Rehbein, Jochen. 1985. *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Salmeri, Claudio. 2014. The translator as an Intercultural Mediator, Translation and Cultural Influences. *Lebende Sprachen. Zeitschrift für interlinguale und interkulturelle Kommunikation* [DOI 10.1515] 59 (1), 78–86.
- Skutnabb-Kangas, Tove. 1984. *Bilingualism or not: the education of minorities*. Clevedon: Multilingual Matters.

- Slapp, Ashley Marc. 2004. *Community Interpreting in Deutschland. Gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunft*. München: Martin Meidenbauer.
- Tribe, Rachel/ Sanders, Marsha. 2002. Training issues for interpreters. In: Tribe, Rachel/ Raval, Hitesh (Hgg.) *Working with Interpreters in Mental Health*. Hove/ New York: Brunner-Routledge, 54–68.
- Vermeer, Hans J. 1985. Was dolmetscht der Dolmetscher, wenn er dolmetscht? In: Rehbein, Jochen (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 475–482.
- Wadensjö, Cecilia. 1998. *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.
- Wohlfart, Ernestine/ Zaumseil, Manfred. 2006. *Transkulturelle Psychiatrie - interkulturelle Psychotherapie. Interdisziplinäre Theorie und Praxis*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Anhang

Leitfaden – ein Vergleich

Köllmann	Leitfaden zu dieser Masterarbeit
Leitfaden zur Befragung der Therapeuten/innen (Köllmann 2011: 93f.)	Leitfaden zur Befragung der Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäusern und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie
1. Vorspann	1. Vorspann
Allgemeine Hintergrundinformationen	Allgemeine Hintergrundinformationen
MAKD-Studentin; Abschlussarbeit Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting	Studium Dolmetschen an der Universität Wien; Masterarbeit <i>Dolmetschen im psychosozialen Kontext. Dolmetschgestützte Gespräche mit Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie</i>
Konkrete Informationen bzgl. des Interviews	Konkrete Informationen bzgl. des Interviews
Einholung der Erlaubnis für die Aufzeichnung des Interviews mittels Diktiergerät; Versicherung der vertraulichen Behandlung der Daten; Versicherung der anonymisierten Verwendung der Daten	Einholung der Erlaubnis für die Aufzeichnung des Interviews mittels Diktiergerät; Versicherung der vertraulichen Behandlung der Daten; Versicherung der anonymisierten Verwendung der Daten
2. Hauptteil	2. Hauptteil
2.1. Fragen zur Person	2.1. Fragen zur Person
2.1.1. Geschlecht m w	²
2.1.2. Wie lange sind sie bereits als Therapeut/in tätig?	2.2.1 Wie lange sind sie bereits als Beraterin in Frauenhäusern/ Beratungsstellen für Frauen tätig?
2.1.3. Wie lange davon in dieser Einrichtung?	2.2.2 Wie lange davon in dieser Einrichtung?
2.2 Fragen zur Erfahrung mit Dolmetscher/innen in der Psychotherapie	2.2. Fragen zur Erfahrung mit Dolmetscherinnen in der Psychotherapie

² Es wird nicht auf das Geschlecht der Beraterin eingegangen, da in Frauenhäusern ausschließlich Frauen tätig sind.

2.2.1 Wie lange arbeiten Sie bereits mit Dolmetscher/innen zusammen?	2.2.3 Wie lange arbeiten Sie bereits mit Dolmetscherinnen zusammen?
2.2.2 Gab es eine Vorbereitung auf Ihre erste Zusammenarbeit mit Dolmetscher/innen?	2.2.4 Gab es eine Vorbereitung auf Ihre erste Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?
2.2.3 Wie und von wem wird dem/der Patient/in das Aufgabenspektrum der Dolmetschers/in erklärt?	2.2.5 Wie und von wem wird der Klientin das Aufgabenspektrum der Dolmetscherin erklärt?
2.2.4 Ist es im Rahmen der Zusammenarbeit mit einer Dolmetschern/innen bereits zu Problemen gekommen?	2.2.6 Ist es im Rahmen der Zusammenarbeit mit einer Dolmetscherin bereits zu Problemen gekommen?
2.2.5 Welches Konfliktpotential sehen Sie in der Therapie zu dritt?	2.2.7 Welches Konfliktpotential sehen Sie im Beratungsgespräch zu dritt?
2.2.6 Inwiefern sind die Dolmetscher/innen Ihrer Erfahrung nach auf den Einsatz in der Therapie vorbereitet?	2.2.8 Inwiefern sind die Dolmetscherinnen Ihrer Erfahrung nach auf den Einsatz in Beratungsgesprächen vorbereitet?
2.2.7 Wie könnte diese Vorbereitung optimiert werden?	2.2.9 Wie könnte diese Vorbereitung optimiert werden?
2.3 Fragen zur Therapiegestaltung mit Dolmetscherinnen	2.3 Fragen zur Beratungsgestaltung mit Dolmetscherinnen
2.3.1 Wird für die Dauer einer Therapie immer mit der gleichen Besetzung gearbeitet?	2.3.1 Wird für die Dauer eines Beratungsgesprächs immer mit der gleichen Besetzung gearbeitet?
2.3.2 Falls ja: Inwiefern hat sich das bewährt?	2.3.2 Falls ja: Inwiefern hat sich das bewährt?
2.3.3 Welche Nachteile gibt es?	2.3.3 Welche Nachteile gibt es?
2.3.4 Was wären Gründe, die für einen Dolmetscherwechsel sprechen?	2.3.4 Was wären Gründe, die für einen Dolmetscherinnenwechsel sprechen?
2.3.5 Konzipieren Sie die Therapie anders, wenn ein/e Dolmetscher/in daran teilnimmt?	2.3.5 Konzipieren Sie das Beratungsgespräch anders, wenn eine Dolmetscherin daran teilnimmt?
2.3.6 Nehmen Sie in der Therapiesitzung Rücksicht auf die Dolmetscher/in (Ausdruck, Tempo, Pausen etc.)?	2.3.6 Nehmen Sie in der Beratung Rücksicht auf die Dolmetscherin (Ausdruck, Tempo, Pausen etc.)?
2.3.7 Wird dem/der Dolmetscher/in die Möglichkeit eingeräumt, zur Klärung von sprachlichen Missverständnissen zu unterbrechen/nachzufragen?	2.3.7 Wird der Dolmetscherin die Möglichkeit eingeräumt, zur Klärung von sprachlichen Missverständnissen zu unterbrechen/nachzufragen?
2.3.8 Wer bestimmt die Sitzordnung?	2.3.8 Wer bestimmt die Sitzordnung?
2.3.9 Welche Faktoren sind dabei ausschlaggebend?	2.3.9 Welche Faktoren sind dabei ausschlaggebend?
2.3.10 Wen schauen Sie im Gespräch an (Patient/in; Dolmetscher/in; beide)?	2.3.10 Wen schauen Sie im Gespräch an (Klientin; Dolmetscherin; beide)?
2.3.11 Bevorzugen Sie eine Verdolmetschung in der 1. oder der 3. Person Singular? Warum?	2.3.11 Bevorzugen Sie eine Verdolmetschung in der 1. oder der 3. Person Singular? Warum?

2.3.12 Gibt es Vor-/Nachgespräche mit dem/der Dolmetscher/in?	2.3.12 Gibt es Vor-/Nachgespräche mit der Dolmetscherin?
2.3.13 Welchen Einfluss hat der Umstand, dass die Therapie durch die Verdolmetschung verlangsamt wird, auf den Therapieverlauf?	2.3.13 Welchen Einfluss hat der Umstand, dass das Beratungsgespräch durch die Verdolmetschung verlangsamt wird, auf das Beratungsgespräch?
2.3.14 Ist es für Sie befremdlich, dass Patient/in und Dolmetscher/in häufig eine Sprache und einen kulturellen Hintergrund teilen, die Ihnen fremd sind?	2.3.14 Ist es für Sie befremdlich, dass Bewohnerin und Dolmetscherin häufig eine Sprache und einen kulturellen Hintergrund teilen, die Ihnen fremd sind?
2.3.15 Wie definieren Sie die Rolle des/der Dolmetschers/in?	2.3.15 Wie definieren Sie die Rolle der Dolmetscherin?
3. Schlussteil	3. Schlussteil
3.1 Welche Schwierigkeiten sehen Sie generell in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher/innen?	3.1 Welche Schwierigkeiten sehen Sie generell in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?
3.2 Welche Chance sehen Sie in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher/innen?	3.2 Welche Chance sehen Sie in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?
3.3 Wie könnte die Zusammenarbeit für alle Beteiligten optimiert werden?	3.3 Wie könnte die Zusammenarbeit für alle Beteiligten optimiert werden?
3.4 Gibt es neben dem, worüber wir bereits gesprochen haben, noch Aspekte in diesem Kontext, die aus Ihrer Sicht wichtig oder erwähnenswert sind?	3.4 Gibt es neben dem, worüber wir bereits gesprochen haben, noch Aspekte in diesem Kontext, die aus Ihrer Sicht wichtig oder erwähnenswert sind?
3.5 Dank; erneute Versicherung der vertraulichen Behandlung der Daten.	3.5 Dank; erneute Versicherung der vertraulichen Behandlung der Daten.

Transkription des Interviews mit Beraterin 1

Datum des Interviews: 05.02.2016

Gesamtlänge der Aufnahme: 30:00 Minuten

Interviewpartner: Auer und Beraterin 1

Ort: Beratungsstelle der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie

1 **Ich zeichne dieses Interview auf, aber nur aus Forschungsgründen. Ich werde es**
2 **nirgendwo anders verwenden. Kein Name fällt. Es ist anonym. Und ich würde dich**
3 **einfach nur fragen, ob dies in Ordnung für dich wäre?**

4 Ja.

5 **Wir duzen uns. Diesen Aspekt würde ich auch gerne miteinbeziehen. Wir haben**
6 **schon zusammengearbeitet und kennen uns schon.**

7 **Gut, nun zu deiner Person eine kleine Frage. Wie lange arbeitest du in diesem Be-**
8 **reich, im psychotherapeutischen Bereich?**

9 Hier in diesem Verein seit einem Jahr. Davor [...] habe ich zwei Jahre in einem anderen
10 Bereich, der jetzt nicht so eindeutig psychosozial war, aber schon im sozialen Kontext,
11 gearbeitet. In einem Tageszentrum. Es waren auch Beratungen.

12 **Sind es jetzt drei Jahre insgesamt also?**

13 Ja genau.

14 **Jetzt ein paar Fragen spezifischer zu meinem Thema, zum Thema Dolmetschen. Wie**
15 **lange arbeitest du schon mit Dolmetscherinnen zusammen?**

16 Mh [...] das dürfte seit hier [...], also seit ungefähr einem Jahr.

17 **Gab es irgendeine Vorbereitung? Hat man dich irgendwie darauf vorbereitet, dass**
18 **du plötzlich Beratungen nicht nur in einer Sprache, sondern in zwei Sprachen hast?**

19 Es gab jetzt keine Einführung in dem Sinn. Wir haben eine Einschulung, wo ich das erste
20 Mal bei einer Dolmetschberatung dabei war. Also wird alles schon auch thematisiert. [...]
21 Aber nicht reflexiv hinterfragt. Es war jetzt nicht so, dass man mir erklärt hat, was dol-
22 metschen bedeutet, wie kann uns das beeinflussen und was sollte beachtet werden. Das
23 ist nicht besprochen worden. Ich hatte mit Dolmetschen mehr organisatorisch zu tun. Was
24 bedeutet es für mich in Bezug auf Abrechnung, wie komme ich zu einer Dolmetscherin.
25 Aber weniger Hintergrundinformationen.

Wie und von wem werden die Frauen informiert, dass sie eine Dolmetscherin haben werden? Im Augenblick, wo man entscheidet, dass man die Frau nicht so gut versteht und feststellt, dass es ratsamer wäre eine Dolmetscherin miteinzubeziehen. Wird das der Frau kommuniziert, dass sie eine Dolmetscherin noch zusätzlich bekommt?

Ja, das ist schon zum Teil die Entscheidung der Frau. Kurz vielleicht zur Erklärung, wie wir schon zu Informationen von den Klientinnen kommen. Wenn zum Beispiel die Polizei schon einschreiten musste, bekommen wir einen Bericht und da steht meistens schon etwas, z. B. „Sprachkenntnisse ausreichend“ oder „Sprachkenntnisse“. Und dann gibt es noch ein extra Kästchen mit Dolmetschung benötigt oder nicht. Das ist schon einmal die erste Einschätzung. Wir machen es aber so, dass obwohl wir die Sprache nicht sprechen, trotzdem herauszufinden versuchen, welche Sprache die Frau spricht. Wir haben Kolleginnen, die Türkisch oder Französisch sprechen. Wir schauen, ob die Kommunikation vielleicht auch mit den vorhandenen Sprachen funktionieren würde oder eben nicht. Und so entscheiden wir dann. Wir machen die Erfahrung, dass meistens die Klientinnen von sich aus schon sagen, ob es jemanden gibt, der z. B. Türkisch versteht. Häufig äußert sich die Frau also selbst schon dazu.

Und gab es schon irgendwelche Probleme in Bezug auf Zusammenarbeit zwischen Dolmetscherin und euch Beraterinnen?

Ja. Gerade am Gericht z. B. Hier ist es ganz interessant. Hier sind die Dolmetscher gerichtlich beeidet. Ich schätze einmal, die haben irgendwie spezielle Prüfungen.

Ja genau, es sind Zusatzprüfungen.

Aso. Ich habe im Team zwei bzw. drei Kolleginnen, die türkisch und armenisch sprechen. Auch muttersprachlich sozusagen.

Sind sie auch beeidet?

Nein. Sie dürfen nicht als Dolmetscherinnen arbeiten. Sie begleiten die Frauen aber zu den Gerichtsverhandlungen. Natürlich verstehen die eins zu eins was gedolmetscht wird. Die haben uns allen immer wieder erzählt und bei den Teamsitzungen rückgemeldet, dass sie einschreiten haben müssen und vor Gericht sagen mussten: „ Entschuldigung, das ist total falsch übersetzt worden!“. Und es ist gar nicht eins zu eins übersetzt worden, sondern im Sinne des Mannes. Sie greifen also auch ein.

57 **Das heißt, sie begleiten die Frauen so als Support, als Unterstützung. Unter dem**
58 **Motto „Wir sind für euch da, wir können eure Muttersprache?“**

59 Ja genau, das ist ein enormer Vorteil bei den Kolleginnen, die noch zusätzliche Sprach-
60 kenntnisse haben, dass diese eingreifen können. In meinem Fall aber, ist es so, dass wenn
61 arabisch z. B. gesprochen wird, dann muss ich darauf vertrauen, dass es gut gedolmetscht
62 wird.

63 **Konfliktpotenzial als Stichwort. Wenn man in der Beratungssituation sitzt, die vor-**
64 **her eine Dyade war und plötzlich zur Triade wird. Welche Konfliktpotenziale gibt**
65 **es, jetzt nicht vor Gericht, sondern in Bezug auf normale Beratungsgespräche.**

66 Ich denke jetzt an eine Beratung vor kurzem. Das war eben arabisch, also ich konnte
67 wirklich gar nichts verstehen.

68 **Wahrscheinlich ist es für euch sehr unangenehm, da man sich komplett auf jeman-**
69 **den verlassen muss.**

70 Ja genau. Ich meine die Dolmetscherin ist wirklich sehr, sehr nett. Ich hatte schon viele
71 Beratungen mit ihr. Ich habe auch das Gefühl, dass sich die Frauen auch sehr wohlfühlen
72 mit ihr. Und das ist auch toll, da sie auch kulturell viele Informationen transportieren
73 kann. Das heißt, sie gibt mir ein paar Informationen, die ich so nicht verstehen würde,
74 wenn sie sie nicht hinzufügen würde.

75 **Also Zusatzinformationen?**

76 Ja genau. [...] Andererseits kommt mir vor, dass bei dieser Dolmetscherin auch viele Vor-
77 urteile und Rassismen mitspielen. Und das ist für mich persönlich ein bisschen ein Kon-
78 fliktpotenzial.

79 **Das heißt, die Meinung der Dolmetscherin kommt ein bisschen durch?**

80 Genau. So wie „wissen Sie eh, alle arabischen Männer sind ja so“. Und das ist natürlich
81 für mich total problematisch. Das ist sozusagen schon zu viel Meinung oder zu viel von
82 der Dolmetscherin gedeutet.

83 **Was würdest du empfehlen als Optimierung der Gespräche. Also einerseits die**
84 **schon angesprochene neutrale Haltung der Dolmetscherin. Gibt es sonst noch etwas**
85 **was dich stört, wo die Triade unterbrochen wird und das Gespräch nicht so gut ver-**
86 **läuft?**

87 Nein, wäre mir sonst noch nicht aufgefallen.

88 **Das heißt, dass es üblicher Weise gar nicht so schlecht verläuft?**

89 Nein, gar nicht. So allgemein habe ich gute Erfahrungen mit Dolmetscherinnen gemacht.
90 **Und wird z. B. die Dauer des Beratungsgespräches durchdacht? Weil im Augen-**
91 **blick, wo eine dritte Person hinzukommt, dauert ja alles automatisch länger. Musst**
92 **du deine Beratung anders aufbauen?**

93 Ja, schon. Ich plane nicht doppelt so viel Zeit ein, aber bedeutend mehr Zeit ein als ohne
94 Dolmetscherin. Normalerweise plane ich so, dass ich mir maximal 90 min. Zeit nehme
95 für eine Beratung, damit es sozusagen für beide Seiten ausreicht. Aber mit Dolmetscherin
96 plane ich immer zumindest zwei Stunden ein.

97 **Also immer ein bisschen länger.**

98 Ja, auf jeden Fall, aber nicht doppelt so lang.

99 **Passiert es dir auch manchmal, dass das was von der Dolmetscherin widergegeben**
100 **wird doppelt so lang ist wie das Original?**

101 Es kommt mir vor, dass es hierbei einen Unterschied gibt, ob man mit Dolmetscherinnen
102 arbeitet, die sozusagen nur muttersprachlich tätig sind oder ob sie eine Ausbildung haben.

103 **Das heißt es gibt einen Unterschied zwischen Laiendolmetscherinnen, also Personen**
104 **die man zur Hilfe nimmt, weil man weiß, dass sie die Sprache kennen, und professi-**
105 **onellen Dolmetscherinnen.**

106 Ja genau. Mir kommt manchmal vor, dass von Laiendolmetscherinnen alles viel kompakter
107 übermittelt wird.

108 **Meinst du also, dass dabei manchmal vieles verloren geht?**

109 Ja.

110 **Siehst du irgendwelche Nachteile an der Beratung mit Dolmetscherin?**

111 Für mich persönlich jetzt nicht, aber, wenn ich mich hineinfühle in die Situation der Kli-
112 entinnen, könnte ich mir vorstellen, dass die Frauen sich plötzlich zwei Menschen anver-
113 trauen müssen. Und das macht schon ein bisschen was. Dann kann ich mir vorstellen,
114 dass in einer Sprache, wo die Community in Wien eher klein ist, es schwieriger sein kann.
115 Ich habe z. B. eine Klientin, die kommt aus der Mongolei. Ich habe erst gestern mit ihr
116 darüber sehr lange gesprochen und sie gefragt, ob sie denn bei der Polizei auf Deutsch
117 aussagen möchte, weil sie sehr gut Deutsch spricht, oder ob sie eben wegen der kleinen
118 Feinheiten wie z. B. Gefühle eine Dolmetscherin benötigt. Bei der Polizei ist es total
119 wichtig alles sehr detailliert und sehr genau wiederzugeben. Wir haben darüber sehr lange
120 diskutiert und überlegt, was besser für sie wäre. Sie hat nämlich behauptet, dass sie große

Angst hat, dass die Übersetzerin sie irgendwie kennt oder die Community und dass da irgendwie etwas nach außen kommen könnte. Sie hat hierbei vor allem mit dem Vertrauen ein wenig ein Problem und fühlt sich nicht sicher, dass die Informationen nach außen gelangen. Und ich kann mir aus diesem Grund vorstellen, dass dies eine Beratungssituation total beeinflussen kann.

Der Nachteil kann also vor allem darin bestehen, dass die Dolmetscherin selbst Teil dieser Community ist?

Ja genau. Dies betrifft natürlich nicht sozusagen die „Mainstream“-Sprachen, denn da gibt es sicher ein großes Angebot an Dolmetscherinnen. Wenn man auf Sprachen zurückgreift, wo es meistens nur Laiendolmetscherinnen gibt, kann dies schwieriger sein.

Ich kann mir vorstellen, dass im Mongolischen z. B. die Dolmetscherinnen eher Laiendolmetscherinnen sind, weil es so eine kleine Sprache ist, wo die Verschwiegenheit nicht so ein Thema ist wie im Studium.

Ja, auf jeden Fall lernt man im Studium bewusster mit dem Thema Verschwiegenheit umzugehen und bewusster zu handeln. Schlagwort Vertrauen: Auch zwischen Beraterin und Dolmetscherin muss eine gewisse Vertrauensbasis vorhanden sein. Die Beraterin muss sich auch ein wenig an die Dolmetscherin anpassen. Passt du dich z. B. mit dem Sprachtempo, mit den Pausen an die Dolmetscherin an?

Ja, auf jeden Fall. Ich versuche auch rechtliche Angelegenheiten auch nur auf Deutsch so gut wie möglich zu erklären, damit mein Gegenüber das versteht. Mit Dolmetscherinnen teile ich alles noch deutlicher mit. Ich stelle mir alles ein wenig wie stille Post vor. Ich gebe die Informationen über zwei Ecken weiter und kann dann nicht so gut einschätzen, wie gut das bei der Klientin ankommt. Umso sauberer versuche ich das quasi zu erklären. Da kann ich mir schon vorstellen, dass mich das ein wenig beeinflusst.

Schaust du dann auch auf das Sprachtempo, die Sprache?

Ja.

Wird der Dolmetscherin die Möglichkeit gegeben sprachliche Missverständnisse zu klären oder Einschübe zu machen? Sie könnte z. B. merken, dass die Kommunikation nicht so gut funktioniert. Ist es für euch Beraterinnen angenehm, wenn sie kurz die Kommunikation unterbricht und Informationen hinzufügt, um die Kommunikation zu verbessern?

152 Ja, natürlich. Es geht vor allem darum, dass es den Klientinnen gut geht. Ich biete auch
153 an eine Pause zu machen z. B. wenn jemand gerne eine rauchen geht.

154 **Hat hier die Dolmetscherin die Möglichkeit mit dir zu sprechen bzw. einen kleinen**
155 **Einschub zu machen? Häufig wird dies als unangenehm empfunden. Ist es für dich**
156 **unangenehm, wenn die Dolmetscherin zusätzliche Informationen hinzufügt, um die**
157 **Kommunikation zu unterstützen und passiert das manchmal?**

158 Könntest du mir hier ein Beispiel nennen, damit ich dir sagen kann, ob mir sowas über-
159 haupt einmal passiert ist?

160 **Ja, natürlich. Die polnische Community außerhalb der Grenze, also z. B. in Wien,**
161 **wird als Polonia bezeichnet. Wenn jetzt die Klientin dauernd diesen Begriff verwen-**
162 **det und diesen nicht näher erklärt, dann könnte sein, dass du nicht verstehst, wo-**
163 **rüber es gerade geht. Ich könnte dir als Dolmetscherin aber helfen und erklären,**
164 **dass Polonia die polnische Community außerhalb der Staatsgrenze Polens ist.**

165 Ja, auf jeden Fall. Ich habe eine Arabisch-Dolmetscherin, die macht das auch. Sie baut
166 kulturelle Aspekte in die Kommunikation mit ein. Sie erklärt mir häufig, dass eine be-
167 stimmte Eigenschaft in dieser Kultur als besonders schlimm angesehen wird oder demü-
168 tigend, weil es wird in ihrer Heimat anders gelebt usw. Für solche Einschübe bin ich sehr
169 dankbar, weil ich nicht wissen kann, dass bestimmte Themen z. B. besonders tabuisiert
170 sind und ich weiß auch nicht welche. Aus diesem Grund sind solche Informationen seitens
171 der Dolmetscherin sehr wichtig.

172 **Unterbrechen diese Einschübe die Kommunikation zwischen dir und der Klientin?**
173 **Verlierst du vielleicht den Faden?**

174 Bis jetzt ist mir das noch nie passiert. Die Dolmetscherin hat das immer in die Überset-
175 zung verpackt.

176 **Zum Thema Vertrauen noch: Wenn man die Dolmetscherin schon kennt, ist es eine**
177 **Sache, wenn man sie noch nicht kennt, ist es natürlich etwas anderes. Wenn eine**
178 **Dolmetscherin das erste Mal bei euch ist, kommt sie bei der Tür hinein und ent-**
179 **scheidet dann selbst, wo sie sich hinsetzen soll oder macht ihr das bzw. entscheidet**
180 **das die Klientin?**

181 Ich mache das immer so, dass ich die Tür aufhalte, beide reinlasse und sie selbst entschei-
182 den lasse. [...] Ich überlege mir gerade, wie die Dolmetscherin da meistens reagiert. Ich

183 weiß gerade nicht, ob das die Dolmetscherin entscheidet, oder ob sie sich einfach neben
 184 die Frauen hinsetzt.

185 **Es ist eher unbewusst also. Ihr habt also keine strikten Regeln, wo genau vorgegeben**
 186 **ist, wo die Dolmetscherin, Klientin und Beraterin sitzen?**

187 Nein, gar nicht.

188 **Und wen schaust du an, wenn du sprichst? Schaust du eher die Dolmetscherin an**
 189 **beim Beschreiben und verlangst von ihr dann, dass sie die Botschaft und den Blick**
 190 **sozusagen weitergibt, oder schaust du die Frau an und sprichst mit ihr? Wie machst**
 191 **du das meistens? Wird wahrscheinlich auch unbewusst sein.**

192 Ich schaue die Person an, die gerade spricht. [...] Ich hatte erst gestern ein Gespräch mit
 193 Gebärdensprache. [...] Ja, ich bin mir sicher, dass ich [...] die Klientin angeschaut habe.

194 **Und wenn du etwas erklärst? Wenn du z. B. rechtliche Angelegenheiten erklärst,**
 195 **dann liegt dir wahrscheinlich am Herzen, dass die Dolmetscherin dich gut versteht.**
 196 **Schaust du da dauernd die Dolmetscherin an, oder ab und zu auch die Klientin?**

197 Nein, ich versuche mich auf die Klientin zu konzentrieren. Auch wenn sie mich sprach-
 198 lich nicht versteht, versuche ich die Klientin trotzdem anzuschauen und nicht die Dolmet-
 199 scherin. Vielleicht ist das für die Dolmetscherin ein bisschen schwierig, wenn ich ihr nicht
 200 in die Augen schaue, vielleicht wegen der Mimik. Wenn ich etwas erkläre, schaue ich die
 201 Klientin an.

202 **D.h. es liegt dir am Herzen in erster Linie alles der Klientin zu übermitteln, obwohl**
 203 **sie dich nicht direkt versteht?**

204 Ja, weil sonst würde ich nur mit der Dolmetscherin das Gespräch führen. Da bin ich mir
 205 sicher, dass ich das nicht mag.

206 **Im Augenblick, wo du mir z. B. etwas erzählst. Was bevorzugt ihr? Wie soll ich es**
 207 **dann weitergeben? Soll ich in der ersten Person sprechen oder doch in der dritten**
 208 **Person? Wie waren deine Erfahrungen damit?**

209 Ich glaube eher das Letztere. Könntest du mir ein Beispiel machen?

210 **Die Dame erzählt z. B. etwas. Ich kann es einerseits wiedergeben, indem ich die erste**
 211 **Person verwende „Ich habe gestern“ oder andererseits die dritte Person indirekt**
 212 **„Die Dame hat mir gerade mitgeteilt, dass sie gestern...“.**

213 Ok. Ich würde es angenehmer finden, wenn gestern das und das passiert ist und da hat
 214 sich die Klientin gefürchtet. Also die dritte Person.

215 **Also ist es dir angenehmer eine Erzählung der Klientin zu hören?**

216 Ja, genau.

217 **Was denkst du, hat die Dolmetscherin einen Einfluss darauf was gesagt wird?**

218 Ja, da bin ich mir sicher.

219 **Also bist du der Meinung, dass die Dolmetscherin das Gespräch ein wenig lenkt?**

220 Ja, bin ich mir sicher.

221 **Hast du das vielleicht einmal gemerkt?**

222 Kann ich jetzt genau nicht so sagen. Ich bin mir aber sicher. Ich denke hierbei wieder an

223 die Arabisch-Dolmetscherin. Das ist nämlich die Dolmetscherin mit der ich am meisten

224 zusammenarbeite. Ich kann mir vorstellen, dass sie Dinge ein bisschen umschreibt.

225 Manchmal ist es aber passend. Gerade bei Themen wie sexualisierte Gewalt, könnte ich

226 mir vorstellen, dass es passend ist, ein wenig zu umschreiben. Bei so heiklen Themen

227 kann ich mir vorstellen, dass z. B. Wörter wie Vergewaltigung vielleicht ein wenig abge-

228 schwächt bzw. umschrieben werden.

229 **Merkst du, dass wenn es zu einem heiklen Thema kommt, dass die Dolmetscherin**

230 **da auch ein wenig mitleidet bzw. dass es sie ein wenig trifft?**

231 Ja, schon. Ich kann mir aber vorstellen, dass es ein Unterschied ist zwischen Laiendol-

232 metscherinnen und ausgebildeten Dolmetscherinnen.

233 **Merkst du es auch sofort, ob es eine Laiendolmetscherin ist oder nicht?**

234 Nein, aber ich muss auch sagen, dass ich es häufig auch schon im Vorhinein weiß. Bei

235 unseren Listen steht dabei, wie sie ausgebildet sind.

236 **Da bist du wahrscheinlich schon ein wenig beeinflusst.**

237 Gestern hatte ich ein Treffen mit Gebärdendolmetschen. Und da habe ich gemerkt, dass

238 es schon ziemlich professionell war, wo sie sich hingesetzt hat. Die Klientin saß ähnlich

239 wie wir jetzt sitzen. Wir saßen an einem runden Tisch und die Dolmetscherin hat sich

240 bewusst so hingesessen, dass sie ein Stückchen hinter mir und nicht in meinem Blickfeld

241 war. Da habe ich mir gedacht, dass dies bewusst so gewählt war.

242 **Gibt es auch Vor- und Nachgespräche mit Dolmetscherinnen. Also vor dem Ge-**

243 **spräch ein Intro und danach noch die Möglichkeit darüber zu sprechen?**

244 Eigentlich nicht. Am Anfang ist mir passiert, dass ich der Dolmetscherin nicht mitgeteilt

245 habe, dass der Klient ein Mann ist. Sie war irritiert und dachte, wir würden ein Gespräch

246 mit dem Gefährder führen. Ich habe somit gemerkt, dass ich in Zukunft kurz Briefing

247 machen sollte, um die Dolmetscherin darauf vorzubereiten, worum es geht. Wer ist die
248 Frau, wer ist der Gefährder.

249 **Passiert es danach, dass die Dolmetscherin noch etwas sagen möchte oder dass z. B.**
250 **die Klientin schon weggegangen ist und dass zwischen Klientin und Dolmetscherin**
251 **noch ein Gespräch entsteht?**

252 Ja. Hier fällt mir aber auch wieder eine Dolmetscherin ein, wo ich weiß, dass sie eine
253 Laiendolmetscherin ist. Hier werden Informationen hinzugefügt, die mir schon zu weit
254 gehen und wo ich merke, dass diese ziemlich rassistisch sind.

255 **Das wirkt dann wenig Professionell auf dich?**

256 Ja.

257 **Ist es für dich manchmal unangenehm nicht zu verstehen, was Dolmetscherin und**
258 **Frau besprechen? Manchmal kann es ja passieren, dass diese Unterhaltung ein we-**
259 **nig länger dauert und du dich ein wenig ausgeschlossen fühlst. Ist es dir vielleicht**
260 **unangenehm oder sagst du da auch vielleicht etwas, damit sich die Dolmetscherin**
261 **nicht zu viel einmischt?**

262 Das habe ich bis jetzt noch nie gemacht. Ich habe mich auch noch nie ausgeschlossen
263 gefühlt. Ich habe mehr die Angst, ob wirklich alle Informationen übermittelt werden, und
264 ob alles transparent ist. Scheinbar ist es mir aber im Gesicht geschrieben, da die Dolmet-
265 scherin da meistens hinzufügen „Ich habe nur noch zusätzlich erklären müssen, dass ...“
266 oder „Ich erkläre Ihnen noch kurz zusätzlich....“.

267 **Jetzt vielleicht eine ein bisschen offenere Frage. Wie würdest du die Rolle einer Dol-**
268 **metscherin in einem Beratungsgespräch definieren?**

269 Schwierig. Die erste Rolle ist die Information zu übersetzen, also die Informationsebene
270 spielt dabei eine zentrale Rolle. Zusätzlich finde ich auch kulturelle Zusatzinformationen
271 wichtig, die ich sonst nicht haben könnte.

272 **Also ist eine Dolmetscherin einerseits für dich eine Informationsmittlerin und ande-**
273 **rerseits eine Kulturmittlerin. Siehst du noch eine Rolle?**

274 Ja. In der Mimik sieht man auch sehr viel Emotionen. Und die Dolmetscherin schafft
275 meiner Meinung nach auch dies zu übermitteln.

276 **Siehst du die Dolmetscherin auch als Co-Therapeutin bzw. Co-Beraterin?**

277 So [...] weit würde ich nicht gehen. Ich würde mehr über Informationstransfer mit Empa-
278 thie sprechen.

279 **Jetzt haben wir uns auf deine eigenen Erfahrungen bezogen. Wenn du jetzt aber mit**
280 **deinen Kolleginnen eine Dolmetscherin brauchst. Was sind eure Kriterien für eine**
281 **gute Zusammenarbeit und eine gute Dolmetscherin? Warum ruft ihr die Dolmet-**
282 **scherin noch einmal an?**

283 Ich muss sagen, dass wir leider keinen sehr großen Pool an verschiedenen Sprachen ha-
284 ben. Aus diesem Grund arbeiten wir sehr häufig mit denselben Dolmetscherinnen zusam-
285 men, weil wir für eine bestimmte Sprache meist nur eine Person bzw. zwei Personen auf
286 der Liste haben und es hierbei keinen großen Spielraum gibt. Wichtig ist, dass die Dol-
287 metscherin zeitlich flexibel ist, da wir an sehr viele Fristen gebunden sind. Wenn Dol-
288 metscherinnen schlecht erreichbar sind oder wenn wir wissen, dass wir Minimum eine
289 Woche Vorlaufzeit brauchen, um etwas zu planen, dann wird sie wahrscheinlich von der
290 Liste herausgenommen oder nicht mehr angerufen. Das ist sicherlich ein Kriterium. In-
291 haltlich gesehen ist wichtig, dass die Information gut transportiert werden, dass es gut
292 und ausführlich übersetzt wird, mehr oder weniger eins zu eins, und dass ich nicht nur
293 eine Zusammenfassung geliefert bekomme.

294 **Wie könnte die Zusammenarbeit noch optimiert werden? Siehst du vielleicht ir-**
295 **gendeine Möglichkeit diese Zusammenarbeit noch besser zu gestalten? Vielleicht**
296 **fällt dir was auf, was besser wäre?**

297 **Ich glaube die Beziehung zwischen Dolmetscherin und Beraterin fängt schon am**
298 **Telefon an. Fällt dir vom Anfang bis zum letzten Schritt vor der Tür manchmal**
299 **etwas auf, was als unangenehm empfunden wird bzw. auch etwas positives, was du**
300 **gerne auch bei anderen hättest?**

301 Fällt mir spontan jetzt nicht ein. Ich muss sagen, dass ich keine großen Probleme mit
302 Dolmetscherinnen hatte. Das mit den beeideten Dolmetscherinnen habe ich schon vorher
303 erwähnt.

304 **Kann man neben dem, worüber wir schon gesprochen haben, noch irgendwelche**
305 **Aspekte in Hinsicht auf Dolmetschen erwähnen? Liegt dir vielleicht noch etwas am**
306 **Herzen? Oder haben wir alles schon erwähnt?**

307 Ja [...] eigentlich schon. Mir fällt nichts mehr Großartiges noch ein.

308 **Wirst du beim nächsten Dolmetschgespräch etwas bewusster beobachten?**

309 Auf jeden Fall. [L]

310 [L] Ich bedanke mich wirklich sehr herzlich bei dir für dieses Gespräch. Ich versi-
311 chere dir nochmals, dass alles anonym behandelt werden wird. Vielen lieben Dank.
312

Transkription des Interviews mit Beraterin 2

Datum des Interviews: 11.03.2016

Gesamtlänge der Aufnahme: 33:21 Minuten

Interviewpartner: Auer und Beraterin 2

Ort: Frauenhaus des Vereins Wiener Frauenhäuser

1 **Nach einer kleinen Einführung, möchte ich Sie noch einmal fragen, ob ich dieses**

2 **Gespräch aufnehmen darf?**

3 Ja. Ist in Ordnung.

4 **Meine erste Frage: Wie lange arbeiten Sie schon für diesen Verein?**

5 Vier Jahre.

6 **Haben Sie vorher schon im psychosozialen Kontext gearbeitet?**

7 Ja, in einem anderen Verein.

8 **Haben Sie da auch schon mit Dolmetscherinnen zu tun gehabt?**

9 Nein, eigentlich nicht. [.]

10 **Also haben Sie das erste Mal im Frauenhaus mit Dolmetscherinnen etwas zu tun**
11 **gehabt?**

12 [.] Lassen Sie mich überlegen. [.] Eigentlich schon.

13 **Gleich ab dem ersten Tag, als Sie hier angefangen haben, haben Sie es mit Dolmet-**
14 **scherinnen zu tun gehabt?**

15 Ja, nach der Einschulung natürlich. Wenn man die ersten Fälle bekommt, arbeitet man
16 mit Dolmetscherinnen zusammen. Zuerst wird man eingeschult. Unsere Arbeit gliedert
17 sich in unterschiedliche Bereiche. Ein Bereich davon sind Journdienste, wo man natür-
18 lich auch Dolmetschgespräche führen muss. Hier haben wir mittlerweile auch schon Vi-
19 deodolmetschen im Einsatz.

20 **Sehr interessant! Das wusste ich noch gar nicht.**

21 Im Journdienst führt man sehr häufig Gespräche mit Dolmetscherinnen. In den Spra-
22 chen, die ich selbst spreche, da natürlich nicht. Ich spreche Deutsch und Englisch. Wenn
23 man die Sprache aber nicht kann, dann benötigt man eine Dolmetscherin. Ein weiterer
24 Bereich, wo Dolmetscherinnen zum Einsatz kommen, ist dann als fallverantwortliche So-
25 zialarbeiterin. Hier betreut man einen Stock an Frauen. Hier finden ausführliche Beratun-
26 gen statt. Das heißt, ab dem Zeitpunkt, wo man selbstständig Journdienst macht und

27 auch als fallverantwortliche Sozialarbeiterin, arbeitet man mit Dolmetscherinnen zusam-
28 men.

29 **Und Sie haben von einer Einführung gesprochen. Wird hier auch erwähnt wie die**
30 **Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen aussehen sollte? Worauf man achten sollte?**

31 Ja, es wird schon erwähnt.

32 **Was wird da gesagt? Können Sie sich da vielleicht zurückerinnern?**

33 Es gibt bei uns eine verantwortliche Kollegin, die für den Kontakt mit den Dolmetsche-
34 rinnen zuständig ist. Die Dolmetscherinnen müssen ein Dokument unterschreiben bzgl.
35 der Verschwiegenheitspflicht. Wenn wir schon länger mit den Dolmetscherinnen zusam-
36 menarbeiten, dann gehen wir davon aus, dass die Dolmetscherinnen Bescheid wissen. Ich
37 spreche immer von Dolmetscherinnen, weil wir ja nur mit Frauen zusammenarbeiten.
38 Wenn das z. B. eine Dolmetscherin ist, die neu ist, die mit uns noch nicht zusammenge-
39 arbeitet hat, die dieses Einführungsgespräch noch nicht hatte, dann würden wir natürlich
40 auch darauf hinweisen. Diese Informationen müssen uns am Anfang mitgeteilt werden.
41 Zusätzlich dürfen die Dolmetscherinnen keine Beratungen durchführen, sondern Sie müs-
42 sen eins zu eins übersetzen. Man darf die absolute Verschwiegenheitspflicht nicht ver-
43 gessen, weil man Adressen, Namen und Orte hört. Das heißt, es dürfen einfach keine
44 Informationen nach außen sickern. Wir haben nämlich schon die Erfahrung gemacht, dass
45 wenn Dolmetscherinnen von einer bestimmten *Community* kommen und nicht ausgebil-
46 dete Dolmetscherinnen sind, dass die Frauen häufig die Dolmetscherinnen ansprechen,
47 weil sie aus demselben Land kommen, und um Rat fragen. Deshalb ist es wirklich wich-
48 tig, dass eine ganz klare Trennung vorhanden ist.

49 **Im Augenblick, wo es zu einer Dolmetschung kommt, muss man der Frau auch sa-**
50 **gen, dass eine Dolmetscherin miteinbezogen wird in das Gespräch? Wird ihr dabei**
51 **explizit erklärt, wie das funktioniert?**

52 Normalerweise wird das schon am Notruf festgestellt. Der Notruf läuft bei uns telefonisch
53 ab. Es gibt eine Notrufnummer, wo sich die Frauen an den Notruf wenden können, wenn
54 Sie Hilfe und Unterstützung brauchen. Die Kollegin, die am Notruf ist, stellt dann natür-
55 lich schon fest, ob die Frau diese Sprache auch spricht und welche ihre Muttersprache ist.
56 Diese Information wird an die Kollegin weitergeleitet. Der Notruf entscheidet dann von
57 welchem Haus die Frau betreut wird. Wenn man mit einer Frau gar keine gemeinsame
58 Sprache spricht, dann versucht man anhand der Informationen vom Pass zu verstehen,

was für eine Dolmetscherin angerufen werden soll. Diese Informationen werden der Frau natürlich mitgeteilt. In diesem Fall arbeiten wir mit allen möglichen Mitteln, z. B. mit Google Translate, damit wir sie lesen lassen können, dass am nächsten Tag ein Gespräch mit Dolmetscherin zu einer bestimmten Uhrzeit stattfinden wird.

Ergeben sich dann gewisse Probleme? Im Augenblick, wo eine Dolmetscherin hinzugezogen wird, erweitert sich eine Dyade, also das Gespräch zu zweit, zu einer Triade, einem Gespräch zu dritt? Gab es vielleicht schon Probleme, weil z. B. die Frau keine Dolmetscherin bei diesen Gesprächen dabei haben wollte?

Habe ich eigentlich noch nicht erlebt. Weder im Journdienst, noch während den anderen Beratungen. Die ersten Kontakte mit Dolmetscherinnen passieren im Journdienst. Hier wird sehr viel Administratives besprochen. Vielleicht wird auch schon ein wenig über die Gewalt gesprochen, aber nicht so im Detail.

Das heißt die Einführung ist noch nicht so persönlich?

Ja, wir würden noch nicht so im Detail nachbohren. In erster Linie ist wichtig, ob eine Anzeige gemacht werden soll, ob der Mann die Frau immer noch kontaktiert und weitere Informationen, die sich noch recht an der Oberfläche befinden. Nach einer Woche ca. bekommt die Frau eine bzw. zwei Sozialarbeiterinnen. Hier kommt es zu detaillierteren Fragen. Ich habe aber bis jetzt noch nicht erlebt, dass eine Klientin sich geweigert hat eine Dolmetscherin zu haben. Ich finde, dass eher das Gegenteil passiert. Viele Frauen sind sehr froh, dass jemand da ist, der ihre Muttersprache versteht und dass sie sich dank dieser Person auch mitteilen können. Ich habe sehr wohl aber erlebt, dass Klientinnen behauptet haben, dass zwischen Dolmetscherin und ihnen es persönlich nicht so passt. Das habe ich schon erlebt.

Werden die Dolmetscherinnen auf den Auftrag vorbereitet? Werden den Dolmetscherinnen schon im Voraus Informationen gegeben? Können sich Dolmetscherinnen darauf vorbereiten?

Ich muss ganz ehrlich sagen, dass die Dolmetscherinnen überhaupt nicht auf den Auftrag vorbereitet werden. Dies kann manchmal schwierig sein, wenn man in diesem Kontext noch nicht gedolmetscht hat. Viele, die wir aber kontaktieren, arbeiten schon sehr lange mit uns, mit der Polizei oder mit dem Jugendamt zusammen. Eigentlich werden die Dolmetscherinnen aber überhaupt nicht darauf vorbereitet.

Also findet auch kein Vorgespräch statt?

91 Nein, gar nicht. Ich habe gestern auch wieder eine Dolmetscherin angerufen. Hierbei geht
92 es eigentlich nur darum, ob die Dolmetscherin Zeit hat für ein Dolmetschgespräch. Aus!

93 **Dolmetscherinnen fragen auch nicht nach?**

94 Nein. Spannend, eigentlich nicht. Es geht meistens am Telefon nur um die administrati-
95 ven Angelegenheiten, um die Uhrzeit. Am Anfang des Gesprächs aber sage ich, was ich
96 besprechen möchte. Eigentlich mache ich das für die Frau zur Orientierung. Ich glaube
97 aber, dass dies für die Dolmetscherin auch sehr hilfreich sein kann. Ich möchte damit nur
98 eine Basis schaffen, um zu erklären, worum es in diesem Gespräch gehen wird. Ich muss
99 aber ganz ehrlich sagen, dass ich das für die Frau mache und ich habe hierbei nie an die
100 Dolmetscherin gedacht! [L] Ich mache hierbei auch indirekt für mich einen kleinen Zeit-
101 plan.

102 **Also indirekt auch für die Dolmetscherin.**

103 Ja, indirekt [L].

104 **Ja, ich glaube jede Dolmetscherin weiß, dass sie meistens im Hintergrund agiert. [L]**
105 **Sie haben vorher schon die Dauer eines Gesprächs ein wenig angedeutet. Wenn man**
106 **jetzt von einer Beratung mit Dolmetschung ausgeht, bauen Sie da die Dolmetscherin**
107 **in das Beratungsgespräch mit ein? Ist es eine andere Unterhaltung zu zweit als zu**
108 **dritt? Müssen sie etwas miteinrechnen?**

109 Meinen Sie da jetzt explizit Zeit?

110 **Ja, das Sprachtempo, die Zeit oder vielleicht auch andere Faktoren.**

111 Ja. Ich weiß, dass wenn eine Dolmetscherin anwesend ist, weniger Dinge besprochen
112 werden können, weil natürlich die Dolmetscherin der Klientin und mir übersetzen muss.
113 Das heißt auch, dass weniger Zeit bleibt.

114 **Rechnen Sie da ca. das Doppelte?**

115 Ja, ca.

116 **Bei einem Gespräch von einer Stunde, sind es dann zwei Stunden?**

117 Naja, wir dürfen maximal nur eineinhalb Stunden machen. Ich darf auch mehr machen,
118 aber das muss ich auch begründen. Wenn eine spezielle Gefährdung vorliegt, oder ein
119 wichtiger Termin bevorsteht. Ich würde mir jetzt nicht vornehmen zwei Stunden zu ma-
120 chen, aber wenn ich sehe, dass man da noch ein wenig Zeit benötigen würde, da frage ich
121 bei der Dolmetscherin nach, ob sie vielleicht noch ein bisschen Zeit hätte. Generell plane
122 ich aber eine Stunde. Wenn ich sehe, dass es knapp wird oder die Frau noch ein wichtiges

123 Anliegen hat, dann füge ich ein wenig Zeit hinzu und frage natürlich zuerst die Dolmet-
124 scherin. Ich mache es so, dass ich immer direkt die Frau anspreche.

125 **Wenn Sie merken, dass dieser Sachverhalt, den sie erklären, kompliziert ist, denken**
126 **Sie dann auch daran dies der Dolmetscherin einfach und deutlich zu erklären? Oder**
127 **gehen Sie meistens davon aus, dass die Dolmetscherin das verstehen wird?**

128 Nein, das mach ich nicht. Ich gehe meistens davon aus, dass die Dolmetscherin zurück-
129 fragen würde, wenn Sie es nicht gut verstehen würde. Ich würde es ihr dann langsamer
130 und einfacher erklären. Ich würde von mir aus nicht per se erklären, weil ich das ein wenig
131 übertrieben finden würde. Wenn ich die Dolmetscherin nicht kenne, dann muss ich ein
132 wenig schauen. Aber meistens weiß ich aus welchem Background die Dolmetscherinnen
133 kommen. Ich würde aber schon davon ausgehen, dass sie sich dessen bewusst ist, dass sie
134 auch rückfragen kann.

135 **Wird es als angenehm oder unangenehm empfunden, wenn sich die Dolmetscherin**
136 **einbringt, weil sie merkt, dass etwas in der Kommunikation nicht funktioniert?**

137 Es kommt manchmal vor, dass die Dolmetscherin verstanden hat, dass die Frau etwas
138 nicht genau versteht. Ich empfinde das als angenehm, wenn die Dolmetscherin sich ein-
139 bringt, weil sie gemerkt hat, dass die Frau nicht gut verstanden hat. Ich empfinde es als
140 positiv, wenn die Dolmetscherin mich fragt, ob ich das in einer anderen Art und Weise
141 vielleicht erklären könnte, um es der Klientin besser zu veranschaulichen. Generell weiß
142 ich es aber zu schätzen, wenn sich die Dolmetscherin von sich aus weniger einbringt.

143 **Bzgl. der kulturellen Aspekte noch eine Frage: Empfinden sind es als angenehm,**
144 **wenn Dolmetscherinnen Zusatzinformationen geben, damit Sie einen bestimmten**
145 **Sachverhalt in einer Kultur besser verstehen können? Wie sehen Sie das? Sind Sie**
146 **auf uns angewiesen in diesem Fall oder verspüren Sie, dass sich die Dolmetscherin**
147 **zu viel eingebracht hat?**

148 Nein, ich empfinde es als positiv, wenn es sich um Informationen handelt, die ich sonst
149 nicht verstehen würde. Wenn der Dolmetscherin auffällt, dass es mir vielleicht nicht so
150 bewusst ist, weil ich nicht in dieser Kultur aufgewachsen bin, dann empfinde ich es als
151 sehr hilfreich. Auch andere Zusatzinformationen, z. B. wenn die Dolmetscherin merkt,
152 die Frau hätte noch ein wichtiges Anliegen, sind sehr wichtig.

153 **Können Sie sich vielleicht an ein Beispiel erinnern?**

154 Nein, die Dolmetscherinnen, die wir derzeit haben, halten sich eher zurück. Bei meinem
155 letzten Gespräch mit einer Arabisch-Dolmetscherin z. B. ging es sehr viel um Ehre. Der
156 Ehre-Begriff ist in der arabischen Welt etwas sehr Wichtiges. Die Frau wollte dabei wis-
157 sen, ob sie eine Anzeige machen kann, wenn ihr Mann ihre Ehre verletzt hat.

158 Also wenn es etwas ist, was mir mit meinem eigenen Hausverstand nicht auffällt, da bin
159 ich schon dankbar. Solche Hinweise finde ich sehr wichtig. Noch wichtiger ist, dass die
160 Dolmetscherin eine professionelle Haltung beibehält. Was absolut nicht professionell
161 wirkt, ist wenn sich die Dolmetscherin zu viel einbringt und Ratschläge erteilt.

162 **Ein weiterer Aspekt, der sehr interessant ist und der wenig berücksichtigt wird, ist**
163 **die Sitzordnung. Wer entscheidet die Sitzordnung? Wie funktioniert das?**

164 Ich weiß nicht, wie die Kolleginnen das machen. Ich beachte das schon. Ich würde mich
165 so hinsetzen, dass ich der Frau gegenüber sitze, und die Dolmetscherin würde zwischen
166 uns Platz nehmen. Ich möchte die Frau direkt anschauen können. Die Dolmetscherin soll
167 einfach nur neben uns sitzen, damit sie gut mit der Frau und mit mir sprechen kann. Aber
168 ich spreche mit der Frau und nicht mit der Dolmetscherin.

169 **Wen schauen sie beim Dolmetschgespräch an?**

170 Die Frau. Wenn die Dolmetscherin dolmetscht, dann schaue ich auch natürlich die Dol-
171 metscherin an. Ich würde aber trotzdem immer die Frau im Auge behalten. Ich würde
172 trotzdem noch den Kontakt zur Frau halten, weil sie meine primäre Gesprächspartnerin
173 ist. Aber sicherlich würde ich sie nicht so viel anschauen, wie die Frau.

174 **In den Pausen, wo die Dolmetscherin dolmetscht, schauen Sie dann auch die Frau**
175 **an und beobachten ihre Reaktion?**

176 Ja, auf jeden Fall. Manche Frauen sprechen auch ein bisschen Deutsch. Manchmal sagen
177 die Frauen sie können kein Deutsch, obwohl sie es tun. Ich schaue da auf jeden Fall auf
178 die Reaktion der Frau.

179 **Denken Sie, dass die Dolmetscherin einen großen Einfluss auf das Gespräch hat.**
180 **Leitet manchmal die Dolmetscherin das Gespräch?**

181 Nein. Ich würde nicht von leiten sprechen. Ich glaube aber schon, dass die Art und Weise,
182 wie die Dolmetscherin spricht und übersetzt, das Gespräch beeinflussen kann.

183 Von meiner Seite ist es auch schwierig das nachzuvollziehen, da ich auch nicht verstehe,
184 was die Dolmetscherin sagt. [...] Schwierig zu sagen.

Waren Sie vielleicht schon in einer Situation, wo sie der Dolmetscherin nicht so gut vertrauen konnten?

Nein, das hatte ich eigentlich bis jetzt noch nicht. Ich habe bis jetzt ein einziges Mal das Gefühl, dass die Dolmetscherin Zusatzinfos gibt. Ich habe gemerkt, dass Sie der Frau zusätzlich noch Ratschläge gab. Das ist das absolute No-Go bei uns. [L]

Ich hatte das ein einziges Mal bis jetzt.

Hier passt auch sehr gut meine nächste Frage: Wie sehen Sie die Rolle der Dolmetscherin in einem Beratungsgespräch in Frauenhäusern? Wenn Sie eine Definition geben müssten, wie würden Sie die Dolmetscherin in diesem Kontext definieren?

Ich würde sagen sie ist unterstützend, begleitend und zurückhaltend. Sie hat aber auch viele andere Rollen und Funktionen.

In der Fachliteratur wird sie manchmal auch als Co-Therapeutin definiert. Würden Sie das auch so sehen?

Das wäre mir ein bisschen zu viel. Co heißt ja auch das Gespräch mitgestalten und ich würde sagen, dass dieser Begriff zu stark ist. Ich finde, dass die Sozialarbeiterinnen das Gespräch führen. Ich finde schon, dass die Dolmetscherin sehr unterstützend ist, vor allem, wenn sie auch aus der *Community* der Frau kommt. Trotzdem würde ich nicht sagen, dass sie eine Co-Therapeutin ist. Dolmetscherinnen können aber auch ein Vorbild sein. Vor allem auch jetzt, wo wir viele Flüchtlinge haben. Die Frauen sehen die Dolmetscherinnen und sehen, dass diese Frauen arbeiten, dass sie selbstständig sind. Dies alles fließt natürlich auch mit ein.

Wie würden Sie diese Zusammenarbeit optimieren. Was benötigen in diesem Kontext die Dolmetscherinnen? Was haben Sie positiv bei jemanden bemerkt und hätten es auch gerne bei anderen?

Meiner Meinung nach, wäre es gar nicht so schlecht, dass man vor ab schon etwas bespricht. Das könnte von meiner Seite optimiert werden. Von den Dolmetscherinnen fände ich für mich ganz gut, wenn sie erklären könnten, wie sie übersetzen werden.

Meinen Sie damit die erste bzw. dritte Person, die Sie verwenden, um etwas wiederzugeben?

Ich finde die erste Person angenehmer. Ich meine aber auch vom Fluss her. Große Unterschiede merke ich, weil ich spreche sehr schnell, und beim Dolmetschen ist das wahrscheinlich nicht so einfach. In kurzer Zeit kann sich ein großes Volumen ansammeln. Ein

217 paar unterbrechen mich sofort, andere wiederum warten lange und da bin ich mir dann
218 nie sicher, ob sie dann auch alles übersetzen. Diese Information wäre für mich ganz gut
219 vorab.

220 **Ist es Ihnen aufgefallen, ob Dolmetscher mit oder ohne Block gedolmetscht haben?**

221 Das ist sehr unterschiedlich.

222 **Was ist Ihnen lieber?**

223 Das ist mir egal. Manchmal kann ich aber nicht nachvollziehen, dass wenn ich viel und
224 schnell rede, eine Dolmetscherin sich das alles merken kann. Ich würde wahrscheinlich
225 länger sprechen, wenn sie das aufschreibt. Da bin ich auch ein wenig beeinflusst. Ich will,
226 dass alles gut bei der Frau ankommt. Es hängt auch davon ab, ob es eine Dolmetscherin
227 ist, die ich kenne und die die Inhalte schon kennt oder nicht.

228 **Gibt es sonst noch etwas, was Sie zum Thema Dolmetschen im psychosozialen Kon-**
229 **text hinzufügen wollten. Vielleicht möchten Sie eine Botschaft an die Dolmetsche-**
230 **rinnen schicken [L]?**

231 Ich denke, dass gerade im unserer Bereich, der teilweise ein sehr heikler Bereich ist, man
232 sich dessen auch bewusst sein muss. Obwohl die Dolmetscherin nicht direkt das Gespräch
233 führt, muss man sich trotzdem bewusst sein, welche Themen vorkommen können z. B.
234 sexuelle Gewalt, Traumata, Erfahrungen, Krieg und jahrelange Misshandlungen. Ich
235 denke, dass das auch einen großen Unterschied macht. Aus diesem Grund ist Abgrenzung
236 auch ein sehr wichtiges Thema bei uns. Ich glaube, dass dieses Thema auch sehr wichtig
237 ist für Dolmetscherinnen. Natürlich muss man auch darauf achten welche Worte man
238 wählt, welche Wertschätzung im Spiel ist. Das sind alles Themen, die man berücksichti-
239 gen muss.

240 **Ich bedanke mich wirklich sehr herzlich für diese sehr interessanten Antworten.**

241 Vielen Dank auch für die spannenden Fragen und viel Glück für die Arbeit.

242 **Dankeschön! Ich unterstreiche nochmals, dass alles anonym bleibt. Vielen lieben**
243 **Dank!**

244

Transkription des Interviews mit Beraterin 3

Datum des Interviews: 11.03.2016

Gesamtlänge der Aufnahme: 18:44 Minuten

Interviewpartner: Auer und Beraterin 3 (zusätzlich: ausgebildete Dolmetscherin)

Ort: Frauenhaus des Vereins Wiener Frauenhäuser

1 **Nach einer kurzen Einleitung, würde ich Sie gerne fragen, ob ich dieses Gespräch**
2 **aufnehmen darf?**

3 Ja, gerne. Ich möchte hier auch noch kurz hinzufügen. Ich habe selbst gedolmetscht in
4 den Sprachen Albanisch- Deutsch. Ich habe auch für ein Büro übersetzt und einen kurzen
5 Einführungstest gemacht. Ich war und bin sehr stark im Community Dolmetschen tätig.
6 In dieser Agentur, in der ich gearbeitet habe, sind vor allem Subgruppen und Dialekte
7 vertreten.

8 **Sehr gut, da kennen Sie sich mit diesem Thema sehr gut aus. Da hätte ich auch keine**
9 **Einführung machen müssen. [L] Gleich meine erste Frage: Im Bereich Sprache wa-**
10 **ren Sie ja schon tätig, wie lange sind Sie denn schon tätig als Beraterin in Frauen-**
11 **häusern?**

12 Seit sieben Jahren.

13 **Haben Sie gleich mit Dolmetscherinnen zusammengearbeitet?**

14 Nein, eigentlich nicht. Ich habe erst in den Frauenhäusern konkret mit Dolmetscherinnen
15 begonnen zu arbeiten. Ich arbeite seit fast 10 Jahren selbst als Dolmetscherin für die al-
16 banische Sprache.

17 **Sie wissen also selbst, welche großen Unterschiede, Probleme und Vor-und Nachteile**
18 **es dabei gibt!**

19 Ja, auf jeden Fall. Ich weiß auch welche dialektalen Unterschiede es geben kann.

20 **Sie kennen sich mit diesem Thema gut aus. Ich freue mich sehr mit Ihnen dieses**
21 **Interview führen zu können. Wenn Sie mit einer Dolmetscherin zusammenarbeiten,**
22 **wie funktioniert das? Rufen Sie die Dolmetscherin an?**

23 Entweder ich oder eine Kollegin.

24 **Wird der Dolmetscherin etwas am Telefon schon mitgeteilt?**

25 Nein, gar nicht.

26 **Entstehen dann manchmal Vorgespräche?**

27 Eher nicht. Wir versuchen die Dolmetscherin gar nicht in die Thematik einzuweisen.
28 Wenn die Dolmetscherin neu ist, wird auf die Verschwiegenheit hingewiesen und sie
29 muss auch etwas unterschreiben. Wir bitten sie immer, das zu übersetzen, was gerade die
30 Frau gesagt hat und sich wenig mit den Frauen zu Gesprächen verleiten zu lassen. Sehr
31 oft werden die Klientinnen in Gespräche verwickelt. Wir als Beraterinnen merken das,
32 indem wir z. B. nur einen Satz fragen und dann bemerken, dass die Dolmetscherin viel
33 mehr dolmetscht. Ich unterbreche das dann auch. Ich sage dann meistens: „Könnten Sie
34 mir das übersetzen, was Sie gerade besprochen haben?“

35 **Die Bewohnerinnen und Frauen, die eine Dolmetscherin haben werden, wird Ihnen**
36 **das mitgeteilt?**

37 Ja, sie werden informiert. Sie werden auch über den Termin so früh es geht informiert.
38 Wenn die Frauen überhaupt kein Deutsch verstehen, versuchen wir die Dolmetscherinnen
39 am Telefon zu bitten, den Damen diese Informationen zu vermitteln.

40 **Manchmal wird also in der Notsituation auch zum Telefon gegriffen?**

41 Ja, manchmal benutzt man das Telefon und seit neuester Zeit haben wir im Haus auch das
42 Videodolmetschen.

43 **Ja, ich habe darüber beim vorherigen Gespräch gehört. Ist es jetzt gerade eingeführt**
44 **worden?**

45 Vor ein paar Monaten. Mit Beginn des Jahres.

46 **Funktioniert es gut?**

47 Ja, es funktioniert super. Es ist sehr spannend.

48 **Entstehen Probleme im Augenblick, wo aus einer Dyade, also zu zweit, eine Triade**
49 **mit Dolmetscherin entsteht? Haben Sie vielleicht bemerkt, dass das für die Frauen**
50 **unangenehm ist?**

51 Ich hatte nicht das Gefühl, dass es für die Frauen unangenehm ist. Es ist eher so, dass es
52 für die Dolmetscherin zu einem Problem manchmal werden kann. Es kann manchmal
53 unangenehm werden, wenn sie bestimmte Thematiken mitbekommt. Wir hatten auch ein-
54 mal eine Sozialarbeiterin, die polnisch gesprochen hat, und sie war sehr stark betroffen,
55 als sie die Verletzungen der Frau gesehen hat. Das hat sie dann sehr belastet. Es ist
56 psychohygienisch sehr schwierig. In diesen Fällen hat man meistens das Bedürfnis da-
57 nach darüber zu reden.

58 **Es finden also Nachgespräche statt?**

59 Ja. Für die Klientinnen ist es nicht so schwierig. Eher bei den Jugendlichen. Ich führe
60 manchmal auch mit Kindern und Jugendlichen Dolmetschgespräche ohne die Mutter. Vor
61 allem bei sexualisierter Gewalt ist es sehr schwierig. Ich hatte einen 16-jährigen, der eine
62 Dolmetscherin benötigte. Es kam dann eine sehr nette und sehr junge Dolmetscherin, die
63 sich auch sehr zurückgehalten hat. Es war aber trotzdem für ihn unangenehm. Die Spra-
64 che ist näher zur Community und ich habe auch gemerkt, dass es ihm durchaus schwieri-
65 ger gefallen ist, darüber zu reden. Ich denke, dass die Altersfaktoren und auch die
66 Community-Faktoren berücksichtigt werden müssen . Gerade bei Jugendlichen ist es nicht
67 so einfach, wenn dann noch die Dolmetscherin sehr jung und vielleicht dann noch gut-
68 aussehend ist. Das sind alles Faktoren, die eine Hürde darstellen können. Auch bei kleinen
69 Sprachgruppen, wie z. B. Paschtu, da habe ich auch schon erlebt, dass jemand gesagt hat:
70 „Ich möchte diese Dolmetscherin nicht, da diese Frau die Familie meines Mannes kennt
71 und das ist nicht gut.“

72 **Hier haben Sie mir sofort meine nächste Frage beantwortet: Wann kommt es zu**
73 **einem Dolmetscherwechsel? Also, vor allem in solchen heiklen Situationen?**

74 Bei sehr patriarchalen und traditionellen Kulturen. Je schwieriger die Konfliktsituation,
75 ich spreche hier von Konfliktsituationen, weil es ja nicht immer Gewalt ist, kommt es zu
76 Problemen. Ich weiß von meiner eigenen Erfahrung, dass es zurzeit sehr wenig gut aus-
77 gebildete Afghanisch-Dolmetscherinnen gibt. Ich hatte eine Prozessbegleitung für zwei
78 Jugendliche und der Dolmetscher ist eigentlich befreundet gewesen mit dem Vater der
79 Söhne. Er hat nach der Gerichtsverhandlung den Vater umarmt und das hat natürlich der
80 Richter auch gemerkt. Ich habe das auch der Anwältin gemeldet. Das ist gerade ein sehr
81 großes Problem, gerade bei Paschtu fehlt es an Dolmetschern und sie sind meist mit der
82 Community sehr verbunden. Man holt sich den Dolmetscher aus der Community. Sehr
83 schwierig.

84 **Wenn Sie ein Gespräch planen, müssen Sie die Zeit auch miteinplanen? Dauern die**
85 **Beratungsgespräche mit Dolmetscherin länger?**

86 Am Anfang dauern die Dolmetschgespräche sicherlich länger, auch bis zu eineinhalb
87 Stunden. Das wird der Dolmetscherin mitgeteilt, damit Sie sich ca. zwei Stunden Zeit
88 nimmt. Zur Sicherheit.

89 **Welche Nachteile sehen Sie eine Dolmetscherin miteinzubinden in ein Gespräch?**
90 **Natürlich gibt es viele Vorteile, aber auch Nachteile?**

91 Das habe ich auch schon vorher erwähnt. Die Dolmetscherin lässt sich häufig in Gesprä-
92 che verwickeln. Manchmal gibt sie sogar der Frau Ratschläge. Wir bitten die Dolmet-
93 scherin darum, dies nicht zu tun. Das ist häufig ein großer Unterschied zu den professio-
94 nellen Dolmetscherinnen. Das habe ich regelmäßig beobachtet. Die Dolmetscherinnen
95 steigern sich in diese Psychodynamik hinein und übernehmen häufig die Beratungstätig-
96 keit. Es ist sogar schon vorgekommen, dass sich die Dolmetscherin bereit erklärt hat,
97 einer Frau Geld zu leihen. Hier müssen wir eingreifen und sagen, dass dies leider nicht
98 geht. Weitere Beispiele sind: „Ich könnte die Frau zu diesem Termin begleiten und sie
99 muss mir das auch nicht zahlen“. Das ist schwierig.

100 **Ein sehr starkes Beispiel!**

101 Das haben wir vor allem mit Arabisch-Dolmetscherinnen, die nicht professionelle Dol-
102 metscherinnen sind und die Grenze zwischen Arbeit und privatem Leben nicht unter-
103 scheiden.

104 **Nehmen Sie bei den Gesprächen Rücksicht auf die Sitzordnung?**

105 Ja, ich achte schon darauf. Ich bin aber Psychologin, auch im Kinderbereich, und meistens
106 ist es so, dass wenn ich kommen die Dolmetscherin und die Klientin sich schon positio-
107 niert haben. Ich weiß aber, da ich in diesem Beruf auch selbst tätig bin, dass dies ein
108 wichtiger Aspekt ist.

109 **Was ist die ideale Sitzordnung?**

110 Hierbei ist es mir wichtig, dass ich frontal zur Klientin sitze und die Dolmetscherin da-
111 zwischen sitzt. Aber das mache ich, wenn ich es vorher organisieren kann. Es ist aber
112 spannend, weil meistens die Dolmetscherin als Erste im Beratungszimmer anwesend ist,
113 und dann kommt die Klientin und erst am Ende die Beraterin. Das ist die zeitliche Ab-
114 folge. Manchmal unterhalten sich die Dolmetscherin und die Klientin schon ein bisschen
115 und dann kommt man als Beraterin hinzu.

116 **Wenn Sie das Gespräch führen, wen schauen Sie an?**

117 Die Frau. Ich versuche, dass die Klientin im Mittelpunkt ist und dass die Klientin auch
118 versteht, dass ich das Gespräch führe und nicht die Dolmetscherin.

119 **Berücksichtigen Sie aber die Dolmetscherin? Machen Sie Pausen?**

120 Ich achte auch auf den Rhythmus und auch auf die Dauer. Ich finde es unangenehm, wenn
121 die Dolmetschungen zu lange dauern, deshalb versuche ich immer kleine Einheiten zu
122 machen. Manchmal geben uns die Dolmetscherinnen noch zusätzliche Informationen und

123 erklären uns, dass die Frau das einfach nicht verstanden hat. Wenn es gerade um Fachbe-
124 griffe geht und die Frau vielleicht nur eine Grundschulausbildung hat, dann wissen Sie
125 das wahrscheinlich auch aus der Ausbildung, dass das dann natürlich eine Herausforde-
126 rung ist. Es geht dann nicht um Konsektivdolmetschen, sondern man ist dann quasi auch
127 in der Erklärungsübersetzung und das ist nicht einfach. Ich weiß auch, dass wir den Dol-
128 metscherinnen viel zumuten und sehr viel verlangen.

129 **Berücksichtigen Sie es, dass die Dolmetscherin einen Block hat und mitschreibt?**

130 Die meisten machen das aus dem Gedächtnis. Ist aber nicht so professionell. Ich sage aber
131 auch immer Übersetzerinnen anstatt Dolmetscherinnen.

132 **Hat Ihrer Meinung nach die Dolmetscherin einen großen Einfluss auf das Ge-
133 spräch? Leitet die Dolmetscherin manchmal das Gespräch?**

134 Ja, manchmal passiert das.

135 **Merken Sie das?**

136 Ich versuche das zu unterbinden.

137 **Wie merken Sie das?**

138 Wenn die Gespräche einfach länger dauern und wenn die Dolmetscherin nicht das über-
139 setzt, was ich gesagt habe. Auch wenn die Klientin beginnt die Dolmetscherin zu fragen
140 und die Dolmetscherin dann auch antwortet. Ich habe dann das Gefühl, ich bin bei dem
141 Gespräch nicht mehr dabei.

142 **Empfinden Sie es als angenehm, wenn eine Dolmetscherin noch Zusatzinformatio-
143 nen gibt. Ich gebe Ihnen ein Beispiel: Eine polnische Klientin spricht andauernd von
144 Polonia und die Dolmetscherin fügt dann hinzu, dass es sich um die polnische Com-
145 munity im Ausland handelt. Wie empfinden Sie das?**

146 Unterschiedlich. Wenn es mit dem Thema zu tun hat ist es OK, ansonsten reicht es mir
147 eigentlich, wenn die Dolmetscherin einfach sagt, dass die Frau von der polnischen Com-
148 munity spricht. Ich brauche es so detailliert eigentlich nicht.

149 **Eine offenere Frage und vielleicht auch interessant für Sie, da Sie ja selbst auch als
150 Dolmetscherin tätig sind. Wie würden Sie die Rolle einer Dolmetscherin definieren?**

151 [...] Ich fühle die Rolle der Dolmetscherin als eine Brücke zwischen zwei Sprachen. Ich
152 möchte hierbei unterstreichen, dass ich wirkliche eine Brücke meine, die zur Unterstüt-
153 zung und als Halt dienen sollte. Nicht mehr und nicht weniger!

Zum Abschluss: Was würden Sie den Dolmetscherinnen als Botschaft mitgeben wollen? Welche Verbesserungs- und Optimierungsmöglichkeiten würden Sie vorschlagen? Was haben Sie vielleicht bei einer Dolmetscherin als positiv empfunden und was würden Sie sich in anderen Dolmetschungen wünschen?

Ich würde mir für Dolmetscherinnen wünschen, dass sie, wenn sie wissen in welchem Bereich sie übersetzen, sich mit Fachvokabeln besser auseinandersetzen. Hier sind z. B. juristische Themen sehr wichtig. Auf jeden Fall ist mir ganz wichtig, dass Dolmetscherinnen Supervision bekommen. Hierbei meine ich die Möglichkeit, wenn es sich um schwierige Geschichten handelt, die ihnen nicht mehr aus dem Kopf gehen, auch mit jemanden darüber zu sprechen. Also eine konkrete Supervision zu bekommen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Transkription des Interviews mit Beraterin 4

Datum des Interviews: 11.03.2016

Gesamtlänge der Aufnahme: 42:33 Minuten

Interviewpartner: Auer und Beraterin 4

Ort: Frauenhaus der Vereins Wiener Frauenhäuser

1 **Nach einer kleinen Einführung kurz eine Frage: Darf ich das Gespräch aufnehmen?**

2 **Dieses Gespräch wird natürlich in anonymisierter Form behandelt.**

3 Ja, natürlich.

4 **Ich würde Sie gerne gleich fragen, wie lange sind sie schon als Beraterin tätig?**

5 Ich bin im Kinderbereich tätig. Ich bin seit fast zwei Jahren in diesem Haus.

6 **Haben Sie sonst noch im psychosozialen Kontext gearbeitet?**

7 Ich bin sehr lange in der Jugendarbeit tätig gewesen, aber ohne Dolmetscherinnen.

8 **Ok. Das bedeutet, dass Sie zum ersten Mal mit Dolmetscherinnen hier begonnen**

9 **haben? Bereiten Sie sich auf die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen vor? Rufen**

10 **Sie die Dolmetscherinnen an oder macht das jemand anderes?**

11 Prinzipiell sind wir dazu angehalten die Dolmetscherinnen selbst zu organisieren. Wir

12 können das nach Bedarf steuern. Es gibt ein Kontingent, dass wir aber im Auge behalten

13 müssen. Das heißt, pro Klientin würde für den Kinderbereich pro Woche eine bis einein-

14 halb Stunden möglich sein. Es ist ein enger Rahmen, den man aber selbst organisiert.

15 **Im Augenblick, wo man sich entscheidet die Dolmetscherin miteinzubeziehen und**

16 **aus dieser Dyade, dem Gespräch zwischen Beraterin und Klientin, eine dritte Person**

17 **miteingebunden wird. Wird das den Frauen mitgeteilt bzw. in ihrem Fall auch den**

18 **Kindern der Frauen?**

19 Das hängt natürlich ab. Prinzipiell führe ich Dolmetschgespräche mit erwachsenen Per-

20 sonen, weil es dabei, um wesentliche Inhalte geht wie z. B. Gefährdungsaspekte, wo Kin-

21 der nicht unbedingt anwesend sein sollten. Mit Kindern führe ich keine Dolmetschge-

22 spräche. Mit Jugendlichen kommt es schon vor, obwohl sie durch Sozialisation und

23 Schule sehr schnell die Sprache erlernen. Die Kinder werden in das Gespräch auch ein-

24 gebunden, aber ich erkläre ihnen nicht, dass ich explizit eine Dolmetscherin miteinbezie-

25 hen werde. Es ist kontextabhängig natürlich.

Entsteht manchmal ein Konfliktpotential im Augenblick, wo man eine Dolmetscherin miteinbezieht? Mag das vielleicht eine Frau nicht?

Meine bisherige Erfahrung hat gezeigt, dass die Frauen sich durch die Anwesenheit einer Dolmetscherin unterstützt fühlen. Ich finde, dass es eher auf der Beraterinnenseite manchmal schwierig sein kann. Es entstehen verschiedene Konflikte auf verschiedenen Ebenen. Die Dolmetscherin muss eine bestimmte Grenze zur Klientin wahren. Das war des Öfteren nicht der Fall. Hierbei wurden quasi Erfahrungen mit den Frauen ausgetauscht und eigene Befindlichkeiten und Gedanken gewechselt. Es ist immer die Frage, und das versuche ich mit der Dolmetscherin in einem Vorgespräche abzuklären, ob die Dolmetscherin Wort für Wort übersetzt oder eher auf den Kontext schaut. Es macht einen Unterschied, ob die kulturellen Aspekte hinzugefügt werden oder ob noch Zusatzinformationen gegeben werden. Gerade in Bezug auf die Erziehung der Kinder ist das ein sehr interessantes Thema. Es werden manchmal bestimmte Begrifflichkeiten verwendet, die in unserem Sprachgebrauch vielleicht nicht so vorkommen bzw. die unserem kulturellen Verstehen nicht entsprechen. Das kann ich dann häufig auch falsch interpretieren.

Meinen Sie damit auch, dass die Dolmetscherin vielleicht manchmal falsche Begriffe ins Deutsche dolmetscht?

Ja, mir kommt vor, dass manchmal dann der Kontext nicht mehr so bei mir ankommt, wie es die Frau zuvor ausdrücken wollte. Ein Beispiel: Ein einjähriges Kind soll in den Kindergarten gehen, weil es dort Freunde braucht. Es ist kein dramatisches Beispiel, aber wenn ich das jetzt so übersetzt bekomme, denke ich mir, dass ein einjähriges Kind keine Freunde braucht. Natürlich spielt die Interaktion mit anderen Kindern eine entscheidende Rolle. Die Dolmetscherin hat das natürlich auch so gemeint, aber leider nicht so gut ins Deutsche übersetzt. Eine andere Formulierung führt andere Emotionen hervor. Ich finde, das ist ein ganz wichtiger und spannender Aspekt.

Ist Ihnen vielleicht aufgefallen, ob bei solchen Fällen die Dolmetscherinnen ausgebildet waren oder nicht?

Prinzipiell bekomme ich eine Liste mit Dolmetscherinnen und ich habe keinen Einfluss darauf, ob Sie professionell sind oder nicht. Es steht dort auch keine Zusatzinformation dabei. Es steht nur etwas dabei, wenn sie gerichtlich beeideten sind.

Wenn Sie ein Dolmetschgespräch führen, wieviel Zeit rechnen Sie ein, wenn das Gespräch gedolmetscht wird?

58 Prinzipiell haben wir dieselbe Zeit, wie in einem Beratungsgespräch ohne Dolmetschung.
59 Es handelt sich hierbei um eineinhalb Stunden. Das ist die maximale Zeit, da es einerseits
60 ansonsten zu anstrengend für die Beteiligten ist, andererseits der Rahmen von einer
61 Stunde genügt, um alle wichtigen Informationen zu besprechen ohne die Personen zu
62 überfordern. Man schafft aber weniger Inhalte zu besprechen, der Sprechfluss der Beraterin ist meist gehackt und unterbrochen, weil man sich am Anfang auf die Dolmetscherin
63 einstellen muss. Die Beraterin muss darauf achten in welcher Form die Dolmetscherin
64 übersetzt und wie die Klientin das auch versteht. Zusätzlich muss man dann auch noch
65 die Fragen der Klientin miteinrechnen. Als Beraterin hat man eine Liste von Themen, die
66 man abarbeiten muss. Man muss das Gegenüber auch noch miteinbeziehen. Oft sind es
67 auch akute Themen, vor allem bei Erstgesprächen, wo es um Gefährdungseinschätzung,
68 um die Kinder und um dritte Personen geht. Da kann es auch sein, dass man eineinhalb
69 Stunden bzw. auch länger brauchen kann.

71 **Wenn Sie ein Dolmetschgespräch haben, dann haben Sie also weniger Zeit bestimmte Themen zu besprechen?**

73 Ja, auf jeden Fall. Man benötigt mehr Zeit mit Übersetzung.

74 **Welche Nachteile sehen Sie noch bei einer Dolmetschung? Einen Punkt haben Sie schon genannt, nämlich dass sich die Dolmetscherin zu viel einbringt. Gibt es sonst noch etwas?**

77 Die Klientinnen nehmen Dolmetscherinnen prinzipiell positiv wahr, weil sie dadurch in
78 ihrer Muttersprache über bestimmte Themen sprechen können. Natürlich ist andererseits
79 eine zusätzliche Person anwesend, was das Vertrauensverhältnis ein wenig stört. Deswegen versuche ich, die Dolmetscherin immer vorzustellen und sie mit den Themen, die
80 besprochen werden, vertraut zu machen. Nachteilig ist, dass ich z. B. [...] einen Redefluss
81 beginne, stoppe diesen aber und dann muss das übersetzt werden. Oft fällt mir noch was
82 ein bzw. ich habe noch ein Anliegen und wenn ich dann noch diese Gedanken hinzufüge,
83 dann entsteht einerseits ein großes Volumen an Informationen, andererseits passt das vielleicht gar nicht mehr in das Gespräch hinein, weil in der Zwischenzeit die Klientin noch
84 was gefragt bzw. geantwortet hat. Hier ist es schwierig einen roten Faden beizubehalten
85 und auf Themen zurückzugreifen und einzugehen. Ich finde, dass es hier auch eine gewisse Bereitschaft von der Dolmetscherin braucht. Sie muss ein wenig flexibel sein. Ich

89 bin manchmal auch erstaunt, wieviel sich Dolmetscherinnen merken können, gleichzeitig
 90 überlege ich, ob sie wirklich alles gesagt hat, was ich ihr auch mitgeteilt habe.

91 **Es muss natürlich auch eine Vertrauensbasis mit der Dolmetscherin vorhanden sein.**

92 Ja, genau. Manchmal rede ich sehr viel und würde mir das niemals merken. [L] Es ist für
 93 mich nicht so einfach nachzuvollziehen, dass man sich überhaupt so viel merken kann.
 94 Es ist natürlich eine enorme Leistung.

95 **Aus diesem Grund verwendet man einen Notizenblock. Haben viele einen Block?**

96 Die meisten dolmetschen ohne nichts.

97 **Ok, sehr interessanter Aspekt!**

98 Es ist auch sehr wichtig, einen guten Kontakt zur Patientin aufzubauen. Oft gibt es Pati-
 99 entinnen, die zum ersten Mal mit diesem Beraterinnensystem in Berührung kommen.

100 Eine gute Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen ist dann auch eine gute Basis für eine
 101 gute Zusammenarbeit mit der Patientin. Manchmal unterschätzt die Frau auch verschie-
 102 dene Gefahren. Hierbei ist es wichtig, dass sie jemanden hat, der ihr das auch gut erklärt.
 103 Oft ist es aber schwierig, eine gute Dolmetscherin zu finden.

104 **Wann kommt es eigentlich zu einem Dolmetscherinnenwechsel? Haben Sie das**
 105 **schon einmal erlebt, dass es vielleicht nicht gepasst hat?**

106 Ich habe eine schlechte Erfahrung mit einer Dolmetscherin gemacht, wo es aber leider
 107 nur eine in dieser Sprache gibt. Sie hat begonnen die Klientin selbst zu betreuen, indem
 108 sie persönliche Ratschläge hinzugefügt hat. Sie hat mir das aber auch gesagt. Es war für
 109 mich überhaupt nicht mehr passend.

110 **Sie hat sich also zu viel eingemischt?**

111 Hier gibt es dann keine Trennung zwischen einer professionellen Haltung und einer pri-
 112 vaten Freundin. Das ist meiner Meinung nach wichtig beim Dolmetschgesprächen. Ich
 113 finde auch, dass das Setting, wo gedolmetscht wird, enorm wichtig ist. Leider gelingt es
 114 uns nicht immer darauf zu achten, da meistens die Dolmetscherin vor uns in den Raum
 115 kommt und selbst entscheidet irgendwo zu sitzen.

116 **Sie sind jetzt schon auf eine meiner Fragen eingegangen [L].**

117 Die Sitzordnung ist eigentlich vorgegeben. Es gibt gemütliche Plätze mit runden Tischen.
 118 Ich habe einmal irgendwo gelesen, dass die Dolmetscherinnen eigentlich ein bisschen
 119 weiter hinten sitzen sollten und nicht dazwischen. Das funktioniert in unserem Setting

120 nicht. Die Frau ist bei uns im Mittelpunkt und die Dolmetscherin fungiert als Mittlerin.
121 Das sind natürlich alles Aspekte, die man bedenken sollte.

122 **Sehr interessant, dass Sie das von selbst schon angesprochen haben. Es wurde schon**
123 **durchdacht [L]. Wie sprechen Sie, wenn eine Dolmetscherin anwesend ist. Nehmen**
124 **Sie auf die Dolmetscherin Rücksicht?**

125 Das ist sehr unterschiedlich. Meistens achte ich darauf Hochdeutsch und deutlich zu spre-
126 chen und vor allem Punkt für Punkt bestimmte Angelegenheiten zu erklären. Ich stelle
127 dann kurze Fragen, z. B. „Sie sind verheiratet?“. Danach schaue ich die Dolmetscherin
128 an. Dann kommen wieder kurze Fragen wie z. B. „Sie haben die gemeinsame Obsorge für
129 die Kinder. Wissen Sie was das bedeutet?“. Und dann wird das wieder übersetzt! Das
130 heißt, dass ich bestimmte Pausen machen, um das Gespräch angenehmer zu gestalten.

131 **Also wird die Dolmetscherin berücksichtigt?**

132 Manchmal ertappe ich mich selbst und bemerke, dass ich zu viel mit der Dolmetscherin
133 spreche.

134 **Mit wem haben Sie dann Blickkontakt?**

135 Ich habe schon mehr Blickkontakt mit der Klientin, weil ich auch auf die Reaktion schaue.
136 Ich schaue darauf, ob der Klientin das unangenehm ist, damit ich auch ein wenig abschät-
137 zen kann. Manchmal habe ich aber schon das Gefühl, dass ich meine Energie mehr für
138 die Dolmetscherin einsetzte, als tatsächlich dann für die Klientin. Das hängt auch damit
139 zusammen, dass die Dolmetscherin quasi mein Werkzeug ist. Ich spreche dabei natürlich
140 langsamer. Ich würde alles in einem anderen Kontext anders machen. Ohne Dolmetsche-
141 rin redet man ein wenig direkter und flüssiger.

142 **Ich habe gehört, dass auch das Videodolmetschen eingeführt worden ist. Haben Sie**
143 **schon damit gearbeitet?**

144 Ja, ich habe ein Mal damit gearbeitet und es war für mich sehr unangenehm. Ich weiß,
145 dass viele meiner Kolleginnen das super finden. Für mich ist es noch sehr gewöhnungs-
146 bedürftig. Ich habe natürlich noch keine große Erfahrung damit. Ich bin auch der Mei-
147 nung, dass man ein wenig üben muss. Was mich sehr irritiert, ist der Fakt, dass ich nicht
148 weiß, wo ich hinschauen soll. Manchmal denke ich dann, dass meine Frage vielleicht
149 nicht gut gehört wurde. Das ist ein wenig irritierend.

150 Einerseits könnte ich mich komplett der Frau widmen und dann wirklich das Gerät als
151 Gegenstand sehen, andererseits ist das Bild aber trotzdem noch sehr präsent. Ich muss
152 aber üben.

153 **Sehr interessant, dass das jetzt eingeführt worden ist.**

154 Ich habe auch schon ein paar Mal mit Dolmetscherin und einem Telefon gearbeitet. Die
155 Dolmetscherin war da und hat mit Lautsprecher gedolmetscht.

156 **Und wie haben Sie sich da gefühlt?**

157 Das war sehr ähnlich. Es war zwar ok, aber natürlich vollkommen anders, als wenn jetzt
158 die Personen tatsächlich anwesend sind. Es war aber angenehmer, als mit dem Computer.
159 Ich glaube aber auch, dass das etwas sehr Persönliches ist. Es ist dann auch manchmal
160 kompliziert zu verstehen, wann kann ich reden, wann redet die Dolmetscherin etc..

161 **Auf jeden Fall ein sehr interessanter Aspekt. Ein weiterer sehr interessanter Aspekt**
162 **ist die erste bzw. dritte Person. Was bevorzugen Sie? Ist es für Sie angenehmer zu**
163 **hören „Ich habe gestern ...“ oder „Die Frau hat gesagt, dass Sie...“?**

164 Es kommt öfters vor, dass in der dritten Person gesprochen wird. Dies hängt sicherlich
165 mit der Distanz zusammen. Ich glaube auch, dass sehr wenig in der ersten Person gedol-
166 metscht wird. Prinzipiell finde ich eine dritte Person passender, da die Dolmetscherin
167 hierbei auch eine gewisse Distanz zu den Erzählungen aufnimmt. Hier ist es auch wichtig,
168 sehr klar zu definieren, was hat wer gesagt. Ich finde die dritte Person einfach ein bisschen
169 angebrachter. Es hat auch einfach viel damit zu tun, dass es Inhalte sind, die für mich als
170 Beraterin schon eine sekundäre Traumatisierung beinhalten könnten. Ich stelle es mir äu-
171 ßerst unangenehm vor, wenn eine Dolmetscherin diese Inhalte in der ersten Person wie-
172 dergeben müsste. Das sind vor allem auch Dinge, die einen selbst belasten könnten. Ich
173 glaube, dass dies auch ein Faktor ist, warum man besser in der dritten Person dolmetschen
174 sollte. Es ist sogar ein natürlicher Schutz.

175 **Finden dann manchmal genau deshalb Vor- und Nachgespräche statt? Vielleicht ein**
176 **wenig vorher eine kleine Einführung zu den wichtigsten Themen, die heute behan-**
177 **delt werden, bzw. wird danach noch etwas besprochen?**

178 Es findet manchmal statt. Prinzipiell stelle ich am Anfang die Dolmetscherin vor und ich
179 beginne einen kleinen Überblick der wichtigsten Themen zu präsentieren. Ich beginne
180 dann meistens so: „Ich möchte kurz die wichtigsten Punkte, die heute besprochen werden,

vorstellen. Der erste Punkte ist so und so, der zweite so und so usw... Ich beginne nun mit dem ersten Punkt."

Wurde Ihnen das in der Einführung hier im Frauenhaus so gelernt? Haben Sie eine kleine Einführung bekommen, wie die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen aus- zusehen hat?

Man bekommt keine Einführung. Am Anfang war ich aber bei Dolmetschgesprächen von anderen Kolleginnen dabei.

Sie haben somit durch Beobachtung der Mitkolleginnen gelernt?

Ja, genau. Für mich ist es wichtig vorab zu sagen, wer ich bin, wer die Dolmetscherin und wer die Klientin ist. Ich sage dann auch meistens, welche Punkte in dieser Stunde besprochen werden und betone auch in welchen zeitlichen Rahmen wir uns befinden werden. Ich achte auch darauf, dass Zwischenfragen immer gestellt werden können.

Das ist ein super Stichwort für meine nächste Frage: Kommt es manchmal vor, dass Dolmetscherinnen rückfragen bzw. bestimmte Zusatzinformationen geben? Ist das für Sie angenehm?

Ja, ich fühle mich dann verstanden und ich fühle mich auch als Beraterin als Teil des Gesprächs. Gerade bei längeren Erklärungen, wo es auch kompliziert werden kann, empfinde ich das Rückfragen als etwas sehr Menschliches. Die Dolmetscherin kommt mir dann ein wenig menschlicher vor. Fragen wie „Meinen Sie das?“, „Ist das so?“ oder „Entschuldige, ich frage noch einmal nach?“ sind einfach auch ein Zeichen dafür, dass die Dolmetscherin mitdenkt. Ich fühle mich dabei auch mehr miteinbezogen. Manchmal frage ich auch danach die Dolmetscherin, wie sie die Klientin einschätzt. Das hängt natürlich vom Kontext ab. Manchmal gab es ein paar Verständnisprobleme und dann versucht man auch zu verstehen warum. Das hängt mit verschiedenen Faktoren zusammen: der Verfassung der Frau, ihrem Bildungsgrad, der Konzentration oder auch von verschiedenen Dialekten. Aus diesem Grund frage ich auch manchmal danach nach der Meinung der Dolmetscherin. Ich finde das auch einen sehr interessanten Aspekt.

Was halten Sie von kulturellen Zusatzinformationen?

Wenn ich eine bestimmte Angelegenheit nicht verstehe, dann finde ich diese kulturellen Zusatzinformationen sehr wichtig. Wenn es sich aber um eine kleine Zusatzinformation handelt, dann genügt einfach diese kleine Zusatzinformation hinzuzufügen und dies jetzt nicht expliziert zu erklären. Ich finde es aber sehr spannend und hilfreich.

213 **Haben Sie vielleicht ein Beispiel selbst erlebt?**

214 Jetzt fällt mir keines ein. Es gibt prinzipielle immer unterschiedliche Wahrnehmungen.
215 Auch in Bezug auf Kindererziehung gibt es verschiedene Meinungen. Man muss dann
216 mit den Klientinnen besprechen, was in Ordnung ist und was nicht. Es ist aber sehr schwer
217 bestimmte Sachen nur in Verbindung mit dem kulturellen Hintergrund zu betrachten. Ich
218 bin der Meinung, dass es auch sehr viel mit Bildung zu tun hat.

219 **Glaube Sie das die Dolmetscherinnen einen Einfluss auf das Gespräch hat. Leitet**
220 **die Dolmetscherin auch das Gespräch?**

221 Sie kann das tun, wenn sie den Platz dafür bekommt. Ich mag am meisten aber eine Frau,
222 die ganz emotionslos dolmetscht. Am Anfang musste ich mich daran gewöhnen. Sie dol-
223 metscht aber sehr professionell und ich finde diese Art am angenehmsten. Ich habe da das
224 Gefühl, dass es funktioniert. Wenn es nicht so gut funktioniert, dann habe ich das Gefühl,
225 dass die Dolmetscherin mehr Raum im Beratungssetting hat, da sie sich mehr mit ein-
226 bringt. Ich verstehe ja auch manchmal etwas und ich kann ungefähr nachvollziehen, was
227 besprochen wird. Und dann denke ich mir manchmal: „Ich habe das eigentlich so nicht
228 gesagt.“ Es werden einfach manchmal eigene Bilder mitübersetzt. Ich merke das halt
229 nicht, wenn ich die Sprache gar nicht verstehe. Hierbei spielen verschiedene Faktoren
230 einen Einfluss: Einerseits hängt es damit zusammen ob es professionelle Dolmetscherin-
231 nen sind oder nicht, andererseits hängt es auch damit zusammen, ob vielleicht auch keine
232 Sympathie oder keine gute Zusammenarbeit vorhanden ist.

233 **Wie entwickelt sich eine Beziehung zwischen Dolmetscherin und Beraterin? Durch**
234 **die Kontinuität? Ist die beste Zusammenarbeit mit einem Team, dass schon einge-**
235 **spielt ist?**

236 Ich habe schon ein wenig Erfahrung. Ich weiß, welche Dolmetscherinnen mir gut passen
237 und welche weniger. Prinzipiell nehme ich mir vor, wenn das erste Gespräch gepasst hat,
238 immer wieder diese Dolmetscherin für diese Klientin einzusetzen. Ich finde, dass dies
239 förderlicher ist. Die Dolmetscherin weiß schon viel und kennt sich bei den Erzählungen
240 der Frau aus. Sie kann sich auch darauf einstellen, da es sich ja auch um sehr sensible
241 Themen handelt. Zusätzlich muss man auch kleine Community berücksichtigen. Man
242 muss auch darauf achten, dass sich Dolmetscherinnen und Klientinnen nicht kennen, da-
243 mit Informationen nicht an Dritte gelangen.

244 **Jetzt eine offenere Frage: Wie würden Sie die Dolmetscherin definieren? Was ist**
245 **eine Dolmetscherin?**

246 Meine erste Assoziation ist ein menschliches Werkzeug. Ich entschuldige mich, falls das
247 ein wenig grob klingt. Ich finde die Dolmetscherin baut eine Brücke zwischen zwei Spra-
248 chen.

249 **Am Ende noch eine letzte Frage: Was würden Sie noch bei Dolmetschungen gerne**
250 **sehen. Was könnte noch optimiert werden?**

251 Ich würde gerne eine professionelle Haltung sehen. Hierbei geht es darum, keine persön-
252 lichen Aspekte in das Setting mitzunehmen. Es ist auch wichtig sich mit der Dolmetsche-
253 rin zu siezen. Zusätzlich sollte die Dolmetscherin sich an Situationen gut anpassen kön-
254 nen. Das ist meiner Meinung nach das Herausfordernde. Es ist mir dabei sehr wichtig,
255 dass ein flüssiges Gespräch entstehen kann zwischen Klientin und Beraterin. Hierbei
256 spielt auch Flexibilität eine entscheidende Rolle, da das Gespräch manchmal auch länger
257 dauern könnte oder man in bestimmten Situationen auch entsprechend reagieren muss. In
258 diesem Setting ist auch wichtig, dass alles genau gedolmetscht wird. Falsche Dolmet-
259 schungen können zu großen Komplikationen führen.

260 **[.] Ich bedanke mich wirklich für das interessante Gespräch! Herzlichen Dank.**

Transkription des Interviews mit Beraterin 5

Datum des Interviews: 17.03.2016

Gesamtlänge der Aufnahme: 28:44 Minuten

Interviewpartner: Auer und Beraterin 5

Ort: Beratungsstelle der Vereins Wiener Frauenhäuser

Eine kleine Einführung haben wir gemacht. Ich möchte Sie noch einmal offiziell fragen, ob ich dieses Gespräch aufnehmen darf?

Ja.

Wie lange arbeiten Sie schon hier in dieser Beratungsstelle?

Prinzipiell arbeite ich für diesen Verein seit 1981. Ich habe die Beratungsstelle selbst mit aufgebaut.

Das bedeutet ich befinde mich an der Quelle? [L] Sie arbeiten in diesem Bereich seit 1981. Wie lange arbeiten Sie schon mit Dolmetscherinnen zusammen?

Viele Jahre haben wir keine Dolmetscherinnen gebraucht, weil keine einzige Frau gekommen ist, die nicht in der Muttersprache Deutsch gesprochen hat.

Das bedeutet, dass vieles sich im Laufe der Jahre verändert hat?

Alles hat sich sehr stark verändert. Es war früher ganz was anderes. Migrantinnen sind gar nicht in diesen Bereich gekommen. Es gab noch zu große Berührungsängste. Sie wussten auch nichts davon. Das hat sich alles erst entwickelt.

Wenn Sie mit einer Dolmetscherin zusammenarbeiten, bereiten Sie sich dann auch auf das Dolmetschgespräch vor? Betrachten Sie das Dolmetschgespräch als ein anderes Gespräch, als ein Gespräch zu zweit?

Das auf jeden Fall. Es kommt aber auch darauf an, ob ich die Dolmetscherin schon kenne. Ich bereite mich dabei gar nicht vor, da ich schon weiß, was mich erwartet. Das ist komplett eine andere Situation als mit einer Dolmetscherin, die ich noch nicht kenne. Das ist der Unterschied.

Werden mit einer neuen Dolmetscherin Vor- und Nachgespräche geführt?

Bei einer Dolmetscherin, die ich schon kenne, da weiß ich, wie ihre Art ist. Ich weiß, was gut funktioniert und was nicht so gut funktioniert. Ich gebe dabei keine Hintergrundinformationen mehr. Die Sitzordnung ist dabei auch schon klar. Wenn jemand erst neu ist, versuche ich ein bisschen zu verstehen, ob die Dolmetscherin irgendwann einmal schon

27 zum Thema Gewalt gedolmetscht hat, weil ich finde, dass es von Bedeutung ist, ob je-
28 mand schon in diesem Bereich tätig war oder nicht. Das macht nämlich was mit einem.
29 Ich weise die neuen Dolmetscherinnen auch noch einmal darauf hin, dass sie zur Ver-
30 schwiegenheit verpflichtet sind. Ich erkläre ihnen auch, dass ich sie bewusst nicht in den-
31 selben Raum beim Warten setzte, wie die Klientin. Ich verabschiede ganz bewusst zuerst
32 die Klientin und dann die Dolmetscherin, da ich die Dolmetscherin noch einmal darauf
33 hinweise, dass es für ihr eigenes Wohlbefinden ratsam ist keinen Kontakt mit der Klientin
34 außerhalb der Beratungen zu haben.

35 **Das bedeutet, dass dies meistens innerhalb eines Vorgesprächs beredet wird?**

36 Ja. Sie kommt, dann begrüße ich sie, dann zeige ich ihr ihren Sitzplatz und biete ihr etwas
37 zum Trinken an. Ich stelle mich dann vor, erkläre die wichtigsten Informationen, worum
38 es geht und bespreche das mit ihr.

39 **Im Augenblick, in dem die Frau miteinbezogen wird, bekommt die Frau auch eine**
40 **Einleitung zur Dolmetscherin?**

41 Ja, natürlich. Die Frauen werden gegenseitig vorgestellt. Ich erkläre, dass die Dolmet-
42 scherin vom Verein bereit gestellt worden ist. Ich erkläre, dass sie zur Verschwiegenheit
43 verpflichtet ist und dass sie das Gespräch heute mit uns gemeinsam machen wird.

44 **Sie haben vorher schon etwas sehr interessantes erwähnt. Sie nehmen also Bezug**
45 **auf die Sitzordnung. Wie funktioniert das meistens? Sie öffnen die Tür in einem**
46 **solchen Raum, wie wir uns gerade befinden. Weisen Sie dann darauf hin, wo sich**
47 **die Dolmetscherin hinsetzen soll?**

48 Ich schlage meistens vor, dass es ratsam wäre, wenn die Klientin und ich face-to-face
49 sitzen und die Dolmetscherin zwischen uns sitzt. Außer die Dolmetscherin hat eine andere
50 Idee oder möchte etwas Bestimmtes. Dann müssen wir darüber reden. Prinzipiell bin ich
51 diejenige, die sagt, dass ich diese Sitzordnung bevorzuge, weil ich dann leichter den Kon-
52 takt zur Klientin aufbauen kann.

53 **Der Blickkontakt ist auch ein sehr wichtiger Aspekt. Schauen Sie meistens die Kli-**
54 **entin an?**

55 Immer! Egal wann, ich schaue immer die Frau an. Auch wenn die Dolmetscherin redet,
56 schaue ich die Frau an. Es redet ja eigentlich die Klientin durch den Mund der Dolmet-
57 scherin. Ich schaue dabei nicht auf die Dolmetscherin.

58 **Ist es Ihnen schon passiert, dass im Augenblick, wo diese Dyade gebrochen wird,**
59 **weil eine Triade entsteht, ein Konfliktpotenzial entstanden ist? Ist es vielleicht schon**
60 **passiert, dass sich z. B. die Frau nicht mehr wohl gefühlt hat, oder dass das Ver-**
61 **trauen nicht da war?**

62 Nein, es ist eher der Fall, dass die Vertrauensbasis so stark ist, dass ich keine Bedeutung
63 mehr habe. Das passiert sehr oft, da die Dolmetscherin ihre Muttersprache spricht. In
64 solchen Fällen unterbreche ich. Ein weiterer Aspekt, den man hinterfragen muss, ist der
65 Fakt, ob die Dolmetscherin in ihrer Rolle bleibt oder ob sie anfängt zu beraten. Das ist
66 auch ein Problem.

67 **Kommt es manchmal zu einem Dolmetscherwechsel?**

68 Ja. Es kommt aus verschiedensten Gründen zu einem Dolmetscherwechsel. Dies kann nur
69 passieren, wenn es eine Alternative gibt.

70 **Was sind solche Gründe für einen Dolmetscherwechsel?**

71 Einerseits berät sie trotz wiederholter Warnungen mit und hält sich nicht daran, dass sie
72 nur dolmetscht. Manchmal passiert es, dass sie viel zu lange reden lässt und alles mit nur
73 drei Sätzen übersetzt. Dann habe ich kein Vertrauen in die Dolmetscherin. Dann denke
74 ich mir, dass dies keine Wiedergabe ist, sondern eine grobe Zusammenfassung. Wenn die
75 Klientin mir sagt, dass sie sich absolut nicht wohl gefühlt hat. Diese Fälle gibt es auch.

76 **Was sind die Gründe, weshalb eine Klientin sich nicht wohl fühlt?**

77 Das ist, wenn sich die Klientin nicht verstanden fühlt, wenn die Dolmetscherin etwas
78 anderes übersetzt oder die Klientin Angst hat, weil die Dolmetscherin die Familie des
79 Mannes oder die Community kennt. Das sind die wesentlichsten Gründe.

80 **In der Literatur wird im psychosozialen Kontext die Dolmetscherin manchmal als**
81 **Co-Therapeutin bezeichnet. Wie empfinden Sie diesen Begriff?**

82 Ich finde diese Bezeichnung keine gute Idee. Ich finde, es ist ganz wichtig, die Funktionen
83 klar zu definieren. Ich bin auch Therapeutin und ich würde nie zulassen, eine Co-Thera-
84 peutin zu haben. Ich müsste mit dieser Person sehr gut zusammenarbeiten können bzw.
85 diese Person sehr gut kennen. Wir haben jedoch letztes Jahr Frauen aus 65 Ländern ge-
86 habt und dadurch gab es ganz viele und unterschiedliche Dolmetscherinnen. Ich kann
87 nicht mit jeder Dolmetscherin eine solche Beziehung aufbauen.

88 **Wie würden Sie die Rolle der Dolmetscherin definieren? Wenn Sie jetzt jemanden**
89 **die Rolle der Dolmetscherin erklären müssten, wie würden Sie das machen?**

90 Hier geht es einfach darum, dass eine Dolmetscherin die Funktion hat, ein Manko, das
91 ich habe, nämlich eine Sprache, die ich nicht spreche, zu überbrücken, und mir zusätzlich
92 kulturelle Hintergründe nahebringt, die mir fremd sind. Ein Beispiel könnte sein, dass in
93 der türkischen Sprache das Wort Bär ein Schimpfwort ist. In der deutschen Sprache ist
94 dies ja überhaupt nicht der Fall. Wenn ich das nicht weiß, kann ich das nicht so ernst
95 nehmen. Das ist meiner Meinung nach die Aufgabe einer Dolmetscherin. Wenn sie aber
96 die Sprache gut kann, aber selbst nicht aus dieser Kultur kommt, dann ist dies natürlich
97 viel schwieriger. Aber wenn sie das Wissen hat, dann würde ich es nützen.

98 **Meine nächste Frage würde genau diese kulturellen Aspekte berücksichtigen. Sind**
99 **diese kulturellen Aspekte wichtig?**

100 Ja. Es gibt aber eine Grenze. Gewalt z. B. ist unabhängig von der Kultur nicht erlaubt.
101 Wir leben in Österreich und da gibt es klare Regeln. Wenn die Dolmetscherin eine Frau
102 zu rechtfertigen versucht, weil es in dem Land normal ist, dann könnte dies auch ein
103 Grund für einen Dolmetscherwechsel sein. Ich weiß, dass dies nicht so oft bei uns ist,
104 aber ich weiß, dass dies häufig vor Gericht passiert.

105 **Glauben Sie, dass sich eine Dolmetscherin in diesem Bereich vorher vorbereiten**
106 **sollte?**

107 Eine Dolmetscherin sollte sich vorher überlegen, ob dies überhaupt ein Bereich ist, in
108 dem sie dolmetschen will. Es sind häufig sehr verstörende Inhalte und wenn ich mich
109 vorher noch nie damit beschäftigt habe, kann dies sehr schwierig sein.

110 **Sie haben das vorher auch schon sehr schön gesagt. Sie haben gesagt, dass dieser**
111 **Bereich einen Menschen verändert.**

112 Natürlich. Es verändert einen Menschen massiv, weil es wie Gift ist, das in einen Men-
113 schen eindringt. Auch bei einer Dolmetscherin geht es um Empathie. Es geht nicht darum
114 ganz abgetrennt zu sein. Das bedeutet immer, dass das Gift vom Trauma und von der
115 Gewalt auch in mich eindringt und etwas mit mir macht. Wenn Frauen sehr stark trauma-
116 tisiert sind, dann kann es auch manchmal passieren, dass sie vollkommen außer sich ge-
117 raten. Das ist verstörend. Ich mag es dann nicht, wenn die Dolmetscherin plötzlich auf-
118 springt und die Frau umarmt. Das ist einfach ein No-Go. Es ist eine schwierige Situation
119 und sie versucht das Beste, aber das ist keine gute Idee. Die Dolmetscherin sollte in ihrer
120 Rolle bleiben. Manchmal kennt die Dolmetscherin die Frau viel länger als ich, weil sie

sie schon vom Frauenhaus kennt. Die Frauen kommen meistens hierher für die Prozessbegleitung. Dies ist dann auch sehr schwierig. Dann bin ich die Fremde und sie ist das bekannte Gesicht. Es besteht dann auch ein anderes Näheverhältnis. Dies wird dann noch schwieriger, wenn die Frau außer sich gerät, weil man sich immer mehr dorthin wendet, wo es schon mehr Beziehung gibt.

Wenn Sie jetzt ein Dolmetschgespräch führen, rechnen Sie die Dolmetschzeit mit ein?

Wie meinen Sie das?

Naja, wenn Sie ein Gespräch zu zweit führen und plötzlich eine dritte Person dazu kommt, benötigt man da mehr Zeit?

Bei Gewalt ist es auch schon eine Triade, weil der Gewalttäter immer im Raum sitzt. Das ist schon von vornherein eine Triade.

Das bedeutet, dass im Augenblick, wo eine Dolmetscherin miteinbezogen wird, wir von einem Vierergespräch reden sollten?

Ja, genau. Es gibt viele Frauen, die folgenden Satz verwenden: „Aber er sagt.“ Eigentlich ist er immer im Raum. Das ist bei Gewalt ganz stark verbreitet. Es ist fast nie ein Zweiergespräch. Man muss immer davon ausgehen, dass eigentlich der Mann dabei ist.

Wenn Sie ein Dolmetschgespräch führen, wie viel Zeit müssen Sie für ein Vierergespräch miteinbeziehen?

Es kommt darauf an. Manchmal ist es einfach nur eine Stunde, weil es in unserem Arbeitsablauf nicht anders geht. Wenn ich aber schon Erfahrung habe und weiß, dass die Frau länger braucht, dann kalkuliere ich mehr Zeit ein. Bei der Rechtsberatung wissen wir, dass es sich um ein sehr komplexes Beratungsgespräch handelt, dann rechnen wir auch doppelt so viel Zeit dafür ein. Das ist aber auch nicht immer möglich, weil Zeit einfach auch begrenzt ist. Manchmal müssen wir einfach noch ein Gespräch planen.

Sehen Sie das als Nachteil, dass es manchmal länger dauert?

Ich empfinde die Länge des Gesprächs nicht als Nachteil. Ein Nachteil ist aber die Organisation. Es ist wahnsinnig schwierig dies alles zu organisieren. Man muss einen Termin finden mit der Klientin, mit mir und mit der Dolmetscherin. Manchmal kommt dann noch eine Anwältin dazu. Das ist ein wahnsinniger Aufwand. Jeder hat unterschiedliche Uhrzeiten. Das ist etwas, was mich am meisten stresst.

Wurde hier auch schon das Videodolmetschen eingeführt?

Nein. Es wird bei uns auch nicht eingeführt werden. Dies betrifft dann mehr das Frauenhaus. Bei uns ist dies nicht vorgesehen. Nur beim Notruf wurde es schon getestet und es hat überhaupt nicht funktioniert. Dies ist hier schwieriger. Im Frauenhaus kann die Frau auch zwei Stunden warten. Hier ist es ein wenig schwieriger. Manchmal hoffe ich dann, dass jemand bei uns im Haus die Sprache kann. Ansonsten kann ich nichts machen. Auch unsere Ressourcen sind begrenzt.

Kommt es manchmal zu Nachgesprächen?

Ja. Manchmal.

Was wird dabei besprochen?

Es wird besprochen, was einem aufgefallen ist. Es wird besprochen, was gut gegangen ist und was nicht so gut gelaufen ist. Manchmal wird auch nach dem Eindruck der Dolmetscherin gefragt. Das passiert, wenn ich das Gefühl habe, dass etwas schief gegangen ist und ich nicht verstanden habe wieso.

Nehmen Sie Rücksicht auf die Dolmetscherin beim Reden? Erklären Sie einen schwierigen Sachverhalt deutlicher, versuchen Sie die Sätze kürzer zu fassen?

Ja, das tue ich prinzipiell bei Dolmetschgesprächen. Ich versuche, es gelingt mir nicht immer, weil ich gerne spreche, nach zwei bis drei Sätzen das Wort der Dolmetscherin zu erteilen. Wenn Sie nicht reagiert, sage ich auch: „Bitte übersetzen Sie!“ Manchmal sind diese Sachverhalte auch ganz fremd und deshalb ist es auch wichtig, dass dies der Frau so einfach wie möglich erklärt wird. Gerade bei Prozessbegleitung werden Themen besprochen wie Strafrecht oder Zivilrecht und das Einzige was die Frau interessiert, ist ob sie eine Anwältin für die Obsorge bekommt. Manchmal ist sie mit den Gedanken ganz wo anders. Ich versuche mich auf meine Themenpunkte zu konzentrieren. Das ist dann auch manchmal ganz schwierig für die Dolmetscherin. Es gibt natürlich auch Fachbegriffe, die wir übersetzt haben, aber nicht in allen Sprachen. Hierbei handelt es sich um Begriffe wie Prozessbegleitung, Strafrecht etc... Ich muss dann davon ausgehen, dass dies die Dolmetscherin übersetzen kann. Wenn sie das nicht kann, dann muss sie dies umschreiben. Aber wenn es nicht geht, dann ist diese Frau als Dolmetscherin in diesem Kontext nicht geeignet und man kann sie nicht nehmen. Dolmetschen hat auch seine Grenzen. Man muss auch hinzufügen, dass wir viele Dolmetscherinnen haben, die keine Ausbildung haben. Dies hängt auch damit zusammen, weil es schlecht bezahlt ist. Und man kann

184 dann auch nicht zu viel für 28 bis 29 Euro verlangen. Die Steuer und die Fahrzeit werden
185 auch nicht bezahlt. Ich habe deshalb höchste Bewunderung für alle, die das machen.

186 **Wie dolmetschen die meisten Dolmetscherinnen? Mit Block?**

187 Die meisten Dolmetscherinnen haben einen Block und notieren.

188 Ich schreibe prinzipiell nie mit bei einer Beratung. Wirklich nie. Ich sage dann auch meis-
189 tens bei einer Dolmetschberatung, dass die Notizen danach vernichtet werden sollen.
190 Meine Kolleginnen schreiben oft mit. Ich schreibe aber nie mit. Es ist aber etwas sehr
191 persönliches.

192 **Jetzt kommen wir auch schon zu meinem letzten Teil: Wo sehen Sie die größten**
193 **Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?**

194 Die Kontrolle liegt eigentlich ganz wo anders. Die Kontrolle ist bei der Dolmetscherin,
195 weil sie sowohl mich, als auch die Klientin versteht.

196 **Das heißt, dass eine Vertrauensbasis da sein muss?**

197 Ich muss ehrlich gestehen, dass es keine Vertrauensbasis meistens gibt. Ich kenne die
198 meisten Dolmetscherinnen nicht. Es gibt natürlich ein paar Dolmetscherinnen, die ich
199 schon seit Jahren kenne. Da ist es ein bisschen anders. Es gibt wunderbare Dolmetsche-
200 rinnen, weil sie das wirklich toll machen. Nicht alle davon sind mir aber wahnsinnig sym-
201 pathisch. Es gibt so viele Aspekte. Ich denke, dass man realistisch bleiben muss. Es ist
202 das, was ich anbieten kann. Das ist es einfach. Wenn mir etwas auffällt, dann muss ich
203 darauf reagieren. Dabei bevorzuge ich aber alles im Nachgespräch zu besprechen. Ich bin
204 auch manchmal der Meinung, man trennt sich, als ziellos weiter zu machen. Wenn ich
205 mich unwohl fühle in einem Gespräch, hat es auch keinen Sinn. Es ist aber meine Ver-
206 antwortung.

207 **Was würden Sie als Optimierungsmöglichkeit vorschlagen?**

208 Als Erstes würde ich eine ordentliche Bezahlung vorschlagen, ausgebildete Dolmetsche-
209 rinnen zu verwenden und das Angebot von regelmäßigen Hintergrundseminaren zu ver-
210 größern. Wir haben schon ein Seminar für Dolmetscherinnen zum Thema „Ursachen und
211 Auswirkungen von Gewalt. Was ist wichtig beim Dolmetschen?“ gemacht. Das finde ich
212 gut und sehr wichtig. Es sind auch viele gekommen.

213 **Da wäre ich auch gleich dabei! [L] Ich komme jetzt zur letzten Frage: In unserem**
214 **Studium setzt man sich sehr wenig mit diesem Thema auseinander. Was würden Sie**

215 **einer Studentin gerne mitteilen? Worauf sollte sie in diesem Bereich achten, wenn**
216 **Sie zukünftig darin tätig sein möchte?**

217 Zum Studium kann ich nichts sagen. Wenn Sie in diesem Bereich arbeiten möchte und
218 auch in der Therapie tätig sein möchte, dann würde ich Selbsterfahrung sammeln und eine
219 Supervisorin suchen. Sie sollte sich zu dem Thema, in dem sie arbeiten möchte, Hinter-
220 grundinformationen besorgen und sie sollte möglichst Bescheid wissen.

221 **Vielen lieben Dank für das sehr interessante Gespräch.**

222 Ich hoffe wir bekommen etwas Nettes zum Lesen.

Transkription des Interviews mit Beraterin 6

Datum des Interviews: 17.03.2016

Gesamtlänge der Aufnahme: 40:44 Minuten

Interviewpartner: Auer und Beraterin 6

Ort: Beratungsstelle des Vereins Wiener Frauenhäuser

1 **Nach einer kleinen Einführung frage ich Sie offiziell, ob ich alles aufnehmen darf?**

2 Ja.

3 **Wie lange arbeiten Sie denn schon in dieser Beratungsstelle?**

4 Ich arbeite seit 20 Jahren in Beratungsstellen.

5 **Wie lange arbeiten Sie schon mit Dolmetscherinnen zusammen?**

6 Ich kann mich ehrlich gesagt gar nicht so genau daran erinnern. Ich glaube nämlich, dass
7 in den letzten Jahren sich ziemlich viel verändert hat. Im Laufe der Zeit hat sich die Zu-
8 sammensetzung der Bewohnerin sehr stark verändert. Der Migrantinnenanteil ist deutlich
9 angestiegen. Die Durchmischung hat sich deutlich verändert.

10 **Das heißt, dass man früher vielleicht deutlich weniger Dolmetscherinnen benötigt**
11 **hat als heute?**

12 Ja, auf jeden Fall. Und dort, wo man Dolmetscherinnen benötigt hat, hat man versucht
13 Mitarbeiterinnen zu haben, die diese Sprachen sprechen.

14 **Als man begonnen hat mit Dolmetscherinnen zu arbeiten, gab es eine Einführung**
15 **für eine gute Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen? Wie funktioniert die Zusam-**
16 **menarbeit mit Dolmetscherinnen?**

17 Kleine Einführungen hat es immer schon gegeben. Diese Aufgabe hat dann im Laufe der
18 Zeit konkret eine Kollegin im Team übernommen. Das ist aber noch nicht so lange her.
19 Sie regelt alles stellvertretend für alle. Vielleicht ist das ungefähr seit zehn Jahren so. Sie
20 führt die Vorgespräche, achtet darauf wer geeignet ist und wer weniger dafür geeignet
21 ist. Sie klärt dann auch die Erwartungen und Ziele dieses Gespräches.

22 **Das bedeutet, dass es ein Vorgespräch mit der Dolmetscherin gibt?**

23 Ja, genau. Pro Personalabteilung ist eine Frau dafür zuständig. Die Honorarsätze in den
24 sozialen Einrichtungen sind leider nicht so hoch. Aus diesem Grund nehmen wir nicht
25 nur ausgebildete Personen als Dolmetscherinnen, sondern z. B. auch Sprachstudentinnen
26 oder teilweise Laienübersetzerinnen. Hier muss man schon vorab klären, ob die Person

geeignet ist oder nicht. Man muss auch auf das belastende Setting vorbereiten. Es ist ein anderer Kontext und eine völlig andere Sache als auf Konferenzen. Es ist nicht einfach diese schwierigen Lebensgeschichten in der Ich-Form zu übersetzen.

Und wenn eine neue Beraterin kommt, bekommt sie eine Einführung in die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?

Ja, ich bin z. B. in dieser Beratungsstelle noch nicht so lange. Man bekommt eine Erklärung zum Setting. Es wird erklärt, dass man die Dolmetscherin nicht alleine mit der Klientin lassen sollte. Sie sitzen also nicht zusammen im Wartezimmer. Hier geht es auch darum, dass die Frauen nicht sofort merken, sie können mit der Dolmetscherin in der Muttersprache über alles sprechen. Wenn man das gleiche Herkunftsland hat, ist die Erwartung manchmal größer, dass die Dolmetscherin ihr entgegenkommt und mehr hilft. Es wird gar nicht so direkt ausgesprochen, aber implizit kann das schon passieren. Damit die Dolmetscherin gar nicht in die Versuchung kommt z. B. die Adresse weiterzugeben, setzen wir die Dolmetscherin gleich ins Beratungszimmer. Die Dolmetscherin wird auch nicht per Name vorgestellt, damit ein bisschen eine Abgrenzung vorhanden ist. All diese Angelegenheiten werden den neuen Beraterinnen schon erklärt.

Das bedeutet, dass diese Aspekte angesprochen werden, damit man Bescheid weiß?

Ja, genau. Wir besprechen in den Sitzungen, was ist günstiger und was ist ungünstiger im Dolmetschsetting. Wir tauschen uns auch im Team aus, wenn etwas sehr schwierig war. Ich frage dann immer nach, wie es mein Team vielleicht gelöst hätte, damit man wechselseitig auch lernt.

Werden die Frauen auch in ein Dolmetschgespräch miteingeführt? Wird den Frauen erklärt, wie das funktionieren wird? Wird der Frau erklärt, was die Funktion einer Dolmetscherin ist?

Wenn ich in das Beratungsgespräch gehe, dann erkläre ich, dass das die Dolmetscherin ist. Ich sage maximal den Vornamen, aber das auch nicht immer. Ich stelle die Klientin vor. Vorab habe ich mit der Dolmetscherin ein Gespräch. Hierbei erkläre ich der Dolmetscherin nur kurz worum es geht, damit die Dolmetscherin ein bisschen vorbereitet ist und schon mehr oder wenig weiß, was auf sie zukommen wird. Wenn dann die Klientin dazu kommt, stelle ich die Dolmetscherin wie gesagt vor. Ich schaue auch schon vorher wie ich sitzen möchte. Mir ist wichtig, dass ich einen direkten Blickkontakt zur Klientin habe. Ich erkläre der Klientin, dass die Dolmetscherin alles eins zu eins übersetzen wird. Mir

59 ist wichtig dabei zu erklären, dass sie nicht irritiert sein soll, wenn ich die Dolmetscherin
60 nicht so viel anschau. Ich erkläre auch, dass ich das vorab mit der Dolmetscherin be-
61 sprochen habe. Es geht also darum, die Beziehung genau zu definieren.

62 **Sie haben auch schon die Sitzordnung angesprochen. Das wäre nämlich auch eine**
63 **meiner Fragen gewesen [L]. Vielen Dank, dass Sie schon selbst auf die Frage einge-**
64 **gangen sind [L]. Wenn Sie in den Raum kommen, ist dann noch niemand da?**

65 Doch, die Dolmetscherin ist schon da.

66 **Wenn sich jetzt die Dolmetscherin falsch hinsetzt? Was machen Sie dann?**

67 Ich kläre das alles schon mit der Dolmetscherin vorher in einem kurzen Gespräch ab.

68 Ich finde den Blickkontakt sehr wichtig, weil ich auch die umgekehrte Situation kenne.

69 Wenn die Sitzordnung nicht fixiert ist, kann es auch passieren, dass man komplett anders
70 sitzt. Ich habe die Wichtigkeit der Sitzordnung erst im Laufe der Jahre erkannt. Wenn ich
71 eine Prozessbegleitung habe, wo alles außerhalb passiert, wo z. B. eine Gerichtsdolmet-
72 scherin dazu kommt, dann ist es wichtig, dass ich die Frau gut begleite. Deshalb ist es
73 sehr wichtig, dass ein guter Kontakt zwischen Beraterin und Frau entsteht. Die Dolmet-
74 scherin, die bei der Beratung dabei war, ist meistens vor Gericht nicht dabei. Wenn die
75 Frau zu viel Kontakt mit der Dolmetscherin aufnimmt, dann wird es vor Gericht sehr
76 schwierig. Nicht immer hat dann diese Dolmetscherin auch bei den Beratungsgesprächen
77 Zeit. Insgesamt bin auch ich für das Beratungssetting verantwortlich. Von der Beraterin
78 wiederum wird auch sehr viel von der Dolmetscherin verlangt, wenn diese Beziehung zur
79 Frau zu groß ist. Ich habe das schon einmal in einem Rollenspiel ausprobiert. Ich bin in
80 die Rolle der Dolmetscherin geschlüpft. Das war ein Seminar, wo es um schwer trauma-
81 tisierte Personen gegangen ist, die die Sprache der Beraterin nicht sprechen. Hierbei ha-
82 ben wir unterschiedliche Varianten ausprobiert. Hier konnten wir nachvollziehen, wie es
83 sich für Dolmetscherinnen anfühlen kann, wenn sie zu viel ins Gespräch miteinbezogen
84 wird. Dieses Gefühl der Verantwortung, wenn die Beraterin nicht sehr deutlich, in langen
85 Sätzen und mit vielen Fachbegriffen spricht, ist groß. Einen Teil kann die Dolmetscherin
86 schon leisten, aber wenn das zu viel ist, dann bekommt die Dolmetscherin zu viel Stress.
87 In der Rolle der Dolmetscherin ist es einfacher eins zu eins zu übersetzen. Ich hatte dann
88 das Gefühl, dass die Dolmetscherin sich dann ein wenig mehr geschützt fühlt. Die Ver-
89 antwortung liegt wirklich bei der Beraterin. Wenn man sich wirklich an das Gesprochene
90 der Beraterin hält, dann hat man weniger Verantwortung als Dolmetscherin. Ansonsten

kann man als Dolmetscherin zu viel Verantwortung übernehmen und es wird eine Nähe verlangt, die vielleicht mehr ist als nur zu dolmetschen.

Glauben Sie, dass Dolmetscherinnen auch manchmal das Gespräch lenken?

Das ist sehr unterschiedlich. Die Dolmetscherinnen ohne Ausbildung verhalten sich natürlich anders als ausgebildete Dolmetscherinnen. Manchmal kommt man auch als Beraterin dadurch in Stress, weil man merkt, dass die Dolmetscherin zu viel helfen möchte. Manchmal passiert dies auch, wenn eine Dolmetscherin besonders gut dolmetschen möchte. Dann ist man nicht mehr so im Gespräch dabei und man kann es auch nicht mehr steuern.

Glauben Sie, dass eine Dolmetscherin für den psychosozialen Bereich eine Vorbereitung benötigt? Müsste Sie eine spezifische Ausbildung dazu haben bzw. sich bei bestimmten Fachbegriffen gut auskennen?

Ja, gut wäre es schon. Es kommt aber darauf an, was diese Dolmetscherin schon mitbringt. Es gibt Laiendolmetscherinnen, die ohne Ausbildung wunderbar dolmetschen. Ich glaube, dass man sich das auch durch Erfahrung oder durch Literatur aneignen kann. Ich kenne beide Situationen: Ich kenne Dolmetscherinnen, die die Ausbildung haben und die manchmal zu viel zurückgenommen sind. Es kommt ganz wenig Emotion durch, was dann auch dazu führt, dass bei schlimmen Situationen einfach die Empathie fehlt. Ein bisschen Empathie ist gut. Das ist nicht so oft, aber man merkt, dass es unterschiedliche Dolmetschetechniken gibt. Ein Mittelweg wäre ideal.

In der Literatur werden Dolmetscherinnen im psychosozialen Kontext auch manchmal als Co-Therapeutinnen bezeichnet. Finden Sie diesen Begriff passend?

Co-Beraterin in dem Sinn, dass die Beratung gar nicht zu Stande kommen würde, wenn man die Dolmetschung nicht haben würde. Es geht hierbei um ein Miteinanderarbeiten. Das ist natürlich ein sehr wichtiger Aspekt, da man ohne Verständigung keine Beratung führen könnte. Ich finde auch wichtig, dass wenn die Dolmetscherin aus dem gleichen Land kommt wie die Klientin, dann gibt es auch wichtige Aspekte zu berücksichtigen, die nur für dieses Land zutreffen. Manche Redewendungen und manches Verhalten kann ja völlig anders sein. Insofern sehe ich dieses „Co“ in diesem Sinne schon. Ich sehe dieses „Co“ aber nicht in Bezug auf die Beratung. Die Verantwortung für die Intervention sollte schon bei mir liegen. Diese Aufgabe gebe ich nicht gerne an die Dolmetscherin weiter. Aus diesem Grund ist mir dieser Begriff ein wenig zu stark. Man müsste diesen Begriff

123 erläutern, da man damit eine bestimmte Verantwortlichkeit assoziiert. Diese Verantwort-
124 lichkeit ist sehr wichtig. Ich finde, dass es ein „Co“ ist, aber auch nicht.

125 **Wie würden Sie dann die Rolle der Dolmetscherin definieren? Wie würden sie mit**
126 **eigenen Worten die Dolmetscherin in diesem Kontext definieren?**

127 Lassen Sie mich kurz überlegen. Ich muss kurz nachdenken.

128 **Ich weiß, es ist natürlich keine einfache Frage.**

129 Wenn ich die Dolmetscherin gar nicht kenne und ich neu mit ihr zu arbeiten beginne,
130 dann erkläre ich ihr wie ich gerne die Sitzordnung hätte und dass es mir wichtig ist eine
131 gute Beziehung zur Klientin aufzubauen. Ich würde mir daher wünschen, dass sie mög-
132 lichst direkt übersetzt und dass sie genau das sagt, was wirklich auch gesagt worden ist.
133 Ich finde auch, dass zu ihrem Aufgabenbereich Interventionen nicht gehören. Mir ist
134 wichtig, dass alles übersetzt wird, sowohl von der Klientin, als auch von mir. Ich finde
135 auch, dass sie ein bisschen im Hintergrund bleiben sollte, damit sie sich ein bisschen
136 abgrenzt und nicht zu viele Emotionen entstehen. Ich empfinde es auch als angenehm,
137 wenn sie mir ein Zeichen gibt, wenn ich zu lange und zu kompliziert spreche. Ich gebe
138 auch ihr ein Signal, wenn die Klientin zu viel erzählt. Ich helfe ihr, wenn die Klientin in
139 einen Redefluss kommt, damit auch Pausen für die Dolmetschung entstehen. Ich struktu-
140 riere das Gespräch. Wenn ich merke, dass die Dolmetscherin Schwierigkeiten hat, dann
141 versuche ich das alles zu beruhigen oder ich bespreche alles im Nachgespräch.

142 **Das bedeutet, dass es Vor- und Nachgespräche gibt?**

143 Wenn ich schon lange mit einer Dolmetscherin zusammenarbeite, dann natürlich nicht.
144 Wenn ich die Dolmetscherin aber noch nicht kenne, dann versuche ich auch alles zu klä-
145 ren. Ich habe aber davor auch einen großen Respekt, weil die Bezahlung nicht so hoch
146 ist. Deshalb ist es auch schwierig viel zu verlangen. Man muss einfach aufpassen, was
147 man genau sagt. Ich will damit sagen, dass es einfach nicht immer so einfach ist.

148 **Im Nachgespräch bespricht man etwas Bestimmtes?**

149 Natürlich bespricht man die Aspekte, die vielleicht nicht so gut gegangen sind. Das ist
150 aber natürlich nur ein Teil davon, was besprochen werden kann. Man fragt sich auch ge-
151 genseitig, woran das vielleicht gelegen haben könnte. Es kann auf jeden Fall auch an der
152 Frau liegen. Ich habe ein Dolmetschsetting gehabt, wo ich nicht verstanden habe, warum
153 das Gespräch nicht funktionieren konnte. Die Klientin war ganz höflich. Sie hat sich auch
154 bedankt und irgendwie ist aber kein Redefluss zustande gekommen. Ich habe nicht sofort

155 verstanden, was daran faul war. Ich habe beim zweiten Gespräch der Klientin wieder
156 angekündigt, dass die Dolmetscherin anwesend sein würde. Die Frau hat dann gesagt,
157 dass sie Dolmetscherin nicht dabei haben will. Sie hat die Vermutung gehabt, dass diese
158 Dolmetscherin Kontakt mit ihrem Mann hat. Ich weiß natürlich nicht, ob das wahr war.
159 Sie hatte Angst, dass hier eventuell ein Austausch stattfinden könnte. Das passiert vor
160 allem bei kleinen Sprachen. Das kann man aber auch nicht wissen. Ich habe auch die
161 Dolmetscherin gefragt, ob es sein könnte, dass sie die Familie vielleicht kennt. Die Dol-
162 metscherin war dann ganz beleidigt, dass ich sie das gefragt habe. Ich finde aber schon
163 wichtig zu fragen. Ich muss ja auch die Klientin schützen und herausfinden, warum die
164 Klientin vielleicht nicht viel spricht.

165 **Im Augenblick, wo eine Triade, also ein Gespräch zu dritt entsteht, merken Sie einen**
166 **Unterschied? Gibt es einen Unterschied zwischen den Beratungsgesprächen zu zweit**
167 **und den Beratungsgesprächen zu dritt?**

168 Ich finde, dass wenn die Rollen nicht gut definiert sind, dann kann es sehr schwierig wer-
169 den. Bei manchen Dolmetscherinnen kenne ich aber fast keinen Unterschied.

170 **Wie ist es für die Frauen? Ist die Vertrauensbasis anders, wenn eine dritte Person**
171 **hinzugefügt wird?**

172 Ich glaube, dass es für die Frauen generell angenehmer und erleichternd sein kann. Es
173 kann das Vertrauen auch verbessern, aber es kann auch das Gespräch verschlechtern, weil
174 zu viel Vertrauen entsteht, da die Klientin mehr mit der Dolmetscherin spricht. Ich muss
175 dann schauen wieder ein Teil des Gespräches zu werden. Man kann auch sofort merken,
176 dass etwas nicht stimmt. Dann läuft das Gespräch gar nicht gut. Manchmal verstehe ich
177 auch gar nicht sofort warum, aber es entsteht eine Abgrenzung. Dann muss man sich auch
178 noch mit diesen Problemen beschäftigen. Manchmal ist das gar nicht so einfach, wenn
179 man sich auch noch auf andere Punkte konzentrieren muss. Es kommt aber nicht so häufig
180 vor.

181 **Hatten Sie schon einmal einen Dolmetscherwechsel?**

182 Ja, das habe ich schon gehabt. Wenn etwas schwierig verlaufen ist, dann habe ich einfach
183 die Dolmetscherin gewechselt. Das habe ich gar nicht lange thematisiert.

184 **Die Gründe sind dann meistens, dass dieser Redefluss nicht entstanden ist?**

185 Ja, das kann ein Grund sein. Manchmal holt man eine neue Dolmetscherin und das Prob-
186 lem ist immer noch da. [L] Dann hat man verstanden, dass die Dolmetscherin nicht das

187 Problem war, sondern es hatte einen anderen Grund. Dann muss man diesen Grund ver-
188 suchen zu finden.

189 **Das heißt, dass die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen auch viel mit Erfahrung**
190 **zu tun hat?**

191 Ja, sicherlich auch. Es ist aber nicht immer so kompliziert. Und es hängt auch damit zu-
192 sammen wie lange man schon die Dolmetscherin kennt. Wenn man schon lange mit der
193 Dolmetscherin zusammenarbeitet, dann weiß man auch, wie die Zusammenarbeit am bes-
194 ten funktioniert. Die Dolmetscherin kennt mich dann schon und ich kenne sie. Das ist
195 dann eingespielter.

196 **Wird im Vorgespräch auch definiert in welcher Person gedolmetscht werden soll?**

197 Ich mag am meisten die direkte Version. Ich glaube nämlich, dass in der ersten Person
198 die Frau mich besser spüren kann. Und ich entwickle dann mehr Gefühl für die Person.
199 Ich finde, dass das Gespräch dadurch flüssiger wird. Ich schaue dann die Person direkt an
200 und ich finde, dass dadurch das Gespräch realistischer wird.

201 **Rechnen Sie auch ein bisschen mehr Zeit ein, wenn eine Dolmetscherin anwesend**
202 **ist?**

203 [.] In der Regel dauern Dolmetschgespräche etwas länger. Wenn ich eine Frau bei einem
204 Prozess begleite, dann weiß ich, dass ich mehr Zeit benötige, da sehr viel Information
205 vermittelt werden muss. Ich schaue immer, dass ich ein wenig mehr Zeit benötige. Ich
206 informiere dann auch immer die Dolmetscherin, dass es unter anderem ein wenig länger
207 dauern könnte. Ich schaue aber auch, dass es nicht unendlich lange dauert. Es ist wichtig,
208 dass man in einem Zeitrahmen bleibt. In der Regel braucht man mehr Gespräche oder
209 etwas längere Gespräche.

210 **Sie haben schon vorher den kulturellen Aspekt erwähnt. Die Dolmetscherin baut**
211 **manchmal den kulturellen Aspekt mit ein, damit die Beraterin bzw. die Klientin**
212 **auch besser verstehen kann. In der arabischen Welt, hat die Ehre z. B. einen enor-**
213 **men Stellenwert. Glauben Sie, dass es die Aufgabe der Dolmetscherin ist, diese Zu-**
214 **satzinformationen zu geben?**

215 Ich bevorzuge solche Gespräche nachher. Es kann sein, dass dadurch neue Diskussionen
216 entstehen. Ich würde mich gerne auf meine Punkte konzentrieren. Wenn diese Informa-
217 tion im Gespräch miteinbezogen wird, dann muss es wirklich wichtig sein. Wenn das
218 Verständnis beeinträchtigt wird, dann bin ich damit einverstanden. Ansonsten bevorzuge

219 ich diese Information danach. Ich habe nämlich das Gefühl, dass diese Informationen
220 auch den Redefluss unterbrechen. Dort, wo das Verständnis blockiert wird, dort ja. Dort
221 wo, aber das Verständnis da ist, dann bitte erst danach. Kultur ist ein sehr breites Wort.
222 Es ist häufig sehr vage.

223 **Welche Chancen sehen Sie in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen? Was er-**
224 **möglichst Ihnen die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen?**

225 Die Zusammenarbeit ermöglicht alles! Die Zusammenarbeit ermöglicht es, dass wir der
226 Frau überhaupt helfen können. Ich kann mit manchen Frauen gar nicht arbeiten. Sie er-
227 möglicht mir die Frau zu verstehen und mitzubekommen, was die Frau braucht und wie
228 es ihr geht. Ich kann der Frau dadurch etwas Nützliches mitgeben. Ohne Dolmetscherin
229 würde das gar nicht funktionieren.

230 **Was würden Sie sich als Optimierung wünschen in dieser Zusammenarbeit? Viel-**
231 **leicht haben sie eine Dolmetscherin, die wirklich super dolmetscht. Was hat diese**
232 **Dolmetscherin, was andere nicht haben?**

233 Ich denke hier an eine Dolmetscherin, mit der ich sehr gerne dolmetsche. Sie hat schon
234 im Verein gearbeitet. Sie hat das kulturelle Wissen, sie kennt sich mit diesen Thematiken
235 aus und sie hat schon Erfahrung in diesem Bereich. Gleichzeitig, ein sehr großes Lob,
236 mischt sie sich aber nicht ein und interveniert nicht, sondern dolmetscht. Das ist eine
237 ziemlich gute Leistung. [L] Sie macht keine Sozialarbeit, obwohl sie die vielen Jahre in die-
238 sem Job gearbeitet hat. Sie dolmetscht und ihr ist sehr bewusst, wo es schwierig werden
239 könnte, wenn sie sich zu viel einmischen würde. Ich kann dann mit ihr im Nachhinein
240 auch besprechen, wie sie diese Situation einschätzt. Es ist eine gute Zusammenarbeit.

241 **Wenn Sie jetzt eine Botschaft schicken müssten an die zukünftigen Dolmetscherin-**
242 **nen in diesem Setting, was würde Ihnen wichtig sein?**

243 Ich denke, dass die Ausbildungsinstitutionen auf unterschiedliche Settings vorbereiten
244 sollten. Es sollte unterstrichen werden, dass Dolmetscherinnen in solchen Settings auch
245 sehr belastet werden können. Ich würde ihnen raten, sich auf die Emotionen sehr stark zu
246 konzentrieren. Ich denke, dass zu viel Empathie nicht gut ist, aber auch nicht zu wenig.
247 Ich glaube auch, dass es die Möglichkeit gibt, sich ein wenig in diese Thematik einzule-
248 sen. Dabei meine ich auch das Fachvokabular. Ich glaube auch, dass man diesen Bereich
249 mehr fordern sollte. Ich spreche hier vielleicht jetzt gegen die sozialen Einrichtungen. Ich
250 finde aber, dass das Budget limitiert ist und ich glaube, dass man mehr Geld in Hinsicht

251 auf die Bezahlung benötigt. Das ist auch ein Zeichen der Anerkennung. Man sollte sich
252 auch mehr Zeit dafür nehmen die Dolmetscherinnen auf diesen Beruf vorzubereiten. Die
253 Vor- und Nachgespräche könnten manchmal auch ein wenig länger dauern und sie sollten
254 bezahlt sein. Man sollte diese Aspekte optimieren. Ich denke, dass auch Supervision
255 wichtig wäre. Wie tun die Dolmetscherinnen, die mehr in diesem Bereich arbeiten? Ich
256 kann mich mit meinen Kolleginnen unterhalten. Ich glaube, dass man diese Geschichten
257 auch mitnimmt. Natürlich ist nicht jedes Gespräch so schwierig. Es ist eine Mischung.
258 **Ich bedanke mich sehr herzlich für das Gespräch und unterstreiche noch einmal,**
259 **dass dieses Gespräch anonym ist.**
260

Übersicht Transkriptionszeichen

[.] Pause

[L] Lachen

Abstract (Deutsch)

In der vorliegenden Arbeit wird der Einsatz von Dolmetscherinnen im Verein Wiener Frauenhäuser und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie wissenschaftlich untersucht. Hierzu wird am Anfang der Arbeit auf das Dolmetschen bei Beratungsgesprächen eingegangen und die translatorische Handlung im psychosozialen Kontext beschrieben. Des Weiteren wird die Funktion der Dolmetscherinnen näher beleuchtet und als Basis der Überlegungen werden Theorien und Ansätze, die sowohl aus der Dolmetschwissenschaft als auch aus dem Bereich der interkulturellen Psychotherapie stammen, verwendet.

Im Fokus dieser Masterarbeit stehen die verschiedenen Rollen einer Dolmetscherin in diesem Setting sowie ihr Einfluss auf ein Beratungsgespräch und die damit verbundene Veränderung der Kommunikationssituation.

Ziel dieser Arbeit ist es, den Aufgabenbereich von Dolmetscherinnen bei Beratungsgesprächen im Verein Wiener Frauenhaus und in der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie vorzustellen sowie auf die Schwierigkeiten aufmerksam zu machen. Anhand halbstandardisierter Interviews werden Erfahrungen und persönliche Meinungen von sechs Beraterinnen des Vereins Wiener Frauenhäuser bzw. der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie, in denen die Autorin selbst tätig ist, analysiert. Die in den Interviews besprochenen Themen schildern die persönlichen Meinungen der Beraterinnen und fertigen eine Skizze einer idealen Dolmetscherin aus ihrer Sicht an. Im letzten Kapitel werden die Ergebnisse präsentiert und interpretiert sowie mit den aus der Literatur gewonnenen Erkenntnissen verglichen.

Keywords: psychosoziales Dolmetschen, Beratungsgespräche, Verein Wiener Frauenhäuser, Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie, Vor- und Nachgespräche, Vielfältigkeit, Neutralität, Vertrauen, Co-Therapeutin, Professionalisierung, Videodolmetschen

Abstract (English)

This thesis scientifically analyses the use of female interpreters in Vienna's women refuges and intervention agency. The paper begins by looking at the role that interpreting plays in these refuges and intervention agency and describes the translational act in a psychosocial context. It then moves on to examine the function of female interpreters. Considerations made in this thesis will be based on theories and approaches that originated from the science of interpreting and intercultural psychotherapy.

The thesis focuses on the analysis of the various roles of an interpreter in this setting as well as their influence during a consultation and the resulting change in the communication situation.

The aim of the paper is to introduce the task areas of interpreters during consultations in Vienna's women refuges whilst also highlighting the difficulties of this role. On the basis of semi-standardised interviews conducted by the author of this thesis, the experiences and personal opinions of six of the refuge's and intervention agency's counsellors are analysed. The topics discussed in the interviews portray personal opinions of these counsellors and give an understanding of what an ideal interpreter looks like from their point of view. In the final chapter of the thesis the results of the analysis are presented and interpreted, as well as being compared with findings of relevant literature.

Keywords: social interpreting, counselling interview, Vienna's intervention agency, Vienna's women refuges, preliminary talk and follow-up discussion, diversity, neutrality, co-therapist, professionalization, interpreting via video

Lebenslauf

PERSÖNLICHE INFORMATIONEN

Name: Claudia Auer

Geburtsdatum: 13.07.1991

Geburtsort: Bozen (Südtirol, Italien)

E-Mail: s.claudia.auer@gmail.com

AUSBILDUNG

Masterstudium:	Konferenzdolmetschen an der Universität Wien Sprachen: Deutsch, Italienisch, Polnisch
Bachelorabschluss:	Juli 2013 „Transkulturelle Kommunikation“ an der Universität Wien
Matura:	Juli 2010
Oberschule:	Humanistisches Gymnasium „Beda Weber“ (neusprachliche Fachrichtung mit Französisch) in Meran (Südtirol).

BERUFSERFAHRUNG

2014-2016	Projekte als Dolmetscherin für die italienische Agentur für Außenhandel in Wien Italienischlehrerin am Italienischen Kulturinstitut der italienischen Botschaft Dolmetscherin in den Tätigkeitsfeldern: Medizindolmetschen, in Frauenhäusern, Interventionsstellen gegen Gewalt in der Familie, bei Pressekonferenzen und bei verschiedenen Veranstaltungen in Österreich, Deutschland, Polen und Italien.
Sommer 2013	Projekt „Exit Strategy“ in der italienischen Agentur für Außenhandel (ICE) Büro für Handelsförderung der italienischen Botschaft in Wien
April 2013	EOS - Export Organisation Südtirol/ eigenständige Verfassung eines Informationshefts für Südtiroler Produkte
Sommer 2012	Sommerpraktikum in der Kommunikationsabteilung der Handelskammer Bozen

SPRACHKENNTNISSE

Muttersprache (C2):	Deutsch/Italienisch
Sprache der Mutter (C1):	Polnisch
Gute Kenntnisse (B2):	Englisch
Schulkenntnisse (A2):	Französisch
Grundkenntnisse (A1):	Russisch