



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Blinder Fleck des Dolmetschens: gedolmetschte
Beratungsgespräche und nonverbale Kommunikation
am Beispiel des Arbeitsmarktservice Österreich“

verfasst von / submitted by

Giulia Barbone, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2020 / Vienna 2020

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

A 070 348 331

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

Masterstudium Translation UG2002 Italienisch Deutsch

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagung

In erster Linie gilt mein aufrichtiger Dank Frau Univ.-Prof. Dr. Pöllabauer, bei der ich mich zu jeder Zeit dieses langen Weges gut betreut gefühlt habe. Ihre Professionalität und ihr konstruktives Feedback haben mich bei der Verfassung dieser Masterarbeit immer begleitet.

Danke an meinen Interviewpartner, der sich die Zeit genommen hat und mir vertraut hat. Ohne ihn wäre keine derartige empirische Arbeit möglich gewesen! Danke Dir, Leander, für deine Mühe und Geduld beim Korrekturlesen und für Deine wunderbaren Ideen.

In fine vorrei ringraziare i miei genitori e la mia famiglia per il sostegno morale sempre presente. Senza la vostra approvazione e il vostro affetto non sarei qui a realizzare i miei sogni.

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung	9
1. Translationspolitik: Entwicklung translationspolitischer Maßnahmen bei österreichischen Behörden.....	13
2. Community Interpreting	20
2.1. Begriffsproblematik	21
2.2. Negatives symbolisches Kapital des CI.....	22
2.3. CI-Settings in ihren Besonderheiten und Überschneidungen.....	25
2.3.1. Machtverhältnisse und Rollenverständnis	27
2.3.2. Einsatz von nichtausgebildeten DolmetscherInnen	31
3. Dolmetschen im Setting der Beratungsgespräche	34
3.1. Forschungsstand zum Dolmetschen bei Beratungsgesprächen in Österreich bzw. beim AMS Wien.....	38
4. Nonverbale Kommunikation	40
4.1. Arten von nonverbalen Zeichen	44
4.1.1. Körperhaltung	45
4.1.2. Proxemik	47
4.1.3. Gestik	49
4.1.4. Mimik.....	50
4.1.4.1. Stirnbereich	51
4.1.4.2. Mittelgesicht und Blickverhalten	52
4.1.4.3. Mundbereich.....	53
4.1.5. Nonverbal-vokale Zeichen.....	53
4.2. Nonverbale Kommunikation im Dolmetschprozess: Dolmetschkompetenzen und Machtzeichen	55
4.3. Forschungsstand zur nonverbalen Kommunikation	60
4.3.1. Setting, Fokus und Jahr der Publikationen	63
4.3.2. Methode und Forschungsumfang.....	63
4.3.3. Ausgebildete vs. nichtausgebildete DolmetscherInnen	64
4.3.4. Inhalte und Ergebnisse	65

5. Fallstudie: Gegebenheiten und Methodik.....	68
6. Dokumentanalyse: Translationspolitik des Arbeitsmarktservice Österreich	70
6.1. Datenaufbereitung der Dokumentanalyse.....	73
6.2. Datenauswertung bzw. Ergebnisse der Dokumentanalyse.....	76
7. Beobachtung: Rollenverständnis und Machtverhältnisse bei gedolmetschten AMS-Beratungsgesprächen	78
7.1. Datenaufbereitung der Beobachtung.....	82
7.1.1. Protokoll 1	82
7.1.2. Protokoll 2	84
7.1.3. Protokoll 3	86
7.1.4. Protokoll 4.....	88
7.2. Datenauswertung bzw. Ergebnisse der Beobachtung	90
8. Conclusio.....	94
Bibliographie und Internetquellen	98
Materialquellen für die Dokumentanalyse	103
Anhang	104
Transkription des Experteninterviews.....	104
Abstract	110

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Vier Stadien der Entwicklung von translationspolitischen Maßnahmen (Ozolins 2010: 195).....	16
Abb. 2: Art der von der Polizei eingesetzten DolmetscherInnen nach Kadrić (2014: 133)	24
Abb. 3: Modell der überlappenden Kreise nach Garber (2000:15)	25
Abb. 4: Sitzpositionen nach Birkenbihl (1990: 80).....	46
Abb. 5: Stehpositionen nach Birkenbihl (1990: 77)	47
Abb. 6: Bereiche des Gesichts nach Birkenbihl (1990: 93)	50
Abb. 7: Bürozimmer des AMS-Beraters vor den Gesprächen.....	82
Abb. 8: Von K1 und D1 eingenommener Platz im Bürozimmer	82
Abb. 9: Von K2 und D2 eingenommener Platz im Bürozimmer	85
Abb. 10: Von K3 und D3 eingenommener Platz im Bürozimmer	87
Abb. 11: Von K4 und D4 eingenommener Platz im Bürozimmer	89

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Auswahl relevanter datenbasierter Publikationen zur nonverbalen Kommunikation in CI-Settings.....	62
Tab. 2: Protokoll für die Beobachtung von DolmetscherInnen bei AMS-Beratungsgesprächen	80

0. Einleitung

Das Thema der nonverbalen Kommunikation hat mich während des Studiums in Wien begleitet und immer fasziniert. Obwohl die Bedeutung des sprachlichen Transfers einer Botschaft in der Translationswissenschaft im Zentrum steht, sollte DolmetscherInnen bewusst sein, dass Menschen auch auf nonverbaler Ebene kommunizieren und dass auch Elemente der nonverbalen Kommunikation einen wesentlichen Einfluss auf gedolmetschte Kommunikation nehmen können. Nur ein tiefergehendes Verständnis dessen, was die zwischenmenschliche Kommunikation ausmacht, kann der Komplexität gedolmetschter Kommunikation gerecht werden.

Die Forschung zu verschiedenen Bereichen der nonverbalen Kommunikation ist innerhalb der Translationswissenschaft jedoch unterrepräsentiert. Das Fach hat sich nur ansatzweise Disziplinen wie der Kommunikationswissenschaft, Soziologie und Sozialanthropologie des Körpers geöffnet, die sich schon lange und wesentlich intensiver mit der kommunikativen Relevanz von Körper und Stimme beschäftigt haben (vgl. Felgner 2018: 40–45).

Wenn wir beobachten, was über auffallende Gestik von ItalienerInnen im Ausland gesagt wird, lässt dies vermuten, dass es kulturbedingte Unterschiede in der Körpersprache gibt und dass sie teilweise Hürden für die Kommunikation darstellen. Müssen DialogdolmetscherInnen, die physisch am Gespräch teilnehmen, nonverbale Kommunikation wiedergeben? Welche Mittel stehen DolmetscherInnen zur Verfügung, um nonverbale Botschaften richtig zu interpretieren? Wie können sie Missverständnissen vorbeugen?

Diese Fragen hatten mich schon im Bachelor-Studium beschäftigt. Deswegen hatte ich in meiner Abschlussarbeit untersucht, ob und inwiefern nonverbale Signale des Körpers zu Missverständnissen zwischen Deutsch- und Italienischsprachigen führen können und im Zuge dessen definiert, welche kulturspezifischen Unterschiede bestehen können. Es handelt sich dabei um bedeutende Differenzen, die sich tatsächlich als Quelle von Missverständnissen herausstellen können.

Die nonverbale Kommunikation wird demnach je nach kulturellen Kontexten der KommunikationspartnerInnen, aber auch je nach Setting und Zweck der Kommunikation und Beziehung zwischen den GesprächspartnerInnen anders gestaltet. Die Verhaltensweisen der KommunikationspartnerInnen bzw. die von ihnen vermittelten nonverbalen Botschaften können Aussagen über das Funktionieren der Kommunikation, das Empfinden der Beteiligten

und über Machtverhältnisse – also Rollenmuster und Beziehungsmodi – zwischen den Beteiligten treffen.

Aus diesem Grund stellen nonverbale Aspekte der Kommunikation auch im Bereich *community interpreting* (i.F. CI) ein relevanter Gegenstand translationswissenschaftlicher Forschung dar: Sie erlauben ein besseres Verständnis der Anforderungen verschiedener Settings, der oft unausgesprochenen Erwartungen der GesprächspartnerInnen, der Rolle der DolmetscherInnen und der Beziehung zwischen den KommunikationspartnerInnen.

Eine Recherche der bestehenden translationswissenschaftlichen Fachliteratur zur nonverbalen Kommunikation ermöglichte einen Überblick über den Forschungsstand. Ziel dieser Recherche war, einen Forschungsgegenstand auszuwählen, in dem nonverbale Kommunikation zentral, aber nur peripher erforscht ist. Hierdurch konnte der Gegenstand der vorliegenden Arbeit auf ein spezifisches, wenig erforschtes Setting eingegrenzt werden. Anhand einer tabellarischen Darstellung des Forschungsstands (vgl. Kapitel 4.2) wird außerdem ersichtlich, dass sich die Translationswissenschaft erst in jüngerer Zeit und – durch den Fokus auf bestimmte nonverbale Signale und auf bestimmte Settings – in verkürzter Form mit nonverbalen Aspekten der Kommunikation auseinandergesetzt hat. Insbesondere hat sich die translationswissenschaftliche Forschung kaum mit Dimensionen der nonverbalen Kommunikation im Setting von Beratungsgesprächen beschäftigt.

Da die Analyse nonverbaler Kommunikation nur durch direkte Beobachtung sinnvoll ist, ist die Sicherung des Zugangs zu einer konkreten Institution von entscheidender Wichtigkeit für die Durchführbarkeit der Forschung. Die Entscheidung fiel auf die Institution des Arbeitsmarktservice (AMS) Österreich, zu dem ich dank der Bereitschaft eines AMS-Beraters in meinem Bekanntenkreis Zugang gefunden habe. Aufgrund dieser beschriebenen Motive habe ich das Augenmerk meiner Masterarbeit auf diese ‚unbekannte Insel‘ der Dolmetschtätigkeit bzw. auf Aspekte der nonverbalen Kommunikation in diesem konkreten Feld gerichtet.

Aus der Beschäftigung mit diesem spezifischen CI-Setting hat sich herausgestellt, dass Beratungsgespräche bzw. das Dolmetschen bei beratenden Behörden nicht nur im Hinblick auf die Ebene der nonverbalen Kommunikation, sondern allgemein in der Dolmetschwissenschaft wenig erforscht wurden. Es ist unersichtlich, wie die interkulturelle Kommunikation zwischen BeraterIn und KlientIn erfolgt und, in weiterer Folge, ob und wie das Dolmetschen in diesem Setting aus einer translationspolitischen Perspektive gehandhabt wird. Es handelt sich um einen blinden Fleck in der Translationswissenschaft, wenn bedacht wird, wie viele ZuwanderInnen sich an AMS wenden, um einen Arbeitsplatz zu suchen: „The prime concern of migrants in Austria is usually the search for employment” (Pöchhacker 1997b: 219). Da diese AkteurInnen

teilweise nicht der Landessprache mächtig sind, benötigen sie DolmetscherInnen für die Kommunikation mit der Behörde.

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit wird also versucht, (1.) die in der Translationswissenschaft vernachlässigte Bedeutung der nonverbalen Kommunikation hervorzuheben, (2.) einen Überblick über die Translationspolitik bei einer ausgewählten Behörde im Rahmen von Beratungsgesprächen zu gewinnen, und (3.) die konkrete Kommunikation zwischen BeraterIn und KlientIn anhand relevanter und aussagekräftiger nonverbaler Botschaften der DolmetscherInnen zu beobachten, zu beschreiben und schließlich zu bewerten. Die daraus abgeleiteten Forschungsfragen lauten: Wie erfolgt die Kommunikation in dolmetschgestützten Beratungsgesprächen mit ZuwanderInnen¹ aus einer translationspolitischen Perspektive? Was sagt das Verhalten der DolmetscherInnen in diesem Bereich über vorhandene Machtverhältnisse und über ihr Rollenverständnis aus?

Das Augenmerk des empirischen Teils dieser Arbeit liegt auf der Translationspolitik einer Behörde, die ZuwanderInnen in der Regel zum Zweck der Beratung aufsuchen und deshalb translationspolitischer und -wissenschaftlicher Aufmerksamkeit bedarf. Des Weiteren werden ausgewählte Dimensionen des Kommunikationsverhaltens der eingesetzten DolmetscherInnen beobachtet, um Rückschlüsse auf die Dolmetschpraxis und die Dynamiken der Kommunikation in diesem Setting zu ziehen. All dies wird im konkreten Fall am Beispiel von realen dolmetschgestützten Beratungsgesprächen beim Arbeitsmarktservice in Wien untersucht.

In Kapitel 1 wird die Translationspolitik bei Behörden im Hinblick auf Lösungen für ZuwanderInnen (besonders in Österreich) thematisiert. Grundlage dieser theoretischen Auseinandersetzung liefern Publikationen von Ozolins (2010), Corsellis (2008) und Sandrini (2019). Anschließend wird in Kapitel 2 das Feld des CI als eine mögliche translationspolitische Lösung dargestellt. In diesem Zusammenhang wird auch erläutert, inwiefern in diesem Bereich angesiedelte Dienstleistungen einer mehrsprachigen und multiethnischen Gesellschaft dienen. Auf die Problematik der Klassifizierung bzw. Definition der Settings sowie die Problematik der Machtunterschiede in behördlichen Kommunikationssituationen und des Einsatzes von nichtausgebildeten DolmetscherInnen wird in diesem Kapitel detailliert eingegangen.

¹ In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff ‚ZuwanderInnen‘ verwendet, um die Gruppe der Bevölkerung zu umfassen, die aus dem Ausland zugezogen ist, um im neuen Staat einen festen Wohnsitz zu nehmen, und der Landessprache nicht mächtig ist. Die Verwendung des Begriffs in der gegenständlichen Arbeit schließt also die komplexe Thematik der Asylsuchenden aus und konzentriert sich auf Menschen, die unter anderem Zugang zum Arbeitsmarktservice haben.

In Kapitel 3 wird der wenig erforschte Bereich der dolmetschgestützten Beratungsgespräche vorgestellt und versucht, einflussreiche Aspekte dieses Settings hervorzuheben. In Kapitel 4 werden zentrale Dimensionen der nonverbalen Kommunikation (Proxemik, Gestik, Körperhaltung, Mimik, nonverbal-vokale Zeichen) dargestellt. Hierbei werden sowohl universell gültige nonverbale Signale als auch kulturspezifische nonverbale Signale einschließlich möglicher Interpretationsansätze geschildert und ihre Relevanz für die Dolmetschtätigkeit aufgezeigt (vgl. u.a. Broszinsky-Schwabe 2011; Birkenbihl 1990).

Vor diesem Hintergrund werden Anforderungen und damit verbundene Kompetenzprofile für DolmetscherInnen in CI-Settings thematisiert, um in der Folge Rückschlüsse auf das konkrete Verhalten der in der Fallstudie beobachteten DolmetscherInnen, deren Einfluss auf die Kommunikation, deren Rollenverständnis sowie auf Machtasymmetrien ziehen zu können.

In Kapitel 5 wird die für die durchgeführte empirische Studie gewählte Methodik beschrieben. Da in der vorliegenden Arbeit ein Feld beschrieben wird, das bislang kaum von der Translationswissenschaft erforscht wurde, ist die Beschreibung des Settings der Beratungsgespräche mit ZuwanderInnen erst nach einer Dokumentanalyse möglich, die online zugängliche Studien, Unterlagen und Informationen über das AMS Österreich im Hinblick auf dessen Translationspolitik untersucht. Weil auch diese Analyse nicht alle Informationen über die Translationspolitik dieser Institution liefert, werden in Kapitel 6 diese Informationen mit Informationen aus einem Experteninterview mit einem AMS-Berater ergänzt.

In Kapitel 7 werden die Ergebnisse der Beobachtung von AMS-Beratungsstunden anhand nonverbaler Aspekte gedolmetschter Kommunikation im Hinblick auf das Rollenverständnis der DolmetscherInnen und Machtgefälle aufbereitet und ausgewertet. Die Ergebnisse der Dokumentanalyse und der teilnehmenden Beobachtung werden in Kapitel 8 vergleichend analysiert, um die für die vorliegende Arbeit gestellten Forschungsfragen zu beantworten.

1. Translationspolitik: Entwicklung translationspolitischer Maßnahmen bei österreichischen Behörden

Diskriminierungen insbesondere wegen des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung sind verboten. (Artikel 21 Absatz 1, Europäisches Parlament. 2010a: 396)

Aus dem Verbot von Diskriminierungen aufgrund von Sprache, das auf der Ebene der Europäischen Union ausgesprochen wurde (vgl. Europäisches Parlament 2010a: 396), ergibt sich der Anspruch von ZuwanderInnen auf gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen trotz Sprachbarrieren. Die Fähigkeit, im Wohnstaat zu kommunizieren und am öffentlichen Leben durch Kommunikation mit Behörden zu partizipieren bzw. Zugang zu den Dienstleistungen zu erhalten, ist nach der Charta der Grundrechte der Europäischen Union ein Menschenrecht (vgl. Viezzi 2014: 13). Dieses Recht basiert auf einem partizipativen Verständnis von Demokratie (vgl. Sandrini 2019: 66).

Die von der Charta garantierten Rechte sind in Österreich rechtsverbindlich und können sowohl vor den Zivil-, Straf- und Verwaltungsgerichten, als auch durch Individualbeschwerden vor dem Verfassungsgerichtshof geltend gemacht werden (vgl. Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz 2020).

Im 20. Jahrhundert entstanden durch verstärkte Migrationsbewegungen und internationale Mobilität in Europa zunehmend multiethnische und multikulturelle Gesellschaften (vgl. Pöchl 2000: 23). Im 21. Jahrhundert hat sich diese Entwicklung weiter intensiviert. Wenngleich auch Europa stark von sprachlicher Diversität geprägt ist, machen sich nur wenige Mitgliedsstaaten auf die Suche nach Lösungen, um Sprach- und Kulturbarrrieren in qualitätsvoller Weise zu überbrücken. Die logische Interdependenz zwischen Mehrsprachigkeit in einem Staat und dem Bedarf an Translationsdiensten bleibt oft unbeachtet und Schwierigkeiten in der Kommunikation zwischen Behörden und ZuwanderInnen bleiben bestehen.

Die Rolle der Sprache(n) in multilingualen Gesellschaften und die Bedeutung von DolmetscherInnen zur Verwirklichung einer demokratischen Gesellschaft und zur vollen Umsetzung der Grundrechte der Partizipation sind europäischen Institutionen bewusst. Sie unterstreichen die Notwendigkeit von Translationsdiensten, die Relevanz der Ausbildung und, wenn auch nicht ausgesprochen, einer dementsprechenden Qualitätssicherung:

[D]ie Institutionen multilingualer Gesellschaften funktionieren nicht ohne Dolmetscher/innen. Wenn sie über eine entsprechende Ausbildung verfügen, trägt ihre Arbeit zum Schutz der demokratischen Rechte und der Menschenrechte bei. (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2005: 12)

In diesem empfindlichen Kontext mehrsprachiger Gesellschaften, die auch stark von Machtunterschieden geprägt sind (vgl. u.a. Kapitel 2.3.1), spielen Translation und der Zugang zu verlässlichen Translationsdiensten eine entscheidende Rolle zur Überwindung von Sprachbarrieren und Machtunterschieden und zur Förderung von Information, Kommunikation, Integration und Gleichberechtigung (vgl. Sandrini 2019: 58).

Es ist jedoch eine verbreitete und auch institutionell vertretene Meinung, dass ZuwanderInnen selbst für die Behebung sprachlicher Barrieren verantwortlich sind. In wenigen europäischen Staaten haben sich Regierungsinitiativen, InteressenvertreterInnen oder EntscheidungsträgerInnen darauf konzentriert, die Dolmetschpraxis in öffentlichen Sozialdienstleistungseinrichtungen zu verbessern oder ihre Bedeutung anzusprechen (vgl. Ozolins 2010).

Ein Einwanderungsstaat braucht sowohl (1.) die Verantwortungsübernahme durch private und staatliche Institutionen, da es ihre Verantwortung ist, allen BedarfsträgerInnen unabhängig von ihrer Muttersprache und ihren Sprachkenntnissen Zugang zu Dienstleistungen zu gewähren, als auch (2.) ein Netzwerk an ausgebildeten TranslatorInnen, die ihre professionellen Dienste (bezahlt) zur Verfügung stellen können, um rechtlichen Pflichten der Anti-Diskriminierung nachzukommen (vgl. Europäisches Parlament 2010a: 396). Das kann nur durch eine adäquate Translationspolitik erreicht werden, deren Eckpfeiler im Folgenden skizziert werden.

Im Allgemeinen umfasst eine Politik alle Arten von Eingriffen und Maßnahmen, die einen bestimmten Bereich betreffen und beeinflussen (vgl. Sandrini 2019: 38). Dementsprechend umfasst die Translationspolitik alle Maßnahmen und Lösungen, die den Bereich Translation betreffen, gestalten und beeinflussen. Unter anderem sind die Sprachinfrastruktur eines Staates, die Translationstätigkeit und ihre Methoden und die Ausbildung von TranslatorInnen Teil einer staatlichen Translationspolitik. Diese beeinflussen den Bereich Translation, indem sie ihm ein System und eine Ordnung geben bzw. zu seiner Gestaltung beitragen (vgl. Sandrini 2019: 42).

Demzufolge ist die oben beschriebene entscheidende Rolle der Translation in mehrsprachigen Gesellschaften eng mit deren Translationspolitik verbunden: „Translationspolitik ist damit ein Instrument zum Steuern (Erleichtern, Verhindern,

Erschweren, etc.) des demokratischen Rechtes der Bürger auf Partizipation am öffentlichen Leben durch Kommunikation mit den Behörden“ (Sandrini 2019: 66). Es gibt viele Möglichkeiten, die Kommunikation zwischen Behörden und ZuwanderInnen zu gestalten und den Kommunikationsbedarf zu überbrücken, wie das Übersetzen und das Dolmetschen, die Veröffentlichung von Werken aus anderen Sprachen oder die Filmuntertitelung (vgl. Sandrini 2019: 66). Die Organisation von Dolmetschdienstleistungen stellt nur eine der vielen Möglichkeiten zur Gestaltung der Translationspolitik dar.

Bedingt durch den Gegenstand dieser Arbeit und durch den Bezug auf Ozolins (2010) geht die vorliegende Arbeit besonders auf den Dolmetschbereich und seine Organisation ein. In diesem Zusammenhang kann die Entwicklung von Dolmetschdienstleistungen oder ihr Fehlen gleichzeitig als Produkt und als Ausdruck des Verantwortungsgefühls von Behörden gegenüber den BürgerInnen gesehen werden, denn die Entwicklung der Translationspolitik eines Staates sagt viel über dessen Bereitschaft aus, den mit der Mehrsprachigkeit verbundenen Translationsbedarf mit passenden Maßnahmen zu decken.

Ein mit Translationspolitik verwandtes Konzept ist das von Prunč theoretisierte Konzept der Translationskultur, welche die gesellschaftlich etablierten, gesteuerten und steuerbaren Normen, Konventionen, Erwartungshaltungen und Wertvorstellungen in Bezug auf Translationsprozesse und die damit involvierten AkteurInnen umfasst (vgl. Prunč 2017: 33). Prunč (2017) plädiert auch für die gleiche Verantwortung und Pflicht der AkteurInnen in Zusammenhang mit der Gestaltung von Normen, Konventionen und konkreten Rahmenbedingungen und der Vereinbarung von langfristigen Formen der transkulturellen Kommunikation, die auf dem „fundamentale[n] Prinzip der Gleichberechtigung“ (Prunč 2017: 34) beruhen sollen. Nach Prunč (2017: 33) kann eine demokratische Translationskultur nur unter Berücksichtigung von demokratischen Prinzipien wie Gleichberechtigung, Loyalität und Transparenz entstehen, wo die Interessen der HandlungspartnerInnen zur Kenntnis genommen, reflektiert und umgesetzt werden.

Aufnahmegesellschaften zeigen selten jedoch das Bemühen, auf die sprachliche Vielfalt proaktiv zu reagieren. Auch wenn die Verfügbarkeit von Sprachdiensten und der Wille, sich den Herausforderungen der Mehrsprachigkeit zu stellen, je nach Staat sehr unterschiedlich sind, können die meisten europäischen Staaten kein zufriedenstellendes Niveau an Organisation und Qualität von Dolmetschdienstleistungen gewährleisten.

Nach Ozolins (2010: 195) können vier Grade der Verantwortungsübernahme bzw. vier Stadien der Entwicklung der Translationspolitik beobachtet werden. Im ersten Stadium (*Neglect*) wird das Problem ignoriert und das Thema vernachlässigt. In einer weiteren Phase

(*Ad hoc*) stützen sich einige Institutionen (typischerweise Polizei und Krankenhäuser) in der Illusion, dass Sprachkompetenz bzw. Zweisprachigkeit als Voraussetzung für Sprachdienstleistungen ausreicht, auf Ad-hoc-Möglichkeiten, wie das Dolmetschen durch FreundInnen, Familie und Freiwillige (vgl. Sandrini 2019: 23).

Viele Staaten sind in einem dritten Schritt (*Generic language services*) in der Lage, einige allgemeine Translationsdienste anzubieten, wie das Telefondolmetschen. Ein viertes Stadium (*Comprehensiveness*) kann nur in Australien und Schweden beobachtet werden und umfasst nicht nur die Bereitstellung von Translationsdiensten, sondern auch die Entwicklung eines Zertifizierungssystems, eines Ausbildungssystems sowie einer durchdachten und erprobten Translationspolitik.

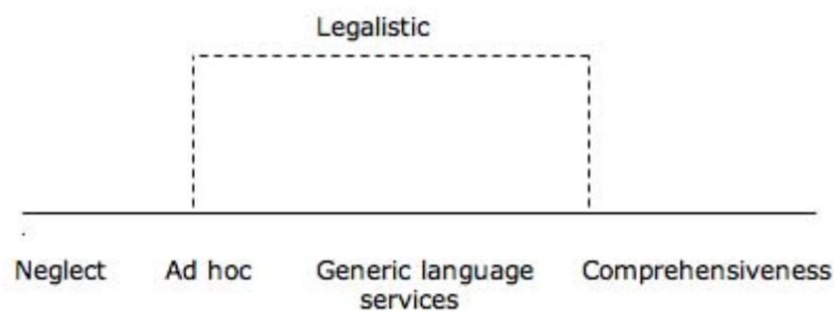


Figure 1. The international spectrum of response to multilingual communication needs in interpreting.

Abb. 1: Vier Stadien der Entwicklung von translationspolitischen Maßnahmen (Ozolins 2010: 195)

Die verbreitetste Tendenz unter den Staaten, die zwischen Stadium 2 und 3 oszillieren, ist die Tendenz zur Privilegierung des Gerichtsdolmetschens, besonders in Vergleich zu anderen Bereichen des Sozialsystems und in Zusammenhang mit der Bereitstellung von Sprachdiensten sowie die Förderung und die Entwicklung eines Zertifizierungssystems (vgl. Ozolins 2010: 195). Wie Ozolins (2010) hervorhebt, hängt der dem Gerichtsdolmetschen gewährte privilegierte Status mit der großen Bedeutung des juristischen Systems (besonders der Gerichte) für den Staat zusammen.

Der Schwerpunkt auf Gerichtsdolmetschen ist jedoch keine angemessene oder ausreichende Antwort auf den Translationsbedarf und auf das Problem des beschränkten Zugangs von ZuwanderInnen zu den tatsächlich benötigten Dienstleistungen, da ZuwanderInnen häufiger Kontakt zu anderen Bereichen des öffentlichen Sektors wie Gesundheits-, Sozial- und Einwanderungsbehörden oder Arbeitsorganisationen (wie das Arbeitsmarktservice) als zu Gerichten haben (vgl. Ozolins 2010: 199).

Im Rahmen ihrer Forschungsarbeiten haben sich AutorInnen wie Ozolins (2010) und Pöllabauer (2008) mit der Analyse von verschiedenen Staaten im Hinblick auf deren Translationspolitik beschäftigt. So wurde in diesem Zusammenhang auch die Translationspolitik Österreichs analysiert und festgestellt, dass Österreich zwischen den Stadien *Ad hoc* und *Generic language services* zu verorten ist. Dabei inkorporiert Österreich einige gute Beispiele für institutionalisierte Systeme der Bereitstellung von ausgebildeten DolmetscherInnen, vorwiegend bei Gericht, und einer größeren Anzahl von weniger professionellen Ad-hoc-Lösungen in anderen Settings, die unterentwickelt sind (vgl. Pöllabauer 2009: 6; Pöllabauer 2012: 221).

Da Staaten wie Österreich auf Ad-hoc-Lösungen wie Listen von ehrenamtlichen DolmetscherInnen und übersetztem Informationsmaterial zurückgreifen und die Bedeutung der Bereitstellung von ausgebildeten DolmetscherInnen für das CI nicht anerkennen, mangelt es auch an vollständigen Daten über die Translationspolitik dieser Staaten und es ist schwierig, Daten über konkrete translationspolitische Maßnahmen zu identifizieren und zu analysieren (vgl. Pöllabauer 2009: 6). Welche translationspolitischen Lösungen das Arbeitsmarktservice Österreich zur Verfügung stellt, ist daher Gegenstand der empirischen Forschung der vorliegenden Arbeit (vgl. Kapitel 6).

Im Bereich der Krankenhäuser stellt Pöllabauer (2009: 5) beispielsweise fest, dass es in Österreich eine gesetzliche Verpflichtung gibt, PatientInnen vor der Operation angemessen über die Anästhesie zu informieren (Aufklärungspflicht der ÄrztInnen bzw. Recht der PatientInnen auf Information). Viele Krankenhäuser setzen übersetzte Einverständniserklärungen ein, die ihnen die Vermittlung von erforderlichen Informationen an anderssprachigen PatientInnen ermöglicht. Dies ist mehr ein ‚Lückenbüßer‘ als eine Lösung, wenn bedacht wird, dass PatientInnen keine Rückfragen stellen können und dadurch einen eingeschränkten Zugang zu der ihnen gesetzlich zustehenden Aufklärung erhalten.

Häufig ist der Grund für die fehlende Initiative öffentlicher Institutionen zur Verbesserung der Translationspolitik auf geringe finanzielle Mittel zurückzuführen. Das Sozialsystem ist in der Regel unzureichend ausgestattet und bereits mit komplexen sozialen Situationen konfrontiert (vgl. Corsellis 2008: 151), jedoch „there may [...] be an ideological element in the perpetuation of the status quo“ (Pöllabauer 2012: 224).

Auch innerhalb der Translationswissenschaft wurde der Translationspolitik lange kein Platz eingeräumt, da die Translationswissenschaft die eigene Verantwortung für die Überbrückung des Kommunikationsbedarfs in mehrsprachigen Gesellschaften durch Translationsdienste nicht entsprechend wahrgenommen hat (vgl. Sandrini 2019: 63). Es gibt

jedoch Entwicklungspotential und konkrete Möglichkeiten, das Bewusstsein der betreffenden Institutionen zu stärken. TranslatorInnen haben sich in der Vergangenheit bemüht, einen Beitrag für eine bewusste Öffentlichkeit des Bedarfs zu leisten.

In der Folge entwickelte sich das Feld des CI durch kleine Initiativen von Menschen, die auch mit staatlichen AkteurInnen in Kontakt treten konnten (vgl. Ozolins 2010; Corsellis 2008; Pöllabauer 2009). Valero-Garcés und Rudvin haben in Spanien und Italien während und durch eine Analyse des Feldes auch mit Regierungsbehörden, NGOs und anderen gesellschaftlichen Institutionen kooperiert, um translationspolitische Maßnahmen zu entwickeln; sie haben bei Institutionen ein verstärktes Bewusstsein für die Notwendigkeit qualitativ hochwertiger Sprachdienstleistungen geschaffen (vgl. Pöllabauer 2009: 7).

Gesellschaftliches Bewusstsein stellt in jedem Fall einen ersten Schritt dar. Institutionen sind eher angeregt, zu reagieren, wenn eine breite Öffentlichkeit einer mehrsprachigen Gesellschaft Sprachdienstleistungen als fördernd und notwendig für anderssprachige KlientInnen und Institutionen selbst begreift. Institutionen müssen anerkennen, dass das Recht auf gleichberechtigten Zugang zu Dienstleistungen trotz Sprachbarrieren unmittelbar mit einer Verpflichtung der Institution gegenüber den KlientInnen einhergeht und eine professionelle Kommunikationsvermittlung voraussetzt (vgl. Ozolins 2010; Pöllabauer 2009).

Es gibt weitere Aspekte, die als Bedingungen für eine ausreichende Regelung und Organisation von Dolmetschdienstleistungen in öffentlichen Organisationen nötig sind: „[...] there may be pockets of trained Public Service Interpreters (PSIs) and Public Service Employees (PSEs) with relevant skills, but without a national policy and strategy for pulling them together to enable co-ordination, consistency and development” (Corsellis 2008: 150).

Als Voraussetzungen für eine umfassende Gestaltung des Dolmetschbereichs sieht Ozolins (2010) nicht nur die Organisation von Sprachdiensten, sondern auch die Akkreditierung von DolmetscherInnen und dementsprechend die Verbesserung der (universitären) Ausbildung, deren Angebot alle vom Staat benötigten Sprachen (bzw. auch von Minderheiten gesprochene Sprachen) berücksichtigt. Diese zwei Aspekte sind eng miteinander verbunden und würden erheblich zur Qualitätssteigerung der Dolmetschdienste beitragen.

Ein praktischer Vorschlag zur Verbesserung und/oder Gestaltung der Translationspolitik kommt von Corsellis (2018). Nach ihrer Vorstellung müssen zunächst Daten über die Zielgruppe (welche und wie viele ZuwanderInnen mit welcher Muttersprache, etc.) erhoben werden. In einem weiteren Schritt kann festgestellt werden, welche Art von Sprachdiensten nötig ist (wie viele DolmetscherInnen, ÜbersetzerInnen oder MitarbeiterInnen mit welchen Sprachkenntnissen, etc.) und welchen Maßnahmen Priorität eingeräumt werden muss.

Öffentliche DienstleistungsgeberInnen können ohne qualifizierte TranslatorInnen in den heutigen mehrsprachigen, multikulturellen Gesellschaften nicht effizient und sinngemäß arbeiten. Insofern stellen professionelle Translationsdienste sowohl für ZuwanderInnen als auch für Behörden wertvolle und unverzichtbare Hilfeleistungen dar. In Anerkennung ihrer wichtigen sozialen Funktion sollte dafür gesorgt werden, dass qualifizierte DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen in allen Bereichen, in denen es Bedarf gibt, mit nötiger Anerkennung und Bezahlung beschäftigt werden können.

2. Community Interpreting

Wie bereits in Kapitel 1 erläutert, verbietet die Charta der Grundrechte der Europäischen Union eine Diskriminierung aufgrund der Sprache. Die Überwindung von sprachlichen Barrieren zwischen ZuwanderInnen und Behörden war der Anlass für das Entstehen von CI-Dienstleistungen und den Einsatz von DolmetscherInnen in diesem Feld: „Community interpreting enables people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country to communicate with the providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government, and social services” (Mikkelsen 2004).

Diese Definition, die die erste internationale Konferenz zum CI (The Critical Link I 1995) ankündigte, vereint drei Kennzeichen dieses Bereichs in sich: (1.) die typischen KommunikationspartnerInnen (einerseits Geflüchtete und ZuwanderInnen, andererseits öffentliche DienstleisterInnen wie SozialarbeiterInnen, ÄrztInnen, AnwältInnen, etc.), (2.) das Ziel der Dolmetschung (der gleichberechtigte Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen) und (3.) die Settings, in denen CI praktiziert wird (Rechts-, Gesundheits- und Sozialwesen).

Die Aufzählung von spezifischen Einsatzbereichen oder Settings des CI ist ein typisches Element seiner Definition. Aus den verschiedenen genannten Einsatzbereichen lassen sich in weiterer Folge „Subtypen von Community Interpreting“ (Pöchhacker 2000: 37) ableiten: Krankenhaus- oder Medizindolmetschen, Asylolmetschen, Bildungsdolmetschen, Behördendolmetschen, soziales Dolmetschen sowie Polizeidolmetschen und Gerichtsdolmetschen.

Die Zuordnung des Gerichtsdolmetschens zur Kategorie des CI ist allerdings strittig. Es kann als eine eigenständige Kategorie des Dolmetschens und nicht als Subkategorie des CI betrachtet werden, da hier vorwiegend eine klare gesetzliche Regelung im Gegensatz zu anderen Bereichen vorliegt. Diese Diskussion zeigt, dass unter dem Begriff *community interpreting* ein Bereich der Dolmetschtätigkeit verstanden wird, der keine gesellschaftliche und staatliche Anerkennung oder Institutionalisierung erfahren hat und negativ geprägt ist (vgl. Kapitel 2.2).

Es gibt Elemente, die Dolmetschhandlungen in stark unterschiedlichen CI-Settings miteinander verbinden und die Klassifizierung eines spezifischen Settings erschweren (vgl. Kapitel 2.1). Kapitel 2.3 widmet sich diesen Elementen sowie den Unterschieden zwischen Settings und in der Folge Machtverhältnissen zwischen ZuwanderInnen und Behörden sowie der Heranziehung nichtausgebildeter DolmetscherInnen und deren Rollenverständnis als drei typische und einflussreiche Elemente des CI. Diese werden draufhin in den Kapiteln 2.3.1 und

2.3.2 theoriegeleitet beschrieben und kritisch hinterfragt und in Kapitel 8 bei der Auswertung der empirischen Daten miteinbezogen.

2.1. Begriffsproblematik

Der Begriff *community interpreting* wurde vom Institute of Linguists in London geprägt (vgl. Bowen 2006). *Dialogue interpreting*, *liaison interpreting* und *public service interpreting* werden für dieses Feld als alternative Bezeichnungen verwendet. Diese Begriffe überschneiden sich in ihrer Definition, werden teilweise synonym verwendet (vgl. Kadrić 2011: 34) und führen zu einer schwer überschaubaren Begriffsvielfalt (vgl. Pöllabauer 2002: 288). Allein im deutschsprachigen Raum werden zum einen die obengenannten englischen Begriffe integriert, zum anderen die deutsche Übersetzung von *community interpreting*, Kommunaldolmetschen, verwendet (vgl. Pöchhacker 2000), die jedoch weniger verbreitet und deren Verwendung umstritten ist (vgl. Pöllabauer 2002: 288).

Nach Ozolins (2010: 200) ist die Diskussion über die in einem Staat verwendete Bezeichnung des Feldes im Hinblick auf dessen Status bzw. auf den Entwicklungsstand des Staates in Bezug auf translationspolitische Maßnahmen relevant und aufschlussreich. Großbritannien bevorzugt laut Ozolins (2010) die Bezeichnung *public service interpreting*, weil die Bezeichnung *community interpreting* in Verbindung mit unqualifizierten DolmetscherInnen negativ konnotiert ist (vgl. Kapitel 2.2).

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird CI als eine Sonderform und nicht als Synonym des *liaison interpreting* definiert. *Liaison interpreting* ist die umfassende Bezeichnung (vgl. Gentile *et al.* 1996: 17) und stellt, im Gegensatz zum simultanen und konsekutiven Konferenzdolmetschen, eine Form der interpersonalen face-to-face-Kommunikation dar, in der die KommunikationspartnerInnen unter Zuhilfenahme von DolmetscherInnen entweder vor Ort oder per Telefon- oder Videoverbindung miteinander in Dialog treten.

Das Verhandlungsdolmetschen, das Dolmetschen für geschäftliche, politische oder diplomatische Zwecke ist ein weiterer Subtyp des *liaison interpreting*. Der dialogische Dolmetschmodus ist die primäre Gemeinsamkeit des CI und des Verhandlungsdolmetschens. Dennoch muss zwischen diesen unterschieden werden, weil Kommunikationsziele, AkteurInnen, Kommunikationsinhalte und Machtverhältnisse zwischen den GesprächspartnerInnen differieren.

Aufgrund der betonten Unterscheidungscharakteristika der vielen Settings werden Dolmetschhandlungen in der Regel nach Setting oder Einsatzbereich klassifiziert. Es gibt Schwierigkeiten, einen für die vorliegende Arbeit eindeutigen Begriff zu verwenden und zu

definieren, der das Dolmetschen bei Beratungsgesprächen vor einer Behörde umfasst und gleichzeitig das Dolmetschen im Krankenhaus, in der Psychotherapie, beim Gericht, bei der Polizei und bei Asylbehörden ausschließt.

Obwohl Begriffsbestimmungen die Untersuchung an sich nicht erschweren, gestaltet sich die Recherche von Primär- und Sekundärliteratur, die sich mit ähnlichen oder verwandten Themen beschäftigt, durch die beschriebene Begriffsproblematik herausfordernd. Möglichkeiten eines Oberbegriffs für das Dolmetschen bei Beratungsgesprächen wären Sozialwesen, soziale Dienstleistungen, Behörden, Kommunalbehörden und *social services offices*. Es gibt jedoch keinen Konsens über die Definition dieser Begriffe. Nach Pöchhacker (2000: 37) ist es möglich, den Begriff ‚Behördendolmetschen‘ zu verwenden, welcher jedoch auch in der deutschsprachigen Literatur unscharf definiert und widersprüchlich verwendet wird.

Die Vielfältigkeit der Begriffe, die in Begriffsüberlappungen resultiert, kann nur durch eine dynamische Vorstellung der Gemeinsamkeiten und Unterschiede der vielen Settings „klarere Abgrenzungen“ (Sauerwein 2006: 18) bzw. Definitionen ermöglichen. Es gibt viele Versuche einer dementsprechenden Darstellung dieser Vielfältigkeit (vgl. u.a. Pöchhacker 2000; Bowen 2006; Kadrić 2011).

Eine einfache Möglichkeit der Kategorisierung bietet Sauerwein (2006: 25): Sie kategorisiert das CI in drei übergeordnete, grob strukturierte Hauptbereiche – Recht, Medizin und Soziales – welche jeweils mehrere unterschiedliche Unterbereiche, wie polizeiliche Vernehmungen, Anamnese-Gespräche und Beratungsgespräche umfassen. Diese sollten gesondert untersucht werden, „[...] um schärfere Konturen der einzelnen settingabhängigen face-to-face-Verdolmetschung zu erhalten“ (Sauerwein 2006: 25). Da die vorliegende Arbeit im Allgemeinen die Kommunikation zwischen zwei unterschiedlichen Parteien, einem/r DienstnehmerIn und einem/r DienstgeberIn im Kontext einer Beratung bearbeitet, wird im Folgenden der Begriff ‚Beratungsgespräche‘ verwendet.

2.2. Negatives symbolisches Kapital des CI

Das CI ist nicht nur aufgrund der verschiedenen Settings, in denen das Dolmetschen stattfindet, oder der verwendeten Dolmetschtechniken (Simultan- und Konsekutivtechnik, Flüsterdolmetschen und Vom-Blatt-Übersetzen), sondern auch aufgrund verschiedener anderer Parameter, wie der Übertragungsrichtung und den unterschiedlichen Arten von Beziehungen zwischen den GesprächspartnerInnen und zwischen ihnen und den DolmetscherInnen, ein komplexes und vielfältiges Feld (vgl. Garber 1998: 11; Pöchhacker 2000: 26).

Die Komplexität des Feldes spiegelt sich in der Komplexität des Kompetenzanforderungsprofils von DolmetscherInnen und der ethisch und sozial erwarteten Rolle wieder (vgl. Vargas-Urpi 2012: 54). Diese führt in Kapitel 2.3.2 zur Diskussion über die für das Dolmetschen in CI-Settings notwendigen Kompetenzen und die Frage, ob bzw. in welchem Maße nichtausgebildete DolmetscherInnen über diese Kompetenzen verfügen können.

Das CI war besonders in der Vergangenheit durch negative Merkmale gekennzeichnet, die seine Wahrnehmung für lange Zeit beschädigt haben und noch heute belasten, und verfügt immer noch über „ein niedriges bis negatives symbolisches Kapital“ (Prunč 2017: 25). Mit CI werden Merkmale wie Mangel an Standards für Ausbildung und Praxis, Desorganisation und Uneinigkeit unter den Praktizierenden, eine mangelnde Anerkennung des Berufs bei den KlientInnen und in der Öffentlichkeit sowie schlechte Arbeitsbedingungen assoziiert (vgl. Stern *et al.* 2009: 1).

TranslationswissenschaftlerInnen und DolmetscherInnen haben durch die Entwicklung von Ausbildungsangeboten und Öffentlichkeitsarbeit versucht, dem entgegenzuwirken. Internationale Konferenzen zu Themen des CI (wie The Critical Link I im Jahr 1995 bis The Critical Link IX im Jahr 2019) haben dazu beigetragen, dass TranslationswissenschaftlerInnen zusammen mit SoziologInnen, LinguistInnen und ExpertInnen anderer Disziplinen für das Feld wichtige Fragen und Themen diskutiert und interdisziplinär bearbeitet haben.

Dennoch stehen noch 25 Jahre nach Beginn solcher Initiativen Probleme des Status, der Qualität der Dienstleistungen und der Professionalität im Fokus des CI (vgl. Stern *et al.* 2009: 1). So ist das CI häufig von Adjektiven wie ‚laienhaft‘ und ‚nicht-professionell‘ begleitet.

Betrachtet man die allgemeine „berufliche“ Anerkennung eines Dolmetschers im sozialen, medizinischen und juristischen Bereich, so kann bald festgestellt werden, daß seine Leistung nicht als vollwertig, als minder qualifiziert und mit der eines Konferenzdolmetschers nicht annähernd vergleichbar eingestuft wird. (Sauerwein 2006: 13)

Grund für die fehlende Anerkennung sind demzufolge eine unzureichende Translationspolitik und die Hinzuziehung von nichtausgebildeten DolmetscherInnen, welche in manchen Fällen auf einen Mangel an ausgebildeten bzw. qualifizierten DolmetscherInnen für die sogenannten ‚exotischen Sprachen‘ zurückzuführen ist. Für diese Sprachen kommen nichtausgebildete und nicht beeidigten DolmetscherInnen sogar bei Gericht zum Einsatz (vgl. UNHCR Österreich 2015: 4). Dies geschieht trotz der hohen Einwanderungsquote in vielen Staaten und dem daraus resultierenden Bedarf an Sprachdienstleistungen.

Abgesehen von der dadurch entstehenden negativen Wahrnehmung der Dolmetschtätigkeit in diesem Feld, führt dieser Mangel zu Folgen für DienstleistungsnehmerInnen, die in Bezug auf persönliche Freiheit, Gesundheit und Lebensqualität oft sehr schwerwiegend sein können. Ihr Menschenrecht auf Partizipation wird dadurch oft nicht respektiert. Wenn die vom Staat geleisteten Dienste aufgrund mangelnder sprachlicher Unterstützung nicht oder nur unzureichend erbracht und in Anspruch genommen werden können, muss über eine Diskriminierung aufgrund der Sprache bzw. um eine Verletzung der oben zitierten Charta der Grundrechte diskutiert werden (vgl. Viezzi 2014: 13f.).

Beispielhaft für dieses Defizit ist eine 2007 von Kadrić durchgeführte Analyse von 200 Strafverfahrensakten in Wiener Gerichten, die darauf abzielte, die Häufigkeit des Fremdspracheneinsatzes zu ermitteln und die Identität der DolmetscherInnen festzustellen, die im Rahmen der Ermittlungen in Strafsachen von der Polizei eingesetzt wurden. Auch wenn die Berufsbezeichnung ‚DolmetscherIn‘ weiterhin nicht geschützt ist, ist das Gerichtsdolmetschen der Bereich, der am meisten Anerkennung genießt und am besten geschützt bzw. geregelt wird, da das Gesetz die Heranziehung von gerichtlich beeideten und zertifizierten DolmetscherInnen vorsieht (vgl. Kapitel 2).

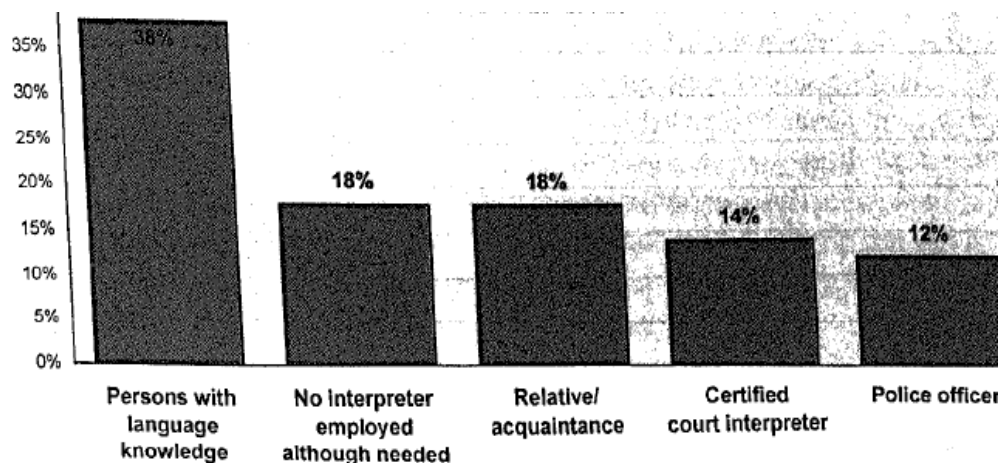


Abb. 2: Art der von der Polizei eingesetzten DolmetscherInnen nach Kadrić (2014: 133)

Die Ergebnisse dieser Studie zeigen jedoch, dass die Polizei in nur 14% der 200 untersuchten Fälle zertifizierte GerichtsdolmetscherInnen hinzugezogen hat. Oft fungierten FreundInnen und Familie der Person, die Dolmetschdienste benötigte, als DolmetscherInnen, ebenso wie die Polizisten selbst. Es gab einen bemerkenswerten Prozentsatz (18%) von Fällen, in denen während einer Vernehmung kein/e DolmetscherIn bestellt wurde, obwohl das Gericht zu einem späteren Zeitpunkt feststellte, dass ein/e DolmetscherIn benötigt worden wäre (vgl. Abb. 2;

Kadrić 2014: 133f.). Die Studie zeigt, dass die wenigen zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht ausgenutzt werden und dass der Einsatz von weniger qualifizierten DolmetscherInnen sogar beim Gerichtsdolmetschen noch sehr verbreitet ist. In Kapitel 2.3.2 wird diese Problematik näher behandelt.

2.3. CI-Settings in ihren Besonderheiten und Überschneidungen

Wie bereits in Kapitel 2 erwähnt, gibt es Elemente, die das Dolmetschen in stark unterschiedlichen Settings miteinander verbindet. Garber (2000: 15f.) unterteilt die Dolmetschtätigkeit in besondere settingbezogene und verbundene Subtypen des Dolmetschens (Konferenz-, Gerichts-, Medizin- und Polizeidolmetschen). Das entwickelte Modell veranschaulicht die Präsenz von unterschiedlichen als auch von gemeinsamen Elementen zwischen den Settings. Garber (2000) stellt diese unterschiedlichen Subtypen des Dolmetschens als überlappende Kreise dar, wobei „[t]he areas of overlap represent shared attributes or elements, enabling us to see that different types of interpreting share some elements and yet have unique and distinctive characteristics of their own“ (Garber 2000: 15).

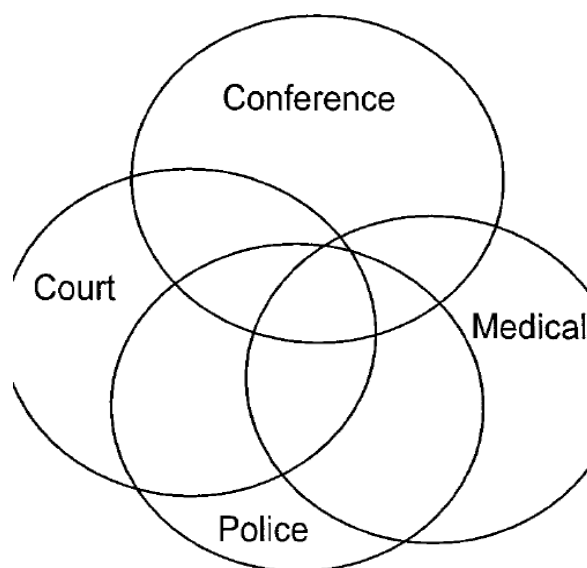


Abb. 3: Modell der überlappenden Kreise nach Garber (2000:15)

Diesem Modell liegt der Gedanke zugrunde, dass für verschiedene Felder des Dolmetschens im Kern ähnliche Kompetenzen erforderlich sind und in diesen Feldern ähnliche Werte zum Tragen kommen, auch wenn bestimmte Settings darüber hinaus spezifische Anforderungen mit sich bringen. Außerdem ist die Gleichstellung ein interessantes Merkmal des Modells, da es CI und Konferenzdolmetschen auf eine Ebene stellt und somit einer mangelnden Anerkennung des CI entgegenwirkt.

CI-Settings haben nach Garber (2000: 16) folgende Gemeinsamkeiten:

1. GesprächspartnerInnen sind fast immer ein/e professionelle/r oder paraprofessionelle/r DienstleisterIn und eine oder mehrere KlientInnen, die die Dienstleistungen benötigen oder wünschen.
2. KlientInnen benötigen eine Dolmetschung im Rahmen einer Dienstleistung, weil sie eine Art Krise erleben, die sich verschärft, falls die Kommunikation mit den DienstleisterInnen scheitert oder missverstanden wird.
3. GesprächspartnerInnen sprechen nicht nur verschiedene Sprachen, sondern sind oft auch nicht mit der Kultur der anderen Person vertraut.
4. DienstleisterInnen haben fast die gesamte Macht in der Beziehung, wenn auch nur aus dem Grund, dass sie die erforderliche Dienstleistung erbringen oder nicht erbringen können.

Machtverhältnisse (4.) zwischen GesprächspartnerInnen spielen – abgesehen von den Spezifika des Settings – eine große Rolle in der Konstellation DienstleisterIn–DienstleistungsnehmerIn und werden daher in der vorliegenden Arbeit näher untersucht (vgl. Kapitel 2.3.2).

Von Garber nicht erwähnte Gemeinsamkeiten der CI-Settings sind unter anderem (5.) die körperliche Nähe der KommunikationspartnerInnen und des/r DolmetscherIn, da es sich im Normalfall (mit der Ausnahme von Video- und Telefondolmetschen) um eine face-to-face dialogische Kommunikation handelt, (6.) die Emotionalität, die sensiblen Themen (Arbeitslosigkeit, Asylersuchen, Armut und Kriminalität) mit sich bringen, (7.) der Einsatz von nichtqualifizierten LaiendolmetscherInnen wie von Familienmitgliedern, Bekannten, FreundInnen oder zweisprachigen Anwesenden und (8.) die diesen Faktoren entsprechende Rollenüberlastung der DolmetscherInnen.

Im Gegensatz zu KonferenzdolmetscherInnen werden DolmetscherInnen des CI oft direkt anstelle des von Sauerwein (2006: 24) richtig genannten „Primärempfängers“ (ebd.) angesehen und angesprochen, da sie als natürliche AnsprechpartnerInnen erscheinen, wenn sie den Blick aller GesprächsteilnehmerInnen erwidern und mit ihnen auch direkt in der benötigten Sprache kommunizieren können.

Die körperliche Nähe (5.) und die erhöhte Emotionalität der Kommunikationsinhalte (6.) führen zu Rollenkonflikten, Rollenverwirrung und asymmetrischen Machtverhältnissen. Diese Aspekte gestalten die zwischenmenschliche Kommunikation – vor allem wenn diese interkulturell und dolmetschgestützt ist – anspruchsvoll: „Je größer die kommunikativen Unterschiede und je stärker die soziale Hierarchie der an der Kommunikation Beteiligten, umso

größer ist die Herausforderung für die Dolmetschenden, die diese Differenz überbrücken müssen“ (Kadrić 2011: 39).

Diese Charakteristika bedingen einander und machen die Dolmetschtätigkeit in CI-Settings komplex und interessant im Hinblick auf *problem-solving strategies* und auf Reaktionen der DolmetscherInnen, die sich zweifellos – wenn nicht im sprachlichen Ausdruck – in der Körperhaltung und im Verhalten bemerkbar machen.

2.3.1. Machtverhältnisse und Rollenverständnis

Interpreters in community settings are nearly always placed in situations in which the powerless must face the powerful. (Garber 2000: 19)

Die Kommunikation bei CI-Settings ist nicht nur von Sprachunterschieden zwischen DienstleisterInnen und DienstnehmerInnen geprägt. Auch vermeintlich soziokulturelle Unterschiede und Machtunterschiede machen sich bemerkbar, welche in einer "Ungleichheit der Kommunikationspartner" (Pöchhacker 2000: 40) oder „Asymmetrien“ (Prunč 2017: 27) seinen Ursprung haben. Dabei handelt es sich um (1.) Asymmetrien der Komplexität des Codes (Fachsprache vs. Umgangssprache), (2.) Asymmetrien der kognitiven Umwelt (Expertenwissen vs. kein Expertenwissen) und (3.) Asymmetrien des Sprachstatus, da ZuwanderInnen meistens durch die Unkenntnis der Sprache der Mehrheitsgesellschaft statusniedrige Sprachen und DienstleisterInnen meist statushohe Sprachen sprechen (vgl. Prunč 2017: 27).

Außerdem kommunizieren typischerweise in diesen Settings zwei Personen, die unterschiedliche Interessen und Ziele haben: Auf einer Seite gibt es die Bitte um Hilfe oder um Informationen von ZuwanderInnen oder Geflüchteten; auf der anderen Seite befinden sich Wissen, Information, Autorität und Macht von „TeilnehmerInnen der Gesellschaft“ (Sauerwein 2006: 22).

Zur ersten Gruppe gehören AsylwerberInnen, ZuwanderInnen, Zugehörige einer Minderheit und andere Menschen, die aufgrund der obengenannten sprachlichen ‚Unselbstständigkeit‘ im Gastland keinen Einfluss auf die institutionelle und soziale Machthierarchie ausüben können und die aufgrund ihrer Herkunft exkludiert werden (vgl. Pöllabauer 2005: 53). Die Institution und das dahinterstehende System kann ihnen zudem fremd sein. Die gegenüberstehende Partei sind MitarbeiterInnen von Behörden und Einrichtungen, die den ‚Schlüssel‘ zu den von KlientInnen benötigten Dienstleistungen (Bildung, Unterbringungsmöglichkeit, Arbeit, medizinische Behandlung, etc.) besitzen (vgl. Garber 2000: 19) und dadurch bereits eine privilegierte Rolle haben, denn es liegt in ihrer Macht,

KlientInnen diese Güter zu gewähren oder zu verweigern. Als VertreterInnen einer Institution erfahren ÄrztInnen, PolizistInnen und RichterInnen durch diese ihre Legitimität (vgl. Garber 2000: 16).

Die Fachsprache der DienstleisterInnen ist eine der ersten Darstellungen von Macht. DienstleisterInnen in der interkulturellen Kommunikation mit anderssprachigen ZuwanderInnen können besonders durch ihre Sprachwahl (die obengenannte Komplexität des Codes) eine Barriere schaffen, die weit über die üblichen und schwer überbrückbaren Sprach- und Kulturbarrrieren hinausgeht. Derartige Asymmetrien machen auch die Rolle von DolmetscherInnen in CI-Settings schwer definierbar, weil diese mit ethischen Fragen konfrontiert werden und das Bedürfnis verspüren, einzuschreiten, um diese Barrieren zu beseitigen und das Machtgefälle wieder auszugleichen.

(Fach)Sprache kann aus den obengenannten Gründen als Mittel zur sozialen Kontrolle dienen, da sie Machtverhältnisse festigt:

The role of language is not the same in all societies, but it often includes the identification or marking of social categories, the embodiment of sociopolitical ideologies, the maintenance and manipulation of individual social relationships and networks, and various means of effecting social control. (Saville-Troike 2003: 30)

Über die Macht der Sprache in der Konsolidierung und Manipulation von Machtverhältnissen wurde vermehrt geforscht. Aus der Perspektive der *linguistic anthropology* bietet Philips (2000) in ihrer Publikation einen Überblick über die wissenschaftliche Beschäftigung des letzten Jahrhunderts mit dem Verhältnis zwischen Sprache und Macht. Sprache wurde durch unterschiedliche Arbeiten von Edward Sapir (1961) und Benjamin Lee Whorf (1963) als prägende Grundlage sozialer Realitäten betrachtet. Das Prinzip des sprachlichen Relativismus stützt auf die Argumentation, dass die Sprache, die eine Gruppe spricht, eine kulturell unverwechselbare Weltanschauung beinhaltet. Die spätere Kritik des sprachlichen Relativismus diente als Anlass zur Diskussion über den Begriff ‚Diskurs‘ und über die Rolle von Sprache und Macht innerhalb des Diskurses (vgl. Philips 2000: 194).

Macht wird dabei als eine privilegierte Position verstanden, die einige Menschen einnehmen können. Das führt dazu, dass einige Menschen mehr Kontrolle über soziale Realitäten, die sich durch persönliche Interaktion konstituieren, als andere besitzen. Vor allem verfügen Menschen über Macht, weil sie in der Lage sind, die Kontrolle über die Produktion von Diskursen auszuüben. Zum Beispiel besitzen LehrerInnen, ÄrztInnen und AnwältInnen mehr Macht als StudentInnen, PatientInnen und ZeugInnen aufgrund ihrer Kontrolle über den Diskurs in Klassenzimmern, Untersuchungsräumen und Gerichtssälen (ebd.).

Mitglieder der in den Vereinigten Staaten „dominanten weißen Kultur“ (Philips 2000: 195) sind beispielsweise in privilegierten Positionen im Zusammenhang mit der Kontrolle des Diskurses und haben mehr Macht als ethnische Minderheiten. Es wird dadurch ersichtlich, dass die Fähigkeit an dem Diskurs teilzunehmen und Einfluss auf den Diskurs zu haben, Macht verleiht. Dies führt, verknüpft mit der Idee, dass ZuwanderInnen, AsylwerberInnen und Angehörige von Minderheiten keine (eigene) Stimme haben, zu der Schlussfolgerung, dass sie in der Kommunikation mit machthabenden Personen untergeordnet sind.

Macht ist eine subjektive Wahrnehmung einer Beziehung oder einer Realität bzw. „[...] eine gezielte und intendierte Einflussnahme auf eine Rezipientin oder einen Rezipienten, die aus einer Beobachtungsperspektive als Macht interpretiert wird“ (Kadrić 2011: 41). Die Beschäftigung mit Macht ist eng mit der Beobachtung von Beziehungen und Verhalten verbunden.

In Bezug auf das Rollenverständnis von DolmetscherInnen bei CI soll betont werden, dass eine bestehende persönliche Beziehung zwischen KlientIn und DolmetscherIn, welche sich in einer räumlichen Nähe zum/r KlientIn widerspiegelt und von dieser auch beeinflusst wird, zu einer Rollenverwirrung der DolmetscherInnen beiträgt, da sie nonverbalen Botschaften ausgesetzt sind. Dies führt laut Pöhhacker (2000: 41) zur Problematik der Rollenauffassung und der damit verbundenen Schwierigkeit der Einhaltung berufsethischer Standards. Dies bezieht sich vor allem auf wichtige Anforderungen an professionelle DolmetscherInnen, wie die der Neutralität und der Abgrenzungsfähigkeit.

Für das Konferenzdolmetschen und für das Gerichtsdolmetschen gelten in diesem Zusammenhang strenge Regeln. So werden wortgetreue Wiedergabe und Unparteilichkeit vorausgesetzt (vgl. Wadensjö 1998: 58ff.). Besonders KonferenzdolmetscherInnen werden als neutrales Zwischenglied oder Person in der Mitte zwischen zwei gleichberechtigten KommunikationspartnerInnen gesehen.

Der Anspruch nach einer emotionalen Abgrenzung bzw. nach Neutralität der DolmetscherInnen ist jedenfalls nach aktueller Auffassung der Translationswissenschaft nicht in allen Settings umsetzbar oder erwünscht: „[...] absolute neutrality for the interpreter is an ideology“ (Bot 2005: 83). DolmetscherInnen in CI-Settings sind – „[i]m Spannungsfeld des Rollen- und Machtdifferentials“ (Pöhhacker 2000: 41) – keine neutrale Mitte. Sie befinden sich vielmehr in einem Zwiespalt: Einerseits werden von ihnen Unparteilichkeit und Distanz erwartet, andererseits sollen sie Emotionen übermitteln können.

Beispielhaft für diese Diskrepanz der Erwartungen ist eine von Bot (2005) durchgeführte Umfrage. KlientInnen im psychotherapeutischen Bereich sollten sich zu ihren

Erwartungen gegenüber DolmetscherInnen und ihre Rollenauffassung äußern: Sie hielten es für wichtig, dass DolmetscherInnen Einfühlungsvermögen für das Geschehen in der Sitzung zeigen und dass sie dies in bescheidener Weise tun, ohne die Aufmerksamkeit auf sich zu lenken. Sie erwähnten jedoch auch, dass DolmetscherInnen, die sich emotional nicht beteiligen, als kalt und distanziert empfunden werden. Dies führte laut Bot (2005) zu Kommunikationsschwierigkeiten (vgl. Bot 2005: 69).

Nach aktueller Auffassung der Translationswissenschaft wird von DolmetscherInnen vielmehr erwartet, dass sie Hilfe und Intervention leisten und eine Fürsprecherrolle annehmen (vgl. Pöchlhammer 2000: 38), da in modernen Gesellschaften andere ethische Prinzipien in Vordergrund getreten sind: unter anderem die Wahrung der Menschenrechte und der Menschenwürde, Gerechtigkeit und Chancengleichheit, die Wahrung der Autonomie und der Persönlichkeit, Erhaltung der Dialogfähigkeit und Konfliktminimierung (vgl. Prunč 2017: 32). Angesichts der höheren Ansprüche und Erwartungen seitens der KlientInnen und der Professionellen können DolmetscherInnen die in der Soziologie sogenannten Rollenüberlastung (*role overload*) erleben (vgl. Sauerwein 2006: 56).

Lang (1978: 241f.) weist darauf hin, dass die Wahrnehmung der Dolmetscherrolle von der aktiven Kooperation und der Integration der DolmetscherInnen durch Sprache, Gestik, Körperhaltung und Blickverhalten vonseiten der KlientInnen abhängt. Ebenso können sich DolmetscherInnen durch ihre nonverbalen Signale aktiv beteiligen oder sich einer solchen Beteiligung enthalten. Die Beobachtung der nonverbalen Botschaften der DolmetscherInnen kann in der Folge wichtige Hinweise über ihre Rollenerfassung und ihr Empfinden liefern.

Nach Ekman & Friesen (1969: 53) können nonverbale Signale Hinweise auf die Umgebungsbedingungen (*the external condition*) geben. Eine Verhaltensweise kann üblich für einen bestimmten Anlass, Ort, eine bestimmte Situation oder Beziehungskonstellation sein. Sie kann auch die Rolle der KommunikationspartnerInnen widerspiegeln. Die Autoren führen Beispiele an, in denen die Hierarchie und die Rolle der GesprächspartnerInnen in der Kommunikation einen Einfluss auf die von ihnen übermittelten nonverbalen Signale haben.

Die Tatsache, dass die GesprächspartnerInnen eines dolmetschgestützten Beratungsgesprächs unterschiedliche Sprachen sprechen, kann als Anlass gesehen werden, nicht oder schwer zu kommunizierende Inhalte – wie Zeichen der Macht oder der Unterordnung – nonverbal (und unbewusst) zu übermitteln. Genau aus diesem Grund ist die Beschäftigung mit Aspekten wie Hierarchie, Rolle und Machtverhältnissen eng mit dem Thema der nonverbalen Kommunikation verbunden: Diese einflussnehmenden Faktoren können erklären, warum die KommunikationspartnerInnen eine bestimmte Sitz- oder Stehposition,

Körperhaltung, Tonhöhe, Lautstärke oder einen Gesichtsausdruck einnehmen oder warum sie den/die GesprächspartnerIn anblicken oder nicht. Wiederum können diese nonverbalen Aspekte dabei helfen, die Machtverhältnisse im Gespräch und das Rollenverständnis der DolmetscherInnen in dem ausgewählten Bereich zu analysieren.

2.3.2. Einsatz von nichtausgebildeten DolmetscherInnen

Ein anderes charakteristisches Merkmal und einflussnehmender Aspekt des CI ist der Einsatz von Familienmitgliedern, FreundInnen, Bekannten und manchmal sogar Kindern der KlientInnen. In Notsituationen werden auch anwesende Personen wie mehrsprachiges Reinigungspersonal darum gebeten, für KlientInnen zu dolmetschen. Abgesehen vom Gerichtsdolmetschen, in dem in der Regel ausgebildete, beeidigte DolmetscherInnen beauftragt werden (vgl. Kapitel 2), ist es in anderen CI-Settings möglich und üblich, dass Menschen, die über keine Ausbildung verfügen und die benötigten zwei Sprachen sprechen, als DolmetscherInnen fungieren.

Das Thema wurde daher in jüngeren Forschungsarbeiten über CI berücksichtigt. Manche Beiträge setzen sich mit dem sensiblen Thema der Kinder als DolmetscherInnen und den damit verbundenen emotiven Konsequenzen für Kinder auseinander. Ein weiteres Themengebiet stellen Ad-hoc-Lösungen in Krankenhäusern dar.

Pöchlhacker & Kadrić (1999) zeigen zum Beispiel auf, dass in Österreich auch nichtausgebildete DolmetscherInnen im Bereich der Gesundheitsversorgung zum Einsatz kommen. In einer 1997 durchgeführten Umfrage von Pöchlhacker gaben 61% der 464 Befragten (ÄrztInnen, Putz- und Pflegepersonal und TherapeutInnen in Wiener Krankenhäusern) an, dass häufig das Reinigungspersonal im Krankenhaus Dolmetschtätigkeiten durchführte (vgl. Pöchlhacker & Kadrić 1999: 161).

Viele unterschiedliche Möglichkeiten der Benennung werden in diesem Kontext verwendet, die aber mehr oder weniger negativ konnotiert sind: ‚nicht professionell‘, ‚unprofessionell‘, ‚unqualifiziert‘, ‚unausgebildet‘, ‚nichtausgebildet‘, ‚freiwillig‘ oder ‚laienhaft‘. Überlegungen über den Unterschied zwischen ausgebildeten und nichtausgebildeten DolmetscherInnen und die von ihnen erbrachten Leistungen sollen den Beitrag von LaiendolmetscherInnen nicht herabwürdigen.

Wer fällt unter welche Kategorie bzw. wo liegt die Grenze zwischen den Kategorien und warum erfolgen diese Kategorisierungen? DolmetscherInnen mit und ohne Studium werden als zwei getrennte Gruppen wahrgenommen, wobei die Kategorien und die Hierarchien zwischen

diesen zwei Gruppen oft nur in ihrer Opposition existieren, nicht hinterfragt werden und keinen Raum für Nuancen und Zwischenkategorien lassen (vgl. Grbic & Kujamäki 2018: 113f.).

Demnach kommt diese strenge Kategorisierung aus dem Bedürfnis, den Status der translatorischen Tätigkeit als Beruf und der Translationswissenschaft als eigenständige wissenschaftliche Disziplin aufrechtzuerhalten und zu rechtfertigen (ebd.). Denn das Übersetzen und Dolmetschen sind Tätigkeiten, die historisch und bereits lange vor der Existenz spezifischer universitärer Ausbildungen *ad hoc* ausgeübt wurden. Erst in jüngerer Zeit – dem späten 20. Jahrhundert – wurden diese Tätigkeiten akademisiert und sind dementsprechend einem Rechtfertigungsdruck ausgesetzt.

Allerdings liegt nahe, dass das Heranziehen nichtausgebildeter DolmetscherInnen für alle an dem Gespräch beteiligten Personen unvorteilhaft ist. Für KlientInnen bedeuten Ad-hoc-Lösungen keine ‚professionelle‘ Unterstützung bei wichtigen Angelegenheiten: Bestimmte sensible oder mit Scham besetzte Themen werden in Gegenwart von Verwandten oder Bekannten oft nicht angesprochen. Zudem können Begleitpersonen aus dem Verwandten- oder Bekanntenkreis selten Distanz, Neutralität oder Unparteilichkeit gewährleisten, weil sie sehr schnell die Rolle der HelferInnen der KlientInnen ergreifen (vgl. Pöllabauer 2005: 59).

Im Falle des Dolmetschens durch zufällig anwesende Personen, wie Pflegepersonal, können sich KlientInnen unwohl oder unter Druck fühlen, weil der/die DolmetscherIn von ihrer eigentlichen Tätigkeit abgehalten wird. Ebenso wie mit Verwandten können sich KlientInnen in ihrer Privat- und Intimsphäre beeinträchtigt fühlen, wenn sie vor fremden ZufallsdolmetscherInnen intime oder vertrauliche Angelegenheiten ansprechen müssen (vgl. Verrept 2007: 288).

Für ÄrztInnen, TherapeutInnen und DienstleistungsgeberInnen sind Ad-hoc-Lösungen in den meisten Fällen auch nicht zielführend, denn diese bringen die Gefahr mit sich, die Kontrolle über das Gespräch zu verlieren (vgl. Pöllabauer 2003: 23). Die Ergebnisse einer in Österreich von Pöchlacher & Kadrić (1999: 161) durchgeführten Studie belegen, dass die Laiendolmetscherin der von ihnen untersuchten Interaktion aufgrund eines unreflektierten Rollenverständnisses Einfluss auf das Gespräch nahm und signifikante Veränderungen sowohl in der Form als auch im Inhalt der Kommunikation bewirkte. Ohne zu wissen, wie sich die Verdolmetschung der Laiendolmetscherin auf die Interaktion auswirkte, verlor die Therapeutin die Kontrolle über die Qualität und Effektivität ihrer professionellen Arbeit.

Schließlich ist das Heranziehen von nichtausgebildeten DolmetscherInnen, wenn auch von sekundärer Bedeutung, für das Prestige des Berufs und des Feldes an sich schädlich.

Community interpreting also became associated in some of those countries with a role for the “interpret” that was not impartial, included a host of additional tasks and could involve training and qualifications below the minimum level required by language professional bodies. (Corsellis 2008: 7)

Letztendlich bedingen alle erwähnten Probleme einander. Wenn Institutionen und EntscheidungsträgerInnen den Translationsbedarf nicht ernst nehmen, keine professionellen und zuverlässigen DolmetscherInnen beschäftigen und bezahlen möchten und sich nicht mit Ausbildung, Akkreditierung, Professionalisierung und Qualitätssicherung auseinandersetzen, bevorzugen ausgebildete DolmetscherInnen andere Settings: „If the workplace is made unnecessarily disagreeable for interpreters and translators in the public service context, they are likely to have the choice to take employment elsewhere“ (Corsellis 2008: 162).

Wenn Institutionen und EntscheidungsträgerInnen keine ausgebildeten DolmetscherInnen zur Verfügung stellen, geben sie die Verantwortung über den Erfolg oder Misserfolg der Kommunikation an die ZuwanderInnen ab, die meistens auf kostenlose Lösungen zugreifen werden, unter anderem weil sie sich keine ausgebildeten DolmetscherInnen leisten können.

Die Heranziehung von LaiendolmetscherInnen ist nicht von Kompetenzanforderungen trennbar (vgl. Kapitel 4.2). Im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit werden konkrete gedolmetschte Beratungsgespräche und auftretende Kommunikationsschwierigkeiten analysiert, die aufgrund mangelnder translatorischer Kompetenzen durch nichtausgebildeten DolmetscherInnen entstehen können.

Sandrini (2019) etwa führt in diesem Zusammenhang aus, bis zu welchem Ausmaß Zweisprachigkeit einen Vor- oder Nachteil für die Kommunikationsvermittlung der LaiendolmetscherInnen bedeutet. Laut Sandrini (2019: 48) fehlen bilingualen LaientranslatorInnen entscheidende Schlüsselkompetenzen: Sie verfügen nicht über „[...] das Planen und Optimieren von Translation und Translationsumgebungen, die Einsatz- und Qualitätsüberprüfung von Translationstechnologie sowie das Anstellen von translationswissenschaftlichen Überlegungen, die für ein professionelles Translatorenprofil stehen“ (ebd.).

Eine Ausbildung und eine damit einhergehende Kompetenzvermittlung kann demzufolge für das Dolmetschen verbaler Kommunikation maßgebend sein. In Kapitel 4.2 wird daran anschließend die Kompetenzanforderung an DolmetscherInnen bearbeitet, um die Dolmetschkompetenzen zur Interpretation, Wiedergabe und Einsetzung nonverbaler Botschaften festzustellen.

3. Dolmetschen im Setting der Beratungsgespräche

Beratungsgespräche finden im Allgemeinen bei Ämtern und Behörden statt und ermöglichen KlientInnen, Informationen und Rat einzuholen und BeraterInnen, Auskünfte zu erteilen. Die Aufgaben einer Behörde gehen dennoch weit über die Bereitstellung von Informationen hinaus: „Eine Behörde ist eine rechtlich geregelte Einrichtung, die zur Durchführung bestimmter öffentlicher Aufgaben berufen ist. [...] Den Behörden stehen Dienststellen („Ämter“) zur Verfügung“ (Bundesamt für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort 2020a).

Viele Behörden sorgen also für die bürokratische Abwicklung unterschiedlicher Angelegenheiten. Dabei regeln und bestimmen sie – durch Entscheidungs- und Legitimationsverfahren – die Verteilung von Rechten, Pflichten und die Organisation des sozialen Lebens in verschiedenen Tätigkeitsbereichen: „Bureaucracy is one form of social control“ (Sarangi & Slembrouck 1996: 4) (vgl. Kapitel 2.3.1).

Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens müssen einen „gesetzlich verankerte[n] Versorgungsauftrag für alle BürgerInnen“ (Cerzniewski 2007: 77) erfüllen – auch für ZuwanderInnen oder Menschen, die der Landessprache nicht mächtig sind. Sprache hat bei Beratungsgesprächen wichtige Funktionen, die über die Verständigung der Beteiligten hinausgehen. Sie spielt eine bedeutungsvolle soziale Rolle, da Bürokratie und Macht in Sprache konstituiert und verankert werden (vgl. Sarangi & Slembrouck 1996: 6).

Formalitäten inkorporieren Wechselwirkungen zwischen Bürokratie, Macht und Sprache im Kontext eines Beratungsgesprächs: die wiederholte Bereitstellung von personenbezogenen Informationen wie Name, Geburtsdatum, zu denen die Behörde bereits Zugang hat; die Verwendung von Fachbegriffen und die damit implizite Annahme, dass KlientInnen mit den bürokratischen Routinen oder den Formularen vertraut sind; oder die Tatsache, dass wichtige Mitteilungen nur schriftlich, in der offiziellen Landessprache und in einem bestimmten Format erfolgen dürfen (vgl. Sarangi & Slembrouck 1996: 18).

Obwohl in Europa die internationale Mobilität sowie Migrationsbewegungen stetig zunehmen (vgl. Kapitel 1), können Einrichtungen und ihre Dienstleistungen den obengenannten Versorgungsauftrag für alle BürgerInnen oft nicht erfüllen und werden den Anliegen von ZuwanderInnen nicht gerecht: „[...] Angebote [existieren] nicht für alle Nationalitäten und die Zuständigkeiten entsprechen nicht mehr der pluralen Einwanderungssituation“ (Cerzniewski 2007: 77).

Deshalb sind translatorische Lösungsmaßnahmen im deutschsprachigen Raum zur Überbrückung des wachsenden Kommunikationsbedarfs mit Nichtdeutschsprachigen für die

Analyse von institutionellen Beratungsgesprächen von besonderen Interesse. Bestehende Studien und Forschungsarbeiten zielten auf die detaillierte Untersuchung der Kommunikationspraxis von Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens. Im Rahmen dieser Publikationen konnte festgestellt werden, wer für die Überbrückung von Sprach- und Kulturbarrieren eingesetzt wird und wie sich dieser Einsatz auf das konkrete Beratungsgespräch auswirkt. Beispielhaft dafür sind etwa Pöchhacker (1997a) zur Translationspolitik in Wiener Gesundheits- und Sozialeinrichtungen und Cerzniewski (2007) zur Situation in Berliner Jugendämtern, sowie – aus theoretischer Perspektive – Stöcklmair (2003).

Die Ergebnisse dieser Arbeiten zeigen, dass Verständigungsprobleme eine tägliche Hürde in der transkulturellen Kommunikation zwischen behördlichen BeraterInnen und ZuwanderInnen in Deutschland und in Österreich darstellen und dass die von Einrichtungen zur Verfügung gestellten Ressourcen sowie die konkret eingesetzten Lösungen zur Überbrückung von Verständigungsschwierigkeiten mit ZuwanderInnen häufig unzureichend sind.

Die am häufigsten eingesetzte Maßnahme ist die „Verständigung ohne Dritte in vereinfachtem Deutsch“ (Pöchhacker 1997a; Cerzniewski 2007). Diese wird von BeraterInnen selbst als problematisch eingestuft, da Missverständnisse entstehen, komplizierte Sachverhalte nicht oder verlangsamt vermittelt werden können, und die KommunikationspartnerInnen trotzdem nicht gewiss sind, einander verstanden zu haben (vgl. Übelacker 2007: 51f.).

Neben der Verständigung in vereinfachtem Deutsch greifen MitarbeiterInnen auf die „Verständigung durch Dritte“ (Pöchhacker 1997a; Cerzniewski 2007) zurück. Dabei lassen sich KlientInnen vorwiegend von Kindern, EhegattInnen, Familienangehörigen und FreundInnen begleiten, die die Landessprache besser als sie sprechen und verstehen. Im Notfall wird auch fremdsprachiges Personal, oft Reinigungs- oder Pflegepersonal, um Hilfe gebeten (vgl. Kapitel 2.3.2).

Auch im Zusammenhang mit dem Einsatz von Begleitpersonen in der Funktion von DolmetscherInnen treten Probleme auf: Unvollständigkeit und Unklarheit der Übertragung, fehlende Sachkompetenzen von Begleitpersonen und „[...] die Tatsache, dass [sie] gestellte Fragen selbst beantworten, anstatt den KlientInnen die Möglichkeit zu geben, für sich selbst zu sprechen“ (Übelacker 2007: 54). Diese führen mitunter zu Missverständnissen, zur falschen Bewertung der Anliegen der KlientInnen und zu Unzufriedenheit unter den an der Kommunikation beteiligten Personen.

Das Auftreten all dieser Probleme weist auf die Komplexität der dolmetschgestützten Beratung hin und zeigt, dass der beschriebene Mangel an finanziellen, rechtlichen und qualitätsbezogenen Regelungen im Feld des CI auch das Setting der Beratungsgespräche

betrifft. Die Teilnahme einer dritten Person, die als DolmetscherIn fungiert, hat natürlich einen Einfluss auf das Gespräch und dessen Modalitäten und markiert den Übergang von einer Dyade zu einer Triade. In der Translationswissenschaft spricht man in solchen Fällen von „communicative pas de trois“ (Wadensjö 1998), „triadische Beziehung“ (Kluge & Kassim 2006), „Beziehungsdreieck“ (Stöcklmair 2003: 151) oder „interpersonales Dreiergespräch“ (Pöchlhammer 2000: 39).

Aus der Perspektive der BeraterInnen bedeutet die Entstehung einer Triade eine erweiterte Verantwortung. BeraterInnen müssen während des Beratungsgesprächs nicht nur darauf achten, dass sich ZuwanderInnen bzw. KlientInnen in der Konversation angemessen betreut fühlen und die Inhalte verstehen; sie müssen auch „[...] ständig auf die Befindlichkeit und die Reaktionen des/der Dolmetschers/Dolmetscherin [...] achten“ (Stöcklmair 2003: 153).

Manche BeraterInnen meiden die Hinzuziehung einer dritten Person und versuchen, mit den KlientInnen selbstständig zu kommunizieren: „[N]icht jeder will unbedingt einen Dolmetscher haben, das muss man auch sagen. Es ist vielleicht auch manches einfacher, auch manche Ablehnung einfacher, wenn ich nicht unbedingt noch jemanden dabei habe“ (Auszug eines Interviews an die Leiterin einer Asylbewerberleistungsstelle in Übelacker 2007: 57).

Aus der Perspektive der KlientInnen bedeutet der Einsatz von (nichtausgebildeten) DolmetscherInnen, in deren Anwesenheit über persönliche und eventuell schambesetzte Themen reden zu müssen (vgl. Kapitel 2.3.2) und sich auf deren Sprachkompetenzen zu verlassen. Dadurch kann die Unselbständigkeit der KlientInnen und dementsprechend das Machtgefälle zwischen KlientIn und BeraterIn weiter zunehmen.

Die Rolle des/r Dolmetschers/in erfüllt bei triadischen Beratungsgesprächen eine wesentliche Funktion – die Rolle eines wichtigen „Verbindungsglied[s] zwischen BeraterIn und KlientIn“ (Stöcklmair 2003: 151). In ihrer Funktion als Verbindungsglied bekommen DolmetscherInnen oft eine größere Rolle zugeschrieben, die „über die klassischen Rollen von ÜbersetzerInnen hinaus(geht)“ (ebd.), so dass die Verantwortung für den Erfolg der Kommunikation oft auf den/die DolmetscherIn übertragen wird.

Im Hinblick auf das Rollenverständnis und auf die damit einhergehenden, kaum erfüllbaren Anforderungen ist das triadische Beratungsgespräch ein für DolmetscherInnen herausforderndes Setting. Die Gefahr für DolmetscherInnen, eine Rollenüberlastung zu erleben (vgl. Kapitel 2.1.1) besteht auch im Setting der Beratungsgespräche: Seitens der BeraterInnen werden Diskretion, absolute Neutralität, perfekte Zweisprachigkeit und kulturelle Vermittlung erwartet (vgl. Übelacker 2007: 63). Insbesondere die beiden ersteren Anforderungen benötigen bereits für ausgebildete DolmetscherInnen eine umfangreich reflektierte ethische Rolle und

„[sprechen] gegen den Einsatz von Begleitpersonen und insbesondere von Kindern, die aufgrund ihrer eigenen Betroffenheit und Abhängigkeit keine der beiden Kriterien erfüllen können“ (Übelacker 2007: 63f.).

Die körperliche Anwesenheit, Nähe und die intimen, sensiblen, in diesem Bereich üblichen Themen machen es schwieriger, die geforderte Neutralität und Distanz zu wahren. DolmetscherInnen mit Migrationshintergrund haben oft selbst ähnliche Migrations- oder Diskriminierungserfahrungen gemacht und können im Gespräch mitunter erneut mit Erfahrungen konfrontiert werden, die sie selbst erlebt haben (vgl. Pöchhacker 2000: 60). Die persönlichen Erfahrungen der DolmetscherInnen sind laut Stöcklmair (2003: 152f.) ein Aspekt, der in diesem Kontext nicht unterschätzt werden soll. Sobald DolmetscherInnen Teil der Triade eines Beratungsgesprächs sind und als „Verbindungsglied“ (ebd.) fungieren, können sie keine neutrale Haltung einnehmen.

Das Wissensgefälle zwischen BeraterInnen und KlientInnen stellt in diesem Zusammenhang häufig eine zusätzliche Last dar, weil DolmetscherInnen die Notwendigkeit verspüren, ihre Ausdrucksweise an das Sprachniveau der KlientInnen anzupassen und das Gefälle durch Erklärungen auszugleichen. Die Anpassung an das jeweilige Niveau der Ansprechperson sollte jedoch nicht in Verzerrungen oder Auslassungen von Informationen resultieren (vgl. Kapitel 2.3.1).

Außerdem wird nicht immer berücksichtigt, dass DolmetscherInnen Gefühle und schwierige Situationen in erster Person wiedergeben müssen und dies eine zusätzliche Belastung darstellen kann. Emotionalität im sozialen und medizinischen Bereich sowie im Beratungskontext kann aber auch aufgrund der inhaltlichen Dramatik als notwendig begriffen werden, um eine authentische Wiedergabe der Inhalte zu gewährleisten. Weil Sprache an sich nicht wertneutral ist, kann demzufolge auch eine Verdolmetschung nicht neutral sein: „Die Übertragung in eine andere Sprache wird immer ein Interpretationsangebot mit der ganz persönlichen Färbung des Übersetzers, der Übersetzerin sein“ (Stöcklmair 2003: 152).

Das Nichtwahrnehmen der (körperlichen und geistigen) Teilnahme und des damit verbundenen Einflusses des/der Dolmetschers/in kann gefährlich sein, weil es zu einer Fehleinschätzung von Aussagen und gedolmetschten Ereignissen führen kann. Als „blinder Fleck“ (Kluge & Kassim 2006: 181) bleiben DolmetscherInnen zwar in der Beziehung wirksam, ohne als AkteurInnen wahrgenommen zu werden. Daher ist es wichtig, die Präsenz und den Einfluss von DolmetscherInnen wahrzunehmen bzw. deutlich erkennbar zu machen (ebd.).

Die bereits erwähnten Aspekte sind nur ein kleiner Teil einflussreicher Faktoren im Kontext eines interkulturellen, dolmetschgestützten Beratungsgesprächs. Weitere sind bisher unzureichend erforscht und bedürfen einer näheren Untersuchung. Eine Beschränkung auf die verbale Ebene der Kommunikation würde der Komplexität dieses Settings nicht gerecht, da der Großteil eines komplexen Handlungsfelds und dessen Dynamiken unbeachtet bliebe. Die Analyse der nonverbalen Signale im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit, wenngleich in seinem Forschungsumfang beschränkt, wird diese eingehend untersuchen.

3.1. Forschungsstand zum Dolmetschen bei Beratungsgesprächen in Österreich bzw. beim AMS Wien

Pöchhacker (1997a) nennt die Schwierigkeiten, die bei der Untersuchung der Dolmetschtätigkeit bei österreichischen Behörden auftreten: „Der Bereich Ämter und Behörden ist, selbst auf den Raum Wien beschränkt, kaum lückenlos erfaßbar“ (Pöchhacker 1997a: 55f.). Die schwierige Zugänglichkeit des Feldes und die damit verbundene Schwierigkeit, an authentische Daten zu gelangen, können für die mangelnde Auseinandersetzung mit diesem Setting des CI im österreichischen Raum verantwortlich gemacht werden.

Es konnten zwei Studien zur Dolmetschtätigkeit in anderen österreichischen Behörden des Sozialwesens gefunden werden: Pöchhacker 1995 durchgeführte telefonische Befragung und Jugendamtsumfrage in Wien (Pöchhacker 1997a) und ein 2007 bis 2009 durchgeführtes Projekt bei öffentlichen Institutionen in Graz und Kapfenberg (Pöllabauer 2012).

Ein interdisziplinäres Projektteam hat mithilfe von Interviews und Aufnahmen von authentischen gedolmetschten Gesprächen das Dolmetschen beim Amt für Wohnungsangelegenheiten in Graz und beim Bürgerbüro in Kapfenberg untersucht. Anlass dieser Analyse war die Feststellung einer zunehmenden Herausforderung der Kommunikation mit nicht deutschsprachigen KlientInnen vonseiten der DienstleistungsgeberInnen. Zu den Herausforderungen zählten mangelnde Ressourcen und Zeit, sozio-politischer Kontext und emotionale Faktoren (vgl. Pöllabauer 2012: 218ff.).

Demnach traten in den obengenannten Institutionen in etwa 20–30% aller Beratungsgespräche Sprachprobleme auf und führten zu einer Benachteiligung der nichtdeutschsprachigen KlientInnen gegenüber den deutschsprachigen. Hauptgrund dieser Probleme und dem damit erschwerten Zugang zu Dienstleistungen und/oder Informationen war der Mangel an qualitativ hochwertigen Dolmetschleistungen: Verständigungsschwierigkeiten wurden durch den Einsatz von meist nichtausgebildeten DolmetscherInnen, oft Kindern oder

Begleitpersonen, die Verwendung von schriftlichem übersetzten Informationsmaterial und andere Ad-hoc-Maßnahmen gelöst (vgl. Pöllabauer 2012: 228).

Pöchhacker (1997a: 56) führte eine telefonische Befragung von VertreterInnen der Wiener Ministerien für Inneres, Justiz, Arbeit und Soziales sowie von Schulen, Einrichtungen der Arbeitsmarktverwaltung, Sozialversicherung und der Flüchtlingshilfe im Jahr 1995 durch. Diese Befragung konnte nur wenige konkrete Daten über die von den Behörden eingesetzten, oder in institutionalisierter Form angebotenen, translatorischen Maßnahmen liefern und lässt vermuten, dass diese in den meisten Fällen auf Ad-hoc-Lösungen zugreifen. Es gab jedoch Wiener Beratungsstellen, die sich spezifisch an ZuwanderInnen richteten und sowohl persönliche Beratung in verschiedenen Fremdsprachen als auch telefonische Dolmetscherdienste anbieten konnten (vgl. Pöchhacker 1997a: 56).

Laut Pöchhacker (1997b: 219) gab es drei MitarbeiterInnen, die im spezifischen Setting der Beratung beim Arbeitsmarktservice Dokumente im Zusammenhang mit Arbeitsgenehmigungsanträgen übersetzten, aber bei Bedarf auch mündlich arbeiten konnten. Laut eines Vertreters des Arbeitsmarktservice bestand kein Bedarf nach DolmetscherInnen, da im Gespräch von BeraterInnen mit Nichtdeutschsprachigen nur selten Probleme der Verständigung auftraten. Außerdem bestand die Möglichkeit der Verweisung an eine AMS verwandte Institution, die fremdsprachige Beratung für ausgewählte Sprachen bietet:

According to the agency's spokesman, "Language problems hardly ever arise." If they do, clients are referred to the "Labour Market Counselling Centre for Migrants," an office which is run jointly by several public service institutions. The staff of four includes a psychologist and three employment counsellors, who between them ensure direct (i.e. non-mediated) communication in Serbocroat, Turkish, Farsi, English and German. If clients turn up with other languages, communication proceeds either in rudimentary German or with the aid of a person from the client's significant environment. (Pöchhacker 1997b: 219)

Internationale Migrations- und Geflüchtetenbewegungen in den letzten 23 Jahren verlangen nach einem Vergleich damaliger Forschungsergebnisse mit aktuellen Erfahrungen von AMS-DienstleistungnehmerInnen und -geberInnen und mit einem potenziell veränderten Kommunikationsbedarf.

Eine vollständige Analyse des Settings der AMS-Beratungsgespräche in all seinen translatorisch-relevanten, nonverbalen Faktoren wird im Zuge der vorliegenden Arbeit nicht möglich sein. Die folgende Analyse eines konkreten Beispiels versucht, das Thema zu vertiefen und Anstöße für weitere Untersuchungen zu geben.

4. Nonverbale Kommunikation

Menschen verwenden nicht nur verbale Botschaften, um miteinander zu kommunizieren. Zwischenmenschliche Kommunikation besteht auch aus Signalen des Körpers wie paralinguistische Phänomene, Körperhaltung und Körpersprache. Die Relevanz und Definition dieser Begriffe werden in den nächsten Kapiteln dargestellt (vgl. Watzlawick *et al.* 1985⁷; Broszinsky-Schwabe 2011).

Broszinsky-Schwabe (2011: 21) nennt diese Kommunikationsart nonverbale Kommunikation oder Körpersprache. Watzlawick *et al.* (1985⁷: 51) hingegen bezeichneten diese Aspekte allgemein als Verhalten. Da Menschen sich nicht nicht verhalten können, können sie daher auch nicht nicht kommunizieren: Jede Form des Verhaltens, sowohl die Präsenz oder das Fehlen der Körpersprache als auch das Sprechen oder Schweigen, hat Mitteilungsscharakter.

Nach Watzlawicks Auffassung erfolgt Kommunikation auf zwei Ebenen, der Inhalts- und der Beziehungsebene: „Der Inhaltsaspekt vermittelt die ‚Daten‘, der Beziehungsaspekt weist an, wie diese Daten aufzufassen sind“ (Watzlawick *et al.* 1985⁷: 55). Birkenbihl (1990: 24) greift diese Differenz auf und fügt hinzu, dass die verbale Kommunikation vorwiegend auf der Inhaltsebene und die nonverbale Kommunikation auf der Beziehungsebene stattfindet. Aus diesem Grund muss eine Kongruenz zwischen verbalen und nonverbalen Aussagen vorhanden sein bzw. die Botschaft muss auf beiden Ebenen identisch sein, damit sie die EmpfängerInnen überzeugen kann.

Da nonverbale Zeichen oft die Beziehungen der KommunikationspartnerInnen vermitteln, kann der von Watzlawick hervorgehobene Beziehungsaspekt wiederum als Funktion der nonverbalen Kommunikation gesehen werden. Neben dieser Beziehungsfunktion erfüllen nonverbale Signale noch weitere für die Kommunikation wichtige Zwecke. Felgner (2018) hat Funktionen nonverbaler Zeichen in Anlehnung an Ekman & Friesen (1969) und Poyatos (1997) definiert. Er beschreibt Funktionen der nonverbalen Kommunikation im Zusammenhang mit verbalem Inhalt:

1. Unterstützung/Illustration: wenn das nonverbale Zeichen die Verbalaussage unterstützt;
2. Wiederholung/Redundanz: wenn das Nonverbale die verbale Botschaft nachbildet;
3. Komplementierung/Ergänzung: Wenn das nonverbale Zeichen etwas Zusätzliches zum Ausdruck bringt;

4. Abschwächung: wenn das nonverbale Verhalten die Kraft der Verbalaussage mäßigt;
5. Kontradiktion: wenn das Verbale und das Nonverbale sich widersprechen;
6. Substitution: durch z.B. emblematische Handgesten, die sich direkt in Worte übersetzen lassen;
7. Vermeidung bzw. Verkürzung von Verbalisierungen: wenn SprecherInnen die aufwändigere bzw. unangenehmere Verbalisierung vermeiden möchten;
8. Ausgleich sprachlicher Defizite: wenn den SprecherInnen ein Wort nicht einfällt (vgl. Felgner 2018: 50–55)

Nach Ekman & Friesen (1969: 83) variieren die Häufigkeit und Art der nonverbalen Zeichen je nach Rollenverständnis, Einstellung und Merkmalen der Person, wie ethnische und kulturelle Angehörigkeit und soziale Klasse.

Die Forschung zu nonverbalen Zeichen und deren Bedeutung ist im Vergleich zur Sprachforschung noch relativ jung, abgesehen von Charles Darwins 1872 Forschung zur Kulturspezifität nonverbaler Kommunikation. Er untersuchte, inwiefern die verschiedenen nonverbalen Signale universell bzw. angeboren sind und inwiefern sie jeweils von Kulturraum zu Kulturraum abweichen. Nach Darwins gibt es bei Menschen unterschiedlicher Herkunft „[...] eine große Ähnlichkeit im Ausdruck von Emotionen [...], z. B. bei Situationen wie Glück, Trauer oder Ärger“ (Broszinsky-Schwabe 2011: 119).

Die Kulturspezifität ist eine bemerkenswerte und nicht zu unterschätzende Eigenschaft der nonverbalen Kommunikation, da Körpersprachen sich je nach kultureller Sozialisation genauso wie einzelne Sprachen unterscheiden. Obwohl viele nonverbale Zeichen wie das Nicken oder das Hochheben der Augenbrauen in verschiedenen Kulturen vorhanden sind, werden ihnen unterschiedliche Bedeutungen zugeschrieben. Manche nonverbale Zeichen können in verschiedenen Kulturräumen eine gegenteilige oder stark abweichende Bedeutung besitzen. Beispiele dafür sind das Kopfnicken und das Kopfschütteln, die in den meisten europäischen Staaten jeweils ‚ja‘ und ‚nein‘ bedeuten. In Bulgarien und anderen Staaten ist genau das Gegenteil der Fall (vgl. Collett 1994: 231ff.).

Viele AutorInnen wie Collett (1994), Morris (1986) oder Hall (1982) haben sich mit der Kulturspezifität nonverbaler Zeichen auseinandergesetzt. Die aus deren Beobachtungen gewonnen diesbezüglichen Aussagen stellen teilweise eine Vereinfachung vielfältiger Verhaltensweisen dar, die in Abwesenheit einer kritischen Differenzierung stereotypisierend wirken könnten. Spätere Publikationen, die auf die oben genannten Autoren und deren Erkenntnisse verweisen (u.a. Broszinsky-Schwabe 2011), kritisieren diese dahingehend nicht.

In den nächsten Kapiteln der vorliegenden Arbeit wird auch auf Collett (1994), Morris (1986) und Hall (1982) verwiesen. An dieser Stelle soll begründet werden, warum deren Erkenntnisse trotzdem von Interesse sind und einen Beitrag zur Darstellung der Vielfältigkeit von nonverbialem Verhalten leisten können.

Ausgangspunkt dieser Theorien ist die These, dass „ethnic boundaries“ (Barth 1998: 15) sowohl das Verhalten eines Individuums als auch die Form und das Auftreten von nonverbalen Zeichen steuert und beeinflusst. Die Grenzen einer ethnischen Gruppe sind nicht nur oder notwendigerweise an einen Ort gebunden; die Identifizierung mit einer ethnischen Gruppe impliziert die gemeinsame Verwendung von Kriterien zur Bewertung und Beurteilung (vgl. Barth 1998: 15). Der Begriff ‚Kultur‘ muss im Folgenden differenziert betrachtet werden:

[D]abei [wird] nicht von als homogen gedachten, ethnisch differenten Kulturen aus[gegangen]. [...] Eine Person hat dabei nicht eine Kultur oder ist Teil einer genau zu bestimmenden Kultur, sondern sie ist Teil eines kulturellen Prozesses, in dem Differenzen und Gemeinsamkeiten zwischen bestimmten Gruppen auszumachen sind. [...] Eine solche begriffliche Einlassung und die damit konstruierte Unterscheidung ist für praktische Handlungsorientierungen notwendig. (Kluge & Kassim 2006: 179)

In der Folge gewinnt die Kulturspezifität für Kommunikation an Bedeutung. KommunikationspartnerInnen müssen in interkulturellen Begegnungen nicht nur eine gemeinsame Sprache finden, sondern auch die Fähigkeit besitzen, nonverbale und kulturspezifische Zeichen richtig zu interpretieren bzw. nicht misszuverstehen: „[such encounters] implies a recognition of limitations on shared understandings, differences in criteria for judgement of value and performance, and a restriction of interaction to sectors of assumed common understanding and mutual interest“ (Barth 1998: 15). Ein ‚fremder‘ Verhaltensstil kann eine Hürde in der interkulturellen Begegnung darstellen, wenn dieser von einer Person wahrgenommen wird, die sich dieses kulturellen Unterschiedes nicht bewusst ist und folglich die nonverbale Botschaft ihres Gegenübers missversteht (vgl. Collett 1994: 9).

Trotz der homogenisierenden Wirkung von Kategorisierungen, ist es die Absicht der obengenannten Autoren, das Verständnis von Kommunikation durch Kulturspezifität des Verhaltens zu erweitern:

There is a great need to revise and broaden our view of the human situation, a need to be both more comprehensive and more realistic, not only about others, but about ourselves as well. It is essential that we learn to read the silent communications as easily as the printed and spoken ones. Only by doing so can we also reach other people, both inside and outside our national boundaries, as we are increasingly required to do. (Hall 1982: 6)

Aufgrund der beschriebenen expressiven Funktion der nonverbalen Zeichen und der kulturellen Unterschiede in ihrer Produktion neigen Menschen zu der Annahme, dass stark gestikulierende Menschen temperamentvoll sind, während Menschen, die sich bei der Körpersprache zurückhalten, rational sind (vgl. Collett 1994: 83).

Die obengenannten AutorInnen vertreten die Meinung, dass kulturbedingte Unterschiede in Körperhaltung, Proxemik, Gestik, etc. bestehen, kritisieren aber die kausalen Zuschreibungen des Charakters auf Grundlage dieser Unterschiede. Nonverbale Zeichen sind zu häufig Gegenstand und Ursprung von Stereotypen, da sie die erste und manchmal einzige Kommunikationsform zwischen Menschen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund darstellen, wenn diese sich verbal nicht verständigen können.

Besonders im Rahmen einer interkulturellen Kommunikation ist wichtig, Aussagekraft und Macht der nonverbalen Kommunikation zu berücksichtigen. Wenn ein Großteil der zwischenmenschlichen Kommunikation nonverbal erfolgt (vgl. Broszinsky-Schwabe 2011: 117) und diese wiederum kulturspezifisch ist, ist nonverbale Kommunikation ein wichtiges Analysefeld von Machtbeziehungen. Ein unbewusster Gebrauch nonverbaler Zeichen kann besonders im Rahmen einer interkulturellen Kommunikation leicht zu Missverständnissen führen.

Im Rahmen eines Gesprächs zwischen Menschen unterschiedlicher Sozialisation und Sprache werden nicht oder schwer verbal auszudrückende Inhalte vorwiegend nonverbal übermittelt. Dieses Phänomen des „Ausgleichs sprachlicher Defizite durch nonverbale Kommunikation“ (Felgner 2018: 50f.) ist eine entscheidende Funktion der menschlichen Verständigung und tritt besonders in solchen Kontexten auf.

Eine der größten Herausforderungen und häufigste Quelle von Missverständnissen ist die durch die Priorisierung verbaler Inhalte und einen unbewussten Gebrauch nonverbaler Signale erschwerte kommunikative Kontrolle (vgl. Broszinsky-Schwabe 2011: 37; Collet 1994: 9; Ellgring 1986: 8). Beispielhaft sind Vorstellungsgespräche, in denen Menschen schüchtern oder nervös sind: Hier werden Wortwahl und vokale Zeichen priorisiert. Dies erschwert es, ein Erröten oder Schwitzen zu vermeiden. Emotionen und Zustände, wie beispielsweise Angst, Stress oder Freude, können in nonverbalen Signalen nur selten verborgen werden, auch wenn ein/e SprecherIn verbal versucht, das Gegenteil zu kommunizieren. Somit kann man „[m]it der Wortsprache [...] lügen, aber die Körpersprache kann einen verraten“ (Broszinsky-Schwabe 2011: 118).

Aufgrund der erwähnten Eigenschaften der nonverbalen Signale ist es besonders schwierig, Aussagen über deren Interpretation zu treffen. Sowohl verbale als auch nonverbale

zwischenmenschliche Kommunikationsformen bestehen nach Ellgring (1986) aus sieben verschiedenen Komponenten: (1.) SenderIn, (2.) Inhalt der Mitteilung bzw. Botschaft, (3.) EmpfängerIn, (4.) (non)verbale Zeichen bzw. Ausdruck, (5.) Kanal oder Modalität, (6.) Absicht bzw. Ziel, (7.) Effekt oder Eindruck. Für die nonverbale Kommunikation sind der Inhalt der Mitteilung, die Absicht, der Ausdruck und der Eindruck im Gegensatz zur gesprochenen Sprache häufig nicht eindeutig interpretierbar (vgl. Ellgring 1986: 14).

In Anbetracht der einflussreichen Bedeutung des Nonverbalen im kommunikativen Kontext wird Kapitel 4.1 spezifische Arten universell gültiger sowie kulturspezifischer nonverbaler Signale einschließlich möglicher Interpretationsansätze bearbeiten. In Kapitel 4.2 werden die Praxisrelevanz dieser Signale im Dolmetschprozess, die Problematik der Interpretation und daran anschließende Erlernbarkeit dieser Signale für die Dolmetschausbildung diskutiert. Kapitel 4.3 stellt den Forschungsstand des Bereichs aus der Perspektive der Translationswissenschaft dar, um unter anderem den Fokus dieser Arbeit auf dolmetschgestützte Beratungsgespräche zu legitimieren.

4.1. Arten von nonverbalen Zeichen

Die nonverbale Kommunikation wurde multi- bzw. interdisziplinär analysiert und dementsprechend aus unterschiedlichen Perspektiven definiert. Grundlegend ist das Verständnis der nonverbale Kommunikation als Oberbegriff für verschiedene Phänomene der zwischenmenschlichen Interaktion, die sich nicht auf verbaler Ebene manifestieren.

Birkenbihl (1990) unterscheidet zwischen fünf Dimensionen: Haltung, Mimik, Gestik, Abstand und Tonfall. Andere AutorInnen wie Morris (1986) nehmen eine Gliederung nach menschlichen Körperteilen vor (Stirn, Wangen, Hände, Augen, Beine). Broszinsky-Schwabe (2011) zieht im weiteren Sinne auch Objekte in die Definition nonverbaler Signale mitein: „Zu unserer Körpersprache gehören alle Informationen, die wir mit unserem Körper geben, z. B. auch Frisur, Körperschmuck, Auftreten, Bekleidung, Körperpflege. Auch nonverbale Botschaften wie Geschenke („Lasst Blumen sprechen“) sind wichtige Mitteilungen“ (Broszinsky-Schwabe 2011: 22).

Poyatos (1997) unterscheidet zwischen dem hörbaren und sichtbaren System nonverbaler Kommunikation. In Bezug auf das hörbare System werden sowohl Töne als auch deren Abwesenheit in Betracht gezogen. Wie Watzlawick *et al.* (1985⁷) versteht auch Poyatos das Schweigen als bedeutungsvolles nonverbales Zeichen. Die hörbare Kinesik besteht aus

Tönen wie Fingerschnippen oder nervösem Klopfen mit Fingerspitzen, welche als kommunikative und bedeutungstragende Signale des Körpers agieren (vgl. Poyatos 1997: 250).

In Bezug auf das sichtbare System unterscheidet Poyatos (1997: 252) zwischen sichtbarer Kinesik (Gestik, Körperhaltung) und Proxemik (Distanz) und führt zwei spezifische sichtbare Signale ein: die sogenannten *dermal reactions* und *chemical reactions*, wie das Erröten und das Weinen. Diese erfüllen beim Austausch von Mitteilungen einen bestimmten Zweck, indem sie verbale und nonverbale Botschaften relativieren: „Naturally, such dermal and chemical emotional reactions will qualify speech (e.g. quavery or tremulous voice, gulping) and even kinesics (e.g. rapid blinking, visible heaving, gaze aversion, postural change, nervous fidgeting or preening).“ (Poyatos 1997: 252)

Die Beschreibung und Analyse nonverbaler Zeichen im Rahmen realer gedolmetschter Beratungsgespräche verzichtet auf schwer beobachtbare oder vergleichbare Aspekte und fokussiert sich auf Hauptkategorien nonverbaler Kommunikation. Die folgenden Kapitel definieren Körperhaltung, Proxemik, Gestik, Mimik und nonverbal-vokale Zeichen erstens im Hinblick auf Interkulturalität der KommunikationspartnerInnen und zweitens im Hinblick auf Rollenmuster, Machtverhältnisse und Beziehungsmodi zwischen den GesprächspartnerInnen, weil diese für die Analyse des Forschungsobjekt der vorliegenden Arbeit von besonderer Relevanz sind.

4.1.1. Körperhaltung

Unter Körperhaltung wird die Position verstanden, die ein Mensch beim Sitzen oder Stehen einnimmt, sowie die Bewegungen, die diese Position verändern, wie das Vorbeugen oder der häufige Wechsel des Standbeines, die unter anderem Nervosität signalisieren (vgl. Birkenbihl 1990: 44). Zusammen mit der Proxemik, die im nächsten Kapitel bearbeitet wird, ist Körperhaltung eine Unterdimension der Körpersprache, die deutliche Aussagen über den Beziehungsaspekt bzw. über Intimität, Zuneigung oder sozialen Status der GesprächspartnerInnen trifft (vgl. Ellgring 1986: 34). Zum Beispiel kann die Anpassung der eigenen Position an die Position des Gegenübers (eine sogenannte ‚spiegelbildliche Körperhaltung‘) – im Gegensatz zu einer Nicht-Anpassung – signalisieren, dass die AkteurInnen sich wohl fühlen und gerne miteinander kommunizieren (ebd.).

Nach Mehrabian (1968) beeinflusst die Körperhaltung bzw. die Beinstellung beim Sitzen die Haltung und dementsprechend das Erscheinungsbild des gesamten Körpers. Er unterscheidet zwischen asymmetrischen und symmetrischen Körperhaltungen und misst die

seitliche Neigung des Körpers durch den Winkel zwischen der senkrechten Achse, die den Brustkorb in zwei Hälften teilt, und der waagrechten Achse auf der Höhe der Sitzfläche des Stuhls.

- 0: Symmetrical position of the legs with both feet flat on the floor and the insteps touching.
- 1: Symmetrical position of the legs with both feet flat on the floor and the insteps not touching.
- 2: Asymmetrical stance of the legs with both feet resting flat on the floor, such as when one foot is moved to a more forward position.
- 3: Asymmetrical stance of the legs with one or both feet partially lifted off the floor, as when there is a bend at the ankle and only an edge of the foot is resting on the floor, or when the legs are crossed while seated. (Mehrabian 1968: 204)

Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass die asymmetrische Beinstellung ein wichtiger Indikator für Anspannung ist und sich auf das Machtverhältnis der GesprächspartnerInnen bezieht: Je höher der Statusunterschied zwischen den KommunikationspartnerInnen, desto größer sind jeweils ihre Entspannung oder Anspannung (ebd.). Auch Morris (1986: 228) weist wie Mehrabian (1968) darauf hin, dass stark gespreizte Beine Vertrauen ausdrücken, während eng überkreuzte Beine eine innere defensive Haltung signalisieren. Demzufolge ist aber auch die Richtung der überkreuzten Beine aufschlussreich: Wenn das obere Bein auf den/die GesprächspartnerIn zeigt, ist die Person in dieser Position der Anderen freundlich gesinnt.

Birkenbihl (1990:80) unterscheidet zwischen drei Sitzpositionen (vgl. Abb. 4): In der Fluchtposition ist das Körpergewicht nach vorne verlagert, womit Unsicherheit ausgedrückt wird, vor allem wenn die Füße sich in Schrittstellung befinden. Diese entspricht Mehrabians erster asymmetrischer Sitzposition. Die flexible, offene Position signalisiert Wohlfühlen und Interesse, während eine überhebliche Haltung bzw. eine Neigung nach hinten Aufschluss darüber liefert, dass die Person sich sicher fühlt. Es handelt sich dabei jedoch um eine ostentative Sicherheit, die oft aus dem Bedürfnis entsteht, auf Andere herabsehen zu wollen.

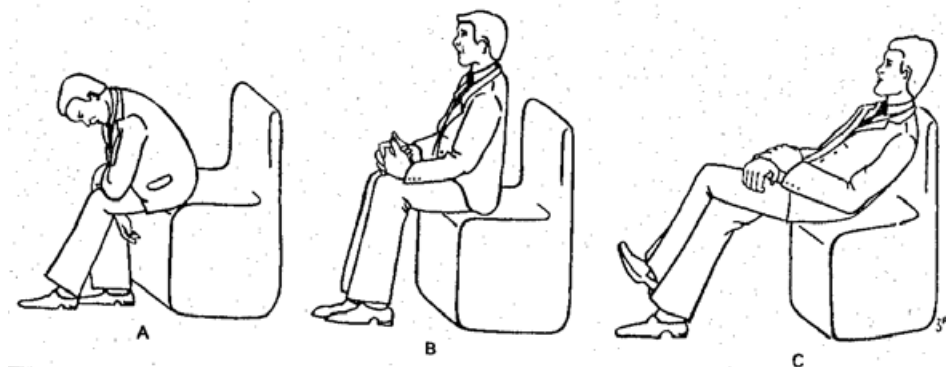


Abb. 4: Sitzpositionen nach Birkenbihl (1990: 80)

Ebenso nennt Birkenbihl (1990: 75ff.) drei mögliche Stehpositionen: die offene, die geschlossene und die überhebliche Haltung (vgl. Abb. 5). Die offene Haltung ist eine gerade Haltung, die eine innere aufrechte und offene Haltung widerspiegelt. Bei der geschlossenen Haltung beugt sich die Person nach vorne und verschanzt sich als Ausdruck von Unsicherheit hinter ihren Armen, indem sie die Schulter anhebt. Die überhebliche Position, mit dem nach hinten verlagerten Körpergewicht ist wie die obengenannte überhebliche Haltung zu interpretieren (vgl. Birkenbihl 1990: 80–83).

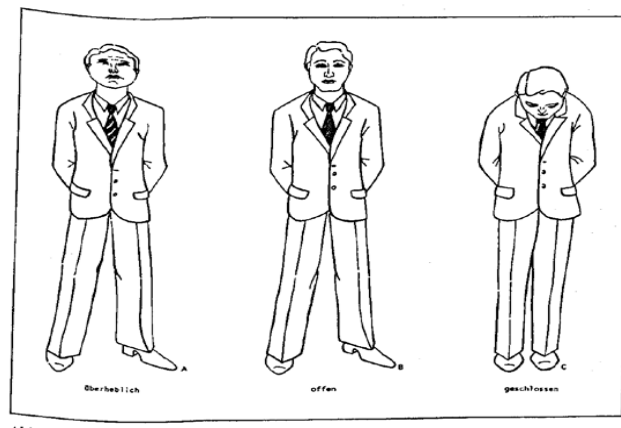


Abb. 5: Stehpositionen nach Birkenbihl (1990: 77)

Wichtig hervorzuheben ist, dass jede plötzliche Veränderung der äußeren Haltung in der Regel mit einer genauso abrupten Veränderung der inneren Haltung übereinstimmt (vgl. Birkenbihl 1990: 81).

4.1.2. Proxemik

Mit dem Begriff Proxemik ist die Distanz gemeint, die ein Individuum zu den Menschen einnimmt, die sich in seiner Umgebung befinden, sowie die Bewegungen, die diese Distanz verändern (vgl. Birkenbihl 1990: 44). Hall (1982) erforschte die Rolle des Raumes in der Kommunikation und prägte den Begriff Proxemik: „[T]he term I have coined for the interrelated observations and theories of man's use of space as a specialized elaboration of culture“ (Hall 1982: 1). Er beschreibt vier Stufen des räumlichen Abstands bzw. von Distanzen:

1. die intime Nähe: von Hautkontakt bis 45 cm Abstand;
2. die persönliche Distanz: von 45 bis 120 cm und der normale Abstand in Gesprächen mit FreundInnen und KollegInnen;
3. die soziale Distanz: von 120 bis 220 cm und der Abstand bei unpersönlicher Kommunikation;
4. die öffentliche Distanz: ab 3,5 m.

Nach Hall (1982) handelt es sich dabei aber um keine universell gültigen, sondern bei amerikanischen ProbandInnen beobachteten Distanzzonen (vgl. Hall 1982: 118). Im Kapitel „Proxemics in a cross-cultural context: Germans, English, and French“ vergleicht er amerikanisches Distanzverhalten (*proxemic patterns*) mit europäischem Distanzverhalten: „[...] to shed additional light on our own out-of-awareness patterns and [...] to show the great need for improved intercultural understanding“ (Hall 1982: 129).

Für Hall (1982: 128) ist die von der Person gewählte Distanz von der Beziehung, den Gefühlen und den Handlungen der AkteurInnen abhängig und spiegelt das Machtverhältnis der KommunikationspartnerInnen wieder. Der Abstand der AkteurInnen zu ihren GesprächspartnerInnen und ihre Rollenauffassungen in der Kommunikation sollen demnach als zwei zusammenwirkende Aspekte betrachtet werden.

Morris' (1986) und Colletts (1994) Untersuchungen leisten einen weiteren Beitrag zur Analyse des kulturspezifischen Distanzverhaltens. Sie unterscheiden in ihrer Untersuchung zwischen drei verschiedenen Zonen in Europa:

1. die Ellbogenzone (weil der/die Andere am Ellbogen berührt werden kann): In dieser Zone fühlen sich ItalienerInnen, SpanierInnen, Französischen wohl, die nonverbale Kommunikation sehr hoch bewerten;
2. die Handgelenkzone (weil der/die Andere am Handgelenk angefasst werden kann): In dieser Zone fühlen sich Angehörige osteuropäischer Staaten wohl;
3. die Fingerspitzenzone (weil der/die Andere bei ausgestrecktem Arm berührt werden kann): Zu dieser Zone gehören Deutschland, Großbritannien und Skandinavien (vgl. Collett 1994: 103ff.).

Morris (1986), Collett (1994) und Hall (1982) betonen, dass Menschen den vermeintlich richtigen kulturspezifischen Abstand der KommunikationspartnerInnen kennen müssen, um dessen räumliche Zone nicht zu missachten. Jedoch beruhen diese Untersuchungen auf kulturbedingten und teilweise stereotypischen Differenzierungen (vgl. Kapitel 4) und blenden den Beziehungsaspekt aus.

Birkenbihl (1990: 140–146) merkt daran anschließend zur ersten Zone an, dass Menschen nur jemand Vertrauten freiwillig in ihre Zone eintreten lassen. Die Größe dieser Zone hängt dabei von der eigenen Stimmung (bzw. Sicherheit) und dem Status der GesprächspartnerInnen ab. Es gilt dabei die Faustregel: „Je höher der Status einer Person, desto größer wird die Intimzone, die andere ihm zugestehen“ (Birkenbihl 1990: 145).

Im Rahmen von Beratungsgesprächen gewährt ein Schreibtisch zwischen den KommunikationspartnerInnen den BeraterInnen einen sicheren und großen Abstand zwischen

ihnen und den KlientInnen. Ein Tisch kann daher als Zeichen für emotive Distanz interpretiert werden, die der/die BesitzerIn des Tisches (der/die BeraterIn) gegenüber KlientInnen gewahrt sehen möchte, und verdeutlicht einen Status- und Machtunterschied zwischen den GesprächspartnerInnen (vgl. Birkenbihl 1990: 146).

Obwohl frühere Publikationen zu Proxemik deren Kulturspezifität untersuchen und betonen, sind vor allem Macht- und Rollenbeziehungen der GesprächspartnerInnen für die vorliegende Arbeit relevant. Gentile *et al.* (1996: 25ff.) betonen, dass dolmetschgestützte Interviews und Gespräche aufgrund vieler Faktoren wie der räumlichen Position der DolmetscherInnen komplex werden und zu einer Atmosphäre beitragen können, in der die Rolle der einzelnen AkteurInnen schwer definierbar ist. Die kommunikative Relevanz der Proxemik im Dolmetschprozess bzw. beim CI wird in Kapitel 4.2 ausführlicher behandelt.

4.1.3. Gestik

Die Gestik umfasst alle Gebärden, die Hände und Arme betreffen, und wird auch die Sprache der Hände genannt. Die Bewegung der Hände ist kommunikativ und spiegelt die Besinnung einer Person wider: Je stärker die Gefühle einer Person sind, desto akzentuierter wird normalerweise auch ihre Gestik (vgl. Birkenbihl 1990: 122). Nach Birkenbihl (1990: 121) können Gesten, die eine verbale Äußerung begleiten, sowohl rasch und hastig, als auch ruhig und unscheinbar ausgeführt werden, und wirken im ersten Fall mitreißend oder einschüchternd und im zweiten Fall imponierend oder unauffällig.

Laut Morris (1986: 144) sind Arme als neutrales Körperteil beim zwischenmenschlichen Kontakt oft im Mittelpunkt freundlicher nicht-sexueller Handlungen, deren Berührung nicht verdächtig oder beleidigend wirkt. Er unterscheidet zwischen vier verschiedenen Armhaltungen: (1.) die herabhängenden Arme, die eine neutrale Haltung ausdrücken; (2.) die gehobenen Arme, wie die Triumph- und Sieggeste mit gestreckten Armen oder das Zeichen der Niederlage mit angewinkelten Armen; (3.) die ausgebreiteten Arme, die aus größerer Entfernung zu einer Umarmung einladen, und (4.) die vorgestreckten Arme. Dieser letzten Armhaltung können verschiedene Bedeutungen zugeschrieben werden, je nachdem wie die Handfläche positioniert wird. Sie signalisiert Ablehnung, wenn die Handfläche nach vorne gerichtet ist, Aggression, wenn die Faust geballt ist, oder Bitte, wenn die Handfläche nach oben gerichtet ist (vgl. Morris 1986: 141ff.).

Angesichts der gebräuchlichen Verwendung des Ausdrucks ‚mit offenen Armen empfangen‘ (im Italienischen ‚accogliere a braccia aperte‘, im Englischen ‚welcome with open

arms‘) ist anzunehmen, dass offene Arme in vielen Kulturräumen ein positives Signal darstellen. Geschlossene und verschränkte Arme können als kalt, ablehnend oder schüchtern empfunden werden, während offene Arme eher als warm und freundlich wahrgenommen werden (vgl. Mehrabian 1972: 24f.).

Andere Beispiele für Gesten, denen verschiedene Kulturräume die gleiche Bedeutung beimessen, sind die seitliche Berührung der Nase durch den Zeigefinger, das Streicheln der Haare bei Frauen und das Reiben des Barts bei Männern. Diese Gesten drücken nach Birkenbihl (1990: 126) Unentschlossenheit und Verlegenheit aus.

Es bestehen aber auch erhebliche kulturelle Unterschiede in der Anzahl verwendeter Gesten, denn auch deren Häufigkeit hat teils eine eigene kulturellbedingte Bedeutung. Collett (1994) unterteilt die Gestik im europäischen Raum in drei Kategorien. Während er die Gestik nördlicher Staaten, wie Schweden, Finnland, Norwegen und Dänemark, als sehr gebärdarm einstuft, zählt er Großbritannien, Deutschland, Russland zu der zweiten Kategorie, die nur aufgrund von Aufregung oder böartigen Absichten gestikuliert. Gebärdereich sind hingegen Angehörige der dritten Gruppe. Zu dieser Gruppe gehören nach Collett (1994: 87f.) südeuropäische Staaten wie Italien, Spanien, Portugal, Frankreich oder Griechenland, die ihre Arme im Gespräch sehr häufig bewegen.

4.1.4. Mimik

Die Mimik umfasst sowohl sichtbare Bewegungen des Gesichtes bzw. Änderungen der Gesichtszüge, des Blickverhaltens und der Stirnfalten, als auch Erscheinungen, wie das Erröten oder das Erblassen. Das Gesicht kann wiederum in einzelne Bereiche unterteilt werden: Stirnbereich (einschließlich Stirn und Augenbrauen), Mittelgesicht (einschließlich Augen, Nase und Wangen) und Mundbereich (vgl. Birkenbihl 1990: 89, 92).

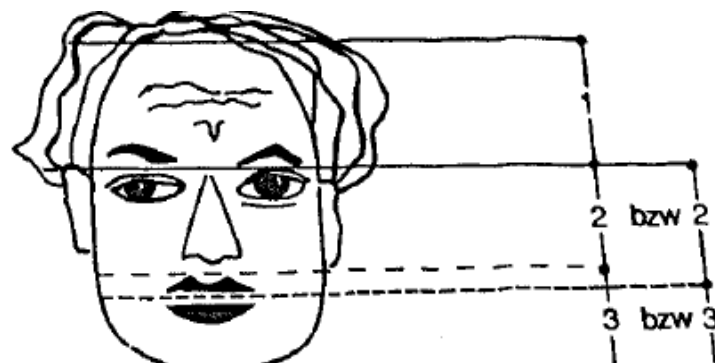


Abb. 6: Bereiche des Gesichtes nach Birkenbihl (1990: 93)

4.1.4.1. Stirnbereich

Die Stirn bzw. die Faltenbildung – welche meist mit dem Hochheben, Senken und Bewegen der Augenbrauen einhergeht – gibt Auskunft über unterschiedliche Prozesse des Denkens und des Untersuchens. Birkenbihl (1990: 95ff.) unterscheidet zwischen horizontalen und vertikalen Stirnfalten. Horizontale Stirnfalten entstehen gleichzeitig mit einer sichtbaren Erhebung der Augenbrauen und sind ein Zeichen für einen hohen Aufmerksamkeitsgrad. Gründe für eine solche Faltenbildung können unter anderem Angst, Staunen, Überraschung und Verwirrung sein: Waagerechte Falten in Verbindung mit halbgeschlossenen Augen deuten eher auf Verwirrung bzw. Schwierigkeiten beim Hören oder Sehen, während sie in Verbindung mit offenen Augen eher Überraschung und Staunen ausdrücken. Vertikale Stirnfalten können hingegen bedeuten, dass die Person ihre gesamte Aufmerksamkeit mit starker Konzentration auf etwas oder jemanden richtet.

Morris (1986: 39–47) beschreibt insgesamt sieben Augenbrauenbewegungen, die im direkten Zusammenhang mit Stirnfalten stehen: das Senken, das Anheben und das Emporschnellen der Augenbrauen sowie das Hochziehen einer Augenbraue, das Runzeln, das mehrfache Emporschnellen und das Zucken der Augenbrauen. An dieser Stelle wird auf die Augenbrauenbewegungen eingegangen, die aufgrund ihrer Häufigkeit und Reproduzierbarkeit forschungsrelevant sind.

Das Senken der Augenbrauen verläuft nicht ganz vertikal, da sich die Brauen beim Senken leicht nach innen bewegen und folglich näher zusammenrücken. Dieses Senken der Brauen tritt in völlig unterschiedlichen Situationen auf: Es wird verwendet, um Gefühle von Missbilligung und Zorn auszudrücken oder um die Augen vor Angriffen oder auch vor starker Beanspruchung wie beim Weinen, bei starkem Ekel oder beim Lachen zu schützen (vgl. Morris 1986: 39f.).

Das Anheben der Augenbrauen ist ebenso nicht eine vollends vertikale Bewegung, da sich die Brauen dabei leicht nach außen bewegen. Es entstehen lange und parallele Stirnfalten. Für gewöhnlich wird hinter diesem Gesichtsausdruck Sorge vermutet. Jedoch kann das Anheben der Augenbrauen unter anderem auch Verwunderung, Erstaunen, Unkenntnis, Skepsis, Nichtbegreifen, Überheblichkeit und Angst ausdrücken (vgl. Morris 1986: 41ff.).

Beim Emporschnellen der Augenbrauen werden die Brauen ein paar Sekunden gehoben und wieder gesenkt. Diese Bewegung ist ein verbreitetes Begrüßungssignal und drückt in seiner ursprünglichen Bedeutung Überraschung aus. Das Emporschnellen der Augenbrauen kann im Gespräch auch genutzt werden, um wichtige Aussagen zu betonen (vgl. Morris 1986: 44ff.).

Schließlich ist ein kurzes Hochziehen der Augenbrauen komplementär zu der Geste des Achselzuckens. Diese komplexe Geste, die Hilflosigkeit oder Zorn ausdrückt, besteht normalerweise aus gleichzeitigen Bewegungen von Mund, Kopf, Schultern, Armen und Augenbrauen. Jedoch werden manchmal nur die Augenbrauen verwendet, gewöhnlich wenn ein Mensch eine bekannte Person auf ein Fehlverhalten einer dritten unbekannten Person hinweisen will, ohne von jener dabei gesehen zu werden (vgl. Morris 1986: 46).

4.1.4.2. Mittelgesicht und Blickverhalten

Wie bereits in Kapitel 4.1.4 erwähnt, gehören zum Mittelgesicht Augen, Nase und Wangen. Der aussagekräftigste Teil bleibt allerdings das Auge, das in vielen Kulturen als „Fenster zur Seele“ (Birkenbihl 1990: 100) bezeichnet wird.

Besonders auffällig im kommunikativen Kontext ist der mangelnde Augenkontakt, der als Zeichen von Desinteresse und als beleidigend wahrgenommen werden kann. Personen können auch Augenkontakt ausweichen, wenn sie sich bei einem stetigen Augenkontakt unwohl fühlen: „Der starre Blick eines zornigen Menschen wirkt außerordentlich einschüchternd“ (Morris 1986: 57).

Wie bei allen bereits bearbeiteten nonverbalen Zeichen sind auch Konventionen und Tabus, die den Blickkontakt regeln, kulturspezifisch und stellen eine Hürde in der interkulturellen Kommunikation dar. Schließlich erfüllt der Austausch von Blicken nach Broszinsky-Schwabe (2011: 126) drei wichtige soziale Funktionen: (1.) Kontrollfunktion, da mit dem Blickkontakt kontrolliert bzw. überprüft wird, wie Andere reagieren und wie sie sich verhalten, (2.) Ausdrucksfunktion, weil der Blick Informationen über Einstellungen, Befinden und Absichten bietet und (3.) Steuerungsfunktion, weil der Blick die Handlungen Anderer steuern und beeinflussen kann. DolmetscherInnen können beispielsweise durch einen Blick an die GesprächspartnerInnen die Kommunikation steuern und signalisieren, wenn sie die Dolmetschung abgeschlossen haben (vgl. Lang 1978: 231; Kapitel 4.3).

Diese Funktionen des Blickkontaktes sind universell, aber das Gewicht, das diesen Aspekten beigemessen wird, ist laut Collett (1994) je nach Kulturraum unterschiedlich. Collett (1994: 120f.) teilt Europa in zwei Zonen ein: Die blickintensive Zone umfasst die Mittelmeerländer und die blickarme Zone umfasst Nord-, Zentral- und Osteuropa. Diese Kategorisierung des Blickkontakts steht im Zusammenhang mit der Proxemik (vgl. Collett 1994: 103ff.; Kapitel 4.1.2). Die blickintensive Zone stimmt mit der Ellbogenzone (Südeuropa) und die blickarme Zone mit der Fingerspitzenzone (Nord- und Zentraleuropa) überein.

4.1.4.3. Mundbereich

Der Mundwinkel ist der aussagekräftigste Aspekt des Mundbereichs, da sich der menschliche Gesichtsausdruck erheblich verändert, wenn sich dieser bewegt. Der Mundwinkel kann leicht gehoben, in einer geraden Position belassen oder leicht gesenkt werden, tritt jedoch immer gemeinsam mit Signalen anderer Gesichtsbereiche auf und kann deswegen nur in der Gesamtheit interpretiert werden (vgl. Birkenbihl 1990: 111). Wiederum ist es nur im Zusammenhang mit dem Mundwinkel möglich, Zorn- und Furchtausdruck auseinanderzuhalten (vgl. Morris 1986: 95).

Lächeln ist ein universeller Bestandteil der menschlichen Interaktion, der häufig als soziale Begrüßung und als Ausdruck des eigenen Wohlbefindens dient, und entsteht, wenn der Mundwinkel gehoben wird. Besonders beim ‚echten‘ Lächeln wird das Wohlgefühl gleichzeitig auch durch die Augen kommuniziert. Das Lachen hingegen bezieht den ganzen Körper mit ein und tritt in unterschiedlichen Intensitätsgraden auf: Bei einem intensiven Lachen kann sich der ganze Körper nach vorne biegen und der Mensch ‚lacht Tränen‘. Die geringste Intensität hat ein innerliches Lachen (vgl. Broszinsky-Schwabe 2011: 129f.).

Sowohl das Lächeln als auch das Lachen sind nicht nur Zeichen von Freude: Neben dem ‚echten‘ Lächeln werden auch das Pflichtlächeln, das unsichere Lächeln bei gemischten Gefühlen, das spottende Lachen und das Lächeln als Entschuldigung oder als Tarnung tatsächlicher Gefühle verwendet (ebd.).

Beide nonverbalen Zeichen sind auch von gesellschaftlichen Normen geregelt. In allen Kulturräumen wird das Einstimmen in das Lachen des Vorgesetzten als üblich und ratsam empfunden. Jedoch bestehen kulturspezifische Konventionen, sodass „[...] ein Lachen zur falschen Zeit am falschen Ort in einer interkulturellen Situation zu Verärgerung führen kann“ (Broszinsky-Schwabe 2011: 130).

4.1.5. Nonverbal-vokale Zeichen

Neben nonverbal-nonvokalen Zeichen existieren auch nonverbal-vokale Zeichen bzw. das vokale Verhalten, das alle Erscheinungen des Sprechens und Merkmale der Stimme umfasst (vgl. Ellgring 1986: 37; Birkenbihl 1990: 44). Diese Dimension des Nonverbalen wird in wissenschaftlichen Publikationen unterschiedlich benannt: Es wird sowohl von Parasprache bzw. paralinguistischen Aspekten als auch von Prosodie, hörbare Kinesik und (nonverbal-) vokales Verhalten synonym gesprochen.

Fährmann (1982: 138ff.) teilt die gesamten nonverbal-vokalen Zeichen in zwei Hauptklassen ein: habituelle Stimmqualitäten und individuelle Verlaufsqualitäten. Die habituellen Stimmqualitäten sind all jede Ausdrucksmodi, „[...] die aufs engste mit der persönlichen Konstitution verwoben und daher exogenen Einflüssen am allerwenigsten ausgesetzt sind“ (Fährmann 1982: 140). Diese sind unter anderem Tonhöhe, Lautstärke, Stimmfülle und Klangfarbe, die hauptsächlich biologische Gegebenheiten sind. Die individuellen Verlaufsqualitäten sind hingegen „[...] all jene Sprachmerkmale, die ihren Ausgangspunkt zwar ebenfalls aus der persönlichen Konstitution nehmen, die aber im Laufe der individuellen Entwicklung und in der Auseinandersetzung mit der Umwelt geformt werden und Gestalt gewinnen“ (Fährmann 1982: 147). Dazu zählen Sprechtempo, rhythmischer Ablauf, Akzentuierung und Artikulation, die eher von externen einflussnehmenden Elementen „[...] bewusst oder unbewusst im positiven wie im negativen Sinne mehr oder weniger stark verändert bzw. umgeformt werden“ (ebd.).

Die Einschätzung von Persönlichkeitseigenschaften aufgrund der Stimmqualität ist ein komplexer Untersuchungsgegenstand. Scherer (1982: 188) führte eine Studie zur Persönlichkeitsbeurteilung durch, die nur auf der Interpretation von Stimmqualitäten beruhte, und verglich die Ergebnisse einer Bekanntenbeurteilung mit denen einer Selbstbeurteilung. Diese stimmten nicht überein, da Stimmqualitäten allein keine validen oder hinreichenden Daten zur Persönlichkeitbeurteilung liefern. Laut Scherer (1982: 198) ist die Interpretation von Stimmqualitäten nur im Zusammenhang mit der Interpretation von anderen verbalen oder nonverbalen Zeichen sinnvoll.

Stimmqualität kann Aussagen über Gewissenhaftigkeit, emotionale Stabilität, Extraversion, Durchsetzungstendenz und Liebenswürdigkeit treffen. Die Lautstärke kann zum Beispiel als Indikator von Extraversion dienen. Die Grundfrequenz der Stimme bzw. die Stimmhöhe steigt unter Stress oder emotionaler Erregung an (vgl. Scherer 1982: 198). Außerdem beschreibt Scherer (1982) folgende Ergebnisse:

Gewissenhaftigkeit und emotionale Stabilität scheinen attribuiert zu werden, wenn die Stimme als resonant und warm und bei emotionaler Stabilität zusätzlich als relativ tief angesehen wird. Extraversion und Durchsetzungstendenz dagegen werden attribuiert, wenn die Stimme als scharf und laut sowie wenig hauchend und dunkel angesehen wird. (Scherer 1982: 197f.)

In seiner Analyse zieht Scherer (1982: 169f.) drei (bewusste und unbewusste) Alterationsfaktoren bzw. Funktionen der Parasprache in Betracht: (1.) instrumentelle Effekte, (2.) Selbstpräsentationseffekte und (3.) Erwartungseffekte. Instrumentelle Effekte werden eingesetzt, um bestimmte Ziele zu erreichen. Zum Beispiel könnte eine dominante Person

absichtlich laut sprechen, um den Diskurs zu führen. Bei Selbstpräsentationseffekten geht es um die Selbstdarstellung der SprecherInnen, die beispielsweise eine bestimmte Stimmqualität wählen, weil diese bei HörerInnen gut ankommt. Erwartungseffekte kommen hingegen aus den Erwartungen der HörerInnen über das nonverbale Verhalten der SprecherInnen, die wiederum – wie bei einer *self-fulfilling prophecy* – dieses Verhalten auslösen.

Nonverbal-vokale Zeichen dienen – wie die oben angeführten Untersuchungen verdeutlichen – als Ausdruck unterschiedlicher Emotionen bzw. Intentionen. Auch sogenannte Fehlleistungen beim Sprechen wie Stottern, Versprecher oder Abbruch des Gespräches können Aufschluss über die Stimmung einer Person geben (vgl. Broszinsky-Schwabe 2011: 100).

Abgesehen von Colletts (1994: 34) Beobachtungen wurde die Kulturspezifität im Gebrauch und in der Interpretation von Stimmqualitäten nur peripher untersucht. Er unterscheidet zwischen europäischen Staaten, in denen lebhaftes Reden angeblich als ‚Tugend‘ gilt und jenen, die Schweigen und Stille als angenehm empfinden. Zum Beispiel sind ItalienerInnen an hitzigen Debatten gewohnt und interpretieren daher Schweigen als Ausdruck von Differenzen und Unmut.

4.2. Nonverbale Kommunikation im Dolmetschprozess: Dolmetschkompetenzen und Machtzeichen

Das wesentliche Distinktionsmerkmal des Dialogdolmetschens als Dolmetschform besteht darin, dass DolmetscherInnen im Normalfall (mit der Ausnahme von Video- und Telefondolmetschen) an der Kommunikationssituation persönlich teilnehmen, da sie direkt neben den KommunikationspartnerInnen stehen oder mit ihnen am Tisch sitzen (vgl. Gentile *et al.* 1996: 1; Kapitel 2.3). Weil DialogdolmetscherInnen in die Kommunikationssituation körperlich einbezogen sind und als RednerInnen von der Zielgruppe gesehen werden, sollten sie auf die sogenannten situativen Parameter und auf ihr nonverbal-vokales Verhalten achten.

DolmetscherInnen können zudem ihre Leistung durch die sorgfältige Beobachtung des Verhaltens der KlientInnen erheblich verbessern, denn das Verhalten von SprecherInnen kann ein genauerer Indikator ihrer Intention sein als verbale Äußerungen (vgl. Lang 1978: 241f.; Broszinsky-Schwabe 2011: 118). Wenn die verbal vermittelte Botschaft aufgrund kultureller Verfärbung oder aus anderen Gründen nicht eindeutig interpretierbar ist, stellen nonverbale Zeichen eine Hilfe bei der Deutung verbaler Äußerungen dar, weil sie verborgene Emotionen verraten können (vgl. UNHCR Österreich 2015: 89).

Deshalb ist in der Dolmetschpraxis ein breiteres Verständnis über die Bedeutung von nonverbalen Signalen erforderlich. Die Beschäftigung mit realistischen dialogischen Dolmetschsituationen, sowohl in ihren verbalen Komponenten als auch im Hinblick auf Verhaltensmuster, sollte fester Bestandteil des Ausbildungsprogramms jeder Dolmetschausbildung sein. StudentInnen werden jedoch weder Systematik und Interpretation von Verhaltensmustern noch Methoden gelehrt, mithilfe derer sie diese Muster bei der Ausübung ihrer Tätigkeit nutzen können (vgl. Lang 1978: 241f.). Lang hat dies bereits 1978 festgestellt. Die aktuellen Erfahrungen der Autorin in der Ausbildung unterstreichen trotz des Alters der Formulierung die heutige Relevanz dieser Aufforderung.

Aus den oben dargestellten Interpretationsansätzen nonverbaler Zeichen lässt sich ableiten, welche Verhaltensweisen und Aspekte der nonverbalen Kommunikation im Rahmen gedolmetschter Kommunikationssituationen für DolmetscherInnen relevant bzw. empfehlenswert sind.

In Bezug auf das nonverbal-vokale Verhalten sollten DolmetscherInnen bei den KommunikationspartnerInnen Elemente der Parasprache – besonders die Intonation – erkennen und berücksichtigen, da in manchen Sprachen nur durch Anheben der Stimme erkennbar wird, ob es sich bei der Äußerung um eine Feststellung oder um eine Frage handelt. Auch die Intonation der dolmetschenden Person ist wesentlich für die Aussagekraft ihrer Wiedergabe (vgl. Kapitel 4.1.5).

DolmetscherInnen sollte bewusst sein, dass sie mit ihrer Stimme instrumentelle Effekte und Selbstpräsentationseffekte (vgl. Scherer 1982: 169f.) erzielen können. Für ein professionelles Auftreten können sie sich an den in Kapitel 4.1.5 beschriebenen Interpretationsmöglichkeiten von Parasprache orientieren. Um gewissenhaft und kompetent zu wirken, sollte die Stimme resonant und warm wirken. Um selbstbewusst zu wirken, sollten Veränderungen der Stimmhöhe vermieden werden. Um die angeforderte Distanz zu den KlientInnen zu wahren, sollten DolmetscherInnen eine scharfe und laute Sprechweise vermeiden und eine eher weichere Stimme bevorzugen (vgl. u.a. Scherer 1982; Kapitel 4.1.5).

Auf die situativen Parameter zu achten bedeutet unter anderem, auf die eigene Proxemik zu achten. DolmetscherInnen sollten aus der von ihnen gewählten Position in der Lage sein, alle KommunikationspartnerInnen sehen und hören zu können und *vice versa*. Viele Studien (u.a. Wadensjö 2001; Kluge & Kassim 2006; Pokorn 2017) und erfahrungsgeleitete Publikationen (u.a. Haenel 2001; Felgner 2009) haben sich mit möglichen Sitzpositionen von DolmetscherInnen in triadischen Kommunikationssituationen auseinandergesetzt und versucht, die Vor- und Nachteile sowie die diversen Implikationen, die jede Sitzposition mit sich bringt,

zu schildern. Es ist jedoch ausgeschlossen, die perfekte Position für jede Kommunikationssituation zu finden, da unterschiedliche Beziehungskonstellationen und Rollenauffassungen der Beteiligten unterschiedliche Sitzpositionen erfordern (vgl. Bot 2005; Salman 2001).

DolmetscherInnen sollten aus der von ihnen gewählten Steh- oder Sitzposition in der Lage sein, nonverbale Signale ihrer KlientInnen wie das Kopfnicken wahrzunehmen, um diese verbal wiederzugeben, und gleichzeitig auch auf ihre Vortragsweise achten, vor allem auf Haltung, Stimme und Blickkontakt, um die Wiedergabe adäquat gestalten zu können (vgl. Ahrens 2016: 92–99).

Für DolmetscherInnen, deren Augen und Gesicht stets von den GesprächspartnerInnen beobachtet werden, kann die Kontrolle der eigenen Mimik und die Erfüllung der Anforderungen der Professionalität und Neutralität eine Herausforderung darstellen. DolmetscherInnen sollten in der Lage sein, sich neutral darzustellen und nicht ihre persönliche Meinung durch auffällige Mimik zu verraten. Außerdem sollten sie den Anlass und den Zweck der Dolmetschsituation einschätzen können, um ihre Körpersprache – insbesondere ihren Gesichtsausdruck – an diese anzupassen.

Im Dolmetschprozess ist Blickkontakt besonders wichtig, weil die RednerInnen oft den/die DolmetscherIn durch Einsatz von Blickkontakt auffordern, mit der Wiedergabe des Gesagten zu beginnen. DolmetscherInnen wiederum nutzen Blickkontakt auch als Signal an KommunikationspartnerInnen, wenn sie die Dolmetschung abgeschlossen haben (vgl. Lang 1978: 231). Sowohl Blickkontakt als auch das schnelle und wiederholte Anblicken sind relevante Elemente der Dolmetschpraxis, da viele Zeichen nonverbal bzw. mittels Blickkontakt von den GesprächspartnerInnen enkodiert werden. DolmetscherInnen sollten diese dann dekodieren und eventuell verbal wiedergeben. Schließlich könnte ihre gesamte Leistung darunter leiden, wenn sie zu sehr auf die Notizen fokussieren, ohne die GesprächspartnerInnen anzusehen.

Im Falle eines gedolmetschten institutionellen Gesprächs können AkteurInnen das Nichterwidern von Blicken oder Meiden von Blickkontakt nicht nur als Form von Desinteresse empfinden (vgl. Kapitel 4.1.4.2). Bei KlientInnen kann es auch als deren Hoffnungslosigkeit oder Demütigung gegenüber der Situation und bei DienstleistungsgeberInnen als Gleichgültigkeit oder mangelnde Rücksichtnahme durch die KlientInnen wahrgenommen werden. In anderen Worten kann der fehlende Augenkontakt bei gedolmetschter Kommunikation auf die von den KommunikationspartnerInnen verspürten Machtverhältnissen hinweisen (vgl. Mason 2012: 178) und das Machtgefälle verdeutlichen.

In ähnlicher Weise ist das Schweigen eine der stärksten Kontrollformen vieler Gesellschaften (vgl. Saville-Troike 2003: 34). Macht wird auch in nonverbaler bzw. nonverbal-vokaler Sphäre ausgedrückt und manifestiert (vgl. Kapitel 4.1.5). Unter nonverbal-vokalen Signalen der Macht nennt Saville-Troike (2003: 157) die Lautstärke, welche mit Macht assoziiert ist, und die Gesprächssteuerung (*discourse organisation*), welche sich besonders in der Fähigkeit zeigt, das Thema zu wechseln und über die Fortsetzung oder Unterbrechung des Gesprächs zu entscheiden.

Bei den nonverbalen Machtzeichen konzentriert sich Saville-Troike (2003: 257) auf Proxemik (*the alignment in space*): In einigen Situationen sitzen oder stehen die Personen in einer Machtposition höher als andere Anwesende und schauen von oben auf sie herab. In anderen Kontexten sitzen die MachtinhaberInnen bequem, während die anderen AkteurInnen stehen. Andererseits lassen sich auch nonverbale Zeichen der Machtlosigkeit bzw. Unterordnung wiedererkennen, wie das Husten, Kichern, Kopfschütteln, Schulterzucken oder mit dem Fuß wippen oder zappeln (ebd.). Weitere Signale der Macht und der Unterordnung, beispielsweise nonverbale Zeichen der ‚Überheblichkeit‘, wurden bereits in vorherigen Kapiteln angeschnitten.

Für Felgner (2018: 39–42) ist das Dolmetschen in CI-Settings, im Gegensatz zum frontal vermittelten simultanen und konsekutiven Konferenzdolmetschen und wie jede Form der interpersonalen face-to-face-Kommunikation, eine „körperreaktive und proxemisch sensible Konstellation“ (ebd.). In dieser Konstellation kann eine unvollständige Wiedergabe einer Botschaft, die verbal und nonverbal produziert und zum Beispiel nur verbal wiedergegeben wird, unangemessen wirken. Ähnlicherweise wird die in monotoner Stimme gehaltene Wiedergabe eines mit begeisterter Stimme kommunizierten Originaltextes aufgrund der kontrastreichen Äußerungen als unsicher oder unangemessen wahrgenommen.

Poyatos (1997: 265f.) beschäftigt sich mit der Wiedergabe nonverbaler Signale und beschreibt eine Situation, in der die EmpfängerInnen das nonverbale Zeichen sehen, aber aufgrund des mangelnden sprachlichen Kontexts nicht verstehen. In diesem Fall passiert Folgendes: (1.) Die EmpfängerInnen haben dem Zeichen eine Interpretation gegeben und die Wiedergabe des/r Dolmetschers/in wird ihre Annahme bestätigen oder widersprechen; (2.) Es gibt eine Nachrichtenverzögerung bei der Wiedergabe und demzufolge bei der Rezeption und dem Verständnis des Zeichens durch die EmpfängerInnen; (3.) Die EmpfängerInnen bekommen von dem/r DolmetscherIn ein ähnliches, ein anderes oder kein nonverbales Zeichen.

Diese Theorien zeigen, wie wichtig ein Bewusstsein in Bezug auf die nonverbale Ebene der Kommunikation für DialogdolmetscherInnen ist. Die verschiedenen Ansätze, die

universelle und kulturspezifische kommunikativen Zeichen in Bereichen der Gestik, Mimik, Proxemik und Parasprache beschreiben (vgl. Kapitel 4.1), unterstreichen die Bedeutung kommunikativer Kompetenzen, nonverbale Äußerungen im Rahmen der interkulturellen Kommunikation interpretieren zu können.

Die dargestellten Ansätze liefern bereits ein breites Spektrum an Interpretationsmöglichkeiten von Verhalten, die die vernachlässigte Rolle des Nonverbalen in der Dolmetschtätigkeit hervorheben sollten. Diese betonen die Erlernbarkeit von Kompetenzen, nonverbale Äußerungen zu erkennen und zu interpretieren, und die Möglichkeit für in CI-Settings tätige DolmetscherInnen, sich ein breiteres Wissen über kulturellbedingte und kontextspezifische Zeichen anzueignen.

Interpretationsansätze von Verhalten und Theorien zu dessen Erlernbarkeit stützen sich unter anderem auf die Wahrscheinlichkeit, dass eine bestimmte Haltung oder eine Geste – besonders bei Menschen mit vergleichbarer Sozialisation – die gleiche Information beinhalten kann bzw. sich gleichermaßen interpretieren lässt. Bestimmte nonverbale Zeichen sind in ähnlichen Kontexten und bei KommunikationspartnerInnen, die im Gespräch ähnliche Rollen haben, wiederkehrend und daher wiedererkennbar. Diese Wahrscheinlichkeit ist sehr hoch (vgl. Birkenbihl 1990: 36) und bildet die Grundlage für die Lernbarkeit und Lehrbarkeit von Verhaltensmustern.

Diese gelten wiederum als „[...] Voraussetzung dafür, dass kommunikative Kompetenz einschließlich ihres nonverbalen Anteils verbessert werden kann. Das bedeutet zunächst, nonverbales Verhalten sowohl bewusster und differenzierter wahrzunehmen als auch adäquat einzusetzen“ (Ellgring 1986: 40f.). Deswegen plädiert Lang (1978: 241f.) für eine nonverbale Dimension der Kommunikation als festen Bestandteil der Dolmetschausbildung. StudentInnen sollten für professionelles Dolmetschen erforderliche Kompetenzen vermittelt werden, die weit über verbale Sprachkenntnisse hinausgehen.

Pöchhacker (2000: 45) fasst in seinem Kompetenzanforderungsmodell alle Anforderungen für das Dolmetschen zusammen und betont neben der Wichtigkeit von Sprach- und Kulturkompetenz auch die translatorische Kompetenz, welche unmittelbar mit dem Rollenbewusstsein und der Ethik der dolmetschenden Person verbunden ist. Nach Kadrić (2011: 25) sind kognitive und emotionale Kompetenzen die Schlüsselqualifikationen, die die Professionalität von DolmetscherInnen ausmachen. Diese umfassen logisches und analytisches Denken, emotionale Intelligenz sowie Kommunikations- und Teamfähigkeit. Zum umfassenden Kompetenzprofil gehören überdies noch soziale Kompetenzen wie Flexibilität, Kooperation und Verantwortungsbewusstsein, mentale Kompetenzen wie Reflexion und

selbstständige Weiterbildung und technische Kompetenzen wie Recherche oder Umgang mit der Sprachtechnologie.

Sprachkenntnisse sind für das professionelle Dolmetschen unzureichend, weil DolmetscherInnen auch mit kultur- und kontextspezifischen verbalen und nonverbalen Signalen sowie mit deren Interpretation und Wiedergabe konfrontiert werden. DolmetschwissenschaftlerInnen und universitäre Einrichtungen vertreten diese Ansicht. Dennoch werden kommunikativen Kompetenzen zur Interpretation von Verhalten in der Praxis von DolmetscherInnen und in der Realität der Dolmetschausbildung (vgl. Lang 1978: 241f.) wenig bis keine Priorität eingeräumt (s.o.).

Eine erhöhte Sensibilität in Bezug auf die eigene Körpersprache und ein umfassenderes Wissen über die kulturspezifischen kommunikativen Aspekte des Nonverbalen sind für DolmetscherInnen von Vorteil. Eine Sensibilität gegenüber den für ein Setting typischen nonverbalen Aspekten stellt eine kommunikative Kompetenz für das professionelle Dolmetschen dar:

Communicative competence extends to both knowledge and expectation of who may or may not speak in certain settings, when to speak and when to remain silent, to whom one may speak, how one may talk to persons of different statuses and roles, what non-verbal behaviours are appropriate in various contexts, what the routines for turn-taking are in conversation, how to ask for and give information, how to request, how to offer or decline and the like – in short, everything involving the use of language and other communicative modalities in particular social settings. (Saville-Troike 2003: 18)

4.3. Forschungsstand zur nonverbalen Kommunikation

Die kommunikative Rolle nonverbaler Elemente in verschiedenen CI-Settings wurde wenig und erst in jüngerer Zeit erforscht. Die untenstehende Tabelle liefert einen Überblick über die für nonverbale Kommunikation beim Dolmetschen in CI-Settings als relevant identifizierten Publikationen und darin analysierten Themen. Dabei handelt es sich um keine vollständige Darstellung der vorhandenen Publikationen, sondern um einen Versuch der Darstellung aller datenbasierten Publikationen, die in dem beschränkten zeitlichen Rahmen und mit den weithin beschränkten Ressourcen für die Autorin zugänglich waren.

Zunächst wurde einführende Literatur als Grundlage für eine weiterführende Recherche gesichtet. Es wurden hauptsächlich die wissenschaftliche Suchmaschine Google Scholar und die translationswissenschaftliche Datenbank BITRA verwendet und nach themenverwandten Schlagwörtern gesucht. Der Zugang zu den als relevant befundenen Publikationen wurde

hauptsächlich durch u:search, eine Mediensuchmaschine der Universität Wien, und u:access, das universitäre Berechtigungsprogramm, hergestellt.

Obwohl viele theoretische Publikationen, in denen AutorInnen persönliche Erfahrungen einfließen lassen, die nonverbale Ebene der gedolmetschten Kommunikation angeschnitten und spannende Einblicke geliefert haben (z.B. Haenel 2001, Salman 2001, Felgner 2009 und Blumenthal 2016), soll die unterstehende Tabelle einen Überblick über all jene Publikationen liefern, die ‚datenbasiert‘ sind bzw. das CI-Setting auf Basis empirischer Daten analysiert haben. Diese können als Ausgangslage für die in der vorliegenden Arbeit vorgesehenen Analyse und Datenerfassung dienen, da sie eine Grundlage für die zur Beforschung nonverbaler Signale geeignete Methodik geben können und ein Verhältnis der vorliegenden Untersuchung zu anderen Studien in diesem Bereich herstellen (vgl. Kapitel 5).

Die Spalte ‚Fokus‘ gibt die spezifische Art der untersuchten nonverbalen Zeichen an; falls die Publikationen verschiedene Dimensionen der nonverbalen Kommunikation in übergreifender Form thematisieren, wird dies durch das Symbol [/] signalisiert. Unter der Spalte ‚Methode‘ wurde die für die Forschung eingesetzte Methode² angegeben, um einen Überblick über die üblichen bzw. möglichen Forschungsmethoden zur Untersuchung der nonverbalen Ebene der gedolmetschten Kommunikation aufzuzeigen. AutorInnen waren teilweise in ihrer Methodenauswahl (und im Forschungsumfang) beschränkt, da ihnen unter anderem kein Zugang zur direkten Beobachtung oder Videoaufnahme gewährt wurde.

² Video (Videoaufnahmen), Audio (Audioaufnahmen), Interview, Umfrage, teil. Beob. (teilnehmende Beobachtung) und sim. Video (Videoaufnahmen von simulierten Gesprächen)

Tab. 1: Auswahl relevanter datenbasierter Publikationen zur nonverbalen Kommunikation in CI-Settings

Jahr	Setting	Fokus	Methode	Autor	Titel
1978	Gericht	/	Video + Audio	Lang, Ranier	Interpreters in local courts in Papua New Guinea
1998	Gericht	Proxemik	Video + Audio	Apfelbaum, Birgit	Instruktionsdiskurse mit Dolmetscherbeteiligung. Aspekte der Turnkonstruktion und Turnzuweisung
2001	Therapie	Proxemik	Video + Audio	Wadensjö, Cecilia	Interpreting in Crisis. The Interpreter's Position in Therapeutic Encounters
2005	Therapie	Blick, Gestik	Video	Bot, Hanneke	Dialogue interpreting in mental health
2006	Therapie	Proxemik	Teil. Beob. + Audio + Interview	Kluge, Ulrike & Kassim, Nadja	„Der Dritte im Raum“: Chancen und Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Sprach- und Kulturmittlern in einem interkulturellen psychotherapeutischen Setting
2010	Polizei	Nonv.-vokale Z.	Audio	Nakane, Ikuko	The role of silence in interpreted police interviews
2011	Medizin	/	Video + Audio	Pasquandrea, Sergio	Managing multiple actions through multimodality: Doctors' involvement in interpreter-mediated interactions
2012	Asyl	Blick, Proxemik	Video	Mason, Ian	Gaze, positioning and identity in interpreter-mediated dialogues
2012	Therapie	Blick, Proxemik	Interview	Klaus, Elisabeth	Dolmetschen in der Therapie: Psychosoziale und emotionale Auswirkungen auf DolmetscherInnen
2013	/	/	Interview	Vargas-Urpi, Mireia	Coping with Nonverbal Communication in Public Service Interpreting with Chinese Immigrants
2013	Schule	Blick	Video	Davitti, Elena	Dialogue interpreting as intercultural mediation. Interpreters' use of upgrading moves in parent-teacher meetings
2014	Medizin	/	Video + Audio	Stevenson, Fiona	Achieving visibility? Use of non-verbal communication in interactions between patients and pharmacists who do not share a common language
2014	Therapie	Blick, Proxemik	Interview	De Lazzari, Paola	Dolmetschen im psychosozialen Bereich
2016	Sozial	/	Video	Ticca, A. C. & Traverso, V.	Participation in bilingual interactions: Translating, interpreting and mediating documents in a French social centre
2017	Schule	/	Video	Davitti, E. & Pasquandrea, S.	Embodied participation: What multimodal analysis can tell us about interpreter-mediated encounters in pedagogical settings
2017	Medizin	Proxemik	Umfrage	Pokorn, Nike K.	“There is always some spatial limitation”. Spatial positioning and seating arrangement in healthcare interpreting
2017	Medizin	/	sim. Video + Umfrage	Felgner, Lars	Nonverbale Kommunikation beim medizinischen Dolmetschen
2018	Medizin	/	sim. Video	Felgner, Lars	Die prinzipielle Kommunikativität des Körpers beim Kommunaldolmetschen
2018	Schule	/	Video	Davitti, Elena	Methodological explorations of interpreter-mediated interaction: novel insights from multimodal analysis

4.3.1. Setting, Fokus und Jahr der Publikationen

Psychotherapie (5/19) und Medizin (5/19) sind die am häufigsten untersuchten Settings im Zusammenhang mit nonverbaler Kommunikation, währenddessen Proxemik (7/19) und Blickverhalten (5/19) die am meisten erforschten Dimensionen nonverbaler Signale darstellen. Viele Publikationen (9/19) beschränken sich nicht auf eine bestimmte Dimension nonverbaler Kommunikation. Die Publikationsjahre zeigen, dass das Themenfeld nonverbale Kommunikation in den unterschiedlichen Settings als Forschungsgegenstand erst in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen hat.

4.3.2. Methode und Forschungsumfang

Mason (2012: 180) und Felgner (2017: 251f.) weisen darauf hin, dass die Analyse nonverbaler Dimensionen der Kommunikation nur auf Basis von Daten aus konkreten gedolmetschten Gesprächen sinnvoll ist, die jedoch aufgrund der Natur der gedolmetschten Gespräche (vertraulich oder persönlich) oft nicht zugänglich sind. Einige AutorInnen, unter anderem Lang (1978), Bot (2005), Pasquandrea (2011), Mason (2012) und Davitti (2013), gelang es, Videoaufnahmen von gedolmetschten authentischen Gesprächen zu untersuchen. Andere AutorInnen wie Felgner (2017), Pokorn (2017) und Vargas-Urpi (2013) hatten keinen Zugang zum Setting und weisen in ihren Forschungsarbeiten auf Schwierigkeiten und Einschränkungen hin, die mit der Analyse von nonverbaler Kommunikation ohne Unterstützung einer Videoaufnahme einhergehen.

Diese AutorInnen greifen auf andere Forschungsmethoden wie Interviews und Umfragen zurück. Obwohl diese Datenerhebungsmethoden auf der persönlichen Erinnerung von Menschen und deren Aufrichtigkeit im Rahmen eines Interviews basieren (vgl. Pokorn 2017: 389), können einige Aspekte des Verhaltens bereits auf dieser Grundlage festgestellt werden (vgl. Mason 2012: 182). Felgners (2017, 2018) Videoaufnahmen sind getrennt von den anderen zu betrachten, da es sich dabei um die Simulation von authentischen Fallbeispielen aus der Praxis von Fachpersonen im Rahmen eines Dolmetschtrainings und nicht um authentische dolmetschgestützten Gespräche handelt.

Datenbasierte Publikationen unterscheiden sich in der oben angeführten Tabelle sowohl in Bezug auf der eingesetzten Methodik als auch im Hinblick auf ihren Forschungsumfang erheblich. Lang (1978: 232) filmte insgesamt etwa 2,5 Stunden gedolmetschter Interaktion, wobei seine Analyse auf einem repräsentativen Ausschnitt eines Gerichtsverfahrens von etwa fünf Minuten Dauer basiert. Bot (2005: 18f.) analysierte 6 Videoaufnahmen von psychotherapeutischen dolmetschgestützten Gesprächen, Wadensjö (2001: 72) 8

Videoaufnahmen, Felgner (2018: 59) 10 Aufnahmen von simulierten gedolmetschten medizinischen Gesprächssituationen und Nakane (2010: 2319) 3 Audioaufnahmen von Vernehmungen durch die Polizei.

Das Gleiche gilt für die anderen Methoden: Pokorns (2017: 391) Ergebnisse stützen auf die Antworten von 68 DolmetscherInnen (60 beeidigte und 8 KonferenzdolmetscherInnen) mit Erfahrung im Medizindolmetschen, während Vargas-Urpis' (2013) Studie auf 20 Interviews beruhen. Selbstverständlich ist der Forschungsumfang der zwei Masterarbeiten – Klaus (2012) mit 8 und De Lazzarri (2014) mit 4 Interviews – sehr begrenzt.

4.3.3. Ausgebildete vs. nichtausgebildete DolmetscherInnen

Abgesehen von den Studien zum Setting Gericht oder Polizei, in denen im Normalfall von einer Zertifizierung oder Beeidigung ausgegangen werden kann, stellt sich bei anderen CI-Settings die Frage der Aneignung von translatorischen Kompetenzen der beobachteten oder befragten DolmetscherInnen. Dieser Aspekt wird in vielen Publikationen nicht berücksichtigt.

Bot (2005) macht keinen ausdrücklichen Verweis auf die Ausbildung der DolmetscherInnen, betont aber deren Erfahrung: „The interpreters all have great expertise working in mental health care“ (Bot 2005: 21). Pasquandrea (2011: 457) untersucht das Verhalten in unterschiedlichen Gesprächen mit Heranziehung derselben Dolmetscherin, einer italienischen Frau mit Ausbildung „in der chinesischen Sprache“. Dies könnte sowohl eine Dolmetschausbildung als auch eine Fremdsprachenausbildung bedeuten.

Bei Pokorns (2017: 389) landesweiter Umfrage handelt es sich vorwiegend um zertifizierte beeidigte DolmetscherInnen, die vom Justizministerium der Republik Slowenien auf der Grundlage einer Prüfung zugelassen wurden. Pokorn (2017: 391) setzt sich insbesondere mit der Art der Aneignung der Kompetenzen durch die 68 befragten DolmetscherInnen auseinander: Fast alle Befragten wurden mit dem Medizindolmetschen in der Berufspraxis vertraut. Nur fünf Befragten gaben an, eine Ausbildung jeglicher Art zum Dolmetschen im Gesundheitswesen erhalten zu haben.

Auch Ticca & Traverso (2016: 131) betonen und berücksichtigen die fehlende Ausbildung der beobachteten DolmetscherInnen und führen aus, welche Probleme deswegen auftreten können. Jedoch betonen sie, dass ihre Aufmerksamkeit nicht (mangelnder) Professionalisierung der DolmetscherInnen und dem Einfluss ihres fehlenden Fachwissens auf die Kommunikation, sondern Maßnahmen zur Bewältigung von im Gespräch auftretenden

Schwierigkeiten gilt: „[...] our attention has turned towards the constraints of the actual practice and the participants’ responses to it“ (Ticca & Traverso 2016: 144).

Die DolmetscherInnen von Stevensons (2014) Studie stellen eine Besonderheit dar, da ApothekenassistentInnen als DolmetscherInnen für ApothekerIn und PatientIn fungierten. Dies führte laut Stevenson (2014: 3) zu zusätzlichen Schwierigkeiten für die DolmetscherInnen, die diese zwei unterschiedlichen Rollen der AssistentIn und DolmetscherIn nicht trennen konnten.

4.3.4. Inhalte und Ergebnisse

Wie bereits hervorgehoben, wurde die Proxemik im Hinblick auf dolmetschgestützte Kommunikation am häufigsten erforscht. Sowohl Kluge & Kassim (2006) als auch Pokorn (2017) schließen aus ihren Ergebnissen, dass die Sitzordnung die Beziehung der AkteurInnen widerspiegelt. Diese stelle daher „[...] die beste Möglichkeit [dar], die entstehenden Beziehungskonstellationen auch räumlich abzubilden und sie nicht bereits durch die Sitzordnung zu manipulieren“ (Kluge & Kassim 2006: 182). Nach Kluge *et al.* soll sich die Proxemik an die speziellen Anforderungen der Situation und der GesprächspartnerInnen richten, wenngleich „[...] die Positionierung in einem gleichschenkligen Dreieck [üblicherweise] angemessen“ (Kluge & Kassim 2006: 195) ist.

Pokorn (2017) beforscht die Intention hinter proxemischen Entscheidungen der DolmetscherInnen ihrer Studie. Da sie keine Ausbildung im Gesundheitsdolmetschen erhalten haben, beruhen die Meinungen der befragten DolmetscherInnen über die angemessene Sitzordnung im Gesundheitsdolmetschen auf deren Berufserfahrung und nicht auf Richtlinien oder Lehrbüchern (Pokorn 2017: 399).

Die Ergebnisse von Pokorns Umfrage zeigen, dass die Mehrheit der DolmetscherInnen eine Dreiecksposition als am besten geeignet für das Dolmetschen im Gesundheitswesen erachtet. Die befragten DolmetscherInnen bevorzugten diese Sitzordnung, weil sie aus dieser Position alle TeilnehmerInnen sehen und damit eine neutrale Haltung signalisieren können. Diejenigen DolmetscherInnen, die lieber neben oder hinter den ÄrztInnen oder den PatientInnen sitzen, sind der Meinung, dass diese Sitzordnung ihnen ermöglicht, den medizinischen Ablauf nicht zu stören und den direkten Blickkontakt zwischen ÄrztInnen und PatienInnen aufrechtzuerhalten.

Manche DolmetscherInnen berichten jedoch, dass es oft nicht möglich sei, die gewünschte Position einzunehmen, da räumliche Beschränkungen, spezifische medizinische Behandlungen oder Wünsche der ÄrztInnen oder der PatienInnen vorliegen: „[...] there is a

considerable gap between what they believe they should do and what they are able to do in practice“ (Pokorn 2017: 400).

Lang (1978: 235ff.) untersucht verschiedene Dimensionen nonverbaler Kommunikation in übergreifender Form und beschreibt einige Verhaltensmechanismen, die einen großen Einfluss auf Kommunikation und Dolmetschleistung haben und in welchem Zusammenhang DolmetscherInnen eine Geste ausführen oder den Blick senken. Durch den Zugang zu authentischen und reproduzierbaren Daten hat Lang (1978) die Möglichkeit, die Dauer einer Geste oder einer Pause zu messen und anzugeben, für wie viele Sekunden der/die DolmetscherIn eine bestimmte Haltung gezeigt hat. Er schließt aus seinen Beobachtungen, dass DolmetscherInnen besonders auf das Verhalten der anderen GesprächspartnerInnen achten müssen, um deren Hinweise zu abschließenden Zuwendungen ‚abzufangen‘. Der bevorzugte Modus der DolmetscherInnen – sowohl in Bezug auf die Haltung, die Gestik als auch das Blickverhalten – war eine Nicht-Beteiligung, der in einigen konkreten Fällen zu Unterbrechungen des Kommunikationsflusses geführt hat (ebd.).

Masons (2012) Analyse des Blickverhaltens unterstützt diese Erkenntnisse. Demnach signalisieren DolmetscherInnen durch ihren abgelenkten Blick einen Modus der Nicht-Beteiligung und durch Kopfbewegungen ihre Orientierung und Aufmerksamkeit gegenüber den BeamtInnen.

Eine inhaltlich einzigartige Forschungsarbeit stellt die Studie von Nakane (2010) dar, in der die Bedeutung des Schweigens bzw. der stillen Pausen beim Polizeidolmetschen erforscht wird. Laut Nakane (2010: 2324) tendieren DolmetscherInnen dazu, lückenhafte Aussagen zu ‚reparieren‘ bzw. eine lückenlose Aussage wiederzugeben, wenn sie befürchten, dass sie für die mangelnde Kooperation der Verdächtigen oder für die Verständigungsprobleme als schuldig betrachtet werden können. Indem DolmetscherInnen Gesprächswechsel und Konversationsfluss beeinflussen, wenn sie mit stillen Pausen der GesprächspartnerInnen konfrontiert werden, üben DolmetscherInnen Macht aus: „The negotiation of power and resistance between the police officer and the suspect may rely heavily on the decisions that interpreters make in and around silences“ (Nakane 2010: 2328).

Sowohl Pasquandrea (2011) als auch Davitti (2018) (auch zusammen in Davitti & Pasquandrea 2017) distanzieren sich von bisherigen Studien von Lang (1978), Bot (2005) und Mason (2012) und entwickeln eine neue Methode zur Beforschung nonverbaler Kommunikation: „Such literature, although promisingly growing, does not seem to rely on shared, systematic grounds for the analysis of multimodal resources“ (Davitti & Pasquandrea 2017: 107). Die sogenannte *multimodal analysis* geht von einer komplexen

zwischenmenschlichen Kommunikation aus und betrachtet verbale und nonverbale Zeichen als zusammenwirkende Elemente. Wie Davitti & Pasquandrea (2017: 107) betonen, stellt die Vielfalt der Ansätze und der Methoden eine Bereicherung dar, da sie unterschiedliche Perspektiven auf die Daten bieten kann. Sie erschwert dennoch einen Vergleich der Ergebnisse.

5. Fallstudie: Gegebenheiten und Methodik

Die im Rahmen dieser Masterarbeit durchgeführte Studie und die damit verbundenen Methoden wurden an die Gegebenheiten des Forschungsfeldes angepasst. Da die vorliegende Arbeit einen zuvor wissenschaftlich nicht bearbeiteten Forschungsgegenstand untersucht, haben sich unterschiedliche Methoden zur Beantwortung der Forschungsfragen als notwendig herausgestellt. Der Mangel ähnlicher translationswissenschaftlicher Untersuchungen, die die Translationspolitik von AMS Österreich oder die Dolmetschpraxis in diesem spezifischen CI-Setting untersuchen, stellte eine Herausforderung dar (vgl. Kapitel 3.1).

Für die Beschreibung der von AMS eingesetzten Translationspolitik im Rahmen von Beratungsgesprächen mit ZuwanderInnen wurde auf eine einfache qualitative Dokument- bzw. Inhaltsanalyse (1.) der online zugänglichen Studien, Unterlagen und Webseiteneinträge und (2.) eines Experteninterviews über das AMS Österreich und seine Translationspolitik zurückgegriffen. Das Interview stellte eine weitere und notwendige Quelle zur Beschreibung der Translationspolitik des AMS dar, da die online zugänglichen Studien und Unterlagen keinen ausreichenden Blick über die von AMS Österreich eingesetzten translationspolitischen Maßnahmen für die institutionelle Kommunikation mit ZuwanderInnen ermöglichten.

Die qualitative Inhaltsanalyse umfasst die wissenschaftliche, theorie- und regelgeleitete Analyse (Auswahl, Erhebung und Auswertung) von bereits vorhandenen Daten und erfolgt in diesem konkreten Fall nach den von Mayring (2008) theorisierten Analyseschritten, die in Kapitel 6 beschrieben und auf das konkrete Forschungsvorhaben angewandt werden. Ein Interview als Instrument der wissenschaftlichen Datenerhebung ist ein systematisches und strukturiertes Gespräch mit einer zu beforschenden Person, welches „[i]m Gegensatz zu einem Alltagsgespräch [...] stärker um ein bestimmtes, von der Forschungsfrage definiertes Thema [kreist]“ (Poscheschnik *et al.* 2010: 100). Im spezifischen Fall handelte es sich um ein Experteninterview mit einem AMS-Berater, der über Expertise im Bereich der interkulturellen Kommunikation im Rahmen von AMS-Beratungsgesprächen in Wien verfügt.

Um Daten zu nonverbalen Signalen der DolmetscherInnen im Rahmen gedolmetschter Beratungsgespräche zu erlangen, wurde eine direkte bzw. teilnehmende Beobachtung bei realen AMS-Beratungsstunden durchgeführt. Wie von Poscheschnik *et al.* (2010: 108) betont, erlaubt die teilnehmende Beobachtung nicht nur die Analyse von verbalsprachlichen Daten, sondern auch von nonverbalen Zeichen.

Die teilnehmende Beobachtung ist eine für die qualitative Forschung typische Erhebungsmethode. Es handelt sich um eine Form der Beobachtung, in der der/die ForscherIn

selbst teilnimmt, um die Handlungen der AkteurInnen in einem für sie natürlichen Umfeld wahrnehmen zu können. Für die theoretische Auseinandersetzung mit dieser Methode und die korrekte theoriegeleitete Vorbereitung auf die Datenerhebung und -aufbereitung wurde Greve & Wenturas (1997) Ansatz herangezogen, dessen Eckpfeiler in Kapitel 7 skizziert werden.

Wie bereits im Rahmen der Darstellung des Forschungsstandes zur nonverbalen Kommunikation in CI-Settings hervorgehoben, ist eine gesprächsanalytische Untersuchung realer gedolmetschter Beratungsstunden eine geeignete Methode, um Rückschlüsse auf das Funktionieren dolmetschgestützter Kommunikation, auf die Machtverhältnisse der AkteurInnen und auf das Rollenverhalten der DolmetscherInnen ziehen zu können. Wenn WissenschaftlerInnen authentische gedolmetschte Gespräche aufnehmen dürfen, sind sie in der Lage, die Dolmetschsituationen zu reproduzieren, gleichzeitig ausgeführte nonverbale Signale unterschiedlicher AkteurInnen zu erkennen und die Länge eines bestimmten Signals zu messen (vgl. Kapitel 4.3). Das AMS Österreich erlaubt jedoch keine Aufzeichnungen.

Trotz dieser fehlenden Genehmigung zur Verzeichnung der Gespräche und der daraus folgenden Undurchführbarkeit einer reproduzierbaren Messung, kann die durchgeführte teilnehmende Beobachtung eine valide Möglichkeit darstellen, die gesetzten Zielen zu erreichen und die Forschungsfragen zu beantworten.

Die Analyse der nonverbalen Kommunikation fokussiert sich daher auf die Körperhaltung, Proxemik, Gestik, Mimik und auf nonverbal-vokale Zeichen der DolmetscherInnen und verzichtet weitestgehend auf die Erhebung von Daten über nonverbale Zeichen des AMS-Beraters oder der KlientInnen. Für die Interpretation der Daten aus der teilnehmenden Beobachtung wird auf die in Kapitel 4.1 beschriebenen interdisziplinären Interpretationsansätze Bezug genommen.

6. Dokumentanalyse: Translationspolitik des Arbeitsmarktservice Österreich

Eine qualitative Inhaltsanalyse ist die Analyse (Auswahl, Erhebung und Auswertung) bereits vorhandener Daten, wie Texte und anderes symbolisches Material, das in irgendeiner Form festgehalten oder aufgenommen wurde. Diese Analyse erfolgt systematisch, theorie- und regelgeleitet, denn sie erfüllt den wissenschaftlichen Anspruch der Überprüfbarkeit und der Nachvollziehbarkeit, und zielt darauf ab, ausgewählte Aspekte der Kommunikation näher zu untersuchen und zu verstehen (vgl. Mayring 2008: 11ff.). Nach Mayring (2008) besteht eine Analyse aus Prozessen der Bestimmung des Ausgangsmaterials und der Erhebung und Auswertung von Daten. Vor der Datenerhebung ist es notwendig, bestimmte Arbeitsschritte vorzunehmen, um die obengenannten wissenschaftlichen Anforderungen der Forschung zu erfüllen. Die folgenden unternommenen Analyseschritte der Inhaltsanalyse orientieren sich an der von Mayring (2008) formulierten Methodik.

Der erste Schritt ist die Festlegung des Materials (vgl. Mayring 2008). Für die vorliegende Analyse wurden hauptsächlich die auf www.ams.at und www.wien.gov.at veröffentlichten Beiträge, Studien und Dokumente über die Institution und seine Translationspolitik herangezogen, da diese zwei offizielle und zuverlässige Informationsquellen darstellen. Da diese Analyse alleine – wie bereits oben erwähnt – ungenügende bzw. teilweise widersprüchliche Informationen über die Translationspolitik dieser Institution lieferten, wurde ein Experteninterview mit einem AMS-Berater durchgeführt, um fehlende Informationen und einen tiefgehenden Blick auf die konkrete Praxis von AMS-BeraterInnen zur Überbrückung von Kommunikationsschwierigkeiten zu gewinnen. Sowohl die Internetquellen als auch das Transkript des Interviews sind also Material der Inhaltsanalyse.

Der zweite Analyseschritt ist die Analyse der Entstehungssituation (vgl. Mayring 2008). An dieser Stelle soll beschrieben werden, wer der/die VerfasserIn und die Zielgruppe sind und unter welchen Bedingungen das Material produziert wurde. In Bezug auf die Internetquellen war es teilweise nicht möglich, den/die VerfasserIn und die Entstehungsbedingungen festzulegen. AMS-Dienstleistungen als auch von AMS verfasste Texte richten sich an alle EinwohnerInnen, unabhängig von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung, Alter oder sexueller Orientierung, da AMS als öffentliche Behörde das Gleichbehandlungsgebot befolgt (vgl. AMS Österreich 2020).

Der Interviewpartner und Informationsgeber des Experteninterviews ist ein männlicher AMS-Berater, der seit ca. 10 Jahren in der Beratungszone einer Wiener Geschäftsstelle arbeitet

und auf deren Name verzichtet wird, um Anonymität zu gewährleisten. Die Teilnahme an dem Interview war freiwillig. Das Interview wurde am 24.09.2019 in Wien durchgeführt. Das mündliche face-to-face Interview dauerte 22 Minuten und war inhaltlich in Frageblöcke zu bestimmten Themen aufgeteilt, wobei sich die Interviewführung an die Antworten anpasste, da der Experte das Interview teilweise durch eigene Themensetzungen mitgestaltete.

Als Einleitung wurden persönliche Angaben erfragt. Daraufgehend wurden Fragen zum Umgang der Institution in Bezug auf nichtdeutschsprachige KlientInnen gestellt. Schließlich wurden translationspolitische Lösungen und Schwierigkeiten behandelt, die aus der Sicht des Beraters aus der Heranziehung von nichtausgebildeten DolmetscherInnen entstehen.

In einem von Mayring (2008) geforderten dritten Analyseschritt werden die formalen Charakteristika des Materials beschrieben. Im Falle der Dokumentanalyse handelte es sich um Webseitenbeiträge und um im Internet verfügbares Material, besonders Studien und Berichte durch AMS Österreich. Das Experteninterview erfolgte mündlich, wurde mit dem Aufnahmeprogramm eines Mobiltelefons aufgenommen und mithilfe einer Transkriptionssoftware (Philips SpeechExec Pro Transcribe) transkribiert.

Dabei wurde in Anlehnung an Dresing & Pehl (2012) und Mayring (2008) der folgende Transkriptionsleitfaden eingehalten, der eine bessere Lesbarkeit des Transkripts ermöglicht:

1. Es erfolgte eine möglichst wörtliche und vollständige Transkription des Gesagten.
2. Dialektfärbungen wurden größtenteils in das Hochdeutsche umgeschrieben und unbedeutende bzw. kein Einfluss nehmende Gesprächspartikel oder Fülllaute wie ‚ähm‘ wurden ausgelassen.
3. Syntaxfehler sowie grammatikalische Fehler wurden beibehalten.
4. Interpunktion wurde zur besseren Lesbarkeit und zum Verständnis verwendet, ohne Sinneinheiten zu verfälschen. Längere Pausen und Stockungen wurden durch ‚...‘ gekennzeichnet.
5. Auffälligkeiten wurden in Klammern festgehalten.
6. Die Interviewerin wurde mit ‚I‘, der Experte mit ‚E‘ gekennzeichnet.
7. Die Zeilen wurden durchnummeriert zur leichteren Auffindbarkeit und Zitierbarkeit. Im Rahmen der Datenaufbereitung und -auswertung wird das Interview in der Form (Interview Zx) zitiert oder es wird mittels (vgl. Interview Zx) darauf hingewiesen, wobei x die zitierte oder gemeinte Zeile des Transkripts ist.

In einem weiteren Schritt wird die Zielsetzung bzw. Richtung der Analyse formuliert. Die Analyse des obengenannten Materials strebt Aussagen über den Umgang der österreichischen Institution mit ZuwanderInnen und über die translationspolitischen Maßnahmen zur Überwältigung von Verständigungsschwierigkeiten, die sowohl AMS und als auch den ZuwanderInnen für das Beratungsgespräch zur Verfügung stehen.

Die Versuche, den Forschungsstand zu analysieren, um Ergebnisse früherer Studien in die aktuelle Forschung miteinzubeziehen (vgl. Mayring 2008: 50, 57), sind durch den begrenzten Zugang zu Daten eingeschränkt (vgl. Kapitel 3.1). Wie bereits ausgeführt, hat sich die Translationswissenschaft kaum mit dem spezifischen Setting der Beratungsgespräche beim AMS Österreich beschäftigt, mit der Ausnahme der zitierten Umfrage Pöchhacker (1997a; 1997b).

In diesem Zusammenhang ist ein Vergleich der positiven Erfahrungen aus dem Jahr 1997 mit den aktuellen Erfahrungen vom AMS-Berater von Interesse, um Aussagen darüber zu treffen, ob das AMS Österreich – trotz der zunehmenden Zuwanderung des letzten Jahrzehnts – die gleichen rudimentären Ad-hoc-Maßnahmen zur Überwindung von Verständigungsproblemen anwendet und ob und inwieweit damit verbundene Verständigungsprobleme selten auftreten. Nun ist es für dieses Forschungsprojekt notwendig, die passende(n) Analysetechnik(en) festzulegen.

Da es sich in diesem kleinen Forschungsprojekt um eine einfache Inhaltsanalyse handelt, die relevante Informationen über die Translationspolitik aus der Menge von verfügbarem Material herausfiltert, wurde die inhaltliche Strukturierung als Grundform des Interpretierens ausgewählt. In diesem Fall ist das Ziel der Analyse, „[...] bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen“ (Mayring 2008: 65). Insbesondere soll Inhalt zu bestimmten Themen bzw. „Strukturierungsdimensionen“ (Mayring 2008: 65) extrahiert werden.

Weil die Strukturierungsdimensionen aus der Fragestellung abgeleitet werden, werden in diesem spezifischen Fall alle Textbestandteile bzw. „Fundstellen“ (Mayring 2008: 94) aus dem Material extrahiert, aus denen der Entwicklungsstand der Translationspolitik von AMS Österreich hervorgeht. Anhand der ausgesuchten Textbestandteile werden folgende Fragen beantwortet: Wie oft nehmen nichtdeutschsprachige ZuwanderInnen AMS-Dienstleistungen in Anspruch? Was geht die Behörde AMS bei sprachlichen Verständigungsproblemen vor? Werden DolmetscherInnen von AMS beschäftigt oder greift AMS auf die Hilfe von

LaiendolmetscherInnen (vgl. Kapitel 2.5) zurück? Welche Herausforderungen treten im Beratungsprozess dieser Zielgruppe auf?

In den folgenden Unterkapiteln werden die Ergebnisse der oben beschriebenen Inhaltsanalyse der Webseiten vorgestellt, durch die des Experteninterviews ergänzt (Kapitel 6.1) und ausgewertet (Kapitel 6.2).

6.1. Datenaufbereitung der Dokumentanalyse

The prime concern of migrants in Austria is usually the search for employment. (Pöchhacker 1997b: 2019)

Die Suche nach einer Beschäftigung ist für ZuwanderInnen in Österreich von zentraler Bedeutung. Zu diesem Zweck wenden sie sich an das Arbeitsmarktservice Österreich, das seine KlientInnen bei der Arbeitssuche unterstützen soll. Der gleichberechtigte Zugang zur AMS-Beratung stellt daher einen wichtigen Faktor für ZuwanderInnen im Hinblick auf deren Beschäftigung und dementsprechend deren Integration dar. Der aus der Charta der Grundrechte der Europäischen Union hervorgehende Anspruch von ZuwanderInnen auf gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen geht mit dem Anspruch auf Translationsdiensten einher, die ZuwanderInnen die Verständigung im Rahmen der Verwaltungsprozesse ermöglichen (vgl. Kapitel 1).

AMS bekennt sich zum Gleichbehandlungsprinzip und plädiert für Respekt und Chancengleichheit gegenüber seinen MitarbeiterInnen und KlientInnen, die nicht aufgrund „[...] ihres Geschlechts, ihrer ethnischen Zugehörigkeit, ihrer Religion oder Weltanschauung, ihres Alters oder ihrer sexuellen Orientierung“ (AMS Österreich 2020a) benachteiligt werden dürfen. Eine Art der Diskriminierung, die aufgrund von Sprachbarrieren entstehen kann, wird nicht angesprochen. Deswegen kann nicht bewertet werden, ob AMS Österreich die Verantwortung über die sprachliche Verständigung mit seinen KlientInnen übernimmt.

Die Organisation und Funktionsweise der AMS-Beratungsstellen in Österreich soll am Beispiel des AMS Wien untersucht werden. Die Translationspolitik dieser Institution wird im Kontext der Wiener Stadtverwaltung eingeordnet und dementsprechend beobachtet.

In Wien bestehen 70 Magistratsabteilungen zu verschiedenen Angelegenheiten der Stadtverwaltung. Öffentliche Dienstleistungen werden von staatlichen Behörden wie Schulbehörden, Universitäten, Finanzämtern, ordentlichen Gerichten, Arbeitsmarktservice, Sozialversicherungsträgern und Kammern erfüllt (vgl. Stadt Wien 2020a). Die Magistratsabteilung 17 (Integration und Diversität der Stadt Wien) bietet spezifische

Dienstleistungen für ZuwanderInnen an. Laut Geschäftseinteilung ist diese zu den folgenden Aufgaben ermächtigt: „[...] Erarbeitung von Grundlagen für die Umsetzung und Weiterentwicklung der Wiener Integrations- und Diversitätspolitik; insbesondere Verbesserung der Kenntnisse über Migration und Zuwanderung, der kulturellen Sensibilität und Erfassung von Zugangsbarrieren und deren Abbau“ (Stadt Wien 2020b). Österreichweit gibt es um die 30 Institutionen, Organisationen und Vereine, die Beratung und Betreuung für AsylwerberInnen, anerkannte Geflüchtete sowie MigrantInnen anbieten (vgl. Bundesamt für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort 2020b).

Das Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten und der Österreichische Integrationsfonds treten im Rahmen der Dokumentanalyse häufig auf: Das Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten besteht seit 1983 und wurde 2004 durch Förderungen der obengenannten Magistratsabteilung 17 und des Arbeitsmarktservice Wien erweitert. Sein Ziel ist die Unterstützung von ZuwanderInnen „[...] bei der Verfestigung ihres Aufenthaltes, beim (Wieder)Einstieg in den Arbeitsmarkt und beim Zugang zu Bildung und Qualifikation sowie bei sozialrechtlicher Absicherung“ (Stadt Wien 2020c). Der Österreichische Integrationsfonds (ÖIF) richtet sich besonders an Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte und Drittstaatsangehörige und Menschen mit Migrationshintergrund. Er unterstützt ZuwanderInnen „bei ihrem Integrationsprozess in Österreich mit Beratung und Information“ (ÖIF 2020).

Das Arbeitsmarktservice (AMS) ist die zuständige Behörde für Arbeitsmarktverwaltung und die Vermittlung, Beratung, Information, Qualifizierung und finanzielle Förderung von BürgerInnen. Auch wenn die Möglichkeit besteht, nicht deutschsprechende ZuwanderInnen auf die obengenannten Institutionen – dem österreichischen Integrationsfond (vgl. Interview Z55) oder dem Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten – zu verweisen, bleibt AMS die erste (und einzige) Behörde, die von ZuwanderInnen besucht wird, um in Österreich Fuß zu fassen (vgl. Interview Z44f.). ZuwanderInnen werden trotz fehlender Deutschkenntnisse als Arbeitssuchende gemeldet. Somit ist das AMS für die Vergabe von Bildungs-, Weiterbildungs- und Sprachkursplätzen zuständig (vgl. Auer 2016: 3; Interview Z35f, Z42f.).

AMS gestaltet als staatliche Behörde (vgl. Stadt Wien 2020a) eine allumfassende Translationspolitik und wird gleichzeitig von dieser beeinflusst. AMS Österreich stellt jedoch keine DolmetscherInnen zur Verfügung und hat bewusst keine translationspolitischen Entscheidungen getroffen: Dem interviewten Berater zufolge geht AMS davon aus, dass alle KlientInnen Deutsch sprechen, weil KlientInnen ohne Deutschkenntnisse keinen Zugang zu den meisten der dem AMS verfügbaren Arbeitsstellen bekommen (vgl. Interview Z30–35, Z69).

Laut einer 2011 von AMS beauftragten Studie, die das Beratungsangebot und den Beratungsprozess in AMS Jugendliche, dem AMS-Zweig für Jugendliche unter 21 Jahren, analysierte, zählt die Beratung von AMS-KlientInnen mit Migrationshintergrund zum Berufsalltag der AMS-BeraterInnen. Sprachliche Barrieren, der Umgang mit kulturellen Traditionen (z. B. Kopftuch), Mentalitätsunterschiede sowie fehlende bzw. nicht anerkannte Pflichtschulabschlüsse stellten besondere Herausforderungen im Beratungsprozess bei dieser Zielgruppe dar (vgl. Heckl *et al.* 2011: 5). 2016 waren „25.168 Menschen mit Asylstatus [...] oder subsidiärem Schutz in Österreich beim Arbeitsmarktservice arbeitslos vorgemerkt oder in einer Schulung“ (Auer 2016: 3). Im Jahr 2019 gab der interviewte AMS-Berater an, dass er alleine drei bis vier Terminen in der Woche mit KlientInnen ohne Deutschkenntnisse habe (vgl. Interview Z16).

Um die Verständigung mit diesen KlientInnen zu gewährleisten, bedient sich AMS rudimentärer Lösungen. Erstens versucht AMS Österreich, MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund anzustellen. Jedoch ist diese Maßnahme selten hilfreich, weil KlientInnen nach anderen Prinzipien (wie Geburtstagsmonat oder Alter) einem/einer BeraterIn zugewiesen werden (vgl. Interview Z70–74, Z87–91). 36% der befragten jungen AMS-KlientInnen mit Migrationshintergrund finden es sinnvoll, wenn die Beratungsgespräche in ihrer Muttersprache abgewickelt werden können (vgl. Heckl *et al.* 2011: 1). Zweitens stellt AMS mehrsprachiges Informationsmaterial zur Verfügung, das KlientInnen ohne Deutschkenntnisse darauf hinweist, bei Sprachbarrieren eine/n DolmetscherIn mitzunehmen (vgl. Interview Z96–99).

ZuwanderInnen kommen in der Regel in Begleitung von Verwandten, FreundInnen oder Bekannten, die selbst zugewandert sind und „sehr gebrochenes Deutsch sprechen“ (Interview Z139f.). Laut dem Experten ist die Kommunikation in diesen Situationen schwierig. Demnach interpretieren die DolmetscherInnen das Gesagte, beantworten Fragen anstelle der KlientInnen, ohne diese sachgemäß zu übersetzen, und beeinflussen so KlientInnen (vgl. Interview Z140–146). Da manche Angelegenheiten Amtscharakter und potentiell schwere Konsequenzen für die KlientInnen haben können, bitten AMS-BeraterInnen die Begleitpersonen, welche „keine richtigen Dolmetscher“ (Interview Z150) sind, ausdrücklich darum, die Fragen richtig zu übersetzen (vgl. Interview Z140–150).

Nur sehr wenige ZuwanderInnen beauftragen eine erfahrene oder ausgebildete Person als DolmetscherIn. Der AMS-Berater empfindet die Arbeit mit ausgebildeten DolmetscherInnen als deutlich angenehmer, da die GesprächspartnerInnen gut betreut werden: „Wenn der Dolmetscher oder die Dolmetscherin gut ist, dann merkt man eh, dass der Kunde

sehr viel mit der oder dem spricht, dass der Kunde lockerer wird und dass er alles versteht“ (Interview Z130f.); „Da merkt man, dass es richtig übersetzt wird. [...] Da habe ich schon das Gefühl, dass es funktioniert.“ (Interview Z161ff.).

Laut dem interviewten AMS-Berater erscheinen einige nicht deutschsprechende KlientInnen ohne Begleitung. Wenn keine KollegInnen mit den Sprachkenntnissen der KlientInnen zur Verfügung stehen, bedienen sich „manche motivierten Berater[Innen]“ (Interview Z99) im Notfall Online-Übersetzungsmaschinen, deren Qualität nicht überprüft werden kann. Diese Lösung wird inoffiziell verwendet und ist riskant, weil Missverständnisse entstehen können, die die Kommunikation ernsthaft gefährden (vgl. Interview Z107ff.).

6.2. Datenauswertung bzw. Ergebnisse der Dokumentanalyse

Aus den erhobenen Daten geht hervor, dass sich ZuwanderInnen auf der Suche nach einer Beschäftigung hauptsächlich an AMS-Beratungsstellen wenden, obwohl es zahlreiche Institutionen gibt, deren Dienstleistungen sich spezifisch an sie richten. AMS-externe Möglichkeiten der Beratung in ihrer Muttersprache werden den KlientInnen nicht regelmäßig angeboten und sind ihnen demzufolge nur selten bekannt. Obwohl mehrsprachige AMS-BeraterInnen angestellt werden, die die Beratung mit den KundInnen in ihrer Muttersprache abwickeln könnten, hat die Institution kein ‚Muttersprachenprinzip‘ eingeführt, um sich an den veränderten Kommunikationsbedarf anzupassen. Beim AMS Wien wird ein/e KundIn einem/einer BeraterIn weiterhin nach dem Geburtstagsmonat zugewiesen.

Anknüpfend an Ozolins’ (2010: 195) vier Stadien der Entwicklung der Translationspolitik kann nun festgestellt werden, dass AMS Österreich sich im zweiten Stadium (*Ad hoc*) befindet, weil es sich den Kommunikationsschwierigkeiten mit nicht deutschsprechenden ZuwanderInnen bewusst ist und weiter auf Ad-hoc-Möglichkeiten stützt, wie Online-Übersetzungsmaschinen oder das Dolmetschen durch zweisprachige MitarbeiterInnen, FreundInnen, Familie und BekanntInnen (vgl. Kapitel 1; Kapitel 3).

Dies bestätigt, dass die von Pöllabauer (2008; 2012) festgestellten translationspolitischen Lösungen in österreichischen Krankenhäusern und Behörden (vgl. Kapitel 3.1) und die daraus entstehenden Konsequenzen auch in diesem spezifischen CI-Setting beobachtbar sind: Sprachprobleme in CI-Settings führen zu einer Benachteiligung der nichtdeutschsprachigen KlientInnen gegenüber den deutschsprachigen. Hauptgrund dieser Probleme und dem damit erschwerten Zugang zu Dienstleistungen und/oder Informationen ist der Mangel an qualitativ hochwertigen Dolmetschleistungen (vgl. Pöllabauer 2012: 228).

Überdies entsprechen die aktuellen Erfahrungen des hierbei interviewten AMS-Berater nicht den positiven Erfahrungen des befragten Vertreters des AMS Österreich aus dem Jahr 1997 (vgl. Pöchhacker 1997b: 219; Kapitel 3).

Die fehlende Verantwortungsübernahme durch die Behörden führt in allen durchgeführten Studien zum Einsatz von nichtausgebildeten DolmetscherInnen. Bei AMS werden KundInnen darauf hingewiesen, dass Deutschkenntnisse für die Anspruchnahme von Dienstleistungen des AMS vorausgesetzt werden. Es ist zu vermuten, dass das Benötigen einer AMS-Beratung in den meisten Fällen mit einer unsicheren wirtschaftlichen Lage der KundInnen einhergeht und dass ZuwanderInnen dementsprechend über keine ausreichenden finanziellen Mittel für den Auftrag ausgebildeter DolmetscherInnen verfügen. Daher tendieren AMS-KundInnen dazu, in ihrem Umkreis nach ehrenamtlicher oder kostengünstiger sprachlicher Unterstützung zu suchen. Auch wenn sie die finanziellen Mittel haben, verfügt AMS Österreich über keine Liste von ehrenamtlichen DolmetscherInnen, und ZuwanderInnen wissen unter Umständen nicht, an wen sie sich sonst wenden könnten.

Die vom interviewten AMS-Berater erfahrenen Kommunikationsschwierigkeiten, die aus der Heranziehung von Begleitpersonen als DolmetscherInnen entstehen, können mit den in Kapitel 2.3.2 ausgeführten und im Rahmen der zitierten Studien festgestellten Problemen verknüpft werden, besonders in Bezug auf nicht geleistete Distanz, Neutralität oder Unparteilichkeit und die Tendenz der Begleitpersonen, die Rolle der HelferInnen der KlientInnen unbewusst auszufüllen (vgl. Pöllabauer 2005: 59).

Die für das CI-Dolmetschen typischen Thematiken, wie der Einsatz von nichtausgebildeten LaiendolmetscherInnen und dessen Konsequenzen, das Machtgefälle und die Rollenüberlastung von CI-DolmetscherInnen, werden im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung untersucht (vgl. Kapitel 7).

7. Beobachtung: Rollenverständnis und Machtverhältnisse bei gedolmetschten AMS-Beratungsgesprächen

Eine wissenschaftliche Beobachtung ist eine Wahrnehmungsform und Datenerhebungsmethode, die sich durch die Absicht, Hypothesen zu überprüfen, die Selektion bestimmter Aspekte, die Datenauswertung und die Einhaltung der Kriterien der Replizierbarkeit und Objektivität von alltäglicher und nicht wissenschaftlicher Wahrnehmung abgrenzt (vgl. Greve & Wentura 1997: 13; Kochinka 2010: 449).

Die Unterscheidung zwischen verschiedenen Formen der Beobachtung – unter anderem strukturierter und unstrukturierter Beobachtung, teilnehmender oder nicht teilnehmender Beobachtung und natürlicher oder Laborbeobachtung – und die darauffolgende Auswahl einer dieser Formen sind für die Gestaltung einer wissenschaftlichen Beobachtung wesentlich (vgl. Greve & Wentura 1997: 22ff.). Die Wahl der Durchführungsvarianten einer Beobachtung ist von den Forschungsgegebenheiten abhängig. In Rahmen dieser Studie konnten bestimmte Eigenschaften der Beobachtung bewusst gewählt werden, während andere von den Forschungsgegebenheiten vorgegeben waren.

Da diese Studie Rückschlüsse über das Funktionieren der Kommunikation in dolmetschgestützten Beratungsgesprächen mit ZuwanderInnen anhand von bestimmten, vorab festgelegten Verhaltensweisen der eingesetzten DolmetscherInnen (vgl. Kapitel 4.1) zieht, erfolgte die Forschung deduktiv (vgl. Poscheschnik *et al.* 2010: 109; Kochinka 2010: 453). Eine deduktive bzw. strukturierte Beobachtung überprüft im Vorfeld formulierte Hypothesen, die sich im Rahmen dieser Masterarbeit wie folgt darstellten: Die dolmetschgestützte Kommunikation zwischen BeraterIn und KlientIn ist aufgrund der Translationspolitik von AMS Österreich und der daraus resultierenden Heranziehung von nichtausgebildeten DolmetscherInnen von Missverständnissen und Kommunikationsschwierigkeiten geprägt, die zu einer Benachteiligung der ZuwanderInnen führen, weil unter anderem Begleitpersonen eine zu enge Beziehung zu dem/r begleitenden KlientIn haben und über keine Strategien zur Überwindung von Problemen wie Rollenüberlastung oder Machtasymmetrien verfügen. Dementsprechend soll in einer Hypothesenüberprüfung festgestellt werden, ob die in früheren Studien beschriebenen Probleme im Zusammenhang mit dem Einsatz einer Begleitperson als DolmetscherIn auch in den beobachteten AMS-Gesprächen auftreten (vgl. Kapitel 2.3.2).

Diese deduktive Beobachtung erfolgte teilnehmend. Bei dieser Durchführungsvariante der Beobachtung ist die beobachtende Person in der Situation, im Gespräch oder in der Handlung anwesend und involviert und kann von den AkteurInnen wahrgenommen werden.

Hierbei kann zusätzlich zwischen aktiv teilnehmender und passiv teilnehmender Beobachtung unterschieden werden (vgl. Kochinka 2010: 453). Im Rahmen dieser Studie wurde eine passiv teilnehmende deduktive natürliche Beobachtung durchgeführt: Die AkteurInnen wurden in ihrem natürlichen sozialen Umfeld bzw. im Kontext der üblichen Interaktion beobachtet, während der/die BeobachterIn an diese Interaktion nur passiv teilnahm. Diese Form ist insofern vorteilhaft, da die zu beobachtenden AkteurInnen sich so wie üblich bzw. „unter den natürlichen Bedingungen“ (Greve & Wentura 1997: 27) verhalten können.

Dies wurde dadurch begünstigt, dass der AMS-Berater eine verdeckte Beobachtung erlaubte und die Beobachterin den KlientInnen als eine Kollegin zur Einschulung vorstellte. Die zu beobachtenden DolmetscherInnen wussten nicht, dass sie „Gegenstand wissenschaftlichen Interesses“ (Kochinka 2010: 454) waren und beobachtet wurden. Da jedoch keine Aufzeichnungen aufgrund des Datenschutzes erlaubt wurden und eine technisch vermittelte Beobachtung seitens der Behörde ethisch undenkbar und unerwünscht war, erfolgte die Beobachtung direkt bzw. technisch unvermittelt (vgl. Greve & Wentura 1997: 26ff; Kochinka 2010: 453).

Aus den Schwierigkeiten, die mit einer technisch unvermittelten Beobachtung verbunden sind, ergab sich die Notwendigkeit einer gut durchdachten wissenschaftlichen Datenerhebungsmethode. Die Protokollierung und Darstellung der Beobachtungsdaten kann sowohl in natürlicher Sprache als auch durch Strichlisten oder durch Ratingskalen erfolgen. Für die Aufbereitung der erhobenen Daten wurde die Beschreibung in natürlicher Sprache ausgewählt, da die zu beobachtenden Signale verschieden sind und immer im Zusammenhang mit dem „psychologischen Habitat“ (Greve & Wentura 1997: 35) notiert und erfasst werden sollten. Unter psychologischem Habitat wird der individuelle persönliche Kontext einer Handlung verstanden: „Es handelt sich hier um die Schnittstelle zwischen Person und [ihrer objektiven] Umgebung“ (ebd.). Strichlisten und Ratingskalen hätten in diesem Zusammenhang einschränkend gewirkt, weil sie das Notieren und Interpretieren des Handlungskontexts erschweren.

Im Falle der vorliegenden Studie war es notwendig, die Erhebungs- und Interpretationsmethoden flexibel zu gestalten. Erstens wurden vor jedem beobachteten Beratungsgespräch folgende dem Berater bekannten Daten bzw. „Beobachtungskriterien“ (Poscheschnik *et al.* 2010: 114) notiert: (a.) Datum und Zeitrahmen des zu beobachtenden Beratungstermins, (b.) Sprachenpaar der GesprächspartnerInnen und (c.) Beziehung zwischen DolmetscherIn und KlientIn. Zweitens wurde nach dem Beitreten des Zimmers durch KlientInnen und DolmetscherInnen skizziert, welchen Platz der/die DolmetscherIn im Raum

einnahmen und wie er/sie in Beziehung zu den anderen Akteuren saß oder stand (Anfangsposition bei Proxemik und Körperhaltung). Drittens wurden anhand eines Beobachtungsprotokolls Auffälligkeiten bzw. „Beobachtungsereignisse“ (ebd.) in den Bereichen Gestik, Mimik, nonverbal-vokale Zeichen sowie Veränderungen der Anfangssitz- oder Stehposition und der Anfangskörperhaltung festgehalten.

Jedes Beobachtungsereignis eines bestimmten Bereichs wurde in einer Zelle des Beobachtungsprotokolls mit den für eine Beschreibung in natürlicher Sprache wichtigen Verhaltenseinheiten notiert. Diese sind die Aktionen, die beschreiben, was passiert, und die sogenannten ‚Aktonen‘, die auf einer tieferen Ebene interpretierend beschreiben, wie und warum etwas geschieht bzw. welche Absichten den nonverbalen Signalen zugrunde liegen. Aktonen sollten so umfassend wie möglich zusammen mit dem psychologischen Habitat der zu beobachtenden Person beschrieben werden (vgl. Greve & Wentura 1997: 34f.). Aus diesen Überlegungen und argumentierten Entscheidungen wurde ein ‚beobachterInfreundliches‘ Beobachtungsprotokoll für jeden Beratungstermin erstellt (vgl. Tab. 2). Hauptziel dieses Protokolls war es, eine schnelle und nachvollziehbare Erhebung der Daten zu ermöglichen.

Um die theoretischen Ansätzen anzuwenden und die anfänglichen Hypothesen zu überprüfen, erfolgt im folgenden Kapitel die Datenaufbereitung bzw. eine Beschreibung in natürlicher Sprache der Daten, die während vier aussagekräftiger Beratungstermine mithilfe des Beobachtungsprotokolls erhoben wurden. Aufgrund der angesprochenen Interdependenz zwischen Aktionen und Aktonen und der interpretierenden Funktion der Aktonen, ist die folgende Beschreibung der Beobachtungsereignisse teilweise nicht von ihrer Interpretation trennbar. Die erhobenen Daten werden jedoch primär in Kapitel 7.2 umfassend interpretiert bzw. ausgewertet.

Tab. 2: Protokoll für die Beobachtung von DolmetscherInnen bei AMS-Beratungsgesprächen

<u>Protokoll:</u>					
Datum:			Beginn:	Ende:	
Sprachen:					
Beziehung DolmetscherIn-KundIn:					
	▼ Anfangsposition ▼	▼ Auffälligkeit 1 ▼	▼ Auffälligkeit 2 ▼	▼ Auffälligkeit 3 ▼	▼ Auffälligkeit 4 ▼
Proxemik (Nähe, Distanz)					

▼	Anfangsposition	▼	Auffälligkeit 1	▼	Auffälligkeit 2	▼	Auffälligkeit 3	▼	Auffälligkeit 4	▼
Körperhaltung (Position, Neigung, Beine)										
▼	Auffälligkeit 1	▼	Auffälligkeit 2	▼	Auffälligkeit 3	▼	Auffälligkeit 4	▼	Auffälligkeit 5	▼
Gestik (Hände, Arme)										
▼	Auffälligkeit 1	▼	Auffälligkeit 2	▼	Auffälligkeit 3	▼	Auffälligkeit 4	▼	Auffälligkeit 5	▼
Mimik (Blick)										
Mimik (Stirn + Mund)										
▼	Auffälligkeit 1	▼	Auffälligkeit 2	▼	Auffälligkeit 3	▼	Auffälligkeit 4	▼	Auffälligkeit 5	▼
Para-sprache										
Akzente ! Tempo «» Pausen										
Laut + - Ton ↗↘										

7.1. Datenaufbereitung der Beobachtung

Alle Gespräche fanden am 21.11.2019 statt. Der Berater saß hinter seinem Schreibtisch, die Beobachterin saß auf seiner linken Seite. Der Tisch stand in der Mitte des Bürozimmers des Beraters. Auf der anderen Seite des Tisches befand sich nur noch ein Stuhl (vgl. Abb.7).

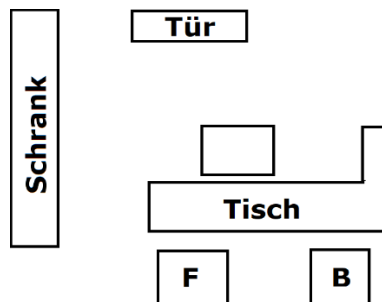


Abb. 7: Bürozimmer des AMS-Beraters vor den Gesprächen

7.1.1. Protokoll 1

Um 8:48 Uhr wird Klient1 (K1; Sprache: Spanisch) aufgerufen, den Raum zu betreten. K1 setzt sich. Dolmetscherin1 (D1) folgt mit einem Kinderwagen, den sie neben der Eingangstür abstellt (vgl. Abb. 8). Der Berater fragt, welche Beziehung zwischen K1 und D1 besteht. D1 ist eine Freundin von K1. Der Berater fragt, warum K1 eine Dolmetscherin braucht, wenn er laut Unterlagen ein gutes Deutschniveau (B1 Deutsch) hat. Ein abgegebenes Konzept zur Gründung einer Spanischschule und der erste Termin zum Unternehmensgründungsprogramm sind die Hauptthemen des Gesprächs. Um 9:08 Uhr ist das Gespräch zu Ende.

A. Proxemik und Körperhaltung: D1 stellt sich auf die linke Seite von K1 (vgl. Abb. 8). Sie bleibt für die Dauer des Gesprächs an dieser Stelle und geht nur einmal zum Kinderwagen, weil ihr Baby weint.

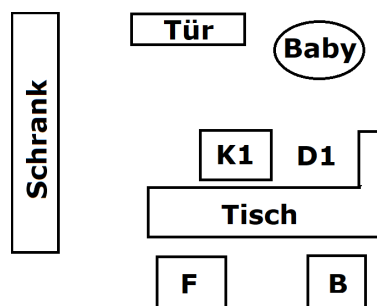


Abb. 8: Von K1 und D1 eingenommener Platz im Bürozimmer

Sie steht aufrecht, mit steif geschlossenen Beinen und dem Oberkörper nach vorne bzw. zum Berater gerichtet. Sie hält ihre Jacke mit gefalteten Händen hoch, vor der Brust. Im Laufe des

Gesprächs senkt D1 ihre gefalteten Hände. Als sie mit K1 auf Spanisch spricht, dreht sie ihren Oberkörper nach rechts, biegt ihn nach vorne, zu K1, und hält die Jacke nur mit der linken Hand, um mit der rechten Hand zu gestikulieren.

Einmal versucht D1 ein Missverständnis sowohl verbal als auch nonverbal (durch eine plötzliche Veränderung ihrer Körperhaltung) auszuräumen. Auf die Frage des Beraters „Wollen Sie das [eine Unterlage] ausgedruckt? Sie sehen das auch in Ihrem Portal“ hatte sie „Ja“ geantwortet. Als der Berater meint, es wäre schade um den Ausdruck, hält D1 ihn auf, damit er die Unterlage nicht ausdruckt. Dafür biegt sie sich plötzlich nach vorne, in Richtung des Beraters, und bewegt ihren Oberkörper über den Schreibtisch. Diese Bewegung erfolgt in der Funktion der Wiederholung und/oder der Unterstützung von verbalen Aussagen (vgl. Felgner 2018: 50; Kapitel 4), denn sie sagt gleichzeitig: „Nananana. Nicht drucken!“.

B. Gestik: Im Zusammenhang mit der Frage nach ihrer Identität und ihrer Beziehung zu K1, befindet sich D1 in der oben beschriebenen Anfangsposition mit geflochtenen Händen und steifen Armen. Auf die Frage des Beraters, warum K1 eine Dolmetschung braucht, wenn er laut den Unterlagen ein gutes Deutschniveau hat, lässt D1 ihre rechte Hand wackeln in der Funktion der Verkürzung oder der Substitution von Verbalisierungen (vgl. Felgner 2018: 51; Kapitel 4) und antwortet: „Zum Schreiben oder Lesen! Aber Sprechen ist was Anderes“. Die Geste ersetzt vermutlich die verbale Antwort: „Er kann nicht auf B1-Niveau sprechen“.

Ansonsten verwendet D1 Gesten mit den Funktionen der Wiederholung und der Unterstützung von verbalen Aussagen (vgl. Felgner 2018: 50; Kapitel 4): Sie zeigt mit einem Finger nach unten als Begleitung zum Wort „hier“ und dreht den Zeigefinger im Kreis für das Wort „danach“. Auffällig ist auch, dass D1 sich wiederholt am Kopf kratzt.

C. Mimik: In der ersten Phase des Gesprächs lacht D1 am Ende jeder Aussage auf Deutsch. Sie wirkt ruhiger und gelassener in ihrer Mimik, sobald sie mit K1 auf Spanisch spricht und der Berater über das Konzept von K1 spricht. D1 lacht nach dem oben erwähnten Missverständnis bezüglich des auszudruckenden Dokuments besonders laut.

In Bezug auf das Blickverhalten ist allgemein festzustellen, dass D1 vorwiegend nach vorne blickt und Blickkontakt mit dem Berater hält. Als sie für K1 dolmetscht, hält sie mit diesem Blickkontakt. Als der Berater etwas in seinem Computer bearbeiten muss und nichts gesagt wird, wandert ihr Blick zu verschiedenen Gegenständen des Bürozimmers. Während sie eine Frage stellt, blinzelt sie.

Das Anheben der Augenbrauen durch D1, das unter anderem auf Verwunderung, Unkenntnis, Skepsis und Nichtbegreifen deutet (vgl. Morris 1986: 41ff.), lässt vermuten, dass

sie zweimal Bedenken über die Worte des Beraters hat. Während der Berater erklärt, welche nächsten Schritte K1 zur Gründung seiner Sprachschule vornehmen soll, reißt D1 ihre Augen auf, hebt ihre Augenbrauen und wirkt verwundert oder skeptisch. Sie stellt jedoch keine Rückfrage. Zu einem späteren Zeitpunkt, während der Berater K1 erklärt, wie das Unternehmensgründungsprogramm funktioniert, hebt D1 die Augenbrauen, holt tief Luft und öffnet den Mund mit der Absicht, das Wort zu ergreifen. Der Berater merkt es nicht, da er den Bildschirm des Computers anblickt, und spricht weiter. D1 versucht nicht erneut, ihn zu unterbrechen.

Als der Berater K1 fragt, ob der Vor- oder Nachmittag für den nächsten Termin infrage kommt, sprechen D1 und K1 untereinander. Es ist dank grundlegender Spanischkenntnisse der Beobachterin möglich, zu verstehen, dass K1 seine Dolmetscherin entscheiden lässt. Der Blick von D1 wandert nach hinten zu ihrem Baby und wieder zu K1. Sie zuckt den Mundwinkel als Abschwächung der verbalen Botschaft (vgl. Felgner 2018: 51; Kapitel 4) und Ausdruck von Verlegenheit und antwortet direkt dem Berater: „Vormittag“.

D. Parasprache: Ihr nonverbal-vokales Verhalten deutet wie ihre Körperhaltung darauf hin, dass D1 am Anfang ‚angespannt‘ ist. Beispielhaft ist ihre Reaktion auf die Fragen bezüglich ihrer Identität: Auf die Frage „Wer sind Sie?“, antwortet sie „Übersetzerin!“ mit einer hohen Stimme und lacht anschließend. Auf die Rückfrage vom Berater „Sind Sie die Gattin? Oder eine Bekannte?“, antwortet D1 unverzüglich mit einem lauten und raschen: „Nananana! Freundin!“.

Die nonverbal-vokalen Zeichen von D1 sind allgemein sehr unterschiedlich je nach Sprechpartner bzw. Sprache: Mit dem Berater spricht sie lauter, rhythmisch und melodisch unregelmäßiger und mit einer hohen und teilweise schrillen Stimme. Mit K1 spricht D1 leise, mit gleichmäßigen Sprechtempo und Klangfarbe und einer warmen Stimme.

7.1.2. Protokoll 2

Um 10:00 Uhr wird Klientin2 (K2; Sprache: Rumänisch) aufgerufen, den Raum zu betreten. K2 setzt sich, Dolmetscherin2 (D2) folgt mit einem USB in der Hand, welchen sie unmittelbar nach der Begrüßung dem Berater überreicht. Der Berater fragt, welche Beziehung zwischen K2 und D2 besteht. D2 ist eine Bekannte der Klientin.

Hauptziel des Gesprächs ist die Abgabe des Lebenslaufs von K2. Der Deutschkurs und aktuelle Arbeitsaussichten der Klientin werden angesprochen. D2 beantwortet die Fragen des Beraters selbst und antwortet „Ja“ auf seine Erläuterungen. Sie dolmetscht nicht für K2, mit Ausnahme

von zwei Fragen, die D2 auf Rumänisch an die Kundin stellt, weil sie diese offensichtlich nicht selbst beantworten kann.

Der Berater muss sich zweimal entschuldigen und zwei Pausen einlegen. In beiden Gelegenheiten sprechen D2 und K2 miteinander auf Rumänisch. Das erste Mal muss der Berater etwas im System recherchieren. Anschließend offenbart D2 unaufgefordert dem Berater, was sie soeben K2 mitgeteilt hat: D2 hat im Rahmen einer Recherche zu Hause eine potentiell gute Arbeitsmöglichkeit für K2 gefunden. Während der zweiten Pause sprechen K2 und D2 leise miteinander. Plötzlich scheint K2 sich zu ärgern. Sie spricht aufgeregt, schüttelt den Kopf und zeigt eine angespannte Mimik. Der Berater bedankt sich für den Lebenslauf (auf dem anfangs überreichten USB). Das Gespräch ist um 10:14 Uhr zu Ende.

A. Proxemik und Körperhaltung: D2 stellt sich schräg auf die rechte Seite von K2, so dass sie zu dem Berater gewandt ist (vgl. Abb. 9). Sie lehnt ihren Oberkörper leicht an die Tischkante. Für die gesamte Dauer des Gesprächs steht sie mit überkreuzten Beinen in einer asymmetrischen Beinstellung (vgl. Mehrabian 1968; Kapitel 4.1.1).

Besonders am Anfang des Gesprächs oszilliert sie mit ihrem Oberkörper leicht nach vorne und nach hinten. Während der oben genannten internen Gespräche mit K2 wendet sie sich mehr zu ihr und lehnt den Oberkörper noch deutlicher an die Tischkante.

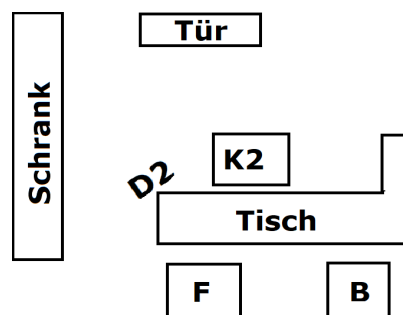


Abb. 9: Von K2 und D2 eingenommener Platz im Bürozimmer

B. Gestik: Die Gestik von D2 verändert sich oft im Laufe des Gesprächs. Deren Bedeutung ist jedoch unklar. Anfangs stellt D2 die Hände auf den Tisch ab, dann gibt sie beide Hände in die Jackentaschen und schließlich nimmt sie eine Hand aus der Jackentasche und bewegt ihre linke Hand als Unterstützung ihrer verbalen Aussagen (vgl. Felgner 2018: 51; Kapitel 4).

C. Mimik: D2 hält Blickkontakt mit dem Berater. Sie blickt zweimal schnell nach oben, bevor sie selbständig Fragen vom Berater beantwortet. Diese Blicke deuten Nachdenken an und werden von einem leisen „Mmmh“ begleitet. Auf die Frage des Beraters, ob K2 sich

daran erinnert, dass sie bald zur Informationsveranstaltung des Deutschkurses gehen muss, sieht D2 kurz K2 an, welche nicht darauf reagiert. D2 dreht sich wieder zum Berater und antwortet „Ja“.

Der Mund der Dolmetscherin bleibt für die Dauer des Gesprächs fast geschlossen, auch während sie spricht. Ihre Lippen bleiben in einer geraden Position. Das macht ihre Artikulation und Aussprache schwer verständlich. Zum Beispiel versteht der Berater „Menschgeschäft“ statt „Rumänisch Geschäft“ (Rumänisches Geschäft) und fordert D2 ein paar Mal auf, das Gesagte zu wiederholen.

D. Parasprache: D2 spricht mittellaut, sehr schnell und undeutlich, da sie ihren Mund beim Sprechen kaum öffnet (siehe oben). Als sie dem Berater erzählt, möglicherweise eine Jobstelle für K2 gefunden zu haben, lächelt D2 leicht und öffnet mehr ihren Mund. Bei ihren Aussagen „Ich habe fast einen Job gefunden“ und „Sie [die ArbeitgeberInnen] brauchen Rumänisch und ein bisschen Deutsch“ betont sie die Worte „fast“ und „bisschen“, in dem sie ihre Stimme hebt und die Worte langsamer ausspricht.

Als der Berater K2 daran erinnert, dass die Informationsveranstaltung des Deutschkurses bald stattfindet, erfragt D2, ob sie K2 begleiten könne. Der Berater antwortet, dass das nicht notwendig sei, sie aber mitgehen könne. D2 antwortet: „Ja, sicherheitshalber“. Dabei hält sie das „a“ von „Ja“ in der Funktion der Ergänzung der verbalen Botschaft (vgl. Felgner 2018: 51; Kapitel 4) lange an und kommuniziert so, dass sie es für richtig hält und entschlossen ist, K2 zu begleiten. K2 wird in die Konversation (und in die Entscheidung) nicht inkludiert.

7.1.3. Protokoll 3

Um 10:32 Uhr wird Klient3 (K3; Sprache: Polnisch) aufgerufen, den Raum zu betreten. K3 setzt sich auf dem Stuhl vor dem Schreibtisch. Laut K3 verspätet sich Dolmetscher3 (D3). Der Berater fragt den Klienten in langsamen Tempo und in einfacherem Deutsch, ob er über einen Computer verfügt und ob er seinen Ausweis bei sich trägt. K3 versteht offensichtlich die Fragen. Er antwortet mit „Ja“ und überreicht dem Berater seinen Ausweis. D3, ein Freund von K3, betritt den Raum.

Die Erstellung eines AMS-Kontos für K3, sein Deutschkurs und die ersten Schritte der Jobsuche sind die Hauptthemen des Gesprächs. D3 beantwortet selbst die Fragen des Beraters und dolmetscht die langen Erläuterungen des Beraters nicht. Er stellt selbständig Fragen, als er zweifelt, verstanden zu haben. Der Berater beendet das Gespräch um 10:46 Uhr.

A. Proxemik und Körperhaltung: D3 befindet sich leicht hinter K3 und lehnt sich an bzw. setzt sich teilweise auf dem niedrigen Schrank auf der rechten Seite von K3 (vgl. Abb. 10). Aus dieser Position können sich K3 und D3 nicht in die Augen blicken, ohne dass K3 sich nach hinten dreht.

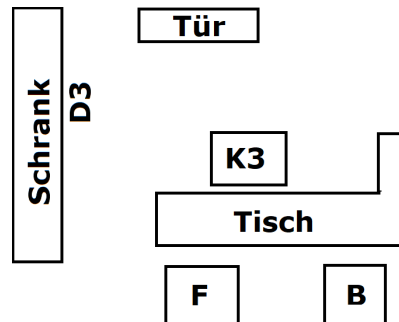


Abb. 10: Von K3 und D3 eingenommener Platz im Bürozimmer

Die Körperhaltung von D3 ist sehr wechselhaft. Er sitzt in der Fluchtposition (vgl. Birkenbihl 1990: 77; Kapitel 4.1.1), da er sich an der Schrankkante anlehnt, sein Körpergewicht nach vorne verlagert ist und seine Füße sich in Schrittstellung befinden oder teilweise eng überkreuzt sind. Er verschanzt sich oft hinter seinen Armen, indem er die Schulter anhebt (ebd.), und wechselt ständig Standbein.

B. Gestik: D3 wechselt nach kurzen Zeitabständen die Armstellung. Die Motive hinter diesen Veränderungen ist unklar. Zuerst befinden sich seine Hände in den Hosentaschen und seine Arme sind ausgestreckt; seine Schultern sind hoch und sein Kopf hängt. Dann stützt er sich auf den Schrank, immer mit ausgestreckten angespannten Armen. Während er Rückfragen stellt, verschränkt er die Arme auf der Brust. Gegen Mitte des Gesprächs, während Stille herrscht, weil der Berater etwas im System überprüfen muss, legt D3 seinen linken Arm quer über den Bauch und wandert ab diesem Moment mit seiner rechten Hand abwechselnd zu Nase, Kinn und Lippen oder zur Brille, um diese hochzuschieben. Er verwendet seine Hände nicht, um im Zusammenhang mit verbalen Aussagen zu gestikulieren, bzw. in einer von Felgner (2018) beschriebenen Funktion nonverbaler Zeichen.

C. Mimik: Die Mimik von D3 weist keine Auffälligkeiten auf. Er hält mit dem Berater Blickkontakt und wirkt aufmerksam. Er nickt, um den Berater zu versichern, dass er verstanden hat. Er lächelt, als der Berater einen Witz erzählt, und drückt während der Pausen seine Lippen zusammen.

D. Parasprache: D3 spricht mittellaut und mit einem sehr unregelmäßigen Rhythmus. Teilweise stottert er leicht. Er verwendet viele Füllwörter wie „Mmh“ und „Also“

oder zieht den letzten Buchstaben in die Länge, bis ihm das nächste Wort einfällt. Als der Berater fragt, welche Art von Jobstellen derzeit von K3 gesucht werden, bemüht sich D3, jeden Satz richtig zu formulieren, und fängt mehrmals einen neuen Satz an.

7.1.4. Protokoll 4

Um 10:54 Uhr wird Klientin4 (K4; Sprache: Bulgarisch) aufgerufen, den Raum zu betreten. K4 setzt sich und Dolmetscher4 (D4) stellt sich auf ihre rechte Seite. D4 ist der Ehemann von K4. Hauptthema des Gesprächs ist ein neuer Termin zum Deutschkurs für K4, nachdem sie den ersten versäumt hat. K4 ergreift nie das Wort und D4 spricht sie nie an. Eine einzige Ausnahme stellt eine geflüsterte Frage dar, die K4 während einer Pause an D4 stellt. D4 reagiert nonverbal und bleibt still.

Als der Berater die ausgedruckte Einladung zum Deutschkurs überreichen möchte, kommt D4 nah an den Schreibtisch und nimmt das Dokument in die Hand. Er wirft keinen Blick darauf und überreicht es ein paar Sekunden später an K4.

D4 reagiert auf Erläuterungen und Fragen des Beraters nur mit „Ja“ und „Nein“. Deswegen fragt der Berater, ob alles klar ist, worauf D4 erneut „Ja“ sagt. Die einzige andersartige verbale Antwort von D4 wird formuliert, als der Berater fragt: „Haben Sie in letzter Zeit Jobs gesucht?“. D4 antwortet: „Für mich?“. Der Berater lacht kurz und dezent und erwidert: „Nein, für die Klientin“.

Am Ende des Gesprächs möchte der Berater noch ein Dokument für K4 ausdrucken: „Ich drucke Ihnen das kurz aus. Sie kennen sich aus, oder?“, aber D4 dreht sich, um den Raum zu verlassen. Der Berater bittet ihn, kurz zu warten, um den Ausdruck mitzunehmen („Warten Sie!“). Das Gespräch endet um 11:06 Uhr.

A. Proxemik und Körperhaltung: D4 steht auf der rechten Seite von K4, zwischen ihr und dem Schrank (vgl. Abb. 11). Er steht am Anfang näher zum Tisch, bis er die ausgedruckte Einladung zum Deutschkurs an K4 überreicht. Nach der Überreichung distanziert er sich vom Tisch und beiden Anwesenden. Er steht mit symmetrischen gespreizten Beinen. Sein Oberkörper neigt leicht nach hinten, so dass er teilweise eine „überhebliche Körperhaltung“ (Birkenbihl 1990: 77; Kapitel 4.1.1) einnimmt. Ab und zu wippt er mit seinen Beinen, in dem er abwechselnd die Knie ausstreckt und abbiegt.

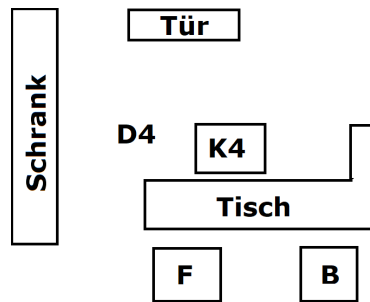


Abb. 11: Von K4 und D4 eingenommener Platz im Bürozimmer

B. Gestik: Über die Dauer des Gesprächs sind die Arme von D4 auf der Brust verschränkt. Er streckt einen Arm nach vorne, um das vom Berater ausgehändigte Dokument (die obengenannte Einladung zum Deutschkurs) zu nehmen. Er hält das Blatt in einer Hand, mit dem Arm in Richtung Boden ausgestreckt. Sobald er das Dokument an K4 überreicht hat, verschränkt er wieder die Arme.

C. Mimik: Der Gesichtsausdruck von D4 wirkt ernst, besonders als der Berater keinen Augenkontakt mit ihm hält und den Bildschirm des Computers anschaut. D4 blickt den Berater starr an. Dabei senkt D4 die Augenbrauen und drückt vermeintlich Missbilligung oder Zorn aus (vgl. Morris 1986: 39; Kapitel 4.1.4.1). Vermutlich weil er kaum reagiert, fragt der AMS-Berater einmal: „Ist alles klar?“. D4 ist darüber nicht erfreut und scheint, die Frage als Verspottung zu empfinden: Er lächelt auf eine Art und Weise, die unnatürlich und nicht ernst gemeint wirkt, weil seine Augen kein Wohlbefinden kommunizieren, sondern verengt werden (vgl. Broszinsky-Schwabe 2011: 129; Kapitel 4.1.4.3).

Als K4 ihm etwas auf Bulgarisch sagt, dessen Intonation wie eine Frage klingt, senkt D4 langsam seinen Kopf und reißt die Augen auf. Diese Mimik ist vermutlich eine Vermeidung von Verbalisierungen (vgl. Felgner 2018: 53; Kapitel 4) und signalisiert, dass er nicht antworten möchte. Die Verweigerung von D4 kann unterschiedlich interpretiert werden.

Nach dem Missverständnis bezüglich der Jobsuche, bei dem D4 sich direkt angesprochen fühlte, zuckt D4 den Mundwinkel in einem unsicheren Lächeln, das offenbar Verlegenheit oder Scham signalisiert. Als der Berater gegen Ende des Gesprächs etwas hinzufügen möchte („Und noch was!“), holt D4 tief Luft.

D. Parasprache: Verbal-vokale Zeichen sind schwer identifizierbar, da D4 sehr wenig, leise und in einem tiefen Ton spricht.

7.2. Datenauswertung bzw. Ergebnisse der Beobachtung

Die Ergebnisse der Beobachtung stimmen mit den Ergebnissen der Dokumentanalyse überein: Das Dolmetschen im Bereich der AMS-Beratungsgespräche mit ZuwanderInnen ist durch eine inadäquate Translationspolitik reglementiert. AMS Österreich setzt bei der Ausübung ihrer Dienstleistung voraus, dass KlientInnen Deutsch sprechen, und räumt Dolmetschungen und DolmetscherInnen in der Beratung somit keinen Platz ein, wie die Bereitstellung eines einzigen Stuhls veranschaulicht.

Da diese Institution selbst keine translatorischen Dienstleistungen zur Verfügung stellt, sind nicht deutschsprechende AMS-KlientInnen dazu gezwungen, auf Ad-hoc-Dolmetschleistungen durch FreundInnen und Bekannte zurückzugreifen. Die DolmetscherInnen, die für Beratungsgespräche in der Regel eingesetzt werden, sind – demzufolge und wie bereits vom interviewten AMS-Berater angeschnitten (vgl. Kapitel 6.1) – nicht translatorisch ausgebildet. Mit Ausnahme von D1, die für den tatsächlichen Empfänger der Beratung (K1) dolmetschte, versuchten D2, D3 und D4, das Gesagte zu verstehen und im Gedächtnis zu speichern. Vermutlich haben die DolmetscherInnen den KlientInnen dieses später berichtet. Aufgrund dieser beim professionellen Dolmetschen unüblichen Praxis tragen nichtausgebildete DolmetscherInnen viel mehr Verantwortung als notwendig bzw. wünschenswert. Indem Sie sich ausschließlich auf ihr Gedächtnis verlassen, gehen sie mehr Risiko ein und könnten wichtige Informationen vergessen. Zudem könnten Nachfragen und Zweifel der KlientInnen, die eventuell beim Berichten auftauchen, unbeantwortet bleiben.

Dem Empfinden der Beobachterin nach konnten K1 und K3 der Konversation auf Deutsch grundsätzlich folgen. Hingegen schienen K2 und K4, diese nicht zu verstehen. Beide haben beim Beitreten des Bürozimmers „Gruß Gott“ gesagt und während des Gesprächs zwischen Berater und DolmetscherIn keine offensichtliche Reaktion auf das Gesagte (wie Nicken oder Lächeln) gezeigt. Die Erklärungen des interviewten AMS-Beraters stützen diese These. Laut ihm können AMS-KlientInnen mit A1-Deutschkenntnissen wie K1 und K3 bereits mit der Arbeitssuche beginnen (vgl. Interview Z183ff.). Diese müssen dementsprechend nicht zwingend Deutschkurse besuchen. Da die Beratung mit K2 und K4 hauptsächlich ihren Deutschkurs thematisierte, haben diese KlientInnen offenbar keine A1-Deutschkenntnisse. Beide schienen während des Gesprächs Fragen stellen zu wollen. Ihr Wunsch wurde nicht geäußert und blieb unerfüllt.

Während drei von vier Gesprächen gab es offensichtliche Missverständnisse. D1 missverstand die Frage des Beraters bezüglich des auszudruckenden Dokuments. Der Berater

missverstand D2 aufgrund ihrer undeutlichen Artikulation von „Rumänisches Geschäft“. D4 missverstand den Berater, der die Klientin mit der Höflichkeitsform direkt ansprach. Das Missverständnis aus dem vierten Gespräch und die Tatsache, dass alle beobachteten DolmetscherInnen in der dritten Person Singular antworteten, obwohl der Berater die KlientInnen direkt ansprach, sind zwar verbale Auffälligkeiten, aber in dieser Analyse erwähnenswert, weil sie auf eine Rollenüberlastung und auf fehlende translatorische Kompetenzen der DolmetscherInnen hindeuten. Auch rein nonverbale Botschaften der DolmetscherInnen können Aussagen über deren Beziehung zu den GesprächspartnerInnen und über deren (Un-)Wohlbefinden in ihrer Rolle als TranslatorInnen und innerhalb des Machtgefälles treffen.

Im Hinblick auf die Bereiche Proxemik und Körperhaltung unterschieden sich die von den DolmetscherInnen ausgewählten Positionen erheblich, jedoch signalisierten sie Unruhe und eine innere defensive Haltung (vgl. Morris 1986: 228; Kapitel 4.1.1): D1 mit streng aufrechter Haltung und steif geschlossenen Beinen; D2 mit überkreuzten Beinen in einer asymmetrischen Beinstellung und häufig wechselnden Standbeinen (vgl. Birkenbihl 1990: 44; Kapitel 4.1.1); D3 in der sitzenden Fluchtposition und mit ständig wechselnden Standbeinen und Armstellungen. Die Position von D4, eine „überhebliche Körperhaltung“ (Birkenbihl 1990: 80), ungeduldig wippende Beine und verbale Passivität signalisierten hingegen Desinteresse gegenüber dem Gespräch oder vorgetäuschte Selbstsicherheit (vgl. Kapitel 4.1.1; 4.1.2).

Alle vier DolmetscherInnen wählten einen unterschiedlichen Platz in der Nähe der/des KlientIn/en, ohne jedoch auf die situativen Parameter (vgl. Kapitel 4.2) zu achten, da die DolmetscherInnen aus der von ihnen gewählten Position mit den KlientInnen nur schwer Blickkontakt halten konnten. Kein/e DolmetscherIn fragte nach einem Stuhl für sich und alle AkteurInnen akzeptierten die dadurch entstandene proxemische Asymmetrie bzw. Machtasymmetrie (vgl. Saville-Troike 2003: 257; Kapitel 4.2).

Im Bereich Gestik erwiesen sich auch einige nonverbale Signale der DolmetscherInnen als bedeutungsvoll, weil sie unter anderem die Nervosität der Dolmetschenden veranschaulichten: D1 hielt ihre Jacke mit gefalteten Händen vor der Brust und zeigte sich selbstsicherer und lockerer in ihrer Gestik, als sie mit K1 sprach, also aufgrund der Vertrautheit mit dem Ansprechpartner und/oder mit der Sprache. Sie kratzte sich oft auf dem Kopf: Eine Geste, die dem Tasten und Reiben durch D3 von Nase, Kinn, Lippen oder Brille analog ist und die Unentschlossenheit und Verlegenheit der beiden signalisiert (vgl. Birkenbihl 1990: 126; Kapitel 4.1.3). Auch die geschlossenen und verschränkten Arme auf der Brust signalisieren vermutlich, dass D1, D3 und D4 sich unwohl fühlten.

Es gab außerdem Beobachtungsereignisse im Hinblick auf die Mimik der DolmetscherInnen. Das häufige Lachen von D1 lässt sich auf Saville-Troikes (2003: 257) Kichern als nonverbales Zeichen der Machtlosigkeit zurückführen. D4 lächelte bzw. lachte als Reaktion auf unterschiedliche Ereignisse: Einmal lächelte er auf die Frage des Beraters („Ist alles klar?“) und einmal lächelte er, nachdem der Berater auf seine Antwort „Für mich?“ lachte. In beiden Fällen konnte aufgrund seines ernsten Blickes vermutet werden, dass es sich um kein „echtes Lächeln“ (Broszinsky-Schwabe 2011: 129) handelte bzw. dass er nicht aus Freude lächelte. Auch das Zusammendrücken der Lippen durch D3 sowie das Wandern des Blickes durch D1 auf unterschiedliche Gegenstände des Bürozzimmers während der Pausen ließen darauf hindeuten, dass die Stille in einer unvertrauten Situation auf beide unangenehm wirkte.

Im Zusammenhang mit den oberen zwei Bereichen des Gesichts (Augen und Stirn) versuchten wohl alle DolmetscherInnen, Blickkontakt mit ihren AnsprechpartnerInnen zu halten. Der fehlende Blickkontakt von D2, D3 und D4 mit den KlientInnen, teilweise verhindert durch die von ihnen ausgewählte Steh- oder Sitzposition, ist die auf nonverbaler Ebene beobachtbare Konsequenz der verbalen Ausgrenzung der KlientInnen innerhalb des Beratungsgesprächs.

Plötzliche Veränderungen der Augenöffnung und Verlagerungen des Blickes in eine bestimmte Richtung deuten auf unausgesprochene und nonverbal verdeutlichte Reaktionen auf das Geschehen hin. Beispiele sind im ersten Gespräch das Blinzeln von D1 als Ausdruck von höher Konzentration für die korrekte Formulierung der Fragen auf Deutsch, die Verlagerung ihres Blickes in die Richtung des Babys, weil sie das Baby berücksichtigen musste, um die Frage nach ihrer Verfügbarkeit zu beantworten, und das Aufreißen der Augen, als sie erfolglos versuchte, das Wort zu ergreifen. Das letzte könnte gleichzeitig ein Beispiel für Asymmetrien der Komplexität des Codes oder der kognitiven Umwelt (vgl. Prunč 2017; Kapitel 2.3.1) zwischen AMS-Berater und Dolmetscherin darstellen, die von D1 nicht ausgeglichen werden konnte, da sie sich in der Kommunikation mit einer machthabenden Person untergeordnet fühlte.

Der nach oben gerichtete Blick von D2 kann ebenso als Ausdruck von Konzentration interpretiert werden und der starre Blick und stetige Augenkontakt von D4 mit dem Berater kann, auf einer Ebene mit der Körperhaltung, als Ausdruck seiner inneren misstrauischen bzw. überheblichen Haltung interpretiert werden.

Auf einer nonverbal-vokalen Ebene können wenige Gemeinsamkeiten zwischen den vier DolmetscherInnen festgestellt werden. Bei D1 zeigt sich ihre Nervosität durch eine schrille Stimme. Sie wurde zudem deutlich lauter, als sie Deutsch sprach und sich offenbar unter Stress,

Druck oder emotionaler Erregung fühlte (vgl. Scherer 1982: 198; Kapitel 4.1.5). Ihre Klangfarbe und Stimmhöhe sind demzufolge Verlaufsqualitäten, weil sie “[...] in der Auseinandersetzung mit der Umwelt geformt” (Fährmann 1982) werden. Nervosität und Verlegenheit zeigen sich bei D2 durch eine erhöhte Geschwindigkeit und bei D3 durch ein unregelmäßiges Sprechtempo und durch den Versuch, seine Antworten zu perfektionieren. Auch sogenannte Fehlleistungen beim Sprechen wie das Stottern von D3 geben Aufschluss über die Stimmung der Person (vgl. Broszinsky-Schwabe 2011: 100; Kapitel 4.1.5).

Im Fall von D4 stehen die festgestellten Stimmqualitäten (hauchend, dunkel und leise) im starken Kontrast zu seiner sonst selbstsicheren Körperhaltung und entsprechen nicht den Stimmqualitäten der Extraversion und Durchsetzungstendenz (scharf und laut) nach Scherer (1982) (vgl. Kapitel 4.1.5).

Dieser Auswertung zufolge bestätigt die empirische Beobachtung der AMS-Beratungsgespräche die aufgestellten Hypothesen: Im Zusammenhang mit dem Einsatz einer Begleitperson als DolmetscherIn treten auch in den beobachteten AMS-Gesprächen die in früheren Studien beschriebenen Probleme der Unvollständigkeit, der Unklarheit der Übertragung und der fehlenden Kompetenzen von Begleitpersonen auf, die mitunter zu Missverständnissen, zur falschen Bewertung der Anliegen der KlientInnen und zu Unzufriedenheit der Beteiligten führen (vgl. Kapitel 3). Die Kommunikation zwischen BeraterIn und KlientIn war von Missverständnissen und Kommunikationsschwierigkeiten geprägt, die besonders aus den eingeschränkten Dolmetschkompetenzen, der Rollenüberlastung der DolmetscherInnen und dem Machtgefälle zwischen dem AMS-Berater und den KlientInnen und ihren DolmetscherInnen entstanden.

8. Conclusio

Die vorliegende Masterarbeit verfolgte unterschiedliche Ziele. Da die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation in der Translationswissenschaft vernachlässigt wurde, war es ein Ziel, darzustellen, dass DialogdolmetscherInnen, die physisch am Gespräch teilnehmen, zwangsläufig mit nonverbaler Kommunikation konfrontiert werden. Sie können daher einen professionellen Umgang mit nonverbalen Signalen pflegen, wenn sie nonverbale Zeichen erkennen und wiedergeben bzw. selbst bewusst einsetzen (vgl. Kapitel 4.2). DolmetscherInnen stehen aus unterschiedlichen Disziplinen Instrumente zur Verfügung, nonverbale Signale sowohl zu interpretieren als auch angemessen wiederzugeben, sodass keine Missverständnisse in der Kommunikation entstehen (vgl. Kapitel 4.1).

Die nonverbale Kommunikation stellt nicht nur einen wichtigen Bestandteil der zwischenmenschlichen Kommunikation und somit der Dolmetschtätigkeit und der Dolmetschausbildung von DialogdolmetscherInnen dar, denn die Beschäftigung mit dem Nonverbalen kann auch konkrete und sinnvolle Methoden zur Untersuchung der dolmetschgestützten Kommunikation liefern. Auf der nonverbalen Ebene der Kommunikation können andere und bessere Aussagen über die Dynamiken des Gesprächs und über das Empfinden der AkteurInnen als auf verbaler Ebene getroffen werden. Die Translationswissenschaft hat sich jedoch erst seit kurzer Zeit und nur ansatzweise mit der nonverbalen Ebene der Kommunikation auseinandergesetzt, um die dolmetschgestützte Kommunikation in unterschiedlichen CI-Settings zu untersuchen (vgl. Kapitel 4.3).

Wie in Kapitel 2 erläutert, stellt das CI ein komplexes Handlungsfeld für DolmetscherInnen dar. Die Komplexität ergibt sich durch die mangelnde Anerkennung des Berufs, das negative symbolische Kapital des CI, die Machtverhältnisse zwischen den KommunikationspartnerInnen, den Einsatz von nichtausgebildeten DolmetscherInnen und deren Rollenüberlastung. Diese Studie fokussiert und berücksichtigt insbesondere diese Aspekte.

Die Auseinandersetzung mit den Dolmetschhandlungen in einem sehr spezifischen und wenig erforschten Bereich wie dem der Beratungsgespräche beginnt mit der Definition dieses Settings und der zur Verfügung stehenden translationspolitischen Lösungen. Wie in Kapitel 1 beschrieben, sind viele europäische Staaten wie Österreich noch weit von einem gleichberechtigten Zugang der ZuwanderInnen zu qualitativen Dolmetschdienstleistungen entfernt.

Das gesetzte Ziel, einen Überblick über die Translationspolitik bei einer ausgewählten Institution im Rahmen von Beratungsgesprächen zu gewinnen, wurde durch eine Analyse der von AMS Österreich gesetzten translationspolitischen Maßnahmen erreicht. Durch diese Studie wurde versucht, die Forschungsfragen (1.) „Wie erfolgt die Kommunikation in dolmetschgestützten Beratungsgesprächen mit ZuwanderInnen aus einer translationspolitischen Perspektive?“ und (2.) „Was sagt das Verhalten der DolmetscherInnen in diesem Bereich über vorhandene Machtverhältnisse und über ihr Rollenverständnis aus?“ zu beantworten. Durch die Dokumentanalyse von Internetquellen und des Experteninterviews und durch die teilnehmende Beobachtung von realen Beratungsgesprächen unter Zuhilfenahme von DolmetscherInnen wurde dargestellt, welche Lösungen für die Überbrückung von kulturellen und sprachlichen Barrieren zwischen BeraterIn und KlientIn angeboten werden und, in weiterer Folge, ob und wie das Dolmetschen in diesem Setting konkret gehandhabt wird.

Ähnlich wie in anderen CI-Bereichen sind keine qualitätsvollen translationspolitischen Maßnahmen für Beratungsgespräche mit ZuwanderInnen, die der Landessprache noch nicht mächtig sind, vorgesehen. Obwohl Institutionen wie AMS Österreich der Öffentlichkeit kommunizieren, sich bewusst für Chancengleichheit und Gleichberechtigung einzusetzen, sind sowohl AMS-BeraterInnen als auch anderssprachige KlientInnen auf ehrenamtliche und improvisierte DolmetscherInnen angewiesen. Wenngleich die Bereitschaft von FreundInnen, Verwandten und BekanntInnen vorhanden ist, zeigen die Ergebnisse unterschiedlicher Forschungsarbeiten sowie dieser Studie, dass solche Ad-hoc-Lösungen nur den Anschein eines paritätischen Zugangs erwecken.

Obwohl die Beobachtung den Fokus auf die nonverbalen Signale der Begleitpersonen und dementsprechend auf die Auswirkung ihrer Dienstleistungen auf die Kommunikation legte, werden die KlientInnen am meisten von dieser Situation betroffen und potentiell geschädigt: Wie bereits in Kapitel 2.3 erläutert, benötigen KlientInnen eine Dolmetschung im Rahmen einer Dienstleistung, weil sie eine Art ‚Krise‘ erleben, die sich verschärft, falls die Kommunikation mit den DienstleisterInnen scheitert oder missverstanden wird (vgl. Garber 2000: 16).

Die KlientInnen der vier beobachteten AMS-Gespräche sind kaum zu Wort gekommen. Sie haben passiv an dem für sie vereinbarten Termin teilgenommen. Im Gespräch ging es um ihre Interessen, Rechte und Verpflichtungen. Wie der interviewte AMS-Berater betonte:

Zum Schluss dann bleibt der Kunde übrig und wenn er welche Sache nicht macht oder schon macht, die er nicht machen soll, usw. dann bleibt er auf der Sanktion sitzen. Er hat das Problem, dass er sich irgendwo nicht beworben hat oder nicht hingegangen ist, wo er hin hätte sollen oder einen Termin versäumt hat, weil der Verwandte ihm das nicht richtig übersetzt hat oder ihm dann erklärt hat „er braucht es eh nicht, es ist nicht so wichtig. (Interview Z150–155)

K2 und K4, die aus den in Kapitel 7.2 ausgeführten Gründen vermutlich wenige bis keine Deutschkenntnisse hatten, sind nur als Formalität erschienen, weil sie an die Konversation nicht teilnahmen. Die KlientInnen wurden nur angesprochen und in das Gespräch inkludiert, wenn dem/der DolmetscherIn eine Information fehlte.

Die beobachteten Begleitpersonen sind keine professionellen DolmetscherInnen und nehmen im Gespräch eine schwer definierbare Rolle ein, die dem professionellen AMS-Berater untergeordnet, aber im Kontext einer inadäquaten Translationspolitik unverzichtbar ist. Die in Kapitel 7.1 beschriebenen nonverbalen Zeichen stellen unterschiedliche Reaktionen der beobachteten DolmetscherInnen auf die für sie offenbar spürbaren Machtunterschiede dar. Die DolmetscherInnen reagieren in unangenehmen Situationen unterschiedlich: D1, D2 und D3 wirken eingeschüchtert und nervös, während D4 sich offenbar verteidigt, in dem er Desinteresse und Gleichgültigkeit zeigt.

Die beobachteten DolmetscherInnen begleiten die KlientInnen freiwillig und, in den meisten Fällen, unentgeltlich und müssen daher anderen Verpflichtungen nachkommen: D1 muss ihr Baby zum AMS-Termin des Freundes mitnehmen. Sie wurde von ihrem Baby abgelenkt und bei der Terminfindung mussten sowohl D1 als auch K1 ihre Verpflichtung gegenüber ihrer Familie berücksichtigen. DolmetscherInnen, die hauptberuflich in diesem Bereich tätig sind, müssen hingegen vertraglichen Verpflichtungen nachkommen: Sie müssen und können sich auf ihre Tätigkeit konzentrieren und werden für ihre Zeit und für die erbrachte Leistung entlohnt.

Dass die nichtausgebildeten DolmetscherInnen aus dieser Studie sich das Gesagte merken und dem/der KlientIn darüber im Anschluss an den Termin berichten, stellt ein Risiko für die KlientInnen dar. Professionelle DolmetscherInnen, die in der Ausbildung darauf sensibilisiert werden, verlassen sich üblicherweise nicht auf ihr Gedächtnis. In der Ausbildung wird ihnen vermittelt, dass KundInnen selbst antworten müssen, auch wenn die Antwort bekannt oder voraussehbar erscheint. Es ist vorstellbar, dass KlientInnen im Glauben sind, dass sie die freiwilligen und unbezahlten Ressourcen von Bekannten, FreundInnen oder Verwandten überbeanspruchen. Sie würden jedoch von fremden und/oder professionellen DolmetscherInnen vermutlich erwarten bzw. verlangen, an dem Beratungsgespräch aktiv teilnehmen zu können.

Die Beschäftigung mit Kommunikationsschwierigkeiten, die mit der Zuhilfenahme nichtausgebildeter DolmetscherInnen einhergehen, dient in der vorliegenden Arbeit der Darstellung eines Mangels. Sie betont das Bedürfnis nach einer Institutionalisierung der Dolmetschpraxis in CI-Settings. Die Forschung der nonverbalen Ebene der Kommunikation

soll zudem der Translationswissenschaft neue Impulse für diesbezügliche zukünftige Forschungsansätze geben und Bewusstsein über deren Relevanz schaffen.

Aus diesen Überlegungen leitet sich ein wichtiger Behandlungs- und Verbesserungsbedarf ab. Die Ergebnisse dieser Masterarbeit, deren Geltungsanspruch offensichtlich durch die Begrenztheit der Ressourcen limitiert ist, heben zwei wesentliche Aspekte hervor: Erstens die Bedeutung einer Dolmetschausbildung, die alltäglich gebrauchten Fremdsprachen (auch ‚exotischen Sprachen‘) priorisiert und die Übermittlung von für die Dolmetschpraxis brauchbaren Kenntnissen zur nonverbalen Kommunikation fordert, und zweitens die Notwendigkeit eines für ZuwanderInnen maßgeschneiderten Angebots an translatorischen Lösungen, die effektive Chancengleichheit garantieren.

Es ist die Verantwortung der Politik, diese gesamtgesellschaftliche Herausforderung anzunehmen und allen BedarfsträgerInnen unabhängig von ihrer Muttersprache und ihren Sprachkenntnissen Zugang zu Dienstleistungen zu gewähren. Die Translationswissenschaft kann einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, das Bewusstsein für diese Themen zu schärfen. Der Bereich der Beratungsgespräche bedarf in diesem Zusammenhang mehr Aufmerksamkeit seitens der Politik und der Translationswissenschaft. ZuwanderInnen scheinen nicht, das Recht auf gleichberechtigten Zugang zu Dienstleistungen (vgl. Kapitel 1) zugestanden zu bekommen. Deswegen ist es die Aufgabe der Translationswissenschaft, die Benachteiligung durch fehlende Sprachkenntnisse und fehlendes Angebot zur Überbrückung dieser wissenschaftlich zu bearbeiten, und daran anschließend handlungsempfehlend und beratend mit EntscheidungsträgerInnen zu kommunizieren.

Bibliographie und Internetquellen

- Ahrens, Barbara. 2016. Konsektivdolmetschen. In: Kadrić, Mira & Kaindl, Klaus (Hg.). *Berufsziel Übersetzen und Dolmetschen: Grundlagen, Ausbildung, Arbeitsfelder*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag, 84–102.
- Apfelbaum, Birgit. 1998. Instruktionsdiskurse mit Dolmetscherbeteiligung. Aspekte der Turnkonstruktion und Turnzuweisung. In: Brock, Alexander & Hartung, Martin (Hg.). *Neuere Entwicklungen in der Gesprächsforschung. Vorträge der 3. Arbeitstagung der Pragmatischen Kolloquiums*. Tübingen: Narr, 11–36.
- Barth, Fredrik. 1998. *Ethnic Groups and Boundaries: The Social Organization of Culture Difference*. Long Grove: Waveland Press.
- Birkenbihl, Vera F. 1990. *Signale des Körpers: Körpersprache verstehen*. München: Mvg-Verl.
- Blumenthal, Caroline. 2016. *Das Nonverbale beim Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting*. München: Thomas Martin.
- Broszinsky-Schwabe, Edith. 2011. *Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse – Verständigung*. VS Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bot, Hanneke. 2005. *Dialogue interpreting in mental health*. Amsterdam/New York: Rodopi.
- Bowen, Margareta. 2006. Community Interpreting. In: Snell-Hornby, Mary & Hönig, Hans G. & Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (Hg.) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg Verlag, 319–321.
- Bundesamt für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort. 2020a. „Behörde“. In: <https://www.oesterreich.gv.at/lexicon/B/Seite.991033.html>, Stand 20/01/20.
- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz. 2020. „Grundrechte der Europäischen Union“. In: <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/agenda/verfassung/grund-und-menschenrechte/grundrechte-europaeischen-union.html>, Stand: 10/04/2020.
- Cerzniewski, Alexandra. 2007. Kommunikation mit MigrantInnen in Berliner Jugendämtern. Eine Studie zum Bedarf an Sprach- und KulturmittlerInnen. In: Borde, Theda & Albrecht, Niels-Jens (Hg.) *Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder*. Frankfurt am Main: IKO Verlag, 76–96.
- Collett, Peter. 1994. *Der Europäer als solcher ist unterschiedlich – Verhalten, Körpersprache, Etikette*. Hamburg: Ernst Kabel Verlag GmbH.
- Corsellis, Ann. 2008. *Public Service Interpreting. The first steps*. New York: Palgrave Macmillan.
- Davitti, Elena. 2013. Dialogue interpreting as intercultural mediation: Interpreters' use of upgrading moves in parent–teacher meetings. In: *Interpreting 15:2*, 168–199.
- Davitti, Elena & Pasquandrea, Sergio. 2017. Embodied participation: What multimodal analysis can tell us about interpreter-mediated encounters in pedagogical settings. In: *Journal of Pragmatics 107*, 105–128.
- Davitti, Elena. 2018. Methodological explorations of interpreter-mediated interaction: novel insights from multimodal analysis. In: *Qualitative Research 19:1*, 7–29.

- De Lazzari, Paola. 2014. *Dolmetschen im psychosozialen Bereich*. Universität Wien: Masterarbeit.
- Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten. 2012. *Praxisbuch Interview und Transkription. Regelsysteme und Anleitungen für qualitative ForscherInnen*. Marburg: Eigenverlag.
- Ellgring, Johann Heiner. 1986. Nonverbale Kommunikation. In: Rosenbusch, Heinz (Hg.) *Körpersprache in der schulischen Erziehung: pädagogische und fachdidaktische Aspekte nonverbaler Kommunikation*. Baltmannsweiler: Pädagogischer Verlag Burgbücherei Schneider, 7–48.
- Ekman, Paul & Friesen, Wallace V. 1969. The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding. In: *Semiotica 1:1*, 49–98.
- Europäisches Parlament. 2010a. „Charta der Grundrechte der Europäischen Union“. In: http://www.europarl.europa.eu/germany/resource/static/files/europa_grundrechtecharta/_30.03.2010.pdf, Stand: 30/07/2019.
- Fährmann, Rudolf. 1982. Elemente der Stimme und Sprechweise. In: Scherer, Klaus R. (Hg.) *Vokale Kommunikation*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 138–163.
- Felgner, Lars. 2009. Zur Bedeutung der nonverbalen Kommunikation im gedolmetschten medizinischen Gespräch. In: Andres, Dörte & Pöllabauer, Sonja (Hg.) *Spürst Du, wie der Bauch rauf-
runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich = Is everything all topsy-turvy in your tummy?
health care interpreting*. München: Meidenbauer, 45–70.
- Felgner, Lars. 2017. *Nonverbale Kommunikation beim medizinischen Dolmetschen*. Berlin: Frank & Timme.
- Felgner, Lars. 2018. Die prinzipielle Kommunikativität des Körpers beim Kommunaldolmetschen. In: Kvam, Sigmund & Meloni, Ilaria & Parianou, Anastasia & Schopp, Jürgen F. & Solfeld, Kare (Hg.) *Spielräume der Translation*. Münster: Waxmann, 39–69.
- Grbic, Nadja & Kujamäki, Pekka. 2018. Professional vs. non-professional? How boundary work shapes research agendas in translation and interpreting studies. In: Dam, H. V. & Brøgger, M. N. & Korning, K. Z. (ed.) *Moving Boundaries in Translation Studies*. London/New York: Routledge, 113–131.
- Gentile, Adolfo & Ozolins, Uldis & Vasilakakos, Mary. 1996. *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Greve, Werner & Wentura, Dirk. 1997. *Wissenschaftliche Beobachtung. Eine Einführung*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Haenel, Ferdinand. 2001. Ausgewählte Aspekte und Probleme in der Psychotherapie mit Folteropfern unter Beteiligung von Dolmetschern. In: Verwey, Martine (Hg.) *Trauma und Ressourcen. Trauma and Empowerment*. Berlin: VWB, 307–315.
- Hall, Edward T. 1982. *The hidden dimension*. New York: Anchor Books.
- Kadrić, Mira. 2011. *Dialog als Prinzip. Für eine emanzipatorische Praxis und Didaktik des Dolmetschens*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG.
- Kadrić, Mira. 2014. Mission impossible? Training for the institutions and educating for society. In: Falbo, Caterina & Viezzi, Maurizio (ed.) *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*. Trieste: Edizioni Università di Trieste, 131–142.
- Klaus, Elisabeth. 2012. *Dolmetschen in der Therapie: Psychosoziale und emotionale Auswirkungen auf DolmetscherInnen*. Universität Wien: Masterarbeit.

- Kluge, Ulrike & Kassim, Nadja. 2006. „Der Dritte im Raum“: Chancen und Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit Sprach- und Kulturmittlern in einem interkulturellen psychotherapeutischen Setting. In: Wohlfahrt, Ernestine & Zaumseil, Manfred (Hg.) *Transkulturelle Psychiatrie – Interkulturelle Psychotherapie – Interdisziplinäre Theorie und Praxis*. Heidelberg: Springer, 178–198.
- Kochinka, Alexander. 2010. Beobachtung. In: Mey, Günter & Mruck, Katja (Hrsg.). *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 449–461.
- Kommission der Europäischen Gemeinschaften. 2005. „Eine neue Rahmenstrategie für Mehrsprachigkeit“. In: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52005DC0596&from=EN>, Stand 05/08/2019.
- Lang, Rainer. 1978. Behavioral aspects of liaison interpreters in Papua New Guinea: some preliminary observations. In: Gerver, David & Sinaiko, Wallace (ed.) *Language interpretation and communication*. New York: Plenum Press, 231–244.
- Mason, Ian. 2012. Gaze, positioning and identity in interpreter-mediated dialogues. In: Baraldi, Claudio & Gavioli, Laura (ed.). *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing, 177–200.
- Mehrabian, Albert. 1968. Some referents and measures of nonverbal behavior. In: *Behavior Research Methods & Instrumentation* 6:1, 203–207.
- Mehrabian, Albert. 1972. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Mikkelsen, Holly. 2004. “The professionalization of community interpreting”. In: <http://aiic.net/p/1546>, Stand: 07/07/2019.
- Morris, Desmond. 1986. *Körpersignale. Bodywatching*. München: Wilhelm Heyne Verlag.
- Nakane, Ikuko. 2010. The role of silence in interpreted police interviews. In: *Journal of Pragmatics* 43, 2317–2330.
- Ozolins, Uldis. 2010. Factors that determine the provision of Public Service Interpreting: comparative perspectives on government motivation and language service implementation. In: *The Journal of Specialised Translation* 14, 194–215.
- Pasquandrea, Sergio. 2011. Managing multiple actions through multimodality: Doctors’ involvement in interpreter-mediated interactions. In: *Language in Society* 40:4, 455–481.
- Philips, Susan U. 2000. Power. In: *Journal of Linguistic Anthropology* 9:1–2, 191–196.
- Pöhhacker, Franz. 1997a. *Kommunikation mit Nichtdeutschsprachigen in Wiener Gesundheits- und Sozialeinrichtungen. Teil 2. MA 15 / Dezernat für Gesundheitsplanung*. Wien: Lieschkar.
- Pöhhacker, Franz. 1997b. "Is There Anybody out There?" Community Interpreting in Austria. In: Carr, Sylvana & Roberts, Roda & Dufour, Aileen & Steyn, Din (ed.) *The Critical Link: the 1st International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings, Geneva Park, Canada, June 1–4, 1995*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Pöhhacker, Franz & Kadrić, Mira. 1999. The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter. In: *The Translator* 5:2, 161–178.
- Pöhhacker, Franz. 2000. *Dolmetschen: konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg-Verlag.

- Pokorn, Nike. 2017. "There is always some spatial limitation". Spatial positioning and seating arrangement in healthcare interpreting". In: *Translation and Interpreting Studies. The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association*, 12: 3, 383–404.
- Pöllabauer, Sonja. 2002. Community Interpreting als Arbeitsfeld – Vom Missionarsgeist von moralischen Dilemmata. In: Best, Joanna & Kalina, Sylvia (Hg.) *Übersetzen und Dolmetschen*. Tübingen-Basel: Francke, 286–298.
- Pöllabauer, Sonja. 2003. Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenkonflikten und Streben nach Professionalität. In: Pöllabauer, Sonja & Prunč, Erich (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren*. Graz: Selbstverlag des ITAT der Karl-Franzens-Universität Graz, 17-35.
- Pöllabauer, Sonja. 2005. "I don't understand your English, Miss." *Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- Pöllabauer, Sonja. 2009. *Medical Interpreting: interpreting provision and training situation. Summary report (Workpackage 3) for MedInt (Development of a Curriculum for Medical Interpreters)*. Unpublished report. University of Graz. In: https://static.uni-graz.at/fileadmin/gewi-institute/Translationswissenschaft/Bilder/MedInt/wp3_final_report_210508.pdf, Stand: 21/11/2019.
- Pöllabauer, Sonja. 2012. Gatekeeping Practices in Interpreted Social Service Encounters. In: *Meta: Translators' Journal* 57:1, 213–234.
- Prunč, Erich. 2017. Auf der Suche nach Aschenbrödels Schuh. Ethische Perspektiven des Kommundolmetschens. In: Zupan, Simon & Nuč, Aleksandra (ed.) *Interpreting studies at the crossroads of disciplines*. Berlin: Frank & Timme (Transkulturalität – Translation – Transfer 32), 21–42.
- Poscheschnik, Gerald & Lederer, Bernd & Perzy, Anton & Hug, Theo. 2010. IV Datenerhebung und Datenaufbereitung. In: Poscheschnik, Gerald & Hug, Theo (Hg.) *Empirisch Forschen. Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium*. Wien: Huter & Roth KG, 99–148.
- Poyatos, Fernando. 1997. The reality of multichannel verbal-nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation. In: Poyatos, Fernando (es.) *Nonverbal communication and translation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin's Publishing Company, 249–282.
- Sapir, Edward. 1961. *Die Sprache*. München: Max Hueber.
- Salman, Ramazan. 2001. Sprach- und Kulturvermittlung. Konzepte und Methoden der Arbeit mit Dolmetschern in therapeutischen Prozessen. In: Hegemann, Thomas (Hg.) *Transkulturelle Psychiatrie. Konzepte für die Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen*. Bonn: Psychiatrie-Verlag, 169–190.
- Sarangi, Srikant & Slembrouck, Stefaan. 1996. *Language, Bureaucracy and Social Control*. Longman: Infinity Publishing.
- Sauerwein, Fadia Sami. 2006. *Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen und grenzpolizeilichen Einreisebefragungen. Eine explorative translationswissenschaftliche Untersuchung zum Community Interpreting*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Saville-Troike, Muriel. 2003. *The Ethnography of Communication*. Malden: Blackwell Publishing Ltd.
- Scherer, Klaus R. 1982. Stimme und Persönlichkeit – Ausdruck und Eindruck. In: Scherer, Klaus R. (Hg.) *Vokale Kommunikation*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 188–210.

- Stevenson, Fiona. 2014. Achieving visibility? Use of non-verbal communication in interactions between patients and pharmacists who do not share a common language. In: *Sociology of Health and Illness*. 36:5, 756–771.
- Stöcklmair, Daniela. 2003. Beratung und Betreuung mit DolmetscherIn. In: Pöllabauer, Sonja & Prunč, Erich (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren*. Graz: Selbstverlag des ITAT der Karl-Franzens-Universität Graz. 151–159.
- Ticca, Anna Claudia & Traverso Véronique. 2016. Participation in bilingual interactions: Translating, interpreting and mediating documents in a French social centre. In: *Journal of Pragmatics* 107, 129–146.
- Übelacker, Johanna. 2007. Sprach- und Kulturmittlung aus der Sicht des Personals eines Berliner Bezirksamtes. In: Borde, Theda & Albrecht, Niels-Jens (Hg.) *Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder*. Frankfurt am Main: IKO Verlag, 76–96.
- UNHCR Österreich. 2015. *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: TRAUNER Verlag + Buchservice GmbH.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2012. State of the Art in Community Interpreting Research: Mapping the Main Research Topics. In: *Babel* 58:1, 50–72.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2013. Coping with Nonverbal Communication in Public Service Interpreting with Chinese Immigrants. In: *Journal of Intercultural Communication Research* 42:4, 340–360.
- Verrept, Hans. 2007. Sprach- und Kulturmittlung in Belgien - Eine Antwort auf Ungleichheit in der Gesundheitsversorgung? In: Borde, Theda & Albrecht, Niels-Jens (Hg.) *Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder*. Frankfurt am Main: IKO Verlag, 284–299.
- Viezzi, Maurizio. 2014. Multilinguismo, interpretazione e democrazia. In: Falbo, Caterina & Viezzi, Maurizio (ed.) *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*. Trieste: Edizioni Università di Trieste, 9–18.
- Wadensjö, Cecilia. 1998. *Interpreting as Interaction*. London: Longman.
- Wadensjö, Cecilia. 2001. Interpreting in crisis: The interpreter's position in therapeutic encounters. In: Mason, Ian (ed.) *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, 71–85.
- Watzlawick, Paul & Beavin, Janet H. & Jackson, Don D. 1985⁷. *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Wien: Hans Huber Bern.
- Whorf, Benjamin Lee. 1963. *Sprache, Denken, Wirklichkeit*. Reinbek: Rowohlt.

Materialquellen für die Dokumentanalyse

AMS Österreich. 2020. „Gleichbehandlung bei der Jobsuche“. In:
<https://www.ams.at/arbeitsuchende/arbeitslos-was-tun/gleichbehandlung-bei-der-jobsuche>, Stand:
10/04/2020.

Auer, Eva. 2016. *Daten und Fakten zur Arbeitsmarktsituation von Flüchtlingen*. Wien:
Arbeitsmarktservice Österreich. Abgerufen auf:
https://www.ams.at/content/dam/dokumente/berichte/001_spezialthema_0716.pdf, Stand 22/01/2020.

Bundesamt für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort. 2020b. „Beratung und Betreuung für
Asylwerber, anerkannte Flüchtlinge sowie Migranten“. In:
<https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/armut/2/Seite.1694400.html>, Stand: 22/01/2020.

Heckl, Eva & Dörflinger, Céline & Dorr, Andrea. 2011. *Evaluierung der Dienstleistungen des AMS
Jugendliche für Personen mit Migrationshintergrund*. Wien: KMU FORSCHUNG AUSTRIA.
Abgerufen auf:
[http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2011_Endbericht_AMSJugend_AMS_Jugendliche.p
df](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2011_Endbericht_AMSJugend_AMS_Jugendliche.pdf), Stand 22/01/2020.

ÖIF. 2020. „Über den ÖIF“. In: <https://www.integrationsfonds.at/der-oeif/ueber-den-oeif>, Stand:
10/04/2020.

Stadt Wien. 2020a. „Staatliche Behörden in Wien“. In:
<https://www.wien.gv.at/verwaltung/organisation/staat/index.html>, Stand: 10/04/2020.

Stadt Wien. 2020b. „Auszug aus der Geschäftseinteilung des Magistrats der Stadt Wien“. In:
[https://www.wien.gv.at/advuew/internet/AdvPrSrv.asp?Layout=geschaeftseinteilung&Type=K&Hlayo
ut=&STELLECD=2000021815303593](https://www.wien.gv.at/advuew/internet/AdvPrSrv.asp?Layout=geschaeftseinteilung&Type=K&Hlayout=&STELLECD=2000021815303593), Stand: 10/04/2020.

Stadt Wien. 2020c. „Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen, Arbeitsmarktpolitische
Betreuungseinrichtung“. In:
https://www.wien.gv.at/sozialinfo/content/de/10/InstitutionDetail.do?it_1=2098578, Stand:
10/04/2020.

Anhang

Transkription des Experteninterviews

Gesamtlänge der Aufnahme: 22 Minuten

24.09.19, Wien.

1 I: Ich habe zuerst ein paar Fragen, um dich in Verbindung mit AMS zusetzen. Abgesehen
2 von diesen Informationen, wird dein Name in meiner Arbeit nie erwähnt.
3 Dein Name wird dabei "Experte" oder "Befragte" sein. Wie lange und in welcher
4 Beratungsstelle arbeitest du? Wie heißt deine Stelle? Welche Rolle hast du also dort?

5 E: Es ist das AMS Jägerstraße im 20. Bezirk und ich bin seit 10 Jahren dabei und das
6 ist in der Beratungszone.

7 I: Wenn dir die Sprachpolitik von AMS und der Umgang mit Mehrsprachigkeit bei AMS
8 bekannt sind, kannst du mir vielleicht helfen, diese Fragen zu beantworten. Das ist eine
9 sogenannte Experteninterview und sollte mir ausschließlich dabei helfen, mehr über das
10 obengenannte Thema zu erfahren. Wie oft passiert es, dass Menschen, die kein Deutsch
11 sprechen, zu AMS kommen?

12 E: Gar kein Deutsch sprechen? Das ist eher der Ausnahmefall. Gar kein Deutsch ist,
13 würde ich sagen, zweimal in der Woche, dreimal in der Woche. Bei meinem Schalter, ich
14 kann nicht für die ganze Abteilung sprechen, das weiß ich nicht. Aber für mein
15 Geburtsdatum Bereich...ich habe zwischen 250 und 400 Personen am Schalter und davon
16 kommen 3 bis maximal 4 pro Woche, wo kein Deutsch gesprochen wird.

17 I: Wie stellen Nichtdeutschsprachende normalerweise den ersten Kontakt her?

18 E: Sie melden sich bei uns an als Arbeitssuchende und bekommen einen Termin.

19 I: Machen sie das online, per E-Mail, telefonisch, persönlich? Machen sie das selber oder
20 lassen sie sich dabei helfen?

21 E: Nein, diese Personen kommen schon mit einem Verwandten, Bekannten, Freund,
22 Freundin, usw. zum Erstkontakt. Der Erstkontakt findet bei uns in der Infozone statt und
23 meistens ist es so, dass Leute, die gar kein Deutsch sprechen – wie kann ich sagen...es
24 gibt Online-Angebot von uns, aber das ist natürlich auch auf Deutsch. Ich weiß es gar
25 nicht ob auch mehrsprachig ist.

26 Es könnte sein, aber ich sehe es nicht von der anderen Seite.
27 Aber....sie kommen, um sich anzumelden, mit jemanden, der ein bisschen übersetzt und
28 ein bisschen Deutsch spricht und die Muttersprache. Ohne den ist es fast unmöglich, weil
29 einer gar nicht artikulieren kann, was er vom AMS braucht. Also, es sind Leute, die
30 melden sich in Arbeitssuche, sind arbeitslos, je nach dem. Die Leute, die gar kein Deutsch
31 sprechen, kommen mehr oder weniger direkt zu uns in die Beratungszone, weil wer kein
32 Deutsch spricht oder nur so wenig, dass man sich noch nicht verständigen kann, die gelten
33 natürlich nicht als „job-ready“, weil wir haben keine Möglichkeit, eine Bewerbung zu
34 schreiben in deutscher Sprache für eine Firma, die nur deutschsprachige Chefs oder
35 Personalabteilung hat. Das heißt: da wird einfach dann geschaut nach Verfügbarkeit, ob
36 wir einen Deutschkurs buchen können, wenn wir einen haben, buchen wir den. Wobei da
37 gibt es Unterschiede, welche verschiedene Kurse, verschiedenes Kontingent. Das kann
38 sich quartalsweise ändern, weil es ist auch eine Budget-Frage, natürlich.
39 Es kommt darauf an, ob jemand....ob den Status zum Beispiel Flüchtlingsstatus hat,
40 Subsidiär Schutzberechtigt ist. Es gibt dann für gewisse Gruppen eigene Deutschkurse
41 oder Alphabetisierungskurse. Das heißt, es gibt sehr unterschiedliche Sachen für
42 unterschiedliche Kontingente und wir hoffen, dass wir da buchen können, um
43 weiterzuhelfen.

44 I: Es werden also Kurse angeboten und ihr seid die erste Hilfe, wenn man quasi kommt.

45 E: Genau. Wobei die Beratung vorwiegend auf Deutsch funktioniert, weil die meisten
46 Berater und Beraterinnen Deutsch sprechen. Das heißt und das ist auch das Ziel, weil –
47 wie schon gesagt – man kann in Österreich kaum eine Stelle finden, ohne dass man die
48 Landessprache spricht. Man wird nicht genommen. Man wird sehr gerne bei vielen
49 Betrieben, vor allem die, die international tätig sind, als mehrsprachig aufgenommen.
50 Vielleicht mit der Ausnahme...es gibt Betriebe, die zum Beispiel nur englischsprachige
51 Leute suchen. Es kann schon sein, dass das gemacht wird. Das ist ein bisschen eine
52 Ausnahme. Aber eigentlich wird Deutsch vorausgesetzt – plus andere Sprachen. Es gibt
53 eine andere Geschichte, die läuft seit 2 oder 3 Jahren mittlerweile. Ich weiß nicht so
54 genau, weil ich bin nicht in der Abteilung, die diese Kurse plant. Es gibt eine externe
55 Geschichte, das nennt sich der ÖIF, das österreichische Integrationsfonds. Der macht
56 auch Deutschkurse und war sogar so geplant, dass die Leute zuerst das machten und zuerst
57 gar nicht angemeldet waren und erst nachdem sie die Kurse fertig hatten, die haben, glaub
58 ich, A1 dort abgeschlossen, sind sie dann erst zu uns als Arbeitssuchende gemeldet
59 worden. Mittlerweile glaube ich sind sie trotzdem schon bei uns gemeldet und wir
60 verweisen an den ÖIF, weil der das aus AMS-Sicht gratis zur Verfügung stellt.
61 Es kostet schon was, er bezahlt es aus keine Ahnung welche Fonds, aber das ist nicht auf
62 Lasten des AMS.

63 Wenn das nicht gibt, dann gibt es unsere Deutschkurse eben nach Verfügbarkeit und es
64 kann eben passieren, dass jemand kommt mit Null Deutschkenntnissen oder unter der A1,
65 der gerade alphabetisiert ist, dann haben wir einfach keinen Kursplatz und kann ich auch
66 nur den nächsten Termin rufen und hoffen, dass der Kurs schneller frei wird.

67 I: Werden Dolmetscher oder Dolmetscherinnen zur Verfügung gestellt oder gibt es
68 vielleicht Dolmetscher nur für bestimmte Sprachen?

69 E: Nein, das AMS stellt das nicht zur Verfügung, kein Dolmetscher oder Dolmetscherin.
70 Obwohl, es wird bei der Personalaufnahme schon darauf geachtet, mehrsprachige Leute
71 aufzunehmen, aber das ist keine Garantie, dass das dann auch wirklich der Mitarbeiter
72 oder die Mitarbeiterin dann am Schalter sitzt, wo der Kunde gerade ist. Man kann Glück
73 haben und in der Abteilung gibt es mehrere Personen, die sich untereinander dann helfen
74 können, aber das ist eben eine Kann-Geschichte, keine Muss-Geschichte. Das muss nicht
75 sein, es kann sein. Es ist bei Glück, wenn es ist, aber man kann das nicht als Kunde oder
76 KlientIn verlangen, dass da immer einer der Sprache Mächtige da ist.

77 I: Wenn einer schon dabei ist, wenn es einen Berater gibt, der die Sprache vom Kunden
78 spricht....wird der Kunde diesem Berater zugewiesen?

79 E: Das ist so nicht möglich, weil Zugehörigkeit zum Schalter und zum Berater oder
80 zur Beraterin ist immer nach Geburtsdatum organisiert. Ich habe zum Beispiel nicht
81 einmal einen ganzen Monat, weil es so viele Leute sind, ich habe ein dreiviertel Monat
82 circa und dann kommen alle zu mir, die in diesem Datumbereich geboren sind. Es kann
83 sein, dass andere Häuser es anders machen. Es gibt manche Häuser, die machen Schalter
84 nach Alter, zum Beispiel: Leute bis 25 oder ab 50. Aber wir machen das so. Wir haben
85 mehrsprachige Berater, vor allem Beraterinnen, die Polnisch und Serbo-Kroatisch
86 sprechen und da ist die Chance groß, dass zufällig ein Kunde gerade dort beraten wird,
87 wo diese Beraterin sitzt. Wenn es wirklich ganz massive
88 Kommunikationsschwierigkeiten gibt und der Kunde oder die KlientIn keinen
89 Dolmetscher oder Bekannten, Verwandten, Freund mithat, dann kann man kurzfristig die
90 Kollegin oder den Kollegen herholen...wenn aber der- oder diejenige gerade Zeit hat, es
91 kommt auch darauf an. Wir sind ja alle beschäftigt. Dann zumindest rudimentär,
92 zumindest erklären in seiner Sprache „Bitte, er sollte das nächste Mal einen Dolmetscher
93 mitbringen, weil das AMS nicht verpflichtet ist, einen Dolmetscher zur Verfügung zu
94 stellen.“ Wie schon gesagt: Der Plan ist beim AMS, es hat es nur Sinn und ist verfügbar
95 am Arbeitsmarkt, wenn man zumindest rudimentäre Deutschkenntnisse hat.
96 Wir haben Werkzeuge zum Beispiel, die wir verwenden, das sind die offiziellen A4
97 Seiten, hinter ist ein Blatt, wo in mehreren Sprachen – Arabisch und verschiedene...Farsi.

98 In diesen Sprachen steht, dass der Kunde beim nächsten Termin einen Dolmetscher
99 mitbringt. Das haben wir in fast allen Sprachen, diese Blätter, und manche motivierte
100 Berater verwenden – wobei es ist nicht offiziell – das ist nur wenn es gar nicht geht und
101 ich habe es selber noch nie verwendet....es gibt die Möglichkeit über Altevista oder
102 Google oder es gibt ja diese Online-Übersetzungsmaschinen, wo man sich das auch
103 vorlesen lassen kann. Oder dictcc und wie diese ganzen Webseiten heißen und dort kann
104 man einen Satz eintippen im Deutschen und das wird übersetzt in die andere Sprache.
105 Man kann sich das vorlesen lassen. Man hat eine Maschinenübersetzung, die natürlich
106 nicht 100% ist, also offiziell dürfen wir das, sollten wir das nicht verwenden, weil es nicht
107 garantiert sein kann, dass das was übersetzt wird, noch das ist, was wir meinen. Und dann
108 kann der Kunde oder die KlientIn vielleicht – keine Ahnung – böse werden. Er könnte
109 falsch rüberkommen. Wir können es ja nicht überprüfen, deswegen es ist ein bisschen
110 eine Spielerei, vielleicht ein bisschen eine Hilfe für jemanden, der gar nicht kann und
111 niemanden mithat, aber eigentlich sollte es nicht sein.
112 Die erste und die offizielle Version und Information ist an den Kunden, dass wir dieses
113 Blatt ausgeben mit der Bitte, bei der nächsten Vorsprache einen Dolmetscher
114 mitzunehmen.

115 I: Wenn es dann auch einen Dolmetscher gibt, ist die sprachliche Barriere vielleicht noch
116 da. Ich kann mir vorstellen, dass die Kommunikation nicht so perfekt erfolgen kann wie
117 bei einem Österreicher. Wie findest du es eben, die sprachliche Barriere zu überbrücken?
118 Ist es mit einer sprachlichen Barriere so schwierig oder mit einem Dolmetscher hast du
119 das Gefühl, dass du gut betreut bist?

120 E: Wenn der Kunde oder die KlientIn Dolmetscher mitbringen. Das sind zwei Bereiche,
121 die sich da ein bisschen unterscheiden. Eines ist, wenn der Dolmetscher oder die
122 Dolmetscherin gut ist, wo man das Gefühl hat „okay, er/sie spricht Deutsch sehr gut“.
123 Dann hat man das Gefühl, dass er oder sie übersetzt das noch richtig. Es gibt
124 unterschiedliche Settings. Man kann das so genau gar nicht sagen. Grundsätzlich habe ich
125 nicht das Gefühl, dass ich große Schwierigkeiten habe, wenn ich einfache Wörter
126 verwende oder ein bisschen deutlicher spreche und man versucht es, es hat mit Empathie
127 zu tun. Ich sehe, ob jemand das versteht. Ich frage nach und....das merkt man ja. Wenn
128 man die Gegenfrage stellt, zum Beispiel ob er das jetzt macht oder nicht macht und er
129 sagt zu beides „Ja“, okay, so hat er das nicht verstanden. Das ist eine Gefühlsache.
130 Menschenkenntnisse und Empathie. Das ist das Eine. Wenn der Dolmetscher oder die
131 Dolmetscherin gut ist, dann merkt man eh, dass der Kunde sehr viel mit der oder dem
132 spricht, dass der Kunde lockerer wird und dass er alles versteht. Ich frage eh jedes Mal
133 nach. Wobei ich kann wie gesagt nicht überprüfen, ob der Bekannte oder Verwandte das
134 richtig übersetzt, aber es ist auch nicht mein Job. Aber es auch das Schwierige, denn

135 manchen Belangen haben doch Amtscharakter, es gibt Sachen, die wichtig sind. Also es
136 ist nicht alles ein Vorschlag, eine Vermittlung oder ein Kursangebot, sondern man macht
137 auch was Verbindliches, was Amtliches. Da muss es schon stimmen. Das andere Setting
138 ist ein bisschen schwieriger. Da geht es um Settings, wo der Kunde oder die KlientIn
139 Verwandte, Bekannten, Freunde mitnehmen, die selber sehr gebrochenes
140 Deutsch sprechen. Ich meine, es ist besser als gar nicht. Aber es wird schwierig, weil dann
141 gibt es oft die Situation, dass man merkt, dass das was man ihm oder ihr, der Dolmetscher
142 demjenigen das auch nicht so übersetzt oder dem Kunden oder der KlientIn schon erklärt
143 und das wissen wir auch, weil wir zufällig oft fremdsprachige Beraterinnen daneben
144 sitzen haben oder gegenüber, die das zufällig mithören, das der Dolmetscher dem Kunden
145 sagt "okay, sag jetzt so und so, weil dann passiert das und das nicht oder das und das
146 schon". Also es gibt vor allem Verwandte, Bekannten, Freunde als Übersetzer, die
147 versuchen, den Kunden zu beeinflussen oder antworten für den Kunden, ohne dass er den
148 Kunden oder die KlientIn fragt. Da muss man auch schon darum bitten, dass er das
149 wirklich ihn fragt, was man jetzt gefragt hat. Das ist ein schwierigeres Setting und da sind
150 auch keine richtigen Dolmetscher. Zum Schluss dann bleibt der Kunde übrig und wenn
151 er welche Sache nicht macht oder schon macht, die er nicht machen soll, usw. dann bleibt
152 er auf der Sanktion sitzen. Er hat das Problem, dass er sich irgendwo nicht beworben hat
153 oder nicht hingegangen ist, wo er hin hätte sollen oder einen Termin versäumt hat, weil
154 der Verwandte ihm das nicht richtig übersetzt hat oder ihm dann erklärt hat "er braucht
155 es eh nicht, es ist nicht so wichtig".

156 Ich bin immer froh, wenn es Dolmetscher gibt. Und da fällt mir noch was ein. Es gibt
157 Dolmetscher, die von Institutionen....es gibt gewisse Gruppierungen, ich weiß nicht wie
158 sie heißen, aber wir haben schon öfter gehabt, dass Leute, die Arabisch sprechen, Leute
159 mithaben, mit denen sie nicht verwandt oder befreundet sind, die einfach für Kunden
160 Dolmetscher organisieren, die ausgezeichnet Deutsch sprechen und Arabisch oder Farsi,
161 je nach dem. Das funktioniert ganz gut. Da merkt man, dass es richtig übersetzt wird. Die
162 Übersetzer stellen auch die richtigen Fragen. Da habe ich schon das Gefühl, dass es
163 funktioniert. Es sind keine wie bei Gericht beeidigte Dolmetscher, es ist nicht so.

164 I: Gibt es andere Faktoren... Du hast selber gesagt, dass du manchmal langsamer und
165 deutlicher sprichst. Es ist schon eine Art und Weise, sich anzupassen, um dem Kunden
166 entgegenzugehen, aber es gibt wahrscheinlich andere Faktoren, wie zum Beispiel...dass
167 man mehr erklärt, wie das System in Österreich funktioniert, oder? Das kommt noch
168 dazu...

169 E: Natürlich, aber wenn es um Leute geht, die kein Deutsch sprechen. Da helfen die
170 Erklärungen, wie was funktioniert.....Es ist viel komplizierter als einfach den nächsten
171 Termin zu erklären, denn ein Datum können die Meisten doch lesen, weil es Zahlen sind,

172 als ihnen zu erklären, was es passiert, wenn sie den Termin nicht anhalten. Also...das ist
173 bei dieser Gruppe schon sehr schwierig. Deswegen, wie gesagt...ich kann ein Datum
174 schreiben, erinnern für Deutschkurse im Bereich Alphabetisierung und A1, die die schon
175 in der Sprache sind. Dann haben wir Infoblätter in verschiedenen Sprachen.
176 Es gibt das Migranten.at. Es ist eine Institution, die in der Muttersprache arbeitet. Es gibt
177 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die eben in der Muttersprache unterwegs sind und
178 Deutsch natürlich können. Wo man schon wohl zu den kommt und den Termin bei dem
179 bekommt, der diese Sprache spricht. Und da werden Behördenwege erklärt, wie alles
180 funktioniert. Es gibt die Möglichkeit, dort elektronisch zu buchen, obwohl es außerhalb
181 von AMS ist, aber es funktioniert. Jedenfalls das wird auch genutzt und das sollen wir
182 auch nutzen, aber es hat keinen direkten Zusammenhang mit AMS und mit der
183 Verfügbarkeit. Das heißt: Man muss trotzdem, um verfügbar zu sein, zumindest A1 haben.
184 Für manche Berufe reicht es auch.

Abstract

Deutsch

In der vorliegenden Arbeit werden das Dolmetschen bei Beratungsgesprächen am Beispiel des Arbeitsmarktservice (AMS) Österreich wissenschaftlich untersucht und die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation für die Dolmetschtätigkeit und die Dolmetschausbildung von DialogdolmetscherInnen sowie die Analyse gedolmetschter Kommunikation hervorgehoben.

Im Vordergrund der theoretischen Auseinandersetzung stehen die institutionelle Kommunikation zwischen Behörden und ZuwanderInnen aus einer translationspolitischen Perspektive und interdisziplinäre Interpretationsansätze von nonverbalen Zeichen als konkrete Methode zur Untersuchung der Dynamiken dieser Interaktion. Des Weiteren werden das Community Interpreting prägende Aspekte wie der Einsatz von Ad-hoc-DolmetscherInnen, deren Rollenverständnis und die Herausforderungen mit denen diese konfrontiert sind, die Machtasymmetrien zwischen den AkteurInnen sowie die Konsequenzen einer inadäquaten Translationspolitik auf nicht deutschsprechende KlientInnen sowohl theoretisch als auch empirisch erforscht.

Durch die Dokumentanalyse von Internetquellen sowie eines Experteninterviews und durch die strukturierte teilnehmende Beobachtung von realen gedolmetschten AMS-Beratungsgesprächen wird festgestellt, dass AMS-BeraterInnen und anderssprachige KlientInnen auf ehrenamtliche Ad-hoc-DolmetscherInnen angewiesen sind. Aus der Analyse der erhobenen nonverbalen Daten der DolmetscherInnen im Rahmen der beobachteten AMS-Beratungstermine wird ersichtlich, dass die gedolmetschte Kommunikation in diesem Setting von Missverständnissen, Kommunikationsschwierigkeiten, Machtgefällen sowie einer Rollenüberlastung und eingeschränkten Dolmetschkompetenzen der DolmetscherInnen geprägt ist.

Stichworte: nonverbale Kommunikation, community interpreting, AMS, Translationspolitik, Machtverhältnisse, Rollenverständnis, Ad-hoc-DolmetscherInnen

English

This paper examines interpreting during counselling services using the example of the Austrian Public Employment Service (AMS) and emphasizes the importance of non-verbal communication for the interpreting practice and training of dialogue interpreters as well as for the analysis of interpreter-mediated communication.

The theoretical investigation focuses on institutional communication between authorities and migrants from a translation policy perspective and presents interdisciplinary approaches to the interpretation of nonverbal signs as a concrete method for investigating the dynamics of this interaction. In addition, this paper explores both theoretically and empirically the aspects that shape community interpreting, such as involvement, challenges, and role of ad-hoc interpreters, power asymmetries between the actors, and the implications of an inadequate translation policy on non-German speaking clients.

The document analysis of online sources and of an expert interview, and the structured participant observation of authentic interpreted AMS counselling sessions will determine that AMS counsellors and non-native clients rely on volunteer ad-hoc interpreters.

An analysis of the non-verbal data collected from the interpreters in the context of the observed AMS counselling sessions shows that the interpreted communication in this setting is characterized by misunderstandings, communication difficulties, power imbalances as well as by a role overload, and limited interpreting skills of the interpreters.

Keywords: nonverbal communication, community interpreting, AMS, translation policy, power imbalances, interpreter role, ad-hoc interpreters