



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Normen des Kommunal Dolmetschens –
Gute und schlechte Praxis in Lehrfilmen“

verfasst von / submitted by

Nina Čančar, MA BA BA

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

Master of Arts (MA)

Wien, 2021 / Vienna, 2021

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

UA 070 331 363

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

Masterstudium Translation
Deutsch Bosnisch/Kroatisch/Serbisch

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagung

Ein herzliches Dankeschön gilt meiner Betreuerin Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer, die mir im Laufe dieser Arbeit eine große Hilfe war, mich bei der Themenfindung unterstützt und mich durch hilfreiche und positive Rückmeldungen immer zu motivieren verstanden hat. Ebenso bedanke ich mich bei meinem Freund, meiner Schwester, bei Familie und Freunden, die mir Halt gegeben und meinen Blick nach vorne gerichtet haben. Ohne eure Unterstützung hätte ich diese Arbeit nie fertigstellen können.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Kommunaldolmetschen	4
2.1. Definition und Begriffsabgrenzung	4
2.2. Rollenbilder	6
2.3. Einsatzgebiete	11
2.4. Professionalisierung.....	14
2.5. Provider-Training	17
3. Normen	26
3.1. Definition.....	26
3.2. Normen in der Translationswissenschaft.....	27
3.3. Werte- und Normenmodell nach Chesterman	29
3.4. Normen in der Dolmetschwissenschaft	32
3.4.1. Berufskodizes und ethische Richtlinien	36
4. Analyse audiovisueller Texte.....	41
4.1. Audiovisueller Text	41
4.2. Filmwissenschaftliche Analyse	43
4.2.1. Mise-en-scène.....	44
4.2.2. Auditive Analyse.....	47
4.2.3. Schnitt und Montage	48
4.2.4. Narrative Analyse.....	49
4.3. Gattung	49
4.3.1. Nonfiktionaler Film.....	49
4.3.2. Lehrfilm.....	50
5. Analyse	55
5.1. Materialauswahl.....	55
5.2. Methodik.....	56
5.3. Lehrfilme – Einzelanalyse	59
5.3.1. Gesundheitswesen	59
5.3.2. Therapie.....	91
5.3.3. Sozialarbeit.....	100
5.3.4. Bildung.....	107

5.3.5.	Rechtsberatung	112
5.3.6.	Kommunaldolmetschen in mehreren Settings	119
5.3.7.	Weitere Lehrfilme	132
5.4.	Lehrfilme – Vergleichende Analyse	133
5.5.	Analyse nach Chestermans Wertemodell	140
5.5.1.	Klarheit	141
5.5.2.	Wahrheit	143
5.5.3.	Vertrauen	146
5.5.4.	Verständnis	149
5.6.	Normen für öffentliche Dienstleister_innen	151
5.6.1.	Verantwortung gegenüber den Klient_innen.....	151
5.6.2.	Verantwortung gegenüber den Dolmetscher_innen	154
5.6.3.	Verantwortung als Provider.....	158
5.6.4.	Normen für Provider nach Chestermans Wertemodell.....	161
6.	Schlusswort	164
7.	Literaturverzeichnis.....	167
7.1.	Primärliteratur	167
7.2.	Sekundärliteratur.....	169
7.3.	Online-Quellen.....	179
7.4.	Abbildungsverzeichnis.....	180
8.	Anhang.....	183

1. Einleitung

To ensure you communicate effectively and efficiently through an interpreter, you should use this good practice guidance. (Lehrfilm 15/Modul 6: 00:05-00:12)

Die Arbeit einer Ärztin, eines Sozialarbeiters oder einer Therapeutin ist oft herausfordernd, besonders wenn sprachliche und kulturelle Barrieren sie in der Ausübung ihrer Tätigkeit behindern. In unserer multikulturellen Gesellschaft gehört es jedoch längst zum Alltag, dass Personen, die der Mehrheitssprache nicht mächtig sind, öffentliche Dienstleistungen beanspruchen. Um mit diesen Klient_innen kommunizieren und ihre Tätigkeit verantwortungsvoll ausüben zu können, sind öffentliche Dienstleister_innen auf Kommunaldolmetscher_innen angewiesen. Im relativ unregulierten Berufsfeld des Kommunaldolmetschens sind allerdings der Einsatz von Laiendolmetscher_innen und mangelndes Bewusstsein über die Komplexität dieser Tätigkeit vorherrschend. Öffentliche Dienstleister_innen wissen oft nicht, welche Unterschiede zwischen professionellen und Laiendolmetscher_innen bestehen und wie sie selbst sich in einem gedolmetschten Gespräch verhalten sollten.

Um dieser Problematik etwas entgegenzusetzen, wurden von zahlreichen Institutionen, Organisationen und Universitäten Initiativen gestartet, die öffentlichen Dienstleister_innen Kompetenzen für die gedolmetschte Kommunikation vermitteln sollen. Eine Art dieser Initiativen sind Lehrfilme. Dabei handelt es sich meist um kurze didaktische Videos, die Wissen über den gedolmetschten Kommunikationsprozess, Techniken für die effektive Kommunikation mithilfe von Dolmetscher_innen, sowie Vorteile des Einsatzes von professionellen Dolmetscher_innen gegenüber Laiendolmetscher_innen vermitteln. Das didaktische Ziel solcher Lehrfilme ist, die Qualität des Kommunaldolmetschens in der Praxis zu steigern. Zu diesem Zweck werden Normen darüber vermittelt, wie sich professionelle Dolmetscher_innen zu verhalten haben und wie sich öffentliche Dienstleister_innen in der gedolmetschten Kommunikation zu verhalten haben, um effektiv kommunizieren und ihre Tätigkeit zufriedenstellend ausüben zu können. Diese Normen werden durch unterschiedliche Lehrmethoden kommuniziert, u.a. durch die Darstellung simulierter Dolmetschszenen. Dabei werden einerseits negativ gewertete Dolmetschszenen (meistens mit Laiendolmetscher_innen), andererseits positiv gewertete Dolmetschszenen (meistens mit professionellen Dolmetscher_innen) dargestellt, um Beispiele für gute und schlechte Praxis zu bieten.

In dieser Masterarbeit gehe ich der Frage nach, welche Normen für das Kommunaldolmetschen in Lehrfilmen für öffentliche Dienstleister_innen vermittelt werden und welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede dabei zwischen einzelnen Lehrfilmen erkennbar sind.

Als Grundlage für die Analyse wird das Wertemodell von Chesterman (2000/2016) herangezogen. Dieser geht davon aus, dass allen Normen für Übersetzer_innen vier grundlegende Werte übergeordnet sind: Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis. In Anwendung auf das Dolmetschen wird die Hypothese aufgestellt, dass die Normen für Kommunaldolmetscher_innen sich nach Chestermans Wertemodell anhand dieser vier Werte einordnen lassen. Eine zweite Hypothese ist, dass aufgrund unterschiedlicher Einsatzgebiete, Strukturierung und Länge der Lehrfilme zwar eine unterschiedliche Menge an Normen vermittelt wird, die vermittelten Normen jedoch in hohem Maße übereinstimmen und zumindest keine Widersprüche aufweisen. Eine dritte Hypothese ist, dass das Wertemodell nicht auf die Normen für öffentliche Dienstleister_innen anwendbar ist, da dieses Modell für die Translationswissenschaft entwickelt wurde und für die Berufsgruppen der öffentlichen Dienstleister_innen eine eigene Kategorisierung notwendig ist. Für die Zwecke dieser Analyse wurden 15 Lehrfilme ausgewählt, die an öffentliche Dienstleister_innen gerichtet sind und simulierte Dolmetschszenen mit guter und schlechter Praxis des Kommunaldolmetschens beinhalten. Der Fokus auf Dolmetschsimulationen ermöglicht, die Darstellungen der Dolmetscher_innen und Normen auch auf audiovisueller Ebene zu untersuchen. Nicht behandelt werden Telefon- und Videodolmetschen, Gebärdensprachdolmetschen, sowie Lehrfilme mit Dolmetscher_innen als Zielpublikum. Im Anhang sind Links zu weiteren Lehrfilmen angefügt, die für andere Studierende von Interesse sein könnten.

Kapitel 2 gibt einen Überblick über das Forschungsfeld des Kommunaldolmetschens. Da kein einheitliches Verständnis des Kommunaldolmetschens existiert, werden zunächst verschiedene Definitionen und Begriffsabgrenzungen in Bezug zueinander gestellt. Anschließend werden die Merkmale dieser Dolmetschart, unterschiedliche Rollenbilder sowie die Eigenheiten der einzelnen Einsatzgebiete behandelt. Es folgt ein Unterkapitel über die Professionalisierung des Kommunaldolmetschens und anschließend ein Unterkapitel über den Forschungsbereich, der für diese Masterarbeit besonders relevant ist: Provider-Training. Es handelt sich hierbei um Schulungsmaßnahmen für öffentliche Dienstleister_innen (public service provider, kurz: Provider), die auf die Arbeit mit Dolmetscher_innen ausgerichtet sind. Es wird ein Forschungsüberblick über bisherige Arbeiten zu diesem Thema gegeben und Anschlusspunkte zur vorliegenden Arbeit geknüpft.

Kapitel 3 behandelt Normen und die Bedeutung des Normbegriffs in den Geisteswissenschaften, der Translationswissenschaft und schließlich konkret in der Dolmetschwissenschaft. Nach Tourys (2012) Translationsnormen wird das Wertemodell von Chesterman

(2000/2016) vorgestellt, laut dem alle Translationsnormen den grundlegenden Werten Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis unterliegen. Dieses Modell wird in Folge als Analysegrundlage für die aus den Lehrfilmen herausgearbeiteten Normen herangezogen. Danach wird ein Forschungsüberblick über Normen in der Dolmetschwissenschaft gegeben, wobei auch ein Unterkapitel zu Berufskodizes und Richtlinien über das Kommunaldolmetschen einbezogen wird.

Da das Analysematerial aus Videoaufnahmen besteht, werden in Kapitel 4 audiovisuelle Texte thematisiert. Dazu wird der Begriff des audiovisuellen Textes definiert und abgegrenzt, wonach in einem interdisziplinären Zugang auf die Filmwissenschaft zurückgegriffen und die grundlegenden bedeutungstragenden Elemente der Filmsprache vorgestellt werden. Da jedes Filmgenre eigene Konventionen und Codes befolgt, wird anschließend die konkrete Gattung der ausgewählten Filme beleuchtet. Dem übergeordneten Genre des nonfiktionalen Films folgt das für diese Arbeit relevante Genre des Lehrfilms. Aus diesem Grund werden die Konventionen und Techniken des Lehrfilms detailliert behandelt.

Mit Kapitel 5 beginnt die Analyse. Zunächst werden Materialauswahl und Methodik erläutert. Anschließend werden 15 ausgewählte Lehrfilme einzeln analysiert und Normen für Kommunaldolmetscher_innen sowie Normen für öffentliche Dienstleister_innen herausgearbeitet. Zur Veranschaulichung der audiovisuellen Ebene werden zahlreiche Abbildungen angefügt. Nachdem die Lehrfilme eigenständig betrachtet wurden, werden sie in einer vergleichenden Analyse einander gegenübergestellt, Gemeinsamkeiten und Unterschiede erforscht. Schließlich erfolgt eine getrennte Analyse der Normen für Dolmetscher_innen und der Normen für öffentliche Dienstleister_innen. Dabei werden die Normen für Dolmetscher_innen nach Chestermans Wertemodell analysiert. Die Normen für öffentliche Dienstleister_innen werden nach einer eigenen Kategorisierung geordnet und anschließend untersucht, ob Chestermans Wertemodell hier ebenfalls anwendbar ist.

Diese Art von Lehrfilmen ist für ein Publikum bestimmt, das noch kaum oder überhaupt keinen Kontakt zu professionellen Dolmetscher_innen hatte und kein Bewusstsein über die Tätigkeit des Kommunaldolmetschens hat. Für die Dolmetschwissenschaft ist daher interessant zu erforschen, welches Bild von Dolmetscher_innen hier als „gut“ oder „schlecht“ vermittelt wird und welche Verhaltensnormen für Dolmetscher_innen und für öffentliche Dienstleister_innen auf diese Weise vermittelt werden. Dieser Frage wird in der vorliegenden Masterarbeit nachgegangen.

2. Kommunaldolmetschen

2.1. Definition und Begriffsabgrenzung

In vielen Ländern ist Kommunaldolmetschen ein noch vergleichsweise unregulierter Berufsstand. Aus diesem Grund existieren bis heute weder eine einheitliche Bezeichnung noch eine einheitliche Definition dafür. Mit dem Fokus darauf, wo diese Art des Dolmetschens stattfindet, definiert Pöchhacker Kommunaldolmetschen als Dolmetschen in institutionellen Settings einer Gesellschaft, wo öffentliche Dienstleister_innen und individuelle Klient_innen einer kulturellen Subgruppe nicht die gleiche Sprache sprechen (vgl. 1999: 126f.). Ähnlich sieht Schweda Nicholson Kommunaldolmetschen in

everyday and emergency situations which refugees, other immigrants, and migrant laborers may encounter in their communication with bureaucrats, officials, police, employment counsellors, school, public assistance and health care personnel of all kinds. (Schweda Nicholson 1994: 80)

Mikkelson definiert Kommunaldolmetschen mit Fokus auf den Klient_innen: „community interpreters provide services for *residents of a community*, as opposed to diplomats, conference delegates, or professionals travelling abroad to conduct business“ (Mikkelson 1996: 126f.). Eine Vielzahl an Definitionen basiert außerdem auf dem Konzept sozialer Gerechtigkeit: Kommunaldolmetschen ermöglicht Personen, die der Sprache der Mehrheitsgesellschaft nicht mächtig sind, einen gleichberechtigten und fairen Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen (vgl. Bancroft 2017: 219).

Umstritten ist, ob das Gerichtsdolmetschen als Teilbereich des Kommunaldolmetschens oder als eigenständiger Einsatzbereich einzuordnen ist. Manche Autor_innen stufen Kommunaldolmetschen als drittes Tätigkeitsfeld neben den etablierten Bereichen Konferenz- und Gerichtsdolmetschen ein (z.B. Roberts 1993, Corsellis 1997). Das Gerichtsdolmetschen wird in diesem Fall aufgrund des in zahlreichen Ländern höheren Professionalisierungsgrades (Zertifizierungen, Berufskodizes, höhere soziale Anerkennung) als getrennt vom zumeist unregulierten Kommunaldolmetschbereich betrachtet. Für andere Autor_innen ist Kommunaldolmetschen ein Oberbegriff für soziale, medizinische und rechtliche Dolmetschsettings und schließt somit auch das Gerichtsdolmetschen ein (z.B. Schweda Nicholson 1994, Roberts 1997). Zum Teil wird das Gerichtsdolmetschen auch von anderen, „informellen“ rechtlichen Einsatzgebieten unterschieden, die zum Kommunaldolmetschen gezählt werden (Bewährungshilfe, Rechtsberatung u.ä.), wobei eine klare Trennlinie schwer möglich ist (vgl. Roberts 1997: 9).

Obwohl sich die Bezeichnung *community interpreting* und im Deutschen *Kommunaldolmetschen* größtenteils durchgesetzt haben, existieren verschiedene Begrifflichkeiten, die vermischt, parallel zueinander oder je nach Land unterschiedlich angewandt werden. *Community interpreting* entstand in den 1970ern in Australien und breitete sich danach international als Berufsbezeichnung aus. Einer allgemeinen Akzeptanz stand jedoch entgegen, dass *community interpreter* in einigen Ländern mit unprofessionellen und unqualifizierten Dolmetscher_innen assoziiert wurde. Außerdem besteht Verwechslungsgefahr von *community* mit *European Community*. Großbritannien und Spanien bevorzugen stattdessen *public service interpreter* (vgl. Bancroft 2017: 218f.). Zusätzliche Verwirrung stiften andere Bezeichnungen, die zum Teil länderspezifisch unterschiedlich verstanden werden, als Synonyme gelten oder Überschneidungen mit dem *community interpreting* aufweisen.¹ Nach langer Vernachlässigung in der Wissenschaft bildete die internationale Konferenzreihe „The Critical Link“ ab 1995 den Startschuss für internationale Forschung und Kooperation im rechtlichen, sozialen und medizinischen Bereich und tat dies unter der übergreifenden Bezeichnung *community interpreting* (vgl. Pöchhacker 2016: 31f.). Als schließlich die Internationale Organisation für Normung (ISO) 2010 den ersten internationalen Standard für diesen Berufsstand erstellte, entschieden sich die Delegationen der 29 teilnehmenden Länder für *community interpreting*. Bis heute ist diese Bezeichnung die geläufigste geblieben (vgl. Bancroft 2017: 219). Im deutschsprachigen Raum existieren verschiedene Bezeichnungen (u.a. Behördendolmetschen, Sprachmittlung); in Österreich setzte sich das von Pöchhacker geprägte und dem englischen *community interpreting* entsprechende *Kommunaldolmetschen* durch (vgl. Pöchhacker 1998: 42).

Kommunaldolmetschen unterscheidet sich von anderen Dolmetscharten neben dem Fokus auf den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen auch durch die angewandten Techniken. Die wichtigsten Merkmale sind bilaterales Dolmetschen (Frage-und-Antwort-Schema), vorwiegend konsekutiver Dolmetschmodus (seltener auch Simultan-, Flüster- und Vom-Blatt-Dolmetschen), komplexe soziale Beziehungen und Machtimbancen zwischen den Gesprächsparteien (vgl. Bancroft 2017: 219), sowie unterschiedliche Formalitätsregister (vgl. Hale 2007: 31). Vorwiegend werden die Merkmale des Kommunaldol-

¹ Dazu zählen: public service interpreting, liaison interpreting, bilateral interpreting, dialogue interpreting, community-based interpreting, bidirectional interpreting, triangle interpreting, cultural interpreting, cultural/intercultural mediation, consecutive interpreting, contact interpreting, face-to-face interpreting, triad interpreting, discourse interpreting, social/intra-social interpreting, language mediation (vgl. Bancroft 2017: 218).

metschens jedoch durch die verschiedenen Einsatzgebiete und die teilnehmenden Personen bestimmt. Kommunaldolmetscher_innen werden durch ihre Tätigkeit zu einem zentralen Bestandteil in höchstpersönlichen und hoch emotionalisierten Lebensbereichen wie Krankenhäusern, Sozialhilfeeinrichtungen oder Polizeistationen. Sie ermöglichen notwendige Kommunikation, die das Leben ihrer Klient_innen weitreichend beeinflussen kann. Fehlende oder mangelhafte Kommunikation kann in solchen Einsatzgebieten zu schwerwiegenden persönlichen Konsequenzen führen, weswegen Professionalität und klare ethische Richtlinien wesentlich sind (vgl. 2007: 26).

2.2. Rollenbilder

Ein besonderes wesentliches Merkmal des Kommunaldolmetschens sind die unterschiedlichen Rollenbilder und damit einhergehende Vorstellungen über die Anforderungen und Aufgaben des Berufsstandes. Seit Beginn der Kommunaldolmetschforschung ist die Rolle der Dolmetscher_in eines der zentralen und kontroversesten Themen. Kontroversen und Verwirrung entstehen dadurch, dass das Kommunaldolmetschen ein relativ unregulierter Beruf ist, der sich weltweit in unterschiedlichen Professionalisierungsstadien befindet. Selbst in Ländern mit vergleichsweise hoher Professionalisierung haben nicht alle dolmetschenden Personen dieselbe Ausbildung und dieselben Vorstellungen über die Tätigkeit, was auch unter den Nutzer_innen der Dienstleistung zu Verwirrung führt (vgl. Hale 2008: 100). Hale unterscheidet folgende Rollen, die Kommunaldolmetscher_innen annehmen können:

1. Advocate for the powerless participant
2. Advocate for the powerful participant
3. Gatekeeper (interpreter as the powerful participant)
4. Facilitator of communication
5. Faithful renderer of the original utterances (2008: 2).

Auch wenn die letztgenannte Rolle im Großteil der existierenden Verhaltenskodizes und Ausbildungsstätten für das Kommunaldolmetschen vorgeschrieben wird, sind in der Praxis all diese Rollen zu beobachten. Dolmetscher_innen entscheiden oft situationsbedingt und können zwischen Rollen wechseln, müssen sich jedoch der Konsequenzen, der Vor- und Nachteile ihrer Entscheidungen bewusst sein.

Die erste Rolle sieht Dolmetscher_innen als Fürsprecher, Kulturmittler und Helfer für Minderheiten. Die Argumentation für die Einnahme dieser Rolle ist, dass Sprecher_innen von Minderheitensprachen aufgrund der Sprachbarriere sowie ihrer Unkenntnis der Kultur

und des institutionellen Systems der Mehrheitsgesellschaft einen Nachteil gegenüber den „mächtigen“ Institutionen haben. Diesen Nachteil sollen die Dolmetscher_innen ausgleichen (vgl. 2008: 102f.). Roberts sieht den Ursprung dieser „Assistenzrolle“ darin, dass Kommunal Dolmetschen aus sozialen Bedürfnissen heraus entstanden und vom sozialen Dienstleistungssektor geprägt ist, wo Dolmetscher_innen (häufig Freiwillige) in der Rolle von Sozialarbeiter_innen und Helfer_innen gesehen wurden (vgl. 1997: 12). Die Helferrolle impliziert u.a. zusätzliche Informationen zu erteilen, wenn die Dolmetscher_innen der Meinung sind, die öffentlichen Dienstleister_innen hätten nicht adäquat oder ungenügend informiert; sprachliche Äußerungen in einem weniger aggressiven Tonfall zu übertragen; Schimpfwörter auszulassen; den Stil von sprachlichen Äußerungen zu ändern, um sie kohärenter, logischer und glaubwürdiger zu übertragen (vgl. Hale 2008: 103). In manchen Einsatzgebieten (eher Medizin und Sozialarbeit) und von manchen öffentlichen Dienstleister_innen und Sprecher_innen von Minderheitensprachen wird die Helferrolle befürwortet. Negative Konsequenzen sind ein Mangel an Unparteilichkeit und Neutralität, die Gefahr misslungener Hilfeleistung, Bevormundung und Entmachtung der Sprecher_innen von Minderheitensprachen, sowie die Annahmen, diese bräuchten unbedingt Hilfe und seien immer im Recht (vgl. 2008: 106).

In der zweiten Rolle werden Dolmetscher_innen als Fürsprecher_innen der Institution oder der öffentlichen Dienstleister_innen gesehen. Die Bedürfnisse der Institution werden über die Bedürfnisse der Sprecher_innen von Minderheitensprachen gestellt. In dieser Rolle werden z.B. sprachliche Äußerungen der Sprecher_innen von Minderheitensprachen gekürzt und scheinbar Irrelevantes ausgelassen, um Zeit zu sparen; nicht alle sprachlichen Äußerungen werden für sie gedolmetscht (vgl. 2008: 106f.). In einigen Fällen wird von der Institution Druck auf Dolmetscher_innen ausgeübt, diese Rolle einzunehmen. Da die Institution in der Regel Auftraggeberin ist, beugen sich viele diesem Druck. Beispielsweise sehen manche kriminalpolizeiliche Beamt_innen sie als Hilfspolizist_innen, die ihnen bei der Umsetzung von Vernehmungsstrategien helfen sollen (vgl. Donk/Schröder 1995: 404). Negative Konsequenzen sind ein Mangel an Unparteilichkeit und Neutralität; die mögliche Ausgrenzung von Sprecher_innen von Minderheitensprachen in der Interaktion, was für diese zu Frustration und Nachteilen führt; die Gefahr misslungener Hilfeleistung für die Institution (z.B. wenn die aus Zeitgründen weggelassene Information für die öffentlichen Dienstleister_innen relevant gewesen wäre) (vgl. Hale 2008: 110).

In der dritten Rolle als *gatekeeper* sind Dolmetscher_innen aktive Interaktionsteilnehmer_innen, die entscheiden, welche sprachlichen Äußerungen sie dolmetschen möchten. Die Konsequenzen sind Entmachtung und Bevormundung der beiden anderen Gesprächsparteien; das mögliche Weglassen relevanter Information; sowie das Erteilen unqualifizierter Ratschläge, wenn Dolmetscher_innen die Rolle von medizinischem oder juristischem Personal übernehmen und ohne notwendige Ausbildung (oder institutionelle Befugnis) eigene Meinungen oder Informationen einfließen lassen (vgl. Hale 2008: 112).

In der vierten Rolle fördern Dolmetscher_innen die Kommunikation, indem sie die erste und zweite Rolle kombinieren und beiden Parteien helfen, effektiv miteinander zu kommunizieren. Dies geschieht z.B., indem Dolmetscher_innen das Gespräch unterbrechen und versuchen, eine sprachliche Schwierigkeit zu erklären; indirekt Fragen oder Antworten filtern; eigene Meinungen einfließen lassen. Die Konsequenzen entsprechen jeweils denen der Rollen 1 und 2 (vgl. Hale 2008: 113).

Die fünfte Rolle erfordert eine getreue Wiedergabe der sprachlichen Äußerungen aller Gesprächsparteien und wird von allen Verhaltenskodizes (insbesondere für den Rechtsbereich) als Ideal angepriesen. Diese Rolle wird häufig mit Konzepten wie wörtlicher Dolmetschung, „Unsichtbarkeit“ der Dolmetscher_innen und Dolmetscher_innen als bloßes „Sprachrohr“ oder „Maschine“ gleichgesetzt. Diese Konzepte lassen jedoch die Komplexität der Dolmetschtätigkeit außer Acht: Es ist für Menschen unmöglich, wie Maschinen zu agieren. In einer dialogischen Interaktion, in der Dolmetscher_innen präsent und wahrnehmbar sind, ist es unmöglich, völlig unbeteiligt zu sein (vgl. Hale 2007: 41). Dolmetscher_innen sind nicht unsichtbar, sondern wirken in der Interaktion und der Gesprächskoordination mit und tragen zur Bedeutungsschaffung bei (siehe Wadensjö 1998 sowie Roy 1993). Die Maschinen-Metapher erfordert eine wörtliche Dolmetschung, die jedoch eine unrealistische und unvernünftige Forderung ist, da eine Wort-für-Wort-Dolmetschung nur in den wenigsten Fällen einer originalgetreuen Dolmetschung entspricht (vgl. Hale 2008: 114). Auch wenn die Idee der Dolmetscher_in als Maschine ursprünglich dazu gedacht war, den Gesprächsparteien die Kontrolle zu überlassen, führt eine tatsächliche Umsetzung dieses Modells zu unerwünschten Konsequenzen: die Dolmetscher_in wird depersonalisiert, es entsteht Verwirrung zwischen den Gesprächsparteien, und die Dolmetscher_in wird stark in den Strategien eingeschränkt, die eingesetzt werden können, um eine erfolgreiche Interaktion zwischen den Gesprächsparteien zu fördern. Dialogische Kommunikation erfordert Kooperation. Für einen natürlichen Kommunikationsfluss ist wichtig,

auf Äußerungen mit Kooperationssignalen zu reagieren, beispielsweise indem durch Augenkontakt und Nicken Aufmerksamkeit, Verständnis und Zustimmung ausgedrückt werden (*back-channeling*) (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014: 27f.). Sichtbarkeit und aktive Mitwirkung von Dolmetscher_innen sind auch notwendig, um die Interaktion zu steuern, insbesondere um Sprecherwechsel (*turn-taking*) und überlappende sprachliche Äußerungen zu koordinieren (vgl. Roy 2000: 85), kulturelle und sprachliche Barrieren zu überbrücken, emotionale Nuancen zu kommunizieren, Vertrauen und Respekt zwischen den Parteien zu fördern, eine Balance zu schaffen, als Fürsprecher einer der Parteien zu agieren und mit Informationen umzugehen (vgl. Angelelli 2004: 11). In den meisten aktuellen Verhaltenskodizes werden diese Faktoren berücksichtigt; statt Wörtlichkeit und Unsichtbarkeit werden Vollständigkeit, Sorgfaltspflicht und das Beibehalten des beabsichtigten Sinns vorgeschrieben (vgl. Hale 2008: 114). Dolmetscher_innen sollen demnach den Sinn der Äußerung so getreu wie möglich in die Zielsprache übertragen. Diese Rolle wird als neutral wahrgenommen, keine Gesprächspartei wird bevorzugt. Die Verantwortung für die sprachlichen Äußerungen und die Verantwortung für effektive Kommunikation liegt dabei bei den Gesprächsparteien:

This role argues for the speakers' freedom of speech, for the speakers' rights to express whatever they want in whatever way they want or are able to, but also for the speakers to take responsibility for the consequences of their utterances. (2008: 115)

Gelegentlich wird auch Kulturmittler_in (*cultural interpreter, cultural broker, cultural mediator*) als separate Rolle genannt. Kulturmittlung², insbesondere das Aufklären über kulturelle Missverständnisse, ist jedoch ein Bestandteil jeder Art von Dolmetschung und jeder der genannten Rollen (vgl. Roberts 1997: 12f.).

Vorstellungen über die Rolle der Kommunaldolmetscher_innen sind auch durch die vorherrschende Philosophie des jeweiligen Landes bedingt. In Großbritannien, Schweden und Kanada wird erwartet, dass professionelle Dolmetscher_innen ihre Rolle auf „korrek-

² In Italien wird Sprach- und Kulturmittlung – *Mediazione linguistica e culturale* – als eigener Bachelor-Studiengang geführt und bietet ein neues Berufsbild für das Dolmetschen in Schulen, Krankenhäusern und Behörden (vgl. Curcio et. al. 2015: 14). Zu erwähnen ist jedoch, dass Sprach- und Kulturmittlung in Italien mehrere unterschiedliche Bedeutungen hat: als Oberbegriff für alle translatorischen Tätigkeiten; als autonome Tätigkeit von Nichtexpert_innen, die den Kommunikations- und Integrationsprozess von Zuwanderern erleichtern und diesen in der alltäglichen Kommunikation Hilfe leisten; schließlich (aus sprachdidaktischer Sicht) als informelle und alltägliche kommunikative Tätigkeit sowohl der Vermittlung von Inhalten als auch der Aneignung von metasprachlichem und kulturellem Wissen (vgl. Rega 2015: 135f.).

tes“ Dolmetschen beschränken. In Belgien und einigen anderen Ländern werden Dolmetscher_innen (insbesondere im medizinischen Bereich) als Kulturmittler_innen gesehen, die eine Helferrolle innehaben. In den USA ist das Rollenbild eine Mischung hiervon, wobei Dolmetscher_innen mehr als „nur“ dolmetschen dürfen, die Helferrolle jedoch durch ethische Richtlinien eingeschränkt wird. In einigen Ländern wie Spanien, Italien, Deutschland und der Schweiz werden Dolmetscher_in und Kulturmittler_in als getrennte Tätigkeitsfelder gesehen, wobei Dolmetscher_innen sich auf Dolmetschen beschränken sollen, während Kulturmittler_innen zusätzlich den Dienstleistungsnutzer_innen „helfen“ dürfen (vgl. Bancroft 2017: 225).

Schließlich wird auch die Sinnhaftigkeit des Konzeptes „Rolle“ von manchen Autor_innen in Frage gestellt. Llewellyn-Jones/Lee (2014) argumentieren, dass die Idee einer festgelegten Rolle mit starren Verhaltensmustern in der Praxis keinen Sinn ergibt, da keine kommunikative Interaktion einer anderen gleicht. Eine Interaktion wird durch die Gesprächsteilnehmer_innen, ihren relativen Status, Beziehung, Alter, geteiltes Wissen, kommunikative Ziele etc. charakterisiert – daher kann keine Rolle für alle Interaktionen passend sein (vgl. 2014: xiii). Aufgrund der oft eng gefassten und präskriptiven Rollenbilder sehen Dolmetscher_innen ihre Handlungen entweder „innerhalb“ oder „außerhalb“ dieser Rolle. Die Autoren sprechen sich für einen neuen Zugang aus, der die tatsächliche Praxis und das gesamte Spektrum der Interaktion reflektiert. Das Ergebnis ist das *role-space* Modell, wonach das Verhalten der Dolmetscher_innen durch das *role-space* beherrscht ist, das sie gestalten und in dem sie sich befinden. *Space* wird anhand von Faktoren auf den drei Achsen X (participant/conversational alignment), Y (interaction management) und Z (presentation of self) repräsentiert. Diese drei Achsen definieren die Bereiche, in denen Dolmetscher_innen Entscheidungen treffen und Strategien für erfolgreiche Interaktionen einsetzen. Indem die erwartete oder tatsächliche Positionierung der Dolmetscher_innen auf diesen Achsen positioniert wird, wird ein dreidimensionaler Raum geschaffen, der das angebrachte *role-space* der Dolmetscher_innen in einer Interaktion darstellt. Da Interaktionen dynamisch sind, verändern sich ständig die Beziehungen und Rollen der Teilnehmer_innen und somit auch das *role-space* der Dolmetscher_innen (vgl. 2014: 10f.).

Da Anforderungen und Aufgaben der Dolmetscher_innen sich nach konkretem Einsatzgebiet bzw. Setting massiv unterscheiden, wird im nächsten Kapitel ein Überblick über die verschiedenen Einsatzgebiete des Kommunaldolmetschens gegeben.

2.3. Einsatzgebiete

Das Kommunaldolmetschen ist immer in einen sozialen Kontext mit spezifischen nationalen, rechtlichen, politischen, ökonomischen und kulturellen Elementen eingebettet. Dieser Kontext beeinflusst die Dolmetschtätigkeit einerseits durch institutionelle Anforderungen und Erwartungen, andererseits durch Dolmetschstandards. Es ist die Interaktion dieser Elemente, die den Professionalisierungsgrad in einem bestimmten Einsatzgebiet bzw. Setting vorantreibt (vgl. Pöchhacker 2016: 160). Nachfolgend werden in Kürze die wichtigsten Charakteristika der einzelnen Kommunaldolmetschsettings erläutert.

Das Dolmetschen im rechtlichen Bereich (*legal interpreting*) ist die restriktivste Art des Kommunaldolmetschens. Das Gerichtsdolmetschen ist in zahlreichen Ländern durch eigene gesetzlich festgelegte Anforderungen und Standards gekennzeichnet und wird (wie bereits in Kapitel 2.1 angemerkt) aus diesem Grund häufig getrennt von anderen, weniger regulierten Settings des Kommunaldolmetschens betrachtet. Das Dolmetschen im rechtlichen Bereich umfasst allerdings auch weitere Settings wie polizeiliche Einvernahmen, Asyleinvernahmen, zivile und strafrechtliche Verfahren und Dolmetschen in Gefängnissen, die jeweils eigene institutionelle Anforderungen und Einschränkungen mit sich bringen (vgl. 2016: 162). Zu den Sprecher_innen von Minderheitensprachen zählen hier Beschuldigte, Opfer, Zeug_innen, Asylwerber_innen und Häftlinge. In polizeilichen und fremdenrechtlichen Einvernahmen wird das Gesagte in einer Niederschrift bzw. einem Protokoll verschriftlicht und im Anschluss an die Dolmetschung zur Kontrolle rückgedolmetscht (vgl. Pöllabauer 2005: 124). Im rechtlichen Bereich wird Dolmetscher_innen in der Regel die bereits beschriebene Rolle der originalgetreuen Dolmetschung zugeteilt und somit Neutralität, Vollständigkeit, Genauigkeit und ein möglichst geringer Interventionsspielraum der Dolmetscher_innen befürwortet. Hale sieht diese als einzig vertretbare Rolle für das Gerichtsdolmetschen, da alle anderen beschriebenen Rollen zu viele negative Konsequenzen tragen (vgl. Hale 2008: 119). Gefordert wird sowohl eingehendes Wissen über das Rechtssystem und Rechtsterminologie, um die formalisierte Sprache der Jurist_innen dolmetschen zu können, als auch Wissen über regionale sprachliche Varietäten, Schimpfwörter und Slang, da die Dolmetschung von Aussagen vor Gericht, Polizei oder Asylbehörde das Register und den Sprachstil der einvernommenen Person beibehalten soll. Gelegentlich wird Dolmetscher_innen auch die Rolle von Sachverständigen zuerkannt, um Auskunft über Herkunft, ethnische Zugehörigkeit und Bildungsstand der befragten Person zu geben. Die Dolmetschung hat möglichst akkurat, d.h. ohne Auslassungen, Zusammenfassungen,

Hinzufügungen oder Erklärungen zu erfolgen. Für diese restriktiven Richtlinien gibt es mehrere Gründe. Ein Grund ist, dass der Inhalt, die Kohärenz und der Sprechstil der einvernommenen Person deren Glaubwürdigkeit beeinflussen (vgl. Lee 2017: 187-195). Insbesondere im Asylverfahren sind häufig keine Dokumente und Beweismittel vorhanden, weswegen der Ausgang des Verfahrens in hohem Maße von der Glaubwürdigkeit der Asylwerber_innen in Asyleinvernahmen abhängt (vgl. Pöllabauer 2005: 66f.). Ein weiterer Grund ist, dass in Vernehmungen und Verhören gezielte Befragungsstrategien angewandt werden, die durch eine freiere Dolmetschung unterminiert werden (vgl. 2005: 25). Schließlich kann das Machtgefälle zwischen den Gesprächsparteien zu ethischen Dilemmas führen, weswegen der Fokus auf Neutralität eine herausragende Bedeutung hat.

Das Gesundheitswesen ist das zweitgrößte Kommunaldolmetschsetting für Lautsprachen. Im Gegensatz zum rechtlichen Bereich existiert im Gesundheitswesen der meisten Länder weder eine gesetzliche Grundlage, die das Recht auf Dolmetscher_innen regelt, noch Interesse der medizinischen Institutionen, professionelle Dolmetschdienste anzubieten und adäquat zu bezahlen. Deshalb geht die Professionalisierung in diesem Bereich eher schleppend und institutionsbezogen vor sich (vgl. Pöchlacker 2016: 162). Neben professionellen Dolmetscher_innen werden häufig zweisprachiges (medizinisches oder administratives) Krankenhauspersonal, Familienmitglieder und Freunde der Patient_innen eingesetzt (vgl. Hsieh 2015: 179). Professionelle Dolmetschleistungen sind jedoch notwendig, um Sprecher_innen von Minderheitensprachen eine qualitative Gesundheitsversorgung zu ermöglichen. Erfragen von Krankengeschichte und Symptomen, Fragen nach Einverständniserklärungen für medizinische Eingriffe, Aufklärung über potentielle Diagnosen, Behandlungsmethoden, Medikamente, medizinische Geräte etc. sind alles Elemente der medizinischen Konsultation zwischen Ärzt_innen und Patient_innen, die klare Kommunikation voraussetzen. Im Gegensatz zu rechtlichen Settings, in denen die Parteien zum Teil unterschiedliche Kommunikationsziele haben, haben im Gesundheitswesen grundsätzlich alle Gesprächsparteien das gleiche Ziel – die Gesundheit der Patient_innen. Aus diesem Grund ist die Interaktion kollaborativ und Dolmetscher_innen nehmen eine breitere Rolle als in rechtlichen Settings ein (vgl. Roat/Crezee 2017: 242f.). Nachdem in den Anfangsstadien des medizinischen Dolmetschens vorwiegend eine restriktive, originalgetreue und passive „Sprachrohr“-Rolle gefordert wurde, reicht heute das Rollenverständnis je nach geltenden Standards von dieser originalgetreuen Rolle bis hin zur Vorstellung von Dolmetscher_innen als medizinische Mitarbeiter_innen mit einer helfenden und kulturmittelnden

Funktion (vgl. Hsieh 2015: 181). Dolmetschen im Gesundheitswesen erfordert den Umgang mit hoch emotionalisierten Situationen und mit Krankenhausszenarien (Bilder, Gerüche), Kenntnis medizinischer Fachterminologie, sowie kulturelle Mediation, insbesondere in Bezug auf kulturspezifische Ansichten über Medizin und Behandlungsmethoden (vgl. Roat/Crezee 2017: 245-247). Ebenso wichtig ist nachzuvollziehen, dass medizinisches Personal einen gezielten Befragungsstil anwendet, um möglichst effektiv Informationen zu erhalten, Empathie zu zeigen und eine Beziehung aufzubauen. Die Antworten der Patient_innen beinhalten nicht nur konkrete Informationen, sondern auch indirekte Hinweise, die für Diagnose und Behandlung relevant sein können (vgl. Hale 2007: 37). Handelt es sich bei der Patient_in um ein Kind, wird die Kommunikation an das Verständnisniveau des Kindes angepasst. Die Involvierung mehrerer Personen (Eltern) und die Familiendynamik erhöhen die Komplexität solcher Interaktionen (vgl. Leanza/Rocque 2015: 308).

Eine Unterart des Dolmetschens im Gesundheitswesen ist das Dolmetschen im psychosozialen Bereich. Hier sind Diagnose und Therapie fast zur Gänze auf Sprache angewiesen (vgl. Bot 2017: 254). Therapeut_innen setzen spezifische und komplexe Kommunikationsstrategien ein, die sich je nach Institution, Philosophie, einzelnen Patient_innen, den Kommunikationszielen der jeweiligen Sitzung und dem persönlichen Stil der Therapeut_innen unterscheiden können. Paralinguistische und nonverbale Kommunikation sind besonders bedeutsam, um Empathie zu vermitteln und Kooperation zu fördern. Für den Erfolg einer Therapie ist es erforderlich, dass Dolmetscher_innen in Bezug auf Stil und Emotionsausdruck in Einklang mit den Therapeut_innen sind (vgl. 2017: 260f.). Für gewöhnlich werden den Patient_innen die Methoden und Prinzipien der jeweiligen Therapie erläutert, wodurch auch die Dolmetscher_innen relevantes Wissen über die Kommunikationsziele und –methoden erhalten. Eine besondere Herausforderung sind psychotische Patient_innen, die äußerst inkohärent denken und sprechen. Sie können scheinbar unzusammenhängend von einem zum anderen Gedanken springen, den Faden verlieren, assoziativ denken (beispielsweise Wörter nicht aufgrund ihrer Bedeutung, sondern ihres Klangs aneinanderreihen, der in Ausgangs- und Zielsprache meistens nicht übereinstimmt), Neologismen kreieren, sich wiederholen, das Gesagte von anderen Personen wiederholen, o.ä. Derartige Äußerungen sind für Dolmetscher_innen schwierig wiederzugeben. Zum Teil ist es unumgänglich, metakommunikativ den Sprachstil der Patient_innen zu beschreiben (vgl. 2017: 262).

Während das Dolmetschen im rechtlichen Bereich, im Gesundheitswesen und in der Sozialarbeit für Lautsprachen- wie auch für Gebärdensprachdolmetscher_innen gleichermaßen relevant ist, ist der Einsatzbereich Bildung einer der größten Arbeitgeber für Gebärdensprachdolmetscher_innen. In den USA werden seit den 1970er Jahren hörgeschädigten und gehörlosen Schüler_innen und Student_innen Gebärdensprachdolmetscher_innen zur Seite gestellt, um ihre gleichgestellte Teilnahme an der Gesellschaft zu ermöglichen (vgl. Pöchlhammer 2016: 163). Lautsprachdolmetscher_innen dolmetschen meistens zwischen Eltern und Lehrer_innen oder anderem Schulpersonal in Elterngesprächen, Schulversammlungen und diversen schulischen Veranstaltungen. Zusätzlich zu solchen Situationen begleiten Gebärdensprachdolmetscher_innen hörgeschädigte Schüler_innen oft Vollzeit im Schulalltag. Weitere Beschäftigungsmöglichkeiten bietet das Dolmetschen in Erwachsenenbildung, beruflichen Fortbildungskursen oder gerichtlich verordneten Kursen (z.B. Erziehungsberatung) (vgl. Smith 2017: 266). Ein gewisser Grad an Professionalisierung und Qualitätsstandards hat sich im Bildungsbereich nur in Bezug auf das Gebärdensprachdolmetschen durchgesetzt, Lautsprachdolmetschen wird vorwiegend von unqualifizierten und unterbezahlten Laien ausgeführt. Für das Dolmetschen in diesem Setting ist erforderlich, zu verstehen, welche Ziele die Bildungssettings haben, wodurch Lehren und Lernen gefördert wird, und welche besonderen Bedürfnisse Lernende haben, die eine Minderheitensprache sprechen. Außerdem ist es notwendig, die akzeptierten Diskursformen des Settings (z.B. wann es angebracht ist, zu sprechen und wann geschwiegen werden soll) zu kennen und in der Dolmetschung zu vermitteln, da dies für den Lernerfolg relevant ist (vgl. 2017: 269f.).

Weitere Kommunaldolmetschsettings umfassen Sozialarbeit und verschiedenste gemeinnützige Dienste (beispielsweise Sozialhilfe, Berufsberatung und Arbeitsvermittlung, Hilfsinstitutionen für Opfer von häuslicher oder sexueller Gewalt, Obdachlose oder Menschen mit besonderen Bedürfnissen, Suizidhotlines) sowie religiöse Dienstleistungen (beispielsweise Messen, Hausbesuche von Pfarrern, Seelsorge, Hospiz, Begräbnisse) (vgl. Bancroft 2017: 221).

2.4. Professionalisierung

Professionalisierung bezeichnet den Prozess, durch den eine Beschäftigung zu einer sozial anerkannten und regulierten Profession wird. In Anlehnung an Berufsstände, die bereits einen hohen Grad an Professionalisierung erreicht haben, identifiziert Boéri (2017) in Bezug auf die Professionalisierung der Dolmetschtätigkeit folgende Merkmale:

- moralische Prinzipien, die in einem Verhaltenskodex festgehalten sind
- Best-Practice-Standards als Anleitung dafür, den Verhaltenskodex in die Praxis umzusetzen
- eine einheitliche Definition der Rolle und Funktion der ausübenden Personen
- theoretisches und praktisches Wissen, formelle Ausbildungsprogramme
- ein Lizenzierungs-, Registrierungs- oder Akkreditierungssystem
- eine Dolmetschindustrie, nach der sich relevante Branchenagenturen richten
- ein Berufsverband für Dolmetscher_innen
- etablierte staatliche oder institutionelle Richtlinien (vgl. 2017: 30)

Wie diese Ziele erreicht werden, veranschaulicht Tseng (1992) in seinem vierstufigen Professionalisierungsmodell, das auf Konferenzdolmetschen in Taiwan basiert. Die erste Stufe wird durch Marktchaos, unlauteren Wettbewerb und mangelndes Verständnis für die Qualität der Dienstleistung definiert (*Market Disorder*). Die zweite Stufe zeichnet sich durch Bemühungen aus, den Berufsstand zu definieren, das Ansehen in der Bevölkerung zu steigern und professionelle Ausübende von Laien zu unterscheiden. Zu diesem Zweck entstehen Berufsverbände und Ausbildungsstätten (*Consensus and Commitment*). Auf der dritten Stufe wird der Berufsstand durch professionelle Zusammenarbeit, die Stärkung der Berufsverbände und das Erstellen von Verhaltenskodizes reguliert (*Professional Association*). Die vierte und höchste Stufe ist professionelle Autonomie, wobei der Berufsstand geschützt ist und Marktkontrolle innehat (*Protection and Licensure – Professional Autonomy*) (vgl. 1992: 43).

Das Kommunaldolmetschen befindet sich je nach Land und Setting in sehr unterschiedlichen Professionalisierungsstadien. Die Praxis des Dolmetschens ist in menschlichen Kulturen bereits seit frühester Zeit nachweisbar, wobei Kommunaldolmetschen häufig als älteste Art des Dolmetschens bezeichnet wird. Doch erst im 20. Jahrhundert erfuhr der Berufsstand des Dolmetschens größere Beachtung in Forschung und Praxis. Nachdem das Konferenzdolmetschen mit Entstehen des simultanen Modus Mitte des 20. Jh. zu internationalem Prestige aufstieg und eine „Welle“ der Professionalisierung mit sich zog, vollzog sich die Professionalisierung des Kommunaldolmetschens in uneinheitlicher Geschwindigkeit in den jeweiligen nationalen und soziokulturellen Kontexten (vgl. Pöchhacker 2016: 30).

Die Professionalisierung des Kommunaldolmetschens entwickelte sich im Rahmen von Anti-Diskriminierungsgesetzen, die einen gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen unabhängig von Sprache oder Kultur garantieren sollten. Im ältesten Setting Gerichtsdolmetschen wurden als Erstes professionelle Standards eingeführt, im Spanischen Kolonialreich sogar schon im 16. Jh. (vgl. 2016: 161). Die meisten Standards bildeten sich jedoch erst im späten 20. Jh. heraus – beispielsweise in den USA mit dem *Court Interpreters Act* von 1978. In der EU verankert die Richtlinie 2010/64/EU das grundlegende Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren. Einen großen Fortschritt erreichte die Professionalisierung der Gebärdensprachdolmetscher_innen in den USA, die 1965 das *Registry of Interpreters for the Deaf (RID)* gründeten, wo professionelle Standards erstellt wurden und Prüfungen und Zertifizierungen den Zugang zum Berufsstand regulierten (vgl. 2016: 31). Die Professionalisierung des Lautsprachdolmetschens wurde zuerst von Ländern mit einer ausdrücklichen Einwanderungspolitik wie Australien und Schweden gefördert, wo in den 1970er Jahren für Gesundheitswesen und Sozialarbeit Dolmetschservices eingerichtet wurden, in der Folge auch in den USA und in europäischen Ländern wie Großbritannien und Frankreich. Australien hat ein einzigartiges nationales Akkreditierungssystem eingeführt (*National Accreditation Authority for Translators and Interpreters* bzw. *NAATI*). Die größten Fortschritte in der Professionalisierung sind außer im Gerichtsdolmetschen in Bezug auf das Dolmetschen im Gesundheitswesen erzielt worden, insbesondere in den USA mit Organisationen wie dem *National Council for Interpretation in Health Care (NCIHC)* und zwei Akkreditierungsprogrammen (*National Board of Certification for Medical Interpreters* und *Certification Commission for Healthcare Interpreters*) (vgl. 2016: 31f.). Doch da die Regulierung von Dolmetschleistungen in hohem Maße auf Gesetzgebung angewiesen ist, entwickelt sich das Kommunaldolmetschen weltweit auf sehr unterschiedliche Weise. Bis heute ist das Kommunaldolmetschen je nach Land und Setting sehr unterschiedlich geregelt, meist unterbezahlt, mit wenigen Ausbildungsmöglichkeiten und einem nicht seltenen Einsatz von Laiendolmetscher_innen, darunter auch Kindern (vgl. Pöchlacker 2017: 67f.). Auch in Ländern mit einem fortgeschrittenen Professionalisierungsstand, die Akkreditierungssysteme und Nationale Register für Kommunaldolmetscher_innen eingeführt haben, existiert im „Schatten“ ein Markt an nicht akkreditierten Dolmetscher_innen, die parallel zu den professionellen Kommunaldolmetscher_innen ihre Dienstleistungen anbieten (vgl. Bancroft 2017: 223). Professionalisierung ist außerdem kein linearer Prozess: In einigen Ländern wie Großbritannien, Spanien oder Irland ist teilweise sogar eine Rückwärtsbewegung zu verzeichnen, da auf Grundlage von

kostensparender Gesetzgebung professionelle Gerichtsdolmetscher_innen von Laiendolmetscher_innen verdrängt werden (vgl. García-Beyaert 2017: 52).

2.5. Provider-Training

In ihrem grundlegenden Werk *Interpreting as interaction* vergleicht Wadensjö Dolmetschen mit einem Tanz, einem *pas de trois* (vgl. 1998: 10). Für erfolgreiche Kommunikation ist es notwendig, dass alle Tanzpartner ihre Schritte kennen. Denn alle Gesprächsteilnehmer_innen interagieren aktiv miteinander und tragen dazu bei, Bedeutung zu schaffen. Im Kommunalbereich sind die drei „Tanzpartner“ öffentliche Dienstleister_innen, Nutzer_innen öffentlicher Dienste und Dolmetscher_innen. Auch wenn zahlreiche Textbücher und Richtlinien in Kommunaldolmetschsettings die veraltete Vorstellung von Dolmetscher_innen als reines Sprachrohr bzw. Maschine aufrecht erhalten, bezieht sich eine Reihe von Arbeiten auf Wadensjös Interaktionsmodell (siehe u.a. Angelelli 2003, Li et. al. 2017, Hsieh 2018, Felberg 2019).

Öffentliche Dienstleister_innen, die Dolmetschleistungen nutzen, tragen demnach einen beträchtlichen Teil zu einer erfolgreichen Kommunikationssituation bei und beeinflussen die Qualität der Dolmetschleistung. In Anbetracht dessen wurden in diversen Settings Schulungsmaßnahmen für die Arbeit mit Dolmetscher_innen gefordert und zum Teil bereits entwickelt und implementiert. Diese werden unter den Begriffen *interpreter-user training*, *user training* sowie im öffentlichen Bereich als *public service provider training* oder *health care provider training* zusammengefasst. Nachfolgend wird in dieser Arbeit der Begriff Provider-Training verwendet, um Schulungsmaßnahmen für öffentliche Dienstleister_innen zu bezeichnen, die auf die Arbeit mit Dolmetscher_innen ausgerichtet ist.³ Der Inhalt derartiger Schulungen ist in hohem Maße variabel und reicht von Bewusstseinsbildung über die Bedeutung, den Einfluss und die Rolle von Dolmetscher_innen im jeweiligen Setting; die Vorteile des Einsatzes professioneller Dolmetscher_innen und Abgrenzung zu Laiendolmetscher_innen; die Vermittlung von Strategien, die

³ Die Entscheidung für *provider training* statt *user training* konkretisiert zum Einen den Kontext des Dolmetschens im öffentlichen Dienst, zum Zweiten verhindert sie eine Überschneidung des Begriffs *user* mit Nutzer_innen öffentlicher Dienstleistungen (diese sind prinzipiell auch *interpreter user*, allerdings beziehen sich die in dieser Arbeit behandelten Lehrfilme auf die Schulung der *service provider*). Der Begriff wird aus praktischen Gründen auf Englisch beibehalten, da kein vergleichbar kurzes und konkretes Äquivalent auf Deutsch gefunden wurde.

Dienstleister_innen in gedolmetschten Kommunikationssituationen anwenden können/sollen; bis hin zu interdisziplinären Trainings, Lehrfilmen und Rollenspielen. In diesem Unterkapitel wird ein Überblick über die bisherige Forschung zum Thema Provider-Training geboten. Da es sich um einen wachsenden Forschungsbereich handelt, wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben, sondern versucht, relevante Forschungsarbeiten, theoretische Arbeiten und Schwerpunkte in diesem Bereich vorzustellen. Folgende Themen sind erkennbar:

- Argumentation für und der Ruf nach Provider-Training (z.B. Corsellis 1997, Roberts 1997, Karliner 2004, Hsieh 2009, 2018, Cox/Li 2019)
- Integration von Provider-Training in die Ausbildung öffentlicher Dienstleister_innen, beispielsweise in das Curriculum medizinischer Universitäten (Wiese et. al. 2004, Kennedy/Rho 2004, Shriner/Hickey 2008, Jacobs et. al. 2010, Bansal et. al. 2014, Krystallidou et. al. 2018, Cox/Li 2019) oder Polizeischulen (Perez/Wilson 2007)
- Angebot institutionsinterner oder -externer Kurse als Weiterbildungsmöglichkeit (Corsellis 2000, Felberg 2016, 2019)
- webbasierte Weiterbildungsmöglichkeiten (Kalet et. al. 2005, Jacobs et. al. 2010, Bansal et. al. 2014, Felberg 2019)
- Erarbeitung oder Kritik offizieller Richtlinien für einen bestimmten Berufsstand oder Institution (Gentile 1991, Pauwels 1995, Phelan/Parkman 1995, Li et. al. 2017)
- die aktuelle rechtliche und/oder tatsächliche Lage des Provider-Training-Angebotes in einem bestimmten Berufsstand, Institution oder Land (Perez/Wilson 2007, Felberg 2019)

Der Großteil der Forschung bezieht sich auf gedolmetschte Interaktionen in medizinischen Settings. Nur die vier zuerst vorgestellten Arbeiten haben einen anderen Fokus: Trainingsbedarf bei Providern (Corsellis 1997), Bewährungshilfe (Corsellis 2000), Polizei (Perez/Wilson 2007) und settingübergreifendes Provider-Training (Felberg 2016, Felberg/Sagli 2019). Corsellis (1997) thematisiert bereits in der ersten *Critical Link* Konferenz über Kommunaldolmetschen den Bedarf nach Provider-Training. Sie argumentiert, dass solches Training nicht nur ein Vorteil für die Nutzer_innen öffentlicher Dienstleistungen ist (indem die Qualität und Effektivität öffentlicher Dienstleistungen unabhängig von Sprache und Kultur verbessert werden), sondern auch für die öffentlichen Dienstleister_innen

selbst, die auf diese Weise besser ihre Arbeit ausführen und Verantwortung in der Kommunikation übernehmen können:

Those of us who work in these services are responsible for the professional decisions we take and, if those decisions are based upon incomplete or inaccurate information, we are at risk of endangering our own professional requirements, codes of ethics, and good practice—and thereby our own professional integrity and that of our service. (1997: 78)

Sie unterscheidet vier Elemente des Provider-Trainings: Verständnis des Kommunikationsprozesses in monolingualen Kommunikationssituationen; Verständnis und Praxis im gedolmetschten Kommunikationsprozess und der Arbeit mit Dolmetscher_innen; Anpassung ihrer Dienste an die Bedürfnisse und Vorstellungen von Nutzer_innen mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen; Organisation und Planung, die nötig sind, um die Dienste über sprachliche und kulturelle Barrieren hinweg erbringen zu können. Öffentliche Dienstleistungen bestehen aus verschiedenen Etappen, wovon jede um die zusätzliche „Dimension“ von Sprache und Kultur erweitert werden muss. Corsellis argumentiert außer für die Implementierung von Provider-Training auch für einheitliche nationale Standards (vgl. 1997: 78-87).

Corsellis (2000) organisiert auf Basis einer Umfrage unter Bewährungshelfer_innen, Dolmetscher_innen und Nutzer_innen der Bewährungshilfe, die Fragen über Schwierigkeiten und Verbesserungsvorschläge in interkulturellen Situationen stellt, Kurse für Bewährungshelfer_innen. Auf interdisziplinärer Basis werden diese dazu qualifiziert, ihren Service an Klient_innen mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen anzupassen. Gelehrt werden interkulturelle Kommunikationsmechanismen, effektive Kommunikation mithilfe von Dolmetscher_innen und erforderliche Kompetenzen für sprach- und kulturübergreifende Bewährungsarbeit. Zusätzlich werden für besonders fordernde Situationen mehr bilinguale Mitarbeiter_innen gefordert (vgl. 2000: 94f.).

Perez/Wilson thematisieren Provider-Training im Rahmen der Polizeiausbildung in Schottland, wo sie seit 2000 Schulungen anbieten. Sie sehen diese als fundamental für die Professionalisierung des Dolmetschens und die Dolmetschqualität im Polizeisetting an: „[...] no matter how well-trained and competent an interpreter may be, if a police officer does not “allow” him/her to “do his/her job”, the interpreter’s performance will not be satisfactory“ (2007: 81). Zu Beginn wurden Polizist_innen und Dolmetscher_innen nach ihrer Meinung über die größten Schwierigkeiten in gedolmetschten Interaktionen befragt. Schließlich wurde über einen Fragebogen Feedback erteilt: Nach Einschätzung der Polizist_innen führt die Schulung zu höherem Bewusstsein über den Dolmetschprozess

und ihre eigene Verantwortung darin; zu mehr Selbstbewusstsein in Dolmetschsituationen; und zu praktischen Auswirkungen auf ihre Arbeit. Der Standpunkt der Autorinnen ist, dass beide Seiten besser für gedolmetschte Einvernahmen geschult werden sollten, damit sie als professionelles „interviewing/interpreting team“ zusammenarbeiten und faire Einvernahmen garantieren können (vgl. 2007: 92f.).

Felberg/Sagli sehen Provider-Training als nicht isoliert erforschbares Phänomen, sondern als Gegenstand, der in seinem breiteren sozialen Kontext einschließlich vorhandener legaler Rahmenbedingungen, Dolmetschausbildung, Dolmetschservices und Schulungsmöglichkeiten für öffentliche Dienstleister_innen zu untersuchen ist und wenden dieses Prinzip auf Norwegen an (vgl. 2019: 142). Durch Analyse offizieller Dokumente (Berichte, Statistiken, politische Dokumente) sowie Umfragen wird ein umfassendes Bild der aktuellen Situation des Kommunaldolmetschens in Norwegen erstellt. Um einen gleichgestellten und fairen Zugang zum öffentlichen Sektor zu ermöglichen, wurden mehrere Initiativen initiiert, darunter Dolmetschausbildung und Akkreditierung, das Norwegische Nationale Dolmetschregister und Provider-Training. Der *Official Norwegian Report* zu Dolmetschen im öffentlichen Sektor (2014) regelt den Einsatz von Dolmetscher_innen, verbietet den Einsatz von Kinderdolmetscher_innen und argumentiert, dass öffentliche Dienstleister_innen sich der Rolle von Dolmetscher_innen bewusst sein sollen und für eine erfolgreiche Kommunikation mitverantwortlich sind (vgl. 2019: 144). Die Behörde für Integration und Vielfalt hat zur Qualitätskontrolle einen standardisierten Kurs finanziert, der an der Universität OsloMet von Dolmetschlehrenden in enger Kooperation mit Behörden entwickelt wurde und allen öffentlichen Dienstleister_innen zugänglich ist. Folgende Lernziele wurden festgelegt:

1. Knowledge about
 - how language barriers influence public service employees' own professionalism
 - the interpreter's area of responsibility and working methods
 - prerequisites for successful communication via interpreter
2. Skills in
 - how better to communicate via interpreter in the most usual situations
3. General competence regarding
 - how to prepare for successful communication via interpreter
 - how to understand the connection between one's own professionalism and communication via interpreter (Felberg 2016: 142f.)

Um effizientes Provider-Training und somit eine höhere Kommunaldolmetschqualität zu ermöglichen, wird für eine Integration von obligatorischen Schulungen in die Ausbildung

öffentlicher Dienstleister_innen und deren öffentliche Finanzierung und Standardisierung argumentiert (vgl. Felberg 2019: 152).

Die nachfolgenden Arbeiten befassen sich mit medizinischen Settings. Bei Gentile (1991), Pauwels (1995) und Phelan/Parkman (1995) werden Best Practice-Richtlinien für die Arbeit mit Dolmetscher_innen in medizinischen Konsultationen erarbeitet, die in ähnlicher Form bis heute in Provider-Trainings gelehrt werden. Hierzu gehören u.a. ein Vorgespräch mit Dolmetscher_innen über den geplanten Gesprächsinhalt und potentielle kulturelle Faktoren zu führen, Patient_innen die Rollen der Gesprächsteilnehmer_innen zu erklären, in Dreiecksformation zu sitzen, Patient_innen direkt anzusprechen und Augenkontakt mit diesen zu halten, kurze Sätze und einfache Formulierungen und Pausen zu verwenden, die Kontrolle über den Gesprächsverlauf beizubehalten (vgl. Phelan/Parkman 1995: 556). Aktuellere Perspektiven kritisieren allerdings das Bild der „unsichtbaren“ Dolmetscher_innen („interpreters work towards being invisible“, 1995: 556) sowie zum Teil die präskriptive Natur solcher Richtlinien, die für die komplexe Praxis medizinischer Konsultationen nicht genug Flexibilität bietet (siehe Li et. al. 2017, Cox/Li 2019).

Tebble (2003) hat für ein Forschungsprojekt zur Erstellung einer Theorie des medizinischen Dolmetschens an der Deakin University in Australien ein Modell über gedolmetschte medizinische Konsultationen (1991) und linguistische Analysemethoden für diese (1996, 1999) entwickelt. Die Analyse authentischer Aufnahmen führte zu der Erkenntnis, dass gedolmetschte medizinische Konsultationen mehr Phasen haben als einsprachige Konsultationen. Es wurde festgestellt, dass medizinisches Personal, das nicht für die Arbeit mit Dolmetscher_innen geschult ist, unbewusst die Verantwortung für das Mitteilen schlechter Neuigkeiten an die Dolmetscher_innen überträgt (vgl. 2003: 83). Auf Basis dieser Forschungsergebnisse hat sie einen Kurs für Ärzt_innen in der praktischen Ausbildung erstellt, der 1998-2000 im Monash Medical Centre in Melbourne, Australien durchgeführt wurde. Für die Kurse wurden ein Lehrfilm und ein begleitendes Buch mit dem Titel *Medical Interpreting – Improving Communication with Your Patients* (1998) entwickelt. Der Lehrfilm enthält Ausschnitte von authentischen gedolmetschten medizinischen Konsultationen, das Buch enthält u.a. Transkriptionen solcher Gespräche und eine Checkliste für das Briefing der Dolmetscher_innen. Videoanalyse, Diskussionen und Rollenspiele bzw. computersimulierte Patient_innen vermitteln Strategien für gedolmetschte Interaktionen. Das Lehrmaterial ist auf Grundlage einer Aufgaben-Checkliste und eines Tests auch als Fernstudium möglich. Eine Befragung der Teilnehmer_innen zeigte hohe Zufriedenheit mit

dem Kurs. In Folge wurden auch Kurse für psychiatrische Dienste und Krankenpfleger_innen durchgeführt (vgl. 2003: 86-94).

Karliner et. al. (2004) analysieren anhand einer Befragung von Klinikmitarbeiter_innen in Kalifornien, auf welche Weise Dolmetscher_innen in ambulanten medizinischen Gesprächen eingesetzt werden und welche Auswirkungen eine Schulung im Umgang mit Dolmetscher_innen in der medizinischen Praxis hat. Die Resultate zeigen, dass Provider-Training zu einem häufigeren Einsatz von professionellen Dolmetscher_innen, höherem Selbstbewusstsein der Klinikmitarbeiter_innen in der gedolmetschten Kommunikation und höherer Zufriedenheit der Patient_innen mit der geleisteten Gesundheitsversorgung führt (vgl. 2004: 175).

Zahlreiche Forscher_innen erkennen die Arbeit mit Dolmetscher_innen als Kernkompetenz der medizinischen Kommunikation an und erarbeiten Schulungen für das Curriculum von Medizinstudierenden. Wiese et. al. (2004) haben für ein US-amerikanisches Medizin-College ein Modul entwickelt, das praxisbezogen Kompetenzen für gedolmetschte Patientengespräche lehrt. Das Modul beinhaltet Rollenspiele, ein Lehrvideo über Provider-Training und Diskussionen (vgl. 2004: 556). Kennedy/Rho (2004) bieten für die Ausbildung für Innere Medizin an einer US-Klinik einen multimodalen Workshop, der Diskussionen, das Lehrvideo *Communicating Effectively through an Interpreter* des Cross-Cultural Health Care Programme⁴ in Seattle, Washington, USA, und Rollenspiele mit professionellen Dolmetscher_innen beinhaltet (vgl. 2004: 557). Kalet et. al. (2005) haben ein webbasiertes Modul für die New York University School of Medicine entwickelt. Zu diesem Zweck wurden gedolmetschte klinische Szenarien von professionellen Schauspieler_innen dargestellt und sechs kurze Lehrfilme erstellt, die ausgestattet mit interaktiven und Testelementen die Grundlage des Moduls bilden. Der Online-Kurs besteht aus zwei einführenden Lehrfilmen, die die Problematik von kulturellen und sprachlichen Barrieren im medizinischen Setting aufzeigen, einem Vortest, einem Vortrag über effektive Dolmetschpraktiken, sechs eigens gefilmten Lehrfilmen über gedolmetschte Arzt-Patientengespräche, einer Analyse mit automatischem Feedback, und einem Nachtest. Ein Vergleich der Resultate des Vor- und Nachtests demonstriert das gesteigerte Wissen und

⁴ *The Cross Cultural Health Care Programme* bietet Schulungen für Dolmetscher_innen im Gesundheitswesen, Kulturkompetenztrainings für Provider und den Erwerb von Publikationen wie zweisprachigen Glossaren und der genannten Lehr-DVD an. Die DVD ist erwerbbar auf der Website des CCHCP: <https://xculture.org/xstore/category/product-list/==AUVZ0VW5mTHNIRaNVTWJVU> (Stand: 10.02.2021).

geänderte Ansichten der Studierenden hinsichtlich interkultureller Interaktionen. Als Vorteile des webbasierten, multimedialen Moduls werden zeitliche Flexibilität und die Erreichbarkeit einer großen Zahl von Studierenden genannt (vgl. 2005: 929-933).

Im Jahr 2005 veröffentlichte die *Association of American Medical Colleges (AAMC)* einen Leitfaden zur Integrierung von Kulturkompetenztraining (u.a. über die Arbeit mit Dolmetscher_innen) in US-amerikanische Universitäten. Auf diesen Leitfaden bezieht sich das Modul von Shriner/Hickey (2008) für die Famulatur von Familienärzt_innen. Das Modul besteht aus einer Vorlesung und einem Rollenspiel, das aufgezeichnet und in dem anschließend die gelehrte Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen nach einer standardisierten Checkliste geprüft wird. Die Ergebnisse zeigen eine deutliche Verbesserung in Wissensstand und Kompetenzen (vgl. 2008: 313f.). Marion et. al. (2008) bieten ein Curriculum zu Kulturkompetenz und medizinischem Spanisch in der Ausbildung von medizinischen Fachangestellten einer US-amerikanischen Universität. Nach vier Stunden Orientierung, Praxis und Rollenspielen werden die Studierenden aufgezeichnet und von Ärzt_innen und zweisprachigen Prüfer_innen evaluiert. Die Autor_innen berichten über die gesteigerten Kompetenzen in der Kommunikation mithilfe von Dolmetscher_innen, das positive Feedback und geringe Kosten als Argumentation für eine mögliche Implementierung des Moduls auf breiterer Ebene (vgl. 2008: 617).

Jacobs et. al. (2010) haben einen praktischen, eineinhalbstündigen Kurs für das Rush University Medical College in den USA realisiert. Der Kurs setzt sich aus vier Teilen zusammen: einem Lehrfilm, der ein negatives Beispiel einer gedolmetschten Interaktion mit einer Laiendolmetscher_in darstellt; einer didaktischen Sitzung, die Best Practice-Richtlinien für die Arbeit mit Dolmetscher_innen vermittelt; einer Modellsitzung, in der drei Tutor_innen in einem Rollenspiel ein positives Beispiel einer gedolmetschten Interaktion darstellen; und von den Studierenden durchgeführte Rollenspiele. Der Vergleich eines Fragebogens vor und nach dem Kurs demonstriert den signifikanten Einfluss auf die Kulturkompetenz der Studierenden (vgl. 2010: 150-152).

Bansal et. al. (2014) haben einen Kurs für das Curriculum der Sheffield Medical School (Großbritannien) entwickelt. Dem Prinzip folgend, dass erfahrungsbasiertes Lernen die effektivste Methode zum Kompetenzerwerb ist, führen in diesem Kurs professionelle Dolmetscher_innen gemeinsam mit Medizinstudierenden Rollenspiele über gedolmetschte Patientenkonsultationen durch. Um das übergreifende Ziel einer verbesserten interkulturellen Gesundheitsversorgung zu erreichen, wurden als Lernziele höheres Selbstbewusstsein

in gedolmetschten Konsultationen, Verständnis über die Vorteile von professionellen Dolmetscher_innen und das Erlernen verschiedener Techniken für eine optimierte Kommunikationssituation festgelegt (vgl. 2014: 439f.). Die Evaluierung des Kurses durch Studierende und Tutor_innen zeigt ein äußerst positives Feedback. Nach Ansicht der Autor_innen füllt der Kurs eine Lücke im Curriculum (vgl. 2014: 446).

Die Arbeit von Krystallidou et. al. (2018) beschreibt eine kollaborative Schulung zwischen fortgeschrittenen Dolmetsch- und Medizinstudierenden an der belgischen Universität Gent. Da medizinische Curricula sich vorwiegend auf einsprachige Kommunikation stützen und in der Dolmetschausbildung mehr Praxis und Interdisziplinarität gefordert wird, soll die Schulungsinitiative beiden Seiten zugute kommen und positive Auswirkungen in der Praxis zeigen (vgl. 2018: 127). Ein grundlegendes Ziel ist, die beiden Gruppen mit den kommunikativen und interaktiven Praktiken der anderen Seite vertraut zu machen. Zu diesem Zweck werden Vorträge über die wichtigsten Aspekte der anderen Berufsgruppe angeboten und gemeinsame Rollenspiele zu medizinischen Konsultationen in Kleingruppen durchgeführt. Als Kriterium für eine erfolgreiche Dolmetschung wird herangezogen, ob die primären Kommunikationsziele der Gesprächsparteien erreicht worden sind (vgl. 2018: 132). Sowohl der interdisziplinäre Ansatz als auch die dynamische Lernweise der Rollenspiele fanden bei Lehrenden und Studierenden Anklang (vgl. 2018: 137).

Hsieh/Terui (2015) befassen sich in ihrer Forschung mit den komplexen kommunikativen Herausforderungen im Rahmen von onkologischen Behandlungsgesprächen. Medizinische Mitarbeiter_innen wenden zum Erreichen ihrer Kommunikationsziele spezifische Strategien und vielschichtige Identitäten an, die für Dolmetscher_innen herausfordernd und missverständlich sein können und kulturelle Anpassung erfordern. Neben Auswirkungen auf die Dolmetschausbildung wird auf die Bedeutung von Provider-Training in der interkulturellen Gesundheitsversorgung hingewiesen. Gefordert wird, dass sich die Provider der potentiellen Hindernisse ihrer kommunikativen Praktiken bewusst sein sollen und diese in interkulturellen Situationen anpassen müssen (vgl. 2015: 158). Li et. al. (2017) kritisieren existierende Richtlinien im medizinischen Bereich, die zwar hilfreiche Verhaltensstrategien vorschlagen, doch Dolmetscher_innen nur als unsichtbares Sprachrohr sehen. Sie argumentieren für einen interaktiven Ansatz, der ihre aktive Rolle als Gesprächsteilnehmer_innen berücksichtigt. Die Autor_innen halten interdisziplinäre Vernetzung für unabdingbar und gründen zu diesem Zweck eine professionelle Interessensgruppe über Kommunikation im Gesundheitswesen (vgl. 2017: 1770f.). In Fortführung dieses theoretischen

Ansatzes fordern Cox/Li (2019) den Einbezug von Language and Social interaction theory⁵ in der medizinischen Ausbildung. Durch die interaktionsbasierte Analyse von medizinischen Konsultationen wird statt starren Verhaltensvorgaben eine flexible, kontextbasierte Kommunikationskompetenz gefördert, die Studierende auf die komplexe Praxis mehrsprachiger Gesundheitskommunikation vorbereiten soll (vgl. 2019: 253f.).

Nach Betrachtung dieses Forschungsüberblicks ist erkennbar, dass zum Thema dieser Masterarbeit in der bisherigen Forschung Bezugspunkte vorhanden sind: Kalet et. al. (2005) haben ein webbasiertes Modul für Medizinstudierende realisiert, das auf der Analyse von sechs eigens erstellten Lehrfilmen mit simulierten gedolmetschten Arzt-Patienten-Gesprächen basiert. In zwei der Lehrfilme wird dasselbe Szenario zunächst mit Laiendolmetscher_innen, danach mit professionellen Dolmetscher_innen dargestellt, wonach die Unterschiede von den Studierenden analysiert werden (vgl. 2005: 930f.). Webbasierte Angebote des Provider-Training werden auch bei Jacobs et. al. (2010), Bansal et. al. (2014) und Felberg (2019) erwähnt, jedoch wird nicht im Detail darauf eingegangen. Tebble (2003) wendet den Lehrfilm *Medical Interpreting* mit begleitendem Lehrbuch in seinem Kurs an. In den von Wiese et. al. (2004) und den von Kennedy/Rho (2004) entwickelten Kursen werden Lehrfilme vorgespielt, die Kompetenzen im Umgang sowohl mit professionellen als auch Laiendolmetscher_innen im Gesundheitswesen vermitteln sollen. Bei Wiese et al. wird nur von einem kommerziell erwerbbaaren Video gesprochen (vgl. 2004: 556), bei Kennedy/Rho wird konkret das Video *Communicating Effectively through an Interpreter* des Cross-Cultural Health Care Programme in Seattle, Washington, USA, genannt (vgl. 2004: 557). Jacobs et. al. (2010) nennen als Elemente ihres Curriculums u.a. ein aufgezeichnetes fiktives Dolmetschszenario, das als Negativbeispiel dient und als Diskussionsgrundlage genutzt wird, sowie eine Modellsitzung, in der Tutor_innen ein Positivbeispiel inszenieren (vgl. 2010: 150). Dolmetschsimulationen mit guter und/oder schlechter Praxis formen auch die Grundlage der in dieser Arbeit analysierten Lehrfilme. Aus dem Forschungsüberblick lässt sich daher ableiten, dass vergleichbare Lehrfilme und die in ihnen vermittelten Normen und Werte einen aktiven Bestandteil in zahlreichen Provider-Trainings und somit in der beruflichen Praxis des Kommunaldolmetschens bilden.

⁵ *Language and Social interaction theory* sieht Sprache nicht nur als Kommunikationsmedium, sondern als wesentlichen Teil einer sozialen Aktivität. Sprachliche Äußerungen erhalten ihren Sinn durch den Kontext und die Aktivitäten, während denen sie stattfinden; demnach kann ein anderer Kontext die Bedeutung von sprachlichen Äußerungen verändern. Eine grundlegende Arbeit in diesem Bereich ist Wittgenstein (1953).

3. Normen

3.1. Definition

Vor seiner Anwendung in der Translationswissenschaft war der Normbegriff bereits in anderen Geisteswissenschaften wie Soziologie, Rechtswissenschaft und Sprachwissenschaft vertreten. Die Sprachwissenschaftlerin Bartsch beschreibt Normen als „soziale Realität von Korrektheitsbegriffen“ (Bartsch 1985: VII). Normen stehen in engem Zusammenhang mit dem Verständnis von Korrektheit und korrektem Verhalten. Sie sind „Konstellationen in der sozialen Realität“ (1985: 61), die bestimmen, wie Menschen in einer Gemeinschaft miteinander umgehen. Die normative Kraft einzelner Normen entsteht in einem komplexen sozialen Netz an Beziehungen zwischen Normautoritäten, Subautoritäten, Normverstärkern, Normdurchsetzern, Normkodifizierern und Normsubjekten und wird durch das Feststellen von Modellen, Kritik und Korrektur, positiven Reaktionen und negativen Sanktionen aufgebaut (vgl. 1985: 62f.). Das Leben in einer menschlichen Gemeinschaft, Kommunikation und Interaktion werden erst durch Normen und durch Normen geschaffene Institutionen ermöglicht, die eine Orientierung in der sozialen Realität bieten und Möglichkeiten des Handelns schaffen (vgl. 1985: 160f.). Normen definieren sozial relevante Handlungen, die die Orientierung in einer Gemeinschaft ermöglichen. Auf Grundlage der in einer Gemeinschaft geltenden Normen entstehen Erwartungen, werden soziales Verhalten, Intentionen und Motive interpretiert. Weiters dienen Normen dazu, Privilegien für die Befolger der Normen zu sichern, die Nichtbefolger von Normen auszugrenzen und zu sanktionieren, und durch gemeinsame Normen eine Gruppenidentität zu kreieren. Bartsch definiert eine Norm folgendermaßen:

Eine Vorschrift, die durch eine Bevölkerung akzeptiert und internalisiert ist als eigener Standard, der eigenes Verhalten bestimmt und als Maßstab für das Beurteilen von Verhalten (auch von Sprachverhalten) als richtig oder falsch dient, ist eine Norm. (Bartsch 1985: 164)

Verwandte Begriffe sind Regelmäßigkeit, Brauch, Gewohnheit, Konvention, Vorschrift, Anordnung, Befehl und Regel (vgl. Bartsch 1985: 157f.). Eine Norm beinhaltet zwar die Erwartung einer Regelmäßigkeit, allerdings hebt die Abweichung von einer Regelmäßigkeit diese auf, während das bei der Abweichung von einer Norm nicht geschieht – solange die Abweichung von der Norm kritisiert, korrigiert und sanktioniert wird, besteht deren normative Kraft weiter. Das unterscheidet die Norm auch von Brauch und Gewohnheit. Wird die Regelmäßigkeit eines bestimmten Verhaltens oft gebrochen, verschwindet die

Erwartung der Regelmäßigkeit und mit dieser Erwartung verschwinden Brauch oder Gewohnheit. Ein weiterer Unterschied zur Gewohnheit ist, dass Normen eine Rechtfertigung für Verhalten darstellen, während Gewohnheiten auch negativ gewertet werden können. Konventionen sind soziale Gewohnheiten, die regelmäßig auftretende Koordinationsprobleme lösen sollen. Konventionen können mit normativer Kraft versehen und zu einer Norm gemacht werden, wenn Interesse an ihrer Fixierung besteht. Die normative Kraft der Normen besteht aus Kritik, Korrektur und Sanktionen. Auch Vorschriften, Anordnungen und Befehle zeichnen sich durch diese Merkmale aus, doch im Gegensatz zu Normen werden diese von einer Autorität für Subjekte bestimmt. Normen gelten nicht nur für Subjekte, sondern auch für Autoritäten, und das Einhalten von Normen geschieht nicht nur aufgrund von drohenden Sanktionen einer Autorität, sondern dadurch, dass sich das ausführende Subjekt mit der Norm identifiziert und diese akzeptiert. Der Begriff Regel kann in einigen Fällen synonym zu Norm verwendet werden, wenn es sich um soziale Regeln mit normativer Kraft handelt, die keine Vorschriften sind (vgl. 1985: 159).

Die Erforschung von Normen bezieht sich nach Bartsch nicht auf präskriptive Anweisungen, sondern auf empirische Deskriptionen der sozialen Tatsache, welche Normen in einer Gemeinschaft gelten, Praxis sind oder akzeptiert werden (vgl. 1985: 5).

3.2. Normen in der Translationswissenschaft

In der Translationswissenschaft wurde der Normbegriff als Erstes von Toury (1995/2012) aufgegriffen. Toury gilt als einflussreicher Vertreter der *Descriptive Translation Studies* (DTS). Dieser empirische, deskriptive Forschungszweig der Translationswissenschaft sieht seine Aufgabe in der Beschreibung und Erklärung der translatorischen Realität. In Ablehnung von präskriptiven Vorschriften versucht DTS nicht, die Realität zu ändern, sondern zu verstehen, was diese ausmacht. Als eines der Ziele der DTS sieht Toury das Erkennen und Formulieren von kohärenten Gesetzmäßigkeiten, die die Beziehungen zwischen den relevanten Variablen der Translation erklären. Diese Gesetzmäßigkeiten sind nicht absolut, sondern sollen die Wahrscheinlichkeit eines bestimmten Verhaltens unter bestimmten Bedingungen feststellen (vgl. Toury 2012: 9f.). DTS geht davon aus, dass die Position und Funktion des Translationsproduktes und -prozesses in der Zielkultur, die Form der Translation und die Produktionsstrategien durch Gesetzmäßigkeiten miteinander verbunden sind. Übersetzungen werden dabei als Fakten der Zielkultur verstanden, die in diesem Kontext zu analysieren sind (vgl. 2012: 18).

Als kulturell determinierte Aktivität wird Translation von Normen beherrscht, die sich sowohl zwischen verschiedenen Kulturen als auch innerhalb von Kulturen unterscheiden und räumlichen und zeitlichen Veränderungen unterworfen sind (vgl. Toury 2012: 61). Das Leben in einer Gemeinschaft erfordert das Verhandeln und die Einigung über soziale Handlungen. Durch dieses Verhandeln entstehen Konventionen darüber, welche Handlungen in einer bestimmten Kultur in bestimmten Situationen akzeptabel sind. Konventionen, die vage und unbestimmt sind, können zu Normen werden:

Norms have long been regarded as the translation of general values or ideas shared by a community – as to what would count as right or wrong, adequate or inadequate – into performance ‘instructions’ appropriate for and applicable to concrete situations. These ‘instructions’ specify what is prescribed and forbidden, as well as what is tolerated and permitted in a certain behavioural dimension. (2012: 63)

Im Gegensatz zu Konventionen involvieren Normen negative Sanktionen (bzw. die Möglichkeit negativer Sanktionen) für das Nichteinhalten der Norm und positive Sanktionen für das Einhalten der Norm. Normen werden auch als Bewertungsmaßstab für Verhalten herangezogen (vgl. Toury 2012: 64).

Translation entsteht in einem Spannungsfeld zwischen Akzeptabilität (der Textproduktion in der Zielkultur) und Adäquatheit (der Repräsentation eines in einer anderen Kultur und Sprache bereits existierenden Textes). Normen haben hier eine regulierende Funktion, die Translator_innen eine Orientierung geben, damit das Verhältnis zwischen diesen beiden Prinzipien nicht jedes Mal aufs Neue ausverhandelt werden muss. Diese Art von Normen nennt Toury *Ausgangsnormen (initial norms)* (vgl. Toury 2012: 69). Sowohl auf Makroebene als auch auf Mikroebene können translatorische Entscheidungen festgestellt werden, die einen stärkeren Hang zu Akzeptabilität oder Adäquatheit des Textes wahrnehmen lassen. Diese Entscheidungen der Übersetzer_innen, aber auch anderer involvierter Personen wie Lektor_innen, Korrekturleser_innen, Herausgeber_innen u.a. werden – bewusst oder unbewusst – von Normen beherrscht (vgl. 2012: 80). Neben den genannten *Ausgangsnormen (initial norms)* unterscheidet Toury *Präliminarnormen (preliminary norms)* und *Operativnormen (operational norms)*. Präliminarnormen beziehen sich auf die Translationspolitik der Zielkultur, die aussucht, welche Texttypen und individuellen Texte in die Zielkultur importiert werden. Diese haben auch Einfluss darauf, ob und inwiefern indirekte Übersetzungen akzeptiert werden. Operativnormen dagegen beeinflussen die Entscheidungen, die während des Translationsprozesses selbst getroffen werden und die Entstehung der Textmatrix einschließlich der Form und sprachlichen Formulierung leiten. Diese werden wiederum eingeteilt in *Matrixnormen (matricial norms)* und *Sprach- und Textnormen*

(*textual-linguistic norms*). Matrixnormen steuern den Grad der Entsprechung des Ausgangs- und Zieltextmaterials (die Vollständigkeit der Übersetzung) und die Anordnung des Materials im Text. Sprach- und Textnormen steuern die konkrete Auswahl von sprachlichem Material für die Formulierung des Zieltextes. Präliminarnormen sind den Operativnormen hierarchisch übergeordnet, allerdings beeinflussen sich die beiden gegenseitig (vgl. 2012: 82f.).

Die Erforschung von Normen wird dadurch erschwert, dass diese in einen spezifischen soziokulturellen Kontext eingebettet und instabil sind. Translator_innen formen auch aktiv Normen, nämlich durch Translationskritik, -ideologien bzw. -theorien und normierende Aktivitäten von Institutionen, in denen Translator_innen ausgebildet werden. Es sind nicht Normen selbst, die untersucht werden können, sondern die Ergebnisse normgeleiteten Verhaltens. Zum Einen können Texte (Übersetzungen) selbst als Analysematerial herangezogen werden, zum Anderen extratextuelle Quellen (präskriptive Translationstheorien, Stellungnahmen von im Übersetzungsprozess involvierten Personen, Übersetzungskritik u.ä.). Während Texte primäre Produkte normgeleiteten Verhaltens sind, sind extratextuelle Quellen, die Normen sprachlich formulieren, grundsätzlich subjektiv und voreingenommen und sollten aufgrund ihrer propagierenden Intention mit Vorsicht betrachtet werden (vgl. Toury 2012: 86f.). Die Lehrfilme, die dieser Arbeit als Analysematerial dienen, können als solches extratextuelles Material verstanden werden, da sie statt realen Dolmetschungssituationen (echten Texten) gezielt inszenierte Darstellungen des Kommunaldolmetschens beinhalten. Somit werden die in den Filmen zu erkennenden Normen bewusst gewählt und propagiert, um auf die translatorische Realität Einfluss zu nehmen.

3.3. Werte- und Normenmodell nach Chesterman

Auch Chesterman (1993, 2000/2016) verwendet den deskriptiven Normbegriff, um das Verhalten von Übersetzer_innen zu beschreiben, die danach streben, einem professionellen Standard zu entsprechen. Seine Verbindung eines Normenkonzeptes mit einem Wertekonzept bietet ein umfangreiches Modell, um translatorisches Handeln begreifen und beschreiben zu können.

Chesterman (1993) unterscheidet zwischen *Professionellen Normen* (*professional norms*) und *Erwartungsnormen* (*expectancy norms*). Als professionelle Normen werden Normen bezeichnet, die die Methoden und Strategien von professionellen Übersetzer_innen im Translationsprozess steuern. Diese werden weiter unterteilt in *Verantwor-*

tungsnorm (*accountability norm*), Kommunikationsnorm (*communication norm*) und Relationsnorm (*relation norm*). Der Begriff Verantwortung bezieht sich auf die Forderung von Loyalität gegenüber der Autor_in des Ausgangstextes, der Auftraggeber_in und dem Zielpublikum. Diese Norm lenkt ethische Standards über Sorgfaltspflicht und Integrität. Die Kommunikationsnorm sieht vor, dass Übersetzer_innen so handeln, dass die Kommunikation zwischen Autor_in des Ausgangstextes und/oder Auftraggeber_in und dem Zielpublikum optimiert wird. Diese Norm sieht Translator_innen als Kommunikationsexpert_innen und Verständnis zwischen den Parteien als höchstes Prinzip. Die Relationsnorm sieht vor, dass eine adäquate Beziehung zwischen dem Ausgangs- und Zieltext erhalten bleibt. Wie diese Beziehung bzw. der Äquivalenzgrad zwischen Ausgangs- und Zieltext realisiert wird, entscheiden die Übersetzer_innen im Hinblick auf die Intention der Autor_in, Auftraggeber_in, dem Zielpublikum und dem Skopos des Textes. Diese Professionellen Normen werden von Autoritäten bestimmt und bestätigt. Zu diesen Normautoritäten zählen v.a. Lehrkräfte, Kritiker_innen und andere professionelle Übersetzer_innen. Die Normen stellen auch die tatsächliche Praxis von professionellen Übersetzer_innen dar, da ihre Existenz akzeptiert wird und sie als Richtlinien gelten, denen Übersetzer_innen folgen (vgl. Chesterman 1993: 173f.).

Im Gegensatz zu den Professionellen Normen werden Erwartungsnormen von den Empfänger_innen der Übersetzung festgelegt. Sie entstehen auf Grundlage dessen, welche Erwartungen die Empfänger_innen über Übersetzungen sowie originelle Texte in der Zielsprache haben (beispielsweise Erwartungen darüber, ob Übersetzungen als solche zu erkennen sein oder sich wie ein origineller Text der Zielkultur verhalten sollen). Erwartungsnormen werden in der Übersetzungstradition der Zielkultur und der spezifischen kommunikativen Situation geformt. Sie können in syntaktische, semantische und pragmatische Normen unterteilt werden. Da professionelle Übersetzer_innen ihre Entscheidungen danach ausrichten, den Erwartungsnormen zu entsprechen, sind diese den Professionellen Normen übergeordnet (vgl. Chesterman 1993: 174f.).

Diesen Normen liegen ethische Werte zugrunde. Normen entstehen dadurch, dass sie bestimmte Werte verkörpern oder nach bestimmten Werten streben. Chesterman (2000/2016) unterscheidet vier fundamentale Werte, die vom Großteil professioneller Translator_innen hochgehalten werden: Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis. Jeder dieser Werte entspricht einer Erwartungsnorm.

Der Wert der Klarheit leitet die Erwartungsnormen. Es handelt sich um einen prinzipiell linguistischen Wert, der auch für Sprache an sich gilt und als Voraussetzung für erfolgreiche Kommunikation gilt. Da Klarheit ein relativer Begriff ist, definiert Chesterman ihn als das Verstehen der beabsichtigten Bedeutung: „a message has clarity to the extent that the receiver can, within an appropriate time, perceive the speaker’s intended meaning, the speaker’s intention to say something about the world and/or to produce some effect in the hearer” (Chesterman 2016: 174). Translator_innen zielen im Regelfall darauf ab, das Gegenteil von Klarheit (Unklarheit, unbeabsichtigte Mehrdeutigkeit, Unlogik, Verwirrung) zu vermeiden.

Der Wert der Wahrheit leitet die Relationsnormen. Anstelle von traditionellen Vorstellungen von Äquivalenz sieht Chesterman als realistischeres Ziel, der Intention der Autor_in des Ausgangstextes treu zu bleiben. Treue sieht er jedoch nicht als passenden Wert für die Relationsnorm an, sondern schlägt stattdessen den Wert der Wahrheit vor. Wahrheit im Sinne von „der Realität entsprechend“ beschreibt die Qualität der Beziehung zwischen einem Vorhaben und der realen Situation. Für Translation bedeutet das, dass die Übersetzung eine „wahre“ Beziehung zum Ausgangstext eingehen soll. Es gibt zahlreiche Beziehungen zwischen Ausgangs- und Zieltext, die je nach Situation aus verschiedensten Gründen akzeptabel sein können, jedoch muss ein Bezug zum Original vorhanden sein – sonst könnte nicht von Translation die Rede sein – und dieser Bezug muss „wahr“ sein (vgl. Chesterman 2016: 175f.).

Vertrauen ist der Wert, der die Verantwortungsnormen leitet. Übersetzer_innen sollen demnach auf eine Weise handeln, dass sie dem Loyalitätsanspruch aller Parteien gerecht werden. Loyalität wird hier im Sinne von Nord (1991) als moralisches Kommunikationsprinzip verstanden, das Übersetzer_innen den Ausgangs- und Zieltextsituationen gegenüber „verpflichtet“ und Sender_innen und Empfänger_innen des Textes gegenüber „verantwortlich“ macht. Um als Übersetzer_innen tätig sein zu können, ist von allen involvierten Parteien sowohl Vertrauen in den Berufsstand als auch in die Person der Übersetzer_in selbst notwendig. Dieses Vertrauen wird gefördert durch Akkreditierungstests und vergleichbare Nachweise dafür, dass die jeweilige Person von als professionell und vertrauenswürdig erachteten Vertreter_innen des Berufsstandes geprüft wurde (vgl. Chesterman 2016: 178f.). Weitere Möglichkeiten, Vertrauen zu stärken, sind Sichtbarkeit der Dolmetscher_innen (z.B. durch ein Vorwort in literarischen Übersetzungen) und das Übernehmen von Verantwortung für translatorische Entscheidungen (vgl. 2016: 180).

Der Wert Verständnis leitet die Kommunikationsnormen. Verständnis wird als grundlegendes Ziel von Kommunikation und insbesondere von Translation verstanden. Da Verständnis ebenso wie Klarheit ein relatives Konzept ist, ist perfektes Verständnis nach dem traditionellen Äquivalenzprinzip der Translationswissenschaft ein unerreichbares Ideal. Stattdessen fokussiert sich Chesterman auf Verständnis einerseits als Minimierung von Missverständnissen bzw. als präventive Handlung, um Kommunikationsschwierigkeiten zu vermeiden (indem der Text aus einer unverständlichen Fremdsprache in die Zielsprache übersetzt wird und kulturelle Differenzen überwunden werden), andererseits als Minimierung der potentiellen Leser_innen, die vom Verständnis des Textes ausgeschlossen sind (vgl. 2016: 181-184).

Dieses Werte- und Normenmodell beschreibt Chesterman als „translational micro-ethics“ (Chesterman 2016: 184). Translationsnormen sind nicht als eiserne Gesetze zu verstehen, sondern werden ständig neu ausverhandelt und durch bessere Normen ersetzt. Translator_innen können sich das Recht herausnehmen, Normen zu brechen, dürfen dies jedoch nicht unverantwortlich oder willkürlich tun, sondern haben ihre Entscheidungen mit hierarchisch übergeordneten Normen und Werten zu begründen: “from the ethical point of view, norm-breaking must be justified by an appeal to higher norms, which themselves are justified in terms of the values governing them” (2016: 187). Werte und Normen beeinflussen Übersetzungsstrategien. Wird eine Strategie regelmäßig und bewusst von professionellen Translator_innen angewandt, somit als Professionellen Normen und Erwartungsnormen entsprechend erachtet, handelt es sich um eine normative Gesetzmäßigkeit (vgl. Chesterman 1993: 178).

Die grundlegenden Werte dieses Modells gelten meines Erachtens nicht nur für Übersetzungsnormen, sondern auch für Normen des Dolmetschens. Aus diesem Grund wird dieses Modell als Basis der späteren Analyse herangezogen. Wie im folgenden Unterkapitel erläutert wird, sind Normen auch in der Dolmetschwissenschaft schon längere Zeit ein Forschungsthema.

3.4. Normen in der Dolmetschwissenschaft

Die erste Bemühung, das Konzept der Translationsnormen aus dem Bereich der Übersetzungswissenschaft auf die Dolmetschwissenschaft zu übertragen, findet sich bei Shlesinger (1989), die postuliert, dass auch die Dolmetschtätigkeit durch Normen bestimmt wird und methodologische Überlegungen hierzu anstellt. Sie argumentiert, dass Dolmetschstrategien

nicht nur durch den Umgang mit einer hohen Menge an Input unter hohem Zeitdruck beeinflusst werden, sondern auch durch Erwartungen an den Ausgangstext (entsprechend Chestermans Erwartungsnormen) (vgl. 1989: 111-115).

Als Antwort auf ihren Artikel formuliert Harris (1990) konkrete Beispiele für Dolmetschnormen: Dolmetscher_innen sollen in erster Person sprechen; Simultandolmetscher_innen sich bei längeren Redebeiträgen abwechseln; Konferenzdolmetscher_innen nur in ihre A-Sprache dolmetschen; außerdem ist die Akzeptabilität der Zieltextproduktion aufgrund der hohen Geschwindigkeit und Gleichzeitigkeit der Dolmetschung tolerabler als gegenüber geschriebenen Texten. Die genannten Normen sind nicht überall und in allen Situationen praktikabel oder wünschenswert und daher nicht immer „Normen“ – beispielsweise wird die Norm, Konferenzdolmetscher_innen sollen nur in ihre A-Sprache dolmetschen, nicht in allen Settings oder Organisationen vertreten (vgl. Harris 1990: 115). Als fundamentale and universale Norm, die „true interpreter norm“ (1990: 119) sieht er, dass Dolmetscher_innen die Ideen und Ausdrucksweise der Originalsprecher_innen so akkurat und vollständig wie möglich und frei von eigenen Meinungen übertragen sollen. Diese Norm, die zum Teil explizit in ethischen Richtlinien verankert ist, formiert eine notwendige Vertrauensbasis und ermöglicht dadurch erst die Dolmetschtätigkeit.

Schjoldager (1995) wendet das Normenkonzept auf das Simultandolmetschen an. Sie sieht Dolmetschen als unumstritten normbasierte Tätigkeit an: „I think there can be no doubt that, as a behavioural activity, interpreting must also be governed by norms“ (1995: 67). Wie in Kapitel 3.2 beschrieben, leitet Toury Normen sowohl aus textuellen wie auch aus extratextuellen Quellen ab. Textuelle Quellen sind im Dolmetschbereich schwieriger zu finden als im Übersetzungsbereich, einerseits da Dolmetschungen häufig nicht aufgezeichnet werden, andererseits da die Aufzeichnung von Dolmetschungen zu Forschungszwecken die Dolmetscher_innen bei ihrer Tätigkeit beeinflussen und Ergebnisse verzerren kann. Dies geschieht insbesondere dann, wenn speziell auf die Forschungsfragen ausgerichtete Szenarien erstellt werden (vgl. 1995: 68). Die Sorge, es würden kaum aufgezeichnete Dolmetschungen und kein ausreichender Korpus an Dolmetschungen existieren, ist heutzutage weniger begründet, denn zahlreiche Quellen (u.a. der Dolmetschkorpus des EU-Parlaments) sind frei zugänglich. Zweifellos sind Dolmetschungen dennoch unzugänglicher als Übersetzungen. Was extratextuelle Normen betrifft, lässt sich in ethischen Richtlinien, Lehrbüchern u.ä. reichlich Literatur finden. In ihrer Arbeit analysiert Schjoldager (1995) eine experimentelle Dolmetschsituation nach Tourys Ausgangsnormen (der allge-

meinen Dolmetschstrategie) und Operativnormen (konkreten getroffenen Entscheidungen während des Dolmetschprozesses). Sie stellt fest, dass sich zahlreiche Normen des Übersetzens und Dolmetschens überschneiden, schriftliche und mündliche Ausgangstexte jedoch nicht ohne weiteres miteinander verglichen werden können, da sie unterschiedlichen Anforderungen unterliegen (vgl. 1995: 73). Außerdem stellt sie fest, dass das Simultandolmetschen aufgrund der Eigenheiten des Modus auch eigene Normen entwickelt. Wenn der Zeitdruck und die hohen Konzentrationserfordernisse Simultandolmetscher_innen an ihre Kapazitätsgrenzen bringen, bieten Normen adäquate Strategien im Umgang mit solchen Schwierigkeiten (vgl. 1995: 84).

Auch Gile (1998) argumentiert, dass Normen erhebliche Erkenntnisse für die Konferenzdolmetschforschung liefern können, insbesondere in Bezug auf Qualitätsforschung und Didaktik. Er kritisiert, dass in der Leistungsbeurteilung von Dolmetschungen häufig nur Abweichungen vom Ausgangstext analysiert werden, ohne die grundlegenden Normen zu berücksichtigen, die Dolmetschentscheidungen beeinflussen. Das Dolmetschen erkennt er ebenso wie das Übersetzen als normbasierte Tätigkeit an, mit dem Unterschied, dass sich Konferenzdolmetschnormen vorwiegend auf den Umgang mit kognitiven Einschränkungen beziehen. Gile nennt die zieltextbezogenen Normen „maximising information recovery“ und „maximizing the communication impact of the speech“ sowie die optimierende Norm „minimizing recovery interference“ (Gile 1998: 100). Als interessantes Forschungsthema werden neben linguistischen Output-Normen (in Überschneidung mit soziologischen Fragestellungen) auch Verhaltensnormen in unterschiedlichen Settings genannt – insbesondere in Settings, wo der soziale Status, Machtverhältnisse u.ä. der Sprecher_innen variieren, sind Verhaltensnormen aufschlussreich. Gile sieht besonders extratextuelle Quellen (u.a. Befragungen von Dolmetscher_innen und Nicht-Dolmetscher_innen, didaktische Texte) als effiziente Basis für Normenforschung (vgl. 1998: 102). Ein weiteres Forschungsthema ist, inwiefern sich Normen(erwartungen) von der didaktischen Umgebung zur Berufspraxis und von Dolmetscher_innen zu Klient_innen unterscheiden. In einer empirischen Studie stellt Gile (1999) fest, dass sich Bewertungen davon, was als Abweichung vom Ausgangstext und wie Originaltreue insgesamt bewertet wird, nach befragter Gruppe (professionelle Dolmetscher_innen, Student_innen, Nichtdolmetscher_innen), aber auch innerhalb der Gruppen gravierend unterscheidet. Dies führt er auf Unterschiede in den Normenerwartungen zurück: so bewerten professionelle Dolmetscher_innen Abweichungen vom Original seltener als Fehler und weniger streng als

Nichtdolmetscher_innen, da sie sich der Komplexität der Tätigkeit und möglicher Dolmetschstrategien bewusst sind, die dem Zieltext zugrunde liegen können (vgl. 1999: 51).

Garzone (2002) erkennt das Normenkonzept als hilfreichen Rahmen für die Qualitätsforschung an. Deren grundlegende Schwierigkeit besteht darin, dass kein einheitliches Verständnis von Dolmetschqualität existiert: „The basic problem is that quality is the sum of several different, heterogeneous aspects, some of which involve different subjects – interpreters, clients, users, speakers – each with a different view and perception of quality“ (2002: 107). Auch innerhalb von Gruppen gibt es große Unterschiede, die auf persönliche Vorlieben, Kriterien und sozio-linguistische Faktoren zurückzuführen sind. Die Dolmetschqualität wird beeinflusst von der Kompetenz der Dolmetscher_innen, den Eigenschaften des Ausgangstextes (z.B. Fachlichkeit, Aussprache der Sprecher_innen) und extratextuellen Variablen (z.B. technische Ausstattung, Verfügbarkeit von Dokumenten). Trotz dieser zahlreichen Elemente besteht Einigkeit über die grundlegenden Qualitätskriterien von Sinnkonsistenz bzw. Treue zum Ausgangstext, Genauigkeit und erfolgreicher Kommunikation. Garzone versucht in ihrer Arbeit ein übergeordnetes Qualitätsprinzip zu finden, das die zahlreichen komplexen Elemente einschließt, die die Qualität des Simultandolmetschens beeinflussen, und sowohl das Verhalten und die Entscheidungen der Dolmetscher_innen als auch die Qualitätserwartungen der Kunden erklären kann. Für dieses Prinzip wird das Normenkonzept nach Toury vorgeschlagen. In diesem Rahmen werden Normen als „internalized behavioural constraints“ (2002: 110) gesehen, die Dolmetschentscheidungen in Relation zum jeweiligen Kontext steuern, um Qualitätsstandards zu erreichen, die soziokulturell bestimmt und ebenfalls normbasiert sind. Dolmetschqualität wird definiert als „a construct embodying the norms which are deemed appropriate to guarantee the intrinsic and extrinsic properties considered ideal for an interpretation performance in a given social, cultural and historical situation“ (2002: 110). Garzone fokussiert sich vorwiegend auf Tourys Operativnormen, da die Ausgangsnormen (die kulturpolitisch bestimmte Wahl der Ausgangstexte) für das Dolmetschen kaum Relevanz haben. Zu den Operativnormen zählen auch Normen auf der Mikroebene, wobei Dolmetscher_innen auf erlernte Strategien für wiederkehrende sprachpaarspezifische Probleme zurückgreifen. Die Unterart der Matrixnormen regelt Auslassungen, Hinzufügungen und Änderungen des Ausgangstextes. Diese können in der Qualitätsbeurteilung als Fehler gelten, tragen aber häufig als Notfall- oder Reparaturstrategien zur allgemeinen Qualität bei

(vgl. 2002: 113f.). Weder Normen noch Qualität sind absolut, sondern hängen von der Situation und dem kulturellen Kontext ab. Dolmetscher_innen lernen Normen zunächst in der präskriptiven Ausbildungssituation, danach werden diese durch Erfahrung internalisiert und manifestieren sich in der Qualität des Ausgangstextes, die durch die Einhaltung der Normen und die Akzeptanz der Nutzer_innen entsteht. Somit sind Normen und folglich das Qualitätsverständnis das Ergebnis eines Verhandlungsprozesses zwischen allen involvierten Akteuren (vgl. 2002: 116). Die Beurteilung von Qualität basiert auf einem Kompromiss zwischen den idealen Normen und den tatsächlichen Arbeitsbedingungen, d.h. zwischen abstrakten idealen und realistisch anwendbaren Normen (vgl. 2002: 117).

Ein Beispiel für Normenforschung im Kommunaldolmetschen ist Jansen (1995), der anhand einer kleinen empirischen Studie die Rolle der Dolmetscher_innen in niederländischen Gerichten untersucht. Der Fokus liegt darauf, welche Translationsnormen die Dolmetschstrategien der Gerichtsdolmetscher_innen steuern. Er stellt fest, dass die konkrete institutionelle Situation die Strategien beeinflusst, für Aussagen zu Normen ist die Studie jedoch nicht umfassend genug (vgl. 1995: 133).

Reyer (2016) analysiert in ihrer Masterarbeit Normen, die in ethischen Richtlinien für Kommunaldolmetscher_innen bestehen. Sie analysiert (vorwiegend angloamerikanische) online zugängliche Richtlinien und die in ihnen erkennbaren Translationsnormen anhand Chestermans (2016) Wertemodell und stellt fest, dass in allen Richtlinien die Werte Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis zu finden sind (vgl. Reyers 2016: 109).

Letztendlich sollte angemerkt werden, dass selbst wenn Normen nicht explizit als solche erwähnt sind, sie häufig in Forschung wie auch in der Praxis thematisiert werden. Besonders relevant sind Berufskodizes und ethische Richtlinien, die Normen für ein Setting oder eine Institution festschreiben. Da diese für das Kommunaldolmetschen eine große Rolle spielen, werden sie im nächsten Kapitel behandelt.

3.4.1. Berufskodizes und ethische Richtlinien

An occupation takes shape as a profession as the values and principles underlying expected and accepted behavior are codified and reaffirmed collectively by its practitioners. (Pöchlhammer 2016: 167)

Berufskodizes und ethische Richtlinien legen Werte und Grundregeln fest, nach denen professionelle Dolmetscher_innen ihre Tätigkeit ausrichten. Da das Kommunaldolmetschen in sehr persönlichen Lebensbereichen stattfindet und weitreichenden Einfluss auf das Leben der Nutzer_innen haben kann, ist ein Bekenntnis zu ethischen Prinzipien eine Grundvo-

raussetzung für eine professionelle Ausübung der Tätigkeit und unterscheidet professionelle von Laiendolmetscher_innen. Auch wenn für das Kommunaldolmetschen in den meisten Ländern keine spezifische Ausbildung erforderlich ist, setzt der Zugang zu Berufsverbänden, Dolmetschregistern und Akkreditierungen (oftmals auch zu einzelnen Institutionen und Agenturen) in der Regel zumindest ein Bekenntnis zu einem Berufskodex voraus. Die Existenz solcher Standards für das Kommunaldolmetschen hat weltweit zur Verbesserung der Qualität und des Ansehens dieses Dolmetschbereichs beigetragen (vgl. Bancroft 2017: 228).

Bahnbrechend war der 1965 herausgegebene *Code of Ethics* des US-amerikanischen *Registry of Interpreters for the Deaf (RID)*, der anschließend in abgeänderter Form auch auf Lautsprachen angewandt wurde (vgl. Pöchlhammer 2016: 168). Berufskodizes für Lautsprachen entstehen bis heute vorwiegend für rechtliche und medizinische Settings. Zahlreiche Berufskodizes existieren auf nationaler, lokaler oder institutioneller Ebene. Beispiele für Berufskodizes im Kommunaldolmetschen sind AUSIT (Australian Institute of Interpreters & Translators, Australien), HIN (Healthcare Interpretation Network, Kanada), CILT (National Centre for Languages, Großbritannien), EULITA (European Legal Interpreters and Translators Association, EU), NCIHC (National Council on Interpreting in Health Care, USA), uvm. Wichtig zu erwähnen sind auch Qualitätsnormen, die national (ÖNORM der Austrian Standards International, DIN-Norm des Deutschen Instituts für Normung), auf EU-Ebene (EN-Norm des Europäischen Komitees für Normung CEN) oder international (ISO-Norm der Internationalen Organisation für Normung) anerkannt sind und nach denen sich Übersetzer_innen und Dolmetscher_innen zertifizieren lassen können. Mit dem konkreten Fokus auf Kommunaldolmetschen existiert die Norm ISO 13611 (URL: ISO).

Vergleiche zwischen existierenden Berufskodizes wurden u.a. von Schweda Nicholson (1994), Bancroft (2005) und Hale (2007) durchgeführt. In einer Untersuchung von vorwiegend US-amerikanischen Kodizes stellt Schweda Nicholson (1994) fest, dass der Großteil von diesen sich nicht mit konkreten Dolmetschsituationen auseinandersetzt, sondern allgemeine Standards propagiert, die auf breiter Ebene anwendbare Anhaltspunkte bieten sollen. Die sieben häufigsten Themen sind: 1) die Rolle der Dolmetscher_innen, 2) Kompetenz und erforderliche Fähigkeiten, 3) Unparteilichkeit, 4) Vollständigkeit und Genauigkeit, 5) Interessenkonflikte und Disqualifizierungsgründe, 6) Vertraulichkeit, 7) professionelle Weiterbildung (vgl. Schweda Nicholson 1994: 82).

Bancrofts (2005) Untersuchung von 145 Berufskodizes bzw. ethischen Richtlinien für das Kommunaldolmetschen einschließlich rechtlicher und medizinischer Settings (in 11 Sprachen und aus 25 Ländern) zeigt einen starken internationalen Konsens über die Prinzipien Professionalismus, Ehrlichkeit, ethisches Verhalten, professionelle Weiterbildung und professionelle Solidarität. Weitaus weniger einheitlich sind Prinzipien, die die Rolle der Dolmetscher_innen und die Abgrenzung ihres Aufgabenbereichs bestimmen (vgl. Bancroft 2017: 228).

Hale (2007) vergleicht 17 zufällig gewählte ethische Berufskodizes aus neun Ländern sowie des Internationalen Strafgerichtshofs für das ehemalige Jugoslawien. Die am Häufigsten inkludierten Aspekte sind Vertraulichkeit (in 81,25% der Kodizes enthalten), Genauigkeit (75%), Unparteilichkeit/Interessenkonflikt (68,75%), professionelle Weiterbildung (50%), Verantwortung für die eigene Leistung (43,75%), Rollendefinition (37,5%), professionelle Solidarität (31,25%) und Arbeitsbedingungen (25%) (vgl. Hale 2007: 108). Unter dem Aspekt Genauigkeit wird die Verpflichtung beschrieben, dem Original treu zu bleiben und die Wortmeldungen vollständig und akkurat zu dolmetschen. Jedoch fordert keiner der untersuchten Codes eine „wörtliche“ oder „maschinelle“ Dolmetschung und manche sprechen sich sogar explizit gegen eine solche aus, indem für die Zielkultur und -sprache erforderliche Anpassungen gutgeheißen werden (vgl. Hale 2007: 109f.). Unparteilichkeit bezeichnet eine Verpflichtung zu Objektivität und Neutralität, wobei persönliche Gefühle, Meinungen oder Interessen die Dolmetschung nicht beeinträchtigen sollen. Dolmetscher_innen sollen ungeachtet ihrer eigenen Meinung den Eindruck von Neutralität wahren. Sollten unüberwindbare Interessenkonflikte bestehen (beispielsweise aufgrund eines Verwandtschaftsverhältnisses), wird Transparenz und eine Selbst-Disqualifizierung gefordert (vgl. 2007: 119f.). Unter dem Abschnitt Rolle wird oft die Forderung thematisiert, dass den Nutzer_innen im Vorhinein verdeutlicht werden soll, was die Rolle professioneller Dolmetscher_innen ausmacht und wie diese Rolle abgegrenzt wird. Doch statt einer klaren Definition eines Rollenverständnisses wird häufiger angeführt, was *nicht* zur professionellen Dolmetschpraxis gehört: eigene Ratschläge und Meinungen auszudrücken, eigenständig Hinzufügungen und Auslassungen vorzunehmen, d.h. Tätigkeiten, die den Prinzipien Genauigkeit und Unparteilichkeit widersprechen. Somit wird die Rolle in Abgrenzung von unerwünschtem Verhalten und in Abgrenzung zu Laiendolmetscher_innen definiert. Die in den Richtlinien beschriebene Rolle entspricht dem in Kapitel 2.2 beschriebenen fünften Rollenbild: eine getreue Wiedergabe der sprachlichen Äußerungen aller Ge-

sprächsparteien, ohne als Fürsprecher, Gatekeeper oder in irgendeiner anderen Funktion aufzutreten (vgl. 2007: 124-126).

Trotz der weiten Verbreitung von Berufskodizes besteht keine allgemeine Akzeptanz. Mehrere Autor_innen (u.a. Wadensjö 1998, Angelelli 2004) kritisieren Berufskodizes als praxisfern und als unerreichbares Ideal (vgl. Hale 2007: 105). Hale argumentiert, dass ethische Richtlinien vorwiegend als Orientierungspunkt für Berufseinsteiger_innen Sinn machen. Sie bieten keine detaillierten Beschreibungen, Erklärungen oder Anweisungen für konkrete Situationen⁶. Daher erfordert die Anwendung der Codes in der Praxis berufsspezifisches Training und Erfahrung. Basierend auf ethischen Kernprinzipien entwickeln Dolmetscher_innen schließlich eine eigene Urteilsfähigkeit (vgl. 2007: 134f.).

Die Kontroverse über die Angebrachtheit und den Nutzen ethischer Richtlinien führt allerdings auch zur Entstehung alternativer Ethik- und Rollenkonzepte für Dolmetscher_innen. Ozolins (2017) stellt einige von diesen Ansätzen vor (vgl. 2017: 330). Inspiriert vom Hippokratischen Eid entwirft Chesterman (2001) in seinem Artikel „Towards a hieronymic oath“ einen Eid, der sich ebenso wie die medizinische Entsprechung durch ein Bekenntnis zu Tugenden auszeichnet. Zu diesen zählen, dem Berufsstand gegenüber loyal zu sein, nach Verbesserung zu streben, sich Werten wie Verständnis, Wahrheit, Klarheit, Vertrauenswürdigkeit und Gerechtigkeit zu verschreiben (vgl. 2001: 153). Auch wenn der Artikel ursprünglich für Übersetzer_innen konzipiert wurde, ist der Eid auf Dolmetschen anwendbar – handelt es sich doch eher um ein ideologisches Bekenntnis als um praxisnahe Richtlinien. Ein anderes Konzept findet sich bei Dean/Pollard (2011), die mit ihrem *Demand-Control-Scheme* die Handlungsmöglichkeiten von Dolmetscher_innen in konkreten Kontexten analysieren. Unzufrieden mit vagen Richtlinien, die auf die Frage nach Lösungen mit „kommt darauf an“ ausweichen, werden die Anforderungen und Kontrollmöglichkeiten einzelner Situationen und die jeweiligen Folgen der Dolmetschentscheidungen analysiert. Statt starren Richtlinien soll Dolmetscher_innen die Möglichkeit gegeben werden, über mögliche Handlungen und Folgen zu reflektieren und im jeweiligen Kontext die bestmöglichen Entscheidungen zu treffen (vgl. 2011: 159f.). Tebble (2012) stellt im Grunde keinen neuen Ansatz vor, sondern verteidigt ethische Richtlinien als „Vertrag“ zwischen

⁶ Allerdings sind ethische Richtlinien, die sich auf bestimmte Settings beziehen, konkreter und bieten gelegentlich sogar Beispiele und Handlungsanweisungen für häufig vorkommende Dolmetschenszenarien. Ein Beispiel hierfür ist der 2002 veröffentlichte Standard der *California Health Care Interpreter Association*, der die Richtlinien 88 Seiten lang detailliert erläutert (vgl. Ozolins 2017: 322).

den Gesprächsteilnehmer_innen. Wenn Dolmetscher_innen auf Basis solcher Richtlinien in einem Vorgespräch ihre Rolle erklären, gilt dieser unsichtbare „Vertrag“ als Kommunikationsbasis (vgl. 2012: 32).

All diese unterschiedlichen Herangehensweisen haben eines gemeinsam: Sie versuchen eine Balance zu finden, die eine Vertrauens- und Kommunikationsbasis für alle Teilnehmer_innen kreiert, ohne zu strikt und praxisfern zu sein, aber auch ohne jede beliebige Rolle zu billigen: „This balance of giving guidance to establish trust and communication but maintaining limits on role is perhaps an inevitable and perpetual tension in any code“ (Ozolins 2017: 333).

4. Analyse audiovisueller Texte

4.1. Audiovisueller Text

Im Hinblick auf audiovisuelle Medien ist eine eng gefasste, rein linguistisch basierte Textdefinition unzureichend. Verbaler Text ist in diesem Fall nur eine und nicht zwingend die dominante der bedeutungstragenden Komponenten, deren Interaktion das Wesen eines audiovisuellen Textes ausmacht. Aus diesem Grund ist ein kommunikatives Textverständnis gefragt, das Raum für eine multimodale und interdisziplinäre Analyse bietet. Eine verbreitete textlinguistische Definition nach Beaugrande/Dressler (1981) sieht Text als kommunikative Okkurrenz, die sieben Kriterien der Textualität (Kohäsion, Kohärenz, Intentionalität, Akzeptabilität, Informativität, Intertextualität und Situationalität⁷) erfüllen muss, um als kommunikativ und somit überhaupt als Text zu gelten: Nicht-kommunikative Texte sind Nicht-Texte (vgl. 1981: 3). In der Translationswissenschaft definieren Reiß/Vermeer Text als kommunikative Handlung, die in eine kulturell bedingte Situation eingebettet ist (vgl. 1984: 18). In seinem Modell des audiovisuellen Textes versteht auch Zabala-beascoa (2008) Text als kommunikativen Akt. Audiovisueller Text ist demnach ein kommunikativer Akt, der Ton und Bild beinhaltet (vgl. 2008: 21). Er argumentiert, dass auf nonverbale ebenso wie auf verbale Weise die Kriterien gängiger Textdefinitionen erfüllt werden können, insbesondere die genannten Textualitätskriterien nach Beaugrande/Dressler. Zabala-beascoa unterscheidet vier Komponenten des audiovisuellen Textes, die auf unterschiedlichste Weise kombiniert werden und interagieren können.

⁷ Kohäsion bezieht sich auf die Verbindung der oberflächlichen Textkomponenten anhand von grammatikalischen Kriterien; Kohärenz auf die Verbindung von Konzepten und Relationen im Text; Intentionalität auf die Absicht des Textproduzenten, einen kohäsiven und kohärenten Text zu erzeugen; Akzeptabilität auf die Einstellung des Textrezipienten, einen kohäsiven und kohärenten Text anzunehmen; Informativität auf den Neuigkeitsgrad der Informationen im Text; Situationalität auf die Relevanz des Textes in einer spezifischen Situation; Intentionalität auf Faktoren, die das Textverständnis von der Kenntnis anderer Texte abhängig macht (vgl. Beaugrande/Dressler 2011: 3-14).

	Audio	Visual
Verbal	Words heard	Words read
Nonverbal	Music + special effects	The picture Photography

Abbildung 4.1: Vier Komponenten des audiovisuellen Textes (2008: 24)

Zwei Arten von Zeichen und zwei Kommunikationskanäle ergeben vier verschiedene Zeichentypen: audio-verbal, audio-nonverbal, visuell-verbal und visuell-nonverbal. Ein „prototypischer“ audiovisueller Text enthält eine Kombination von auditiven, visuellen, verbalen und nonverbalen Elementen. Dabei müssen nicht alle vier Elemente durchgehend bestehen oder gleichwertig sein, da die Relevanz in ihrem Potential und somit der Möglichkeit liegt, sie nutzen zu können. Die verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten der Zeichensysteme und Kanäle werden anhand von zwei Achsen dargestellt:

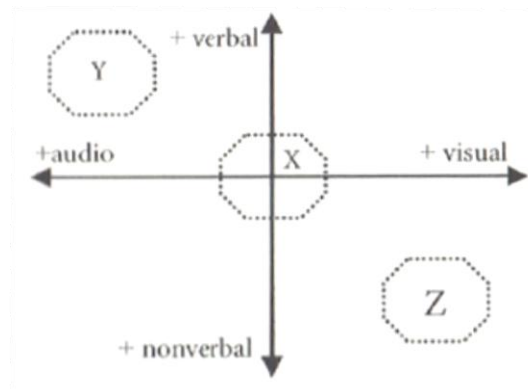


Abbildung 4.2: Achsen des audiovisuellen Textes (2008: 29)

Das X, wo sich die Achsen in der Mitte treffen, stellt den „prototypischen“ audiovisuellen Text dar, in dem die vier Elemente vorhanden und gleichwertig sind. Je nachdem, welche davon in einem audiovisuellen Text vorrangig bedeutungstragend sind, kann ein konkreter Text auf der Abbildung an anderer Stelle verortet werden.

Das Zusammenwirken dieser Elemente wird auch als Multimodalität bezeichnet. In der Semiotikforschung ist hier die Arbeit von Kress/van Leeuwen mit ihrer Unterscheidung von Modus (als Signifikat) und Medium (als Signifikant) maßgeblich. Modus wird als semiotische Ressource und Medium als materielle Ressource verstanden, die die Realisation von Modi ermöglicht. Sprache ist nur eine der Modi eines Textes; auch gesprochene Texte

sind nicht bloß verbal, sondern werden mit visuellen Modi wie Mimik, Gestik und Körperhaltung kombiniert. Multimodalität wird als Interaktion der verschiedenen semiotischen Modi definiert (vgl. 2001: 20f). Die translationswissenschaftliche Forschung griff dieses Thema ab den 1990ern auf, als neue multimodale Medien und deren Translation stärker in den Vordergrund traten – es kam zur sogenannten „Ikonischen Wende“ bzw. dem „Pictural Turn“ (vgl. Kaindl 2013: 257). Zabalbeascoa (vgl. 2008: 32) oder Chaume (vgl. 2004: 12), die sich mit audiovisueller Translation und dadurch mit audiovisuellen Texten auseinandersetzen, argumentieren, dass für die Analyse audiovisueller Texte ein interdisziplinärer Zugang unumgänglich ist.

Da audiovisuelle Texte mithilfe der komplexen Konventionen der Filmsprache erstellt werden, werden im folgenden Kapitel die grundlegenden bedeutungstragenden Elemente der Filmwissenschaft vorgestellt.

4.2. Filmwissenschaftliche Analyse

Film ist ein „komplexes ästhetisches Produkt“ (Faulstich 2008: 18), das nach einer eigenen Sprache mit einer eigenen „Syntax“ (Monaco 2000: 176) aufgebaut ist. Bevor eine Film-analyse in Angriff genommen werden kann, müssen zunächst die bedeutungstragenden Elemente des Mediums verstanden werden. Monaco spricht hierbei von Codes, die die Struktur des Films definieren und in ihm wirksam sind. Diese werden als „Systeme von logischen Beziehungen“ (2000: 180) definiert, die sich aus dem Film selbst herleiten. Das Medium Film drückt mithilfe einer Vielzahl von Codes Bedeutung aus. Manche dieser Codes sind kulturell bedingt, sie existieren außerhalb des Films und werden im Film nur reproduziert; andere Codes haben ihren Ursprung in anderen Künsten (Theater, Fotografie, Literatur, Musik); schließlich existieren auch eigene filmspezifische Codes (Montage, Kamerabewegung u.a.).

Die Filmanalyse darf jedoch diese Codes nicht separat betrachten, sondern muss die Interaktion der Elemente und ihren Kontext berücksichtigen, wie Gibbs (2002: 51) betont. Darin sind sowohl der historische, kulturelle und genrespezifische Kontext der Filmentstehung wie auch der filmeigene Kontext der angewandten Erzählstrategien inbegriffen. Gibbs argumentiert, dass einer Filmtechnik nicht nur eine einzige Bedeutung zugeschrieben werden kann, „partly because, in a rich film, one stylistic means can contribute to a range of different semantic ends“ (Gibbs 2002: 51). Die Elemente erzielen insbesondere dadurch Bedeutung, dass sie sich als konsistente Strategien durch den Film ziehen („Kohä-

renz“), beispielsweise durch den Einsatz visueller oder auditiver Motive (vgl. 2002: 39). In den folgenden Unterkapiteln werden die wesentlichen Charakteristika der Filmcodes bzw. der bedeutungstragenden Elemente des Mediums Film vorgestellt.

4.2.1. **Mise-en-scène**

Abgeleitet vom französischen *mettre en scène* (in Szene setzen) bezeichnet mis-en-scène in der Theaterwissenschaft sämtliche Aspekte der Inszenierung. André Bazins Filmkritik deutete den Begriff in den 1940er Jahren für die Filmwissenschaft um und bezeichnet damit die synchrone Organisation des filmischen Raums innerhalb einer Einstellung (vgl. Keutzer 2014: 94). Mis-en-scène ist bis heute kein eindeutig abgrenzbarer Begriff in der Filmwissenschaft und je nach Autor sind darin unterschiedliche Elemente inbegriffen. Unumstritten im mis-en-scène inbegriffen sind visuell arrangierte Elemente im Bild, doch die Meinungen zu Kinematographie, Schauspiel, in Einzelfällen sogar Montage und Ton gehen auseinander (siehe Dix 2008: 12). Die einflussreiche Filmanalyse von Bordwell/Thompson zählt in Anlehnung zum Theater alles zu mis-en-scène, was auf der Szene für das Bild arrangiert wird, einschließlich Bildkomposition, Farbe, Lichtgestaltung, Arrangement der Figuren, Raum und Tiefe, Ausstattung, Kostüme und Schauspiel (vgl. 2017: 112). In der breit gefassten Definition von Gibbs („the contents of the frame and the way that they are organized“, 2002: 12) wird auch Kinematographie integriert, die er als untrennbar mit mis-en-scène verbunden sieht. Auch Keutzer schließt die Kamera ein und beschreibt mis-en-scène als

[...] alle bildgebenden Prozesse, auf die der Regisseur (und seine Mitarbeiter) vor und während der Aufnahme Einfluss haben, also sowohl das Arrangement des filmischen Raums (Beleuchtung, Ausstattung, Kadrierung, Komposition usw.) als auch die Erschließung desselben mittels aller Arten von Kamerabewegungen. (2014: 94f.)

Auch diese Arbeit geht von einem breiten Verständnis von mis-en-scène aus und schließt Kameraführung, Raum und Architektur, Requisiten, Lichtgestaltung, Farbgestaltung, Kostüme und Makeup, Kadrierung und Bildkomposition sowie Schauspiel ein.

Die Kamera steuert als Auge des Publikums, was gesehen wird und welcher Blickwinkel dabei eingenommen wird. In der Analyse der Kameraarbeit sind mindestens zwei Komponenten zu berücksichtigen: die Nähe bzw. Distanz, die die Kamera zu einer Figur einnimmt und die Positionierung der Kamera im Koordinatensystem des Raums. Während große Distanz Weite suggerieren (Panoramaaufnahme/ extreme long shot) oder einen Handlungsort vorstellen kann (Totale/ long shot), signalisiert eine nähere Einstellung Intimität und einen stärkeren Fokus auf die Emotionen der Figur (Großaufnahme/ close-up)

oder ein bestimmtes Detail im Bild (Detailaufnahme/ extreme close-up). Eine Kameraperspektive von unten lässt Figuren oder Objekte überlegen, manchmal bedrohlich erscheinen, von oben jedoch unterlegen und schwach (vgl. 2014: 9-12). Meist ist die Kamera außerhalb der Handlung positioniert, ohne eigene körperliche Präsenz zu haben (objective shot), doch in einigen Fällen wird die optische Situation einer Figur imitiert, um auf intime Weise deren Erfahrungen mitzuerleben (subjective shot/ point-of-view shot) (vgl. Dix 2008: 124). Durch Kameraobjektiv und Zoom wird Schärfe bestimmt, wodurch der Fokus im Bild gelenkt wird. Während diese Elemente auch der Fotografie eigen sind, ist die Bewegung der Kamera ein spezifischer Code des Films. Die Kamera kann autonom einen Raum erkunden oder sich motivorientiert bewegen und Figuren oder Objekten folgen; sie kann sich bei unverändertem Standpunkt um eine oder mehrere ihrer Achsen drehen (horizontaler, vertikaler oder diagonaler Schwenk) oder sich selbst durch den Raum bewegen (vgl. Keutzer 2014: 18-22).

Der Begriff Raum bezeichnet im Film viele einzelne Elemente, die das Filmset bzw. den Schauplatz konstituieren. Dazu zählt auch Architektur, ein Oberbegriff für alle von Menschenhand geschaffenen Raumformen, vom Dekor eines Zimmers bis hin zu Gebäuden und ganzen Kulturräumen (vgl. 2014: 38). Der Raum im Film ist vom Bildaufbau bis zur narrativen Gestaltung auf verschiedenen Ebenen für die Inszenierung von Bedeutung. Er hat eine starke atmosphärische Wirkung, die u.a. von Formensprache beeinflusst ist: Runde oder eckige, spitze oder stumpfe, symmetrische oder asymmetrische Formen, funktionale oder ornamentale Elemente ergeben einen verwinkelten oder übersichtlichen, nüchternen oder überladenen Raumeindruck. Diese Eigenschaften legen auch fest, wie sich die Figuren bewegen und beeinflussen so die Erzählung (vgl. 2014: 37). Der Raum selbst kann ein symbolischer Ausdruck der Figuren und ihrer psychologischen Situation sein (vgl. Dix 2008: 14). Ein weiteres Element des Raums ist das sogenannte *Blocking*, die Positionierung der Figuren und die Beziehungen und Muster, die auf diese Weise metaphorisch dargestellt werden (vgl. Gibbs 2002: 24).

Requisiten sind Elemente des Raumdekors, die in der Handlung zum Einsatz kommen. Sie können im Laufe der Narration wiederkehrend eingesetzt und somit zu einem Motiv werden. Mithilfe von Farbparallelen können mehrere Requisiten narrativ verknüpft werden (vgl. Bordwell/Thompson 2017: 175).

Lichtgestaltung ermöglicht nicht nur zu sehen, was im Bildraum erscheint, sondern manipuliert die Wirkung des Gesehenen. Beleuchtete Stellen lenken die Aufmerksamkeit auf

Figuren, Objekte oder Handlungen, während unbeleuchtete Stellen Spannung kreieren; das Zusammenspiel der beiden manipuliert die Empfindungen von Zeit und Raum (vgl. 2017: 178). Licht und Schatten prägen die ästhetische Erscheinung und beeinflussen die Atmosphäre des Dargestellten: ob ein Raum behaglich oder kühl wirkt, ob Schatten ein Gesicht bedrohlich wirken lassen (vgl. Keutzer 2014: 44). Es gelten die Beleuchtungs-codes der Fotografie: volle Frontalbeleuchtung lässt das Objekt verschwinden, Oberlicht drückt es hinab, Unterlicht macht es unheimlich, Glanzlichter (Spots) heben Details hervor, Gegenlicht kann das Objekt unterdrücken oder hervorheben, Seitenlicht dramatische Effekte erzielen (vgl. Monaco 2000: 199).

Die Ästhetik eines Films wird zu einem hohen Grad von der Farbpalette bestimmt, die sich durch Kostüme, Dekor und Beleuchtung zieht (vgl. Keutzer 2014: 64). Farbe prägt die atmosphärische Gestaltung und ist symbolisch aufgeladen, wobei die Symbolik sich nach Kultur, Epoche oder Thematik oftmals unterscheidet. Farben können Stimmungen oder Gefühle ausdrücken, Figuren charakterisieren und als Motiv auftreten. Weiters können Farben latente Beziehungen zwischen Orten, Personen und Ereignissen herstellen, Zeitebenen, Erzählperspektiven oder Handlungsstränge separieren, und auf diese Weise die Narration strukturieren (vgl. Faulstich 2008: 151f.).

Ebenso wie das Dekor sind Kostüme und Makeup bedeutungstragende Elemente der Narration, die eng mit der Farbsymbolik verknüpft ist. Kostüme sind ein eigenes Zeichensystem mit zahlreichen inhärenten Konnotationen. Sie geben Auskunft über das historische Setting, nationalen und kulturellen Hintergrund, das soziale Milieu, den Charakter und die Emotionen der Figuren (vgl. Bordwell/Thompson 2017: 176f.).

Kadrierung (Framing) ist die Begrenzung des Filmbildes bzw. Kaders, somit der Rahmen, der das Gezeigte eingrenzt. Bildkomposition bezeichnet die räumliche Anordnung aller sichtbaren Elemente innerhalb des Kaders (vgl. Keutzer 2014: 84-89). Diese Elemente stehen durch die Art, wie sie für die Kamera arrangiert werden, in einem konstruierten Bedeutungszusammenhang (vgl. Borstnar et al. 2008: 98). Alle Codes innerhalb des Bildes (wie Farbe, Linie und Form) haben im Film erst nach jahrhundertelanger Entwicklung in den anderen visuellen Künsten Malerei, Bildhauerei und Fotografie Eingang gefunden. Wie in den meisten visuellen Künsten findet die Bildkomposition in drei Dimensionen statt, die ineinander greifen: Bildebene, Geografie des Raumes und Tiefen-Wahrnehmung. Spezifisch für den Film ist die komplexe Beziehung zwischen Bild und Kamerabewegung (vgl. Monaco 2000: 187-190).

Schauspiel bezeichnet die menschliche Leistung der Verkörperung einer fiktiven Figur. Schauspieler_innen charakterisieren ihre Figuren durch Stimme, Gestik und Mimik. Diese Techniken verraten nicht nur etwas über den emotionalen Zustand der Figur, sondern informieren über Charakter, Geschlecht, regionale und kulturelle Herkunft und das soziale Milieu (vgl. Keutzer 2014: 135). Im Gegensatz zum Theater, wo Emotionen bis aus der letzten Reihe erkennbar sein sollen, erlaubt die Kameraarbeit des Films sehr subtile Schauspielhandlungen. Montage und Großaufnahme können dabei die Körper der Schauspieler_innen fragmentieren und den Fokus auf ein bestimmtes Element der Darstellung legen (vgl. 2014: 262). Bei der Analyse des Schauspiels ist zu beachten, dass sich historisch, geografisch und genrespezifisch unterschiedliche Performance-Stile entwickelt haben. Darstellungen in frühen Filmen wirken wegen des starken Einflusses des Theaters heute übertrieben dramatisch und künstlich, doch keine Darstellung entsteht in einem Vakuum: „Film acting in later periods- including our own – is equally codified, even if its relative restraint in deploying both body and voice may make it more difficult to recognise its conventions“ (Dix 2008: 20).

4.2.2. Auditive Analyse

Der Ton im Film ist wesentlich für das Schaffen des Schauplatzes und der Raumatmosphäre, durch ihn wird das Bild „lebendig“ (vgl. Monaco 2000: 208). Als Elemente des Tons gelten Musik, Stimme und Geräusche. Manche Theoretiker zählen zusätzlich Stille als viertes Element (vgl. Dix 2008: 81). Grundsätzlich wird unterschieden, ob die Quelle des Tons ein Teil der filmischen Welt ist, beispielsweise wenn im Film Figuren sprechen, eine Tür knarrt oder ein Instrument gespielt wird (diegetischer Ton), oder nicht Teil der filmischen Welt ist, beispielsweise Filmmusik (extradiegetischer Ton). In der Tonmischung werden diese Elemente bewusst zueinander in Beziehung gesetzt, wobei Lautstärke, Tonhöhe und Klangfarbe strategisch genutzt werden. Der Ton kann das Bild nicht nur begleiten, sondern aktiv beeinflussen, wie dieses interpretiert wird: „Thus the soundtrack can clarify image events, contradict them, or render them ambiguous. In all cases, the soundtrack can enter into an active relation with the image track“ (Bordwell/Thompson 2017: 265). Da auch Ton die Aufmerksamkeit des Publikums lenkt, wird er häufig auf unrealistische Weise eingesetzt, um den Fokus auf narrativ oder visuell Relevantes zu lenken. Schließlich ist der Ton in Kooperation mit Montage und Bewegung essentiell, um den Rhythmus des Films zu kreieren, der Menschen auch unbewusst beeinflusst (vgl. 2017: 275f.).

Musik kann Atmosphäre beeinflussen, eine Grundstimmung vermitteln, Emotionen widerspiegeln oder als *Leitmotiv* eingesetzt werden: In dieser ursprünglichen Operntechnik wird eine wiederkehrende musikalische Idee einzelnen Personen, Gegenständen, Orten oder Situationen zugeordnet (vgl. Keutzer 2014: 122). Durch die dadurch entstehenden musikalischen Assoziationen werden subtil Szenen miteinander verbunden, Muster und Bedeutungen impliziert (vgl. Bordwell/Thompson 2017: 273f.). Geräusche können Bilder illustrieren und charakterisieren, sogar jenes, was sich nicht im Bildkader sondern im unsichtbaren *Off* befindet. Sie können dramaturgisch eingesetzt werden, um Kontraste zu schaffen, den Realitätseindruck zu verstärken oder Asynchronität zu schaffen (vgl. Keutzer: 2014: 131-133). Sprache und Stimme treiben die Narration eines Films voran und sind den anderen Tonelementen meist hierarchisch übergeordnet. Stimme kann entweder direkt Figuren im Bild zugeordnet werden, zu einer Figur im *Off* gehören oder als Voice-Over über den Film gelegt werden (vgl. 2014: 134).

4.2.3. Schnitt und Montage

Schnitt und Montage gehören ebenso wie Tonmischung zur Post-Production, die nach der Pre-Production (Vorbereitungsarbeiten) und den Dreharbeiten stattfindet. Montage ist nach André Bazin als diachrone Organisation einer zeitlichen Abfolge zu verstehen. Während Schnitt die technische Komponente und das „Zerschneiden“ des Films bezeichnet, werden die Elemente in der Montage in neuer Form zusammengestellt. Es handelt sich um einen aktiven und kreativen Prozess, der Relationen herstellt und Bedeutungen kreiert. Die Montage ermöglicht es, Einzelbilder in beliebiger Reihenfolge zu arrangieren und in Sinnbeziehungen zu setzen. Montage erschafft „nicht nur eine sequenzielle Handlungsstruktur, sondern rhythmisiert auch die Zeitabläufe und wird so zum Motor filmischen Erzählens“ (Keutzer 2014: 150). Der Bildschnitt und die Tonspur schaffen einen Übergang zwischen zwei Einstellungen. Werden zwei Einstellungen aneinander gereiht, handelt es sich um einen „harten Schnitt“, die einfachste und meistgenutzte Variante. Dagegen geht beim „weichen Schnitt“ eine Einstellung durch Abblende, Aufblende oder Überblendung gleitend in die andere über (vgl. 2014: 151f.). Die Schnittfrequenz steuert den Rhythmus des Films und hat starke Auswirkungen auf das Spannungsempfinden. (vgl. 2014: 164). Im klassischen Hollywoodkino galt der „unsichtbare Schnitt“ als Standard, lange Zeit fiel jede Abweichung von den eingebürgerten Rhythmus-Techniken auf (vgl. Monaco 2000: 219f.). Einzelne Filmgenres, Stile und Regisseure können auch eigene Konventionen entwickeln.

4.2.4. Narrative Analyse

Die Elemente des Films interagieren auf einer Makroebene, um die Geschichte des Films zu erzählen. Erzählung wird dabei als eine Form intentionalen Kommunizierens zwischen einer narrativen Instanz und einem Adressaten definiert (vgl. Keutzer 2014: 194). Die Narration des Films steht in der Tradition der literaturwissenschaftlichen Erzähltheorie. Bestandteile der Erzählung sind der räumliche und zeitliche Handlungsraum (Diegese), Handlungsstränge, Figuren, die Zeitkonstruktion und der Sinn, der durch den Bezug der Elemente zueinander entsteht (vgl. Borstnar et. al. 2008: 151). In der Analyse der Filmnarration wird danach gefragt, was eine Erzählung konstituiert, wie Erzählungen aufgebaut sind und ob wiederkehrende Strukturen zu erkennen sind. Der Begriff Filmdramaturgie dagegen stammt aus der Theaterwissenschaft und beschreibt die eigentliche Struktur der Handlung. Bordwell unterscheidet als Elemente der filmischen Narration die Story bzw. Fabula (chronologischer Zusammenhang der erzählten Ereignisse), den Plot bzw. Sujet (Arrangement der erzählten Ereignisse) und den Stil (systematische Nutzung der Filmelemente). In der Narration interagieren Plot und Stil, um eine Story zu vermitteln (vgl. 1985: 53). Die narrative Analyse befasst sich auch mit den Normen und Werten, der Ideologie, somit der Message des Films (vgl. Faulstich 2008: 161).

4.3. Gattung

4.3.1. Nonfiktionaler Film

Da jedes Filmgenre eigene Konventionen aufweist, wird in diesem Unterkapitel das Genre des zu analysierenden Filmmaterials bestimmt. In der Filmwissenschaft wird prinzipiell eine Unterscheidung zwischen Fiktion bzw. Spielfilm und Nicht-Fiktion bzw. Dokumentarfilm aufgestellt. Faulstich charakterisiert fiktive Filme als primär ästhetisch, nonfiktionale Filme als primär pragmatisch (vgl. 2008: 18). Nach Keutzer treten in Spielfilmen fiktive (von Schauspielern verkörperte) Figuren in fiktiven Situationen auf, während in nonfiktionalen Filmen real existierende Personen in ihrer natürlichen Identität auftreten und Situationen darstellen, die in dieser oder ähnlicher Form tatsächlich stattgefunden haben. Er betont hierbei, dass auch in nonfiktionalen Filmen durchaus Szenen für die Kamera nachgestellt oder inszeniert werden können; maßgeblich ist der Bezug zur Realität, die „Annahme, dass reale Weltzustände abgebildet werden“ (2014: 301). Der nonfiktionale bzw. Dokumentarfilm erhebt einen Anspruch auf Authentizität, auf unverfälschte Wirklichkeitsdarstellung. Dieser Anspruch muss jedoch relativiert werden, da ebenso wie in

fiktionalen Filmen gezielte Strategien eingesetzt werden: Es handelt sich um einen selektiven und subjektiven Ausschnitt der Wirklichkeit, der häufig kommentiert wird (beispielsweise durch ein Voice-over) und die Haltung des Filmemachers zum Dargestellten verkörpert (vgl. 2014: 288).

Bei den für die Analyse gewählten audiovisuellen Texten handelt es sich um Lehrfilme für öffentliche Dienstleister_innen, die die Arbeit mit Kommunaldolmetscher_innen thematisieren und simulierte Dialogdolmetschszenen beinhalten. Die Videos sind primär pragmatisch und spezifisch didaktisch ausgerichtet; in den inszenierten Szenen treten zum Teil real existierende Personen in ihrer natürlichen Identität auf (häufig stellen reale Dolmetscher_innen und reale öffentliche Dienstleister_innen sich selbst dar); es wird der Anspruch gestellt, einen wirklichkeitsgetreuen Einblick in den dargestellten Tätigkeitsbereich zu bieten. Aus diesen Gründen können die Lehrvideos als nonfiktionale Filme eingeordnet werden. Wie bereits erwähnt bedeutet nonfiktional jedoch nicht neutral oder objektiv: gezielt gewählte Inszenierungsstrategien und Authentizitätssignale (siehe Borstnar et. al. 2008: 42f.) sind bedeutungstragend und unterstreichen die Haltung der Filmmacher. Für eine umfassende Videoanalyse müssen all diese Elemente berücksichtigt werden. Das folgende Unterkapitel befasst sich mit Lehrfilmen als Untergattung des nonfiktionalen Films.

4.3.2. Lehrfilm

The educational film is one which contributes to the achievement of desirable educational goals by making effective use of the motion picture as a medium of communication. (McClusky 1947: 372)

Diese Definition aus dem Jahr 1947 trifft noch heute auf das Verständnis des Filmgenres Lehrfilm zu. Das Filmlexikon der Universität Kiel definiert den Lehrfilm (engl. educational film, instructional film) als meist kurzen didaktischen Film zur Verwendung in Bildungseinrichtungen, der illustrativ sein, Wissen anschaulich vorstellen, Vorgänge dokumentieren und instruktiv sein kann (URL: Filmlexikon). Synonym gebraucht werden die Bezeichnungen „useful cinema“ (nützliches Kino) nach Acland/Wasson (2011) oder „utility film“ (Gebrauchsfilm) nach Elsaesser (2009). Im Deutschen existiert auch der Begriff „Bildungsfilm“, der nach Nessmann (1988) all jene Filme umfasst, denen (im Gegensatz zu Spielfilmen, Nachrichten- oder Unterhaltungssendungen) ein pädagogisch-didaktisches Konzept zugrunde liegt und die entweder eigens für didaktische Zwecke konzipiert und in bestimmten Unterrichts- und Ausbildungssituationen eingesetzt werden (z.B. Schulfernseh-, Lehr- und Ausbildungsfilme), oder öffentlich ausgestrahlt werden und sich an ein

großes Publikum wenden (vgl. Nessmann 1988: 5f.). Bildungsfilm ist somit als Oberbegriff für den enger gefassten Lehrfilm zu verstehen.

Seit Anbeginn der Filmgeschichte existieren Filme, die vordergründig informative und bildende Zwecke erfüllen und rasch als neues Lehrmedium den Eingang in Bildungseinrichtungen fanden. Dennoch wurden sie lange Zeit weder von der Filmwissenschaft, die ihnen ästhetischen Wert absprach, noch von der Bildungswissenschaft, Soziologie oder Geschichte als Forschungsgegenstand wahrgenommen. Unter den nonfiktionalen Filmen konnten nur Dokumentarfilme einen gewissen kulturellen und künstlerischen Status bestreiten. Erst die ikonische Wende in den Geisteswissenschaften brachte ein Umdenken: Bilder wurden nicht mehr nur als Illustrationen von Text und als Dokumentation von historischen Ereignissen verstanden, sondern als eigene semiotische Elemente, die zu bestimmten Zwecken geschaffen werden (vgl. Bruch 2016: 120f.). Lehrfilme sind eine Art von nonfiktionalen Filmen, deren explizites Ziel es ist, ihr Publikum zu lehren, zu informieren, zu instruieren oder zu überzeugen. Es handelt sich um informative Filme, die als Lehrmaterial für Schulen und andere Bildungseinrichtungen gedacht sind, aber auch in zahlreichen anderen Bereichen wie Medizin, Industrie und im öffentlichen Dienst eingesetzt werden. Die bisherige Forschung zu diesem Bereich befasst sich u.a. mit Bildung in spezifischen nationalen und historischen Kontexten; der Entwicklung und dem Einsatz von Unterrichtsmedien; staatlichen und internationalen Institutionen, die Lehrfilme produzieren; sowie mit Fragen nach Ideologie, Propaganda und Macht. Bruch bietet einen Forschungsüberblick und argumentiert, dass zukünftige Forschung der audiovisuellen Ebene stärkere Beachtung schenken sollte:

Educational films are spaces and representations of pedagogical knowledge. They are subject to narratives, codes, and discourses. Deciphering and contextualizing epistemic pedagogical knowledge—and analyzing how facts, information, and causal relationships are communicated as images—are all important aspects of educational films as an upcoming research field. (2016: 125)

Der Fokus darauf, auf welche Weise die Informationen des Lehrfilms in einem audiovisuellen Medium kommuniziert werden, findet sich auch bei Ozcan. Dieser erwähnt neuere Medien, da die Verbreitung von Lehrfilmen über eine Bandbreite von Kanälen erfolgt: Fernsehen, Kino, DVDs – und natürlich Online-Medien, die heutzutage an Reichweite alles Bisherige in den Schatten stellen. Doch auch Medien im digitalen Zeitalter werden nach kinematografischen Techniken der Filmproduktion erstellt, weswegen er für die Analyse von Lehrfilmen ein filmwissenschaftlich basiertes Konzept als notwendig erachtet. Die in Kapitel 4.2. behandelten Elemente der Filmsprache können auch in Lehrfilmen gezielt ein-

gesetzt werden, um die gewünschten Botschaften für das Zielpublikum zu kodieren (vgl. Ozcan 2017: 28f.).

Wie auch andere Genres zeichnen den Lehrfilm spezifische Charakteristika und Konventionen aus. Das fundamentale Ziel von Lehrfilmen ist die Vermittlung von bestimmten Informationen und Ansichten, die vom Publikum verstanden, angenommen und in Erinnerung behalten werden sollen. Lehrfilme produzieren Aussagen, Schlussfolgerungen und Lehren (vgl. Stewen 2015: 2). Simplizität, Verständlichkeit und das Vermeiden von Missverständnissen oder Verwirrung sind für diesen Zweck wesentlich. Lehrfilme können entweder als eigenständiges Medium konzipiert werden oder als Begleitmaterial für den Unterricht, das durch Erklärungen von Lehrenden zu ergänzen ist. Der Inhalt und die Narrationstechniken von Lehrfilmen sind an den Wissensstand und das Alter des Zielpublikums angepasst. Insbesondere als Unterrichtsfilm für Schüler_innen werden pädagogische Kriterien eingebunden und bemüht, Interesse und Aufmerksamkeit aufrecht zu erhalten (vgl. Ozcan 2017: 30). Jüngere Schüler_innen sprechen auf eine lebendige, anschauliche, aufgelockerte Darstellung des Lehrinhalts an, während bei zunehmendem Alter sachliche, lehrzielorientierte Darstellung mehr Zustimmung findet (vgl. Nessmann 1988: 17f.).

Zu den wichtigsten Darstellungsmöglichkeiten von Lehrfilmen zählen Spielhandlungen, Moderation, grafische Elemente und bestimmte Gesprächsformen (Interview, Statement, Diskussion, Studiogespräch). Spielhandlungen betten Lehrinhalte in von Schauspieler_innen inszenierte Szenen ein. Im Idealfall steigern sie die Attraktivität des Lehrfilms, da der Erlebnisbezug des Publikums zum Sachverhalt verstärkt wird, und ermöglichen ein leichteres Erlernen der präsentierten Sachverhalte. In negativen Fällen werden Spielhandlungen als unnatürlich, übertrieben und lebensfern eingeschätzt. Für eine positive Rezeption der Zuschauer_innen, die nachweislich zu einem gesteigerten Lehrerfolg führt, sind ein klarer Praxisbezug, Authentizität, eine Identifikation mit den Darsteller_innen und die Entsprechung der Erwartungshaltungen des Publikums über das Medium erforderlich (vgl. 1988: 33-40). Petermandl hebt hervor, dass eine realistisch inszenierte Darstellung von Personen bei ihrer Tätigkeit den Praxisbezug des Lehrinhalts hervorhebt und das realistische Miterleben des Ablaufes über Video das Einprägen dieses Ablaufes unterstützt. Wird diese Darstellung gleichzeitig kommentiert und in Grafiken und Schlüsselbegriffen zusammengefasst, führt das zu besseren Verständnis und Erinnerung als eine ausschließlich abstrakte Darstellung durch Sprache und Grafiken (vgl. Petermandl 1982: 78f.).

Moderator_in bezeichnet eine Person, die das Publikum durch das Programm führt. In Lehr- und Ausbildungsfilmern werden häufig Moderator_innen eingesetzt, die einzelne Teile des Programms verbinden. Augst/Wegner/Simon nennen als Aufgaben der Moderator_innen Strukturieren, Integrieren, Kommentieren, Motivieren und Amüsieren: Moderation zwischen Filmbeiträgen wirkt strukturierend; sie stellt eine Beziehung zwischen den Beiträgen her; wertende Äußerungen erläutern und kommentieren die Beiträge; es wird Interesse an den Sachverhalten geweckt; es besteht ein unterhaltender Aspekt (vgl. Augst/Wegner/Simon 1985: 116). Moderator_innen bauen außerdem eine Beziehung zwischen sich und dem Publikum sowie zwischen sich und dritten Personen auf und übernehmen eine Identifikations- und Vermittlungsrolle (vgl. Nessmann 1988: 56). Neben explizit dargestellten Personen existiert auch „anonyme Moderation“ durch Zwischentitel und Zwischenfilme. In diesem Sinne kann meines Erachtens auch Voice-over als Form der Moderation gezählt werden. Auditive Elemente wie Voice-over werden in hohem Maße für explizite Erklärungen und Kommentare eingesetzt, sie bringen Ordnung in die visuelle Information (vgl. Ozcan 2017: 33-35).

Es existieren verschiedene grafische und reale Darstellungsformen für Lehrinhalte. Die filmwissenschaftliche Technik der Montage kann ursprünglich nicht zusammenhängende Bilder verknüpfen, neue Verbindungen schaffen und ein Narrativ kreieren (siehe Kapitel 4.2.3). Grafische Visualisierungsformen sind in Lehrfilmen eine beliebte Methode, um abstrakte und komplexe Inhalte zu veranschaulichen. Dazu zählen Standgrafiken, bewegte Computer- oder Trickgrafiken in Kombination mit Schriftinserts und Einblendungen von Zahlen, Zeichen, Symbolen und Begriffen, und optisch-grafische Hervorhebungen. Grafische Darstellungen ermöglichen eine Abstraktion der Realität, die die unterschiedlichen Dimensionen des Themas auf seine zentralen Faktoren reduziert (vgl. Nessmann 1988: 107, 110).

Gesprächsformen wie Interviews, Statements, Diskussionen und Studiogespräche sind für Zuschauer_innen deshalb ansprechend, weil persönlich Betroffene Sachverhalte oft besser darstellen können als Reporter_innen selbst. Diese Darstellungsformen können auch inszeniert sein, wobei jedoch ein Mangel an Authentizität der Rezeption und dem Lehrerfolg schaden kann. Im Gegensatz zum Mediengenre werden Interviews und die anderen Gesprächsformen auf lehrzielrelevante Aussagen reduziert (vgl. 1988: 87f.).

Die Kombination der genannten Darstellungselemente beeinflusst gravierend den Lehrerfolg und somit das intendierte Ziel von Lehrfilmen. Nessmann hebt hervor, dass die bes-

ten Lehrerfolge erzielt werden, wenn Bild und Text optimal aufeinander abgestimmt sind (Text-Bild-Interaktion) (vgl. 1988: 110). Inhaltliche Divergenzen der unterschiedlichen Informationskanäle wirken sich negativ auf die kognitive Informationsverarbeitung aus („Text-Bild-Schere“), während eine kongruente Beziehung die Informationsverarbeitung und Erinnerungsleistung steigert (vgl. 1988: 189-191). Dabei werden sprachliche Elemente kognitiv visueller Information übergeordnet. Sie sind die dominanten Instanzen, die dem visuell Dargestellten Sinn geben (vgl. Stewen 2015: 2). Bevorzugt werden identische (redundante) Informationen in Text und Bild, da die Bildwahrnehmung und Bilderinnerung durch die korrespondierenden Texte erleichtert werden. Außerdem ist relevant, dass Handlung, Ort und Zeit der einzelnen Einstellungen eine erkennbare Abfolge aufweisen. Einen negativen Einfluss auf das Verständnis und daher zu vermeiden sind eine Diskrepanz des Inhalts und der Emotionalität von Kommentar und Bild, eine zu hohe Informationsdichte, sowie starke Bild- und Kamerabewegungen (vgl. 1988: 177). Eine Kombination von grafischen und realen Darstellungsformen wird besonders positiv rezipiert. Moderationen werden sehr gut angenommen, wenn sie durch optisch-verbale und/oder optisch-nonverbale Informationen ergänzt werden, z.B. Hintergrundfotos, Karten, Graphiken, Stichworte etc. (vgl. 1988: 75). Reale und grafische Darstellungsformen können simultan (durch Bildteilung oder Einstanzung von Schrift, Grafiken und Symbolen in das Realbild) oder nacheinander (als Abfolge realer und grafischer Darstellungen) miteinander verknüpft werden (vgl. 1988: 112).

Wie in der nachfolgenden Analyse erkennbar ist, werden in den als Analysematerial herangezogenen Lehrfilmen zahlreiche dieser angeführten Techniken (Spielhandlungen, Moderationen, Zwischentitel, Voice-over, eingeblendeter Text, Grafiken u.a.) angewandt und miteinander verknüpft, um die vermittelten Lehrinhalte möglichst ansprechend, leicht verständlich und memorabel zu gestalten und dadurch auf die Berufspraxis den gewünschten Einfluss zu nehmen.

5. Analyse

5.1. Materialauswahl

Das Material für die Analyse bilden ausgewählte Lehrfilme mit dem didaktischen Ziel, öffentlichen Dienstleister_innen (kurz: Providern) Kompetenzen über die Arbeit mit Dolmetscher_innen zu vermitteln. Diese Lehrfilme sollen unter Providern Bewusstsein für die Komplexität der Dolmetschtätigkeit schaffen, Techniken für effektive Kommunikation im gedolmetschten Gespräch vermitteln und in der Praxis einen stärkeren Einsatz von professionellen Dolmetscher_innen und letztendlich eine Qualitätssteigerung des Kommunaldolmetschens bewirken. Diese Lehrfilme fallen somit unter die Kategorie Provider-Training, die bereits in Kapitel 2.5 behandelt wurde. Der Fokus wurde auf Filme gelegt, die als zentrale Lehrmethode Spielhandlungen (simulierte Szenen) einsetzen. Diese Szenen zeigen von Schauspieler_innen dargestellte fiktive Dolmetschgespräche, die vom Lehrfilm explizit als positive oder negative Beispiele für Dolmetschungen gewertet werden. In vielen Lehrfilmen werden positiv und negativ bewertete Szenen einander direkt gegenübergestellt, wobei meist Laiendolmetscher_innen als Negativbeispiele und professionelle Dolmetscher_innen als Positivbeispiele benannt werden. Der Fokus auf Dolmetschsimulationen ermöglicht eine Untersuchung der Darstellung von Kommunaldolmetscher_innen und der Vermittlung von Normen auf audiovisueller Ebene.

Konkret wurden Lehrfilme ausgewählt, die eine eindeutig feststellbare Quelle aufweisen (v.a. staatliche Behörde, Universität, Krankenhaus, Dolmetschservice, wohltätige Organisation) sowie öffentlich und kostenfrei zugänglich sind. Die Lehrfilme sind auf der Videoplattform Youtube verfügbar. Neben kostenfreien Filmen existieren auch Filme, die kommerziell erwerbbar sind und/oder im Rahmen einer Ausbildung zur Verfügung stehen. Diese Arbeit beschränkt sich auf eine Auswahl frei zugänglicher Filme und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die Suche wurde aufgrund des umfangreichen Videoangebots und kostenfreien Zugangs auf die Videoplattform Youtube beschränkt. Es wurden Suchworte zu Kommunaldolmetschen und einzelnen Einsatzgebieten des Kommunaldolmetschens verwendet. Weiters wurde bei relevanten Videos geprüft, ob auf dem gleichen Kanal oder aus der gleichen Quelle thematisch verwandte Videos zu finden sind. Vom Youtube-Algorithmus wurden zusätzlich vergleichbare Videos vorgeschlagen. Die Suchergebnisse wurden schließlich nach den nachfolgend angeführten Kriterien gefiltert.

Die gewählten Lehrfilme wurden in englischsprachigen Ländern erstellt und sind daher auf Englisch verfasst. In den Simulationen ist eine große Auswahl an gedolmetschten Sprachen vertreten. Diese Sprachenvielfalt ist jedoch kein Hindernis, da keine linguistische Analyse der Translation angestrebt wird. Ob die dargestellten Dolmetschungen inhaltlich genau und vollständig sind, wird in dieser Arbeit nicht analysiert – vorwiegend, da dies aufgrund der Sprachenvielfalt nur sehr begrenzt möglich ist. Die Auswahl wurde auf Lautsprachen und face-to-face Dolmetschen eingegrenzt. Gebärdensprachdolmetschen, Telefon- und Videodolmetschen werden in dieser Arbeit nicht behandelt, da sie trotz überwiegender Gemeinsamkeiten andere Merkmale und Schwierigkeiten aufweisen und daher nicht gänzlich mit den anderen Simulationen vergleichbar sind. Ausgeschlossen wurden Lehrfilme, die als Zielpublikum Dolmetscher_innen haben und/oder im Rahmen einer Lehr- oder Prüfungssituation für Dolmetscher_innen erstellt wurden. Außerdem wurden Lehrfilme ausgeschlossen, die keine simulierten Dolmetschszenen beinhalten; Dolmetschsimulationen nicht ausdrücklich als positiv oder negativ bewerten; eine ungenügende Aufnahme- und/oder Tonqualität aufweisen; Gebärdensprach-, Telefon-, Video-, Gerichts- oder Konferenzdolmetschen thematisieren; kostenpflichtig sind oder keine klar zuordenbare Quelle haben. Im Anhang wurden Links zu weiteren Lehrfilmen aufgelistet, die in dieser Analyse zwar keinen Platz gefunden haben, jedoch für die Arbeit anderer Studierenden interessant sein könnten.

Für die Zwecke dieser Masterarbeit wurden insgesamt 15 Lehrfilme ausgewählt und in die Einsatzgebiete bzw. Settings Gesundheitswesen, Therapie, Sozialarbeit, Rechtsberatung, Bildung und mehrere Settings (ein Lehrfilm umfasst Rechtsberatung, Gesundheitswesen und Polizei) aufgeteilt. Da mit Abstand die meisten Lehrfilme im Gesundheitswesen zu finden sind, stammt fast die Hälfte der analysierten Lehrfilme aus diesem Bereich. Somit umfasst die Analyse 15 Lehrfilme, die das Kommunaldolmetschen thematisieren, sich an Provider richten und als zentrale Lehrmethode positiv oder negativ gewertete Dolmetschsimulationen mit Lautsprachen und Face-to-face-Dialogdolmetschen beinhalten.

5.2. Methodik

Die Analyse besteht aus vier Abschnitten. Zu Beginn werden die ausgewählten Lehrfilme in Kapitel 5.3 als einzelne Analyseelemente untersucht und die vermittelten Normen für Dolmetscher_innen und für Provider herausgearbeitet. Anschließend werden die Lehrfilme in Kapitel 5.4 miteinander verglichen, Gemeinsamkeiten und Unterschiede erforscht. In Kapitel 5.5 werden die Normen für Kommunaldolmetscher_innen nach Chestermans Wer-

temodell anhand der Werte Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis analysiert. Schließlich werden in Kapitel 5.6 die Normen für Provider nach einer eigenen Kategorisierung gegliedert und anschließend untersucht, ob Chestermans Wertemodell hier ebenfalls anwendbar ist.

Die Lehrfilme werden nach Kommunaldolmetschsetting geordnet und nummeriert, innerhalb des Settings erfolgt die Ordnung nach Herstellungsland. In Fällen, in denen mehrere Videos einen thematisch zusammenhängenden Lehrfilm ergeben, werden diese als ein Analyseelement zusammengefasst. In einer tabellarischen Gliederung werden grundlegende Informationen über den jeweiligen Lehrfilm erteilt, die den Titel des Lehrfilms, den Link, die Quelle, die Länge, das Erstellungsjahr, das Herstellungsland, das Zielpublikum, das Setting, die gedolmetschten Sprachen und die angewandten Methoden des Lehrfilms umfassen. Die Quelle bezeichnet hierbei die Institution, die hinter der Erstellung des Lehrfilms steht. Ist ein Erstellungsjahr im Video oder der Videobeschreibung nicht ersichtlich, wird das Hochladedatum auf der Plattform Youtube herangezogen. Da die Videos bereits nach Einsatzgebiet in Unterkapitel unterteilt sind, wird unter Setting der konkrete Handlungsort der Dolmetschszenen benannt. Unter Methoden werden die angewandten Techniken des Lehrfilms angeführt, die der Informationsvermittlung dienen. Dabei ist zu erwähnen, dass in Einklang mit den Prinzipien des Lehrfilms Informationen oft mehrfach auf verschiedene Weise wiederholt werden, um das Lernpotential zu erhöhen – beispielsweise kann dieselbe Norm sowohl als Voice-over als auch als Simulation und als eingeblendeter Text vermittelt werden.

Nach diesen Grundinformationen wird ein Überblick über Aufbau, Handlung und Themen des Lehrfilms gegeben. Anschließend wird die audiovisuelle Darstellung der Dolmetscher_innen in den simulierten Dolmetschgesprächen thematisiert. Werden in einem Lehrfilm positive und negative Beispiele für Dolmetschungen einander gegenübergestellt, so werden diese direkt miteinander verglichen. Dieser Abschnitt behandelt Normen, die audiovisuell vermittelt werden. Zur Illustrierung werden Abbildungen aus dem Lehrfilm eingefügt und im Text verlinkt. Schließlich werden explizit benannte Normen als Zitate herausgearbeitet, wobei Normen für Dolmetscher_innen und Normen für Provider separat angeführt werden. Es handelt sich bei dieser Auflistung um Originalzitate, die entweder von einem Voice-over, von Moderator_innen oder Gesprächsteilnehmer_innen in den Simulationen gesprochen, als Text eingeblendet und/oder in der Videobeschreibung aufgelis-

tet werden. Die ausgearbeiteten Normen für Provider beschränken sich dabei auf das Verhalten während der Dolmetschsituation.⁸

Im darauffolgenden Kapitel werden die Lehrfilme auf einer allgemeinen Ebene miteinander verglichen, wobei zunächst die grundlegenden Elemente (Herstellungsland, Quelle, Sprachen etc.), der Aufbau und die verwendeten Methoden thematisiert werden, anschließend die Darstellung der Dolmetscher_innen und die vermittelten Normen selbst in Bezug zueinander gestellt werden und analysiert wird, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede sich feststellen lassen, welche Normen am häufigsten auftreten, über welche Normen in den Lehrfilmen Einigkeit herrscht und wo unter ihnen Widersprüche zu erkennen sind. Die anschließenden zwei Kapitel fokussieren sich dagegen im Detail darauf, welche Arten von Normen zu erkennen sind und wie diese kategorisiert werden können. In der Analyse nach Chestermans Wertemodell werden die Normen für Dolmetscher_innen nach den vier Werten Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis gegliedert. Die Normen für Provider werden nach einer eigenen Kategorisierung in folgende drei Abschnitte unterteilt: Verantwortung gegenüber den Klient_innen, Verantwortung gegenüber den Dolmetscher_innen und Verantwortung als Provider. Anschließend wird versucht, auch die Normen für Provider nach Chestermans Wertemodell zu analysieren.

⁸ Nahezu alle analysierten Lehrfilme beinhalten Empfehlungen für Provider, professionelle Dolmetscher_innen zu nutzen und keine Familienmitglieder oder andere Laiendolmetscher_innen heranzuziehen. Zum Teil sind auch konkrete Vorgaben über die Buchung von Dolmetscher_innen und die Nutzung bestimmter Dolmetschservices enthalten. Diese Art von Normen wurde nicht in Form von Zitaten herausgearbeitet und in der Analyse nur am Rande erwähnt, da Informationen über die jeweilige rechtliche Situation, Empfehlungen oder Verpflichtungen der Nutzung konkreter Dolmetschservices derart institutions-, lokal- und settingspezifisch sind, dass sie meines Erachtens für die Analyse keinen Mehrwert haben. Die angeführten Normen für Provider beziehen sich daher vorwiegend auf deren Verhalten in einem gedolmetschten Gespräch.

5.3. Lehrfilme – Einzelanalyse

5.3.1. Gesundheitswesen

Lehrfilm 1 ⁹	
Titel	UCLA Interpreter Services UCLA Health
Link	https://www.youtube.com/watch?v=GCVvDjxSGs (Stand: 20.01.2021)
Quelle	UCLA Health, University of California, USA
Länge	14:18
Erstellungsjahr	2017
Land	Kalifornien, USA
Zielpublikum	Medizinisches Personal
Setting	Krankenhaus
Sprache/n	Spanisch, Arabisch
Methoden	Moderator_innen, Simulationen, Voice-over, Untertitel ¹⁰ , Untertext, eingeblendeter Text, geteiltes Bild (Text und Moderator_innen)

Aufbau: Nach Einblendung der Logos der *UCLA Health* und *UCLA Health Interpreter Services* erfolgt eine Überblendung zur ersten Dolmetschsimulation. In dieser Szene dolmetscht die minderjährige Tochter einer spanischsprechenden Patientin unter sichtlichen Schwierigkeiten zwischen dieser und einem Arzt (Abbildung 5.1 und Abbildung 5.2). Die Szene wird ausgeblendet und es folgen mehrere Sprechbeiträge von Moderator_innen, die

⁹ Innerhalb des Settings werden die Lehrfilme nach Herstellungsland geordnet, wobei anhand der Anzahl der Lehrfilme zuerst die USA, danach Großbritannien und zuletzt Australien angeführt werden.

¹⁰ Die Nennung von Untertiteln in dieser Kategorie bezeichnet eine gezielt eingesetzte Nutzung von Untertiteln in simulierten Dolmetschszenen. In diesem Lehrfilm sowie in den Lehrfilmen 7 und 12 wird in den Simulationen mit Laiendolmetscher_innen die Fremdsprache untertitelt, in den Simulationen mit professionellen Dolmetscher_innen hingegen nicht. Auf diese Weise ist in den Szenen mit Laiendolmetscher_innen ein Kontrast zwischen Untertitel und Dolmetschung erkennbar, während in Szenen mit professionellen Dolmetscher_innen der Eindruck erweckt wird, die Dolmetschung würde der fremdsprachlichen Äußerung genau entsprechen, weswegen keine Untertitel notwendig seien. Diese Technik schließt keine Filme ein, in denen entweder alle oder keine Dolmetschszenen untertitelt werden.

frontal zur Kamera sprechen. Die erste Sprecherin stellt das Dolmetschservice vor und merkt an, die Nutzung professioneller Dolmetschleistungen solle Szenen wie das einleitende negative Beispiel verhindern. Die nächste Sprecherin informiert über das Recht von Patient_innen auf kostenlose professionelle Dolmetschleistungen. Ihre Äußerungen werden auch als Voice-over über weitere simulierte Dolmetschszenen und eingeblendeten Text gelegt. Der dritte Sprecher erklärt die Qualifikationen professioneller Dolmetscher_innen im Gesundheitsbereich, was als Text in einem geteilten Bild neben dem Sprecher eingeblendet wird (Abbildung 5.3). Es folgt eine weitere simulierte Dolmetschszene, in der die erwachsene Tochter einer anderen Spanisch sprechenden Patientin für diese dolmetscht (Abbildung 5.4). Die Patientin verweigert aus religiösen Gründen eine Bluttransfusion. Da die Tochter mit dieser Entscheidung nicht einverstanden ist, dolmetscht sie augenscheinlich absichtlich inkorrekt, damit die Patientin unwissentlich die Einverständniserklärung unterzeichnet. Diese Szene wird vom nächsten Sprecher kommentiert, der vor dem Einsatz von Laiendolmetscher_innen warnt. Mögliche negative Folgen werden als Text neben ihm eingeblendet. Zur Verdeutlichung wird die simulierte Szene mit einer professionellen Dolmetscherin wiederholt (Abbildung 5.5). Ein früherer Sprecher erklärt ebenfalls mit eingeblendetem Text, welche Techniken medizinisches Personal in der Arbeit mit Dolmetscher_innen anwenden soll. Die vierte simulierte Szene zeigt einen professionellen Dolmetscher, der auf Arabisch zwischen Patient und Arzt dolmetscht (Abbildung 5.6 und Abbildung 5.7). Während der Simulation wird mehrfach ein Sprecher eingeblendet, der die Arbeitsweise des Dolmetschers erläutert. Die jeweilige Norm wird anschließend während der Simulation als Untertext eingeblendet. Abschließend erklärt eine Sprecherin, wie die Dolmetschservices angefordert werden und erteilt Informationen zum Ausbildungsinstitut. Ihr Voice-over wird über weitere Simulationen gelegt. Der Text neben der Sprecherin zählt Situationen auf, in denen eine Dolmetscher_in nötig sein kann. Die letzte Sprecherin bedankt sich bei den Zuschauer_innen, das Universitätslogo beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: In diesem Lehrfilm werden positiv und negativ bewertete Dolmetschszenen einander gegenübergestellt. Die Unterscheidung erfolgt nach Laiendolmetscher_innen (negative Wertung) und professionellen Dolmetscher_innen des Dolmetschservices der *UCLA Health* (positive Wertung). In den zwei Simulationen mit Laiendolmetscher_innen handelt es sich jeweils um die Tochter der Patientin. Aufgrund dieser offensichtlichen familiären Beziehung ist keine Unparteilichkeit gegeben. Die

Laiendolmetscherin aus dem ersten Beispiel ist zudem minderjährig. Die fremdsprachlichen Äußerungen werden untertitelt und verdeutlichen, dass zwischen den Äußerungen und der Dolmetschung ein starker inhaltlicher Kontrast besteht. Beide tragen legere Kleidung¹¹ und bemühen sich nicht um professionelles Auftreten. Im ersten Beispiel steht die minderjährige Tochter nach hinten versetzt zwischen den Parteien. Offenbar ist sie mit der Dolmetschung überfordert: Ihre Mimik und Gestik drücken Unsicherheit und Unverständnis aus, wie an ihrer Körperhaltung mit ihren Händen in den Westentaschen in Abbildung 5.1 und an ihrem suchenden Blick nach oben in Abbildung 5.2 zu sehen ist. Die Kommunikationsschwierigkeiten werden auch vom Arzt kommentiert („That’s not what I meant“). Die Patientin spricht nicht direkt zum Arzt, sondern in dritter Person („Can you tell him“). Im zweiten Beispiel sitzt die Tochter auf einer Seite des Krankenbettes, während die Ärztin auf der anderen Seite sitzt (Abbildung 5.5). Auffällig ist, dass die Patientin ständig den Kopf zwischen der Ärztin und der Laiendolmetscherin von einer Seite des Bettes auf die andere dreht (im folgenden Beispiel mit der professionellen Dolmetscherin ist der Blickkontakt vereinfacht). Die Tochter führt Nebengespräche mit ihrer Mutter, die nicht gedolmetscht werden (Abbildung 5.4). Die Tochter ist sichtlich emotional, da ihre Mutter Bluttransfusionen aus religiösen Gründen ablehnt. Da sie mit der Entscheidung ihrer Mutter nicht einverstanden ist, verändert sie absichtlich den Sinn der Äußerung, damit die Patientin die Einverständniserklärung unterschreibt.

In den zwei Beispielen für professionelle Dolmetschungen werden die fremdsprachlichen Äußerungen nicht untertitelt. Dadurch wird suggeriert, dass die Dolmetschung der Äußerung inhaltlich entspricht.¹² Nebengespräche werden für die andere Partei gedolmetscht. Die Dolmetscher_innen sind professionell gekleidet (Anzug oder Bluse mit Blazer), treten ruhig und souverän auf. Es ist keine familiäre oder freundschaftliche Beziehung

¹¹ Legere Kleidung ist hier nicht als Wertung zu verstehen oder zwingend mit Unangemessenheit oder Unprofessionalität gleichzusetzen (eine derartige Wertung wäre subjektiv und dem Provider bzw. der jeweiligen Institution vorbehalten), sondern bezeichnet einen Kontrast zur formellen Kleidung der meisten professionellen Dolmetschardarstellungen in den Lehrfilmen (Anzug, Blazer, Arztkittel u.ä.).

¹² Wie bereits angemerkt, werden die dargestellten Dolmetschungen in dieser Analyse nicht nach sprachlicher und inhaltlicher Korrektheit untersucht – vorwiegend, da die Lehrfilme unterschiedliche Sprachen umfassen und dies daher beim Großteil der Simulationen nicht möglich ist. Stattdessen werden externe Bewertungen wie Kommentare, Untertitelung und Mimik herangezogen, um die Dolmetschung zu beurteilen und daraus Normen abzuleiten.

zu den Patient_innen ersichtlich. Die Positionierung erfolgt im Sitzen neben dem medizinischen Personal (Abbildung 5.5 und Abbildung 5.6). Die Dolmetscher_innen sprechen in erster Person. Der Dolmetscher aus dem zweiten Beispiel verdeutlicht in dritter Person für alle Parteien, wenn er eine Frage hat oder etwas unklar ist („Excuse me doctor, the interpreter would like to ask you to say that in layman terms“; „the interpreter would like to ask the patient what does he mean“) und nimmt auch eine Fürsprecherrolle für den Patienten ein, als er bei dieser Unsicherheit bemerkt („excuse me doctor, the interpreter noticed that the patient is a bit anxious [...] so if you don't mind to reassure him [...])“ (Abbildung 5.7).



Abbildung 5.1: LF 1, 00:29

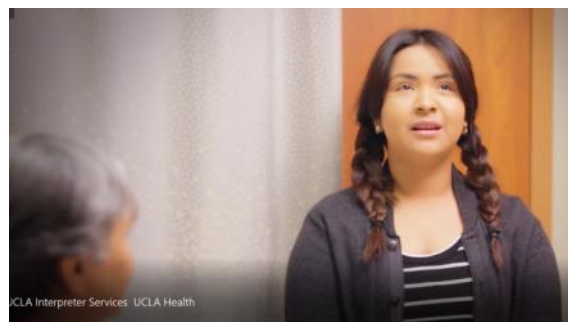


Abbildung 5.2: LF 1, 01:01

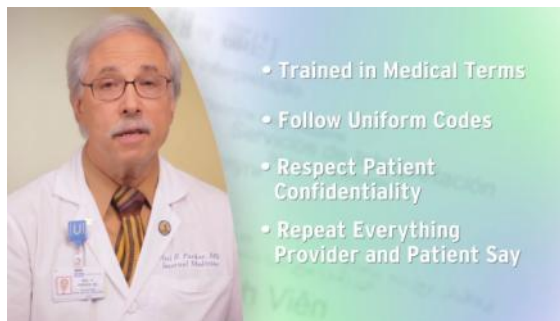


Abbildung 5.3: LF 1, 03:59



Abbildung 5.4: LF 1, 04:59



Abbildung 5.5: LF 1, 06:02



Abbildung 5.6: LF 1, 08:27



Abbildung 5.7: LF 1, 10:56

Normen für Dolmetscher_innen¹³:

Trained in Medical Terms (03:44; Text; Moderator)

Follow Uniform Codes (03:47; Text; Moderator)

Respect Patient Confidentiality (03:52; Text; Moderator)

Repeat Everything Provider and Patient Say (03:55; Text; Moderator)

Do Not Summarize (04:01; Text; Moderator)

Do Not Paraphrase (04:02; Text; Moderator)

Do Not Add To (04:03; Text; Moderator)

Do Not Omit (04:04; Text; Moderator)

Do Not Change the Meaning of Words (04:06; Text; Moderator)

[...] nor do they [interpreter] say what they think the patient or the caregiver means (04:07-04:10; Moderator)

A trained interpreter will want you [provider] to speak directly to the patient, looking at them as you communicate and will ask the patient to do the same (7:56-08:05; Moderator)

They [interpreter] will speak in the first person (08:06-08:07; Moderator)

Trained interpreters ask caregivers to pause frequently to allow the interpretation to occur without rushing, repeating or mistakes (08:16-08:25; Moderator)

Questions by interpreter are made clear to all parties (09:08; Untertext; Moderator)

¹³ In diesem Abschnitt werden Normen, die in den Lehrfilmen explizit formuliert werden, in Form von direkten Zitaten angeführt. Nur in Fällen, wo ein Zitat ohne kontextuelle Einbettung wenig sinnvoll ist, wird die Norm umformuliert, in Klammer jedoch das direkte Zitat angeführt. Ist unklar, welche Gesprächspartei mit einer Präposition gemeint ist, wird diese in eckiger Klammer angegeben. In Lehrfilmen werden zu vermittelnde Informationen häufig mehrfach und auf verschiedene Weisen wiederholt, um das Lernpotential zu erhöhen. Sollte eine Norm mehrfach explizit benannt werden, wird diese nur einmal angeführt, um Redundanz zu vermeiden. In Klammer werden der Zeitpunkt des Zitats im Video und die Art der Quelle angeführt, wobei sich die Zeitangabe auf die erstgenannte Quelle bezieht. Die Quelle des Zitats kann eingeblendeter Text, das Voice-over, die Äußerung einer Moderator_in, die Äußerung einer Dolmetscher_in oder eines Providers in den Dolmetschsimulationen, oder Text in der Videobeschreibung sein.

Interpreter informs all parties of any need for clarification (09:56; Untertext; Moderator)

In some instances, the interpreter may ask the caregiver to elaborate if they feel the patient has not been given enough information (10:09-10:18; Moderator) / Interpreter may advocate for patient when appropriate (10:50; Untertext)

Normen für Provider¹⁴:

Speak Directly to the Patient, Look at Them (07:59; Text; Moderator)

Speak in First Person (08:07; Text; Moderator)

Pause Frequently (08:17; Text; Moderator; Untertext)

Lehrfilm 2	
Titel	Qualified Interpreters for Quality Health Care – Pt 1 with subtitles Qualified Interpreters for Quality Health Care – Pt 2 with subtitles
Link	https://www.youtube.com/watch?v=4VkInyBqKeo&list=PL4yIVR6ADXx8QL7niwNtaUc-7dKgyW9up (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=IMhlGTLFlb0&list=PL4yIVR6ADXx8QL7niwNtaUc-7dKgyW9up&index=2 (Stand: 20.01.2021)
Quelle	<i>HCIN (Health Care Interpreter Network)</i> in Zusammenarbeit mit <i>Kaiser Permanente</i> (Versicherungsunternehmen in Kalifornien, USA)
Länge	09:48; 09:39
Erstellungsjahr	2009
Land	Kalifornien, USA
Zielpublikum	Medizinisches Personal
Setting	Krankenhaus
Sprache/n	Spanisch
Methoden	Moderator_innen, Simulationen, Voice-over, eingeblendeter Text

Aufbau: Diverse multikulturelle Alltagsszenen leiten den Lehrfilm ein, wonach über Voice-over und Untertitel der steigende Bedarf nach Dolmetscher_innen im Gesundheitsbereich thematisiert wird. Vor dem Hintergrund eines Krankenhauses wird der Videotitel

¹⁴ Normen, die an Provider gerichtet sind, werden separat angeführt und später in einem separaten Analyseabschnitt behandelt. Die Anmerkungen aus Fußnote 13 gelten auch für diese Normen.

eingebildet (Abbildung 5.8). Ein Voice-over über tonlosen Krankenhausszenen erläutert die Gefahr von Kommunikationsfehlern. Anschließend stellen sich nacheinander mehrere Moderator_innen frontal zur Kamera gerichtet vor, wonach die Stimme des jeweils aktuellen Sprechers den nächsten thematischen Abschnitt vertont. Der erste Moderator (Abbildung 5.9) beschreibt mithilfe von Voice-over die Problematik von Kommunikationsschwierigkeiten sowie rechtliche Ansprüche von Patient_innen auf Dolmetschleistungen. Die zweite Moderatorin erklärt Nachteile von Laiendolmetscher_innen, wonach über Szenen mit Telefondolmetscher_innen professionelle Dolmetschleistungen thematisiert werden. Nach der Einblendung des Textes „Basic Protocols“ im Bild der dritten Moderatorin (Abbildung 5.12) erklärt diese die Anforderungen an professionelle Dolmetscher_innen im Gesundheitsbereich über Szenen von Dolmetschstudierenden. Von zwei Moderatorinnen aufgelistete Normen für Dolmetscher_innen (Abbildung 5.12) und für medizinisches Personal (Abbildung 5.14) werden durch die Simulation eines professionell gedolmetschten Gesprächs zwischen einem Arzt und einer Patientin veranschaulicht (Abbildung 5.13 und Abbildung 5.16). Der zweite Teil des Lehrfilms schließt nahtlos an den ersten an und leitet mit dem eingeblendeten Text „Cultural Considerations“ zunächst das Thema der kulturmittelnden Rolle von Dolmetscher_innen ein, wonach die nächste Moderatorin Dolmetschtechnologien vorstellt (Abbildung 5.17) und die Leistungen von Dolmetscher_innen vor Ort, Telefon- und Videodolmetscher_innen vergleicht. Abschließend erfolgt ein Aufruf der Moderator_innen, allen Patient_innen eine qualitative Gesundheitsversorgung zu ermöglichen. Ein Abspann beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Der Lehrfilm enthält die Simulation eines gedolmetschten Arztgesprächs mit einem professionellen Dolmetscher. Weiters werden eine zweisprachige Mitarbeiterin (Abbildung 5.10) und ein minderjähriges Familienmitglied (Abbildung 5.11) als Beispiele von Laiendolmetscher_innen gezeigt, jedoch nicht in einer Dolmetschsimulation dargestellt. Sie sind leger (in T-Shirts) gekleidet, außerdem trägt die zweisprachige Mitarbeiterin ein Stethoskop um den Hals. Ebenfalls werden kurze tonlose Simulationen von Telefon- und Videodolmetscher_innen eingeblendet, die hier nicht in die Analyse einbezogen werden. Die Simulation stellt ein gedolmetschtes Gespräch zwischen einem Arzt und einer spanischsprechenden Patientin dar. Es handelt sich nicht um eine durchgehende Gesprächsszene, sondern um Ausschnitte, die die jeweils vorgestellten Normen verdeutlichen. Sowohl die englischen als auch die spanischen Äußerungen werden in der jeweiligen Sprache Untertitelt (Abbildung 5.13). Die Patientin sitzt erhöht auf einer

Untersuchungsliege, Arzt und Dolmetscher sitzen nebeneinander (Abbildung 5.13 und Abbildung 5.16). Der Dolmetscher trägt ebenso wie der Arzt einen weißen Kittel, hat einen Notizblock und Stift zur Hand. Der Dolmetscher spricht in erster Person. Nachfragen formuliert er in dritter Person und verdeutlicht diese auch der anderen Gesprächspartei (Abbildung 5.15): „Doctor, the interpreter would like clarification on that term and see if you could explain it to the patient in different words so that she can understand.“/ „Excuse me, doctor, the interpreter doesn’t understand one of the terms that she is using and I would like to ask for clarification.“ Kulturelle Differenzen werden auf dieselbe Weise kommentiert.



Abbildung 5.8: LF 2, 00:36

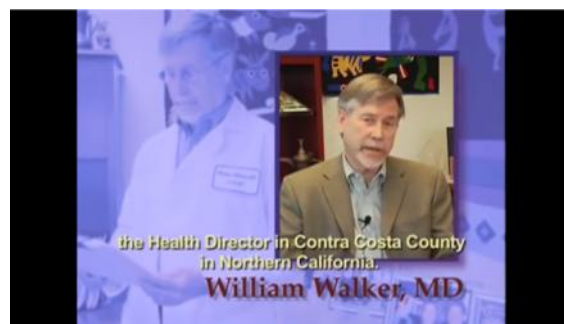


Abbildung 5.9: LF 2, 01:30



Abbildung 5.10: LF 2, 03:45



Abbildung 5.11: LF 2, 04:05



Abbildung 5.12: LF 2, 06:09



Abbildung 5.13: LF 2, 06:40



Abbildung 5.14: LF 2, 07:21



Abbildung 5.15: LF 2, 08:48



Abbildung 5.16: LF 2, 09:20



Abbildung 5.17: LF 2, 02:33 (2/2)

Normen für Dolmetscher_innen:

Trained health care interpreters follow basic protocols that have been agreed upon in this profession (06:06-06:12; Moderatorin; Untertitel)

Interpreters abide by hospital standards of confidentiality (06:13-06:16; Moderatorin; Untertitel)

Interpreters will repeat everything you say in the patient's language, and they will repeat everything the patient says to you, in English (06:17-06:26; Moderatorin; Untertitel)

Trained interpreters will be careful not to add anything, omit anything, or change the meaning of the message (06:31-06:38; Moderatorin; Untertitel)

A trained interpreter will want you [provider] to speak directly to the patient and not to the interpreter (06:46-06:51; Moderatorin; Untertitel)

The interpreter will speak in first person in order to make the conversation more direct between the doctor and the patient (06:53-07:01; Moderatorin; Untertitel)

If the interpreter needs clarification, he or she may say, "Interpreter has a question", or, "Interpreter would like doctor to explain..." (07:51-08:00; Moderatorin, Untertitel)

A qualified interpreter would make clear who is speaking at the time and make sure that all parties know what's going on at all times (08:04-08:12; Moderatorin, Untertitel)

Interpreter ethics require that everything said is interpreted, whether it comes from you, the patient, a nurse who steps into the exam room, a family member who interjects a comment, or any other individual present (08:13-08:27; Moderatorin, Untertitel)

If an interpreter has difficulty understanding something, he or she might say: Doctor, the interpreter would like clarification on that term and see if you could explain it to the patient in different words so that she can understand. The interpreter will also let the patient know that he or

she asked you for clarification (08:42-09:03; Moderatorin; Dolmetscher in der Simulation; Untertitel; eingeblendeter Text)

There are some occasions when an interpreter believes there are cultural issues or experiences that are the cause of a problem in communication. In these instances, the interpreter may offer a clarification. [...] The interpreter will check this observation with the patient to ensure that everything said is said in both languages and to avoid engaging in stereotyping or generalization. Also, the interpreter might offer or ask for cultural clarification (00:01-00:41; Moderatorin; Untertitel; Dolmetscher in Simulation; eingeblendeter Text)

Normen für Provider:

Speak directly to the patient (06:51; eingeblendeter Text)

We encourage you to say directly to the patient “Where does it hurt?” instead of speaking to the interpreter and saying “Ask her where it hurts” (07:09-07:17; Moderatorin, Untertitel)

You will need to pause after each sentence or brief thought in order to give the interpreter a chance to render the message to the patient in his or her language (07:18-07:29; Moderatorin, Untertitel)

Help your interpreter by rephrasing the question or statement (09:04-09:07; Moderatorin; Untertitel; eingeblendeter Text)

If you don’t understand the interpreter’s delivery of the patient’s response, it may be that your patient isn’t very clear. Ask the patient – through the interpreter – to explain again (09:23-09:33; Moderatorin; Untertitel)

To check your patient’s understanding of your instructions, you may want to say, “Please tell me in your words what I have asked you to do (09:35-09:41; Moderatorin; Untertitel; eingeblendeter Text)

Lehrfilm 3	
Titel	The Interpreter Pre-session Language World Services Mock Session
Link	https://www.youtube.com/watch?v=2usZTP_ZBOw (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=iXff9ZbBzns (Stand: 20.01.2021)
Quelle	<i>Language World Services</i> (Dolmetschservice)
Länge	03:06; 07:51
Erstellungsjahr	2015
Land	North Carolina, USA
Zielpublikum	Medizinische Mitarbeiter_innen
Setting	Gesundheitswesen
Sprache/n	Spanisch
Methoden	Simulationen, eingeblendeter Text, Voice-over, Text in Videobeschreibung

Aufbau: Der erste Teil „The Interpreter Pre-session“ thematisiert das Vorgespräch, das Dolmetscher_innen vor Beginn des Gesprächs mit Patient_innen und Providern halten sollen. Der Lehrfilm wird mit einer Einblendung des Unternehmenslogos und des Titels eingeleitet (Abbildung 5.18). Über Voice-over werden der Titel, die Fragestellung „What is a pre-session?“ und die als Text eingeblendete Erklärung verlesen und erklärt, welche Normen Dolmetscher_innen im Vorgespräch vermitteln sollten (Abbildung 5.19). Anschließend geben vier Dolmetscher_innen Beispiele für Vorgespräche, indem sie in einer Nahaufnahme frontal zur Kamera sprechen (Abbildung 5.20). Neben den Sprecher_innen eingeblendeter Text verdeutlicht, dass die ersten beiden Szenen Beispiele für Vorgespräche mit Providern und die nächsten beiden Beispiele für Vorgespräche mit Patient_innen sind. Der zweite Teil „Language World Services: Mock session“ wird in der Videobeschreibung als „example of standards and protocols for medical interpreters in the field“ beschrieben. Somit ist deutlich, dass es sich um eine positiv bewertete Simulation hält.¹⁵ Der Lehrfilm

¹⁵ Da der Lehrfilm von einem Dolmetschservice erstellt wurde, sollen vermutlich die Dolmetschleistungen des Unternehmens beworben werden.

beginnt nach Einblendung des Titels mit einer Simulation, in der sich eine Spanischdolmetscherin der Patientin und ihrem Begleiter vorstellt und ein Vorgespräch führt (Abbildung 5.21). In der nächsten Szene führt dieselbe Dolmetscherin ein separates Vorgespräch mit dem Arzt (Abbildung 5.22). Anschließend betreten Arzt und Dolmetscherin das Zimmer, der Arzt setzt sich an den Tisch der Patientin und ihrem Begleiter gegenüber, während die Dolmetscherin sich hinter die Patientin stellt (Abbildung 5.23 und Abbildung 5.24). Gegen Ende des Gesprächs weigert sich die Dolmetscherin, ein rechtliches Dokument (Einverständniserklärung) vom Blatt zu dolmetschen, doch bietet an zu dolmetschen, wenn der Arzt das Dokument vorliest oder erklärt. Eine unscharfe Blende vor dem unveränderten Bild deutet einen Zeitsprung an, wonach sich der Arzt von der Patientin und ihrem Begleiter verabschiedet. Eine Abblende ins Weiße beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Im ersten Teil des Lehrfilms besteht die Simulation darin, dass mehrere Dolmetscher_innen in Nahaufnahme frontal zur Kamera gewandt Beispiele für Vorgespräche liefern, in denen die nachstehend angeführten Normen vermittelt werden (Abbildung 5.20). Im zweiten Teil des Lehrfilms findet eine Simulation eines Arztgespräches statt. Die Dolmetscherin ist professionell in einem Blazer gekleidet und trägt ein Lanyard mit Ausweis um den Hals. Ihre Körpersprache wirkt etwas angespannt. Nach dem ersten Drittel des Videos hält sie plötzlich ein schwarzes Klemmbrett unter dem Arm (Abbildung 5.24). Die Fremdsprache wird nicht Untertitelt. Die Dolmetscherin führt getrennte Vorgespräche mit der Patientin und dem Arzt, in denen sie auf das Sprechen in erster Person und ihre Vertraulichkeitsverpflichtung hinweist. Während des Gesprächs steht die Dolmetscherin hinter der sitzenden Patientin, hat somit keinen Augenkontakt¹⁶ zu ihr und kann ihre Mimik nicht sehen. Die Patientin und ihr Begleiter müssten den Kopf verdrehen, um die Dolmetscherin überhaupt zu sehen (Abbildung 5.23 und Abbildung 5.24). Sie spricht in erster Person, es sei denn sie tritt als Fürsprecherin für die Patientin ein („The interpreter thinks that maybe the patient is confused. I would like to go ahead and ask her before we proceed“) oder sie bietet eine kulturelle Erklärung („The interpreter would like to explain about our culture“). Im ersten Beispiel ist nicht klar, wie die Dolmetscherin ohne Sicht auf das Gesicht der Patientin oder eine Äußerung von dieser

¹⁶ Im Großteil der untersuchten Lehrfilme halten die Dolmetscher_innen abwechselnd mit den Klient_innen und mit dem Provider Blickkontakt, wobei meist nur der Blickkontakt zwischen den Parteien explizit thematisiert wird. Daher werden nur die Darstellungen hervorgehoben, in denen Dolmetscher_innen Blickkontakt gänzlich vermeiden.

Verwirrung erkennen kann. Ein Nebengespräch zwischen Patientin und deren Begleiter dolmetscht sie ebenfalls in erster Person. Gegen Ende des Gesprächs dolmetscht sie einen vom Arzt gereichten Zettel vom Blatt, dabei stellt sie sich neben die Patientin und nutzt das Klemmbrett als Unterlage (Abbildung 5.25). Als der Arzt sie bittet, eine Einverständniserklärung zu dolmetschen, antwortet die Dolmetscherin, sie könne keine rechtlichen Dokumente vom Blatt dolmetschen. Stattdessen bietet sie an, zu dolmetschen, wenn der Arzt das Dokument erklärt oder vorliest. Das wiederholt sie auch für die Patientin.



Abbildung 5.18: LF 3, 00:29 (1/2)

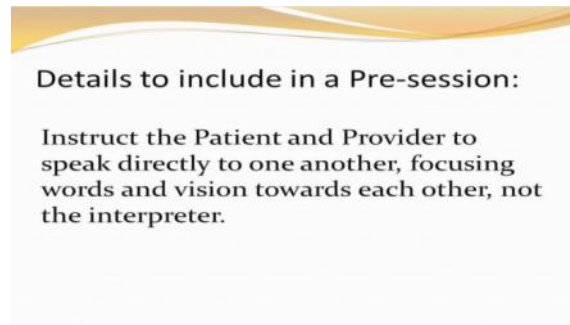


Abbildung 5.19: LF 3, 01:01 (1/2)



Abbildung 5.20: LF 3, 01:45 (1/2)



Abbildung 5.21: LF 3, 00:08 (2/2)



Abbildung 5.22: LF 3, 00:51 (2/2)

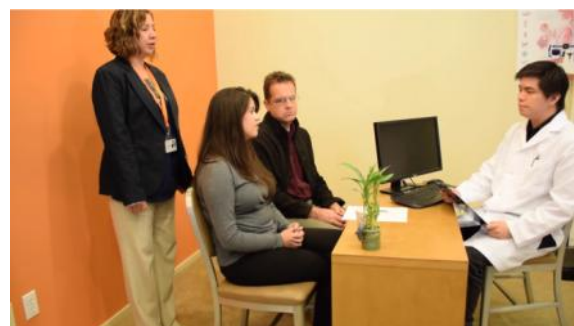


Abbildung 5.23: LF 3, 01:13 (2/2)



Abbildung 5.24: LF 3, 02:40 (2/2)



Abbildung 5.25: LF 3, 05:46 (2/2)

Normen für Dolmetscher_innen:

Pre-sessions should occur before every interpreting assignment. A separate Pre-session is provided to both Patient and Provider (00:40; Text; Voice-over)

Instruct the Patient and Provider to speak directly to one another, focusing words and vision towards each other, not the interpreter (00:50; Text; Voice-over; Simulation)

Ask that the Patient and Provider speak in short phrases when possible (01:02; Text; Voice-over; Simulation)

Instruct all parties to use the first person and converse as if no language assistance is required (01:07; Text; Voice-over; Simulation)

Remind Patient and Provider that the interpreter will interpret everything said in the room. If there is something that either party does not want communicated, they must abstain from saying it (01:16; Text; Voice-over; Simulation)

I [interpreter] will interpret everything you say as you say it (02:08-02:10; Simulation)

Assure both the Patient and Provider that All information discussed is considered highly confidential (01:27; Text; Voice-over; Simulation)

As an interpreter I would like to help you sight-translate this, but since this is a legal document I am unable to do that. However, the way that I can help you is if you read it to them [clients] or you explain it to them I will be able to interpret for you (06:48-07:03; Dolmetscherin in der Simulation)

Normen für Provider:

Speak directly to the patient (01:33-01:55; Simulation; Voice-over; Untertitel)

If at all possible, speak in short sentences (02:11-02:13; Simulation; Voice-over; Untertitel)

If there are things you don't want me [the interpreter] to interpret, then please refrain from saying them (02:25-02:29; Simulation; Voice-over; Untertitel)

Lehrfilm 4	
Titel	UMN Global Health Medicine
Link	https://www.youtube.com/watch?v=NUmpCMmEKKI&t=395s (Stand: 20.01.2021)
Quelle	Department of Medicine, University of Minnesota, USA
Länge	10:02
Erstellungsjahr	2014
Land	Minnesota, USA
Zielpublikum	Medizinisches Personal
Setting	Krankenhaus
Sprache/n	Amharisch, Spanisch, Somali
Methoden	Moderator, Simulationen, eingeblendeter Text, Voice-over

Aufbau: Der Lehrfilm wird von einer frontal zur Kamera sprechenden Moderatorin (Abbildung 5.26) eingeleitet und beinhaltet drei negativ gewertete Darstellungen von Laiendolmetscher_innen. Die erste Simulation wird mit dem über dem Bild eingeblendeten Titel „A clinic medical screening“ eingeleitet (Abbildung 5.27). Ein Arzt betritt das Patientenzimmer, in dem ein Patient und sein Bruder sitzen (Abbildung 5.28). Als der Arzt das Zimmer betritt, bietet der Bruder an, für den Patienten zu dolmetschen (Amharisch). Der Laiendolmetscher weicht in seiner Dolmetschung inhaltlich stark von den Äußerungen des Patienten ab, wie anhand der Untertitelung erkennbar ist. In Folge werden die Beschwerden des Patienten dem Arzt falsch und verharmlost dargestellt. Letztendlich will der Arzt den hohen Blutdruck des Patienten noch einmal messen lassen und verlässt das Zimmer. Der Laiendolmetscher teilt dem Patienten mit, dieser würde nur Schmerzmittel bekommen, und verlässt mit ihm das Zimmer (Abbildung 5.31). Anschließend werden vermutlich abfotografierte Zettel mit Fragestellungen eingeblendet und von der Moderatorin als Voice-over verlesen (Abbildung 5.32). Die Fragestellungen weisen deutlich auf negativ gewertetes Verhalten des Dolmetschers und des Providers hin. Die zweite Simulation wird mit dem Titel „Urgent Care“ auf schwarzem Hintergrund eingeleitet (Abbildung 5.33). In dieser Simulation versucht eine Ärztin mit unzureichenden Spanischkenntnissen, mit der Mutter eines verletzten Kindes auf Spanisch zu kommunizieren. Da sie die Mutter missver-

steht, ordnet sie an, das Jugendamt zu kontaktieren. Die dritte Simulation wird mit dem Titel „Medical Intensive Care Unit, Morning Rounds“ eingeleitet. In dieser Simulation wird zufällig vorbeikommendes Reinigungspersonal des Krankenhauses als Laiendolmetscher (Somali) herangezogen, um die Schwester eines abwesenden Patienten über dessen Zustand zu informieren (Abbildung 5.36). Der Laiendolmetscher dolmetscht unvollständig und fügt seine eigene Meinung hinzu (Abbildung 5.37). Im Anschluss wird auf schwarzem Hintergrund als Text eingeblendet, dass die Videos auf wahren Gegebenheiten basieren, sowie erneut Fragestellungen verlesen, die als Diskussionsgrundlage heranzuziehen sind. Ein Abspann beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Die drei Simulationen stellen Laiendolmetscher_innen dar. Die Fremdsprache wird jeweils untertitelt. In der ersten Simulation dolmetscht der Bruder des Patienten. Durch das familiäre Verhältnis ist keine Unparteilichkeit gegeben. Er sitzt leger gekleidet und zurückgelehnt mit verschränkten Armen und Beinen neben dem Patienten. Bevor der Arzt eintritt, führen Patient und Bruder bereits eine Unterhaltung über die gesundheitlichen Beschwerden (Abbildung 5.28). Der Bruder bietet an, für den Patienten zu dolmetschen. Der Laiendolmetscher spricht in dritter Person, dolmetscht sehr unvollständig, antwortet teilweise für den Patienten, führt Nebengespräche und hat offenbar Schwierigkeiten, längeren Äußerungen und medizinischer Terminologie zu folgen. Der Kontrast zwischen Äußerungen und Untertitelung zeigt, dass der Bruder die Symptome des Patienten nicht ernst nimmt und dem Arzt gegenüber verharmlost. Beispielsweise wird die untertitelte Äußerung „I’m really sick. I have a headache, and also my belly hurts a lot. Tell him that!“ mit „It’s some little gas“ gedolmetscht (Abbildung 5.29 und Abbildung 5.30). Der Arzt spricht ebenfalls in dritter Person, teilweise in hoher Lautstärke und erteilt viele Informationen auf einmal, denen der Laiendolmetscher nur schwer folgen kann. Ob aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse oder absichtlich falscher Dolmetschung bleibt der Arzt mit einem inkorrekten Bild der Symptome und Vorerkrankungen zurück, was gravierende Auswirkungen auf Diagnose und Behandlung haben kann. In der zweiten Simulation versucht eine Ärztin mit ihren eingeschränkten Spanischkenntnissen zu kommunizieren und versteht eine Äußerung der Mutter des Patienten falsch, weswegen das Jugendamt kontaktiert wird (Abbildung 5.34). Streng genommen handelt es sich hierbei um keine Dolmetschsituation, sondern um eine Verdeutlichung der Gefahr von sprachlichen Missverständnissen, wenn keine qualifizierte Dolmetscher_in anwesend ist. In der dritten Simulation spricht ein Arzt die Schwester eines Patienten im

Warteraum an, um ihr Informationen über den Gesundheitszustand des Patienten mitzuteilen. Als diese verneinende Gesten macht und sagt, dass sie kein Englisch versteht (Abbildung 5.35), bittet der Arzt eine gerade mit Putzwagen vorbeikommende Reinigungskraft zu dolmetschen (Abbildung 5.36). Der Laiendolmetscher stellt sich zwischen die Patientin und den Arzt. Er dolmetscht unvollständig, ungenau und fügt seine eigene Meinung hinzu. Der Arzt sagt, die Ursache der Infektion des Patienten sei noch unbekannt, doch Tests für Hepatitis und HIV wären negativ ausgefallen. Der Laiendolmetscher sagt, der Bruder habe kein Aids (fälschlicherweise wird HIV als Aids gedolmetscht, da er vermutlich unzureichende Kenntnisse über medizinische Terminologie hat) und fügt selbstständig hinzu, dies sei gut, „that is a terrible disease that only homosexuals get“ (Abbildung 5.37). Die Schwester des Patienten nickt.

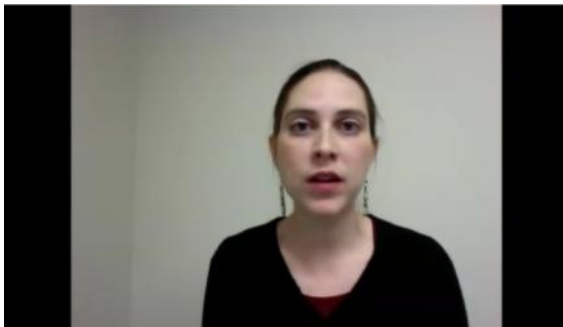


Abbildung 5.26: LF 4, 00:04



Abbildung 5.27: LF 4, 00:24



Abbildung 5.28: LF 4, 00:30



Abbildung 5.29: LF 4, 00:56



Abbildung 5.30: LF 4, 01:37



Abbildung 5.31: LF 4, 04:02

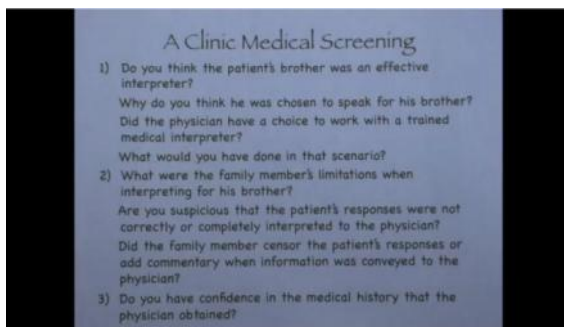


Abbildung 5.32: LF 4, 04:40



Abbildung 5.33: LF 4, 06:27



Abbildung 5.34: LF 4, 06:57



Abbildung 5.35: LF 4, 07:57



Abbildung 5.36: LF 4, 08:07



Abbildung 5.37: LF 4, 08:33

Normen: Es werden keine Normen explizit benannt.

Lehrfilm 5	
Titel	Stanford School of Medicine: Working with Professional Interpreters
Link	https://www.youtube.com/watch?v=Uhzcl2JD48 (Stand: 20.01.2021)
Quelle	Stanford School of Medicine, UK
Länge	18:50
Erstellungsjahr	2014
Land	Stanford, UK
Zielpublikum	Medizinisches Personal
Setting	Krankenhaus
Sprache/n	Mandarin, Spanisch
Methoden	Moderatoren, Simulationen, eingeblendeter Text, Voice-over, Grafiken

Aufbau: Eine Einblendung des Universitätslogos und des Titels vor dem Bild eines Krankenhauses leiten den Lehrfilm ein (Abbildung 5.38). Mehrere frontal zur Kamera sprechende medizinische Mitarbeiter_innen und professionelle Dolmetscher_innen agieren im Laufe des Lehrfilms als Moderator_innen (Abbildung 5.39), die mithilfe von eingeblendetem Text auf weißem Hintergrund und Voice-over die Themen erläutern. Der erste Moderator erteilt einen Überblick über die Fragestellungen des Lehrfilms (Abbildung 5.40): Was sind professionelle Dolmetscher_innen, was ist die Rolle von Dolmetscher_innen, welche Gesetze regeln das Dolmetschen; anschließend folgen zwei Dolmetschsimulationen (eine Simulation mit einem Laiendolmetscher und eine Simulation mit einer professionellen Dolmetscherin). Die zweite Moderatorin definiert die Begriffe *Limited English Proficient (LEP) Individual*, Dolmetschen und Übersetzen. Der nächste Moderator erklärt, welche Normen professionelle Dolmetscher_innen zu befolgen haben. Danach werden die rechtlichen Grundlagen und Pflichten von Dolmetscher_innen im Gesundheitswesen erläutert und verschiedene Arten von Dolmetscher_innen unterschieden (Abbildung 5.41). Die erste Simulation stellt ein Gespräch zwischen Ärztin, Patientin und deren erwachsenem Sohn dar, der als Laiendolmetscher für Mandarin eingesetzt wird (Abbildung 5.42, Abbildung 5.43 und Abbildung 5.45). Die Untertitelung zeigt eine deutliche Abweichung zwischen den fremdsprachlichen Äußerungen und der Dolmetschung. Außerdem wandelt

der Sohn die Äußerung der Ärztin ab, da er seine Mutter offenbar vor einer schlechten Nachricht schützen möchte. Nach der Simulation werden mithilfe von Text und Voice-over die negativen Aspekte der Dolmetschung analysiert (Abbildung 5.47) und vor negativen Folgen des Einsatzes von Laiendolmetscher_innen sowie der Kommunikation über eingeschränkte Sprachkenntnisse gewarnt. Die zweite Simulation zeigt eine professionelle Spanischdolmetscherin, die zwischen Arzt und Patient dolmetscht (Abbildung 5.50). Während der Simulation wird mehrfach das Bild pausiert, kontrastarm eingefärbt und ein Lernziel als thematische Einleitung eingeblendet (Abbildung 5.49). Zunächst führen Arzt und Dolmetscherin vor dem Patientenzimmer ein Vorgespräch (Abbildung 5.48). Unter dem Lernziel „Explain the purpose“ erklärt ein Voice-over die Wichtigkeit eines Vorgesprächs. Beide desinfizieren sich die Hände und betreten das Patientenzimmer. Unter dem Lernziel „Positioning“ wird die Positionierung der Gesprächsparteien thematisiert. Mithilfe von Grafiken und Voice-over vorgestellt werden die drei häufigsten Positionierungen und deren Vor- und Nachteile (Abbildung 5.51, Abbildung 5.52 und Abbildung 5.53). Das nächste Lernziel „Keep phrases short“ weist den Provider darauf hin, in kurzen Sätzen zu sprechen. Eine Erklärung der Dolmetscherin über die kulturell abweichende Anwendung eines Arzneimittels (Abbildung 5.54) leitet das Lernziel „Cultural context“ ein. Das letzte Lernziel „First person language & eye contact“ weist den Provider auf Augenkontakt und das Sprechen in erster Person hin. Gegen Ende des Patientengesprächs kündigt der Arzt eine körperliche Untersuchung an, die Simulation wird beendet. Auf weißem Hintergrund eingeblendeter Text fasst mithilfe von Voice-over die Kernaussagen zusammen (Abbildung 5.55). Der Moderator beendet das Video, Danksagungen und das Universitätslogo werden eingeblendet.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Der Lehrfilm enthält zwei Simulationen, die nach Laien- und professioneller Dolmetschung unterschieden werden. In beiden Simulationen wird die Fremdsprache untertitelt. In der ersten Simulation dolmetscht der erwachsene Sohn einer älteren Patientin für diese. Durch die familiäre Beziehung ist keine Unparteilichkeit gegeben. Der Körperkontakt zwischen Patientin und Dolmetscher (Hand auf der Schulter, Abbildung 5.42) betont diese persönliche Beziehung. Die Gesprächsparteien sitzen eng nebeneinander in einem Behandlungszimmer, wobei der Laiendolmetscher zwischen Ärztin und Patientin sitzt. Er ist leger gekleidet, spricht in dritter Person („The doctor says...“), dolmetscht sehr unvollständig, lässt manche Äußerungen gänzlich weg und ändert schließlich vollständig den Sinn der Äußerungen der Ärztin, da er offenbar seine

Mutter vor der negativen Diagnose, ihr Krebs wäre unheilbar, bewahren möchte (Abbildung 5.43). Die Ärztin zeigt durch ihre Mimik Unverständnis und Verwirrung, wenn Äußerungen nicht gedolmetscht werden (Abbildung 5.44). Die Patientin fragt einmal direkt nach („What did she say?“), als der Sohn eine Äußerung nicht dolmetscht (Abbildung 5.45). Am Ende der Simulation ist die Mimik der Patientin nachdenklich, sie blickt hinunter (Abbildung 5.46). Durch eingeblendeten Text und Voice-over wird analysiert, was in der Simulation für Probleme aufgetaucht sind: Das Familienmitglied hat nicht alles gedolmetscht, hat möglicherweise nicht alle Äußerungen der Ärztin verstanden, konnte möglicherweise die medizinischen Termini nicht auf Mandarin, und hat womöglich beschlossen, unangenehme Nachrichten auszuklammern (Abbildung 5.47).

Vor Beginn der professionellen Dolmetschsimulation treffen sich der Arzt und die Dolmetscherin vor dem Patientenzimmer zu einem Vorgespräch. Die Dolmetscherin trägt ebenso wie der Arzt einen weißen Kittel und einen angehängten Ausweis (Abbildung 5.48). Durch den Kittel entsteht der Eindruck, sie wäre Teil des medizinischen Personals. Sie verwendet zum Dolmetschen einen Notizblock. Im Vorgespräch informiert der Arzt sie über den Zweck des Gesprächs. Sie fragt nach, ob sie noch etwas wissen sollte, was die Kommunikation beeinflussen könnte, was der Arzt verneint. Die Dolmetscherin erklärt, der Arzt solle sich vorstellen, wonach sie sich vorstellen, ihre Rolle erklären und die beste Positionierung wählen wird. Beide desinfizieren sich die Hände und betreten das Patientenzimmer. Der Patient liegt im Krankenbett, die Dolmetscherin und der Arzt stellen sich nebeneinander davor. Die Dolmetscherin dolmetscht in erster Person, die Äußerungen entsprechen der Untertitelung der Fremdsprache. Sie erklärt dem Patienten, sie werde alle Äußerungen dolmetschen, der Patient soll sich direkt an den Arzt wenden und nichts sagen, das nicht gedolmetscht werden soll. Die Positionierung der Gesprächsparteien im Raum wird ausführlich durch Standbilder der Simulation, Voice-over und Grafiken thematisiert. Drei Varianten werden mit Vor- und Nachteilen vorgestellt. Im ersten Beispiel stehen Dolmetscher_in und Provider nebeneinander, wodurch der Patient mit beiden Augenkontakt halten kann sowie Körpersprache und Mimik leicht erkennbar sind; dies ist für Gebärdensprachdolmetschen ideal (Abbildung 5.51). Nachteil ist der Eindruck, Dolmetscher_in und Provider würden auf einer Seite stehen, was beim Patienten zu Zurückhaltung führen kann. Im zweiten Beispiel steht die Dolmetscher_in neben bzw. hinter dem Patienten, um diesen zu Augenkontakt mit dem Provider zu ermutigen (Abbildung 5.52). Diese Variante kann bei zurückhaltenden oder schwerhörigen Patient_innen förderlich sein.

Nachteil ist, dass der Patient häufiger Kommentare an die Dolmetscher_in richtet. Die dritte Variante zeigt eine Dreiecksposition, wobei Dolmetscher_in und Provider jeweils auf der anderen Seite des Patientenbettes stehen (Abbildung 5.53). Diese Positionierung verhilft der Dolmetscher_in zu einem unparteiischen Eindruck und ist ebenfalls für schwerhörige Patienten geeignet, erschwert allerdings den Augenkontakt. Während der Simulation wählt die Dolmetscherin die Positionierung neben dem Provider. Anschließend wird der Provider darauf hingewiesen, seine Äußerungen kurz zu halten, wobei erwähnt wird, dass professionelle Dolmetscher_innen bei Bedarf auch längere Segmente dolmetschen können. Als der Patient ein kulturspezifisches Arzneimittel erwähnt und der Arzt mit Unverständnis reagiert, sagt die Dolmetscherin zunächst zum Patienten, dass sie den Arzt darüber aufklären wird, und erläutert anschließend die kulturelle Besonderheit dem Arzt (Abbildung 5.54). Dieser bedankt sich für die Information.



Abbildung 5.38: LF 5, 00:12



Abbildung 5.39: LF 5, 00:18



Abbildung 5.40: LF 5, 00:30

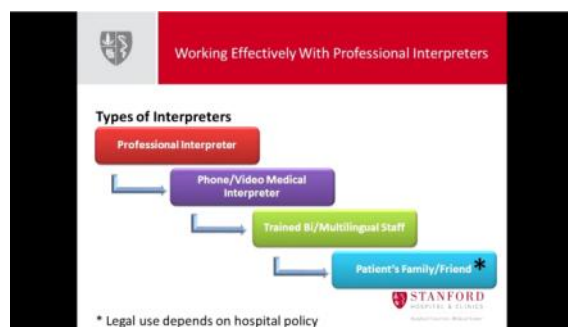


Abbildung 5.41: LF 5, 04:36



Abbildung 5.42: LF 5, 05:12



Abbildung 5.43: LF 5, 05:46



Abbildung 5.44: LF 5, 06:01

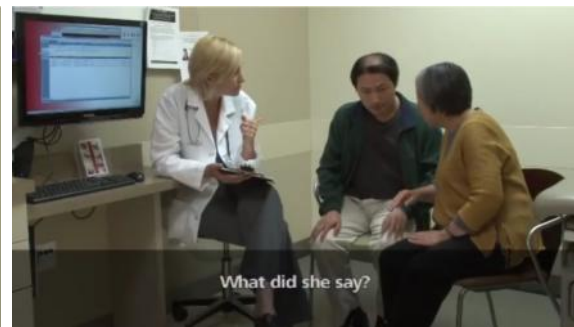


Abbildung 5.45: LF 5, 06:36



Abbildung 5.46: LF 5, 06:42



Abbildung 5.47: LF 5, 06:48



Abbildung 5.48: LF 5, 09:13

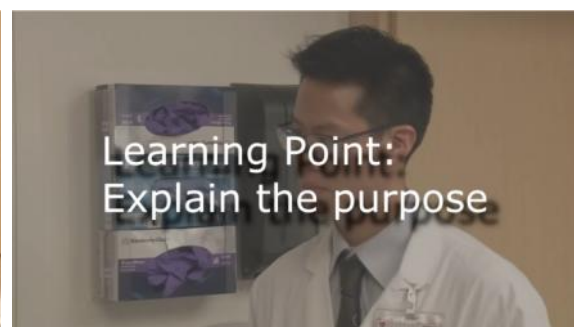


Abbildung 5.49: LF 5, 09:35



Abbildung 5.50: LF 5, 10:40



Abbildung 5.51: LF 5, 11:44



Abbildung 5.52: LF 5, 12:15



Abbildung 5.53: LF 5, 12:44



Abbildung 5.54: LF 5, 15:06



Abbildung 5.55: LF 5, 17:44

Normen für Dolmetscher_innen:

Accurately render what you [provider] and your patient say to each other (02:13; Text; Voice-over; Simulation)

I [interpreter] will interpret everything that you say [...] and everything the doctor says [...] (10:43-10:48; Dolmetscherin in der Simulation; Untertitel)

They [interpreters] can be an important resource to clarify misunderstandings caused by linguistic differences or cultural misunderstandings (02:17-02:24; Voice-over; Text)

Are transparent in all interactions; They will not engage in side conversations; They will maintain neutrality and confidentiality (02:13; Text; Voice-over)

Positioning of the doctor, patient and interpreter depends on many factors [...] A professional interpreter will keep in mind all of these factors and work with you [provider] to find the best arrangement for the encounter (11:00-11:36; Voice-over)

Professional interpreters will be able to handle longer segments if necessary (14:22-14:26; Voice-over)

Other than serving as a linguistic bridge a professional interpreter can be your [provider] cultural resource or a cultural clarifier as well as a patient advocate (14:32-15:50; Voice-over)

[Knowledge of medical terminology] Family member may not have understood what doctor said; may not have known [...] words for medical terms (06:46; Text; Voice-over)

Normen für Provider:

Before entering the patients' room, take a moment to explain the purpose of the encounter to the interpreter (17:37-17:41; Voice-over; Text) / By providing the purpose of your encounter, your interpreter can emotionally prepare him- or herself if it is anticipated to be a difficult conversation. Additionally, this will allow your interpreter to ask you potential issues such as if the patient is hard of hearing or has poor vision (09:33-09:49; Voice-over)

Work with the interpreter to decide what is the best positioning based on your patients' needs (17:43-17:48; Voice-over; Text)

Remember to use first person language so that the conversation stays focused on the patient (17:49-17:54; Voice-over; Text)

Keep phrases short to address one complete thought or one question (17:54-17:59; Voice-over; Text)

Maintain good eye-contact so the patient knows you are paying attention (18:01-18:04; Voice-over; Text)

Lehrfilm 6	
Titel	Clinical communication skills – communication using an interpreter
Link	https://www.youtube.com/watch?v=N8iqH9qwIAQ&list=WL&index=28&t=37s (Stand: 20.01.2021)
Quelle	University of Nottingham, England
Länge	15:27
Erstellungsjahr	2008
Land	Nottingham, UK
Zielpublikum	Medizinstudierende
Setting	Arztzimmer
Sprache/n	Punjabi
Methoden	Simulation, eingeblendeter Text

Aufbau: Nach Einblendung des Titels auf blauem Hintergrund (Abbildung 5.56) startet eine Simulation, in der ein Arzt sich bemüht, eine Patientin mit eingeschränkten Englisch-

kenntnissen zu diagnostizieren. Die Patientin kommuniziert in einer Mischung aus Englisch, Punjabi und Gesten (Abbildung 5.57 und Abbildung 5.58). Eine körperliche Untersuchung verweigert sie durch eine Geste (Abbildung 5.59). Frustriert organisiert der Arzt einen neuen Termin mit einer Dolmetscherin. Der eingeblendete Text „The following day“ verdeutlicht den Zeitsprung. In der neuen Szene sitzt im gleichen Zimmer eine Dolmetscherin dem Arzt gegenüber und führt mit ihm ein Vorgespräch (Abbildung 5.60). Nach einer Überblendung sind Patientin, Dolmetscherin und Arzt im Zimmer, die Dolmetscherin erklärt der Patientin ihre Rolle (Abbildung 5.61). Als der Arzt den Unterleib der Patientin untersuchen möchte, willigt diese ein, solange die Dolmetscherin anwesend ist (Abbildung 5.63). Das Gespräch und eine Überblendung über Schwarz deuten einen Zeitsprung an; vermutlich wird das Gespräch nach der Untersuchung fortgeführt. Nach einem kurzen Nebengespräch mit der Patientin (Abbildung 5.62) teilt die Dolmetscherin dem Arzt mit, dass die Patientin Kräutermedizin einnimmt. Der Arzt erklärt die notwendigen Medikamente und erwähnt, dass ein Informationsblatt über die Krankheit auf der Fremdsprache verfügbar ist. Eine erneute Einblende des Titels beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Der Lehrfilm enthält eine Simulation mit einer professionellen Dolmetscherin. Die Dolmetscherin stellt sich in einem Vorgespräch dem Arzt vor (Abbildung 5.60), fragt nach Informationen über die Patientin und bittet ihn, die Sitzgelegenheiten umzustellen, mit der Patientin Augenkontakt zu halten und in erster Person zu sprechen, sowie auf eventuelle Nachfrage medizinische Terminologie zu erklären. Sie kündigt ein Vorgespräch mit der Patientin an, in welchem sie ihre Vertraulichkeitsverpflichtung und ihre Rolle erklärt. Während der Dolmetschung sitzt sie neben der Patientin (Abbildung 5.61). Da sie nur im Sitzen zu sehen ist, ist die Kleidung der Dolmetscherin nicht vollständig sichtbar, sie scheint professionell gekleidet zu sein (Abbildung 5.62). Die Fremdsprache wird nur teilweise untertitelt – als die Dolmetscherin der Patientin wie angekündigt ihre Rolle erklärt, ist eine Untertitelung vorhanden (Abbildung 5.61). Die gedolmetschten Gesprächsabschnitte werden nicht untertitelt, was eine Entsprechung zwischen fremdsprachlicher Äußerung und der Dolmetschung suggeriert. Die Dolmetscherin spricht in erster Person und nur dann in dritter Person, als die Patientin sie bittet, bei der körperlichen Untersuchung anwesend zu sein („She wants me to be with her that time“). An einer Stelle bittet die Dolmetscherin den Arzt um die Erklärung eines Fachbegriffs. An einer anderen Stelle führt sie ein kurzes, nicht untertiteltes Nebengespräch mit der Patientin (Abbildung 5.62), entschuldigt sich daraufhin und erklärt dem Arzt den Grund für das

Nebengespräch – die Patientin wollte nicht mitteilen, dass sie Kräutermmedizin einnimmt; die Dolmetscherin hat sie daraufhin überredet, dem Arzt diese Information mitzuteilen.



Abbildung 5.56: LF 6, 00:02



Abbildung 5.57: LF 6, 00:11



Abbildung 5.58: LF 6, 01:10



Abbildung 5.59: LF 6, 02:44



Abbildung 5.60: LF 6, 03:38



Abbildung 5.61: LF 6, 05:58



Abbildung 5.62: LF 6, 06:17



Abbildung 5.63: LF 6, 10:02

Normen für Dolmetscher_innen:

Before we [provider and interpreter] do the consultation, I think we actually need to do the seating arrangements, because it is important that we all have eye contact (04:12-04:23; Dolmetscherin in der Simulation)

And before [...] you do the consultation, I would like to spend just [a] couple of minutes with the patient, just reassuring confidentiality and my role (05:00-05:08; Dolmetscherin in der Simulation)

If I [interpreter] can't actually explain it and if I'm not sure about that medical jargon or anything, I'll ask you [provider] to rephrase it (05:17-05:24; Dolmetscherin in der Simulation)

Whatever you [patient] tell me [interpreter] I have to tell the doctor. If you don't want the doctor to know anything, then don't tell me either (05:59-06:08; Dolmetscherin in der Simulation; Untertitel)

Normen für Provider:

When you [provider] actually speak to the patient, have eye contact with the patient rather than myself [interpreter] because sometimes they feel left out (04:34-04:41; Dolmetscherin in der Simulation)

Try to use the first person as if you're directly talking to the patient (04:45-04:49; Dolmetscherin in der Simulation)

Lehrfilm 7	
Titel	HCIS DVD "Working with Interpreters in the Healthcare Setting"
Link	https://www.youtube.com/watch?v=GmNGX0EWpfY (Stand: 20.01.2021)
Quelle	NSW Health Care Interpreter Services in Zusammenarbeit mit Western Sydney Health
Länge	04:29
Erstellungsjahr	2016
Land	Sydney, Australien
Zielpublikum	Medizinisches Personal
Setting	Krankenhaus
Sprache/n	Mandarin, Spanisch
Methoden	Voice-over, Simulationen, Moderator_in, Untertitelung

Aufbau: Zu Beginn des Lehrfilms wird der Titel neben Standbildern von Dolmetschsimulationen eingeblendet (Abbildung 5.64). Die erste Simulation wird durch den Text „Risks around using family and friends to interpret“ thematisch eingeleitet (Abbildung 5.66). In

der ersten Szene sind zwei Frauen zu sehen, die ein Krankenhaus betreten und um medizinische Hilfe ansuchen (Abbildung 5.65). Ein Szenenwechsel zeigt die Mutter im Krankbett und die Tochter neben ihr sitzend, während der stehende Arzt die Patientin zu befragen sucht (Abbildung 5.67). Die Tochter wird als Laiendolmetscherin für die Mutter eingesetzt. Das Voice-over erklärt, dass Familienmitglieder oft Informationen filtern und so kritisches Wissen vorenthalten wird – im konkreten Fall will die Mutter ihre Schwangerschaftsabbrüche nicht vor der Tochter offenbaren (Abbildung 5.68). Mutter und Tochter werden beim Verlassen des Krankenhauses gezeigt. Die nachfolgende Szene, eingeleitet durch den Text „Communicating through interpreters face-to-face“, zeigt eine Ärztin und eine professionelle Dolmetscherin nebeneinander gehend im Gespräch (Abbildung 5.69). Die Dolmetscherin spricht kurz als Moderatorin zur Kamera (Abbildung 5.70) und betont, dass Provider und Patient_innen direkt zueinander sprechen sollen. Danach wird zur nächsten Dolmetschsimulation geschnitten (Abbildung 5.71 und Abbildung 5.72). Eine Simulation zum Thema Telefondolmetschen (Kroatisch) wird aus dieser Analyse ausgeklammert. Die letzte Simulation zeigt zunächst zwei Familienmitglieder, die eine Patientin im Rollstuhl schieben (Abbildung 5.73). Nach einem Szenenwechsel sind die Familienmitglieder, die Patientin, die medizinische Mitarbeiterin und die Dolmetscherin an einem runden Tisch sitzend zu sehen (Abbildung 5.74 und Abbildung 5.75). Die Simulation wird mit dem Text „Interpreting in family conferences“ eingeleitet und thematisiert den Kommunikationsfluss bei mehreren anwesenden Personen, der durch den Provider gelenkt werden soll. Ein Abspann beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: In diesem Lehrfilm sind drei verschiedene Dolmetscher_innen dargestellt. Die erste Simulation zeigt eine Laiendolmetscherin, die vermutlich minderjährige Tochter der Patientin. Sie ist leger gekleidet und trägt eine Zahnsperre, wodurch sie besonders jung erscheint (Abbildung 5.65). Durch das familiäre Verhältnis ist keine Unparteilichkeit gegeben. Körperlicher Kontakt und die Arme der Tochter auf dem Krankbett der Patientin verdeutlichen zusätzlich die persönliche Bindung (Abbildung 5.67). Die Fremdsprache wird untertitelt. Die Tochter spricht in dritter Person. Auf die Frage des Arztes, ob die Patientin Schwangerschaftsabbrüche hatte, reagiert die Tochter mit irritierter Mimik und der Nachfrage „oh, really?“ (Abbildung 5.67). Sie antwortet, statt die Frage zu dolmetschen. Erst auf nachdrückliche Nachfrage des Arztes dolmetscht sie die Frage, erwähnt jedoch auch ihre eigene Antwort („I told him of course not“). Die Mutter sieht verlegen hinunter und bestätigt das (Abbildung 5.68). Das Voice-

over informiert, dass die Mutter mehrere Schwangerschaftsabbrüche hinter sich hat und dies vor der Tochter nicht offenbaren wollte. Die anderen Dolmetscher_innen werden nicht explizit als professionelle Dolmetscher_innen vorgestellt, bieten jedoch einen deutlichen Kontrast zur dargestellten Laiendolmetschung. Die zweite Dolmetscherin wird im Vorgespräch mit einer Ärztin gezeigt, während sie durch einen Korridor gehen (Abbildung 5.69). Sie ist leger gekleidet, weist jedoch kein persönliches Verhältnis zur Patientin auf. Die Ärztin informiert sie über die Patientin und fragt, ob die Dolmetscherin bereits für Schwangere gedolmetscht hätte, was diese bejaht. Anschließend wird die Dolmetscherin als Sprecherin gezeigt (Abbildung 5.70), die anmerkt, Ärzt_innen und Patient_innen sollen direkt zueinander sprechen. In der Simulation sitzt eine schwangere Patientin neben dem Tisch der Ärztin, die Gesprächsparteien sitzen in einer Dreieckspositionierung (Abbildung 5.71 und Abbildung 5.72). Die Ärztin hält mit der Patientin Augenkontakt. Die Fremdsprache wird nicht untertitelt. Die Dolmetscherin spricht in erster Person, in ihren Händen hält sie ein geschlossenes Notizbuch. Die dritte Dolmetscherin ist zwischen Patientin und medizinischer Mitarbeiterin an einem runden Tisch sitzend positioniert, außerdem sind zwei Verwandte der Patientin anwesend (Abbildung 5.74). Die Fremdsprache wird teilweise untertitelt. Die Dolmetscherin ist leger gekleidet, vor ihr liegen ein geschlossenes Notizbuch und ein Mobiltelefon (Abbildung 5.75). Die Dolmetscherin wirkt anfangs überfordert, da die Familienmitglieder durcheinander reden. Die medizinische Mitarbeiterin stoppt das Gespräch und bittet die Anwesenden, nacheinander zu sprechen. Die Dolmetscherin dolmetscht in erster Person, sie dolmetscht auch ein Gespräch zwischen den Familienmitgliedern für die medizinische Mitarbeiterin.

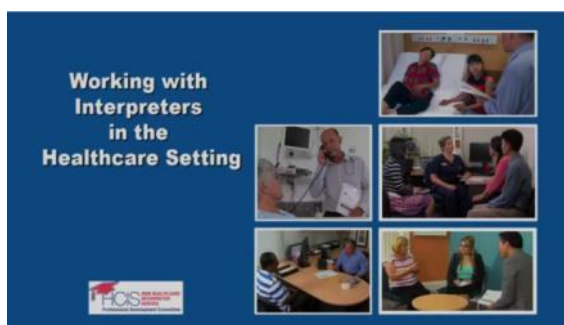


Abbildung 5.64: LF 7, 00:02



Abbildung 5.65: LF 7, 00:05



Abbildung 5.66: LF 7, 00:08



Abbildung 5.67: LF 7, 00:19



Abbildung 5.68: LF 7, 00:35



Abbildung 5.69: LF 7, 01:10



Abbildung 5.70: LF 7, 01:18



Abbildung 5.71: LF 7, 01:31



Abbildung 5.72: LF 7, 01:48



Abbildung 5.73: LF 7, 03:03



Abbildung 5.74: LF 7, 03:09



Abbildung 5.75: LF 7, 03:45

Normen für Dolmetscher_innen:

[Do not filter information] It is the doctor's duty to inform the patient of any condition they are suffering from. However, family members often do filter the information (00:40-00:49; Voice-over)

Normen für Provider:

I think that communication flows best when doctors and patients speak naturally, talking to each other directly while being aware of the interpreter's presence (1:15-01:25; Dolmetscherin als Moderatorin)

Sit facing the patient and speak directly to them (01:43-01:45; Voice-over)

Maintain eye contact and give nonverbal reassurance (01:46-01:50; Voice-over)

In family conferences health care providers need to set the rules of participation that allow the interpreter to keep up and ensure only one person speaks at a time (04:01-04:11; Voice-over)

5.3.2. Therapie

Lehrfilm 8	
Titel	Therapists and interpreters working effectively together
Link	https://www.youtube.com/watch?v=ZwWT7xmCFRI&t=213s (Stand: 20.01.2021)
Quelle	Teil einer Training-DVD von <i>Mothertongue</i> , einer wohltätigen Organisation für Beratung und Therapie, UK
Länge	07:30
Erstellungsjahr	2016
Land	UK
Zielpublikum	Therapeut_innen
Setting	Therapiesitzung
Sprache/n	Portugiesisch, Punjabi, Polnisch
Methoden	Voice-over, Simulation, eingeblendeter Text

Aufbau: Eine Einblendung des Titels auf schwarzem Hintergrund leitet kurze multikulturelle Alltagsszenen ein. Das darüber gelegte Voice-over erläutert die Problematik von nicht-englischsprachigen Klient_innen, die Unterstützung und Psychotherapie benötigen. Über sepiafarbenen Szenen von gedolmetschten Gesprächen wird das Thema Dolmetscher_innen im Therapiesetting eingeleitet (Abbildung 5.76). Das Voice-over erklärt, dass die Trainings-DVD und die folgenden Simulationen von realen Situationen inspiriert sind. Acht kurze Simulationen werden durch eingeblendeten Text thematisch eingeleitet (Abbildung 5.77 bis Abbildung 5.87). Es wird jeweils eine problematische Situation dargestellt, wonach auf schwarzem Hintergrund Tipps zum Vermeiden solcher Situationen gegeben werden (Abbildung 5.79 und Abbildung 5.82). Zum Abschluss des Videos wird auf einen Fachartikel von Beverley Costa (der Geschäftsführerin der Organisation) als Referenz verwiesen.¹⁷

¹⁷ Costa, Beverley/Briggs, Stephen. 2014. Service-users' experiences of interpreters in psychological therapy: a pilot study. In: *International Journal of Migration, Health and Social Care*. 10/4, 231-244.

Darstellung der Dolmetscher_innen: In vier unterschiedlichen Simulationen werden jeweils zwei (insgesamt acht) kurze Szenen in gedolmetschten Therapiesitzungen dargestellt. Jede der Simulationen zeigt eine als problematisch aufgefasste Situation zwischen Therapeut_in, Dolmetscher_in und Klient_in, wonach eine Handlungsanweisung für die Therapeut_in als Text erscheint. Die Fremdsprache wird immer untertitelt. Die Dolmetscher_innen oder ihre Leistungen werden nicht als professionell oder unprofessionell bewertet; stattdessen wird die Verantwortung für die Kommunikation den Therapeut_innen zugewiesen.

Die erste Simulation startet mit dem Titel „Beginning of the session“. Die drei Gesprächsteilnehmer sitzen in Dreiecksformation (Abbildung 5.77). Der Therapeut weist auf die Vertraulichkeit der Sitzung hin. Die Klientin wendet sich an die Dolmetscherin und fragt, ob sie dieser trauen und direkt mit ihr sprechen könne (Abbildung 5.78). Die Dolmetscherin überträgt diese Äußerung in erster Person, wonach der Therapeut mit „Of course you can trust me“ antwortet. Die Klientin reagiert mit Unverständnis und Irritation. Es wird die Handlungsanweisung eingeblendet, dass der Therapeut zu Beginn die Grundregeln festlegen und klarstellen sollte, dass alles gedolmetscht wird (Abbildung 5.79). Die Äußerungen der Dolmetscherin entsprechen der Untertitelung. Die zweite Simulation „End of the session“ zeigt das Ende derselben Sitzung. Nachdem der Therapeut das Zimmer verlässt, will die Klientin der Dolmetscherin noch etwas Wichtiges mitteilen. Es wird darauf hingewiesen, dass Dolmetscher_in und Klient_in nicht alleine gelassen werden sollten. Die dritte Simulation „In the waiting room“ zeigt eine Dolmetscherin und Klient_in während eines Gesprächs im Wartezimmer, wonach der Therapeut das Wartezimmer betritt und sich vorstellt (Abbildung 5.80). Die Dolmetscherin spricht in dritter Person für die Klientin und fügt eine wertende Meinung über die Bedürfnisse der Klientin an, dies begründet sie mit kulturell determinierten Denkweisen. Es wird darauf hingewiesen, dass der Therapeut die Sitzung leiten und lange Gespräche im Wartezimmer vermieden werden sollten. In der vierten Simulation „In the counselling room“ sagt der Therapeut in frustriertem Tonfall zur Klientin, dass diese ihn und nicht die Dolmetscherin ansehen soll (Abbildung 5.81). Die Klientin entschuldigt sich verlegen. Es wird empfohlen, die Kommunikation zu besprechen und Klient_innen den Sinn bestimmter Normen zu erklären (Abbildung 5.82). In der fünften Simulation „Distressed client“ fügt die Dolmetscherin an die Äußerung der Klientin eine kultur- bzw. religionsspezifische Erklärung (über Ramadan) an. Es wird auf Augenkontakt hingewiesen (da die Therapeutin mit der Dolmetscherin Augenkontakt gehalten

hat) und darauf, dass kulturspezifische Annahmen bei Klient_innen rückzufragen sind. In der Fortführung der Simulation „The following session“ beginnt die Klientin zu weinen und vergräbt ihr Gesicht in den Händen. Die Dolmetscherin versucht sie durch aufmunternde Worte und eine Hand am Knie zu trösten (Abbildung 5.83), worauf die Therapeutin die Dolmetscherin wütend dazu auffordert, dies zu unterlassen (Abbildung 5.84). In einem Vor- und Nachgespräch mit der Dolmetscher_in sollen die Arbeits- und Kommunikationsmethoden besprochen werden, außerdem soll die Therapeut_in es vermeiden, die Autorität der Dolmetscher_in zu untergraben. In der siebten Szene „Managing the communication flow“ (Abbildung 5.86) spricht der Klient lange und schnell, wonach er von der Dolmetscherin unwirsch unterbrochen wird (Abbildung 5.85). Der Klient reagiert mit Unverständnis. Es wird empfohlen, dass die Therapeut_in den Sprecherwechsel lenken und nicht ausschließlich der Dolmetscher_in überlassen soll. In der Fortsetzung „The next session“ wird die Dolmetscherin plötzlich emotional (Abbildung 5.87). Die Therapeutin und der Klient werfen sich Blicke zu und scheinen ratlos zu sein. Es wird die Frage gestellt, wie man die Dolmetscher_in unterstützen kann und welche Lösungen Klient_innen für problematische Situationen bevorzugen würden. Die dargestellten Dolmetscher_innen sprechen ruhig, außer in den zwei Szenen, wo ihre emotionalen Reaktionen als unerwünscht gewertet werden (Abbildung 5.83 und Abbildung 5.87). Eine Dolmetscherin trägt einen Blazer (Abbildung 5.83), die beiden anderen sind vergleichsweise leger gekleidet. Alle Szenen zeigen eine Dreieckspositionierung.



Abbildung 5.76: LF 8, 00:57



Abbildung 5.77: LF 8, 01:22



Abbildung 5.78: LF 8, 01:29

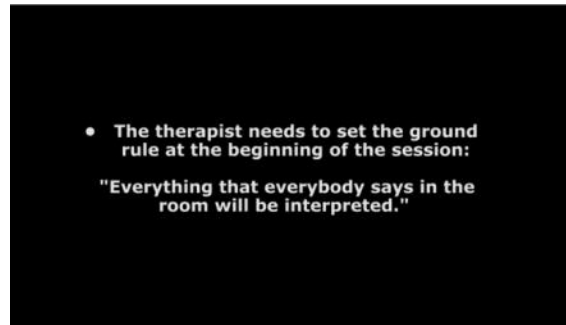


Abbildung 5.79: LF 8, 01:52



Abbildung 5.80: LF 8, 02:54



Abbildung 5.81: LF 8, 03:42

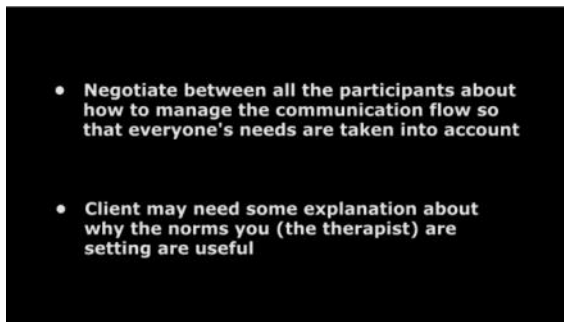


Abbildung 5.82: LF 8, 04:02



Abbildung 5.83: LF 8, 05:05



Abbildung 5.84: LF 8, 05:07

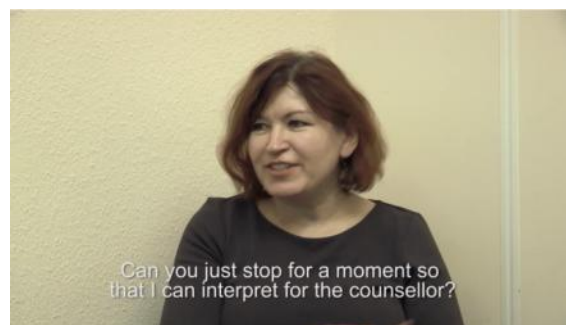


Abbildung 5.85: LF 8, 06:03



Abbildung 5.86: LF 8, 06:31



Abbildung 5.87: LF 8, 06:57

Normen für Dolmetscher_innen:

Es werden keine Normen für Dolmetscher_innen explizit angeführt.

Normen für Provider:

The therapist needs to set the ground rule at the beginning of the session: "Everything that everybody says in the room will be interpreted. (01:51; Text)

Try to avoid situations where the client and interpreter are left on their own (02:28; Text)

Think who should take the lead in managing the session (03:21; Text)

Avoid long conversations in the waiting room (03:25; Text)

Negotiate between all the participants about how to manage the communication flow so that everyone's needs are taken into account (03:52; Text)

Client may need some explanation about why the norms you (the therapist) are setting are useful (03:59; Text)

Think about who you are making eye contact with (04:35; Text)

If the interpreter offers cultural advice, remember to check back with the client to see if this matches with their own experience (04:38; Text)

Have a pre- and post- meeting with the interpreter to share working methods and to form a collaborative working relationship together (05:14; Text)

Avoid behavior which can undermine the interpreter in the room (05:21; Text)

Think how you are going to communicate with the interpreter, if you need to, in the room (05:25; Text)

Therapists need to think about how to manage the communication flow. Don't leave it to the interpreter to manage this on their own (06:19; Text)

What appropriate support can you offer the interpreter and when? (07:00; Text)

Think about how your client might want you to manage a situation when things go wrong (07:06; Text)

Lehrfilm 9	
Titel	Interpretation in Mental Health Settings – A Quick Guide
Link	https://www.youtube.com/watch?v=k0wzhakyjck (Stand: 20.01.2021)
Quelle	Department of Health, University of East London
Länge	09:21
Erstellungsjahr	2012
Land	London, UK
Zielpublikum	Therapeut_innen
Setting	Therapiesitzung (Schwerpunkt Flüchtlinge)
Sprache/n	Tigrinisch
Methoden	Moderator_innen, Simulation (tonlos), Voice-over

Aufbau: Szenen einer Frau im Stadtbild leiten den Lehrfilm ein (Abbildung 5.88). Über Voice-over berichtet die Frau über ihre sprachlichen Schwierigkeiten als geflüchtete Person. Ein Szenenwechsel stellt eine Psychologin als Moderatorin vor (Abbildung 5.89), die zum Publikum spricht und die Bedeutung von professionellen Dolmetscher_innen thematisiert. Nach erneuten Szenen mit der Klientin wird der erste von drei thematischen Abschnitten „Part 1: Preparation“ (Abbildung 5.90) sowie das Unterthema „Employ the right interpreter“ eingeblendet. Die Moderatorin erklärt, dass Kinder als Laiendolmetscher ungeeignet sind und für Therapiesitzungen idealerweise eine Dolmetscher_in des gleichen Geschlechts, in manchen Fällen auch ähnlichen Alters oder der gleichen Religion wie die Klient_in eingesetzt werden sollte. Als zweiter Moderator spricht ein Dolmetscher (Abbildung 5.91), der über eine schlechte Erfahrung mit einem Dolmetscher eines anderen Herkunftslandes berichtet. Im nächsten Unterthema „Book the same interpreter“ betont die Psychologin, dass für mehrere Sitzungen derselbe Dolmetscher gebucht werden sollte. Der Titel „The importance of a pre-meeting“ blendet zu einer grau gefärbten Simulation des Dolmetschers und der Psychologin im Vorgespräch (Abbildung 5.92). Im nächsten Abschnitt „Trust“ betonen beide Moderatoren die Bedeutung von Vertrauen. Der zweite Abschnitt „Part 2: Session“ wird durch eine grau gefärbte Simulation zwischen der zuvor gesehenen Klientin, dem Dolmetscher und der Psychologin eingeleitet (Abbildung 5.93 bis Abbildung 5.95). Die Simulation ist tonlos. Das Voice-over der Moderatorin thematisiert

Grundregeln der Kommunikation. Im Unterthema „Pace of session“ thematisieren die Moderatoren den Sprecherwechsel und die Rolle der Dolmetscher_in als „Stimme“ der Klient_in. Im Abschnitt „Plain English“ sagt der Dolmetscher, die psychologischen Fachausdrücke müssen verständlich gedolmetscht werden. Die Moderatorin betont in „Idioms of distress“ die kulturelle Relativität von Emotionsausdrücken. „Part 3: Ending the Session“ und „De-briefing your interpreter“ thematisieren die Notwendigkeit eines Nachgesprächs. Der Lehrfilm wird durch eine erneute Szene der Klientin im Stadtbild und ihre Dankbarkeit über die gedolmetschte Sitzung beendet. Das Bild wird eingefroren und grau gefärbt. Als Text wird eingeblendet, dass die Klientin nun selbst Dolmetscherin ist (Abbildung 5.96). Ein Abspann beendet den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: In diesem Lehrfilm ist ein professioneller Dolmetscher sowohl als Moderator (Abbildung 5.91) als auch in der Simulation einer Therapiesitzung zu sehen (Abbildung 5.93 bis Abbildung 5.95). Die Dolmetschsimulation wird ohne Ton dargestellt. Die Graufärbung des Bildes deutet auf eine vergangene Situation hin. Der Dolmetscher ist formell in einem Anzug gekleidet. Die erste Simulation zeigt ein Vorgespräch zwischen Psychologin und Dolmetscher (Abbildung 5.92). In der Dolmetschsimulation sitzen die Klientin, die Psychologin und der Dolmetscher in einer Dreieckspositionierung. Die Psychologin scheint den Dolmetscher vorzustellen, dieser schüttelt der Klientin zur Begrüßung die Hand (Abbildung 5.94). In der Simulation ist kein Ton zu hören, jedoch wird von der Psychologin das Sprechen in erster Person und die Anpassung an Tonfall und nonverbale Gesten der Klient_in empfohlen.



Abbildung 5.88: LF 9, 00:12



Abbildung 5.89: LF 9, 00:39

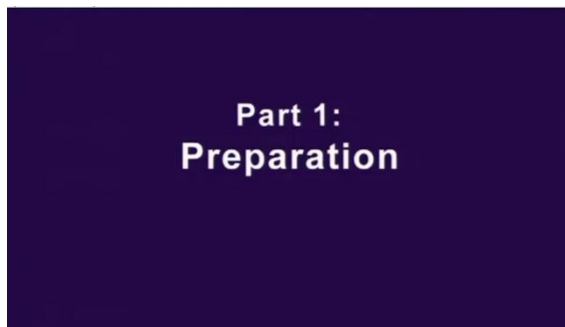


Abbildung 5.90: LF 9, 01:33



Abbildung 5.91: LF 9, 02:16



Abbildung 5.92: LF 9, 03:12



Abbildung 5.93: LF 9, 04:32



Abbildung 5.94: LF 9, 05:27



Abbildung 5.95: LF 9, 06:24



Abbildung 5.96: LF 9, 08:47

Normen für Dolmetscher_innen:

Ideally one should have a trained and qualified interpreter who has gone through training about what interpreting involves and also would have signed an ethical code of conduct and will be very clear about things like confidentiality (00:48-01:04; Moderatorin)

I [interpreter] have to stop you [provider], in order for me to have time to tell the client what you want, and it is also for me to take the decision to stop the client when they are saying a long sentence. I have to stop them to give me a chance to translate to you [provider] what they just said so that the communication is flowing properly (05:05-05:35; Moderator)

I [provider] would expect an interpreter to carry the vocal expression and also possibly to mirror any kind of non-verbal if it was appropriate, because a good interpreter is actually acting as the person's voice (05:37-05:51; Moderatorin)

My [provider] personal view is that interpretation should be done in the first person I, particularly if it's in a mental health or psychotherapeutic setting (05:52-06:01; Moderatorin)

I [interpreter] have to do my best to understand the language the psychologist speaks in a way to explain it better to the client. Some of the words you find are really technical to the mental health field (06:18-06:36; Moderator)

Normen für Provider:

A pre-meeting would be a kind of briefing-meeting, where what you are doing is explaining the context in which you are going to work. [...] It's important to talk about the context, to talk about the nature of the meeting, for example if it's going to be an issue which is going to have particularly serious implications [...] (03:13-00:38; Moderatorin)

To establish trust it's very important to be clear throughout the session that the clinician holds clinical responsibility, that the interpreter is merely doing their job and interpreting and is not discussing anything else (04:04-04:16; Moderatorin)

In terms of the seating for a session, which is very important, my [provider] personal view is that a triangle works best because then everybody can see everybody else (04:23-04:33; Moderatorin)

It's very important that there are some ground rules that are made clear for everyone in the beginning which is normally that everything [that] is said will be interpreted (04:33-04:41; Moderatorin)

It's very important that the interpreter and the clinician agree in advance that there will be a slow and steady pace of communication (04:42-04:51; Moderatorin)

Different cultures may present the same kind of feelings in very different ways, so just to be very mindful of that (06:41-06:49; Moderatorin)

I think once the session has ended it's very important that you [provider] spend a bit of time [...] with the interpreter. You do have a duty of care to the interpreter, they are often working in very traumatic situations and are as much if not actually more susceptible to secondary or vicarious traumatization as the clinician [...] and also to use the expertise if there are any particular issues that came up in the session that possibly had language or cultural relevance that you had not quite understood (06:55-08:09; Moderatorin)

5.3.3. Sozialarbeit

Lehrfilm 10	
Titel	Working with interpreters in the community
Link	https://www.youtube.com/watch?v=Xca5ICe1kBY&t=590s (Stand: 20.01.2021)
Quelle	New York City Child Services
Länge	11:14
Erstellungsjahr	2013
Land	New York, USA
Zielpublikum	Sozialarbeiter_innen
Setting	Wohnung einer Familie, die vom Jugendamt besucht wird
Sprache/n	Bengalisch
Methoden	Simulation, eingeblendeter Text, Text in der Videobeschreibung

Aufbau: Der Lehrfilm besteht aus einer durchgehenden Dolmetschsimulation. Nach Einblendung des Titels über dem Bild eines Wohnblocks (Abbildung 5.97) beginnt die Simulation. Eine Sozialarbeiterin trifft eine Bengalisch-Dolmetscherin und hat ein Vorgespräch mit ihr (Abbildung 5.98 und Abbildung 5.99), wobei die Sozialarbeiterin Grundregeln erklärt und Hintergrundinformationen zum Fall gibt. Danach besuchen sie gemeinsam eine Familie, deren Sohn zu oft in der Schule fehlt (Abbildung 5.100 bis Abbildung 5.104). Hinweise und Erklärungen werden als Untertext eingeblendet. Der Sohn wird zunächst aus dem Raum geschickt, um das Gespräch alleine mit der Mutter führen zu können, und später wieder dazugeholt. Die Sozialarbeiterin erteilt Anweisungen und korrigiert unerwünschtes Verhalten der Dolmetscherin. Nachdem die Mutter von einem familiären Notfall erzählt hat, erklärt die Sozialarbeiterin ihr die Schulpflicht und lässt sie die wichtigsten Punkte wiederholen, um Verständnis sicherzustellen. Die Familie verabschiedet die Sozialarbeiterin und die Dolmetscherin im Stehen. Die Normen für Sozialarbeiter_innen werden auch in der Videobeschreibung in Textform aufgezählt. Der Lehrfilm wird durch einen Abspann beendet.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Es handelt sich um eine durchgehende Simulation mit einer Dolmetscherin. Die Dolmetscherin wird weder deutlich als professionelle

noch als Laiendolmetscher_in vorgestellt. Sie ist professionell gekleidet (Blazer und Anzughose, Abbildung 5.101) und gibt an, etwas Erfahrung im Dolmetschen, aber noch keine Erfahrung im gegebenen Einsatzgebiet zu haben. Der Fokus liegt auf dem Verhalten der Sozialarbeiterin, der die Verantwortung für die Kommunikation erteilt wird. In einem Vorgespräch erklärt die Sozialarbeiterin der Dolmetscherin die Grundregeln der Kommunikation (Abbildung 5.98). Die Fremdsprache wird nicht untertitelt. Die Dolmetscherin nimmt auf der Seite der Familie Platz (Abbildung 5.101), während die Sozialarbeiterin ihnen gegenüber sitzt. Die Dolmetscherin hat mehrere Papiere im Schoß und einen Kugelschreiber in der Hand (Abbildung 5.104), macht sich jedoch beim Dolmetschen keine Notizen. Als die Dolmetscherin ein längeres Nebengespräch mit der Klientin auf der Fremdsprache führt, wird dieses Verhalten durch eingeblendeten Text („Side conversations between clients and interpreters should be stopped“) sowie die Frustration ausdrückende Mimik der Sozialarbeiterin negativ beurteilt (Abbildung 5.101 und Abbildung 5.102). Schließlich sagt die Sozialarbeiterin, sie müsse mit der Mutter sprechen und selbst Fragen stellen und die Dolmetscherin solle nur dolmetschen. Sie bittet die Dolmetscherin, alles zu wiederholen, was sie zur Mutter gesagt hat. In diesem Abschnitt spricht die Dolmetscherin in dritter Person, um zu verdeutlichen, was die Klientin und was sie gesagt hat; ansonsten dolmetscht sie in erster Person.



Abbildung 5.97: LF 10, 00:0



Abbildung 5.98: LF 10, 00:31



Abbildung 5.99: LF 10, 00:47

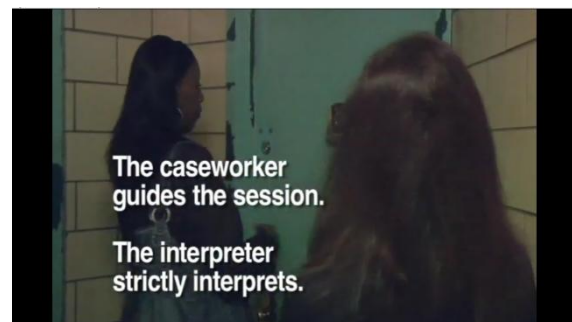


Abbildung 5.100: LF 10, 02:07



The interpreter sits to the side and back.

Abbildung 5.101: LF 10, 02:33



Abbildung 5.102: LF 10, 03:47



Caseworkers should monitor the interpretation

Abbildung 5.103: LF 10, 03:53



Abbildung 5.104: LF 10, 08:22

Normen für Dolmetscher_innen:

Only interpret, as accurately as possible (Videobeschreibung; eingeblendeter Text; Sozialarbeiterin in der Simulation)

Not infer or summarize (Videobeschreibung; Simulation)

If I [provider] talk too long and too quickly, please let me know (01:41-01:45; Simulation)

Ask for explanation if anything is unclear (Videobeschreibung)

Not take part or interject in the conversation (Videobeschreibung; Simulation)

Speak in the first person (Videobeschreibung; Simulation)

Keep information confidential (Videobeschreibung; Simulation)

The interpreter sits to the side and back (02:30; Text)

Interpreters should also interpret family members' English for client (09:34; Text)

Normen für Provider:

Establish ground rules (Videobeschreibung; Text)

Share helpful background with the interpreter (00:45; Text)

Share goals of the session with the interpreter (01:11; Text)

During the interview, the ACS worker should: Introduce self and interpreter (Videobeschreibung)

The caseworker guides the session (02:00; Text)

Sit facing client, with interpreter at client's side (Videobeschreibung; Text)

*Explain that interpreter “will interpret what you say and what I say” in first person (Video-
beschreibung)*

Speak to and look at client, not interpreter (Videobeschreibung; Text)

Explain that client should talk directly to worker (Videobeschreibung; Text)

Explain that information will be confidential (Videobeschreibung)

During the interview: Begin with light conversation to set rhythm (Videobeschreibung)

Speak slower, not louder (Videobeschreibung)

Speak in short sentences (Videobeschreibung; Text)

Stop frequently for interpretation (Videobeschreibung)

Speak in plain English, without acronyms or jargon (Videobeschreibung)

Monitor interpretation and stop side conversations (Videobeschreibung; Text)

Ensure the interpretation is accurate and complete (04:25; Text)

Have client repeat back main points to ensure comprehension (Videobeschreibung; Text)

After the interview: Thank the interpreter; discuss with interpreter any concerns about interpretation (Videobeschreibung)

Lehrfilm 11	
Titel	5 tips for working with interpreters
Link	https://www.youtube.com/watch?v=na_d-LIvyRo&t=164s (Stand: 20.01.2021)
Quelle	<i>Clarity Central Kentucky Interpreting Services LLC.</i> ¹⁸ (Dolmetschservice)
Länge	12:54
Erstellungsjahr	2015
Land	Kentucky, USA
Zielpublikum	Provider
Setting	vermutlich Wohnung einer Familie, die vom Jugendamt besucht wird
Sprache/n	Spanisch
Methoden	Simulation, Voice-over, eingeblendeter Text

Aufbau: Der Lehrfilm leitet mit dem Standbild einer Dolmetschsimulation ein, über das der Titel des Lehrfilms eingeblendet wird (Abbildung 5.105). Ein Voice-over stellt mithilfe von eingeblendetem Text zunächst die Dolmetschleistungen des Unternehmens *Clarity Interpreting* vor, anschließend wird der Aufbau des Lehrfilms erklärt: Es werden fünf Tipps zum Umgang mit Dolmetscher_innen vermittelt, wobei jeder Tipp zunächst in einer Simulation demonstriert, danach erklärt wird. Die simulierte Dolmetschsituation zeigt einen Sozialarbeiter (vermutlich Mitarbeiter des Jugendamtes), der eine Mutter zu einem Polizeibericht über häusliche Gewalt befragt (Abbildung 5.106, Abbildung 5.108 und Abbildung 5.110). Der Ort der Simulation ist vermutlich der Wohnort der Familie, da ein Familienfoto im Hintergrund zu sehen ist. Der Sozialarbeiter erklärt, dass laut dem Polizeibericht der Vater zu viel getrunken und den Sohn geschlagen habe. Die Simulation wird mehrfach unterbrochen, um Tipps zur Arbeit mit Dolmetscher_innen zu vermitteln. Dabei

¹⁸ Auf dem Youtube-Kanal von *Clarity Interpreting* sind auch zwei weitere Lehrfilme mit Dolmetschsimulationen zu finden, die inhaltlich an diesen Lehrfilm anschließen und jeweils positiv und negativ bewertete Simulationen einander gegenüberstellen. Im Gegensatz zu diesem Lehrfilm sind sie allerdings auf das Zielpublikum Dolmetscher_innen ausgerichtet. Außerdem sind auch Lehrfilme ohne Simulationen zu finden, die an Dolmetscher_innen gerichtet sind.

werden auf weißem Hintergrund die Hinweise als Text eingeblendet (Abbildung 5.107 und Abbildung 5.109) und über Voice-over ausführlicher erklärt. Zum Abschluss des Lehrfilms wird den Zuschauer_innen gedankt und die Website des Unternehmens eingeblendet.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Es handelt sich um eine durchgehende Dolmetsch-situation, die mehrfach durch Erklärungen unterbrochen wird. Die Fremdsprache wird nicht Untertitelt. Es handelt sich um eine positiv bewertete Darstellung, die das Dolmetsch-service bewerben soll. Die Dolmetscherin trägt ein Lanyard um den Hals, an den vermutlich ihr Ausweis angebracht ist. Ansonsten ist sie leger gekleidet. Sie ist neben der Klientin auf der Couch positioniert, während der Sozialarbeiter beiden gegenüber sitzt (Abbildung 5.106, Abbildung 5.108 und Abbildung 5.110). Die Dolmetscherin hält keinen Augenkontakt mit den Gesprächsparteien, sondern sieht hinunter (Abbildung 5.106). In Antwort auf ein Kommentar zum Video erklärt der Kanal *clarity interpreting*, dass den Dolmetscher_innen des Unternehmens abgeraten wird, Augenkontakt zu halten: „Regarding eye contact, it is actually discouraged to engage in constant eye contact as the interpreter. This inserts the interpreter into the session. It encourages the two parties from engaging the interpreter instead of each other.” Dadurch wirkt sie zurückhaltend und versucht, sich im Hintergrund zu halten. Sie dolmetscht durchgehend in erster Person. Wie vom Voice-over kommentiert wird, dolmetscht sie die vollständige Äußerung einschließlich Gestammel und Pausen. Gegen Ende dolmetscht sie ein Dokument vom Blatt, das die Klientin anschließend unterzeichnet (Abbildung 5.110).



Abbildung 5.105: LF 11, 00:03



Abbildung 5.106: LF 11, 03:09



Abbildung 5.107: LF 11, 04:55



Abbildung 5.108: LF 11, 08:18



Abbildung 5.109: LF 11, 10:25



Abbildung 5.110: LF 11, 11:20

Normen für Dolmetscher_innen:

An interpreter should remain as transparent as possible while fostering unobstructed communication between you [provider] and your client (02:17-02:25; Voice-over)

All clarity interpreters are trained to deliver the exact message, without adding, omitting or substituting any content (07:35-07:41; Voice-over; Text)

An interpreter will interpret everything that is said, no matter how seemingly inconsequential, confusing or irrelevant it may seem. It's not the interpreters' role to clean up what was said or to say what they think the client is trying to say. An interpreters' job is simply to relay the exact message as it is given from one person to another. Stuttering, awkward pauses and speech and incoherent statements will all be interpreted (09:49-10:17; Voice-over; Text)

An interpreter can sight-read a document and even initial the document to indicate that they have interpreted the content to the client (12:31-12:38; Voice-over; Text)

Normen für Provider:

Speak directly to the client (2:16; Text; Voice-over) / Avoid directing your questions towards the interpreter with statements that start with "tell him this" or "ask her that". Instead look directly at your client and ask them the question (02:31-02:42; Voice-over)

Give appropriate pauses for interpretation (04:20; Text; Voice-over)

Don't give too much information at one time (04:38; Text; Voice-over)

Give complete thoughts (04:56; Text; Voice-over) / Conversely, giving pauses too often, in the middle of sentences for example, can also make it difficult for the interpreter (04:46-04:53; Voice-over)

Understand that your message may require more, or less, words in the target language to be communicated efficiently (07:00; Text; Voice-over)

Do not request on-site document translation. [...] Your interpreter can sight-read the document
(12:16; Text; Voice-over)

5.3.4. Bildung¹⁹

Lehrfilm 12	
Titel	Using an interpreter during a Parent and Teacher meeting
Link	https://www.youtube.com/watch?v=bzP5XoGssz4 (Stand: 20.01.2021)
Quelle	North Clackamas School District, USA
Länge	10:01
Erstellungsjahr	2007
Land	Oregon, USA
Zielpublikum	Lehrpersonal
Setting	Schule
Sprache/n	Spanisch
Methoden	Eingeblendeter Text, Voice-over, Simulationen, Untertitelung

Aufbau: Nach Einblendung des Titels (Abbildung 5.111) ist eine Mutter mit Kind auf dem Weg in ein Schulgebäude zu sehen. Anschließend ist eine Szene zwischen dieser Mutter, einer Lehrerin und einem Dolmetscher zu sehen (Abbildung 5.112). Über diesen Szenen leitet ein Voice-over das Thema gedolmetschte Elterngespräche ein. Über dunklem Hintergrund eingeblendeter Text stellt mithilfe von Voice-over die möglichen Teilnehmer_innen eines Elterngesprächs vor (Abbildung 5.113) und illustriert das durch die Einblendung einer kurzen Szene mit sechs Teilnehmer_innen (Abbildung 5.114). Voice-over und Text thematisieren den Unterschied zwischen Dolmetschung und Übersetzung sowie den professionellen Verhaltenskodex von Dolmetscher_innen. Anschließend werden Anweisungen für erfolgreiche Kommunikation erteilt (Abbildung 5.115), die in mehreren kurzen Simulationen veranschaulicht werden. Zu den Themen zählen ein Vorgespräch zwischen Lehrper-

¹⁹ Der Großteil von Lehrfilmen im Bildungsbereich thematisiert Gebärdensprachdolmetschen. Hier wird eines der wenigen verfügbaren Videos zu Lautsprachendolmetschen analysiert. Auf demselben Youtube-Kanal ist auch ein weiterer Lehrfilm mit Simulationen zu finden, der jedoch als Zielpublikum Dolmetscher_innen hat: Using an Interpreter while conducting an Individual Education Plan (IEP) meeting, <https://www.youtube.com/watch?v=sqbTPs8o9iA> (Stand: 20.01.2021).

son und Dolmetscher_in (Abbildung 5.116), klare Kommunikation, Körpersprache, Positionierung, Redegeschwindigkeit, Nachgespräch. In der Simulation über Redetempo wird zunächst ein kurzes negatives, anschließend ein positives Beispiel einer Dolmetschsituation dargestellt. In dieser Simulation sind zwei Dolmetscher_innen präsent, wobei der Dolmetscher für das Lehrpersonal, die Dolmetscherin für die Mutter dolmetscht (Abbildung 5.119/Abbildung 5.118). Die Dolmetscherin ist anschließend im Nachgespräch mit der Lehrerin dargestellt. Ein weiteres Negativbeispiel zeigt einen jungen Schüler, der als Laiendolmetscher für seine Mutter die Äußerungen der Lehrerin zu seinen Gunsten abwandelt (Abbildung 5.119). Der Lehrfilm wird durch die Szene der Mutter und des Kindes beim Verlassen der Schule (Abbildung 5.120) und einen Abspann beendet.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Der Lehrfilm enthält mehrere kurze sowohl positive als auch negative Dolmetschsimulationen. In der ersten Simulation sitzt der Dolmetscher mit Lehrerin und Mutter an einem Tisch. Die Lehrerin ist zur Mutter gewandt und hält mit ihr Augenkontakt. Der Dolmetscher ist leger gekleidet und trägt ein Lanyard mit Ausweis um den Hals (Abbildung 5.112). Die fremdsprachlichen Äußerungen werden nicht untertitelt. Es folgt die Simulation eines Vorgesprächs mit einer Dolmetscherin, die der Lehrerin Grundregeln erklärt (Sie wird alles Gesagte dolmetschen; die Lehrerin soll nach jedem Satz eine Pause machen; wenn die Lehrerin zu schnell spricht, wird die Dolmetscherin sie mit einer Stoppgeste unterbrechen), wonach die Lehrerin ihr Informationen über den Schüler und den geplanten Gesprächsablauf erteilt. Die Dolmetscherin ist professionell gekleidet, trägt einen Blazer und ein Lanyard mit Ausweis, und verwendet einen Notizblock (Abbildung 5.116); bei einem unbekannten Begriff bittet sie um Erklärung und macht sich Notizen. Beim nächsten Abschnitt der vorherigen Simulation versteht der Dolmetscher augenscheinlich einen Fachausdruck nicht, doch statt nachzufragen, dolmetscht er mit zweifelndem Gesichtsausdruck und Gestik das vermeintlich Verstandene, das sich aufgrund der Nachfrage der Mutter als falsch herausstellt (Abbildung 5.117). Da es sich um denselben Begriff handelt, um dessen Erklärung die Dolmetscherin im Vorgespräch gebeten hat, soll die Szene vermutlich ein Negativbeispiel einer Situation darstellen, in der das Lehrpersonal nicht erklärte Fachbegriffe verwendet. Eine weitere Simulation zeigt eine Mutter, der drei Lehrpersonen an einem Tisch gegenüber sitzen. Neben der Mutter nach hinten versetzt sitzt eine Dolmetscherin, auf der Seite des Lehrpersonals nach hinten versetzt sitzt ein Dolmetscher (Abbildung 5.114 und Abbildung 5.118). Es ist das einzige Beispiel der analysierten Lehrfilme, in denen eine Dialogdolmetschsituation mit zwei Dolmet-

scher_innen dargestellt wird. Im ersten Abschnitt der Simulation wird durch den eingeblendeten Text „information overload“ die Problematik verdeutlicht. Das Lehrpersonal spricht durcheinander und macht keine Pausen, schließlich stoppt der Dolmetscher mit einer Handbewegung das Gespräch. Im durch den Text „desired pacing“ eingeleiteten nächsten Abschnitt (Abbildung 5.118) ist ein Gespräch mit kurzen Äußerungen und Pausen zu sehen. Die fremdsprachlichen Äußerungen werden nicht Untertitelt. Der Dolmetscher dolmetscht für das Lehrpersonal, die Dolmetscherin für die Mutter. Lehrpersonal und Mutter halten Augenkontakt, während die Dolmetscher_innen versetzt hinter der jeweiligen Seite sitzen. Die letzte Simulation zeigt eine negativ bewertete Laiendolmetschung, in der ein Kind zwischen Mutter und Lehrerin dolmetscht. Die Untertitelung (mit der in Anführungszeichen gesetzten Anmerkung „Student’s translation“ eingeblendet) verdeutlicht, dass das Kind die Aussagen der Lehrerin zu seinen schlechten Schulleistungen verändert hat (Abbildung 5.119).



Abbildung 5.111: LF 12, 00:05



Abbildung 5.112: LF 12, 00:21

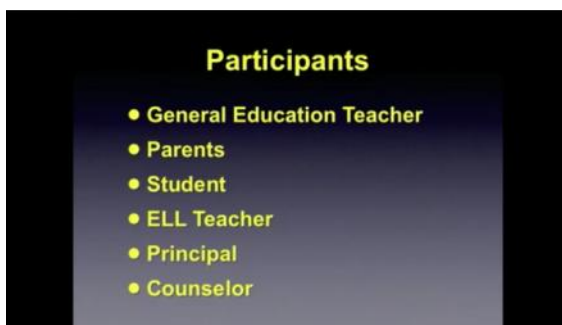


Abbildung 5.113: LF 12, 00:49



Abbildung 5.114: LF 12, 00:51

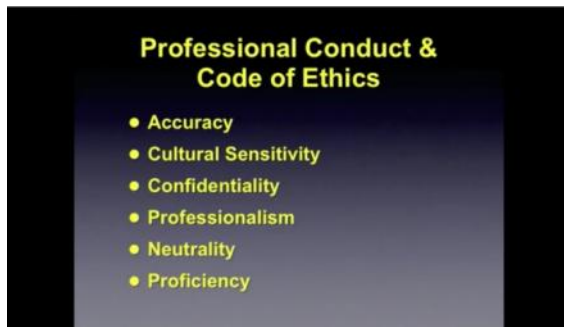


Abbildung 5.115: LF 12, 03:06



Abbildung 5.116: LF 12, 04:32



Abbildung 5.117: LF 12, 05:39



Abbildung 5.118: LF 12, 06:57



Abbildung 5.119: LF 12, 08:16



Abbildung 5.120: LF 12, 09:28

Normen für Dolmetscher_innen:

The code of ethics stresses confidentiality, impartiality, discretion and professional distance. Trained interpreters abide by this code of ethics (01:18-01:28; Voice-over)

Accuracy: interpreters shall always thoroughly and faithfully conserve the tone, spirit and meaning of the source language message. Interpreters shall not counsel, give advice, omit, add anything or express personal opinions to an individual for whom they are interpreting (01:29-01:47; Voice-over; Text)

Cultural sensitivity: Interpreters shall be culturally competent, sensitive and respectful of the individuals they serve (01:49-01:56; Voice-over; Text)

Confidentiality: Interpreters shall not divulge any information obtained through their assignments. This includes not discussing or reporting in which they are or have been engaged (01:57-02:08; Voice-over; Text)

Professionalism: Interpreters need to be punctual, prepared and dressed in a manner that is appropriate for the situation. They shall develop their skills and knowledge through professional training, continuing education and interaction with colleagues and specialists in related fields (02:09-02:25; Voice-over; Text)

Neutrality: Interpreters shall always be neutral, impartial and unbiased. They shall not discriminate on the basis of gender, age, disability, race, color or national origin. This also includes socio-economic or educational status and religious or political beliefs (02:25-02:45; Voice-over, Text)

Proficiency: Interpreters shall ask for clarification of concepts, words and meaning as needed. An interpreter shall also evaluate their ability to interpret. If an interpreter has any reservations about their competency in any assignment they must immediately notify the parties and offer to withdraw their services without fear of retaliation from anyone involved (02:46-03:10; Voice-over; Text)

The interpreter may use [the brief] to ask questions and clarify roles and expectations (04:07-04:13; Voice-over)

I [interpreter] would like to ask you [provider] that every two sentences to pause for me to interpret and if I hear you're going to fast, I'm going to signal you like this [Anm. Stoppgeste mit der offenen Hand] (04:18-04:26; Dolmetscherin in der Simulation)

Normen für Provider:

Brief: Briefly discuss with the interpreter the main topics that will be discussed at the meeting. Share with the interpreter background information on tests or academic terminology you will use (03:57-04:07; Voice-over; Text)

Clear Communication: [...] keep it simple, some words do not translate meaning by meaning. Use standard vocabulary (04:50-05:09; Voice-over; Text)

Body language: observe nonverbal communication. Be aware of what message either party's body language is conveying. This is an important clue to know if the message is being understood. And remember: When the parent speaks look at the parent, not the interpreter (05:34-05:50; Voice-over; Text)

Seating Arrangements: Arrange seating so that you [provider] are facing the parent. Have the interpreter sit slightly behind the parent or you. Remember: The interpreter is not a participant, he is your voice (05:51-06:03; Voice-over; Text)

Pace: Be straightforward. Keep your phrases and sentences short and concise. Pause often to allow for high accuracy interpretation. Practice good rules of conversational turn-taking. Be patient: interpretation requires more time than single language communication (06:05-06:25; Voice-over; Text)

Debrief: This is an opportunity to briefly discuss areas of improvement. What worked? What should we do differently next time? Celebrate success and provide positive feedback (07:36-07:46; Voice-over; Text)

Learn about cultural traditions, assumptions, norms and expectations. Use your interpreter to help you understand cross-cultural issues (08:40-08:51; Voice-over; Text)

Be aware of the possibility there may be confusion in the interpretation. Be perceptive in picking up clues that indicate miscommunication, for example excessive words in proportion of what was said, a response from the parent that does not coincide with the original question or changes in facial expression (08:57-09:14; Voice-over; Text)

5.3.5. Rechtsberatung

Lehrfilm 13	
Titel	Working with interpreters
Link	https://www.youtube.com/watch?v=pVm27HLLiiQ (Stand: 20.01.2021)
Quelle	Legal Services of New Jersey
Länge	04:57
Erstellungsjahr	2010
Land	New Jersey, USA
Zielpublikum	Rechtsberatung
Setting	Büro der Rechtsberatung
Sprache/n	Spanisch
Methoden	Moderator_in, Simulationen, Voice-over, eingeblendeter Text, Animationen

Aufbau: Nach einer Einblendung des Logos der *Legal Services New Jersey* erscheint eine Moderatorin, die frontal zur Kamera spricht und durch den Lehrfilm führt (Abbildung 5.122). Neben ihr wird als Text die Frage „What is an interpreter?“ eingeblendet, wonach ihr Voice-over über einer Animation und einer simulierten Szene das Konzept des Dolmetschens erklärt. Die Moderatorin leitet positive und negative Beispiele für Dolmetschgespräche ein. Es handelt sich um die gleiche Szene zwischen einem Provider und einer Klientin, die ein Problem mit ihrem Mietvertrag hat. Die Simulation wird zunächst mit einem Dolmetscher als Negativbeispiel dargestellt (Abbildung 5.121) und anschließend mit einer Dolmetscherin als Positivbeispiel wiederholt (Abbildung 5.123 und Abbildung 5.124). Die Szenen werden von der Moderatorin mit einer Fernbedienung „pausiert“ und das Standbild grau gefärbt (Abbildung 5.122), um sie zu kommentieren, unerwünschtes Verhalten aufzuzeigen und Anweisungen zu geben. Zum Schluss gibt die Moderatorin Anweisungen, wie Provider mit Dolmetscher_innen arbeiten sollen und erwähnt die Vertraulichkeitsverpflichtung. Das Voice-over wird durch Animationen sprechender Mäuler veranschaulicht. Die Vertraulichkeitsverpflichtung wird durch die Animation einer Safe-Tür vor dem Gesicht der Dolmetscherin dargestellt (Abbildung 5.125 und

Abbildung 5.126). Eine Einblendung des Logos und Kontaktdaten der Organisation beenden den Lehrfilm.

Darstellung der Dolmetscher_innen: Der Lehrfilm stellt einen negativ bewerteten Dolmetscher und eine positiv bewertete Dolmetscherin einander gegenüber. Die Dolmetscher_innen werden nicht explizit nach Laien- und professionellen Dolmetscher_innen unterschieden, stattdessen wird ihr Verhalten in der Darstellung als positiv oder negativ gewertet. Alle fremdsprachlichen Äußerungen werden Untertitelt. Der negativ dargestellte Dolmetscher trägt Hemd und Hose, hat eine lockere Körperhaltung mit übereinandergeschlagenen Beinen und ist neben der Klientin vor dem Tisch des Providers positioniert (Abbildung 5.121). Er verkürzt eine Äußerung der Klientin, erklärt dieser selbstständig, was eine Kautio ist und erteilt seine persönliche Meinung. Es ist in der Simulation nicht ersichtlich, ob er in erster Person spricht. Die positiv dargestellte Dolmetscherin ist leger gekleidet, macht während der Dolmetschung auf einem Notizblock Notizen und ist ebenfalls neben der Klientin vor dem Tisch des Providers positioniert (Abbildung 5.123 und Abbildung 5.124). Die Dolmetscherin spricht in erster Person, ihre Dolmetschung entspricht der Untertitelung. Sie erteilt keine selbstständigen Antworten und fügt keine eigenen Meinungen hinzu.



Abbildung 5.121: LF 13, 01:17



Abbildung 5.122: LF 13, 01:52



Abbildung 5.123: LF 13, 03:05



Abbildung 5.124: LF 13, 03:56



Abbildung 5.125: LF 13, 04:42



Abbildung 5.126: LF 13, 04:45

Normen für Dolmetscher_innen:

The interpreter should repeat the words you say exactly as you say them. The interpreter should not add, leave out, summarize or change anything to what you say (01:44-01:55; Moderatorin)

If you [client] don't understand the question, it is the job of the person asking the question to explain the question to you. It is not the job of the interpreter to explain the question to you (02:48-03:00; Moderatorin)

The interpreter should never give his or her opinion on what is being said nor offer you [client] advice about it (03:39-03:46; Moderatorin)

The interpreter must keep everything you [provider] say confidential (04:40-04:42; Voice-over der Moderatorin)

Normen für Provider:

To avoid confusion, speak directly to the other person as if he or she could understand you. Do not use phrases like "he said", "she said", "tell him", "tell her" (00:42-00:52; Moderatorin)

Speak loudly and clearly enough so that the interpreter can hear you well (04:05-04:09; Voice-over der Moderatorin; Text)

Speak at a normal pace or a little slower if you are usually a fast speaker (04:10-04:15; Moderatorin)

You may stop from time to time if you feel the interpreter needs to catch up with you (04:15-04:20; Voice-over der Moderatorin)

Wait for the interpreter to finish talking before speaking (04:21-04:24; Voice-over der Moderatorin)

Always remember: everything you say will be interpreted. If there is something you do not want the other person to know, do not say it to the interpreter (04:25-04:34; Voice-over der Moderatorin)

Do not expect the interpreter to soften your words or the other persons' (04:35-04:39; Voice-over der Moderatorin)

Lehrfilm 14	
Titel	Trained Interpreters “Making a world of difference”
Link	https://www.youtube.com/watch?v=cNDVw9cA6Qc&list=PL71EEB95EA3FDC37A&index=9 (Stand: 20.01.2021)
Quelle	<i>Catholic Charities Refugee Services</i> (wohltätige Organisation) in Zusammenarbeit mit <i>Translation & Interpreter Network</i> (Dolmetschservice)
Länge	10:52
Erstellungsjahr	2000
Land	Texas, USA
Zielpublikum	Service Provider
Setting	Büro der Rechtsberatung
Sprache/n	Albanisch
Methoden	Moderator_in, Simulationen, eingeblendeter Text, Voice-over, geteiltes Bild

Aufbau: Der Lehrfilm leitet mit Einblendung der *Catholic Charities Refugee Services* und *Translation & Interpreter Network* und dem Titel des Lehrfilms über einer bläulichen Animation der Erdkugel ein. Eine Dolmetschlehrende der angeführten katholischen Organisation spricht als Moderatorin frontal zur Kamera (Abbildung 5.127) und stellt die Dolmetschleistungen der Organisation vor. Anschließend wird die Stimme der Moderatorin als Voice-over über Szenen eines Seminarraums mit Studierenden gelegt (Abbildung 5.128), um die Anforderungen der Dolmetschausbildung zu erläutern. Die auf schwarzem Hintergrund eingeblendete Frage „What about untrained interpreters?“ beantwortet die Moderatorin in einem geteilten Bild neben eingeblendetem Text und thematisiert dabei die Gefahren des Einsatzes von Laiendolmetscher_innen. Die Frage nach Familienmitgliedern als Dolmetscher_innen wird auf dieselbe Weise behandelt. Es beginnt eine Simulation, in der ein albanisches Ehepaar bei einem Beratungsgespräch mit einer Anwältin in deren Büro gezeigt wird. Die Simulation wird zunächst mit einer Laiendolmetscherin (der jungen Nichte des Ehepaars) dargestellt (Abbildung 5.129 und Abbildung 5.134), anschließend mit einem professionellen Dolmetscher wiederholt (Abbildung 5.130, Abbildung 5.131, Abbildung 5.132 und Abbildung 5.136). Nach einem kurzen Abschnitt der Simulation kommentiert die Moderatorin mit geteiltem Bild und eingeblendetem Text das

Verhalten der Laiendolmetscher_in (Abbildung 5.133 und Abbildung 5.135), wonach die Situation jeweils mit dem professionellen Dolmetscher wiederholt wird.

Darstellung der Dolmetscher_innen: In diesem Lehrfilm wird eine Dolmetschsimulation zunächst mit einer Laiendolmetscherin dargestellt und anschließend mit einem professionellen Dolmetscher wiederholt. Die Fremdsprache wird immer Untertitelt. Die Laiendolmetscherin ist die Nichte des Ehepaars und hat somit eine familiäre Bindung. Sie trägt legere Kleidung und zeigt durch Körpersprache und leise Stimme Unsicherheit und junges Alter, womöglich ist sie auch minderjährig (Abbildung 5.134). Als die Anwältin eintritt, bleibt sie sitzen und stellt sich und das Paar mit Vornamen vor (Abbildung 5.129). Sie ist zwischen dem Paar und der Anwältin positioniert und hält mit der jeweils sprechenden Partei Augenkontakt. Sie spricht in dritter Person („She wants to know“, Abbildung 5.134), wodurch in einem Moment Verwirrung entsteht, da der Anwältin nicht klar ist, wer mit „sie“ gemeint ist. Anhand der Untertitelung ist zu erkennen, dass die Dolmetscherin den Inhalt der Äußerung abwandelt. Außerdem hält sie ein Nebengespräch mit der Anwältin und erteilt ihre eigene Meinung. Der professionelle Dolmetscher ist in kurzem Hemd und langer Hose gekleidet, trägt einen Ausweis am Hemd und tritt selbstbewusst auf (Abbildung 5.132). Beim Eintreten nimmt er den Sessel und positioniert ihn so, dass er neben und leicht hinter dem Paar Platz nimmt (Abbildung 5.130). Der Dolmetscher begrüßt das Paar nicht, allerdings wird später erwähnt, dass er mit ihnen ein Vorgespräch über die Grundregeln der Kommunikation gehalten habe. Beim Eintreten der Anwältin steht er auf und dolmetscht zunächst die Begrüßung des Ehepaars durch die Anwältin. Danach sagt er zum Paar, dass er sich der Anwältin als Dolmetscher vorstellen wird und tut dies (Abbildung 5.131). Der Dolmetscher steht dabei mit hinter dem Rücken verschränkten Händen und erklärt der Anwältin im Vorgespräch seine Rolle als Dolmetscher. Nach der Begrüßung sitzt der Dolmetscher ein wenig nach hinten versetzt neben dem Ehepaar und hält sich im Hintergrund. Dabei hält er die Arme verschränkt und vermeidet Blickkontakt (Abbildung 5.136). Der Dolmetscher spricht in erster Person, gibt die Äußerung möglichst genau wieder (wie anhand der Entsprechung mit der Untertitelung zu erkennen ist), führt keine Nebengespräche und erteilt keine eigene Meinung.



Abbildung 5.127: LF 14, 00:36



Abbildung 5.128: LF 14, 01:43



Abbildung 5.129: LF 14, 04:13



Abbildung 5.130: LF 14, 04:43



Abbildung 5.131: LF 14, 04:57



Abbildung 5.132: LF 14, 05:11



Abbildung 5.133: LF 14, 05:50



Abbildung 5.134: LF 14, 06:10



Abbildung 5.135: LF 14, 06:57



Abbildung 5.136: LF 14, 07:11

Normen für Dolmetscher_innen:

Each interpreter in our network [...] is guided by a code of ethics that includes confidentiality, a non-judgemental attitude, accuracy and completeness in interpreting and client self-determination (01:27-01:45; Moderatorin)

[Do not omit or add dialogue, change the intended message, delete relevant cultural information, give personal opinion and/or engage in extraneous discussions] In contrast, untrained interpreters pose a legal danger by omitting or adding dialogue, changing the intended message, deleting relevant cultural information, giving personal opinion and/or engaging in extraneous discussions that exclude either the client or the provider (01:49-02:09; Moderatorin; Text)

[Do not edit the clients' message, add personal opinions, answer for the client] Family members [...] tend to heavily edit the clients' message, add personal opinions, and answer for the client (02:19-02:30; Moderatorin; Text)

The trained interpreter did a pre-session with both clients and provider. This pre-session set up some ground rules for effective communication in the interview. It also established a professional relationship between interpreter, provider and the clients (05:47-; Moderatorin; Text)

The trained interpreter did an accurate, though not necessarily literal interpretation. Nothing was added, omitted or changed (07:43-07:52; Moderatorin; Text)

The trained interpreter didn't offer any advice or opinions. Furthermore, there were no side conversations. Notice also that this interpreter uses the first person [...] On the other hand, the untrained interpreter uses "reported speech" or third person (09:57-10:33; Moderatorin; Text)

Normen für Provider:

Please speak directly to the clients in short segments so I [interpreter] can interpret everything (05:18-05:23; Dolmetscher in der Simulation)

If I [interpreter] have a question and raise my hand [Anm. Stoppgeste] please pause then so I can interpret everything (05:23-05:29; Dolmetscher in der Simulation)

5.3.6. Kommunaldolmetschen in mehreren Settings

Lehrfilm 15 ²⁰	
Titel	Module 1: Language identification Module 2: Professional interpreter Module 3: How to meet, greet and brief an interpreter Module 4: Briefing a client on the role of an interpreter Module 5: Gaining information via an interpreter Module 6: Summary
Link	https://www.youtube.com/watch?v=fYdbvFzIK4s (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=thwuFAX_2w4&t=13s (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=-3P7LWZ_m2k (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=WMWaP9EV3_A&t=131s (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=qmFi4YsNQQs (Stand: 20.01.2021) https://www.youtube.com/watch?v=tAmuADmK9Aw (Stand: 20.01.2021)
Quelle	<i>Amigos Translate</i> (Dolmetschservice)
Länge	07:43; 09:40; 05:20; 08:19; 05:56; 04:26
Erstellungsjahr	2017
Land	Cambridgeshire, UK
Zielpublikum	Medizinisches Personal, Rechtsberatung, Polizei
Setting	Rechtsberatung; Krankenhaus; polizeiliche Einvernahme (im Krankenhaus)

²⁰ Diese sechs thematisch zusammenhängenden Lehrfilme werden als ein Analyseelement zusammengefasst.

Sprache/n	Litauisch, Urdu, Polnisch
Methoden	Moderator, Simulationen, eingeblendeter Text

Aufbau: Der Lehrfilm besteht aus sechs Videos, die als Modul 1-6 betitelt werden. Ein Moderator führt durch alle Videos. Jeder der Lehrfilme wird durch eine Einblendung des Titels auf dunklem Hintergrund eingeleitet (Abbildung 5.137), wonach der Moderator frontal zur Kamera gewandt den jeweiligen Themenschwerpunkt vorstellt (Abbildung 5.138 und Abbildung 5.143). Es folgt immer zunächst eine negativ gewertete Simulation, die vom Moderator kritisiert wird, und anschließend eine Wiederholung derselben Ausgangslage mit einem positiv gewerteten Verlauf.

Der Lehrfilm „Module 1: Language identification“ thematisiert das Feststellen der Fremdsprache. In der Simulation tritt ein Mann an den Schalter einer Zahnarztpraxis und klagt über Zahnschmerzen (Abbildung 5.139). Die Assistentin versteht „Litauisch“ fälschlicherweise als „Lettisch“ und kontaktiert telefonisch eine Lettischdolmetscherin. Der Moderator kommentiert, dass diese Peinlichkeit vermieden werden könnte. In der Wiederholung der Ausgangssituation zeigt die Assistentin dem Patienten eine Sprachidentifikationstabelle (Abbildung 5.140) und kontaktiert anschließend eine Litauischdolmetscherin. Nach einer Telefondolmetschszene wird ein Arzttermin mit der Dolmetscherin vor Ort vereinbart. In der nächsten Szene trifft die Dolmetscherin ein, stellt sich bei der Assistentin vor (Abbildung 5.141), setzt sich auf deren Aufforderung im Wartebereich neben den Patienten (Abbildung 5.142) und dolmetscht kurz zwischen der Assistentin und dem Patienten, wonach sie auf den Aufruf des Arztes warten.

Der Lehrfilm „Module 2: Professional interpreter“ thematisiert die Notwendigkeit professioneller Dolmetscher_innen für effektive Kommunikation. In der Simulation berichtet ein Anwalt seiner Kollegin über seine schlechten Erfahrungen mit einem Laiendolmetscher (Abbildung 5.143). Er sagt, die Klientin hätte angeboten, einen Dolmetscher für Urdu mitzubringen, der sich als ein Freund mit sehr eingeschränkten Englischkenntnissen herausstellte. Ein Szenenwechsel wird durch ein überbelichtetes und sepiagetöntes Bild als Rückblende gekennzeichnet. In der Rückblende betreten die Klientin und der Laiendolmetscher das Zimmer, dieser stellt sich in gebrochenem Englisch als Freund vor (Abbildung 5.144). Aufgrund seines unzureichenden Englischniveaus funktioniert die Kommunikation sehr schlecht, außerdem antwortet der Laiendolmetscher für die Klientin und führt nicht gedolmetschte Nebengespräche (Abbildung 5.145 bis Abbildung 5.149). Frustriert entscheidet

der Anwalt, einen neuen Termin mit einer professionellen Dolmetscher_in zu vereinbaren. Es erfolgt eine Rückkehr zur ursprünglichen Szene. Die Kollegin fragt den Anwalt, ob er den Dolmetscher nicht überprüft hätte. Er gibt zu, noch nie mit Dolmetscher_innen gearbeitet zu haben und davon ausgegangen zu sein, dass der mitgebrachte Dolmetscher wisse, was zu tun sei. Die Kollegin erklärt, worauf bei der Arbeit mit Dolmetscher_innen zu achten ist und bietet ihm Hilfe an. Der Moderator leitet zur nächsten Szene über. Zunächst tritt der professionelle Dolmetscher ein (Abbildung 5.150) und erhält von der Anwältin grundlegende Informationen über den Fall (Abbildung 5.152). Als die Klientin eintritt, stellt die Anwältin sich und den Dolmetscher vor (Abbildung 5.153), führt mit der Klientin ein Vorgespräch und geht sicher, dass die beiden sich gut verständigen können (Abbildung 5.154 bis Abbildung 5.156). Nach diesem Vorgespräch erklärt die Klientin das Problem mit ihrem Vermieter und die Anwältin sagt ihr Hilfe zu.

Der dritte Lehrfilm „Module 3; How to meet, greet and brief an interpreter“ wird vom Moderator eingeleitet, der die Notwendigkeit erklärt, Dolmetscher_innen in einem Vorgespräch über Gesprächsthemen und Terminologie zu informieren, damit diese sich technisch und emotional vorbereiten können. In der Simulation wird in einem Krankenhaus eine Dolmetscherin für Polnisch von einem Arzt begrüßt (Abbildung 5.157), der prüfen muss, ob ein Patient an einer polizeilichen Befragung teilnehmen kann. Die beiden betreten gemeinsam das Patientenzimmer, in dem ein Patient mit zahlreichen schweren Verletzungen liegt (Abbildung 5.158). Als der Patient sich im Bett aufzusetzen versucht, ist die Dolmetscherin vom Anblick der Verletzungen sichtlich verstört und kann mit der Dolmetschung nicht fortfahren (Abbildung 5.159 und Abbildung 5.160). Der Moderator leitet zu einer Wiederholung der Szene mit einem Vorgespräch über. Der Arzt begrüßt die Dolmetscherin und informiert sie über den gesundheitlichen Zustand des Patienten (Abbildung 5.161). Die Dolmetscherin überprüft, ob sie die richtige Terminologie notiert hat (Abbildung 5.162). Der Arzt warnt sie über den Zustand des Patienten und fragt, ob die Dolmetscherin damit umgehen kann. Diese bejaht und bedankt sich für die Warnung. Beide gehen ins Patientenzimmer, wo die Dolmetscherin zwischen Arzt und Patient dolmetscht (Abbildung 5.163). Als die beiden das Zimmer verlassen, wartet ein Polizist vor der Tür (Abbildung 5.164). Der Arzt teilt ihm mit, dass er für die Einvernahme in ein paar Tagen zurückkommen soll.

Der vierte Lehrfilm „Module 4; Briefing a client on the role of an interpreter“ schließt nach Einleitung des Moderators an die Simulation aus dem dritten Lehrfilm an. Die Dolmetscherin stellt sich im Krankenhaus dem Polizisten vor, bevor sie gemeinsam ins Patien-

tenzimmer gehen (Abbildung 5.165). Der Polizist will den Patienten zum Autounfall einvernehmen. Der Patient ist durch die Anwesenheit des Polizisten verunsichert und richtet sich an die Dolmetscherin, um sie zu fragen, was der Polizist von ihm wissen wolle und was er zu ihm sagen soll (Abbildung 5.166). Als der Patient sich trotz mehrmaliger Aufforderung der Dolmetscherin, dies zu unterlassen (Abbildung 5.167), weiter an diese wendet, fordert sie den Polizisten auf, er solle dem Patienten ihre Rolle als Dolmetscherin erklären. Der Moderator leitet zur Wiederholung der Simulation über. Die zweite Simulation beginnt auf dieselbe Weise, doch diesmal übernimmt der Polizist von Anfang an die Kontrolle über die Kommunikation. Statt erneut in dritter Person wendet er sich in erster Person an den Patienten, stellt sich und die Dolmetscherin vor, erklärt den Grund der Befragung und beginnt ein Vorgespräch über Kommunikation mit der Dolmetscherin (Abbildung 5.168 und Abbildung 5.169). Er erklärt ausführlich die Rolle der Dolmetscherin, lässt sich bestätigen, dass der Patient die Dolmetscherin versteht und lässt ihn die wichtigsten Punkte wiederholen (Abbildung 5.170). Zum Schluss sagt er, dass nun die (polizeiliche) Befragung beginne.

Der fünfte Lehrfilm „Module 5; Gaining information via an interpreter“ führt nach Einleitung des Moderators die Simulation des vierten Lehrfilms fort. Der Polizist wendet sich in der Befragung an die Dolmetscherin und teilt ihr in dritter Person mehrere Fragen mit, die sie dem Patienten stellen soll, außerdem hält er keinen Augenkontakt mit dem Patienten (Abbildung 5.171 und Abbildung 5.173). Der Patient reagiert verwirrt und verunsichert (Abbildung 5.172) und beendet schließlich die Befragung, da er angibt, es gehe ihm nicht gut und er wolle den Arzt sehen. Der Moderator erklärt, mit einem richtigen Vorgespräch über die Rolle der Dolmetscherin und direkter Ansprache würde die Konversation besser verlaufen. In der Wiederholung der Simulation wendet sich der Polizist direkt in erster Person an den Patienten und stellt eine Frage nach der anderen. Nachdem eine Trickblende ohne Szenenwechsel einen Zeitsprung andeutet (Abbildung 5.174), fasst der Polizist die Aussage des Patienten zusammen (Abbildung 5.175). Der Patient bestätigt die Richtigkeit der Angaben.

Der sechste und letzte Lehrfilm der Reihe „Module 6; Summary“ fasst die vermittelten Normen zusammen. Die positiven Simulationen der Lehrfilme werden gekürzt zusammengeschritten, der Moderator wiederholt die bereits genannten Normen. Einzig neu ist, dass sich zwei der Dolmetscher_innen frontal zur Kamera sprechend mit ihrem Ausweis vor-

stellen und ihre Qualifikationen als professionelle Dolmetscher_innen erklären (Abbildung 5.176).

Darstellung der Dolmetscher_innen: In den sechs Modulen sind ein Laiendolmetscher und zwei professionelle Dolmetscher_innen zu sehen, außerdem eine Telefondolmetscherin, deren Darstellung hier nicht analysiert wird. Die Fremdsprache wird in allen Modulen immer Untertitelt. Im ersten Modul wird eine professionelle Dolmetscherin zunächst am Telefon, danach vor Ort dargestellt. Sie ist professionell gekleidet, trägt einen Hosenanzug und ein Lanyard mit Ausweis um den Hals, und hält ein Notizbuch und ein weiteres Buch bzw. Kalender in der Hand (Abbildung 5.141). In der Simulation tritt sie an den Schalter der Praxis, um sich vorzustellen. Nach Aufforderung der Assistentin setzt sie sich im Wartebereich neben den Patienten (Abbildung 5.142). Die Assistentin stellt die Dolmetscherin vor, diese dolmetscht in erster Person. Die Assistentin geht sicher, dass Dolmetscherin und Patient sich verstehen. Die Dolmetschung entspricht der Untertitelung der Fremdsprache.

Im zweiten Lehrfilm werden eine Szene mit einem Laiendolmetscher und eine Szene mit einem professionellen Dolmetscher in Kontrast gesetzt. Der Laiendolmetscher stellt sich als Freund der Klientin vor und ist somit nicht unparteiisch. Während der gesamten Simulation verhält er sich offensichtlich unprofessionell: Bei der Vorstellung schüttelt er die Hand des Providers mit beiden Händen (Abbildung 5.144); er stellt sich und die Klientin mit Vornamen vor, ist leger gekleidet, gestikuliert stark (insbesondere deutet er häufig mit der Hand in Richtung Klientin, Abbildung 5.145), während der Dolmetschsituation blättert er desinteressiert in einer Zeitschrift (Abbildung 5.148). Die Untertitelung zeigt einen deutlichen Kontrast zwischen der fremdsprachlichen Äußerung und der Dolmetschung. Der Laiendolmetscher dolmetscht unvollständig und spricht in dritter Person. Er spricht nur bruchstückhaft Englisch, was die Kommunikation erschwert. Als die Klientin ihn beschuldigt, nicht vollständig gedolmetscht zu haben, reagiert er in beleidigtem Tonfall und Mimik und gibt ihr die inkorrekte Information, er hätte alles gedolmetscht, doch der Anwalt wolle nicht helfen (Abbildung 5.148 und Abbildung 5.149). Das emotional aufgeladene Nebengespräch wird nicht gedolmetscht und führt sowohl bei der Klientin als auch beim Anwalt zu Unverständnis und Frustration, klar ersichtlich an deren Mimik (Abbildung 5.146 und Abbildung 5.147). Schließlich bricht der Anwalt das Gespräch aufgrund der Ungeeignetheit des Dolmetschers ab. Es folgt eine Szene mit derselben Klientin und einem professionellen Dolmetscher. Der professionelle Dolmetscher trifft vor der Klientin ein und stellt sich vor, dabei zeigt er einen Ausweis (Abbildung 5.150 und Abbil-

dung 5.151). Er ist förmlich in Anzug und Krawatte gekleidet. Während des Vorgesprächs mit der Rechtsberaterin und während der Dolmetschung macht er sich Notizen (Abbildung 5.152). Nach dem Vorgespräch stellt er eine Nachfrage nach der Adresse der Klientin und notiert diese (vermutlich, da aufgrund des Themas Mietvertrag die Adresse relevant sein könnte). Während des gesamten Gesprächs wirkt der Dolmetscher ruhig und selbstbewusst. Als die Klientin eintritt, bleibt der Dolmetscher sitzen, während die Anwältin sie begrüßt und sich und den Dolmetscher vorstellt (Abbildung 5.153), wonach sie die Klientin über das Verhalten in einem Dolmetschgespräch informiert (Abbildung 5.154 bis Abbildung 5.156). Der Dolmetscher dolmetscht in erster Person, seine Äußerungen entsprechen der Untertitelung.

Im dritten, vierten und fünften Lehrfilm ist dieselbe professionelle Dolmetscherin zu sehen, wobei im dritten Lehrfilm ein Gespräch zwischen Arzt und Patient, im vierten und fünften Lehrfilm dagegen eine polizeiliche Einvernahme zwischen demselben Patienten und einem Polizisten simuliert wird. Im dritten Lehrfilm ist sie leger gekleidet, hat einen Ausweis und arbeitet mit einem Notizblock (Abbildung 5.159). In der ersten Simulation des dritten Lehrfilms steht die Dolmetscherin neben dem Arzt vor dem Bett des Patienten. Sie dolmetscht die erste Frage des Arztes, doch dann ist sie vom Anblick des verletzten Patienten dermaßen verstört, dass sie sich abwendet, die Hand vor den Mund hält und durch Mimik und Stimme ihr Unwohlsein ausdrückt (Abbildung 5.159 und Abbildung 5.160). Sie sagt, ihr gehe es nicht gut und bricht die Dolmetschung ab. In der zweiten Szene stellt sie sich dem Arzt mit Ausweis vor (Abbildung 5.161), notiert sich im Vorgespräch Informationen über den Patienten und Terminologie (Abbildung 5.162). Sie spricht in erster Person, die Dolmetschung entspricht der Untertitelung (Abbildung 5.163). Da der Arzt sie im Vorgespräch über die Verletzungen des Patienten informiert hat, ist diesmal während der Dolmetschung kein Unwohlsein bemerkbar.

Im vierten Lehrfilm stellt sich die Dolmetscherin dem Polizisten mit Ausweis vor (Abbildung 5.165). Da die Handlung an einem anderen Tag spielt, ist die Dolmetscherin anders gekleidet und der Patient in einem besseren gesundheitlichen Zustand. Polizist und Dolmetscherin betreten zusammen das Patientenzimmer und setzen sich auf zwei Stühle nebeneinander vor das Krankenbett. Die Dolmetscherin nutzt einen Notizblock, die Untertitelung entspricht der Dolmetschung. Der Polizist spricht in dritter Person („Can you tell him that“), was die Dolmetscherin in erster Person überträgt. Die Situation wird für die Dolmetscherin problematisch, als sich der Patient an sie wendet und Fragen an sie stellt

(Abbildung 5.166). Sie versucht eine Balance zu finden, indem sie einerseits Fragen in erster Person weitergibt, was beim Patienten zu Unverständnis und Verärgerung führt („Don’t interpret what I’m saying, I’m not talking to him, I’m talking to you!“), andererseits sowohl dem Polizisten ausdrücklich zu verstehen gibt, dass der Patient Fragen an sie richtet, als auch dem Patienten mehrfach erklärt, dass sie kein Nebengespräch mit ihm halten kann („I can’t hold a conversation with you Kamil; I’m only here to interpret what you and PC Rowland say to each other“, Abbildung 5.167). Währenddessen drücken ihre Mimik und Stimme Unwohlsein und schließlich Verärgerung aus, als sie den Polizisten auffordert, dem Patienten ihre Rolle zu erklären. Die Verantwortung wird somit auf den Provider übertragen. Die zweite Simulation beginnt auf dieselbe Weise, allerdings haben Polizist und Dolmetscherin Plätze getauscht, nun sitzt der Polizist näher am Patienten. Der Polizist stellt sich und die Dolmetscherin vor und führt ein ausführliches Vorgespräch mit dem Patienten (Abbildung 5.168 und Abbildung 5.169). Er erklärt das Sprechen in erster Person und betont die Unparteilichkeit und Vertraulichkeitsverpflichtung der Dolmetscherin. Auf die Frage, ob die Dolmetscherin etwas hinzufügen möchte, erklärt diese, dass sie Notizen macht, die sie jedoch nach der Einvernahme vernichten wird. Der Polizist lässt den Patienten bestätigen, dass er die Dolmetscherin sprachlich versteht und die Rolle der Dolmetscherin verstanden hat (Abbildung 5.170).

Der fünfte Lehrfilm schließt direkt an die Handlung des vierten Lehrfilms an, nun beginnt die polizeiliche Befragung. Die Positionierung und Kleidung (abgesehen vom Schal der Dolmetscherin) bleiben gleich. Der Polizist wendet sich in der Befragung an die Dolmetscherin und hält nur mit ihr Blickkontakt (Abbildung 5.171) und teilt ihr in dritter Person mehrere Fragen mit, die sie dem Patienten stellen soll („Can you ask him“). Die Dolmetscherin wandelt die Fragen in erste Person um. Der Patient fragt die Dolmetscherin, warum er befragt wird und was der Polizist notiert (Abbildung 5.172). Die Dolmetscherin dolmetscht diese und die nächste Frage des Polizisten mit Beibehaltung der dritten Person („Can you ask Kamil what the other vehicle was like?“) (Abbildung 5.173). In der Wiederholung der Simulation wendet sich der Polizist in erster Person an den Patienten, hält mit ihm Augenkontakt und stellt nun eine Frage nach der anderen. Als der Polizist die Aussage des Patienten zusammenfasst, wendet die Dolmetscherin kurzzeitig Flüsterdolmetschen an (Abbildung 5.175).

Im sechsten Lehrfilm sind außer Wiederholungen der positiven Simulationen die zwei Dolmetscherinnen aus dem ersten Lehrfilm zu sehen, die sich frontal zur Kamera sprechend mit Ausweis vorstellen und ihre Qualifikationen erklären (Abbildung 5.176).

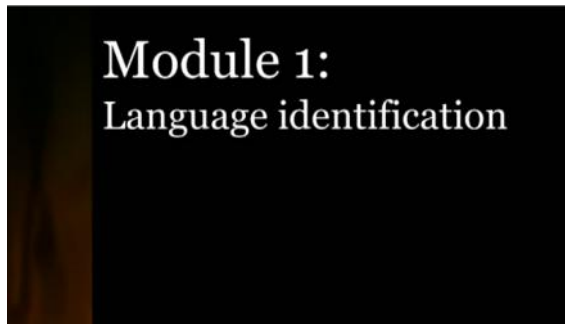


Abbildung 5.137: LF 15, 00:03 (1/6)



Abbildung 5.138: LF 15, 00:09 (1/6)



Abbildung 5.139: LF 15, 00:29 (1/6)

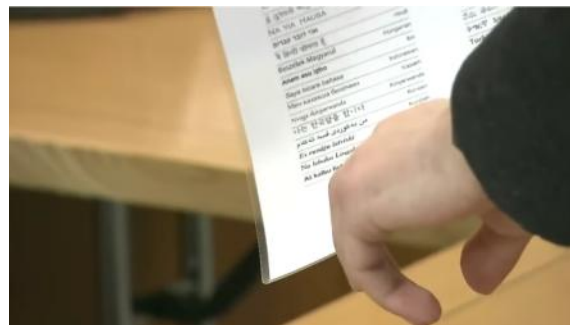


Abbildung 5.140: LF 15, 03:03 (1/6)



Abbildung 5.141: LF 15, 06:56 (1/6)



Abbildung 5.142: LF 15, 07:37 (1/6)



Abbildung 5.143: LF 15, 00:25 (2/6)



Abbildung 5.144: LF 15, 00:39 (2/6)



Abbildung 5.145: LF 15, 01:02 (2/6)



Abbildung 5.146: LF 15, 01:18 (2/6)



Abbildung 5.147: LF 15, 01:20 (2/6)



Abbildung 5.148: LF 15, 02:29 (2/6)



Abbildung 5.149: LF 15, 02:49 (2/6)



Abbildung 5.150: LF 15, 04:51 (2/6)



Abbildung 5.151: LF 15, 05:07 (2/6)



Abbildung 5.152: LF 15, 05:21 (2/6)



Abbildung 5.153: LF 15, 05:53 (2/6)



Abbildung 5.154: LF 15, 06:09 (2/6)



Abbildung 5.155: LF 15, 06:22 (2/6)



Abbildung 5.156: LF 15, 06:59 (2/6)



Abbildung 5.157: LF 15, 00:50 (3/6)



Abbildung 5.158: LF 15, 00:57 (3/6)



Abbildung 5.159: LF 15, 01:07 (3/6)



Abbildung 5.160: LF 15, 01:11 (3/6)



Abbildung 5.161: LF 15, 01:48 (3/6)



Abbildung 5.162: LF 15, 02:09 (3/6)



Abbildung 5.163: LF 15, 03:41 (3/6)



Abbildung 5.164: LF 15, 05:11 (3/6)



Abbildung 5.165: LF 15, 00:30 (4/6)



Abbildung 5.166: LF 15, 01:33 (4/6)



Abbildung 5.167: LF 15, 01:36 (4/6)



Abbildung 5.168: LF 15, 03:47 (4/6)



Abbildung 5.169: LF 15, 05:39 (4/6)



Abbildung 5.170: LF 15, 07:35 (4/6)



Abbildung 5.171: LF 15, 00:25 (5/6)



Abbildung 5.172: LF 15, 00:45 (5/6)



Abbildung 5.173: LF 15, 00:54 (5/6)



Abbildung 5.174: LF 15, 04:38 (5/6)



Abbildung 5.175: LF 15, 05:18 (5/6)



Abbildung 5.176: LF 15, 01:39 (6/6)

Normen für Dolmetscher_innen:

A professional interpreter wouldn't [hold a private conversation], they're trained to be impartial and so would only interpret (Modul 2; 04:09-04:13; Provider in der Simulation; auch in Modul 4)

An interpreter is an experienced professional who is impartial, security vetted, and registered with our professional body. They always have an ID badge (Modul 2; 04:14-04:23; Provider in der Simulation) / I am a registered public service interpreter. Security cleared, qualified and experienced. I have signed the professional code of conduct (Modul 6/ 01:40-01:50; Dolmetscherin in der Simulation; Moderator)

The interpreter will be repeating everything we [provider and client] will be saying (Modul 2/ 07:13-07:16; Provider in der Simulation) / The interpreter is here only to interpret what you say to me and I say to you (Modul 4/ 04:57-05:02; Provider in der Simulation)

The interpreter will keep confidential everything that is said between us here today during the interview (Modul 4/ 04:08-04:14; Provider in der Simulation)

It is not the role of the interpreter to offer any advice (Modul 4/ 04:41-04:45; Provider in der Simulation)

The interpreter will interpret what we [provider and client] say in the first person (Modul 4/ 05:17-05:20; Provider in der Simulation)

If we [provider and client] speak for too long the interpreter may stop us with a gesture like this (Anm. Stoppgeste Abbildung 5.169) (Modul 4/ 05:29-05:33; Provider in der Simulation)

The interpreter may intervene to clarify what either of us has said for accurate interpreting (Modul 4/ 06:08-06:13; Provider in der Simulation)

The interpreter might be taking notes during the interview for the accuracy of the interpretation. The notes will be destroyed after the interview (Modul 4/ 06:29-06:37; Dolmetscherin in der Simulation)

Normen für Provider:

I [provider] will refer directly to you [client] as if we speak, as if we share the same language / Please speak in [foreign language], referring directly to me [provider] as if we share the same language (Modul 2/ 06:27-06:31/ 06:46-06:51; Provider in der Simulation; auch in Modul 1 und 4) / It is important to direct all your [provider] conversation to the client and not to the interpreter. Your [provider] conversation is with the client, not with the interpreter (Modul 5/ 00:09-00:17; Moderator)

We [provider and client] will both pause after each sentence to allow the interpreter to interpret for us (Modul 2/ 06:52-06:57; Provider in der Simulation; auch in Modul 1 und 4)

Interpreters need to know in advance what will be the subject of the discussion, what terminology is likely to be used and what they're going to face during the assignment. An interpreter may also need to be prepared emotionally for the situation. Make sure you brief your interpreter (Modul 3/ 00:20-0:34; Moderator; auch in Modul 6)

As an official, you're [provider] responsible for briefing the client on the role of an interpreter to ensure effective communication (Modul 4/ 00:10-00:15; Moderator)

We [provider and client] must try not to speak too quickly and we must certainly not speak over each other (Modul 4/ 05:40-05:45; Provider in der Simulation)''

When trying to gain information through an interpreter, it is important to ask short and clear questions (Modul 5/ 01:42-01:47; Moderator)

Always check that the client and the interpreter share the same language. Many languages have different dialects. It is your [provider] responsibility to ensure that the interpreter and the client fully understand each other (Modul 6/ 01:21-01:33; Moderator)

When you [provider] meet the interpreter, it is important that you ask to see his or her ID badge to make sure this is the interpreter you booked and not someone else (Modul 6/ 02:24-02:33; Moderator; auch in Modul 2)

As the official you [provider] must take immediate and complete control of the situation to ensure effective communication (Modul 6/ 04:20-04:25; Moderator)

5.3.7. Weitere Lehrfilme

Im Anhang ist eine Liste an Lehrfilmen zu finden, die aus der Analyse ausgeschlossen wurden. Sie sind nach dem jeweiligen Einsatzgebiet des Kommunaldolmetschens geordnet und werden mit Titel, Link, Quelle und gegebenenfalls mit einem Ausschlussgrund angeführt. Diese Lehrfilme wurden einerseits ausgeschlossen, da eine Erweiterung der Analyseelemente den Rahmen der Arbeit sprengen würde, andererseits, da viele Lehrfilme nicht zu den vorab definierten Kriterien passen. Selbstverständlich erhebt diese Auflistung keinen Anspruch auf Vollständigkeit, da sich die Inhalte auf Online-Plattformen fortwährend verändern. Doch für Studierende, die sich ebenfalls in dieses Thema vertiefen wollen, kann die Linksammlung einen Anhaltspunkt für weiterführende Arbeiten bieten.

5.4. Lehrfilme – Vergleichende Analyse

Nachdem im vorangegangenen Kapitel 15 ausgewählte Lehrfilme als einzelne Analyseelemente behandelt wurden, werden die Lehrfilme und die in ihnen vermittelten Normen in diesem Kapitel zueinander in Beziehung gestellt und verglichen, es werden Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausgearbeitet. In den nachfolgenden zwei Kapiteln werden die herausgearbeiteten Normen für Kommunaldolmetscher_innen nach Chestermans Wertemodell analysiert. Die Normen für Provider werden nach einer eigenen Kategorisierung gegliedert und anschließend ebenfalls nach dem Wertemodell analysiert.

Für die Analyse wurden 15 Lehrfilme herangezogen, die Kommunaldolmetschen thematisieren, sich an öffentliche Dienstleister_innen richten und als zentrale Lehrmethode positiv oder negativ gewertete Dolmetschsimulationen mit Lautsprachen und Face-to-face-Dialogdolmetschen beinhalten. Das Ziel dieser Lehrfilme ist, unter Providern Bewusstsein für die Komplexität der Dolmetschtätigkeit zu schaffen und letztendlich in der Praxis einen stärkeren Einsatz von professionellen Dolmetscher_innen und eine Qualitätssteigerung des Kommunaldolmetschens zu erreichen. Von den 15 Lehrfilmen sind der Großteil (7) dem Setting Gesundheitswesen zuzuordnen, 2 Lehrfilme dem Setting Therapie, 2 Sozialarbeit, 1 Bildung, 2 Rechtsberatung sowie 1 mehreren Settings (Rechtsberatung, Gesundheitswesen und polizeiliche Einvernahme). Von den Lehrfilmen stammen 9 aus den USA, 5 aus Großbritannien und 1 aus Australien. Das Erstellungsjahr der Lehrfilme reicht von 2000 bis 2017; in manchen der Lehrfilme wurde jedoch kein Erstellungsjahr angegeben und stattdessen das Hochladedatum auf der Plattform herangezogen. Erstellt wurden die Lehrfilme von medizinischen Universitäten (4 Lehrfilme), einer medizinischen Universität in Zusammenarbeit mit einem Dolmetschservice (1 Lehrfilm), einer Gesundheitsversicherung in Zusammenarbeit mit einem Dolmetschservice (1 Lehrfilm), Dolmetschservices (4 Lehrfilme), wohltätigen Organisationen (2 Lehrfilme) und Behörden (3 Lehrfilme: New York City Child Services; North Clackamas School District; Legal Services of New Jersey). Die in den Dolmetschsimulationen vertretenen Sprachen umfassen: Spanisch (8 Lehrfilme²¹, davon 7 aus den USA, 1 aus UK, 1 aus Australien), Punjabi (3, UK), Mandarin (2, UK, Australien), Polnisch (2, UK), Urdu (1, UK), Arabisch (1, USA), Portugiesisch (1, UK), Tigrinisch (1, UK), Amharisch (1, USA), Somali (1, USA), Bengalisch (1, USA), Alba-

²¹ In manchen Lehrfilmen wird in mehreren Simulationen die gleiche Sprache gedolmetscht, das ist besonders bei Spanisch mehrfach der Fall. Solche Fälle wurden trotzdem nur einmal gezählt.

nisch (1, USA), Litauisch (1, UK). Es ist eine deutliche Vorherrschaft des Spanischen erkennbar, insbesondere in den US-amerikanischen Lehrfilmen; in vier britischen Lehrfilmen sind die in Pakistan und Indien verbreiteten Sprachen Punjabi (3) und Urdu (1) vertreten; andere Sprachen treten jeweils nur 1-2 Mal auf.

Die Lehrfilme unterscheiden sich gravierend in ihrer Länge, ihrem Aufbau und ihren Lehrmethoden, weshalb sich der Vergleich herausfordernd gestaltet. Selbstverständlich kann ein Lehrfilm, der nur wenige Minuten dauert, nicht denselben Umfang an Normen thematisieren wie ein Lehrfilm, der 20 Minuten dauert oder aus mehreren Teilen besteht. Aus diesem Grund (und da eine unvollständige Auswahl an Lehrfilmen analysiert wird) handelt es sich um eine qualitative Analyse dessen, welche Art von Normen auf welche Weise vermittelt wird, wo Gemeinsamkeiten und wo Unterschiede zu finden sind.

Zu den Lehrmethoden, die in den Lehrfilmen angewendet werden, zählen Moderator_innen bzw. Sprecher_innen, die zum Publikum sprechen und den Lehrfilm strukturieren; Titel und Zwischentitel, die den Lehrfilm strukturieren; Voice-over; eingeblendeter Text (auf leerem Hintergrund, über Standbilder, über Simulationen, als Untertext oder in einem geteilten Bild neben einer Moderator_in eingeblendet); Text in der Videobeschreibung; Grafiken und Animationen; Untertitel (konkret gemeint ist hier die gezielte Untertitelung von negativ gewerteten Dolmetschsimulationen, während positiv gewertete Dolmetschsimulationen nicht untertitelt werden) sowie Spielhandlungen – die Simulationen gedolmetschter Gespräche, die in dieser Arbeit im Fokus stehen. Jeder der ausgewählten Lehrfilme beinhaltet Dolmetschsimulationen, die vom Lehrfilm selbst explizit als positiv oder negativ gewertet werden. Sieben der Lehrfilme stellen positiv und negativ gewertete Simulationen in Kontrast, von diesen werden in sechs Lehrfilmen Laien- und professionelle Dolmetscher_innen gegenübergestellt (Lehrfilme 1, 5, 7, 12, 14 und 15-Modul 2) und in zwei Lehrfilmen allgemein positive und negative Verhaltensweisen der Dolmetscher_innen verglichen (Lehrfilm 13, 15-Module 3-5). Fünf weitere Lehrfilme stellen nur positive Simulationen dar (Lehrfilme 2, 3, 6, 9, 11), zwei Lehrfilme nur negative Simulationen (Lehrfilme 4 und 8). Lehrfilm 10 hat in dieser Hinsicht eine neutrale Position, da es sich um eine professionelle Dolmetscherin handelt, jedoch auch negativ bewertetes Verhalten dargestellt wird. Negativ gewertete Darstellungen von Providern sind ebenfalls erkennbar (Lehrfilme 4, 8, 13, 15), die zum Teil in einer positiv gewerteten Darstellung wiederholt werden (Lehrfilme 13, 15).

Negativ und positiv bewertete Dolmetscher_innen werden sowohl in ihrem Verhältnis zu den Klient_innen als auch in in ihrem Verhalten vor, während und nach der Dolmetsch-situation sowie ihrem Aussehen und Auftreten in Kontrast gesetzt. Als Laiendolmet-scher_innen sind drei Töchter, zwei Söhne, ein Bruder, eine Nichte, ein Freund der jewei-ligen Klient_innen und eine Reinigungskraft des Krankenhauses dargestellt. Hiervon sind drei Personen (zwei Töchter, der Sohn und die Nichte) offensichtlich minderjährig. Wei-ters sind in den Lehrfilmen 8 und 13 (sowie Teilen von Lehrfilm 10) negativ bewertete Situationen dargestellt, in denen die Dolmetscher_innen nicht als Laiendolmetscher_innen charakterisiert werden, ihr Verhalten jedoch als unerwünscht dargestellt wird. Die Darstel-lungen professioneller und positiv bewerteter Dolmetscher_innen weisen dagegen keinerlei familiäres oder freundschaftliches Verhältnis zu den Klient_innen auf und unter ihnen sind keine minderjährigen Personen erkennbar.

Die Laiendolmetscher_innen sind stets relativ leger gekleidet. Unter den professionellen Dolmetscher_innen sind dagegen Unterschiede im Kleidungsstil festzustellen. Insbesonde-re in Lehrfilmen, in denen Laiendolmetscher_innen und professionelle Dolmetscher_innen einander gegenübergestellt werden, ist ein deutlicher Unterschied in der Professionalität der Kleidung erkennbar. In den Lehrfilmen 1, 3, 6, 9, 10, 12 und 15 tragen die professio-nellen Dolmetscher_innen Hosenanzüge oder Blazer mit Hose oder Rock. In den Lehrfil-men 2 und 5 des Settings Gesundheitswesen tragen die professionellen Dolmetscher_innen ebenso wie die Ärzt_innen weiße Kittel, wodurch sie als Teil des medizinischen Personals wahrgenommen werden. In den Lehrfilmen 7, 11, 13, 14 und eine Dolmetscherin des Lehr-films 15 tragen die professionellen Dolmetscher_innen vergleichsweise legere Kleidung. Wie bereits angeführt, bedeutet leger in diesem Zusammenhang keine Wertung im Sinne von unprofessionell oder unangebracht, sondern dient nur als Kontrast zur förmlichen Be-rufskleidung der Anzüge, Kostüme oder Arztkittel, die in den anderen Darstellungen auf-treten. In den Lehrfilmen 1, 3, 5, 11 und 15 tragen die Dolmetscher_innen außerdem einen Ausweis an der Kleidung oder als Lanyard um den Hals, wodurch zusätzlich ihre Akkredi-tierung und/oder Zugehörigkeit zu einem professionellen Dolmetschservice verdeutlicht wird. In den Lehrfilmen 2, 5, 12, 13 und 15 machen sich die professionellen Dolmet-scher_innen während der Dolmetschung Notizen. Auch wenn diese Attribute nicht in allen professionellen Darstellungen zu sehen sind, ist wichtig anzumerken, dass bei keinem der Laiendolmetscher_innen Ausweise oder Notizentechnik dargestellt sind. Das Auftreten der Dolmetscher_innen unterscheidet sich ebenfalls zwischen positiven und negativen Darstel-

lungen. In den positiv bewerteten Darstellungen treten die Dolmetscher_innen grundsätzlich selbstbewusst auf und ihre Mimik, Gestik und Stimme bewahren einen ruhigen, gefassten und neutralen Eindruck. In den negativ bewerteten Darstellungen sind zum Teil Unsicherheit und Überforderung zu erkennen (Lehrfilme 1, 12 und 14); ein hoher Grad an Emotionalität (Lehrfilme 1 und 8); herablassende Reaktionen und Widerwillen, bestimmte Äußerungen zu dolmetschen (Lehrfilme 4, 7 und 15).

Die Mehrheit der Lehrfilme thematisiert die Notwendigkeit eines Vorgesprächs bzw. Briefings zwischen Dolmetscher_in und Provider und/oder Klient_innen (Lehrfilme 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14 und 15). In den Lehrfilmen 8, 9, 10 und 12 wird zusätzlich ein Nachgespräch bzw. Debriefing empfohlen. Vor- Nachgespräche sind ausschließlich in positiv gewerteten Simulationen, jedoch nicht in jeder von diesen inkludiert. Der tatsächliche Inhalt des Vorgesprächs, ob dieses zwischen Dolmetscher_in und Provider, Dolmetscher_in und Klient_in und/oder Provider und Klient_in stattfindet, sowie die Verantwortung für das Vorgespräch (bei Dolmetscher_in, Provider oder beiden) unterscheidet sich je nach Lehrfilm. In den Lehrfilmen 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14 und 15 wird der Provider dazu angehalten, der Dolmetscher_in in einem Vorgespräch Informationen über die Klient_in, Kontext, Gesprächsziele und/oder Terminologie zu geben, damit diese sich technisch und emotional besser auf den Einsatz vorbereiten können. Die emotionale Vorbereitung wird insbesondere in den Lehrfilmen 9 und 15 hervorgehoben. In einigen Vorgesprächen erklärt die Dolmetscher_in dem Provider Grundregeln der Kommunikation und gibt Verhaltensanweisungen (Lehrfilme 3, 5, 6, 12, 14), nur in Lehrfilm 10 erklärt der Provider diese der Dolmetscherin. In Vorgesprächen mit den Klient_innen erklärt diese Grundregeln entweder die Dolmetscher_in (Lehrfilme 3, 5, 6, 12, 14) oder der Provider (Lehrfilm 8, 10, 15) oder es ist unklar, welcher von beiden (Lehrfilm 9). Zu diesen Grundregeln zählt meist, dass Provider und Klient_innen direkt in erster Person zueinander sprechen und Augenkontakt halten sollen; dass alle Äußerungen gedolmetscht werden und nichts gesagt werden soll, das die andere Partei nicht hören soll; dass Pausen für die Dolmetschung ermöglicht werden, nicht zu schnell oder übereinander gesprochen werden soll. In manchen Vorgesprächen wird auch die Vertraulichkeitsverpflichtung der Dolmetscher_innen erwähnt. Das Nachgespräch in Lehrfilm 9 (Therapiesetting) dient dazu, der Dolmetscher_in bei traumatischen Themen emotionale Unterstützung zu bieten und etwaige kulturspezifische oder andere Unklarheiten nachzubesprechen. Die Nachgespräche in den Lehrfilmen 8, 10 und 12 dienen dazu, Feedback zu geben.

Die Themen Positionierung der Gesprächsparteien und Augenkontakt stehen in direktem Bezug zueinander. Diesbezüglich sind in den Lehrfilmen jedoch deutliche Unterschiede zu erkennen. Im Vordergrund steht meist die Norm für Provider, sich direkt an die Klient_innen zu wenden und mit ihnen Augenkontakt zu halten. Die Lehrfilme 6 und 9 fordern zudem explizit eine Positionierung, in der Augenkontakt zwischen allen Gesprächsparteien möglich ist. An die Dolmetscher_innen ist keine explizite Norm darüber gerichtet, ob und mit wem sie Augenkontakt halten sollen²² und im Großteil der Simulationen halten sie regelmäßig mit beiden Gesprächsparteien Augenkontakt. Anders ist dies in den Lehrfilmen 3, 11, 12, und 14, in denen die professionellen Dolmetscher_innen gezielt Augenkontakt vermeiden und zum Teil ihre Positionierung danach ausrichten. In Lehrfilm 3 steht die Dolmetscher_in direkt hinter der sitzenden Klientin und hat somit keine Sicht auf ihre Mimik und keinen Augenkontakt. In den Lehrfilmen 12 und 14 sitzen die Dolmetscher_innen hinter bzw. nach hinten versetzt neben den Klient_innen und halten keinen Augenkontakt. In Lehrfilm 11 sitzt die Dolmetscherin zwar neben der Klientin und somit in einer Dreiecksposition, vermeidet jedoch Blickkontakt und sieht während der Dolmetschung stets hinunter. In den negativ gewerteten Simulationen steht oder sitzt die Dolmetscher_in meist neben der Klient_in (Lehrfilme 1, 4, 5, 7, 12, 13), insbesondere in Verwandtschaftsverhältnissen ist körperliche Nähe oder Körperkontakt zur Klient_in erkennbar (in Lehrfilm 5 legt der neben ihr sitzende Sohn seiner Mutter die Hand auf die Schulter; in Lehrfilm 7 sitzt die Tochter neben dem Krankenbett der Mutter und hat ihren Arm auf dem Bett) oder in einer Dreieckspositionierung (Lehrfilme 8, 12, 15). In den positiv gewerteten Simulationen sitzt oder steht die Dolmetscher_in neben dem Provider (Lehrfilme 1, 2, 5, 15), in einer Dreieckspositionierung (Lehrfilme 6, 7, 9, 15), neben der Klient_in (Lehrfilme 11²³, 13), neben und hinter die Klient_in versetzt (Lehrfilme 10, 12, 14) oder gänzlich hinter der Klient_in (Lehrfilm 3). Zum Teil ist die Positionierung durch den Raum

²² Zu Lehrfilm 11 gibt das Dolmetschservice in einer Antwort auf einen Kommentar zum Video an, seinen Dolmetscher_innen das Vermeiden von Augenkontakt zu empfehlen. Es handelt sich jedoch nicht um einen Teil des Lehrfilms selbst und wird daher hier nicht berücksichtigt.

²³ In einem weiteren Lehrfilm desselben Dolmetschservices, das jedoch an Dolmetscher_innen gerichtet ist, wird thematisiert, dass Dolmetscher_innen neben und leicht hinter der Klient_in sitzen sollen, damit die Klient_in und der Provider sich mehr aufeinander, als auf die Dolmetscher_in fokussieren sollen. Wenn in Lehrfilm 11 nicht ein Sofa, sondern Stühle vorhanden wären, wäre die Dolmetscherin daher vermutlich auch leicht nach hinten versetzt positioniert. In: Interpreter Training (Part 1), <https://www.youtube.com/watch?v=3wg-qZjMhU4> (Stand: 10.02.2021).

bedingt, so sind mit einem Krankenbett, einem hinter einem Tisch sitzenden Provider oder einem runden Tisch mit mehreren Gesprächsparteien nur gewisse Positionierungen möglich. Die Positionierung und/oder Augenkontakt wird nur in manchen der Lehrfilme explizit thematisiert, doch in einigen Lehrfilmen ist auch ohne Benennung der Normen ein Unterschied in der Positionierung der negativen und positiven Dolmetschsimulationen erkennbar (Lehrfilme 1 und 14). Ein Sonderfall ist Lehrfilm 5, der drei Arten von Positionierung vorstellt, von denen je nach Situation und Bedürfnissen der Patient_innen eine andere wünschenswert sein kann (Dolmetscher_in steht neben dem Provider, neben der Klient_in oder in einer Dreieckspositionierung). In der gegebenen Dolmetschsimulation entscheidet sich die Dolmetscherin dafür, neben dem Provider zu stehen.

Normen zur Rolle der Dolmetscher_innen weisen eine hohe Übereinstimmung auf. In nahezu allen Lehrfilmen wird explizit oder implizit vermittelt, dass Dolmetscher_innen alles Gesagte dolmetschen und dabei nichts auslassen, hinzufügen oder abwandeln sollen. Sie sollen keine Ratschläge geben oder ihre eigene Meinung ausdrücken. Dolmetscher_innen sollen die Prinzipien Unparteilichkeit, Neutralität und Vertraulichkeit hochhalten. Sie sollen transparent sein, keine Nebengespräche führen, und Nachfragen oder Erklärungen für alle Parteien deutlich machen. Manche der Lehrfilme reduzieren die Rolle der Dolmetscher_innen ausdrücklich auf „nur“ Dolmetschen („The interpreter strictly interprets“, Lehrfilm 10; „The interpreter is not a participant, he is your voice“, Lehrfilm 12; „The interpreter is here only to interpret“, Lehrfilm 15). Ausgenommen sind kulturspezifische Erklärungen, da Dolmetscher_innen auch eine kulturmittelnde Rolle einnehmen. Die negativ gewerteten Dolmetschsimulationen zeichnen sich vorwiegend dadurch aus, dass diese Rolle nicht eingehalten wird. Schon durch das meist familiäre Verhältnis der Laiendolmetscher_innen zu den Klient_innen ist weder Unparteilichkeit noch das Recht auf Vertraulichkeit gegeben. Die negativ gewerteten Dolmetscher_innen, insbesondere die Laiendolmetscher_innen, zeichnen sich durch ein oder mehrere der folgenden Eigenheiten aus: Die Dolmetscher_innen dolmetschen unvollständig, ändern (entweder absichtlich²⁴

²⁴ Absichtlich falsche Dolmetschungen in den negativen Beispielen verdeutlichen eindringlich die Notwendigkeit unparteiischer Dolmetscher_innen: In Lehrfilm 1 ändert die Tochter einer Patientin die Antwort ihrer Mutter, damit diese unwissend eine Einverständniserklärung zu Bluttransfusionen unterschreibt; in Lehrfilm 3 verharmlost der Bruder eines Patienten seine Symptome dem Arzt gegenüber, weil er diese nicht ernst nimmt; in Lehrfilm 5 verheimlicht der Sohn der Patientin ihr eine schwerwiegende Krebsdiagnose, da er sie augenscheinlich vor der schlechten Neuigkeit schützen möchte; in Lehrfilm 7 will die Patientin nicht in An-

oder aus Inkompetenz) den Sinn von Äußerungen, antworten für die Klient_in, erteilen selbstständig Ratschläge oder eigene Meinungen, führen nicht gedolmetschte Nebengespräche mit der Klient_in oder dem Provider, machen terminologische Fehler, haben eine eingeschränkte Sprachkompetenz, reagieren emotional. Besonders in Lehrfilmen, in denen die fremdsprachlichen Äußerungen Untertitelt werden, ist in den negativ gewerteten Darstellungen ein deutlicher Kontrast zwischen den Äußerungen und der Dolmetschung erkennbar. Manche Lehrfilme (1, 7 und 12) Untertiteln nur die negativ gewerteten Dolmetschsimulationen, nicht jedoch die positiv gewerteten Dolmetschsimulationen. Dadurch wird suggeriert, dass die Dolmetschung der professionellen Dolmetscher_innen den Äußerungen entspricht und eine Untertitelung redundant wäre. Nur in wenigen Darstellungen professioneller Dolmetscher_innen ist eine Abweichung von diesem Rollenverständnis erkennbar. Drei Lehrfilme aus dem Setting Gesundheitswesen erlauben eine Erweiterung dieser Rolle, indem Dolmetscher_innen als Fürsprecher_innen der Patient_innen auftreten können („Interpreter may advocate for patient when appropriate“, Lehrfilm 1; „A professional interpreter can be [...] a patient advocate“, Lehrfilm 5). Diese Fürsprecherrolle wird nicht klar spezifiziert oder eingegrenzt. In Lehrfilm 1 äußert sich die Fürsprecherrolle darin, dass der Dolmetscher anmerkt, der Patient sei beunruhigt und den Arzt bittet, eine ausführlichere Erklärung zu geben; in Lehrfilm 5 wird die Fürsprecherrolle nur nebenbei erwähnt. Außerdem handelt in Lehrfilm 3, obwohl nicht explizit eine Fürsprecherrolle empfohlen wird, die Dolmetscherin vergleichbar mit dem Dolmetscher aus Lehrfilm 1, indem sie anmerkt, die Patientin sei verwirrt und benötige vermutlich eine Erklärung („The interpreter thinks that maybe the patient is confused“).

In allen Dolmetschsimulationen handelt es sich um konsekutives, bilaterales Dolmetschen nach einem Frage-Antwort-Schema. In einem Teil der positiv gewerteten Simulationen nutzen die Dolmetscher_innen Notizentechnik (Lehrfilme 2, 5, 12, 13). Ein Abschnitt des Lehrfilms 15 (Modul 5) stellt außerdem Flüsterdolmetschen dar. In allen positiv bewerteten Simulationen sprechen die Dolmetscher_innen in erster Person. Nur in Fällen, wo Dolmetscher_innen eine Anmerkung machen oder eine Frage stellen möchten, sprechen sie in dritter Person von sich selbst (z.B. „Interpreter has a question“, Lehrfilm 2). In allen Darstellungen von Laiendolmetscher_innen sprechen diese in dritter Person, was teilweise zu Verwirrung führt (Lehrfilm 14). In den negativen Dolmetschdarstellungen der Lehrfil-

wesenheit ihrer Tochter offenbaren, dass sie Schwangerschaftsabbrüche hatte; in Lehrfilm 12 beschönigt der Schüler die Äußerung der Lehrerin über seine Noten.

me 8 und 13, in denen nicht dezidiert Laiendolmetscher_innen auftreten, ist dies nur teilweise der Fall (in Lehrfilm 13 in einer der Simulationen; in Lehrfilm 8 nicht ersichtlich). Die bereits angeführten Grundregeln der gedolmetschten Kommunikation stimmen in den Lehrfilmen größtenteils überein, jedoch kann die Verantwortung für die Einhaltung dieser Regeln entweder der Dolmetscher_in oder dem Provider auferlegt werden. Dieser Unterschied ist daran erkennbar, wer von beiden ein Vorgespräch mit der Klient_in führt, wer die Dolmetscher_in und ihre Rolle vorstellt und wer die Verantwortung für den Sprecherwechsel (Turn-Taking) im Gespräch übernimmt. Insbesondere in den Lehrfilmen 8, 10, 12, 15 sollen die Provider die Kontrolle darüber behalten, dass die Klient_innen nicht durcheinander sprechen und regelmäßig Pausen für die Dolmetschung ermöglichen.

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass trotz der unterschiedlichen Einsatzgebiete, Erstellungsländer, Länge und Aufbau der Lehrfilme eine große Überschneidung in der Vermittlung der Normen erkennbar ist, insbesondere in Bezug auf die Rolle der Dolmetscher_innen und Grundregeln der gedolmetschten Kommunikation. Die negativen Dolmetschdarstellungen weisen sehr ähnliche Charakteristika auf, während unter den positiven Dolmetschdarstellungen weit weniger Homogenität gegeben ist. Somit sind die einheitlichsten Normen an den Negativbeispielen, d.h. an der Darstellung unerwünschten Verhaltens erkennbar. Unterschiede bestehen vorwiegend in Normen zur Positionierung der Gesprächsparteien und Augenkontakt, zur Akzeptabilität einer Fürsprecherrolle, und dazu, welche Normen bzw. die Einhaltung welcher Normen in die Verantwortung der Provider und welche in die Verantwortung der Dolmetscher_innen fallen.

5.5. Analyse nach Chestermans Wertemodell

In diesem Kapitel werden die aus den ausgewählten Lehrfilmen abgeleiteten Normen für Dolmetscher_innen nach Chestermans Wertemodell (siehe Kapitel 3.3) analysiert. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Kommunaldolmetschnormen in die ethischen Werte Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis einordnen lassen.²⁵

²⁵ Für die Einteilung der Normen nach diesen vier Werten wurde die Analysevorlage von Reyer (2016: 77f.) als Ausgangspunkt herangezogen. In Reyers Masterarbeit werden Normen für Kommunaldolmetscher_innen aus Richtlinien herausgearbeitet und nach Chestermans Wertemodell analysiert. Obwohl die Quellen, das Medium und das Zielpublikum sich von dieser Arbeit unterscheiden, ist unter den Normen für Kommunaldolmetscher_innen eine deutliche Überschneidung erkennbar, weswegen Reyers Analysevorlage als Hilfestellung anwendbar ist. Die Unterkategorien der Werte mussten allerdings entsprechend der konkret vorhandenen Normen angepasst werden.

5.5.1. Klarheit

Wie bereits in Kapitel 3.3 ausführlicher behandelt, definiert sich der Wert der Klarheit dadurch, dass die beabsichtigte Bedeutung der Ausgangssprecher_in verstanden wird. Der Wert der Klarheit leitet die Erwartungsnormen. Die Dolmetschung soll weitestmöglich klar, verständlich und korrekt sein; Unklarheit, Mehrdeutigkeit und Verwirrung sollen vermieden werden. Diesem Wert lassen sich folgende Unterkategorien von Normen zuordnen: Sprechen in erster Person; Positionierung im Hintergrund ohne Augenkontakt; Korrektheit der Dolmetschung und Beibehaltung des Sinns und Sprachstils der Sprecher_innen; Klärung von Unklarheiten; Kenntnis der Fachterminologie.

Dolmetscher_innen sollen in erster Person sprechen und die Provider und Klient_innen dazu anhalten, ebenfalls in erster Person und direkt zueinander zu sprechen, um Verständlichkeit zu fördern und Verwirrung über die Sprecher_in zu vermeiden:

A trained interpreter will want you [provider] to speak directly to the patient, looking at them as you communicate and will ask the patient to do the same (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen²⁶)

They [interpreter] will speak in the first person (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

A trained interpreter will want you [provider] to speak directly to the patient and not to the interpreter (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

The interpreter will speak in first person in order to make the conversation more direct between the doctor and the patient (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Instruct the Patient and Provider to speak directly to one another, focusing words and vision towards each other, not the interpreter (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

Instruct all parties to use the first person and converse as if no language assistance is required (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

My [provider] personal view is that interpretation should be done in the first person "I", particularly if it's in a mental health or psychotherapeutic setting (Lehrfilm 9, Therapie)

Speak in the first person (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

The interpreter will interpret what we [provider and client] say in the first person (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Notice also that this interpreter uses the first person [...] On the other hand, the untrained interpreter uses "reported speech" or third person (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

Über die Positionierung der Gesprächsparteien werden in den Lehrfilmen unterschiedliche Normen vertreten. In Lehrfilmen, in denen die Dolmetscher_innen nach hinten versetzt positioniert sind und Augenkontakt mit den Parteien vermeiden (Lehrfilme 3, 11, 12 und 14) steht so wie durch das Sprechen in erster Person der Wert Klarheit im Vordergrund:

²⁶ Die konkreten Zeitangaben dieser Zitate sind bereits unter den jeweiligen Lehrfilmen zu finden, daher werden hier nur die kontextuellen Angaben zu Lehrfilm und Setting angeführt.

The interpreter sits to the side and back (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Seating Arrangements: Arrange seating so that you [provider] are facing the parent. Have the interpreter sit slightly behind the parent or you. Remember: The interpreter is not a participant, he is your voice (Lehrfilm 12, Bildung)

Dolmetscher_innen sollen möglichst korrekt dolmetschen und dabei den Sinn, das Register und den Tonfall der Sprecher_innen beibehalten:

*I [interpreter] will interpret everything you say **as you say it**²⁷ (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)*

I [provider] would expect an interpreter to carry the vocal expression and also possibly to mirror any kind of non-verbal if it was appropriate, because a good interpreter is actually acting as the person's voice (Lehrfilm 9, Therapie)

Accuracy: interpreters shall always thoroughly and faithfully conserve the tone, spirit and meaning of the source language message (Lehrfilm 12, Bildung)

The interpreter might be taking notes during the interview for the accuracy of the interpretation (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Im Sinne dieser Korrektheit sollen Dolmetscher_innen bei Unklarheiten nachfragen:

If an interpreter has difficulty understanding something, he or she might say: Doctor, the interpreter would like clarification on that term and see if you could explain it to the patient in different words so that she can understand. The interpreter will also let the patient know that he or she asked you for clarification (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

If I [interpreter] can't actually explain it and if I'm not sure about that medical jargon or anything, I'll ask you [provider] to rephrase it (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

Ask for explanation if anything is unclear (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Proficiency: Interpreters shall ask for clarification of concepts, words and meaning as needed (Lehrfilm 12, Bildung)

The interpreter may intervene to clarify what either of us has said for accurate interpreting (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Dolmetscher_innen sollen die relevante Fachterminologie beherrschen:

Trained in Medical Terms (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

[Knowledge of medical terminology] Family member may not have understood what doctor said; may not have known [...] words for medical terms (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

I [interpreter] have to do my best to understand the language the psychologist speaks in a way to explain it better to the client. Some of the words you find are really technical to the mental health field (Lehrfilm 9, Therapie)

Diese Normen werden auch implizit in der audiovisuellen Darstellung vermittelt, indem positiv gewertete Dolmetschdarstellungen das Sprechen in erster Person, Nachfragen bei Unklarheiten und das korrekte Dolmetschen von Fachterminologie, sowie teilweise die Positionierung im Hintergrund und das Vermeiden von Augenkontakt beinhalten. Negativ

²⁷ Werden in einem Zitat mehrere Normen benannt, so können diese in mehreren Kategorien angeführt werden. In diesem Fall wird der relevante Abschnitt jeweils fett gedruckt.

gewertet werden dagegen Darstellungen, in denen in dritter Person gesprochen wird, Provider und Klient_innen keinen Augenkontakt zueinander haben, sowie wenn durch Absicht oder Inkompetenz inkorrekt gedolmetschte Äußerungen Unklarheiten und Verwirrung entstehen.

5.5.2. Wahrheit

Der Wert der Wahrheit bezieht sich auf die Relation zwischen Ausgangs- und Zieltext und leitet daher die Relationsnormen. Die Dolmetschung soll eine „wahre“ Beziehung zum Ausgangstext eingehen, d.h. den Sinn des Ausgangstextes vollständig und genau übertragen. Diesem Wert lassen sich folgende Unterkategorien zuordnen: Vollständigkeit; Genauigkeit – keine Auslassungen, Hinzufügungen oder Abwandlungen; keine Hinzufügungen eigener Meinungen oder Ratschläge und keine Antworten für eine Partei.

Dolmetscher_innen sollen alle im Raum ausgesprochenen Äußerungen vollständig dolmetschen, einschließlich Gesprächen zwischen Klient_innen, Äußerungen der Provider an die Dolmetscher_in oder Äußerungen irgendeiner anderen Partei:

*I [interpreter] will interpret **everything** you say as you say it (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)*

Repeat Everything Provider and Patient Say (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Interpreters will repeat everything you say in the patient's language, and they will repeat everything the patient says to you, in English (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Interpreter ethics require that everything said is interpreted, whether it comes from you, the patient, a nurse who steps into the exam room, a family member who interjects a comment, or any other individual present (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Remind Patient and Provider that the interpreter will interpret everything said in the room. If there is something that either party does not want communicated, they must abstain from saying it (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

I [interpreter] will interpret everything that you say [...] and everything the doctor says [...] (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

Whatever you [patient] tell me [interpreter] I have to tell the doctor. If you don't want the doctor to know anything, then don't tell me either (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

Interpreters should also interpret family members' English for client (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

An interpreter will interpret everything that is said, no matter how seemingly inconsequential, confusing or irrelevant it may seem (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

*Each interpreter in our network [...] is guided by a code of ethics that includes confidentiality, a non-judgemental attitude, **accuracy and completeness** in interpreting and client self-determination (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

*[Do not omit or add dialogue, change the intended message, delete relevant cultural information, give personal opinion and/or engage in extraneous discussions] In contrast, untrained interpreters pose a legal danger by omitting or adding dialogue, changing the intended message, deleting relevant cultural information, giving personal opinion and/or **engaging in extraneous discussions that exclude either the client or the provider** (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

The interpreter will be repeating everything we [provider and client] will be saying / The interpreter is here only to interpret what you say to me and I say to you (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Dolmetscher_innen sollen das Gespräch leiten und gegebenenfalls pausieren, außerdem die Provider und Klient_innen zu regelmäßigen Pausen und Sprecherwechsel anhalten, damit sehr lange Äußerungen oder Überlappungen vermieden und eine vollständige Dolmetschung ermöglicht wird:

Trained interpreters ask caregivers to pause frequently to allow the interpretation to occur without rushing, repeating or mistakes (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Ask that the Patient and Provider speak in short phrases when possible (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

Professional interpreters will be able to handle longer segments if necessary (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

I [interpreter] have to stop you [provider], in order for me to have time to tell the client what you want, and it is also for me to take the decision to stop the client when they are saying a long sentence. I have to stop them to give me a chance to translate to you [provider] what they just said so that the communication is flowing properly (Lehrfilm 9, Therapie)

I [interpreter] would like to ask you [provider] that every two sentences to pause for me to interpret and if I hear you're going to fast, I'm going to signal you like this [Anm. Stoppgeste mit der offenen Hand] (Lehrfilm 12, Bildung)

If we [provider and client] speak for too long the interpreter may stop us with a gesture like this [Anm. Stoppgeste mit der offenen Hand] (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

If I [provider] talk too long and too quickly, please let me know (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Dolmetscher_innen sollen genau und vollständig dolmetschen und dabei nichts auslassen, hinzufügen, zusammenfassen oder ändern:

Do Not Summarize (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Do Not Paraphrase (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Do Not Add To (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Do Not Omit (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Do Not Change the Meaning of Words (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

[...] nor do they [interpreter] say what they think the patient or the caregiver means (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Trained interpreters will be careful not to add anything, omit anything, or change the meaning of the message (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Accurately render what you [provider] and your patient say to each other (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

[Do not filter information] It is the doctor's duty to inform the patient of any condition they are suffering from. However, family members often do filter the information (Lehrfilm 7, Gesundheitswesen)

Not infer or summarize (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Only interpret, as accurately as possible (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

All clarity interpreters are trained to deliver the exact message, without adding, omitting or substituting any content (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

It's not the interpreters' role to clean up what was said or to say what they think the client is trying to say. An interpreters' job is simply to relay the exact message as it is given from one person to another. Stuttering, awkward pauses and speech and incoherent statements will all be interpreted (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

*Interpreters shall not counsel, give advice, **omit, add anything** or express personal opinions to an individual for whom they are interpreting (Lehrfilm 12, Bildung)*

The interpreter should repeat the words you say exactly as you say them. The interpreter should not add, leave out, summarize or change anything to what you say (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

The trained interpreter did an accurate, though not necessarily literal interpretation. Nothing was added, omitted or changed (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

*[Do not edit the clients' message, add personal opinions, answer for the client] Family members [...] tend to heavily **edit the clients' message**, add personal opinions, and answer for the client (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

*[Do not omit or add dialogue, change the intended message, delete relevant cultural information, give personal opinion and/or engage in extraneous discussions] In contrast, untrained interpreters pose a legal danger by **omitting or adding dialogue**, changing the intended message, deleting relevant cultural information, giving personal opinion and/or engaging in extraneous discussions that exclude either the client or the provider (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

Dolmetscher_innen sollen keine eigene Meinung abgeben, Ratschläge erteilen oder für die Klient_innen antworten:

Not take part or interject in the conversation (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

*Interpreters shall not **counsel, give advice**, omit, add anything or **express personal opinions** to an individual for whom they are interpreting (Lehrfilm 12, Bildung)*

If you [client] don't understand the question, it is the job of the person asking the question to explain the question to you. It is not the job of the interpreter to explain the question to you (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

The interpreter should never give his or her opinion on what is being said nor offer you [client] advice about it (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

The trained interpreter didn't offer any advice or opinions. Furthermore, there were no side conversations (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

*[Do not edit the clients' message, **add personal opinions, answer for the client**] Family members [...] tend to heavily edit the clients' message, add personal opinions, and answer for the client (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

*[Do not omit or add dialogue, change the intended message, delete relevant cultural information, **give personal opinion** and/or engage in extraneous discussions] In contrast, untrained interpreters pose a legal danger by omitting or adding dialogue, changing the intended message, deleting relevant cultural information, giving personal opinion and/or engaging in extraneous discussions that exclude either the client or the provider (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

It is not the role of the interpreter to offer any advice (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Diese Normen werden auf audiovisueller Ebene vermittelt, indem in negativ gewerteten Dolmetschdarstellungen nicht alles gedolmetscht wird, Äußerungen gekürzt oder abge-

wandelt gedolmetscht werden oder etwas hinzugefügt wird, eigene Meinungen und Ratschläge erteilt und für eine Partei geantwortet wird. In den positiv gewerteten Darstellungen dagegen werden alle Äußerungen vollständig und genau gedolmetscht und keine eigenen Meinungen oder Ratschläge erteilt. Zum Teil ist dieser Kontrast auch in der Untertitelung der negativ gewerteten Dolmetschsimulationen ersichtlich, wo deutliche Unterschiede zwischen Äußerungen und der Dolmetschung erkennbar werden.

5.5.3. Vertrauen

Vertrauen leitet die Verantwortungsnormen und bezieht sich auf die Verantwortung bzw. die Loyalität gegenüber Sender_innen und Empfänger_innen des Textes. Vertrauen ist für die translatorische Tätigkeit unumgänglich und wird durch Vertrauen in den Berufsstand (Akkreditierungstests, Berufsverbände u.ä.) und durch Verhalten der Dolmetscher_innen gefördert (Übernehmen von Verantwortung für translatorische Entscheidungen). Zu diesem Wert lassen sich folgende Unterkategorien von Normen zuteilen: Befolgen von ethischen Richtlinien; Professionelles Auftreten und Verhalten; Vertraulichkeit; Neutralität und Unvoreingenommenheit; kein Führen von Nebengesprächen; Vorgespräch über die Rolle der Dolmetscher_in und Grundregeln der Kommunikation.

Dolmetscher_innen haben ethische Richtlinien zu befolgen, sind gegebenenfalls ausgebildet und/oder zertifiziert, haben einen Berufskodex unterschrieben und sind ständiger Weiterbildung verpflichtet:

Follow Uniform Codes (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Trained health care interpreters follow basic protocols that have been agreed upon in this profession (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

*Ideally one should have a **trained and qualified interpreter** who has gone through training about what interpreting involves and also would have signed an **ethical code of conduct** and will be very clear about things like confidentiality (Lehrfilm 9, Therapie)*

*The **code of ethics** stresses confidentiality, impartiality, discretion and professional distance. Trained interpreters abide by this code of ethics (Lehrfilm 12, Bildung)*

Professionalism: Interpreters [...] shall develop their skills and knowledge through professional training, continuing education and interaction with colleagues and specialists in related fields (Lehrfilm 12, Bildung)

*Each interpreter in our network [...] is guided by a **code of ethics** that includes confidentiality, a non-judgemental attitude, accuracy and completeness in interpreting and client self-determination (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)*

*An interpreter is an experienced professional who is impartial, security vetted, and **registered with our professional body**. They always have an ID badge/ I am a registered public service interpreter. Security cleared, qualified and experienced. I have signed the professional code of conduct (Lehrfilm 15, mehrere Settings)*

Dolmetscher_innen sollen professionelles Verhalten wie Pünktlichkeit, professionelle Kleidung und Auftreten an den Tag legen und nur Aufträge annehmen, für die sie qualifiziert sind. Normen zu professionellem Auftreten werden meist nicht explizit benannt, sondern sind an der audiovisuellen Darstellung der Dolmetscher_innen ersichtlich, insbesondere im Kontrast zur Darstellung von Laiendolmetscher_innen (wie bereits in Kapitel 5.4 beschrieben).

As an interpreter I would like to help you sight-translate this, but since this is a legal document I am unable to do that. However, the way that I can help you is if you read it to them [clients] or you explain it to them I will be able to interpret for you (Lehrfilm 3; Gesundheitswesen)

An interpreter can sight-read a document and even initial the document to indicate that they have interpreted the content to the client (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Professionalism: Interpreters need to be punctual, prepared and dressed in a manner that is appropriate for the situation (Lehrfilm 12, Bildung)

An interpreter shall also evaluate their ability to interpret. If an interpreter has any reservations about their competency in any assignment they must immediately notify the parties and offer to withdraw their services without fear of retaliation from anyone involved (Lehrfilm 12, Bildung)

Dolmetscher_innen haben eine Verschwiegenheitsverpflichtung einzuhalten und sollen keinerlei Daten weitergeben:

Respect Patient Confidentiality (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Interpreters abide by hospital standards of confidentiality (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Assure both the Patient and Provider that All information discussed is considered highly confidential (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

*They [interpreters] will maintain neutrality and **confidentiality*** (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

*And before [...] you do the consultation, I would like to spend just [a] couple of minutes with the patient, just reassuring **confidentiality** and my role* (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

Keep information confidential (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Confidentiality: Interpreters shall not divulge any information obtained through their assignments. This includes not discussing or reporting in which they are or have been engaged (Lehrfilm 12, Bildung)

*Ideally one should have a trained and qualified interpreter who [...] will be very clear about things like **confidentiality*** (Lehrfilm 9, Therapie)

*The code of ethics stresses **confidentiality**, impartiality, discretion and professional distance. Trained interpreters abide by this code of ethics* (Lehrfilm 12, Bildung)

The interpreter must keep everything you [provider] say confidential (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

The interpreter will keep confidential everything that is said between us here today during the interview (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

*The interpreter might be taking notes during the interview for the accuracy of the interpretation. **The notes will be destroyed after the interview*** (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Dolmetscher_innen sollen eine neutrale und unparteiische Rolle einnehmen, professionelle Distanz bewahren und nicht aufgrund von persönlichen Vorurteilen gegen die Sprecher_innen diskriminieren:

*They [interpreters] will maintain **neutrality** and confidentiality* (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

*And before [...] you do the consultation, I would like to spend just [a] couple of minutes with the patient, just reassuring confidentiality and my **role*** (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

*The code of ethics stresses confidentiality, **impartiality**, discretion and **professional distance**. Trained interpreters abide by this code of ethics* (Lehrfilm 12, Bildung)

*The interpreter may use [the brief] to ask questions and clarify **roles** and expectations* (Lehrfilm 12, Bildung)

Neutrality: Interpreters shall always be neutral, impartial and unbiased. They shall not discriminate on the basis of gender, age, disability, race, color or national origin. This also includes socio-economic or educational status and religious or political beliefs (Lehrfilm 12, Bildung)

Cultural sensitivity: Interpreters shall be culturally competent, sensitive and respectful of the individuals they serve (Lehrfilm 12, Bildung)

*Each interpreter in our network [...] is guided by a code of ethics that includes confidentiality, a **non-judgemental attitude**, accuracy and completeness in interpreting and client self-determination* (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

*An interpreter is an experienced professional who is **impartial**, security vetted, and registered with our professional body. They always have an ID badge / I am a registered public service interpreter. Security cleared, qualified and experienced. I have signed the professional code of conduct* (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Im Sinne der Neutralität sollen Dolmetscher_innen transparent agieren und keine Nebengespräche mit einer der Gesprächsparteien führen:

[Interpreters] Are transparent in all interactions; They will not engage in side conversations (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

An interpreter should remain as transparent as possible while fostering unobstructed communication between you [provider] and your client (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

A professional interpreter wouldn't [hold a private conversation], they're trained to be impartial and so would only interpret (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

In einem Vorgespräch mit Provider und/oder Klient_innen sollen die Rolle der Dolmetscher_in und Grundregeln der Kommunikation erklärt werden, damit die Einhaltung der vorangegangenen Normen erleichtert wird:

Pre-sessions should occur before every interpreting assignment. A separate Pre-session is provided to both Patient and Provider (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

The interpreter may use [the brief] to ask questions and clarify roles and expectations (Lehrfilm 12, Bildung)

The trained interpreter did a pre-session with both clients and provider. This pre-session set up some ground rules for effective communication in the interview. It also established a professional relationship between interpreter, provider and the clients (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

Diese Normen werden auf audiovisueller Ebene verbreitet, indem negativ gewertete Simulationen vorwiegend Laiendolmetscher_innen darstellen, die keine dolmetschspezifische Ausbildung haben, keine ethischen Richtlinien befolgen und aufgrund ihres Verhältnisses zu den Klient_innen keine Unparteilichkeit und Vertraulichkeit garantieren können. Sie zeigen kein professionelles Auftreten, keine Unvoreingenommenheit gegenüber den Gesprächsinhalten, führen nicht gedolmetschte Nebengespräche und schließen dabei Gesprächsparteien aus, und haben kein Bewusstsein für die Rolle einer Kommunaldolmetscher_in. In positiv gewerteten Simulationen werden dagegen professionelle Dolmetscher_innen dargestellt, die ethische Richtlinien befolgen, sich zum Teil als zertifizierte Dolmetscher_innen ausweisen, professionelle Kleidung und Auftreten zeigen, die Prinzipien Vertraulichkeit und Neutralität hochhalten, keine nicht gedolmetschten Nebengespräche mit einer der Parteien führen und zum Teil ihre Rolle und Grundregeln der Kommunikation in einem Vorgespräch ausdrücklich erklären.

5.5.4. Verständnis

Den Wert Verständnis sieht Chesterman als fundamentales Ziel von Kommunikation und Translation, somit leitet Verständnis die Kommunikationsnormen. Da Verständnis jedoch relativ und perfektes Verständnis ein unerreichbares Ideal ist, nimmt Chesterman hier die Minimierung von Kommunikationsschwierigkeiten in den Fokus. Diesem Wert lassen sich folgende Unterkategorien zuordnen: Kulturmittlung; Fürsprecherrolle (Gesundheitswesen); Transparenz über Nachfragen der Dolmetscher_in; Positionierung mit Augenkontakt.

Dolmetscher_innen haben sowohl eine sprachliche als auch eine kulturelle Mittlerrolle inne. Sollten kulturelle Barrieren das Verständnis stören und zu Missverständnissen führen, sollen Dolmetscher_innen diese erklären:

There are some occasions when an interpreter believes there are cultural issues or experiences that are the cause of a problem in communication. In these instances, the interpreter may offer a clarification. [...] The interpreter will check this observation with the patient to ensure that everything said is said in both languages and to avoid engaging in stereotyping or generalization. Also, the interpreter might offer or ask for cultural clarification (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

They [interpreters] can be an important resource to clarify misunderstandings caused by linguistic differences or cultural misunderstandings (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

*Other than serving as a linguistic bridge a professional interpreter can be your [provider] **cultural resource or a cultural clarifier** as well as a patient advocate (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)*

*[Do not delete relevant cultural information] In contrast, untrained interpreters pose a legal danger by omitting or adding dialogue, changing the intended message, **deleting relevant cul-***

tural information, giving personal opinion and/or engaging in extraneous discussions that exclude either the client or the provider (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

Manche Lehrfilme des Settings Gesundheitswesen erlauben Dolmetscher_innen, eine Fürsprecherrolle für die Patient_innen einzunehmen. In den gegebenen audiovisuellen Beispielen bezieht sich diese Rolle darauf, dass für als verwirrt oder verunsichert wahrgenommene Patient_innen um mehr Informationen bzw. Erklärungen gebeten wird:

In some instances, the interpreter may ask the caregiver to elaborate if they feel the patient has not been given enough information / Interpreter may advocate for patient when appropriate (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

The interpreter thinks that maybe the patient is confused. I would like to go ahead and ask her before we proceed (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

*Other than serving as a linguistic bridge a professional interpreter can be your [provider] cultural resource or a cultural clarifier as well as a **patient advocate** (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)*

Wenn Dolmetscher_innen Nachfragen stellen, soll das für alle Parteien deutlich erkennbar gemacht werden. Damit klar ist, dass die Nachfrage von der Dolmetscher_in stammt, soll diese in dritter Person von sich sprechen:

Questions by interpreter are made clear to all parties (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Interpreter informs all parties of any need for clarification (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

A qualified interpreter would make clear who is speaking at the time and make sure that all parties know what's going on at all times (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

If the interpreter needs clarification, he or she may say, "Interpreter has a question", or, "Interpreter would like doctor to explain..." (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

If an interpreter has difficulty understanding something, he or she might say: Doctor, the interpreter would like clarification on that term and see if you could explain it to the patient in different words so that she can understand. The interpreter will also let the patient know that he or she asked you for clarification (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Über die Positionierung der Gesprächsparteien und Augenkontakt werden in den Lehrfilmen unterschiedliche Normen vertreten. In Lehrfilmen, die Augenkontakt zwischen den Parteien befürworten und/oder die Positionierung nach den Bedürfnissen der Patient_innen anpassen, steht der Wert Verständnis im Vordergrund.

Work with the interpreter to decide what is the best positioning based on your patients' needs (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

Positioning of the doctor, patient and interpreter depends on many factors [...] A professional interpreter will keep in mind all of these factors and work with you [provider] to find the best arrangement for the encounter (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

Before we [provider and interpreter] do the consultation, I think we actually need to do the seating arrangements, because it is important that we all have eye contact (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

In terms of the seating for a session, which is very important, my [provider] personal view is that a triangle works best because then everybody can see everybody else (Lehrfilm 9, Therapie)

Diese Normen werden auf audiovisueller Ebene dargestellt, indem in positiv gewerteten Dolmetschdarstellungen kulturelle Barrieren erklärt werden, in manchen Lehrfilmen eine Fürsprecherrolle zur Förderung von Verständnis eingenommen wird, Nachfragen der Dolmetscher_innen für alle Parteien transparent erfolgen, und in manchen Lehrfilmen eine Positionierung erfolgt, in der alle Parteien Augenkontakt halten können.

5.6. Normen für öffentliche Dienstleister_innen

Die dieser Analyse zugrunde liegenden Lehrfilme wurden für das Zielpublikum der öffentlichen Dienstleister_innen (kurz: Provider) konzipiert. An Provider gerichtete Normen vermitteln diesen einerseits Bewusstsein darüber, wodurch sich die Tätigkeit von Kommunaldolmetscher_innen auszeichnet und weshalb der Einsatz von professionellen Dolmetscher_innen notwendig ist; und andererseits Kompetenzen, wie sich Provider während eines gedolmetschten Gesprächs verhalten sollen, um möglichst effektive Kommunikation zu ermöglichen²⁸. Die aus den Lehrfilmen ableitbaren Normen für Provider werden zunächst in drei Kategorien unterteilt und Beispiele angeführt: Verantwortung gegenüber den Klient_innen, Verantwortung gegenüber den Dolmetscher_innen, und Verantwortung als Provider. Anschließend wird untersucht, ob Chestermans Werte- und Normenmodell, ursprünglich für das Übersetzen erstellt und später auf das Dolmetschen übertragen, auch in einem weiteren Sinne auf die Dolmetschsituation anwendbar ist, indem Normen für Provider in gedolmetschten Situationen danach analysiert werden.

5.6.1. Verantwortung gegenüber den Klient_innen

Die Unterkategorie „Verantwortung gegenüber den Klient_innen“ umfasst Normen, deren Einhaltung die Rechte der Klient_innen auf Nutzung der öffentlichen Dienstleistungen garantieren soll.

Die relevanteste dieser Normen ist der Einsatz von professionellen Dolmetscher_innen und das Vermeiden des Einsatzes von Laiendolmetscher_innen, insbesondere Kindern oder

²⁸ Wie zu Beginn der Analyse bereits angemerkt, werden Providern teilweise auch konkrete Normen darüber vermittelt, welchen Dolmetschservice sie nutzen und welche organisatorischen Abfolgen sie beachten sollen. Solche Normen wurden nicht in diese Analyse inkludiert, da sie vom jeweiligen institutionellen und rechtlichen Kontext abhängig sind.

anderen Familienmitgliedern. Je nach Land und Institution kann es sich hierbei um eine rechtlich verbindliche Norm handeln, die nicht nur Klient_innen zugute kommen, sondern auch den Provider und seine Institution rechtlich absichern soll. Es wurde nicht als notwendig erachtet, diese Norm in Form von direkten Zitaten nachzuweisen, da sämtliche behandelten Lehrfilme ausdrücklich die Bedeutung von professionellen Dolmetscher_innen und/oder die Gefahr von Laiendolmetscher_innen thematisieren. Somit stellt diese Norm das übergreifende Thema der Lehrfilme dar. Diese Norm kann auch dahingehend erweitert werden, dass für bestimmte Klient_innen eine bestimmte Art von Dolmetscher_innen bevorzugt wird, dies ist insbesondere im Therapiesetting der Fall:

To think about matching, where possible, for gender, for example, particularly if it's a case of sexual assault it's particularly important, but it's generally worth trying to match for gender anyway. Also, one might want to match for age, possibly, in an ideal world, for religion (Lehrfilm 9; Therapie)

If there is likely to be a number of sessions, consultations, with the client, it's really important that the same interpreter is booked throughout (Lehrfilm 9; Therapie)

Obwohl nicht ausdrücklich thematisiert, macht auch die Simulation in Lehrfilm 6 deutlich, dass im konkreten Fall aus kulturell determinierten Gründen eine weibliche Dolmetscherin eingesetzt werden sollte: In der ersten Simulation (ohne Dolmetscherin) weigert sich die Patientin, sich vom Arzt körperlich untersuchen zu lassen, während sie in der zweiten Simulation einwilligt, solange die Dolmetscherin anwesend ist.

Nachdem eine passende Dolmetscher_in bestellt worden ist, ist vor Beginn des Gesprächs zu prüfen, ob es sich tatsächlich um eine professionelle sowie um die bestellte Dolmetscher_in handelt, und sicherzugehen, dass Dolmetscher_in und Klient_in dieselbe Sprache und denselben Dialekt sprechen und sich verständigen können:

When you [provider] meet the interpreter, it is important that you ask to see his or her ID badge to make sure this is the interpreter you booked and not someone else (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Always check that the client and the interpreter share the same language. Many languages have different dialects. It is your [provider] responsibility to ensure that the interpreter and the client fully understand each other (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Während des Gesprächs sollte der Provider darauf Acht geben und gegebenenfalls überprüfen, dass die Dolmetschung vollständig ist und die Klient_in alles verstanden hat:

To check your patient's understanding of your instructions, you may want to say, "Please tell me in your words what I have asked you to do (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Ensure the interpretation is accurate and complete (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Have client repeat back main points to ensure comprehension (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Be aware of the possibility there may be confusion in the interpretation. Be perceptive in picking up clues that indicate miscommunication, for example excessive words in proportion of what was said, a response from the parent that does not coincide with the original question or changes in facial expression (Lehrfilm 12, Bildung)

Body language: observe nonverbal communication. Be aware of what message either party's body language is conveying. This is an important clue to know if the message is being understood (Lehrfilm 12, Bildung)

Gegebenenfalls sollte die Akzeptanz der Klient_innen gefördert werden, indem der Sinn bestimmter Normen erklärt und bedacht wird, welches Verhalten für die Klient_innen wünschenswert ist:

Client may need some explanation about why the norms you (the therapist) are setting are useful (Lehrfilm 8, Therapie)

Think about how your client might want you to manage a situation when things go wrong (Lehrfilm 8, Therapie)

In manchen Lehrfilmen wird zusätzlich zur kulturmittelnden Rolle der Dolmetscher_innen den Providern nahegelegt, sich kultureller Unterschiede bewusst zu sein, über die Kultur der Klient_innen zu lernen und sich bei den Klient_innen über die Korrektheit kultureller Annahmen zu vergewissern:

If the interpreter offers cultural advice, remember to check back with the client to see if this matches with their own experience (Lehrfilm 8, Therapie)

Different cultures may present the same kind of feelings in very different ways, so just to be very mindful of that (Lehrfilm 9, Therapie)

Learn about cultural traditions, assumptions, norms and expectations. Use your interpreter to help you understand cross-cultural issues (Lehrfilm 12, Bildung)

Auf audiovisueller Ebene werden Normen für Provider sowohl explizit als auch implizit durch die Dolmetschsimulationen vermittelt. Negativ gewertetes Verhalten der Provider (Lehrfilme 4, 8, 13, 15) wird zum Teil durch positiv gewertete Simulationen wiederholt (Lehrfilme 13, 15). Die Normen aus dieser Unterkategorie werden in den Simulationen thematisiert, wenn negativ bewertete Provider unprofessionelle Dolmetscher_innen heranziehen, insbesondere wenn es sich um Familienmitglieder und/oder Minderjährige handelt; wenn der Provider eine Dolmetscher_in für die falsche Sprache bestellt (Lehrfilm 15); und wenn der Provider den Bedürfnissen der Klient_innen gegenüber keine Sensibilität zeigt (Lehrfilm 8). Positiv bewertete Provider können ein oder mehrere der folgenden Verhaltensweisen aufzeigen: Sie gehen sicher, dass es sich um eine professionelle Dolmetscher_in und die richtige Sprache handelt; kontrollieren, dass die Dolmetschung vollständig ist und alles verstanden wurde; erklären Klient_innen den Sinn der jeweiligen Kommunikationsnormen; zeigen kulturelle Sensibilität.

5.6.2. Verantwortung gegenüber den Dolmetscher_innen

Die zweite Unterkategorie umfasst Normen, die auf die professionelle und emotionale Unterstützung der Dolmetscher_innen abzielen.

Hierzu zählt ein Vorgespräch mit der Dolmetscher_in, in dem zum Einen Gesprächsziele, grundlegende Informationen und gegebenenfalls Terminologie erläutert werden, damit die Dolmetscher_in sich auf das Gespräch vorbereiten kann; zum Anderen werden kommunikative Grundregeln besprochen und die besten Voraussetzungen für effektive Kommunikation in der konkreten Situation erarbeitet:

Before entering the patients' room, take a moment to explain the purpose of the encounter to the interpreter. [...] Additionally, this will allow your interpreter to ask you potential issues such as if the patient is hard of hearing or has poor vision (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

Work with the interpreter to decide what is the best positioning based on your patients' needs (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

Have a pre- and post- meeting with the interpreter to share working methods and to form a collaborative working relationship together (Lehrfilm 8, Therapie)

A pre-meeting would be a kind of briefing-meeting, where what you are doing is explaining the context in which you are going to work. [...] It's important to talk about the context, to talk about the nature of the meeting, for example if it's going to be an issue which is going to have particularly serious implications [...] (Lehrfilm 9, Therapie)

Share helpful background with the interpreter (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Share goals of the session with the interpreter (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Establish ground rules (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Brief: Briefly discuss with the interpreter the main topics that will be discussed at the meeting. Share with the interpreter background information on tests or academic terminology you will use (Lehrfilm 12, Bildung)

Interpreters need to know in advance what will be the subject of the discussion, what terminology is likely to be used and what they're going to face during the assignment (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Ein Nachgespräch dagegen kann sinnvoll sein, um Feedback zu erteilen, Unklarheiten oder kulturelle Barrieren zu besprechen:

Have a pre- and post- meeting with the interpreter to share working methods and to form a collaborative working relationship together (Lehrfilm 8, Therapie)

I think once the session has ended it's very important that you [provider] spend a bit of time [...] with the interpreter [...] and also to use the expertise if there are any particular issues that came up in the session that possibly had language or cultural relevance that you had not quite understood (Lehrfilm 9, Therapie)

After the interview: Thank the interpreter; discuss with interpreter any concerns about interpretation (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Debrief: This is an opportunity to briefly discuss areas of improvement. What worked? What should we do differently next time? Celebrate success and provide positive feedback (Lehrfilm 12, Bildung)

Diese Unterkategorie umfasst auch die Vorbereitung auf und psychischen Beistand bei besonders belastenden Themen. In den Lehrfilmen wird das in Bezug auf emotionale Gespräche, sichtbare körperliche Traumata im Krankenhaussetting sowie traumatische Erzählungen im Therapiesetting thematisiert:

By providing the purpose of your encounter, your interpreter can emotionally prepare him- or herself if it is anticipated to be a difficult conversation (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

What appropriate support can you offer the interpreter and when? (Lehrfilm 8, Therapie)

I think once the session has ended it's very important that you [provider] spend a bit of time [...] with the interpreter. You do have a duty of care to the interpreter, they are often working in very traumatic situations and are as much if not actually more susceptible to secondary or vicarious traumatization as the clinician (Lehrfilm 9, Therapie)

An interpreter may also need to be prepared emotionally for the situation. Make sure you brief your interpreter (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Diese Norm wird besonders in Lehrfilm 15 (Modul 3) hervorgehoben, in dem der Provider der Dolmetscherin in der ersten (negativen) Simulation keinerlei Informationen über den Patienten gibt. Die Dolmetscherin ist von den Verletzungen des Patienten verstört und bricht die Dolmetschung ab. In der positiven Wiederholung dieser Simulation führt der Provider zunächst ein Vorgespräch mit der Dolmetscherin, in dem er sie auf den Zustand des Patienten vorbereitet und fragt, ob die Dolmetscherin damit umgehen kann. Die Dolmetscherin bejaht und bedankt sich, die Dolmetschung wird problemlos fortgeführt.

Eine weitere Norm ist Vertrauen und Kollegialität gegenüber der Dolmetscher_in:

If you don't understand the interpreter's delivery of the patient's response, it may be that your patient isn't very clear. Ask the patient – through the interpreter – to explain again (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Avoid behavior which can undermine the interpreter in the room (Lehrfilm 8, Therapie)

Think how you are going to communicate with the interpreter, if you need to, in the room (Lehrfilm 8, Therapie)

Understand that your message may require more, or less, words in the target language to be communicated efficiently (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Provider sollen Dolmetscher_innen bestmöglich in ihrer Tätigkeit unterstützen, um eine qualitative Dolmetschung zu ermöglichen. Diesbezüglich haben Provider den Gesprächsfluss und Sprecherwechsel zu leiten bzw. die Dolmetscher_in hierbei zu unterstützen, sowie bestimmte Verhaltensweisen zu befolgen und diese den Klient_innen naheulegen: Es soll nicht zu leise, zu schnell oder übereinander, in kurzen aber vollständigen Segmenten gesprochen, nicht zu viel Information auf einmal gegeben, Pausen für die Dolmetschung gemacht und verständliches Vokabular verwendet werden. Diese Normen dienen dazu, die Tätigkeit der Dolmetscher_innen zu erleichtern und ihnen die Einhaltung ihrer eigenen

Normen und den diesen zugrunde liegenden Werten zu ermöglichen. Diese Art der Normen für Provider ist in den behandelten Lehrfilmen am Häufigsten vertreten, wie an den zahlreichen angeführten Beispielen erkennbar ist:

Provider und Klient_innen sollen deutlich und nicht zu schnell sprechen:

It is very important that the interpreter and the clinician agree in advance that there will be a slow and steady pace of communication (Lehrfilm 9, Therapie)

Speak slower, not louder (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Speak loudly and clearly enough so that the interpreter can hear you well (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

Speak at a normal pace or a little slower if you are usually a fast speaker (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

We [provider and client] must try not to speak too quickly (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Provider und Klient_innen sollen nacheinander sprechen und die Dolmetscher_in fertig dolmetschen lassen, bevor sie mit der nächsten Äußerung beginnen:

In family conferences health care providers need to set the rules of participation that allow the interpreter to keep up and ensure only one person speaks at a time (Lehrfilm 7, Gesundheitswesen)

Therapists need to think about how to manage the communication flow. Don't leave it to the interpreter to manage this on their own (Lehrfilm 8, Therapie)

Practice good rules of conversational turn-taking (Lehrfilm 12, Bildung)

We [provider and client] must certainly not speak over each other (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Wait for the interpreter to finish talking before speaking (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

Provider und Klient_innen sollen in kurzen, vollständigen Segmenten²⁹ sprechen, nicht zu viele Informationen auf einmal erteilen und Pausen für die Dolmetschung ermöglichen:

Pause Frequently (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Trained interpreters ask caregivers to pause frequently to allow the interpretation to occur without rushing, repeating or mistakes (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

You will need to pause after each sentence or brief thought in order to give the interpreter a chance to render the message to the patient in his or her language (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

If at all possible, speak in short sentences (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

Keep phrases short to address one complete thought or one question (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

²⁹ Je nach Lehrfilm wird hier von Sätzen, Phrasen, Segmenten oder vollständigen Gedanken gesprochen, oder auch bloß die Notwendigkeit häufiger Pausen genannt. Die grundlegende Norm ist dieselbe.

In family conferences health care providers need to set the rules of participation that allow the interpreter to keep up and ensure only one person speaks at a time (Lehrfilm 7, Gesundheitswesen)

During the interview: Begin with light conversation to set rhythm (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Speak in short sentences (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Stop frequently for interpretation (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Give appropriate pauses for interpretation (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Don't give too much information at one time (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Give complete thoughts / Conversely, giving pauses too often, in the middle of sentences for example, can also make it difficult for the interpreter (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Pace: Be straightforward. Keep your phrases and sentences short and concise. Pause often to allow for high accuracy interpretation. Practice good rules of conversational turn-taking. Be patient: interpretation requires more time than single language communication (Lehrfilm 12, Bildung)

You [provider] may stop from time to time if you feel the interpreter needs to catch up with you (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

Please speak directly to the clients in short segments so I [interpreter] can interpret everything (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

If I [interpreter] have a question and raise my hand [Anm. Stoppgeste mit der Hand] please pause then so I can interpret everything (Lehrfilm 14, Rechtsberatung)

We [provider and client] will both pause after each sentence to allow the interpreter to interpret for us (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

When trying to gain information through an interpreter, it is important to ask short and clear questions (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Der Provider soll einfaches Vokabular verwenden und gegebenenfalls paraphrasieren:

Help your interpreter by rephrasing the question or statement (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Speak in plain English, without acronyms or jargon (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Clear Communication: [...] keep it simple, some words do not translate meaning by meaning. Use standard vocabulary (Lehrfilm 12, Bildung)

Auf audiovisueller Ebene wird diese Unterkategorie der Normen dadurch vermittelt, dass negativ gewertete Provider in den Dolmetschsimulationen kein Vor- oder Nachgespräch mit der Dolmetscher_in halten; Dolmetscher_innen nicht auf belastende Themen vorbereitet werden (Lehrfilm 15); die Autorität von Dolmetscher_innen untergraben wird (Lehrfilm 8); Sprecherwechsel und Pausen nicht berücksichtigt werden, wodurch es zu langen und überlappenden Äußerungen kommt (Lehrfilm 8, 12, 15). In positiv gewerteten Darstellungen von Providern werden dagegen eine oder mehrere der folgenden Verhaltensweisen dargestellt: ein Vorgespräch mit der Dolmetscher_in führen, um die Rolle der Dolmetscher_in, Kommunikationsnormen, Terminologie und Hintergrundinformationen zu klären; ein Nachgespräch führen, um der Dolmetscher_in Feedback zu geben und gegebenenfalls

psychologischen Beistand zu leisten (Lehrfilm 9); den Kommunikationsfluss leiten, um nacheinander folgende, kurze Segmente und Pausen für die Dolmetschung zu ermöglichen; verständliches Vokabular verwenden.

5.6.3. Verantwortung als Provider

Diese Unterkategorie umfasst Normen, durch deren Einhaltung der Provider deutlich die Leitung und somit die Verantwortung für das Gespräch übernimmt.

Der Provider übernimmt die Verantwortung, indem er die Dolmetscher_in vorstellt, mit Klient_innen ein Vorgespräch über die Rolle der Dolmetscher_in und Grundregeln der gedolmetschten Kommunikation führt, und im Gespräch die Kontrolle behält:

To establish trust it's very important to be clear throughout the session that the clinician holds clinical responsibility, that the interpreter is merely doing their job and interpreting and is not discussing anything else (Lehrfilm 9, Therapie)

During the interview, the ACS worker should: Introduce self and interpreter (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

The caseworker guides the session (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Monitor interpretation and stop side conversations (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

The interpreter is not a participant, he is your voice (Lehrfilm 12, Bildung)

As an official, you're [provider] responsible for briefing the client on the role of an interpreter to ensure effective communication (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

As the official you [provider] must take immediate and complete control of the situation to ensure effective communication (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Um klar die Führung im Gespräch zu behalten, sollte der Provider sich immer direkt an die Klient_innen wenden, in erster Person zu diesen sprechen und Augenkontakt halten:

Speak Directly to the Patient, Look at Them (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Speak in First Person (Lehrfilm 1, Gesundheitswesen)

Speak directly to the patient (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

We encourage you to say directly to the patient "Where does it hurt?" instead of speaking to the interpreter and saying "Ask her where it hurts" (Lehrfilm 2, Gesundheitswesen)

Speak directly to the patient (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

Remember to use first person language so that the conversation stays focused on the patient (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

Maintain good eye-contact so the patient knows you are paying attention (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

When you [provider] actually speak to the patient, have eye contact with the patient rather than myself [interpreter] because sometimes they feel left out (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

Try to use the first person as if you're directly talking to the patient (Lehrfilm 6, Gesundheitswesen)

I think that communication flows best when doctors and patients speak naturally, talking to each other directly while being aware of the interpreter's presence (Lehrfilm 7, Gesundheitswesen)

Sit facing the patient and speak directly to them (Lehrfilm 7, Gesundheitswesen)

Maintain eye contact and give nonverbal reassurance (Lehrfilm 7, Gesundheitswesen)

Think about who you are making eye contact with (Lehrfilm 8, Therapie)

Sit facing client, with interpreter at client's side (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Explain that interpreter "will interpret what you say and what I say" in first person (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Speak to and look at client, not interpreter (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Explain that client should talk directly to worker (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Speak directly to the client / Avoid directing your questions towards the interpreter with statements that start with "tell him this" or "ask her that". Instead look directly at your client and ask them the question (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Arrange seating so that you [provider] are facing the parent (Lehrfilm 12, Bildung)

When the parent speaks look at the parent, not the interpreter (Lehrfilm 12, Bildung)

To avoid confusion, speak directly to the other person as if he or she could understand you. Do not use phrases like "he said", "she said", "tell him", "tell her" (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

I [provider] will refer directly to you [client] as if we speak, as if we share the same language / Please speak in [foreign language], referring directly to me [provider] as if we share the same language / It is important to direct all your [provider] conversation to the client and not to the interpreter. Your [provider] conversation is with the client, not with the interpreter (Lehrfilm 15, mehrere Settings)

Diesbezüglich ist auch für den Provider relevant, die Positionierung der Gesprächsparteien zu berücksichtigen. Die konkret bevorzugte Positionierung (Dreieckspositionierung; Dolmetscher_in neben Provider oder Klient_in oder Dolmetscher_in nach hinten versetzt) unterscheidet sich jedoch je nach Lehrfilm:

Work with the interpreter to decide what is the best positioning based on your patients' needs (Lehrfilm 5, Gesundheitswesen)

In terms of the seating for a session, which is very important, my [provider] personal view is that a triangle works best because then everybody can see everybody else (Lehrfilm 9, Therapie)

Sit facing client, with interpreter at client's side (Lehrfilm 10, Sozialarbeit)

Seating Arrangements: Arrange seating so that you [provider] are facing the parent. Have the interpreter sit slightly behind the parent or you. Remember: The interpreter is not a participant, he is your voice (Lehrfilm 12, Bildung)

Der Provider trägt auch selbst Verantwortung für seine Äußerungen und soll sich bewusst sein, dass die Dolmetscher_in diese nicht zensieren oder abschwächen wird:

If there are things you don't want me [the interpreter] to interpret, then please refrain from saying them (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

It's very important that there are some ground rules that are made clear for everyone in the beginning which is normally that everything [that] is said will be interpreted (Lehrfilm 9, Therapie)

Always remember: everything you say will be interpreted. If there is something you [provider] do not want the other person to know, do not say it to the interpreter (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

Do not expect the interpreter to soften your [providers'] words or the other persons' (Lehrfilm 13, Rechtsberatung)

Außerdem sollte sich der Provider bewusst sein, welche Aufgaben die Dolmetscher_in erfüllen kann und welche nicht in deren Tätigkeitsbereich fallen. In Lehrfilm 3 erklärt die Dolmetscherin dem Provider, sie könne keine rechtlichen Dokumente vom Blatt dolmetschen, stattdessen bietet sie an, zu dolmetschen, wenn der Arzt das Dokument erklärt und vorliest. In mehreren Lehrfilmen wird allgemein der Unterschied zwischen Übersetzen und Dolmetschen thematisiert sowie in Lehrfilm 11 erklärt, dass Dolmetscher_innen nicht vor Ort übersetzen sollen:

As an interpreter I would like to help you sight-translate this, but since this is a legal document I am unable to do that. However, the way that I can help you is if you read it to them [clients] or you explain it to them I will be able to interpret for you (Lehrfilm 3, Gesundheitswesen)

Do not request on-site document translation. [...] Your interpreter can sight-read the document (Lehrfilm 11, Sozialarbeit)

Auf audiovisueller Ebene wird diese Unterkategorie von Normen vermittelt, indem negativ gewertete Provider in den Simulationen kein Vorgespräch mit der Klient_in über die Rolle der Dolmetscher_in und Kommunikationsregeln halten; nicht die Kontrolle über das Gespräch haben oder die Kontrolle im Laufe des Gesprächs verlieren; indirekt (in dritter Person) mit den Klient_innen sprechen und keinen Augenkontakt mit diesen halten; Nebengespräche mit der Dolmetscher_in führen und/oder von Dolmetscher_innen Aufgaben verlangen, die nicht in deren Aufgabenbereich liegen. In positiv gewerteten Simulationen kann der Provider eine oder mehrere der folgenden Verhaltensweisen aufweisen: ein Vorgespräch mit der Klient_in über die Rolle der Dolmetscher_in und Kommunikationsregeln halten; den Gesprächsverlauf unter Kontrolle behalten und keine Nebengespräche oder das Durcheinanderreden mehrerer Personen zulassen; in erster Person sprechen und Augenkontakt mit der Klient_in halten; eine angemessene Positionierung der Gesprächsparteien berücksichtigen.

5.6.4. Normen für Provider nach Chestermans Wertemodell

Chestermans Werte- und Normenmodell (2000/2016) wurde ursprünglich für den Forschungsbereich der Translation, spezifisch die Übersetzungswissenschaft erstellt. Wie diese und vorangegangene Arbeiten bewiesen haben, ist es auch auf die Dolmetschwissenschaft übertragbar. Es stellt sich nun die Frage, ob dieses Modell in einem erweiterten Sinne auf Normen über gedolmetschte Kommunikation anwendbar ist, wenn es sich um Normen für andere Gesprächsteilnehmer_innen als Dolmetscher_innen handelt. Meines Erachtens lassen sich die in den Lehrfilmen vermittelten Normen für Provider durchaus ebenfalls nach diesem Wertemodell einordnen.

Wie bereits in Kapitel 3.3 und 5.5 thematisiert, bezieht sich der Wert Klarheit darauf, das Verstehen der beabsichtigten Bedeutung zu ermöglichen und dabei Unklarheiten, Mehrdeutigkeiten und Verwirrung zu vermeiden. Diesem Wert entsprechen folgende Normen³⁰: Provider sollen sichergehen, dass Dolmetscher_in und Klient_in dieselbe Sprache und denselben Dialekt sprechen. In einem Vorgespräch sollen sie der Dolmetscher_in Terminologie und Hintergrundinformationen geben und möglichst verständliches Vokabular verwenden, um korrektes Dolmetschen zu erleichtern. Sie sollen sich direkt in erster Person an die Klient_innen wenden und mit diesen Augenkontakt halten, damit klar ist, welche Person spricht. Zu diesem Zweck kann die Dolmetscher_in nach hinten versetzt positioniert werden, um den Augenkontakt zwischen Provider und Klient_innen zu begünstigen.

Der Wert Wahrheit bezieht sich darauf, dass eine relativ originalgetreue, „wahre“ Beziehung zwischen Ausgangstext und Dolmetschung eingegangen wird. Diesem Wert entsprechen folgende Normen: Provider sollen durch Nachfragen bei den Klient_innen die Vollständigkeit der Dolmetschung kontrollieren. Provider sollen den Kommunikationsfluss leiten und sichergehen, dass nicht zu schnell, zu lange oder überlappend gesprochen wird und dass regelmäßige Sprecherwechsel und Pausen stattfinden, um eine vollständige Dolmetschung zu erleichtern.

Der Wert Vertrauen bezieht sich auf Loyalität gegenüber den anderen Gesprächsparteien und gegenüber dem Berufsstand. Für Provider gilt hier allerdings nicht Loyalität zum Berufsstand der Dolmetscher_innen, sondern zu ihrem eigenen Berufsstand. Zu diesem

³⁰ Eine genauere Erläuterung und Beispiele für diese Normen sind bereits im vorangegangenen Kapitel angeführt und werden hier nicht wiederholt.

Wert können Normen gezählt werden, die die Professionalität der Provider und ihre Verantwortung gegenüber den Klient_innen und den Dolmetscher_innen thematisieren: Provider sollen professionelle Dolmetscher_innen und gegebenenfalls für die jeweilige Klient_in passende Dolmetscher_innen (nach Geschlecht, Herkunftsland u.a.) bestellen. In einem Vorgespräch mit der Klient_in soll die Rolle der Dolmetscher_in und Grundregeln der Kommunikation besprochen werden. Provider sollen Klient_innen den Sinn bestimmter Gesprächsnormen erklären, um Verständnis und Kooperativität zu erhöhen. Sie sollen kulturelle Sensibilität aufweisen, indem sie sich der Möglichkeit kultureller Barrieren bewusst sind und sich aktiv Wissen über die Kultur der Klient_innen aneignen. In einem Vorgespräch mit den Dolmetscher_innen sollen sie diese auf belastende Situationen vorbereiten und nach traumatisierenden Gesprächssituationen in einem Nachgespräch psychische Unterstützung bieten. Während des Gesprächs sollen Provider den Dolmetscher_innen gegenüber Vertrauen und Kollegialität zeigen, indem sie deren Autorität nicht vor Klient_innen untergraben. In einem Nachgespräch sollen Provider den Dolmetscher_innen Feedback über ihre Leistung erteilen. Provider sollen im Gespräch von Anfang an die Kontrolle übernehmen, die Kontrolle während des Gesprächs behalten und Nebengespräche und Durcheinanderreden unterbinden. Sie sollen Verantwortung für ihre eigenen Äußerungen übernehmen und nicht davon ausgehen, dass die Dolmetscher_in diese abschwächen oder zensieren wird. Sie sollen der Dolmetscher_in keine Aufgaben außerhalb ihres Aufgabenbereichs übertragen (z.B. Übersetzungen vor Ort).

Der Wert Verständnis bezieht sich darauf, Missverständnisse und Kommunikationsschwierigkeiten zu vermeiden. Diesem Wert entsprechen folgende Normen: Der Provider soll durch Nachfragen bei der Klient_in kontrollieren, ob diese die Aussagen des Providers verstanden hat. In einem Nachgespräch mit der Dolmetscher_in soll der Provider etwaige kulturelle Fragen oder mögliche Missverständnisse klären. Die Gesprächsparteien sollen so positioniert werden, dass alle Parteien Augenkontakt haben; oder auf eine Weise, die die Bedürfnisse der Klient_in in der konkreten Gesprächssituation berücksichtigt.

Anhand dieser Kategorisierung ist meines Erachtens ersichtlich, dass sich auch Normen für Provider den vier Werten aus Chestermans Werte- und Normenmodell zuordnen lassen. Die Normen der Werte Klarheit, Wahrheit und Verständnis entsprechen dabei prinzipiell den diesen Werten untergeordneten Normen für Dolmetscher_innen. Die Normen des Wertes Vertrauen haben allerdings einen anderen Schwerpunkt – während der Wert Vertrauen für Dolmetscher_innen bedeutet, Professionalität gegenüber Provider, Klient_innen und

dem eigenen Berufsstand zu wahren, bedeutet der Wert Vertrauen für Provider, Professionalität gegenüber Klient_innen, Dolmetscher_innen sowie ihrem eigenen Berufsstand als öffentliche Dienstleister_in zu wahren. Die in den Lehrfilmen am Häufigsten vertretenen Normen entsprechen dem Wert Wahrheit, da sich der Großteil der an Provider gerichteten Normen darauf bezieht, dass diese durch die Kontrolle des Kommunikationsflusses und durch langsames, nacheinander und in kurzen Segmenten erfolgendes Sprechen eine vollständige Dolmetschung ermöglichen sollen.

6. Schlusswort

Jede Teilnehmer_in einer gedolmetschten Kommunikationssituation trägt aktiv zur Bedeutungsbildung bei (vgl. Wadensjö 1998: 10). Für erfolgreiche Kommunikation ist daher erforderlich, dass alle Gesprächsparteien bestimmte Normen befolgen. Im Kommunaldolmetschen sind diese Gesprächsparteien öffentliche Dienstleister_innen (kurz: Provider), ihre Klient_innen, und Kommunaldolmetscher_innen. In der Praxis entstehen häufig Probleme, indem Laiendolmetscher_innen und für die Arbeit mit Dolmetscher_innen unge-schulte Provider eingesetzt werden, die kein Bewusstsein für diese Normen haben. Dadurch wird die Kommunikation und die Tätigkeit der Provider behindert, was im schlimmsten Fall zu gravierenden negativen Auswirkungen auf das Leben der Klient_innen führen kann.

Die in der vorliegenden Arbeit untersuchten Lehrfilme haben das Ziel, durch die Schulung von Providern den Einsatz von professionellen Dolmetscher_innen zu fördern und die Qualität des Kommunaldolmetschens zu steigern. Mithilfe von simulierten Dolmetschszenen und anderen didaktischen Methoden werden den Providern dabei Normen über das empfohlene Verhalten von Dolmetscher_innen und Normen über das empfohlene Verhalten von Providern in einer gedolmetschten Situation vermittelt. Während reale Dolmetsch-situationen echte Texte und die Produkte normgeleiteten Verhaltens sind, sind die Lehrfilme mit den inszenierten Dolmetschdarstellungen als extratextuelle Quellen zu verstehen (vgl. Toury 2012: 86f.), die subjektiv und voreingenommen sind und bewusst Normen vermitteln, um auf die translatorische Realität Einfluss zu nehmen.

In dieser Masterarbeit wurde den Fragen nachgegangen, welche Normen über das Kommunaldolmetschen in Lehrfilmen vermittelt werden, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Lehrfilmen erkennbar sind und wie sich diese Normen kategorisieren lassen. Zu Beginn der Arbeit wurden drei Hypothesen aufgestellt. Es wurde davon ausgegangen, dass sich aufgrund unterschiedlicher Einsatzgebiete, Strukturierung und Länge der Lehrfilme der Umfang der vermittelten Normen unterscheidet, diese Normen jedoch in hohem Maße übereinstimmen und zumindest keine Widersprüche aufweisen. Es wurde auch davon ausgegangen, dass sich die Normen für Dolmetscher_innen nach Chestermans Wertemodell in die vier Werte Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis einordnen lassen. Letztlich wurde davon ausgegangen, dass das Wertemodell nicht auf Normen für Provider anwendbar und daher eine andere Kategorisierung erforderlich ist.

Um den Fragestellungen nachzugehen, wurden 15 Lehrfilme als Analysematerial ausgewählt, die an das Zielpublikum der Provider gerichtet sind und Dolmetschsimulationen beinhalten, die ausdrücklich als positive oder negative Beispiele für die Praxis gewertet werden. Durch den Fokus auf Simulationen konnte untersucht werden, auf welche Weise Dolmetscher_innen auf audiovisueller Ebene dargestellt werden und welches Verhalten von Dolmetscher_innen und/oder Providern in einem simulierten Dolmetschgespräch explizit als erwünscht oder unerwünscht bewertet wird. Die Auswahl wurde weiter auf face-to-face Dolmetschen (unter Ausschluss von Telefon- und Videodolmetschen) und Lautsprachdolmetschen (unter Ausschluss von Gebärdensprachdolmetschen) eingeschränkt, um eine höhere Vergleichbarkeit der Darstellungen zu schaffen, insbesondere bezüglich der Normen zu Positionierung und Augenkontakt der Gesprächsparteien. In der Analyse wurden zunächst die Lehrfilme und die in ihnen dargestellten Normen einzeln behandelt, anschließend einer vergleichenden Analyse und schließlich einer Kategorisierung nach Chestermans Werte- und Normenmodell unterzogen.

Die erste Hypothese, dass in den Lehrfilmen zwar eine unterschiedliche Menge an Normen vermittelt wird, die Normen jedoch eine hohe Übereinstimmung und keine Widersprüche aufweisen, kann nur teilweise als erfüllt betrachtet werden. Die Darstellungen von negativ gewerteten Dolmetscher_innen, insbesondere Laiendolmetscher_innen, zeigen durch ihre Einheitlichkeit einen großen Konsens über unerwünschtes Verhalten. Die Darstellung professioneller Dolmetscher_innen weist ebenfalls vorwiegend Gemeinsamkeiten, in einigen Punkten jedoch Unterschiede und sogar Gegensätze auf. Demnach gibt es größeren Konsens darüber, wie eine Dolmetschung nicht sein soll, als darüber, was eine gute Dolmetschung ausmacht. Es besteht eine hohe Übereinstimmung der Normen zu den Prinzipien Unparteilichkeit, Vollständigkeit, Genauigkeit, Vertraulichkeit und Kulturmittlung. Unterschiede sind vorwiegend bezüglich Normen zur Positionierung der Gesprächsparteien und Augenkontakt, zur Akzeptanz einer Fürsprecherrolle, sowie dazu erkennbar, ob die Verantwortung für die Einhaltung bestimmter Normen den Dolmetscher_innen oder den Providern obliegt. An Provider gerichtete Normen umfassen in allen analysierten Lehrfilmen zumindest den Appell, professionelle Dolmetscher_innen einzusetzen. Ob und welche weiteren Normen für Provider vermittelt werden, hängt vom jeweiligen Lehrfilm ab, doch grundsätzlich sind folgende drei Kategorien vertreten: Provider sollen sichergehen, dass den Bedürfnissen und Rechten der Klient_innen entsprochen wird; sie sollen die Dolmet-

scher_innen in ihrer Tätigkeit unterstützen, damit diese ihre eigenen Normen einhalten können; und sie sollen im Gespräch die Kontrolle und Verantwortung übernehmen.

Die zwei weiteren Hypothesen beziehen sich auf das Werte-und Normenmodell nach Chesterman, das alle Translationsnormen den vier Werten Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis untergeordnet sieht. Dieses Modell wurde ursprünglich für das Übersetzen konzipiert, anschließend bereits in vorangegangenen Arbeiten auch auf das Dolmetschen übertragen. In Erfüllung der Hypothese konnten die aus den Lehrfilmen herausgearbeiteten Normen für Dolmetscher_innen in diese vier Kategorien unterteilt werden. Durch explizite oder implizite Lehrmethoden werden in den analysierten Lehrfilmen alle vier Werte verbreitet. Es wurde nicht davon ausgegangen, dass dieses translationswissenschaftliche Modell auch auf Normen für Provider anwendbar ist, da es sich um unterschiedliche Berufsgruppen handelt, die in ihrer Tätigkeit auch unterschiedliche Normen befolgen. Allerdings zeigte sich im Laufe der Arbeit, dass trotz der unterschiedlichen Berufe unter den Normen für Provider eine große Einheitlichkeit erkennbar und das Modell hier ebenfalls anwendbar ist. Dabei entsprechen die Normen, die den Werten Klarheit, Wahrheit und Verständnis zugeordnet werden, grundlegend den diesen Werten entsprechenden Normen für Dolmetscher_innen. Der Wert Vertrauen, der sich bei Dolmetscher_innen auf Vertrauen in die Person der Dolmetscher_in und den Berufsstand bezieht, meint hier dagegen das Vertrauen in den Provider und somit professionelles Verhalten des Providers gegenüber Klient_innen und Dolmetscher_innen.

Bis heute stellen der häufige Einsatz von Laiendolmetscher_innen und die Nichteinhaltung ethischer Richtlinien ein massives Problem des Kommunaldolmetschens dar. Lehrfilme dieser Art sind meines Erachtens eine sinnvolle Möglichkeit, um unter öffentlichen Dienstleister_innen Bewusstsein über die Komplexität des Dolmetschens und die Notwendigkeit des Einsatzes von professionellen Dolmetscher_innen zu erhöhen. Die Lehrfilme sind kurz, verständlich und praxisnah konzipiert und die Spielhandlungen bieten einen zusätzlichen Erlebnisfaktor. Durch die kostenfreie Plattform sind sie außerdem einem breiten Publikum zugänglich. Persönlich würde ich vergleichbare Initiativen auch in deutschsprachigen Ländern begrüßen.

7. Literaturverzeichnis

7.1. Primärliteratur

Lehrfilm 1: UCLA Interpreter Services | UCLA Health. [Videoclip 14:18]
https://www.youtube.com/watch?v=_GCVvDjxSGs (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 2 (1/2): Qualified Interpreters for Quality Health Care – Pt 1 with subtitles.
[Videoclip 09:48]
<https://www.youtube.com/watch?v=4VkInyBqKeo&list=PL4yIVR6ADXx8QL7niwNtaUc-7dKgyW9up> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 2 (2/2): Qualified Interpreters for Quality Health Care – Pt 2 with subtitles.
[Videoclip 09:39]
<https://www.youtube.com/watch?v=IMhlGTLFlb0&list=PL4yIVR6ADXx8QL7niwNtaUc-7dKgyW9up&index=2> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 3 (1/2): The Interpreter Pre-session. [Videoclip 03:06]
https://www.youtube.com/watch?v=2usZTP_ZBOw (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 3 (2/2): Language World Services Mock-Session. [Videoclip 07:51]
<https://www.youtube.com/watch?v=iXff9ZbBzns> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 4: UMN Global Health Medicine. [Videoclip 10:02]
<https://www.youtube.com/watch?v=NUmpCMmEKKI&t=395s> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 5: Stanford School of Medicine: Working with Professional Interpreters. [Videoclip 18:50]
<https://www.youtube.com/watch?v=Uhzcl2JDi48> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 6: Clinical communication skills – communication using an interpreter. [Videoclip 15:27]
<https://www.youtube.com/watch?v=N8iqH9qwIAQ&list=WL&index=28&t=37s>
(Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 7: HCIS DVD "Working with Interpreters in the Healthcare Setting". [Videoclip 04:29] <https://www.youtube.com/watch?v=GmNGX0EWpfY> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 8: Therapists and interpreters working effectively together. [Videoclip 07:30] <https://www.youtube.com/watch?v=ZwWT7xmCFRI&t=213s> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 9: Interpretation in Mental Health Settings – A Quick Guide. [Videoclip 09:21] <https://www.youtube.com/watch?v=k0wzhakyjck> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 10: Working with interpreters in the community. [Videoclip 11:14] <https://www.youtube.com/watch?v=Xca5ICe1kBY&t=590s> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 11: 5 tips for working with interpreters. [Videoclip 12:54] https://www.youtube.com/watch?v=na_d-LIvyRo&t=164s (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 12: Using an interpreter during a Parent and Teacher meeting. [Videoclip 10:01] <https://www.youtube.com/watch?v=bzP5XoGssz4> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 13: Working with interpreters. [Videoclip 04:57] <https://www.youtube.com/watch?v=pVm27HLLiiQ> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 14: Trained Interpreters “Making a world of difference“ [Videoclip 10:52] <https://www.youtube.com/watch?v=cNDVw9cA6Qc&list=PL71EEB95EA3FDC37A&index=9> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 15 (1/6): Module 1: Language identification. [Videoclip 07:43] <https://www.youtube.com/watch?v=fYdbvFzIK4s> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 15 (2/6): Module 2: Professional interpreter. [Videoclip 09:40] https://www.youtube.com/watch?v=thwuFAX_2w4&t=13s (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 15 (3/6): Module 3: How to meet, greet and brief an interpreter. [Videoclip 05:20] https://www.youtube.com/watch?v=-3P7LWZ_m2k (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 15 (4/6): Module 4: Briefing a client on the role of an interpreter. [Videoclip 08:19] https://www.youtube.com/watch?v=WMWaP9EV3_A&t=131s (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 15 (5/6): Module 5: Gaining information via an interpreter. [Videoclip 05:56] <https://www.youtube.com/watch?v=qmFi4YsNQQs> (Stand: 20.01.2021).

Lehrfilm 15 (6/6): Module 6: Summary. [Videoclip 04:26] <https://www.youtube.com/watch?v=tAmuADmK9Aw> (Stand: 20.01.2021).

7.2. Sekundärliteratur

Acland, Charles R./Wasson, Haidee (Hg.). 2011. *Useful cinema*. Durham, NC [u.a.]: Duke University Press.

Angelelli, Claudia V. 2003. The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters in the US, Canada and Mexico. In: Brunette et. al. (Hg.). *The Critical Link 3 : Interpreters in the Community : Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Amsterdam: John Benjamins Pub. Co, 15-26.

Angelelli, Claudia. 2004. *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

Augst, Gerhard/Simon, Hartmut/Wegner, Immo. 1985. *Wissenschaft im Fernsehen – verständlich? Produktion und Rezeption der Wissenschaftssendung „Fortschritt der Technik – Rückschritt der Menschen?“ unter dem Blickwinkel der Verständlichkeit*. Peter Lang: Frankfurt/Bern/New York.

Bancroft, Marjory A. 2005. *The interpreter's world tour: An environmental scan of standards of practice for interpreters*. Menlo Park, California: The California Endowment.

Bancroft, Marjory A. 2017. Community interpreting: A profession rooted in social justice. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 217-235.

Bansal, Aarti/Swann, Jennifer/Smithson, William Henry. 2014. Using professional interpreters in undergraduate medical consultation skills teaching. In: *Advances in Medical Education and Practice*. 5, 439-450.

Bartsch, Renate. 1985. *Sprachnormen: Theorie und Praxis*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Boéri, Julie. 2017. Key Internal Players in the Development of the Interpreting Profession. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 29-44.

Bordwell, David. 1985. *Narration in the fiction film*. London: Routledge.

Bordwell, David/Thompson, Kristin. 2017. *Film art. An introduction*. 11. Auflage. New York: McGraw-Hill.

Borstnar, Nils/Eckhard, Pabst/Wulff, Hans Jürgen. 2008. *Einführung in die Film- und Fernsehwissenschaft*. Konstanz: UVK.

Bot, Hanneke. 2017. Interpreting in Mental Health Care. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 254-264.

Bruch, Anne. 2016. Educational Film Studies: A Burgeoning Field of Research. In: *Journal of Educational Media, Memory, and Society*. Oxford: Bergahn Books. 8/1, 120-129.

Chaume, Frederic. 2004. Film Studies and Translation Studies: Two Disciplines at Stake in Audiovisual Translation. In: *Meta: Translators' Journal*. 49/1, 12-24.

Chesterman, Andrew. 1993. From 'Is' to 'Ought': laws, norms and strategies in translation studies. In: *Target*. 5/1, 1-20.

Chesterman, Andrew. 2001. Proposal for a hieronymic oath. In: *The Translator*. 7/2, 139-154.

Chesterman, Andrew. 2016. *Memes of translation: the spread of ideas in translation theory*. 2. Auflage. Amsterdam: Benjamins.

Corsellis, Ann. 1997. Training needs of public personnel working with interpreters. In: Carr et. al. (Hg.). *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*. Amsterdam: John Benjamins, 77-89.

Corsellis, Ann. 2000. Turning good intentions into good practice: Enabling the public services to fulfil their responsibilities. In: Abraham, Diana et. al. (Hg.). *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 89–99.

Corsellis, Ann. 2008. *Public Service Interpreting. The First Steps*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Cox, Antoon/Li, Shangyu. 2019. The medical consultation through the lenses of language and social interaction theory. In: *Advances in Health Science Education*. 25/1, 241-257.

Cultural competence education for medical students. 2005. Washington, DC: Association of American Medical Colleges.

Curcio, Martina Nied/Katelhön, Peggy. 2015. Sprach- und Kulturmittlung in Deutschland und Italien. Einführende Bemerkungen zu einem interdisziplinären Dialog. In: Curcio, Martina Nied/Katelhön, Peggy/Bašić, Ivana (Hg.). *Sprachmittlung – Mediation – Mediazione linguistica. Ein deutsch-italienischer Dialog*. Berlin: Frank & Timme, 9-26.

De Beaugrande, Robert/ Dressler, Wolfgang. 1981. *Einführung in die Textlinguistik*. Tübingen: Max Niemeyer Verlag.

Dean, Robyn K./Pollard, Robert Q. Jr. 2011. Context-based Ethical Reasoning in Interpreting. A Demand Control Schema Perspective. In: *The Interpreter and Translator Trainer*. 5/1, 155-182.

Dix, Andrew. 2008. *Beginning film studies*. Manchester/New York: Manchester University Press.

Donk, Ute/Schröer, Norbert. 1995. Die Vernehmung nichtdeutscher Beschuldigter. In: *Kriminalistik*. 6, 401-406.

Elsaesser, Thomas. 2009. Archives and Archaeologies. The Place of Non-Fiction Film in Contemporary Media. In: Hediger, Vinzenz/Vonderau, Patrick (Hg.). *Films that work: industrial film and the productivity of media*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 19-35.

Faulstich, Werner. 2008. *Grundkurs Filmanalyse*. Paderborn: Wilhelm Fink.

Felberg Radovanovic, Tatjana. 2016. Towards a unified model for interpreter-user training in communication via an interpreter: The Norwegian experience. In: Munyan-geyo, Théophile et. al. (Hg.). *Challenges and Opportunities in Public Service Interpreting*. London: Palgrave Macmillan, 135–156.

Felberg Radanovic, Tatjana/Sagli, Gry. 2019. Training Public Service Employees in How to Communicate Via Interpreter in Norway: Achievements and Challenges / Formación de los empleados de los servicios públicos sobre cómo comunicarse a través de los intérpretes en Noruega: Logros y desafíos. In: *FITISPos-International Journal (FITISPos-IJ)*. 6/1, 141-155.

Freeman, Joshua/Dobbie, Alison. 2008. Teaching and assessing family medicine clerks' use of medical interpreters. In: *Family Medicine*. 40, 313–315.

García-Beyaert, Sofía. 2017. Key external players in the development of the interpreting profession. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 45-61.

Garzone, Giuliana. 2002. Quality and norms in interpretation. In: Garzone, Giuliana/Viezzi, Maurizio (Hg.). *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*. Amsterdam: John Benjamins, 121–130.

Gentile, Adolfo. 1991. Working with professional interpreters. In: Pauwels, Anne (Hg.). *Cross-Cultural Communication in Medical Encounters*. National Languages Institute of Australia: Melbourne., 26-48.

Gibbs, John E. 2002. *Mise-en-scène: film style and interpretation*. London: Wallflower Press.

Gideon, Toury. 2012. *Descriptive Translation Studies*. 2. Auflage. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Gile, Daniel. 1998. Norms in Research on Conference Interpreting: A Response to Theo Hermans and Gideon Toury. In: Schäffner, Christina (Hg.). *Translation and Norms, Multilingual Matters. Current Issues in Language and Society*. 5/1-2, 99-106.

Gile, Daniel. 1999. Variability in the perception of fidelity in simultaneous interpretation. In: *Hermes*. 22, 51-79.

Hale, Sandra Beatriz. 2007. *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hale, Sandra Beatriz. 2008. Controversies over the role of the court interpreter. In Valero-Garcés, Carmen/Martin, Ann (Hg.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 99-121.

Harris, Brian. 1990. Norms in Interpretation. In: *Target*. 2/1, 115-119.

Hsieh, Elaine. 2009. Provider-interpreter collaboration in bilingual health care: competitions of control over interpreter-mediated interactions. In: *Patient Education and Counseling*, 1-19.

Hsieh, Elaine. 2015. Healthcare Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 177-182.

Hsieh, Elaine /Terui, Sachiko. 2015. Inherent Tensions and Challenges of Oncologist-Patient Communication: Implications for Interpreter Training in Health-care Settings. In: *Journal of Applied Communication Research*. 43/2, 141-162.

Hsieh, Elaine. 2018. *Bilingual Health Communication. Working with Interpreters in Cross-Cultural Care*. London: Routledge.

Jacobs, Elizabeth A./Diamond, Lisa C./Stevak, Lisa. 2010. The importance of teaching clinicians when and how to work with interpreters. In: *Patient Education and Counseling*. 78/2, 149-153.

Jansen, Peter. 1995. The Role of the Interpreter in Dutch Courtroom: Interaction and the Impact of the Situation on Translational Norms. In: Jansen, Peter (Hg.): *Selected Papers of the CERA Research Seminar in Translation Studies 1993-1994*. Leuven: Katholieke Universiteit, 133-155.

Kaindl, Klaus. 2013. Multimodality and translation. In: Millán, Carmen/Bartrina, Francesca (Hg.). *The Routledge Handbook of Translation Studies*. London [u.a.]: Routledge, 257-269.

Kalet, Adina L. et. al. 2005. Can a web-based curriculum improve students' knowledge of, and attitudes about, the interpreted medical interview? In: *Journal of General Internal Medicine*. 20, 929-934.

Karliner, Lea S./ Pérez-Stable, Eliseo J./Gildengorin, Ginny. 2004. The Language Divide. In: *Journal of General Internal Medicine*. 19/2, 175-183.

- Kennedy, Cassie/Rho, Jennifer P. 2004. Using interpreters to teach. In: *Medical Education*. 38, 557.
- Kress, Gunther/van Leeuwen, Theo. 2001. *Multimodal discourse. The modes and media of contemporary communication*. New York: Hodder Arnold.
- Kreutzer, Oliver/Lauritz, Sebastian/Mehlinger, Claudia/Moormann, Peter/Bulgakowa, Oksana/Maurer, Roman. 2014. *Filmanalyse*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Krystallidou, Demi et. al. 2018. Training ‘Doctor-minded’ Interpreters and ‘Interpreter-minded’ Doctors. In: *Interpreting*. 20/1, 126–144.
- Leanza, Yvan/Rocque, Rhèa. 2015. Pediatric Settings. In: Pöchhacker, Franz (Hg). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 307-309.
- Lee, Jieun. 2017. Court Interpreting. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 186-201.
- Li, Shuangyu et. al. 2017. Interaction – A Missing Piece of the Jigsaw in Interpreter-mediated Medical Consultation Models. In: *Patient Education and Counseling*. 100, 1769–1771.
- Llewellyn-Jones, Peter/Lee, Robert G. 2014. Redefining the Role of the Community Interpreter: The concept of *role-space*. Lincoln: SLI Press.
- Marion, Gail S./Hildebrandt, Carol A./Davis, Stephen W./Marin, Antonio J./Crandall, Sonia J. 2008. Working effectively with interpreters: a model curriculum for physician assistant students. In: *Medical Teacher*. 30, 612-617.
- McClusky, F. Dean. 1947. The Nature of the Educational Film. In: *Hollywood Quarterly*, 2/4, 371-380.

Mikkelson, Holly. 1996. Community Interpreting: an emerging profession. In: *Interpreting*. 1/1, 125-9.

Mikkelson, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). 2017. *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge.

Mitchell, William J. Thomas. 1995. *Picture Theory. Essays on Verbal and Visual Representation*. Chicago u.a.: University of Chicago Press.

Monaco, James. 2000. *Film verstehen. Kunst, Technik, Sprache, Geschichte und Theorie des Films und der Medien. Mit einer Einführung in Multimedia*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Nessmann, Karl. 1988. *Gestaltung und Wirkung von Bildungsfilmen. Ergebnisse der empirischen Forschung*. Frankfurt am Main [u.a.]: Peter Lang.

Nord, Christiane. 1991. *Textanalyse und Übersetzen: theoretische Grundlagen, Methode und didaktische Anwendung einer übersetzungsrelevanten Textanalyse*. Heidelberg: Groos.

Ozcan, Demir. 2017. Utilization of cinematographic elements for production of educational films. In: *Journal of Learning and Teaching in Digital Age*. 2/1, 28-35.

Ozolins, Uldis. 2017. Ethics and the role of the interpreter. In: Mikkelson, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 319-336.

Pauwels Anne. (Hg.). *Cross-Cultural Communication in Medical Encounters*. National Language Institute of Australia: Melbourne.

Perez, Isabelle A./Wilson, Christine W.L. 2007. Interpreter-mediated police interviews. Working as a professional team. In: Wadensjö et. al. (Hg.). *The Critical Link 4: Professionalisation of Interpreting in the Community*. Amsterdam [u.a.]: J. Benjamins Pub. Co, 79-95.

Petermandl, Monika. 1982. *Videoeinsatz in der beruflichen Aus- und Fortbildung*. Erich Schmitt: Berlin.

Pöchhacker, Franz. 1998. *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Universität Wien: Habilitation.

Pöchhacker, Franz. 1999. The evolution of community interpreting. In: *Interpreting*. 4/1, 125-40.

Pöchhacker, Franz. 2000. *Dolmetschen: konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.

Pöchhacker, Franz. 2016. *Introducing Interpreting Studies*. 2. Auflage. New York: Routledge.

Pöchhacker, Franz. 2017. Evolution of interpreting research. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 62-76.

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

Rega, Lorenza. 2015. Sprachmittlung / *Mediazione linguistica* und professionelle bzw. nicht professionelle sprachlich-kulturelle Tätigkeiten. In: Curcio, Martina Nied/Katelhön, Peggy/Bašić, Ivana (Hg.). *Sprachmittlung – Mediation – Mediazione linguistica. Ein deutsch-italienischer Dialog*. Berlin: Frank & Timme, 131-146.

Reiß, Katharina/Vermeer, Hans J. 1984. *Grundlegung einer allgemeinen Translations-theorie*. Tübingen: Niemeyer.

Reyer, Aizhana. 2016. *Richtlinien für KommunaldolmetscherInnen. Eine Analyse bestehender Normen*. Karl-Franzens-Universität Graz: Masterarbeit.

Roat, Cynthia E./Crezee, Ineke H. M. 2017. Healthcare interpreting. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 236-253.

Roberts, Roda P. 1993. Community Interpreting in North America. In: *Translation – the vital link. Proceedings of the XIIIth World Congress of FIT*. London: Institute of Translation and Interpreting. 2, 239-252.

Roberts, Roda P. 1997. Community Interpreting Today and Tomorrow. In: Carr et. al. (Hg.). *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*. Amsterdam: John Benjamins, 7-26.

Roy, Cynthia B. 1993. The problem with definitions, descriptions and the role metaphors of interpreters. In: *Journal of Interpretation*. 6, 127-154.

Roy, Cynthia B. 2000. *Interpreting as a Discourse Process*. New York/Oxford: Oxford University Press.

Schjoldager, Anne. 1995. An Exploratory Study of Translational Norms in Simultaneous Interpreting: Methodological Reflections. In: *Hermes*. 8/14, 65-87.

Schweda Nicholson, Nancy. 1994. Professional ethics for court and community interpreters. In: Hammond, Deanna L. (Hg.). *Professional issues for translators and interpreters*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 79-98.

Shlesinger, Miriam. 1989. Extending the Theory of Translation to Interpretation: Norms as a case in point. In: *Target*. 1/1, 111-115.

Smith, Melissa B. 2017. Interpreting in Education. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (Hg.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 265-279.

Stewen, Christian. 2015. (Lehr-)Film(-)lehren. Potenziale von Lehrfilmen für die Medienbildung. In: *Medienimpulse*, 53/2.

Tebble, Helen Anne. 2003. Training doctors to work effectively with interpreter. In: Brunette et. al. (Hg.). *The Critical Link 3 : Interpreters in the Community : Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Amsterdam: John Benjamins Pub. Co, 81-95.

Tebble, Helen Anne. 2012. Intepreting or interfering? In: Baraldi, Claudio/Gavioli, Laura (Hg.). *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 23–44.

Toury, Gideon. 1995. *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam: John Benjamins.

Tseng, Joseph. 1992. *Interpreting as an Emerging Profession in Taiwan*. Fu Jen Catholic University: Masterarbeit.

Wadensjö, C. 1998. *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.

Wiese, Jean C./Torbeck, Laura/Matheny, Samuel C. 2004. Learning how to use interpreters. In: *Medical Education*. 38, 556.

Wittgenstein, Ludwig. 1953. *Philosophical Investigations*. Oxford: Blackwell.

Zabalbeascoa, Patrick. 2008. The nature of the audiovisual text and its parameters. In: Cintas, Jorge Díaz (Hg.). *The Didactics of Audiovisual Translation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 21-39.

7.3. Online-Quellen

Filmlexikon; abrufbar unter: <https://filmlexikon.uni-kiel.de/index.php?action=lexikon&tag=det&id=244> (Stand: 30.10.2020).

ISO; abrufbar unter: <https://www.iso.org/standard/54082.html> (Stand: 30.10.2020).

7.4. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 3.1: Vier Komponenten des audiovisuellen Textes (2008: 24).....	42
Abbildung 3.2: Achsen des audiovisuellen Textes (2008: 29).....	42
Abbildung 4.1: LF 1, 00:29 Abbildung 4.2: LF 1, 01:01	62
Abbildung 4.3: LF 1, 03:59 Abbildung 4.4: LF 1, 04:59	62
Abbildung 4.5: LF 1, 06:02 Abbildung 4.6: LF 1, 08:27	62
Abbildung 4.7: LF 1, 10:56.....	63
Abbildung 4.8: LF 2, 00:36 Abbildung 4.9: LF 2, 01:30	66
Abbildung 4.10: LF 2, 03:45 Abbildung 4.11: LF 2, 04:05	66
Abbildung 4.12: LF 2, 06:09 Abbildung 4.13: LF 2, 06:40	66
Abbildung 4.14: LF 2, 07:21 Abbildung 4.15: LF 2, 08:48	67
Abbildung 4.16: LF 2, 09:20 Abbildung 4.17: LF 2, 02:33 (2/2)	67
Abbildung 4.18: LF 3, 00:29 (1/2) Abbildung 4.19: LF 3, 01:01 (1/2).....	71
Abbildung 4.20: LF 3, 01:45 (1/2) Abbildung 4.21: LF 3, 00:08 (2/2).....	71
Abbildung 4.22: LF 3, 00:51 (2/2) Abbildung 4.23: LF 3, 01:13 (2/2).....	71
Abbildung 4.24: LF 3, 02:40 (2/2) Abbildung 4.25: LF 3, 05:46 (2/2).....	72
Abbildung 4.26: LF 4, 00:04 Abbildung 4.27: LF 4, 00:24	75
Abbildung 4.28: LF 4, 00:30 Abbildung 4.29: LF 4, 00:56	75
Abbildung 4.30: LF 4, 01:37 Abbildung 4.31: LF 4, 04:02	76
Abbildung 4.32: LF 4, 04:40 Abbildung 4.33: LF 4, 06:27	76
Abbildung 4.34: LF 4, 06:57 Abbildung 4.35: LF 4, 07:57	76
Abbildung 4.36: LF 4, 08:07 Abbildung 4.37: LF 4, 08:33	76
Abbildung 4.38: LF 5, 00:12 Abbildung 4.39: LF 5, 00:18	80
Abbildung 4.40: LF 5, 00:30 Abbildung 4.41: LF 5, 04:36	80
Abbildung 4.42: LF 5, 05:12 Abbildung 4.43: LF 5, 05:46	81
Abbildung 4.44: LF 5, 06:01 Abbildung 4.45: LF 5, 06:36	81
Abbildung 4.46: LF 5, 06:42 Abbildung 4.47: LF 5, 06:48	81
Abbildung 4.48: LF 5, 09:13 Abbildung 4.49: LF 5, 09:35	81
Abbildung 4.50: LF 5, 10:40 Abbildung 4.51: LF 5, 11:44	82
Abbildung 4.52: LF 5, 12:15 Abbildung 4.53: LF 5, 12:44	82
Abbildung 4.54: LF 5, 15:06 Abbildung 4.55: LF 5, 17:44	82
Abbildung 4.56: LF 6, 00:02 Abbildung 4.57: LF 6, 00:11	85

Abbildung 4.58: LF 6, 01:10	Abbildung 4.59: LF 6, 02:44	85
Abbildung 4.60: LF 6, 03:38	Abbildung 4.61: LF 6, 05:58	85
Abbildung 4.62: LF 6, 06:17	Abbildung 4.63: LF 6, 10:02	85
Abbildung 4.64: LF 7, 00:02	Abbildung 4.65: LF 7, 00:05	88
Abbildung 4.66: LF 7, 00:08	Abbildung 4.67: LF 7, 00:19	89
Abbildung 4.68: LF 7, 00:35	Abbildung 4.69: LF 7, 01:10	89
Abbildung 4.70: LF 7, 01:18	Abbildung 4.71: LF 7, 01:31	89
Abbildung 4.72: LF 7, 01:48	Abbildung 4.73: LF 7, 03:03	89
Abbildung 4.74: LF 7, 03:09	Abbildung 4.75: LF 7, 03:45	90
Abbildung 4.76: LF 8, 00:57	Abbildung 4.77: LF 8, 01:22	93
Abbildung 4.78: LF 8, 01:29	Abbildung 4.79: LF 8, 01:52	94
Abbildung 4.80: LF 8, 02:54	Abbildung 4.81: LF 8, 03:42	94
Abbildung 4.82: LF 8, 04:02	Abbildung 4.83: LF 8, 05:05	94
Abbildung 4.84: LF 8, 05:07	Abbildung 4.85: LF 8, 06:03	94
Abbildung 4.86: LF 8, 06:31	Abbildung 4.87: LF 8, 06:57	95
Abbildung 4.88: LF 9, 00:12	Abbildung 4.89: LF 9, 00:39	97
Abbildung 4.90: LF 9, 01:33	Abbildung 4.91: LF 9, 02:16	98
Abbildung 4.92: LF 9, 03:12	Abbildung 4.93: LF 9, 04:32	98
Abbildung 4.94: LF 9, 05:27	Abbildung 4.95: LF 9, 06:24	98
Abbildung 4.96: LF 9, 08:47		98
Abbildung 4.97: LF 10, 00:0	Abbildung 4.98: LF 10, 00:31	101
Abbildung 4.99: LF 10, 00:47	Abbildung 4.100: LF 10, 02:07	101
Abbildung 4.101: LF 10, 02:33	Abbildung 4.102: LF 10, 03:47	102
Abbildung 4.103: LF 10, 03:53	Abbildung 4.104: LF 10, 08:22	102
Abbildung 4.105: LF 11, 00:03	Abbildung 4.106: LF 11, 03:09	105
Abbildung 4.107: LF 11, 04:55	Abbildung 4.108: LF 11, 08:18	106
Abbildung 4.109: LF 11, 10:25	Abbildung 4.110: LF 11, 11:20	106
Abbildung 4.111: LF 12, 00:05	Abbildung 4.112: LF 12, 00:21	109
Abbildung 4.113: LF 12, 00:49	Abbildung 4.114: LF 12, 00:51	109
Abbildung 4.115: LF 12, 03:06	Abbildung 4.116: LF 12, 04:32	110
Abbildung 4.117: LF 12, 05:39	Abbildung 4.118: LF 12, 06:57	110
Abbildung 4.119: LF 12, 08:16	Abbildung 4.120: LF 12, 09:28	110

Abbildung 4.121: LF 13, 01:17	Abbildung 4.122: LF 13, 01:52	113
Abbildung 4.123: LF 13, 03:05	Abbildung 4.124: LF 13, 03:56	113
Abbildung 4.125: LF 13, 04:42	Abbildung 4.126: LF 13, 04:45	114
Abbildung 4.127: LF 14, 00:36	Abbildung 4.128: LF 14, 01:43	117
Abbildung 4.129: LF 14, 04:13	Abbildung 4.130: LF 14, 04:43	117
Abbildung 4.131: LF 14, 04:57	Abbildung 4.132: LF 14, 05:11	117
Abbildung 4.133: LF 14, 05:50	Abbildung 4.134: LF 14, 06:10	117
Abbildung 4.135: LF 14, 06:57	Abbildung 4.136: LF 14, 07:11	118
Abbildung 4.137: LF 15, 00:03 (1/6)	Abbildung 4.138: LF 15, 00:09 (1/6).....	126
Abbildung 4.139: LF 15, 00:29 (1/6)	Abbildung 4.140: LF 15, 03:03 (1/6).....	126
Abbildung 4.141: LF 15, 06:56 (1/6)	Abbildung 4.142: LF 15, 07:37 (1/6).....	126
Abbildung 4.143: LF 15, 00:25 (2/6)	Abbildung 4.144: LF 15, 00:39 (2/6).....	127
Abbildung 4.145: LF 15, 01:02 (2/6)	Abbildung 4.146: LF 15, 01:18 (2/6).....	127
Abbildung 4.147: LF 15, 01:20 (2/6)	Abbildung 4.148: LF 15, 02:29 (2/6).....	127
Abbildung 4.149: LF 15, 02:49 (2/6)	Abbildung 4.150: LF 15, 04:51 (2/6).....	127
Abbildung 4.151: LF 15, 05:07 (2/6)	Abbildung 4.152: LF 15, 05:21 (2/6).....	128
Abbildung 4.153: LF 15, 05:53 (2/6)	Abbildung 4.154: LF 15, 06:09 (2/6).....	128
Abbildung 4.155: LF 15, 06:22 (2/6)	Abbildung 4.156: LF 15, 06:59 (2/6).....	128
Abbildung 4.157: LF 15, 00:50 (3/6)	Abbildung 4.158: LF 15, 00:57 (3/6).....	128
Abbildung 4.159: LF 15, 01:07 (3/6)	Abbildung 4.160: LF 15, 01:11 (3/6).....	129
Abbildung 4.161: LF 15, 01:48 (3/6)	Abbildung 4.162: LF 15, 02:09 (3/6).....	129
Abbildung 4.163: LF 15, 03:41 (3/6)	Abbildung 4.164: LF 15, 05:11 (3/6).....	129
Abbildung 4.165: LF 15, 00:30 (4/6)	Abbildung 4.166: LF 15, 01:33 (4/6).....	129
Abbildung 4.167: LF 15, 01:36 (4/6)	Abbildung 4.168: LF 15, 03:47 (4/6).....	130
Abbildung 4.169: LF 15, 05:39 (4/6)	Abbildung 4.170: LF 15, 07:35 (4/6).....	130
Abbildung 4.171: LF 15, 00:25 (5/6)	Abbildung 4.172: LF 15, 00:45 (5/6).....	130
Abbildung 4.173: LF 15, 00:54 (5/6)	Abbildung 4.174: LF 15, 04:38 (5/6).....	130
Abbildung 4.175: LF 15, 05:18 (5/6)	Abbildung 4.176: LF 15, 01:39 (6/6).....	131

8. Anhang

Weitere Lehrfilme

Kommunaldolmetschen und Dialogdolmetschen allgemein:

Language Assistance – Your Right to an Interpreter: English, <https://www.youtube.com/watch?v=eNC7JGqBfdw> (Stand: 10.02.2021). Quelle: LegalServicesNJ. Ausschlussgrund: Die Thematik betrifft nicht die Dolmetschsituation selbst, sondern das Recht auf Dolmetschleistung.

Interpreter and Staff member's roles, <https://www.youtube.com/watch?v=7iIuXa-HKg8> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Australian Government, Department of Immigration and Citizenship. Ausschlussgrund: Fokus auf Telefondolmetschen, obwohl auch Face-to-face Dolmetschen angesprochen wird.

How to use an interpreter, <https://www.youtube.com/watch?v=gt478WRgCJU> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Interpreting New Zealand. Ausschlussgrund: Animation (keine Simulation) und kein Fokus auf Kommunaldolmetschen.

Hints and tips for working with interpreters, <https://www.youtube.com/watch?v=Q4voquDnkbM> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Australian Department of Home Affairs. Ausschlussgrund: Kein Fokus auf Kommunaldolmetschen, Telefondolmetschen.

A Role Play of a Professional Interpreter; Interpreting Role Play (2 Videos), https://www.youtube.com/watch?v=p3_JYaFpH6E&t=35s (Stand: 10.02.2021). Quelle: Absoulte Interpreting, UK. Ausschlussgrund: Schlechte Aufnahmequalität.

Gesundheitswesen:

Effective Cultural Communication in Oncology (ECCO) (6 Videos mit chinesischem Patienten), <https://www.youtube.com/watch?v=co52bLjxOZA&list=PLHSIfioizVW3lZx9iBwMO-r-2Y6qgMd8mk> (Stand: 10.02.2021). Quelle: UNSWelearning. Kein Ausschlussgrund.

Effective Cultural Communication in Oncology (ECCO) (7 Videos mit arabischer Patientin), https://www.youtube.com/watch?v=_-DUVtfyd6M&list=PLHSIfioizVW3vtbvYsb5FO-cvMGnIJnQ5&index=5 (Stand: 10.02.2021). Quelle: UNSWelearning, Australien. Kein Ausschlussgrund.

Using Interpreters in Maternity Care, <https://www.youtube.com/watch?v=ua53hUsi4CQ> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Leeds Teaching Hospitals NHS Trust, UK. Kein Ausschlussgrund.

Using a medical interpreter, <https://www.youtube.com/watch?v=D9s3sl5AoMg> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Mayo Clinic-Rochester, USA. Kein Ausschlussgrund.

Interpreter mediated cognitive assessments, <https://www.youtube.com/watch?v=TWX4sEsFZXM> (Stand: 10.02.2021). Quelle: National Ageing Research Institute (NARI), Australien. Kein Ausschlussgrund.

Think Cultural Health Case Study: Working with an interpreter, <https://www.youtube.com/watch?v=ZB-jmlA3veo> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Office of Minority Health, USA. Kein Ausschlussgrund.

Medical Interpreter Training: A Clear Voice for Those in Need (3 Videos), <https://www.youtube.com/watch?v=hF2UiQREWD0> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Glendon Master of Conference Interpreting, Kanada. Kein Ausschlussgrund.

Utilizing Interpreter Services at Check-In, <https://www.youtube.com/watch?v=t0MaDMZFfx0> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Dartmouth-Hitchcock Medical Center, USA. Kein Ausschlussgrund.

Interpreter Mediated Communication in Healthcare (6 Videos), https://www.youtube.com/watch?v=PH1Jl96SqrY&list=UU3qv0dU8jD9CG4Vw_CXHH9w&index=1 (Stand: 10.02.2021). Quelle: University of Glasgow, Schottland, UK. Ausschlussgrund: Keine Bewertung der Dolmetschsimulationen.

Accurate medical interpreting, https://www.youtube.com/watch?v=So6bq_asHD8 (Stand: 10.02.2021). Quelle: Amigos Translate. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen, unklare Quelle.

Interpreting Basics, <https://www.youtube.com/watch?v=2GzHDzRtUjU&t=8s> (Stand: 10.02.2021). Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen, unklare Quelle.

Medical Interpreting: Clip 2, <https://www.youtube.com/watch?v=mAt4J07aCMU&feature=youtu.be> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Metaphrasis, Dolmetschservice, USA. Ausschlussgrund: Nur ein Video einer Reihe verfügbar, Teil einer Trainings-DVD.

Tips on working with interpreters in the Healthcare Setting, <https://www.youtube.com/watch?v=Xo5McZ-kmFI> (Stand: 10.02.2021). Quelle: University of Arizona Speech and Hearing Clinics, USA. Ausschlussgrund: Die Simulation findet in einer Lehrsituation statt.

Medical Interpreting-Sample 1a.mpg, <https://www.youtube.com/watch?v=HrKWp9Igv28&list=PL71EEB95EA3FDC37A&index=4> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Bogazici Universität, Türkei. Ausschlussgrund: Die Simulation ist eine echte Prüfungssituation eines Dolmetschstudierenden. Auf dem Kanal sind drei ähnliche Videos vorhanden.

Interpreter, <https://www.youtube.com/watch?v=NJdvraFLPQI> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Delaware Technical Community College, USA. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetschstudierende, humorvolle Simulation.

SIIT Interpreting Role Play Movie 1, https://www.youtube.com/watch?v=3skdnX_0HA (Stand: 10.02.2021). Quelle: Sydney Institute of Interpreting & Translating, Australien. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen.

Working with an interpreter in the healthcare setting, <https://www.youtube.com/watch?v=0rRquvIBXxQ> (Stand: 10.02.2021). Quelle: John

Hopkins University School of Nursing, USA. Ausschlussgrund: Simulation besteht aus Standbildern mit Voice-over.

Therapie:

Technical Interpreting 2 Mental Health (DVD), https://www.youtube.com/watch?v=Qn3B_teOPVc (Stand: 10.02.2021). Quelle: University of Rochester, New York, USA. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen.

Support for Children using their Interpreting Skills, <https://www.youtube.com/watch?v=vc4F1Fr96rA> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Mothertongue (wohltätige Organisation, UK). Ausschlussgrund: Kinder als Dolmetscher_innen.

Psychotherapy role play for interpreters, <https://www.youtube.com/watch?v=jkr-M2nzoVs> (Stand: 10.02.2021). Ausschlussgrund: Unklare Quelle, schlechte Aufnahmequalität.

Counselling with interpreters, <https://www.youtube.com/watch?v=cTDmC34XzFI> (Stand: 10.02.2021). Quelle: The Sexual Assault Education Unit, NSW Dept of Health, UK. Ausschlussgrund: Sehr altes Video (1987), schlechte Aufnahmequalität.

Sozialarbeit:

Interpreter Training (1), <https://www.youtube.com/watch?v=3wg-qZjMhU4> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Clarity Central Kentucky Interpreting Services LLC. Setting: Sozialarbeit. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen.

Interpreter Training (2), https://www.youtube.com/watch?v=9e_nIDJV-Lk (Stand: 10.02.2021). Quelle: Clarity Central Kentucky Interpreting Services LLC. Setting: Sozialarbeit. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen.

Good Practice Interpreter role play UK, <https://www.youtube.com/watch?v=wTKQaf80zXk> (Stand: 10.02.2021). Ausschlussgrund: unklare Quelle.

Bad Practice Interpreting role play UK,
<https://www.youtube.com/watch?v=g7C2fQjiwwQ> (Stand: 10.02.2021). Ausschlussgrund: unklare Quelle.

Working with telephonic interpreters,
<https://www.youtube.com/watch?v=FxMX3ligYD4> (Stand: 10.02.2021). Quelle: NYC Child Services. Ausschlussgrund: Thematik Telefondolmetschen.

Bildung:

Using an Interpreter while conduction an Individual Education Plan (IEP) meeting,
<https://www.youtube.com/watch?v=sqbTPs8o9iA> (Stand: 10.02.2021). Quelle: North Clackamas School District, USA. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen.

Rechtsberatung:

SIIT Interpreting Role Play: Dialogue 2: Solicitor Interview,
<https://www.youtube.com/watch?v=hU3yvuiAOwo> (Stand: 10.02.2021). Quelle: Sydney Institute of Interpreting & Translating, Australien. Ausschlussgrund: Zielpublikum Dolmetscher_innen.

Polizei:

Projet ImPLI (6 Videos),
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLx15JSWFqoqCm5ycG6CKzxAQHE-Yfrglj>
(Stand: 10.02.2021). Quelle: EU Project ImPLI. Ausschlussgrund: Lange Lehrfilme; keine Bewertung der Dolmetschsimulationen.

Building Mutual Trust (5 Videos), https://www.youtube.com/watch?v=EmerT_Cni2A
(Stand: 10.02.2021). Quelle: EU Project Building mutual trust. Ausschlussgrund: Rechtsbereich (Polizei, Gericht); keine Bewertung der Dolmetschsimulationen.

Abstract Deutsch

Die vorliegende Masterarbeit thematisiert Lehrfilme über das Kommunaldolmetschen, die öffentliche Dienstleister_innen (public service provider, kurz: Provider) als Zielpublikum haben. In diesen kurzen didaktischen Videos wird mithilfe von simulierten Dolmetschszenen vermittelt, worin die Unterschiede zwischen Laien- und professionellen Dolmetscher_innen liegen und wie sich Provider in einer gedolmetschten Situation verhalten sollen, um effektive Kommunikation zu ermöglichen. In dieser Arbeit wird der Frage nachgegangen, welche Normen zum Kommunaldolmetschen in diesen Lehrfilmen verbreitet werden. In einer qualitativen Analyse werden 15 ausgewählte Lehrfilme nach Normen untersucht und diese anschließend anhand Chestermans Wertemodell nach den Werten Klarheit, Wahrheit, Vertrauen und Verständnis analysiert. Es wird festgestellt, dass alle vier Werte in den Lehrfilmen vertreten und sowohl die Normen für Dolmetscher_innen als auch für Provider nach diesem Modell kategorisierbar sind. Die Lehrfilme thematisieren jeweils eine unterschiedliche Anzahl an Normen, es besteht jedoch ein großer Konsens über die Prinzipien Unparteilichkeit, Vollständigkeit, Genauigkeit, Vertraulichkeit und Kulturmittlung. Auch Normen für Provider weisen unabhängig von den verschiedenen Berufsgruppen einen hohen Grad an Übereinstimmung auf und beziehen sich darauf, dass Provider im Gespräch die Kontrolle übernehmen, die Dolmetscher_innen in der Ausübung ihrer Tätigkeit unterstützen und die Einhaltung der Rechte der Klient_innen sicherstellen sollen. Unterschiede betreffen die Positionierung der Gesprächsparteien, Fürsprache, sowie, ob die Verantwortung für die Einhaltung bestimmter Normen den Dolmetscher_innen oder den Providern obliegt.

Abstract English

This master thesis focuses on educational films about community interpreting targeted to the audience of public service providers (abbreviated: providers). These short educational videos use simulated interpreting scenarios to teach providers the differences between professional and non-professional interpreters. They also provide good and bad practice examples on how to work with interpreters to ensure effective communication. This thesis aims to find out which norms about community interpreting are being conveyed in educational films. For this purpose, a qualitative analysis explores the norms in 15 selected educational films. Afterwards these norms are analyzed by using Chesterman's model of trans-

lational values according to the values clarity, truth, trust and understanding. It was found that all four values are represented in the educational films and that both the norms for interpreters as well as the norms for providers can be categorized according to this model. The educational films convey varying numbers of norms, nevertheless there is great consensus about the principles of impartiality, completeness, correctness, confidentiality and cultural mediation. Regardless of the various professions portrayed, there is also broad agreement on the norms for providers. These norms advise that providers should take control of the conversation, support the interpreters in fulfilling their tasks as well as ensure that the rights of their clients are upheld. Differences between the conveyed norms can be found regarding the positioning of the participants, advocacy for the client as well as whether the responsibility for the enforcement of certain norms lies with the interpreter or the provider.