



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Wahrnehmung der Dolmetscher:innen-Rolle bei
Sozialarbeiter:innen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe“

verfasst von / submitted by

Elisabeth Krifka, BA BA

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

Wien, 2022 / Vienna 2022

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

UA 070 331 351

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

Masterstudium Translation Deutsch Spanisch

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich all jenen Menschen danken, die mir mit ihrem konstruktiven Feedback und ihrer moralischen Unterstützung beigestanden sind und dafür sorgten, dass diese Masterarbeit zustande gekommen ist.

Ein großer Dank gilt zunächst meiner Betreuerin Frau Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pölabauer. Ihre große Unterstützung hat Wesentliches dazu beigetragen, dass diese Arbeit ermöglicht werden konnte. Vielen Dank für Ihre unentwegt positiven und hilfreichen Worte und Ratschläge sowie vor allem schnellen Rückmeldungen, die mich der Fertigstellung immer näherbrachten.

Ein herzliches Dankeschön gilt meinen Kolleginnen und Freundinnen Maria, Ruth, Kathrin, Magdalena und Katja. Sie haben mir nicht nur mit ihren genauen Augen bei den (inhaltlichen) Korrekturen dieser Arbeit geholfen, sondern mir auch bei vielen Fragezeichen ihr offenes Ohr geliehen und sind mir mit Input, Geduld und unermüdlicher Anfeuerung zur Seite gestanden.

Schlussendlich möchte ich mich bei den Menschen bedanken, die mich stets in all meinen Lebenslagen begleiten und durch deren Unterstützung ich dieses Studium verwirklichen konnte: meine Familie, vor allem meine Eltern. Sie waren und sind unentwegt eine große Stütze in meinem Leben und ermutigten mich immer dazu, meinen Träumen zu folgen, wofür ich ihnen immer dankbar sein werde.

DANKE!

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis.....	6
Einleitung	7
1. Einordnung in der Translationswissenschaft	9
1.1. Community und/oder Public Service Interpreting?	9
1.2. Bedeutung der Dolmetscher:innen beim Kommunal Dolmetschen	12
1.2.1. Rolle der Dolmetscher:innen.....	12
1.2.2. Neutralität und Unparteilichkeit	18
1.2.3. Sichtbarkeit.....	21
1.2.4. Herausforderungen	23
2. Stand der Forschung	28
2.1. Überblick im (inhaltlichen) Feld	28
2.2. Dolmetschen beim Jugendamt.....	34
2.2.1. Dolmetschen in Wiener Sozialeinrichtungen (Pöchhacker).....	34
2.2.2. Dolmetschen in Berliner Sozialeinrichtungen.....	36
3. Grundlagen qualitativer Forschung.....	39
3.1. Qualitative Forschung.....	39
3.2. Methode: Interview.....	41
3.2.1. Leitfadengestütztes Interview	42
3.2.2. Expert:inneninterview	43
3.3. Transkription	45
3.4. Qualitative Inhaltsanalyse.....	46
4. Untersuchungsdesign	49
4.1. Stichprobe	49
4.2. Datenerhebung.....	51
4.3. Datenaufbereitung	52
4.4. Datenpräsentation	54
4.4.1. Psycholog:in	67
4.4.2. Asylvertretung.....	69
4.5. Dateninterpretation	73

4.6. Diskussion	76
Conclusio.....	79
Bibliografie.....	81
Anhang	86
Anhang I – Interviewleitfaden.....	86
Anhang II – Themenmatrix	87
Abstract.....	89

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Eckdaten der qualitativen Datenerhebung	52
Tabelle 2 A-priori-Kategorien.....	53

Einleitung

„Die Abteilung Kinder- und Jugendhilfe (MA 11) setzt sich dafür ein, dass die Rechte von Kindern und Jugendlichen gewahrt und gestärkt werden.“ (Stadt Wien o.J.b) Um diese Rechte wahren zu können, die in dem Zitat auf der Webseite der Wiener Kinder- und Jugendhilfe erwähnt werden, ist Kommunikation natürlich von höchster Bedeutung. Doch diese Kommunikation kann auch ein Hindernis sein, das zunächst überwunden werden muss, wenn die betroffenen Kinder und Familien nicht der Amtssprache, in unserem Fall Deutsch, mächtig sind. Um diese Kommunikationsbarriere zu überwinden, kommen Dolmetscher:innen, sei es in Form von Begleitpersonen, Sozialarbeiter:innen oder ausgebildeten Dolmetscher:innen, zum Einsatz.

Die Wahl zum Thema dieser Arbeit entstand durch persönliche Erfahrungen der Autorin als (ehemalige) Dolmetscherin bei der Wiener Kinder- und Jugendhilfe. Durch die eigene Ausbildung geprägt, kam die Autorin zum Teil mit bestimmten Vorstellungen in diese Gespräche. Dabei verliefen die Gespräche anders als selbst erwartet oder die Sozialarbeiter:innen hatten andere Erwartungshaltungen an den Gesprächsverlauf als die Dolmetscherin. Diese Erfahrungen führten zu einem Interesse über die Fremdwahrnehmung der Arbeit von Dolmetscher:innen. Bei weiterer Auseinandersetzung mit dem Thema wurde festgestellt, dass zwar das Kommunaldolmetschen in verschiedenen Kontext untersucht wird, die Arbeit von Dolmetscher:innen bei Jugendämtern, vor allem im deutschsprachigen Raum, jedoch noch wenig erforscht wurde. Der Bereich des Kommunaldolmetschens umfasst viele Themen- und Anwendungsgebiete, in der Forschung wird nur begrenzt auf alle eingegangen beziehungsweise liegt der Fokus auf wenigen größeren Anwendungsgebieten. Diese Arbeit versucht einen weiteren Bereich, neben den großen Säulen des Kommunaldolmetschens, wie Gerichtsdolmetschen und Medizindolmetschen, genauer zu skizzieren. Es soll der Scheinwerfer auf die Sichtweise von Sozialarbeiter:innen des Jugendamts auf das Dolmetschen beziehungsweise die Dolmetscher:innen gerichtet werden.

Das Ziel dieser Masterarbeit ist es somit, sich näher mit Fremdwahrnehmung über Dolmetscher:innen aus der Sicht von Sozialarbeiter:innen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe auseinanderzusetzen. Neben der sich daraus ergebenden Frage, wie Sozialarbeiter:innen die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen wahrnehmen, soll konkret diskutiert werden, welche Rolle(n) den Dolmetscher:innen zugeschrieben wird und welche Aufgaben bei den Dolmetscher:innen verortet werden. Dabei soll herausgefunden werden, ob die Dolmetscher:innen im Setting der Kinder- und Jugendhilfe eine sichtbare oder unsichtbare Rolle einnehmen und ob ein Aufrechterhalten des Konzepts der Neutralität in diesen Situationen möglich ist. Aus der Definition über

die Rolle der Dolmetscher:innen lassen sich dann in weitere Folge deren Aufgaben ableiten: Wie weit beziehungsweise in welcher Form dürfen Dolmetscher:innen in den Gesprächsverlauf eingreifen, welches Verhalten ist im Zuge der Dolmetschsituation erwünscht?

Das erste Kapitel setzt sich mit den Grundlagen der Dolmetschwissenschaft auseinander. Dabei werden unter anderem die Unterschiede der Begriffsdefinitionen von Community und Public Service Interpreting erläutert. Zusätzlich dazu werden die Aufgaben, Herausforderungen und Rollen, die den Dolmetscher:innen in der Literatur zugeschrieben und in den empirischen Untersuchungen aufgegriffen werden, dargelegt. Zudem widmen sich zwei Unterkapitel mit der Sichtbarkeit und Neutralität von Dolmetscher:innen. Im zweiten Kapitel wird der aktuelle Stand der Forschung in der Dolmetschwissenschaft in Bezug auf die vorliegende Masterarbeit beleuchtet. Die Ergebnisse von drei bereits durchgeführten Studien mit (teilweisem) Fokus auf Sozialarbeit in Wiener beziehungsweise Berliner Jugendämter von Pöchlhammer (2000), Cerzniewski (2007) und Uebelacker (2007) werden besonders hervorgehoben, da die vorliegende Arbeit an diesen Studien angelehnt wurde. Das folgende Kapitel behandelt die Grundlagen der qualitativen Forschung. Dabei werden insbesondere die gewählte Methode und das Analysemodell skizziert. Im vierten Kapitel werden das Untersuchungsdesign und die Abläufe der Interviews sowie deren Ergebnisse präsentiert, gefolgt von der Conclusio mit Ausblick auf weitere Forschung.

1. Einordnung in der Translationswissenschaft

Das selbstverständlichste am Dolmetscherberuf ist wohl seine Funktion, die Verständigung zwischen Menschen verschiedener Sprache zu ermöglichen.

(Pöchhacker 2000a: 52)

In diesem Kapitel soll ein Überblick über die für diese Arbeit notwendigen Definitionen gegeben werden. Beim Gedanken an Dolmetschen, kommen vermutlich zuerst Simultandolmetschen, und somit Konferenzdolmetschen, in den Sinn. Doch das Feld des Dolmetschens ist um einiges vielfältiger. Diese Diversität kann aber auch zum Verhängnis werden, wenn es um die Festlegung von Definitionen geht. Dieses Kapitel definiert zunächst, um welchen Bereich des Dolmetschens es sich in dieser Arbeit handelt. In weiterer Folge geht es um die Beleuchtung der Rolle der Dolmetscher:innen in diesem Bereich.

1.1. Community und/oder Public Service Interpreting?

Um in den Ländern das Recht auf freien Zugang zu öffentlichen Diensten zu ermöglichen, waren neue Kommunikationswege gefragt, welche vor allem durch Migration nötig wurden. Länder wie Schweden und Australien unternahmen bereits in den 1960er Jahren erste Schritte in Bezug darauf, andere Länder wurden erst Ende des 20. Jahrhunderts aktiv. Durch den Anstieg der Nachfrage wurde das Dolmetschen innerhalb einer Gesellschaft immer sichtbarer und „Community Interpreting“ und „Public Service Interpreting“ wurden als Bezeichnungen für diesen Bereich verwendet (vgl. Pöchhacker 2016: 15). Tipton und Furmanek (2016) führen an, dass es eine Vielzahl an sich stetiger wandelnder Bezeichnungen gibt, die versuchen, das Dolmetschen im öffentlichen Dienst zu beschreiben. Sie zählen unter anderem Ad-Hoc-Dolmetschen, Community Interpreting, Public Service Interpreting, Dialogdolmetschen, Liaisondolmetschen, Gesprächsdolmetschen oder interkulturelles Dolmetschen auf (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 2f.). Ähnlich weist Wadensjö (2009), schon früher, darauf hin, dass für die (vermeintlich) gleiche Tätigkeit viele Synonyme verwendet werden. Darunter fallen Community Interpreting, Dialogdolmetschen, Liaisondolmetschen und Public Service Interpreting. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass bei den unterschiedlichen Bezeichnungen teilweise andere Aspekte dieses Teilbereiches des Dolmetschens im Mittelpunkt stehen (vgl. Wadensjö 2009: 43). Die Auffassungen, was genau unter den Bezeichnungen zu verstehen ist, sind jedoch sehr unterschiedlich und werden entsprechend argumentiert und interpretiert. Daher wird dieses Kapitel die zwei Bezeichnungen „Community Interpreting“ und „Public Service

Interpreting“, die am häufigsten verwendet werden, näher beschreiben und ihre Unterschiede genauer beleuchten.

Die Definition von „Community Interpreting“ wird dadurch erschwert, dass die Entwicklungen in diesem Feld in den Ländern unterschiedlich weit fortgeschritten sind und es daher schwierig ist, sich auf eine einzige Definition festzulegen (vgl. Hale 2007: 30): “The lack of consensus over the term Community Interpreting has led to controversy about the appropriateness of having any type of classification for the different types of interpreting at all.” (Hale 2007: 27). Hilfreich kann es zu Beginn jeder Definition sein, bei den zentralen Inhaltselementen anzufangen. Die Gemeinsamkeit aller Definitionen von Community Interpreting, wie die Benennung schon verrät, ist daran festzumachen, dass es sich um das Dolmetschen innerhalb einer Gemeinschaft handelt und es sich durch diesen Faktor auch vom Konferenzdolmetschen abgrenzt:

‘Community Interpreting’ as the overarching term for the type of interpreting that takes place within one country’s own community, and between residents of that country, as opposed to Conference Interpreting, which takes place between delegates who are residents of different countries, in the context of an international conference or meeting. (Hale 2007: 30)

Auch Wadensjö (1998) definiert Community Interpreting, indem sie die Gemeinschaft („community“), und nicht die Individuen, in den Vordergrund stellt: „‘community interpreting’ foregrounds, if you wish, the setting (the community at large), rather than single individuals“ (Wadensjö 1998: 50). Dennoch ist das Individuum nicht komplett aus der Definition auszuschließen. Auf der einen Seite der Kommunikation ist die Institution vertreten, auf der anderen Seite befindet sich aber ein Individuum der Gemeinschaft, das Dienste in Anspruch nimmt und im eigenen Interesse spricht und handelt (vgl. Pöchlhammer 2016: 17).

Des Weiteren definiert Wadensjö Community Interpreting als Dolmetschen im öffentlichen Dienst, unter anderem bei der Polizei, bei Asylverfahren, Sozialeinrichtungen, in medizinischen Einrichtungen oder Schulen. Dabei soll die Kommunikation zwischen den Vertreter:innen der genannten Stellen und Lai:innen, die die Sprache des Landes nicht beherrschen, durch das Dolmetschen ermöglicht werden (vgl. Wadensjö 2009: 43). Zusammenfassend wird Community Interpreting folgendermaßen beschrieben: „Community interpreting enables those who lack fluency in and knowledge of the majority language(s) and culture(s) to receive full and equal access to public service facilities.“ (Wadensjö 2009: 46) Bahadır geht sogar noch einen Schritt weiter und definiert die Dolmetscher:innen im Community-Interpreting-Bereich als „the voice of the accused or oppressed, the defendant, the incarcerated, the minority speaker, the migrant, the asylum seeker and the refugee, among many other“ (Bahadır 2010: 125).

Ähnlich dazu beschreibt Corsellis (2008) Public Service Interpreting wie folgt: „Public service interpreting and translation are, as the name implies, interpreting and translation carried out the [sic] in the context of the public services, where service users do not speak the majority language of the country.” (Corsellis 2008: 4) Dabei definiert sie den öffentlichen Dienst als alle durch die Regierung angebotenen Sozialeinrichtungen, die unter anderem Gesundheit, Bildung oder Umwelt betreffen (vgl. Corsellis 2008: 4f.). Die Dolmetscher:innen greifen in diesem Kontext hauptsächlich auf das Konsekutivdolmetschen in beide Richtungen zurück, da die örtlichen Gegebenheiten nicht auf Simultandolmetschen ausgerichtet sind. Zuweilen kann auch das Flüsterdolmetschen eingesetzt werden. Hier ist es von der jeweiligen Situation und den Fähigkeiten der Dolmetscher:innen abhängig, abschätzen zu können, welche Dolmetschtechnik angewendet werden soll (vgl. Corsellis 2008: 25).

Wie bereits erwähnt, kommt Community Interpreting/Public Service Interpreting in unterschiedlichen Situationen zum Einsatz. Die Anforderungen an die Dolmetscher:innen sind vielfältig: Zum Beispiel ist der richtige Modus zu wählen. Dialogdolmetschen kommt beispielsweise bei Polizeiverhören oder Interviews zum Einsatz. Konsekutivdolmetschen wird wiederum vor Gericht bei Zeug:innenberichten eingesetzt. Simultandolmetschen in Form des Flüsterdolmetschens ist notwendig, wenn es sich um nur eine:n Klient:in handelt, und kann bei Elternsprechtagen oder bei Plädoyers vor Gericht eingesetzt werden. Zusätzlich dazu wird teilweise auch das Vom-Blatt-Dolmetschen benötigt, um Inhalte von Dokumenten oder Formularen zu vermitteln (vgl. Hertog 2010: 49). Jedoch sind es nicht die unterschiedlichen Modi, die die Dolmetscher:innen in diesem Bereich von anderen Dolmetscher:innen unterscheiden, sondern der behördliche Hintergrund und die Arbeitsbedingungen. So kommt es zu teilweise sehr privaten Gesprächen, mehrere Parteien sind involviert oder unterschiedliche Sprachregister werden verwendet (vgl. Hertog 2010: 49).

Das Feld des Community Interpreting sei laut Hertog noch durch eine hohe Anzahl an Dolmetscher:innen geprägt, die nicht die notwendigen Qualifikationen mitbringen oder nicht spezifisch für diesem Bereich ausgebildet worden sind. Jedoch scheint hier das Bewusstsein für den Bedarf an entsprechender Qualifikation und Ausbildung mehr zu steigen: Dies zeigt eine steigende Zahl an Ausbildungsprogrammen, die diese Lücke zu schließen versuchen (vgl. Hertog 2010: 50). Durch das Angebot von Ausbildungen und den damit verbundenen erlernten Verhaltensregeln und Richtlinien wandelte sich das Berufsbild in manchen Ländern von unausgebildeten freiwilligen Laiendolmetscher:innen zu kompetenten und qualifizierten Dolmetscher:innen (vgl. Hertog 2010: 51).

Wie bereits dargestellt, werden in der Literatur zu Community beziehungsweise Public Service Interpreting die Bezeichnungen oftmals unterschiedlich definiert oder der gleiche Bereich unterschiedlich bezeichnet. Manche Forscher:innen lehnen die Bezeichnung Community Interpreting ab, da es oftmals mit Ad-hoc- und Laiendolmetschen und daraus resultierend wiederum mit einem Mangel an Professionalität verbunden wird. Der Einsatz von Laiendolmetscher:innen kann unter anderem darauf zurückgeführt werden, dass der Bedarf an Dolmetscher:innen in diesem Feld stark variiert, vor allem durch Migration und der Vielzahl an benötigten Sprachen. Es gibt immer wieder Versuche, sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene, Richtlinien festzulegen, um das Bewusstsein bei den Dolmetscher:innen und den Nutzer:innen von Community Interpreting zu erhöhen (vgl. Wadensjö 2009: 43).

Im Deutschen wird Community Interpreting als Lehnbegriff eingesetzt, wobei dies, zumindest in den 1990er Jahren, die Problematik der Definition nicht löste, da dieser Bereich des Dolmetschens in Österreich noch zu wenig Ansehen hatte (vgl. Pöchlhammer 1997: 216). Alternativ findet man im deutschsprachigen Raum, vor allem in Österreich, auch die Bezeichnung Kommunaldolmetschen vor, wofür sich folgende Definitionsansätze, die bereits beim Community und Public Service Interpreting aufscheinen, finden lassen:

KommunaldolmetscherInnen ermöglichen den BehördenvertreterInnen effiziente Kommunikation mit ihren nichtdeutschsprachigen KlientInnen. Nur so kann auch anderssprachigen Parteien eine faire und kompetente Betreuung und Behandlung garantiert werden. KommunaldolmetscherInnen transportieren nicht nur Inhalte, sie fungieren auch als KulturmittlerInnen. (Pöllabauer 2003: 25)

In weiterer Folge wird in dieser Arbeit von Kommunaldolmetschen gesprochen, um einen einheitlichen Bezeichnung zu verwenden.

1.2. Bedeutung der Dolmetscher:innen beim Kommunaldolmetschen

Nach den Definitionen sollen nun einige ausgewählte Konzepte, die in der Literatur in Bezug auf die Rolle der Kommunaldolmetscher:innen diskutiert werden, zum Teil auch betreffend das Dolmetschen im Rahmen der Sozialarbeit, sofern Inhalte dazu vorhanden sind.

1.2.1. Rolle der Dolmetscher:innen

Das Konzept von Rolle kann als „set of behaviours and expectations that an individual should follow in a given social situation“ (Llewellyn-Jones & Lee 2014: 12) definiert werden. Diese Verhaltensmuster, die einer bestimmten Rolle zugeordnet werden, werden dazu genutzt, sowohl das eigene Verhalten als auch das Verhalten anderer einschätzen und kategorisieren zu können.

Diese Kategorien können dann der Beschreibung von individuellen und kollektiven Verhaltensweisen dienen (vgl. Llewellyn-Jones & Lee 2014: 18).

Basil und Mason schreiben der Rolle von Translator:innen, also Übersetzer:innen und Dolmetscher:innen, im Vordergrund die Kommunikation zu. Sie müssen einen Text empfangen und wahrnehmen, und tun dies auf aktive Weise, denn, anders als reine Zuhörer:innen oder Leser:innen, muss dieser Text weiterverarbeitet werden, sei es mündlich oder schriftlich (vgl. Basil & Mason 1997: 2). Die Aufgabe von Dolmetscher:innen, und Dialogdolmetscher:innen im Besonderen, ist die Ermöglichung von Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Parteien, die nicht die gleiche Sprache sprechen (können). Die Rolle der Dolmetscher:innen ist in diesem Fall durchaus eine wichtige: Einerseits stellen sie sicher, dass die Aussagen in den jeweiligen Sprachen wiedergegeben werden, andererseits sind sie auch für die Koordination der Interaktion zuständig (vgl. Wadensjö 1993/2002: 357). Um den Aspekt der Kommunikation weiter aufzuschlüsseln und um die Rolle von Dolmetscher:innen besser analysieren zu können, legt Anderson (1976/2002) Mindestkriterien fest, die für eine Dolmetschsituation erfüllt sein müssen: Erstens handelt es sich dabei um eine Interaktion zwischen mindestens drei Personen. Zweitens sind diesen drei Personen Rollen zugewiesen: Produzent:in („producer“), Dolmetscher:in („interpreter“) und Konsument:in („consumer“). „Producer“ und „consumer“ können auch ihre Rollen tauschen – wie es im Dialog automatisch der Fall ist. Laut Anderson könnte man sie auch in bestimmten Situationen einfach als Kund:innen („clients“) bezeichnen, da beide Seiten auf die Dolmetschung angewiesen sind. Drittens ist die Rolle von Dolmetscher:innen ausschlaggebend für die Interaktion. Die anderen Gesprächsteilnehmer:innen können nur einsprachig kommunizieren, Dolmetscher:innen hingegen beherrschen mindestens zwei aktive Sprachen und können dadurch die Kommunikation der anderen Gesprächsteilnehmer:innen erst ermöglichen (vgl. Anderson 1976/2002: 210). Weiters hebt Anderson hervor, dass die Dolmetscher:innen sich in einer zwiespaltigen Position befinden, denn es sind mindestens zwei Kund:innen, normalerweise von zwei unterschiedlichen Seiten, auf die Dolmetschung angewiesen. Die Dolmetscher:innen sollen den Anforderungen beider Seiten gerecht werden – und diese Anforderungen sind nicht immer die gleichen. Dadurch ist die Rolle, die die Dolmetscher:innen übernehmen, überlastet: Es ist nicht immer eindeutig, was zu tun ist beziehungsweise was erwartet wird und ob dies im Rahmen des Möglichen liegt. Diese Position zwischen den interagierenden Personen führt aber auch zu einer Machtzuschreibung zugunsten der Dolmetscher:innen. Diese Macht beinhaltet Kontrolle über die Form des Gesprächs und somit auch die Beziehung zwischen den Teilnehmer:innen – dies zeigt sich durch die mögliche selektive Dolmetschung. So können Dolmetscher:innen einerseits mit höchster Genauigkeit die

Aussagen übertragen oder andererseits sich dagegen entscheiden. Je nach Sprachkenntnissen der Gesprächsteilnehmer:innen kann dies unentdeckt bleiben, außer es zeigt sich offensichtlich (vgl. Anderson 1976/2002: 216ff.).

Die Rolle der Dolmetscher:innen wird gerne sehr eng definiert, um zu verhindern, dass sie Aufgaben übernehmen, die ihnen nicht zugestanden werden, und Gespräche nicht übermäßig beeinflussen. Dies wiederum hält die Dolmetscher:innen davon ab, auf authentische Weise zu handeln:

In many ways, the attempt to define the role of the interpreter so narrowly is to avoid the possibility of interpreters having undue influence on interactions. However, the role has been defined in such a way that the interpreter cannot act 'naturally', that is, in ways expected by participants in the interactions. It should be noted that this concept of role is often so limiting that interpreters find it difficult to maintain and often speak of the need to 'step out of role'. (Llewellyn-Jones & Lee 2014: 23f.)

Corsellis (2008) sieht die Aufgabe der Kommunal Dolmetscher:innen rein in der Herstellung der Kommunikation zwischen den Parteien. In nur vier Fällen kann laut ihrer Beschreibung von Seiten der Dolmetscher:innen eingegriffen werden: Anpassung an das Dolmetschen (z. B. Lautstärke oder Sprechgeschwindigkeit), Nachfragen bei Unklarheiten (z. B. Zweideutigkeit oder Terminologie), Hinweise auf eventuelles Unverständnis oder auf kulturelle Unterschiede. Vor allem bei den letzten zwei Punkten sei es jedoch nicht die Aufgabe der Dolmetscher:innen diese Situationen zu lösen, sondern diese nur aufzuzeigen und die Aufklärung den Hauptpersonen zu überlassen. Diese Hinweise sind auch in jeweils beiden Sprachen wiederzugeben (vgl. Corsellis 2008: 48). Die Übernahme von anderen Rollen oder das Ausdrücken der persönlichen Meinung könne zu Missverständnissen beziehungsweise -interpretationen führen. Dies wiederum resultiert in der Verwirrung, wer nun welche Aussagen getätigt hat (vgl. Corsellis 2008: 45).

Um die Rolle und die Aufgaben der Dolmetscher:innen besser fassen zu können, wird oftmals auf Metaphern zurückgegriffen. Es gibt viele Metaphern, die die Dolmetscher:innen und ihre Rolle als Vermittler:innen zu beschreiben versuchen. So werden sie oft als Brücke, Maschine oder Sprachkanal bezeichnet (oder bezeichnen sich selbst so): „metaphors in trying to compress the complexity of the role to a simple, singular analogy“ (Roy 1993/2002: 347). Diese Bilder sollen die Aufgabe der Dolmetscher:innen als originalgetreue Wiedergabe einer Aussage, ohne dabei Partei zu ergreifen, widerspiegeln. Dabei gilt es von Ergänzungen, Ratschlägen oder Meinungsäußerungen Abstand zu halten. Roy (1993/2002) merkt in diesem Kontext an, dass zwar diese Metaphern dazu beitragen sollen, die Rolle der Dolmetscher:innen zu kategorisieren, aber gleichzeitig auch zweiseitig sind. Die Metaphern sollen zeigen, dass Dolmetscher:innen unabhängig und neutral sind, aber im gleichen Atemzug wird eine

Flexibilität der Dolmetscher:innen erwartet, wodurch aber automatisch impliziert wird, dass sie zum Teil des Gesprächs werden und somit aktiv involviert sind. Zudem wird zwar in Verhaltenskodizes oftmals definiert, was Dolmetscher:innen nicht tun sollten, aber nicht, was sie tun sollten, geschweige denn, wie diese Flexibilität zu verstehen und anzuwenden ist. Dies lässt die Schlussfolgerung zu, dass nicht definiert werden kann, wo die Grenze der aktiven Teilnahme von Dolmetscher:innen in Interaktionen liegt. Die Arbeit von Dolmetscher:innen ist viel komplexer und von vielen Faktoren beeinflusst, sodass eine einfache Darstellung in Metaphern, wie einer Brücke, dieses komplexe Bild nicht abbilden kann. Sie nehmen nicht einfach Text in Form von Aussagen auf und geben sie in einer anderen Sprache wieder. Es müssen viel mehr Hintergrundinformationen, wie Aufbau und Grammatik einer Sprache sowie die Kultur, verarbeitet und berücksichtigt werden (vgl. Roy 1993/2002: 347f.).

Bei der Rolle der Dolmetscher:innen, vor allem beim Kommunaldolmetschen, wird oftmals von zwei gegensätzlichen Positionen gesprochen: Dolmetschen oder Vermittlung. Vermittlung meint hier die aktive Unterstützung und Verteidigung der Parteien und, in dieser Definition, als Gegensatz dazu das reine Dolmetschen ohne diese zusätzlichen Aspekte. Diese starke Trennung der Rollen ist aber durch die Wissenschaft entstanden, denn in der Praxis sind diese zwei Rollen nur schwer zu trennen und eher miteinander verbunden (vgl. Wadensjö 1998: 6f.). Dieser Gegensatz kann wie folgt zusammengefasst werden: „Je nach Auffassung erscheint die dolmetschende Person entweder als bloßes Übertragungsmedium mit Übermittlungsfunktion oder (auch) als Vermittlungsinstanz, die Bedeutungshaftes für jemanden zweckgemäß verstehbar macht.“ (Pöchhacker 2000a: 6, Hervorhebung im Original)

Dies zeigt, dass die Rolle unterschiedlich wahrgenommen wird, impliziert aber auch, dass die Erwartungen dementsprechend ebenso variieren. Pöchhacker (2000b) beschreibt die Rolle der Kommunaldolmetscher:innen als „anywhere along the spectrum between those who would limit the interpreter's role to that of a linguistic conduit or ‘language converter’ and those who regard cultural brokering or advocacy as an integral component of the interpreter's role“ (Pöchhacker 2000b: 50f.). Die Wahrnehmung der Rolle verändert sich vor allem dann, wenn sich Dolmetscher:innen anders verhalten, als es von ihnen erwartet wird. Diese Wahrnehmung und Erwartungen lassen sich auch darauf zurückführen, dass Personen mit unterschiedlichen Hintergründen als Dolmetscher:innen fungieren (können) und dass wenig oder abweichendes Wissen über die komplexe Rolle der Dolmetscher:innen vorliegt (vgl. Pöllabauer & Topolovec 2021: 211). Angelelli (2004) führt die Unterschiede in der Wahrnehmung der Rolle von Dolmetscher:innen unter anderem darauf zurück, dass die Erwartungen an die Dolmetscher:innen, festgeschrieben von Berufsverbänden und in Berufskodizes, nicht an die Situationen angepasst

werden und damit nicht der Realität entsprechen. Als übergeordnetes Ziel gelte die Genauigkeit beim Dolmetschen, so als ob keine Dolmetscher:innen anwesend wären, um die Kommunikation zu ermöglichen. Dabei wird nicht berücksichtigt, dass die Rolle der Dolmetscher:innen sehr vielfältig ist und die verschiedenen Situationen, in denen sie sich wiederfinden, unterschiedliche Anforderungen und Herausforderungen mit sich bringen. Diese Ausklammerung von Faktoren führt dazu, dass die Realität der Arbeit von Dolmetscher:innen nicht abgebildet wird und es zu Unterschieden in der vorgeschriebenen, angedachten und der tatsächlichen Rolle kommt (vgl. Angelelli 2004: 13): „the profession fails to see the interpreter’s role for what it really is — that of an individual who orchestrates language, culture, and social factors in a communicative event“ (Angelelli 2004: 24).

Das soeben erwähnte Thema der Genauigkeit beziehungsweise „originalgetreuen“ Wiedergabe ist stark diskutiert in der Dolmetschwissenschaft. Zwar streben Dolmetscher:innen tendenziell danach, die Aussagen so originalgetreu wie möglich in der Zielsprache widerzuspiegeln, jedoch wird die Definition von „originalgetreu“ oftmals unterschiedlich ausgelegt beziehungsweise werden unterschiedliche Kriterien dafür genannt. Äquivalenz wird unter anderem als wörtliche Dolmetschung definiert. Obgleich die Definition einer wörtlichen Übertragung in der Literatur abgelehnt wird, beinhaltet der Begriff der Äquivalenz einen Fokus auf die textuelle Ebene der Sprache, also auf die Begriffe Ausgangstext und Zieltext (vgl. Wadensjö 1998: 103). Wadensjö (1998) selbst empfiehlt eine andere Unterscheidung: Originale Äußerungen und gedolmetschte Äußerungen (vgl. Wadensjö 1998: 104). Sie definiert die Begriffe Zieltext und Äquivalenz entsprechend wie folgt:

The interpreter's utterances are (should be) second versions of the preceding utterances, re-coded in another language. All information explicitly expressed in the first version, the ‘original’ utterance, including the style and form in which it is voiced, is (should be) relayed as closely as possible. (Wadensjö 1998: 104)

Die Ansätze, dass Dolmetscher:innen „interpret and translate fully and faithfully, to the best of one’s ability, without anything being added or omitted; summarising only when requested and with the knowledge and consent of all parties“ (Corsellis 2008: 43) und „observe, and be seen to observe, impartiality“ (Corsellis 2008: 43) sind viel diskutiert in der Literatur. Laut Corsellis wird diesen Ansätzen unter anderem widersprochen, da Dolmetscher:innen auch andere Aufgaben und Rollen übernehmen sowie tendenziell für eine der beiden Seiten verstärkt auftreten. Dies beinhaltet, dass nur bestimmte Informationen kommuniziert beziehungsweise diese für den jeweiligen Zweck umformuliert werden, Aussagen kohärenter wiedergegeben, Informationen zum erhöhten Verständnis ergänzt sowie Meinungen der Dolmetscher:innen mitgeteilt werden. Diese Haltung gegenüber dem Dolmetschen werde meist von Personen vertreten, die

wenig bis keine Erfahrung mit Dolmetschsituationen haben oder von Dolmetscher:innen, die den Vertreter:innen der Behörden nicht zumuten, angemessen zu kommunizieren, und nicht die Fähigkeiten besitzen, diesen Umstand überbrücken zu können (vgl. Corsellis 2008: 43).

Manche Autor:innen, allen voran Wadensjö (1998), schreiben den Dolmetscher:innen in Dialogsituationen auch eine koordinierende Funktion zu. Die koordinierende Funktion ergibt sich aus der Tatsache, dass Dolmetscher:innen zwischen zwei Parteien kommunizieren, die nur eine Sprache beherrschen. Die Dolmetscher:innen hingegen verstehen und sprechen beide Sprachen: Somit können beziehungsweise beinahe müssen sie das Gespräch beeinflussen und koordinieren, indem sie die Kommunikation ermöglichen. Die anderen Parteien sind auch auf die Dolmetscher:innen angewiesen, die Sprecher:innenwechsel zu koordinieren (vgl. Wadensjö 1998: 148). Die gedolmetschten Äußerungen dienen dabei nicht nur der Wiedergabe der originalen Äußerungen, sondern übernehmen auch gleichzeitig eine koordinierende Funktion. Die Dolmetscher:innen befinden sich in einer speziellen Situation, da sie im Regelfall die Einzigen beim Gespräch sind, die alle Äußerungen verstehen können. Dadurch sind sie automatisch in einer gewissen Machtposition, die auch den Gesprächsverlauf beeinflussen kann. Dolmetscher:innen können unter anderem den Verlauf, die Reihenfolge der Äußerungen beeinflussen oder an die bevorzugte Vorgehensweise beim Dolmetschen erinnern. Diese zwei Funktionen einer Dolmetschung, Wiedergabe und Koordination, können auch nicht voneinander getrennt werden (vgl. Wadensjö 1998: 105f.).

Wie bereits Wadensjö (1998) anmerkt, ist es beinahe unmöglich, allgemeingültige Regeln beim Kommunaldolmetschen festzulegen, denn diese existieren nur als grundlegende Idee. In der Realität ist jeder Fall einzigartig und verlangt unterschiedliche Anstrengungen der Teilnehmer:innen (vgl. Wadensjö 1998: 4). Auch Llewellyn-Jones & Lee (2014) treffen eine ähnliche Aussage:

[T]he notion of a fixed *role* [...] simply doesn't make sense. Every communicative interaction is different. They are characterised by the participants who are communicating with each other (the interlocutors), their relative status, their relationship, their gender, their ages, their shared knowledge, their communicative goals, etc., etc. It seems to us implausible and naive that interpreters are expected, and taught, to behave in the same way regardless of the nature of the interaction. (Llewellyn-Jones & Lee 2014: xiii)

Llewellyn-Jones und Lee beschreiben weiter das Role-Space-Konzept. Dolmetscher:innen bewegen sich bei jeder Dolmetschsituation innerhalb eines „Raums“, abhängig davon wie viel Entscheidungsfreiheit sie haben. Dieser Raum lässt sich auf drei Achsen aufteilen: die soziolinguistische und psycholinguistische Achse (Ausrichtung der Teilnehmer:innen), die Achse des Interaktionsmanagements und die Achse der Selbstdarstellung. Diese drei Achsen

beeinflussen den Spielraum, den Dolmetscher:innen zur Verfügung haben, um Entscheidungen innerhalb einer Dolmetschsituation treffen. Da Interaktionen von Natur aus dynamisch sind, bewegt sich das Role-Space ebenso dynamisch entlang der drei Achsen (Llewellyn-Jones & Lee 2014: 9ff.).

1.2.2. Neutralität und Unparteilichkeit

Neutralität ist ein viel diskutiertes Thema in der Literatur – mit zahlreichen Zugängen, Auslegungen und Meinungen zur (möglichen) Erfüllung der Neutralität. Corsellis (2008) beschreibt Kommunaldolmetscher:innen in der Rolle einer unparteiischen Person, die durch ihre Sprach- und Kulturkenntnisse die Kommunikation und die Durchführung der Dienstleistungen ermöglicht. In weiterer Folge erwähnt sie ebenso, dass die zugeschriebene, neutrale Rolle der Dolmetscher:innen nicht überall klar vertreten wird und, ähnlich wie bei den Aufgaben der Dolmetscher:innen, Uneinigkeit vorherrscht. Während einerseits die Meinung vertreten wird, dass Dolmetscher:innen unparteiisch sein und nur die Aussagen in die Zielsprache übertragen sollen, werden die Dolmetscher:innen andererseits auch als Vertreter:innen der Minderheitensprache des Dialogs wahrgenommen (vgl. Corsellis 2008: 6).

Die Rolle der Dolmetscher:innen, wie bereits im vorhergehenden Unterkapitel beschrieben, wurde in der Vergangenheit oft als Vermittler:in, Botschafter:in oder Verhandler:in definiert. Im Laufe des 20. Jahrhunderts wurde diese Rolle immer weiter definiert und geformt, somit auch professionalisiert. Diese Professionalisierung führte zur Definition, dass die Rolle der Dolmetscher:innen eine „faithful, accurate and complete rendition“ (Pöchhacker 2016: 169) vorschreibt und jede Initiative „verbietet“, da die Dolmetscher:innen als neutrale Position in der Mitte der Kommunizierenden zu sehen sind (vgl. Pöchhacker 2016: 169): „Interpreters need to make themselves understood by the current listeners, to present themselves as trustworthy witnesses of the preceding speakers, and to present themselves as impartial.“ (Wadensjö 1998: 284)

Llewellyn-Jones und Lee (2014) sehen in einer Dolmetschsituation mit erfahrenen Dolmetscher:innen Objektivität und Unparteilichkeit gegeben, insofern, als sie die Gesprächsteilnehmer:innen als Gesprächspartner:innen sehen und gemeinsam mit ihnen durch die Interaktion und die daraus resultierenden Reaktionen auf Aussagen ein Dialog entsteht (vgl. Llewellyn-Jones & Lee 2014: 47). Manche Forscher:innen sehen diese Art der Interaktion und „Partnerschaft“ in Gesprächen nicht als Teil der Rollenbeschreibung von Dolmetscher:innen sei, worauf Llewellyn-Jones und Lee Folgendes entgegen:

The interpreter is merely making the information that is available to all the other participants available to the members of the group who don't share their linguistic, cultural or educational background, and the opportunity to collaborate is a bonus because the interpretation will be all the more effective. (Llewellyn-Jones & Lee 2014: 48)

Sie geben weiter zu bedenken, dass es nicht die ideale Herangehensweise gibt, sondern diese von den Erwartungshaltungen und der Gesprächsdynamik der jeweiligen Situation abhängig ist und entsprechend zu wählen ist (vgl. Llewellyn-Jones & Lee 2014: 49).

Wadensjö (1998) differenziert den Begriff der Neutralität und schlüsselt diesen in zwei Teilbereiche auf. Zum einen handelt es sich bei Neutralität um die neutrale Wiedergabe der Äußerungen. Diese neutrale Wiedergabe bedeutet, dass die eigene Einstellung zu den Äußerungen nicht auf die anderen Gesprächsteilnehmer:innen übertragen wird. Zum anderen bezieht sich die Neutralität auf das Verhalten der Dolmetscher:innen (vgl. Wadensjö 1998: 240).

Doch genau dieses „neutrale Verhalten“ wird in Frage gestellt. Um erfolgreiche Kommunikation zu gewährleisten, müssen Dolmetscher:innen sich auch auf die soziale Realität der Menschen einlassen, für die sie dolmetschen – darunter fallen auch der soziale Hintergrund oder die Gesprächssituation selbst, in der gedolmetscht wird (vgl. Angelelli 2004: 7). Eine Herausforderung für Dolmetscher:innen in den Interaktionen ist, dass sie gleichzeitig anwesend und „unsichtbar“ sind sowie dabei alle anwesenden Personen angemessen vertreten sollen. Somit werden sie teilweise nicht als reine Vermittler:innen gesehen, sondern parteiisch. Schon allein die Tatsache, dass eine Kommunikation stattfindet, zeigt, dass es keine:n neutrale:n Teilnehmer:in in einer Interaktion geben kann: „As there can be no neutral part in mis/communication and as there is no objective way of perceiving, analyzing, and processing information and emotions“ (Bahadır 2010: 128). Bahadır führt weiter an, dass sich Dolmetscher:innen wegen dieses Umstandes klar positionieren müssen und dass sie in diesen Interaktionen eine aktive Rolle spielen. Dadurch müssten aber die Dolmetscher:innen auch dafür sensibilisiert und ausgebildet werden, um sich ihrer Rolle und Position als Dritte bewusst zu sein. Doch auch die anderen Parteien müssen diese Position kennen und verstehen (vgl. Bahadır 2010: 127f.).

Das erwähnte Einfühlen in die Realität der Klient:innen könnte dazu verleiten, dass Empathie und Neutralität zwei Konzepte sind, die sich widersprechen. Doch beim Kommunaldolmetschen, wo die gedolmetschten Gespräche auf persönlicher Ebene stattfinden, wird Empathie eine etwas andere Bedeutung zugeschrieben. Interaktionen leben auch von Reaktionen: ein Nicken, Lächeln oder Kopfschütteln. Diese Signale als Dolmetscher:innen zu unterbinden, als vermeintliches Zeichen von Neutralität, könnte jedoch als Unverständnis oder Ablehnung verstanden werden. Somit sind diese Zeichen auch als Teil der Aussagen zu werten (vgl. Llewellyn-Jones & Lee 2014: 27f.). Im Kommunaldolmetschen wird vorausgesetzt, dass die

Dolmetscher:innen ein „high level of neutrality and detachment“ zeigen und „the community interpreter is generally expected not to side with either party“ (Wadensjö 2009: 44). Jedoch ist der Grad an Neutralität und Distanz ein stark diskutiertes Thema in der Forschung, denn im Dolmetschalltag wird der/die Dolmetscher:in von zwei Parteien unterschiedlich wahrgenommen und für die jeweilige Seite „beansprucht“. Hinzu kommt, dass Dolmetscher:innen oft Teil der Minderheit, für die in einer Situation gedolmetscht wird, sind (vgl. Wadensjö 2009: 44).

Wie Llewellyn-Jones und Lee (2014) in der Beschreibung der Rolle von Dolmetscher:innen erklären, kann die Erwartungshaltung der Gesprächsteilnehmer:innen Auswirkungen auf die Wahrnehmung der Dolmetschung haben. So beschreiben sie unter anderem, dass die Unparteilichkeit, die sowohl gelehrt als auch in vielen Berufskodizes genannt wird, ebenso ein Hindernis sein kann. Als Lösung schlagen sie vor, dass Dolmetscher:innen nicht unparteiisch sein sollten, sondern beide Parteien des Gesprächs gleichermaßen vertreten sollten (vgl. Llewellyn-Jones & Lee 2014: 21f.).

Das Konzept der Neutralität wird immer wieder in Frage gestellt und dabei bildeten sich zwei Hauptströme. Auf der einen Seite wird argumentiert, dass man beim Dolmetschen die eigenen Hintergründe nicht komplett ausblenden kann und diese außerdem benötigt, um den Kontext verstehen und dolmetschen zu können – somit auch nicht vollständig neutral sein kann. Auf der anderen Seite zählen viele Dolmetscher:innen zu ihrer Tätigkeit auch Einsatz und Fürsprache. Generell werden die Begriffe Neutralität und Unparteilichkeit unterschiedlich in der Literatur definiert. Zum einen wird vorausgesetzt, dass sich Dolmetscher:innen durch eigene Erfahrungen und Vorurteile in ihrer Arbeit beeinflussen lassen. Zum anderen wird Neutralität so definiert, dass die Dolmetscher:innen nicht Partei ergreifen. Somit kann man als neutrales Dolmetschen auch sehen, dass die Dolmetscher:innen beiden Parteien die gleiche Dienstleistung ermöglichen – auch durch aktiveres Eingreifen, zum Beispiel Erklären von Kulturspezifika (vgl. Prunč & Setton 2015: 273).

Es ist zwar fast immer der Fall, dass Neutralität von den Nutzer:innen von Dolmetschleistungen vorausgesetzt wird, jedoch gibt es neben den bereits genannten Punkten auch weniger offensichtliche Faktoren, die eine vollkommene Neutralität in Dolmetschsituationen unrealistisch erscheinen lassen. So beeinflusst bereits die Wahl des/der Dolmetscher:in die Interaktion (wird der Dolmetschdienst von der Institution zur Verfügung gestellt, nehmen die Teilnehmer:innen des Gesprächs selbst Dolmetscher:innen mit), denn somit wird eine gewisse Positionierung der Dolmetscher:innen bereits „vorweggenommen“. Die Wahrnehmung der Zugehörigkeit der Dolmetscher:innen kann aber auch durch ethnische Identität beeinflusst werden.

Weiters führen gewisse Gesprächsformen, zum Beispiel bei der Polizei oder bei medizinischen Gesprächen, bereits zu einem Machtgefälle (vgl. Mason 2009: 81).

Mason (2001) hebt außerdem hervor, dass Dolmetscher:innen mit Multitasking konfrontiert sind. Neben dem klassischen Zuhören, Verarbeiten und Reden verändert sich auch die Rolle des/der Dolmetscher:in laufend durch Sprecher:innenwechsel und die allgemeine Entwicklung des Gesprächs. All diese Punkte führen dazu, dass es beinahe unmöglich wird, sich als Dolmetscher:in zu distanzieren beziehungsweise neutral zu sein (vgl. Mason 2001: i). Basil und Mason (1997) stellen fest, dass „[i]t has always been recognized that translating is not a neutral activity. Phrases such as *traduttore – traditore*, *les belles infidèles* and so on abound in the literature and polemic about the translator’s latitude has always been fierce” (Basil & Mason 1997: 145, Hervorhebungen im Original).

Pöchhacker (2008) bezeichnet das Thema der Neutralität in der Translation, das fast immer von Nutzer:innen von Dolmetschdiensten erwartet wird, als Unmöglichkeit und „the fundamental paradox of translation“ (Pöchhacker 2008: 15; Hervorhebung im Original). Er beschreibt weiter, dass die Bilder über Dolmetscher:innen im Widerspruch zueinander stehen. Auf der einen Seite sollen Dolmetscher:innen sich um eine neutrale Wiedergabe des Gesagten bemühen, auf der anderen Seite sollen sie aktiv zwischen zwei Kulturen vermitteln:

The traditional, if idealized view of the (professional) interpreter as a highly skilled (and specially trained) information or message transmitter between speakers of different languages is contrasted with the figure of the culturally competent intermediary who acts to promote mutual understanding between communicating parties at a level beyond that of language. (Pöchhacker 2008: 22)

Hale (2007) bestätigt ebenso, dass eine vollkommene Unparteilichkeit unmöglich sei, hebt jedoch hervor, dass möglichst viel Neutralität erzielt werden sollte: “No one can deny that total impartiality is impossible. However, a conscious ‘neutralistic’ stance can go a long way in assuring as much impartiality as possible to allow for an ethical performance” (Hale 2007: 123). Weiter stellt sie fest, dass Neutralität und originalgetreue Dolmetschung zwei unterschiedliche Konzepte sind, die sich nicht zwangsweise ergänzen. Neutralität bedingt keine originalgetreue Wiedergabe, kann jedoch dabei helfen, durch den Versuch möglichst neutral zu bleiben, eine getreue Wiedergabe zu ermöglichen (vgl. Hale 2007: 123).

1.2.3. Sichtbarkeit

Ähnlich dem Thema der Neutralität herrscht in der Literatur Uneinigkeit über die (Un)Sichtbarkeit der Dolmetscher:innen. Oftmals wird die Arbeit der Dolmetscher:innen anerkannt und hervorgehoben; in anderen Situationen ignoriert oder vergessen – je nach Nutzen sind Dolmetscher:innen (un)sichtbar. Doch dieser Status wird nicht nur von den Gegebenheiten oder

anderen Akteur:innen den Dolmetscher:innen umgehängt, sondern auch von den Dolmetscher:innen selbst zugewiesen, durch die Anwendung einer bestimmten Dolmetschstrategie in der jeweiligen Situation (vgl. Bahadır 2010: 128f.). Eine Erklärung für das weiterhin präsente Konzept der Unsichtbarkeit von Dolmetscher:innen könnte damit zusammenhängen, dass mit der Unsichtbarkeit der Dolmetscher:innen automatisch verbunden wird, dass die Dolmetscher:innen keine Macht über und keine Verantwortung für das Ergebnis des Gesprächs verfügen (vgl. Angelelli 2004: 22). Über einer Dolmetschsituation schwebt oftmals das Ideal einer unsichtbaren Dolmetschung, aber schon durch die körperliche Anwesenheit und die Stimme der Dolmetscher:innen ist dies nicht erreichbar (vgl. Bahadır 2010: 128f.). Das Ignorieren der eindeutigen physischen Präsenz der Dolmetscher:innen trägt zur Erzeugung eines Mythos bei, dass Dolmetscher:innen unparteiisch, neutral und somit unsichtbar seien. Diese vermeintliche unsichtbare Rolle der Dolmetscher:innen führt in weitere Folge zu einem Ungleichgewicht der Macht. Sobald die Kommunikation unterbrochen wird oder nicht flüssig verläuft, werden die Dolmetscher:innen schnell anders wahrgenommen, denn die angenommene gleichzeitige Vertretung aller Parteien durch die Dolmetscher:innen wird hinterfragt. Hinzu kommt, dass jede:r Gesprächsteilnehmer:in die Dolmetscher:innen auf der jeweils eigenen Seite sieht. Diese (unrealistischen) gegensätzlichen Erwartungen sind auch ein mögliches Pulverfass (vgl. Bahadır 2010: 131f.).

In Pöllabauers Studie (2004) zum Dolmetschen in Asylverfahren zeigte sich, dass Dolmetscher:innen nur vermeintlich unsichtbar sind. In den 20 analysierten Einvernahmen greifen die Dolmetscher:innen oftmals in den Gesprächsverlauf ein: Anpassung des Sprachregisters, Erklärungen, Unterbrechungen oder Nachfragen bei Unklarheiten. Diese Eingriffe lassen sich unter anderem auch darauf zurückführen, dass die Dolmetscher:innen bereits Erfahrungen in diesem Bereich vorweisen und entsprechend das Gespräch beeinflussen können (vgl. Pöllabauer 2004: 154f.). Die Ergebnisse der Gesprächsanalyse zeigen, dass keine der anwesenden Parteien die Dolmetscher:innen als neutral beziehungsweise unsichtbar sehen. Durch die Unterbrechungen und ähnliche Verhalten in den Anhörungen sind sie sichtbare Teilnehmer:innen (vgl. Pöllabauer 2004: 175).

In gedolmetschten Zwiegesprächen, wie es beim Kommunaldolmetschen der Fall ist, entsteht ein Dialog zwischen zwei Teilnehmer:innen, vermittelt durch Dolmetscher:innen. Die Dolmetscher:innen verarbeiten die gehörten Aussagen, um diese auch dolmetschen zu können – dadurch werden sie beinahe automatisch aktive, sichtbare Teilnehmer:innen des Gesprächs. Obwohl es die Intention sein mag, die Aussagen möglichst originalgetreu zu dolmetschen, handelt es sich bei Dolmetscher:innen auch um Menschen, die ihre eigenen Perspektiven in das

Gespräch mitbringen. Verschiedene Dolmetscher:innen werden die gleichen Aussagen nicht ident dolmetschen, sondern unterschiedliches Vokabular und Syntax wählen, die wiederum unterschiedliche Reaktionen bei den Zuhörer:innen auslösen (können) (vgl. Hale 2007: 12). Bezugnehmend auf die Sichtbarkeit und aktive Teilnahme von Dolmetscher:innen in Interaktionen lässt sich durch die Tatsache, dass die zwei verhandelnden, sich austauschenden Parteien nicht die gleiche Sprache sprechen, schon feststellen, dass die Dolmetscher:innen aktive Gesprächsteilnehmer:innen sind. Denn sie sind durch die unterschiedlichen sprachlichen Konstruktionen und Gesprächskonventionen jene Personen, die aktiv das Gespräch beeinflussen und steuern können beziehungsweise sogar müssen (vgl. Roy 1993/2002: 348).

Die Sichtbarkeit von Dolmetscher:innen beziehungsweise der Grad der Sichtbarkeit hängt von mehreren sozialen Faktoren ab, unter anderem Nationalität, Geschlecht oder Bildung. Diese Faktoren, aber auch die Gesprächssituation an sich und die sozialen Realitäten der Gesprächsteilnehmer:innen, beeinflussen das Verhalten der Dolmetscher:innen und somit auch die Sichtbarkeit (vgl. Angelelli 2004: 28f.). Das Konzept von Unsichtbarkeit oder die Rolle als reine „Maschine“, welche in der Literatur immer noch – oder immer wieder – vertreten werden, können in der Praxis nicht aufrechterhalten werden. Die Rolle befindet sich auch innerhalb einer Gesprächssituation im Wandel und ist kein starres Konstrukt – dies trifft vor allem auf „extreme“ Situationen zu, die durch Emotionen oder Intimität hervorstechen (vgl. Pöllabauer & Topolovec 2021: 215).

1.2.4. Herausforderungen

Jede Dolmetschsituation bringt ihre Eigenheiten mit sich und stellt die Dolmetscher:innen vor bestimmte Herausforderungen – einmal mehr, einmal weniger. Es sollen nun noch näher einige Herausforderungen betrachtet werden, die in vorigen Abschnitten nicht genannt wurden und beim Kommunaldolmetschen auftreten können, mit besonderem Augenmerk auf Sozialarbeit und Arbeit beim Jugendamt.

In vielen Ländern weltweit gibt es unter anderem rechtliche Bestimmungen, die anführen, dass alle Menschen gleichbehandelt werden müssen, unabhängig von Sprache, Kultur oder Religion. Um diese Bestimmungen erfüllen zu können, vor allem bei Menschen, die der Amtssprache des Landes nicht mächtig sind, müssen Dolmetscher:innen herangezogen werden. Die Vertreter:innen der Behörden bringen auf diesem Weg Informationen über ihr Gegenüber in Erfahrung, zum Beispiel über kulturelle, soziale und wirtschaftliche Hintergründe. Aber auch die Vertreter:innen der Behörden müssen Informationen, etwa über Abläufe oder

Dienstleistungen, vermitteln können (vgl. Corsellis 2008: 120). Im öffentlichen Dienst wird dementsprechend immer wieder auf Dolmetscher:innen zurückgegriffen, um Kommunikation zwischen den Parteien zu ermöglichen. Jedoch bedingen Gespräche mit Dolmetscher:innen gewisse Herausforderungen – für alle Beteiligten (vgl. Wadensjö 1998: 3). In der Literatur werden die Herausforderungen, die bei Situationen im Jugendamt entstehen können, noch wenig beachtet – falls sie sich unterscheiden von anderen Situationen im Kommunaldolmetschenbereich.

Tipton und Furmanek (2016) heben die Schwierigkeit beim Dolmetschen in sozialen, behördlichen Settings hervor, da

[...] social care presents specific challenges for interpreters and their institutional interlocutors, not least because of the level of risk experienced by Limited Language Proficiency (LLP) service users and the ethical implications of the interpreter's involvement in systems designed to protect people's welfare and social functioning. (Tipton & Furmanek 2016: 203)

Damit geht auch einher, dass in der Sozialarbeit nicht der reine Informationsaustausch im Vordergrund steht, sondern dass zusätzlich dazu, basierend auf den im Gespräch erfahrenen Informationen, schwerwiegende Entscheidungen getroffen werden müssen (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 206). Um diese Entscheidungen treffen zu können und um den Schutz der Kinderrechte wahren zu können, spielt eine gute Vorbereitung von Seiten der Sozialdienste und Dolmetscher:innen in Bezug auf die Rolle der Dolmetscher:innen und ihren Verantwortungsbereich eine durchaus wichtige Rolle. Tipton und Furmanek heben zudem hervor, dass es sich beim Schutz der Kinder um eine geteilte Verantwortung von Sozialdiensten und Dolmetscher:innen handelt (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 232). Jedoch sind nicht nur die Verantwortungsbereiche zu kommunizieren, sondern ebenso Informationen des betreffenden Falles. Genau diese Informationen stellen aber eine Herausforderung im Feld des Kommunaldolmetschens dar, denn Dolmetscher:innen haben nicht immer Zugang zu diesen Informationen. Die Gründe dafür liegen vermutlich bei dem Thema des vertraulichen Behandeln von Informationen und dem Mangel an Wissen, wie Dolmetscher:innen arbeiten beziehungsweise wie gedolmetschte Gespräche ablaufen. So wird von Dolmetscher:innen in diesem Feld verlangt, ein breites Wissen über die Institutionen und deren Abläufe mitzubringen, um mit den verschiedenen Situationen umgehen zu können. Im Laufe der Zeit eignen sich Dolmetscher:innen genau dieses Wissen an, das ihnen dabei hilft, die Situationen und Abläufe besser abschätzen zu können und auch das Verständnis über den institutionellen Rahmen und dem Arbeitsumfeld zu verbessern (vgl. Hale 2007: 8f.). Allerdings wird der Bedarf an Wissensaustausch und Vorbereitung dadurch eingeschränkt, dass nur mangelnde Vorbereitungszeit vorherrscht. So können sich Dolmetscher:innen vor allem in Notfallsituationen nicht auf eine Wörterbuchsuche berufen, sondern müssen rasch handeln und dolmetschen können. Demzufolge sollten Dolmetscher:innen in diesem Bereich ein

Grundwissen zu behördenspezifischen Abläufen, den jeweiligen Institutionen und über entsprechende Terminologie abrufen können (vgl. Corsellis 2008: 25).

Eine weitere Schwierigkeit beim Kommunaldolmetschen besteht in unterschiedlichen Wissensständen der Vertreter:innen der Institution und der Dolmetscher:innen und dem dadurch ungleichen Machtverhältnissen. Diese Wissensunterschiede können sich beispielsweise auf kontextspezifische Fachwissen (in Bezug auf Medizin, Recht etc.) auf Seiten der Dolmetscher:innen oder auf Persönliches (Wahrnehmungen und kulturell bedingte Bedürfnisse des Gegenübers) auf Seiten der Sozialarbeiter:innen beziehen. Zusätzlich dazu stehen Sozialarbeiter:innen zum Teil unter zeitlichem Druck die Gespräche so rasch wie möglich abzuwickeln und gleichzeitig so gut es geht das Gegenüber und deren Handlungen zu verstehen und darauf basierend im weiteren Verlauf Entscheidungen zu treffen. So kann die Basis des gemeinsamen Know-hows über Abläufe und der zu dolmetschenden Situation sehr unterschiedlich sein, was wiederum zu Unsicherheiten auf beiden Seiten und einem Ungleichgewicht der Macht führt. Daraus geht hervor, dass viele Punkte von beiden Seiten, Vertreter:in der Institution und Dolmetscher:in, wahrgenommen, erkannt und besprochen werden sollten, um den Kommunikationserfolg zu erhöhen und mögliche Risiken bei Fehlentscheidungen zu minimieren. Ein Anhaltspunkt könnten Richtlinien oder ein Verhaltenskodex sein, um diese Vorgehensweisen und Verhalten zu vereinheitlichen (vgl. Corsellis 2008: 29f.). Die Ansprüche an Kommunaldolmetscher:innen sind jedoch nicht nur hoch, sondern auch sehr unterschiedlich, wie in Kapitel 1.2.1 beschrieben, wodurch eine Festlegung auf bestimmte, weltweite Standards erschwert wird. Die Tatsache, dass die Arbeit von Kommunaldolmetscher:innen zumeist nicht verstanden oder unterschätzt wird, trägt nicht dazu bei, diese Standards festlegen zu können (vgl. Hale 2007: 26).

Zusätzlich zum Faktor Wissen gibt es eine weitere Herausforderung für Dolmetscher:innen bei Gesprächen mit Sozialarbeiter:innen, die in der Literatur erwähnt wird: die Sprache (wobei die Sprache auch als Teil des Wissens gesehen werden kann). Dabei ist nicht die Fremdsprache im eigentlich Sinne gemeint, welche die Grundlage für den Bedarf an Dolmetscher:innen darstellt, sondern bezieht sich darauf, dass Sozialarbeiter:innen oftmals eine eigene Sprache entwickeln. Die Fragestellungen sind bewusst gewählt, mit vagen, unspezifischen Formulierungen, um mehr über bestimmte Sachverhalte zu erfahren. Diese Nuancen müssen Dolmetscher:innen einerseits (bewusst) wahrnehmen und andererseits auch in die andere Sprache übertragen können (vgl. Corsellis 2008: 121). Somit müssen die Dolmetscher:innen die entsprechenden sprachlichen Kompetenzen mitbringen: Anpassung an sprachliche Register, Vokabular, Kenntnisse über Varianten der jeweiligen Sprache sowie angemessene Aussprache. Zwar

wird nicht zwingend in beiden Sprachen Muttersprachenniveau vorausgesetzt, aber ausreichende Kenntnisse, um die Verständigung zu ermöglichen, sind essenziell (vgl. Corsellis 2008: 24f.).

Dolmetschen bei Sozialeinrichtungen ist ein noch wenig erforschtes, aber sehr vielseitiges Feld, denn die Gesprächsverläufe und die Emotionen der involvierten Parteien sind schwer hervorzusehen und somit ist das Feld sehr unberechenbar. So kann es zu Routinegesprächen und ebenso Extremfällen kommen, welche starke Resilienz von den Dolmetscher:innen erfordert (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 232). Die (emotionale) Reaktion von Klient:innen ist eine Herausforderung, die vor allem Soft Skills von den Dolmetscher:innen abverlangt. Diese Reaktionen betrifft beispielsweise die physische Gewalt von Gesprächsteilnehmer:innen, die aufgrund von Ärger, Trunkenheit oder Ähnlichem entstehen kann (vgl. Corsellis 2008: 28). Aggressives Verhalten oder die Gefahr physischer Gewalt sind Gefahren in der Arbeit von Kommunal Dolmetscherinnen, die nicht zu vergessen oder zu unterschätzen sind. Dieses Thema sollte auch entsprechend vorab mit den Sozialarbeiter:innen besprochen werden: Wie sehen mögliche Szenarien aus und wie lautet im Ausnahmefall die Vorgehensweise. Diese Gefahr könnte auch durch einen Hausbesuch bei Klient:innen verstärkt werden (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 216). Aber auch andere Situationen, in denen Kommunal Dolmetschen benötigt wird, sind hochsensibel, und benötigen viel Feingefühl sowie Genauigkeit von den Dolmetscher:innen, um die Aussagen beispielsweise in einem Polizeiverhör oder Patient:innengespräch richtig zu vermitteln. Fehler oder Ungenauigkeiten können in diesen Momenten große Auswirkungen haben, beispielsweise bei medizinischen Behandlungen. Darüber hinaus gibt es oftmals nicht die Möglichkeiten die Aussagen noch einmal nachzulesen oder zu überprüfen, wie es beim Konferenzdolmetschen häufiger der Fall ist, wenn die Beiträge im Nachhinein veröffentlicht werden (vgl. Hale 2007: 31-33).

Zusätzlich zu den bereits genannten Punkten sind die Erwartungen der jeweiligen Parteien an die Dolmetscher:innen im Kommunal Dolmetschen zumeist sehr unterschiedlich beziehungsweise können sich auch widersprechen. Die Vertreter:innen der Institution könnten zum Beispiel von einem loyalen Verhalten zu ihren Gunsten ausgehen, da sie im Regelfall die Dolmetscher:innen beauftragen und diese bezahlen. Die Privatperson wiederum könnte die verstärkte Unterstützung von den Dolmetscher:innen erwarten, da diese ihnen helfen ihre Rechte wahrzunehmen (vgl. Wadensjö 1998: 50).

Nicht zu vergessen ist jedoch der Faktor, dass die Herangehensweise im kommunalen Bereich schnell angepasst werden muss. Es gibt nicht DIE Situation und DAS passende

Vorgehen. Da die Interaktionen durch verschiedene Faktoren geprägt sind, sollte die Flexibilität, die von den Dolmetscher:innen abverlangt wird, berücksichtigt und anerkannt werden:

What is 'right' in one context and one interaction between one set of participants with one combination of language/communicative skills and with one or several shared goal(s), is unlikely, if only one of those parameters changes, to be 'right' in another, and it is this truism about interpreting that the existing role definitions and codes of conduct fail to reflect. (Llewellyn-Jones & Lee 2014: 61)

2. Stand der Forschung

[...] each interlocutor brings a unique set of dispositions, perceptions and beliefs to the interaction. (Angelelli 2004: 45)

In den letzten Jahrzehnten wurde im Bereich des Kommunaldolmetschens viel Forschung betrieben und verschiedene Studien wurden durchgeführt, jedoch bezogen sich diese Studien zu großen Teilen auf einige wenige Themengebiete, wie das Dolmetschen bei Gericht (u. a. Hale 2004, Kadrić 2009 oder Shlesinger & Pöchhacker 2010) oder in der Medizin (u. a. Angelelli 2004, Pöchhacker & Shlesinger 2007 sowie zahlreiche Hochschulschriften) – Forschungsgebiete wie das Dolmetschen bei Behörden (inklusive bei Sozialeinrichtungen oder für Beratungsgespräche) wurden oftmals außen vorgelassen (vgl. Grbić & Pöllabauer 2008: 321).

Das vorliegende Kapitel soll nun einen annähernden Überblick über den Stand der Forschung des Dolmetschens bei Behörden bzw. Sozialeinrichtungen, mit Augenmerk auf das Jugendamt, geben. Dafür sollen Studien beleuchtet werden, die einerseits inhaltlich ähnliche Fragen behandelten (Kapitel 2.1), und sich andererseits mit der Situation beim Jugendamt auseinandersetzen (Kapitel 2.2).

2.1. Überblick im (inhaltlichen) Feld

Im Folgenden sollen nun einige Studien präsentiert werden, die auf inhaltlicher Ebene und im Zugang an das Thema dem Ansatz der vorliegenden Arbeit ähneln, sowie Erwartungen an die Dolmetscher:innen oder die Rollen der Dolmetscher:innen mit Personengruppen beleuchten, die regelmäßig mit Dolmetscher:innen zusammenarbeiten. Partiiell waren in diesen Studien auch bereits Sozialarbeiter:innen Teil der Studien, jedoch lagen zumeist andere Berufsgruppen im Fokus und die Sichtweise der Sozialarbeiter:innen wurde nur am Rande betrachtet.

In einer Reihe von Interviews, durchgeführt von Clifford (2004) und Kolleg:innen, wurde das Dolmetschen im Gesundheitswesen in Kanada anhand von qualitativen Interviews untersucht. Dazu wurden Ärzt:innen, Krankenpfleger:innen und Sozialarbeiter:innen, aber auch Dolmetscher:innen und Anbieter:innen von Dolmetschdienstleistungen befragt. Eines der Ergebnisse dieser Interviews ist der niedrige Status der Dolmetscher:innen und die dadurch mangelnde Anerkennung der Dienstleistung. Oftmals wird die reine Beherrschung von zwei Sprachen aus der Sicht des Gesundheitspersonals als ausreichend angesehen, um Dolmetschungen durchzuführen. Das fehlende Verständnis führt zudem dazu, dass das Dolmetschen als einfache Tätigkeit bei der Kommunikation gesehen wird – dieser Zugang zu dem Thema lässt sich auch

auf fehlende Schulung im Umgang mit Dolmetscher:innen zurückführen. Obgleich die Erfahrung mit oder das Verständnis für das Dolmetschen fehlt, sind die Erwartungen an die Dolmetscher:innen sehr groß und der Gedanke dahinter sehr elementar: Es soll sich um eine reine Übertragung von Worten handeln (vgl. Clifford 2004: 103-105). Ein weiteres Ergebnis aus den Interviews waren die Beziehungen, die das Gesundheitspersonal zu den Dolmetscher:innen hat. Manche sahen die Dolmetscher:innen als Teil des Teams und schätzten auch die kulturellen Informationen, die ihnen die Dolmetscher:innen über die Patient:innen geben können, da die Kultur ebenso Einfluss auf die Art der Kommunikation nimmt und sich Informationen in den kulturellen Hintergründen „verbergen“ können, die unter anderem für psychologische Gespräche von Wichtigkeit sein können (vgl. Clifford 2004: 106f.). Allgemein konnte Clifford (2004) in den Interviews feststellen, dass die Erwartungen an Dolmetschsituationen sehr unterschiedlich waren, vor allem da sich auch Antworten in den Interviews widersprochen haben. Manche Teilnehmer:innen erwarteten eine reine Wiedergabe der Aussagen, wiederum andere Personen hofften auf zusätzliche Informationen oder auch zusätzlichen Einsatz durch die Dolmetscher:innen, um die Patient:innen besser zu verstehen. Ein:e Teilnehmer:in erklärte darüber hinaus, dass sich die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen entwickle: Im Laufe der Zeit lernen sie die gegenseitige Arbeitsweise besser kennen und gestehen somit den Dolmetscher:innen auch mehr „Freiheiten“ im Gesprächsverlauf zu. Durch dieses Interview konnte rückblickend auf die anderen Interviews festgestellt werden, dass jene Teilnehmer:innen, die sich auf eine wörtliche Dolmetschung beriefen, weniger Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen aufweisen konnten (vgl. Clifford 2004: 107-109). Aus der von Clifford beschriebenen Studie lässt sich ablesen, dass es keinen eindeutigen Weg im Umgang mit gedolmetschten Gesprächen zu geben scheint und die Erwartungen der Teilnehmer:innen an Dolmetscher:innen sich stark unterscheiden, je nach Erfahrungen, die aus vergangenen Situationen mit Dolmetschungen gewonnen wurden.

In einer unter anderem vom Institut für Translationswissenschaft in Graz unternommenen Studie wurde einerseits eine Erhebung der Kommunikationssituation und andererseits eine Beobachtung von Dolmetschgesprächen an einem Bürgerbüro und einem Wohnungsamt in der Steiermark durchgeführt (vgl. Pöllabauer 2010: 354f.). Die Studie aus dem Jahr 2008/2009 veranschaulicht unter anderem, dass bei Dolmetschbedarf in den genannten Ämtern entweder improvisiert und auf Laiendolmetscher:innen zurückgegriffen wird, oder ein „Dolmetschpool“, bestehend aus sprachkundigen Personen und teilweise „geschulten“ Personen, wie im Fall des Bürgerbüros, vorhanden ist. Die in diesem Dolmetschpool eingetragenen Personen überschneiden sich jedoch oftmals mit dem Bekanntenkreis der Klient:innen des Amts oder kennen ihre

(zugewiesene) Rolle nicht (in der Studie mit Verschwiegenheit und Rollenüberschreitung beschrieben). Beim Wohnungsamt sind die Kund:innen meistens selbst für die Organisation der Dolmetscher:innen zuständig oder Begleitpersonen springen ein (vgl. Pöllabauer 2010: 359-360). Somit ist die Schlussfolgerung aus dieser Studie weniger überraschend: „Es ist egal, wer dolmetscht, Hauptsache, der Kundenkontakt kann *irgendwie* ‚bearbeitet‘ werden“ (Pöllabauer 2010: 362, eigene Hervorhebung). Ähnlich wie in den vorher genannten Interviews von Clifford scheint bei den Teilnehmer:innen dieser Studie ein Verständnis und Wissen über die Tätigkeit von Dolmetscher:innen zu fehlen, sowie dafür, welche zu berücksichtigenden Aspekte diese Tätigkeit mit sich bringt.

In einer in Sydney, Australien, durchgeführten Studie wurden mit einem Fragebogen 20 Mediziner:innen, 21 Anwält:innen und 23 Dolmetscher:innen über die Wahrnehmungen und Sichtweisen auf das Dolmetschen befragt (vgl. Hale 2007: 145, 165). Da für die vorliegende Arbeit vorwiegend die Fremdwahrnehmung auf die Arbeit von Dolmetscher:innen von Interesse ist, werden nur diese Antworten nun näher beleuchtet. Neben der Professionalität von Dolmetscher:innen ging es auch um die Aufgaben von Dolmetscher:innen. Die am häufigsten gewählte Antwort war „genau und getreu zu dolmetschen“, manche der Befragten ergänzten zudem die Aspekte der Unparteilichkeit, Integrität und Professionalität. Einige der Anwält:innen gaben überdies eine Abwandlung der Antwort an, dass das wortgetreue Dolmetschen so gut wie möglich umgesetzt werden sollte, und zeigten dadurch ein Bewusstsein dafür, dass dies nicht immer im vollständigen Maße möglich ist. Als weitere wichtige Punkte der Aufgaben von Dolmetscher:innen wurden Pünktlichkeit, Vertraulichkeit und Geduld genannt (vgl. Hale 2007: 151). Zu einem späteren Zeitpunkt in dem Fragebogen wurde nach der Rolle der Dolmetscher:innen gefragt und 60% beziehungsweise 87% der Mediziner:innen und Anwält:innen bestätigten abermals, dass die Dolmetscher:innen alles genau zu dolmetschen hätten und die Mediziner:innen und Anwält:innen selbst sicherzustellen hatten, dass die Aussagen klar formuliert werden (vgl. Hale 2007: 154). Diese Antworten widersprachen aber teilweise den vorangegangenen Fragen zu den Erwartungen über die Genauigkeit oder die genauen Aufgaben der Dolmetscher:innen. 65% der Mediziner:innen gaben an, dass Dolmetscher:innen bei besonders langen und komplizierten Fragen, die zu Missverständnissen führen könnten oder nicht klar genug ausgedrückt sind, um eine Umformulierung der Frage bitten sollten. Gleichzeitig wurde auch die Option der Kürzung und Vereinfachung der Frage im Zuge der Dolmetschung von 30% der Mediziner:innen ausgewählt – welche jedoch dem mehrmals bestätigten Punkt der Genauigkeit widerspricht. Diese Antwort, und auch weitere Beispiele in der Studie, zeigen unter anderem,

dass die Rolle der Dolmetscher:innen oftmals nicht klar definiert ist und die Erwartungen sehr unterschiedlich sein können (vgl. Hale 2007: 153f.).

Tipton (2014) skizziert eine Studie, die 2009-2010 in Greater Manchester, Großbritannien durchgeführt wurde. Die multimethodische Studie bestand aus Fokusgruppen, Fragebögen und leitfadengestützten Interviews: Teilnehmer:innen an der Studie waren sowohl Sozialarbeiter:innen als auch Dolmetscher:innen. Leitfadengestützte Interviews wurden mit fünf Sozialarbeiter:innen einer staatlichen Gesundheitseinrichtung, vier einer privaten Gesundheitseinrichtung, drei Sozialarbeiter:innen einer Kinder-Onkologiestation und einem:einer Sozialarbeiter:in aus dem Flüchtlingsbereich geführt (vgl. Tipton 2014: 470). Laut den Ergebnissen der Fragebögen und Interviews mit den Dolmetscher:innen werden sie mit Szenarien, wie erwünschte Meinungsäußerungen über das Dolmetschen hinaus oder fehlende Hintergrundinformationen, konfrontiert: „frequent requests to provide opinions and comment on matters of substance, rushed appointments, lack of background information on cases and variability in interpretations of interpreters’ codes of conduct“ (Tipton 2014: 472). Die Ergebnisse unter den Sozialarbeiter:innen lassen sich je nach Methode aufschlüsseln. In den Fokusgruppen wurde unter anderem ebenso die Meinungsäußerung genannt, diesmal aber unerwünscht: „suspicion about the truth of service user accounts in assessments for support, [...] frequent instances of unsolicited opinion-giving by interpreters, variability in the need for interpreter mediation and scope for intraprofessional exchanges on experiences with peers“ (Tipton 2014: 472). Bei den Sozialarbeiter:innen wurden in den Interviews noch weitere Themen aufgedeckt: Erwartungshaltungen, Gesprächsführung und Kommunikationsverhalten. In Bezug auf die Erwartungshaltung gaben die Sozialarbeiter:innen an, dass nicht immer klar sei, was von Dolmetscher:innen erwartet werden kann. Zudem ist das Vorgehen beim Intervenieren in Gesprächssituationen durch Dolmetscher:innen auf beiden Seiten nicht eindeutig, wie viel erwünscht und hilfreich ist. Es zeigte sich, dass Probleme in Bezug auf das Unverständnis über die Arbeit der Sozialarbeiter:innen durch Vorabinformationen Abhilfe geleistet werden kann, obwohl es von Seiten der Sozialarbeiter:innen Bedenken bezüglich der Vertraulichkeit bestehen (vgl. Tipton 2014: 472f.). Die Studie legte insgesamt offen, dass mehr Bewusstsein unter den Sozialarbeiter:innen für die Arbeit von Dolmetscher:innen notwendig ist, um das Verhalten und die Entscheidungen von Dolmetscher:innen zu verstehen und einordnen zu können (vgl. Tipton 2014: 476).

Die europäische CO-Minor-IN/QUEST-Studie beleuchtet vorgerichtliche Befragungen von Minderjährigen in Strafprozessen (vgl. Salaets & Balogh 2017: 152). Bei dieser Studie wurde ein multimethodischer Ansatz gewählt und neben der Verteilung von Fragebögen auch Gruppendiskussionen in ausgewählten Institutionen, mit dem Schwerpunkt auf besonders

vulnerable Minderjährige, durchgeführt (vgl. Van Schoor et al. 2015: 3f.). Beim Fragebogen wurde der Fokus auf die Rolle der Dolmetscher:innen aus Sicht der Dolmetscher:innen selbst, aber auch von anderen Fachkräften, die bei gedolmetschten Befragungen mit Minderjährigen anwesend sind, gelegt (vgl. Salaets & Balogh 2017: 151-153). Dieser Fragebogen wurde in sechs Mitgliedsstaaten der Europäischen Union verteilt, die an dem Projekt beteiligt waren: Belgien, Frankreich, Italien, Niederlande, Ungarn und das Vereinigte Königreich. Dabei wurden wiederum fünf Berufsgruppen berücksichtigt: Dolmetscher:innen, Fachkräfte aus Justiz und Polizei, Psycholog:innen, Sozialarbeiter:innen im Kinder- und Jugendbereich und andere relevante Fachkräfte, wie beispielsweise Kinderärzt:innen (vgl. Salaets & Balogh 2017: 160). Wie auch bei den bisher beschriebenen Studien werden nun jene Aspekte des Fragebogens beleuchtet, die für die vorliegende Arbeit als relevant erachtet werden. Der Fragebogen beinhaltete folgende Fragestellungen zur Rolle der Dolmetscher:innen:

- (1) The interpreter supports the minor (through his/her interpretation and initiative).
 - (2) The interpreter supports the interviewer's purposes (through his/her interpretation and initiative).
 - (5) The interpreter takes the initiative to explain sociocultural differences.
 - (6) The interpreter takes the initiative to explain technical terminology.
 - (7) The interpreter takes the initiative to adjust the language to the level of the minor.
 - (8) The interpreter takes the initiative to put the minor at ease.
 - (9) The interpreter takes the initiative to keep the communication flowing.
- (Salaets & Balogh 2017: 162)

Den Aussagen (1) und (2) zur Positionierung der Dolmetscher:innen zugunsten einer der anwesenden Parteien haben die meisten Teilnehmer:innen der Umfrage widersprochen, wodurch geschlossen werden kann, dass Dolmetscher:innen von anderen Parteien als unparteiisch und neutral gesehen werden. Die Antworten zu Aussagen (5) bis (9) fielen unterschiedlicher aus. Dies könnte sich einerseits auf die Formulierung „takes the initiative“ zurückführen lassen, die eine aktive Rolle der Dolmetscher:innen widerspiegelt. Die unterschiedlichen Antworten stellen einerseits ein Infragestellen der vorhin angenommenen Unparteilichkeit der Dolmetscher:innen dar und andererseits zeigen sie die Uneinigkeit, die über die Rolle der Dolmetscher:innen vorherrscht, auf (vgl. Salaets & Balogh 2017: 163). Aus Sicht der vorliegenden Arbeit sind in weiterer Folge die Antworten der Sozialarbeiter:innen aus dem Kinder- und Jugendbereich, in diesem Fall aus Italien, besonders interessant. So stimmten zwar fast 90% der Sozialarbeiter:innen der Aussage (1) nicht zu, bei Aussage (2) waren es nur 53%, die widersprachen, und 40%, die dieser Aussage zustimmten. Im Gegensatz dazu stehen die Justiz-Fachkräfte, die größtenteils beiden Aussagen nicht zustimmten, bei Aussage (1) sogar zu 100% widersprachen (vgl. Salaets & Balogh 2017: 166). Bei den Aussagen (5) und (6), ob Dolmetscher:innen Fachterminologie oder sozio-kulturelle Unterschiede erklären sollen, lag die

Zustimmung in fast allen Berufsgruppen (Dolmetscher:innen, Justiz- und Polizei-Fachkräfte sowie Sozialarbeiter:innen) bei mindestens über 50%, bei den Sozialarbeiter:innen lagen die Ergebnisse bei 78% beziehungsweise 71% (vgl. Salaets & Balogh 2017: 168f.). Die Antworten aus Italien zu den Aussagen (7), (8) und (9) über die Kommunikation mit den Minderjährigen und den Gesprächsfluss trafen ebenfalls in allen Berufsgruppen, auch bei den Sozialarbeiter:innen, auf hohe Zustimmung – im Gegensatz zu den Antworten aus Belgien (vgl. Salaets & Balogh 2017: 169-171), wobei hier kein Vergleich zu den Erfahrungen der Sozialarbeiter:innen im Rahmen dieser Studie gemacht werden konnte, da aus Belgien nur ein:e Sozialarbeiter:in den Fragebogen ausfüllte (vgl. Salaets & Balogh 2017: 163). Bei der Berufsgruppe der Justiz- und Polizei-Fachkräfte aus Belgien zeigte sich eine höhere Ablehnung gegenüber der Aussage (9) zur Aufrechterhaltung des Gesprächsflusses durch die Dolmetscher:innen, der fast 60% widersprachen (vgl. Salaets & Balogh 2017: 170). Salaets und Balogh schlussfolgern aus den Antworten zu den Aussagen (1)-(9), dass die Rolle der Dolmetscher:innen sehr unterschiedlich gesehen wird. Auf der einen Seite wird immer noch Neutralität von den Dolmetscher:innen erwartet, mit dem Beispiel, dass wörtlich übersetzt werden soll. Auf der anderen Seite wird zu viel Verantwortung auf die Schultern der Dolmetscher:innen geladen, beispielsweise wenn vorausgesetzt wird, dass Dolmetscher:innen Fachterminologie erklären (vgl. Salaets & Balogh 2017: 172). Antworten der Teilnehmer:innen zu den unterschiedlichen Erwartungen und Meinungen über die Rolle der Dolmetscher:innen zeigten, dass Vorabgespräche hilfreich sein können, um sich über Ziele und Abläufe der Interviews austauschen zu können (vgl. Salaets & Balogh 2017: 173). In Bezug auf die Sichtbarkeit der Dolmetscher:innen wurde festgestellt, dass Dolmetscher:innen teilweise zu viel Verantwortung zugesprochen wird und diese weiterreichende Aufgaben übernehmen (sollen), indem sie die Hauptrolle in den Interviews führen, was allerdings zu Problemen und Verwirrungen führen kann (vgl. Salaets & Balogh 2017: 173).

In Hinblick auf die vorliegende Arbeit soll an dieser Stelle auch noch auf berufsgruppenspezifische Ergebnisse der CO-Minor-IN/QUEST eingegangen werden. Schlussfolgernd aus den Antworten der Sozialarbeiter:innen, die an der Studie teilgenommen haben, scheinen diese jene Berufsgruppe zu sein, die am wenigsten Erfahrung und Wissen über die Rolle von Dolmetscher:innen mitbringen. Sie sehen die Dolmetscher:innen als vollwertige Teilnehmer:innen an den Gesprächen an und schreiben ihnen beinahe die gleichen Aufgaben wie sich selbst zu. Nur bei einem Punkt, „supporting the minor“, widersprechen die Sozialarbeiter:innen. Die Vermutung liegt nahe, dass sie dies ihren Aufgaben zuordnen und die Dolmetscher:innen als Unterstützung ihrer Seite sehen. Es wird jedoch in der Studie betont, dass, obwohl die

Sozialarbeiter:innen im hohen Prozentsatz den Aussagen des Fragebogens zustimmten, dies nicht bedeuten muss, dass die Dolmetscher:innen aus Sicht der Sozialarbeiter:innen diese Aufgaben auch tatsächlich übernehmen sollten (vgl. Salaets & Balogh 2015: 199f.).

2.2. Dolmetschen beim Jugendamt

Nun sollen drei Studien präsentiert werden, die sich mit dem Dolmetschen beim Jugendamt (im deutschsprachigen Raum) genauer auseinandergesetzt und als Grundlage für die vorliegende Arbeit sowie die durchgeführte Forschung gedient haben.

2.2.1. Dolmetschen in Wiener Sozialeinrichtungen (Pöchhacker)

In der von Pöchhacker (2000) im Jahr 1995 durchgeführten Studie wurden einerseits die Bedürfnisse von Seiten der Vertreter:innen der Institution bezüglich des Dolmetschens erfragt, andererseits aber auch die Sichtweise der Dolmetscher:innen beleuchtet. Es wurden über 600 Dienstleister:innen und mehr als 30 Dolmetscher:innen zur Dolmetschsituation im Gesundheitswesen und in der Sozialeinrichtungen mittels eines Fragebogens befragt (vgl. Pöchhacker 2000b: 50). Die Teilnehmer:innen arbeiteten bei verschiedenen Einrichtungen: zwölf Wiener Krankenhäuser und 17 Wiener Bezirksämter für Jugend und Familie (vgl. Pöchhacker 2000a: 246). Die Fragen in dem Fragebogen bezogen sich unter anderem auf folgende Aspekte in Dolmetschsituationen: Aufgaben der Dolmetscher:innen (hier wurde eine Liste an Antwortmöglichkeiten angeführt), Vereinfachung oder Erklärung in Bezug auf besseres Verständnis, Anpassung der Aussagen der Klient:innen für erhöhte Effizienz, Erklärung von Kulturspezifika an die Dienstleister:innen, Hinweise auf Missverständnisse oder Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen (vgl. Pöchhacker 2000b: 52f.). Bei den Sozialarbeiter:innen zeigte sich bei den Ergebnissen eine hohe Befürwortung bei der Erklärung von Fachtermini oder Kulturspezifika im Vergleich zu anderen Berufsgruppen. Im Gegensatz dazu gaben bei diesem Fragebogen die Sozialarbeiter:innen an, dass auf Auslassungen zur Zeitersparnis oder auf das Zusammenfassen von Aussagen verzichtet werden sollte (vgl. Pöchhacker 2000b: 57). Pöchhacker schlussfolgerte aus den Ergebnissen unter anderem, dass die Aufgaben der Dolmetscher:innen nicht klar definiert sind und einer Absprache bedürfen:

[...] the issue of what an interpreter is or should be expected to do requires as much clarification as the question of how the scope and limits of the interpreter's task are defined by those—untrained—mediators who have come to serve in that capacity. (Pöchhacker 2000b: 62)

Dazu kommt, dass die Dienstleister:innen oftmals mehr von Dolmetscher:innen erwarten, nicht nur das reine Übertragen von Aussagen. Die Vollständigkeit soll nicht beeinflusst werden, aber dennoch wird teilweise erwartet, dass die Formulierung an das jeweilige Gegenüber, beispielsweise durch Umformulierung von Fachterminologie, angepasst wird. Bei den Ergebnissen bleibt offen, ob die Dolmetscher:innen als neutral gesehen werden und ob diese über das Dolmetschen hinausgehende Erwartungen eine Überforderung für die Dolmetscher:innen darstellen (vgl. Pöchlhammer 2000b: 62f.) Bei der Fragestellung zu den Anforderungen an Dolmetscher:innen konnten die Teilnehmer:innen unter zehn verschiedenen Punkten auswählen und diese mit einer Skala von „unwichtig“ bis „sehr wichtig“ beurteilen. Mit Abstand am häufigsten bei „sehr wichtig“ genannt war die Antwort zu „Diskretion und Verschwiegenheit“ (90%). Gleich danach folgte „absolut neutrales Verhalten“ mit zwei Drittel der Antworten. Schon mit etwas Abstand (48%) war die dritt meistgenannte Antwort „perfekte Zweisprachigkeit“. Zu den drei unwichtigsten Punkten zählten laut den Befragten „allgemein gerichtlich beeideter Dolmetscher“ (74%), „Schulabschluss auf Maturaniveau“ (66%) und „gleiches Geschlecht wie die PatientInnen bzw. KlientInnen“ (62%) (vgl. Pöchlhammer 2000a: 248f.). Im Vergleich zu den anderen bei dieser Studie vertretenen Berufsgruppen zeigte sich, dass bei den Sozialarbeiter:innen die Wichtigkeit der Ausbildung (Schulabschluss auf Maturaniveau und Ausbildung im Dolmetschen) viel höher eingestuft wurde als bei den anderen Teilnehmer:innen. Darüber hinaus stellte sich heraus, dass die Sozialarbeiter:innen auch die Punkte zu „absolutes neutrales Verhalten“ und „Diskretion und Verschwiegenheit“ mit 13 beziehungsweise 8 Prozentpunkten höher bewerteten als die anderen Berufsgruppen (vgl. Pöchlhammer 2000a: 251).

Im Rahmen der Studie wurden zudem Dolmetscher:innen befragt, wenn auch in kleinerem Ausmaß. Bei den Ergebnissen zu den Aufgaben der Dolmetscher:innen zeigte sich, dass die fünf Dolmetscher:innen des Jugendamts „Vereinfachen“, „Erklären von Fachausdrücken“ und „Zusammenfassen“ zu ihren Aufgaben zählten, wohingegen die Sozialarbeiter:innen in nicht ganz so klarer Zustimmung diese Aufgaben „bestätigten“ (vgl. Pöchlhammer 2000a: 253-257). Ebenso zählen sie „Erläutern fremdkultureller Hintergründe“ und „Aufmerksam machen auf Missverständnisse“ zu ihren Aufgaben. Somit beantworteten die Dolmetscher:innen für das Jugendamt fünf der acht Aussagen zu 100% mit „ja“. Ähnlich wie bei den Sozialarbeiter:innen ergaben sich bei den Dolmetscher:innen in den anderen Berufsfeldern nicht so eindeutige Antworten (vgl. Pöchlhammer 2000a: 258).

2.2.2. Dolmetschen in Berliner Sozialeinrichtungen

Basierend auf der Studie von Pöchhacker führte Cerniewski (2007) eine ähnliche Studie mit Fokus auf die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen bei Berliner Jugendämtern durch. Es wurden Sozialarbeiter:innen befragt mit dem Ziel, mehr über die Kommunikation mit/über Dolmetscher:innen zu erfahren und mögliche problematische Bereiche oder Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken (vgl. Cerniewski 2007: 81). Die Studie wurde ebenfalls mithilfe eines Fragebogens durchgeführt, in dem Fragen unter anderem über die Organisationsform der Dolmetschdienste, Kommunikationsbarrieren und die Zufriedenheit der Sozialarbeiter:innen mit der Dolmetschsituation gestellt wurden. Nach dem Fragebogen wurden auch noch standardisierte Interviews mit den Kontaktpersonen der jeweiligen Jugendämter zu allgemeinen Themen, wie Struktur und Daten, durchgeführt (vgl. Cerniewski 2007: 82f.).

Bei der Kommunikation mit Personen, die nur geringe Deutschkenntnisse aufweisen, greifen 34% der Befragten „fast immer“ auf die Vermittlung von Dritten zurück. Dies müssen aber nicht Dolmetscher:innen sein, oftmals handelt es sich dabei um Begleitpersonen der Klient:innen. Die Begleitpersonen übernehmen dabei einen Anteil von über 61% bei gedolmetschten Gesprächen, bei den Antworten „häufig“ oder „fast immer“. Der größte Teil der Begleitpersonen sind Kinder (43%), die als Vermittler:innen fungieren. Der Anteil der Dolmetscher:innen, sowohl interne als auch externe, als Vermittler:innen beläuft sich auf nur etwas über 36% (vgl. Cerniewski 2007: 84f.). Bei der Frage zu Verständigungsschwierigkeiten gaben nur 7% der Sozialarbeiter:innen an, dass die Kommunikation über Begleitpersonen problemlos verlief. Im Gegensatz dazu sagten 28% beziehungsweise 40% aus, dass keine Probleme bei der Kommunikation über interne beziehungsweise externe Dolmetscher:innen auftreten. Die Schwierigkeiten bei der Vermittlung durch Begleitpersonen ließen sich unter anderem auf den Mangel an Fachkenntnissen oder Probleme zum Rollenverständnis zurückführen (vgl. Cerniewski 2007: 86). Trotz des erhöhten Anteils an Kommunikationsschwierigkeiten beim Einsatz von Begleitpersonen als Dolmetscher:innen sind 40% der Sozialarbeiter:innen, die sich häufig in dieser Situation befinden, mit der Kommunikation zufrieden (vgl. Cerniewski 2007: 87). Die Sozialarbeiter:innen wurden auch dazu befragt, welche Form der Kommunikationsvermittlung bevorzugt wird. Bei diesem Punkt schnitten interne Dolmetscher:innen am besten ab, gefolgt von Beratung in der Fremdsprache und externe Dolmetscher:innen. Am schlechtesten schnitt ein Telefondolmetschdienst ab (vgl. Cerniewski 2007: 88). Aus heutiger Sicht und mit dem Fortschritt der Technologie könnte sich diese Haltung auch gewandelt haben beziehungsweise könnte die Notwendigkeit, auf diese Technologie zurückzugreifen, gestiegen sein. Wie sich in

Kapitel 4 zeigen wird, ist dies zumindest bei einigen Regionalstellen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe der Fall.

Passend zu den Formen der Kommunikationsvermittlung nannten etwa 45% der Sozialarbeiter:innen den Ausbau eines externen Dolmetschdienstes als eine sehr wichtige zukünftige Maßnahme zur Verbesserung der Kommunikation (vgl. Cerniewski 2007: 89).

Die Studie befasste sich zudem mit den Anforderungen an Dolmetscher:innen aus Sicht der Sozialarbeiter:innen. Bei dieser Frage wurden als wichtigste Punkte „Diskretion und Verschwiegenheit“ sowie „absolut neutrales Verhalten“ angegeben. Dazu kamen noch Kultur- und Sprachverständnis sowie „perfekte Zweisprachigkeit“ (vgl. Cerniewski 2007: 90). Welche Aspekte „absolut neutrales Verhalten“ beinhaltet, wurde nicht weiter definiert und ließ sich durch die Methode des Fragebogens nicht weiter erläutern. Jedoch zeigt die hohe Zuschreibung der Wichtigkeit von Neutralität und Diskretion, dass der Einsatz von Begleitpersonen als Dolmetscher:innen ungeeignet ist, da diese durch den persönlichen Bezug nicht neutral sein und dolmetschen können (vgl. Cerniewski 2007: 93).

Uebelacker (2007) führte auf Basis der zwei soeben beschriebenen Studien eine Forschung beim Berliner Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg durch. In Uebelackers Studie wurden drei Abteilungen des Bezirksamts untersucht: Jugend, Familie und Sport; Gesundheit und Soziales; Wirtschaft, Finanzen und Bürgerdienste. Wie auch bereits in den vorangegangenen Studien basierte die Forschung auf einem standardisierten Fragebogen, welcher von 140 Mitarbeiter:innen des Bezirksamts ausgefüllt wurde, und auf leitfadengestützten Interviews. Interviewt wurden eine Sozialarbeiterin des Jugendamts, zwei Mediziner:innen und eine Mitarbeiterin aus dem Asylwerber:innenbereich (vgl. Uebelacker 2007: 48f.).

Bei den Antworten der Fragebögen wurde festgestellt, dass „Diskretion und Verschwiegenheit“ (87%) und „absolut neutrales Verhalten“ (67%) als „sehr wichtige“ Kriterien bei den Dolmetscher:innen genannt werden. Danach folgen Kriterien wie „perfekte Zweisprachigkeit“, „gutes Verständnis beider Kulturen“ und „Ausbildung als Sprach- und KulturmittlerIn“. Die Wichtigkeit von Diskretion und Verschwiegenheit zeigt wieder, dass der Einsatz von Begleitpersonen (vor allem Kindern) als Dolmetscher:innen dieses Kriterium nicht erfüllt (vgl. Uebelacker 2007: 63). Dennoch wurde auch bei dieser Studie veranschaulicht, dass oftmals Begleitpersonen als Dolmetscher:innen eingesetzt werden (vgl. Uebelacker 2007: 53). Im Interview mit der Sozialarbeiterin des Jugendamts stellte sich heraus, dass die Kulturkompetenz für sie ausschlaggebend ist, um Themen (richtig) ansprechen zu können, die in anderen Kulturen eventuell besonders sensibel behandelt werden müssen. Darunter fallen zum Beispiel die Stellung der Frau oder die Bedeutung von Kindern in der jeweiligen Kultur (vgl. Uebelacker 2007: 58).

Im Rahmen des Fragebogens wurden zudem die Aufgaben von Dolmetscher:innen diskutiert. Die zwei meistgenannten Antworten waren das „Aufmerksammachen auf Missverständnisse im Gespräch“ (96%) und das „Erklären von Fachbegriffen für die KlientInnen“ (95%), gefolgt von „Abklären von unbestimmten Aussagen der KlientInnen“ und „Ausfüllen von Formularen mit KlientInnen“. Über zwei Drittel der Antworten betrafen noch „Zusammenfassen umständlicher Aussagen“ und „Erläuterung fremdkultureller Hintergründe“ (vgl. Uebelacker 2007: 64). Da die Antworten der Sozialarbeiterin des Jugendamts für die vorliegende Arbeit von besonderem Interesse, wenn auch nicht repräsentativ, ist, soll auf dieses Interview noch etwas näher eingegangen werden. Die Sozialarbeiterin hebt hervor, dass zur Abklärung der Dolmetschtechnik, aber auch der Rollen der Sprecher:innen, ein Vorgespräch mit den Dolmetscher:innen wichtig ist, da es bei den sensiblen Gesprächen mit den Familien auf klare Rollenbeschreibungen ankommt (vgl. Uebelacker 2007: 65).

Wie alle drei genannten Studien von Pöchhacker, Cerzniewski und Uebelacker veranschaulichten, sind die Konzepte der Neutralität und Verschwiegenheit wiederkehrende Elemente, die, trotz örtlicher und zeitlicher Differenz bei der Durchführung der Studien, von den Vertreter:innen regelmäßig genannt werden, hohe Wichtigkeit für die Vertreter:innen aufweisen und vor Aspekten wie Zweisprachigkeit oder Kulturverständnis genannt wurden.

3. Grundlagen qualitativer Forschung

Qualitative Forschung hat den Anspruch, Lebenswelten « von innen heraus » aus der Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben. (Flick et al. 2019: 14)

Nach der Beleuchtung der Forschung in der Translationswissenschaft, erläutert dieses Kapitel die für diese Arbeit und der dazugehörigen Untersuchung relevanten Themen der qualitativen Forschung. Zunächst wird die qualitative Forschung selbst sowie die Methode des Interviews, mit Fokus auf leitfadengestützten und Expert:inneninterviews, näher beschrieben. Danach erfolgen Erläuterungen zur Transkription und der qualitativen Inhaltsanalyse.

3.1. Qualitative Forschung

Qualitative Forschung versucht, im Gegensatz zu Forschungszweigen mit hoher Standardisierung und großen Zahlenmengen, konkretere Problematiken abzubilden und soziale Lebenswelten aus anderen Perspektiven darzustellen. Um dieses Ziel zu erreichen, sind Methoden notwendig, die genaue Beschreibungen liefern und die Subjektivität der befragten Personen ebenso berücksichtigen wie abbilden. Standardisierte, quantitative Verfahren setzen auf starre Strukturen, wohingegen qualitative Forschung sich durch ihre Methoden auf das Neue und Unbekannte einlassen kann (vgl. Flick et al. 2019: 17). Dies lässt wiederum darauf schließen, dass es nicht *die* Methode in der qualitativen Forschung gibt, sondern sie sich durch eine Vielzahl an Methoden, je nach Fragestellung und Forschungsansatz, auszeichnet (vgl. Flick et al. 2019: 22). Zudem lässt sich feststellen, dass es sich bei der qualitativen Forschung vor allem um eine Textwissenschaft handelt, aufgrund der zu analysierenden Daten in Form von Transkriptionen oder Feldnotizen – trotz der vermehrten Analyse von Fotos oder Filmen (vgl. Flick et al. 2019: 24).

Wie bereits angedeutet, ist das Ziel der qualitativen Forschung, soziale Phänomene abzubilden und Handlungen nachzuvollziehen:

Qualitative Forschung widmet sich der Untersuchung der sinnhaften Strukturierung von Ausdrucksformen sozialer Prozesse. Es geht also darum zu verstehen, was Menschen in einem sozialen Kontext dazu bringt, in einer bestimmten Weise zu handeln, welche Dynamik dieses Handeln im sozialen Umfeld auslöst und wie diese auf die Handlungsweisen zurückwirkt. (Froschauer & Lueger 2020: 15)

Die qualitative Forschung erhebt nicht den Anspruch die Wirklichkeit abbilden zu können, sondern hat vielmehr den Ansporn, unerwartete Informationen und Perspektiven für die Reflexion zu nutzen und daraus neue Erkenntnisse zu gewinnen (vgl. Flick et al. 2019: 14). Dies ist auch

die Basis für die vorliegende Forschungsarbeit: eine neue Perspektive zu nutzen (der Blick von außen auf die Dolmetscher:innen), um daraus mögliche Anreize zu schaffen und zu hinterfragen, wie die Arbeit von Dolmetscher:innen wahrgenommen wird.

In der qualitativen Sozialforschung wird nicht von einer naturwissenschaftlichen Objektivität ausgegangen, da einerseits die Forscher:innen mit einer bestimmten Erwartungshaltung die Untersuchung durchführen und andererseits der Mensch als Subjekt, und nicht als reines Untersuchungsobjekt, erforscht wird. Darüber hinaus müsste man für einen rein objektiven Zugang Aspekte wie Kultur oder Geschichte außen vorlassen (vgl. Lamnek & Krell 2016: 44).

Die Kriterien und Prinzipien, wie sie unter anderem bezeichnet werden, sind in der qualitativen Forschung ein viel und unterschiedlich diskutiertes Thema. Der Ausgangspunkt sind die klassischen Gütekriterien der quantitativen Forschung: Objektivität, Reliabilität und Validität (vgl. Kuckartz 2018: 201f.). Da die Behandlung der vorhandenen Gütekriterien in der Literatur den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, soll nun im Folgenden auf einige Prinzipien, die sich auch in der unterschiedlichen Literatur wiederholen, eingegangen werden. Zu einem der Prinzipien der qualitativen Sozialforschung zählt die Offenheit. Dies bedeutet, dass sich die Forscher:innen im Rahmen der Untersuchung nicht zu stark eingrenzen und offen für neue und unerwartete Informationen sein sollen. Dies beinhaltet auch, dass die Hypothesenbildung nicht vorab, sondern erst im Laufe der Untersuchung vollzogen wird. Mit dem Prinzip der Offenheit geht auch das Verständnis der Forschung als Kommunikation und Interaktion, insbesondere zwischen den Forscher:innen und Untersuchten, einher (vgl. Lamnek & Krell 2016: 33f.). Als weiterer Aspekt ist der Prozesscharakter zu beachten. Es handelt sich schon allein durch die eben erwähnte Kommunikation und Interaktion nicht um statische Aufnahmen von Daten und das Ziel ist es, darüber hinaus soziale Phänomene und deren Entstehung, also den Prozess, darzustellen. Ein weiteres Prinzip ist die Reflexivität der Forschung, denn sie bezieht sich auf die Forscher:innen selbst, welche sich an die Gegebenheiten anpassen können müssen – sowohl in ihrer Einstellung als auch bei der Untersuchung. Das Prinzip der Explikation soll die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Untersuchung sichern. Dies beinhaltet, dass alle Schritte der Untersuchung und Interpretation überprüfbar dargelegt werden. Passend zum ersten Prinzip, Offenheit, spielt auch die Flexibilität in der qualitativen Sozialforschung eine wichtige Rolle. Die Forschung baut auf festgelegten Grundlagen auf, sollte jedoch flexibel genug gestaltet sein, um auf Unerwartetes reagieren zu können und dies in die Untersuchung miteinfließen lassen zu können (vgl. Lamnek & Krell 2016: 35ff.). Folgende Merkmale, basierend auf den beschriebenen Prinzipien, sollte die qualitative Sozialforschung beinhalten: interpretativ (die soziale Realität wird konstruiert und nicht als objektiv vorausgesetzt), naturalistisch (das untersuchte Feld

bezieht sich auf die natürliche Welt), kommunikativ (Regeln der täglichen Kommunikation müssen berücksichtigt werden), reflexiv und qualitativ (nicht standardisierte Verfahren) (vgl. Lamnek & Krell 2016: 44f.). Bei der qualitativen Forschung stehen Alltagshandlungen beziehungsweise das Alltagswissen stark im Fokus – da diese in einen bestimmten Kontext einzuordnen sind, ist ein weiteres Merkmal der qualitativen Forschung die Kontextualität, welche sich sowohl auf die gesammelten Daten und Aussagen im jeweiligen Setting als auch die Lebenswelt der befragten Personen bezieht. Unter Berücksichtigung der Kontextualität, dürfen die Subjektivität und die unterschiedlichen Perspektiven nicht außer Acht gelassen werden – dabei wird ein hohes Maß an Reflexivität von Seiten der Forscher:innen über die eigene Wahrnehmung vorausgesetzt. Vor allem das „Verstehen“ von Situationen, Abläufen und Zusammenhängen liegt im Kern der qualitativen Forschung (vgl. Flick et al. 2019: 23).

Ein wichtiges Thema in der qualitativen Forschung ist die Stichprobe und der Zugang zu dieser. Der Terminus der Stichprobe, auch Sampling genannt, lässt sich wie folgt definieren:

Der Begriff des Sampling beschreibt in der empirischen Sozialforschung die Auswahl einer Untergruppe von Fällen, d.h. von Personen, Gruppen, Interaktionen oder Ereignissen, die an bestimmten Orten und zu bestimmten Zeiten untersucht werden sollen und die für eine bestimmte Population, Grundgesamtheit oder einen bestimmten (kollektiven oder allgemeinen) Sachverhalt stehen. (Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 178)

Im Gegensatz zu den klassischen Naturwissenschaften ist es in den Sozialwissenschaften, wie auch den Translationswissenschaften, schwieriger von einer Stichprobe einer Gruppe auf ein großes Ganzes zu schließen, da keine „homogene Masse“ vorliegt und je nachdem wie die Stichprobe zustande kam und wer Teil der Gruppe war, werden die Ergebnisse andere sein (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 179). Repräsentative Samples setzen voraus, dass man auf die gesamte Gruppe, die Ziel der Forschung ist, „Zugriff“ hat, um somit eine Zufallsauswahl treffen zu können. In den meisten Fällen ist dies jedoch nicht möglich – hinzukommt, dass die Teilnahmebereitschaft an Studien unterschiedlich stark ausgeprägt sein kann und dadurch verzerrte Bilder entstehen (können) (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 179). Beim Snowball-Sampling hingegen entsteht der Zugang zu den Teilnehmer:innen für eine Studie durch persönliche Kontakte und Weiterempfehlung in der erforschten Gruppe. Diese Technik wird zumeist eingesetzt, um Zugang zum Feld zu bekommen (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 184).

3.2. Methode: Interview

Interviews werden sehr häufig in der qualitativen Forschung eingesetzt. Zu den Vorteilen dieser Methode zählen die Nachvollziehbarkeit und Reproduzierbarkeit, die andere Verfahren nicht

in diesem Maße aufweisen können. Zudem können die Interpretation und die Texte miteinander verglichen werden (vgl. Lamnek & Krell 2016: 313). Bei einem Interview handelt es sich um „eine Gesprächssituation, die bewusst und gezielt von den Beteiligten hergestellt wird, damit der eine Fragen stellt, die vom anderen beantwortet werden“ (Lamnek & Krell 2016: 313). Der Kern eines Interviews ist die „Frage, was *die befragten Personen für relevant* erachten, wie sie ihre Welt beobachten und was ihre Lebenswelt charakterisiert“ (Froschauer & Lueger 2020: 14, Hervorhebung im Original), was sich wiederum auch als Problematik bei dieser Methode erweisen kann. Als Schwierigkeit bei Interviews zeigt sich auch eine Eingrenzung in der Widerspiegelung der Realität. Durch das Interview wird zwar versucht, einen Ausschnitt der Erfahrungen der befragten Person zu beleuchten, doch diese Erfahrungen entstehen wiederum in einem anderen Kontext:

Der in einem Interview erhobene Teilausschnitt der Lebenswelt der befragten Person repräsentiert unterschiedliche Teilstrukturen dieser Lebenswelt, die direkt und indirekt in Interviews enthalten sind. Jede Aussage steht daher in höchst differenten Kontexten: Produziert wird sie in einer Gesprächssituation, angewandt jedoch in einem anderen Segment der Lebenswelt. (Froschauer & Lueger 2020: 104)

Obgleich die oben genannte Definition eines Interviews sehr einfach gefasst ist, gibt es in der qualitativen Forschung eine Vielfalt an Interviewtypen, die sich anhand von verschiedenen Kategorien einteilen lassen (vgl. Lamnek & Krell 2016: 314), wobei für die vorliegende Arbeit nur die relevanten Arten in den folgenden Unterkapiteln beschrieben werden.

3.2.1. Leitfadengestütztes Interview

Als Merkmal von Leitfaden-Interviews lässt sich sagen, „dass mehr oder minder offen formulierte Fragen in Form eines Leitfadens in die Interviewsituation *«mitgebracht»* werden, auf die der Interviewte frei antworten soll“ (Flick 2019: 222). Das leitfadengestützte Interview lässt sich für Forschungsprojekte einsetzen, die zum Ziel haben mehrere Themen zu behandeln, welche „durch das Ziel der Untersuchung und nicht durch die Antworten des Interviewpartners bestimmt werden“ (Gläser & Laudel 2010: 111) und wenn der Fokus der Untersuchung auf einzelnen, festlegbaren Informationen liegt (vgl. Gläser & Laudel 2010: 111).

Die Basis für diese Art der Interviews, und somit auch der Grund, warum sie für diese Arbeit ausgewählt wurde, ist, dass die interviewten Personen frei zum Erzählen angeregt und nicht durch fixe Vorgaben in Form von standardisierten Fragebögen eingeschränkt werden sollen (vgl. Flick 2019: 222). Der Einsatz vom Leitfaden bietet die Möglichkeit, entgegengesetzt der Vermutung zur Einschränkung, ein offenes und freies Gespräch zu führen. Durch die Erstellung und Vorbereitung des Leitfadens sind die Forscher:innen mit den Inhalten vertraut und

damit wird ein entspannterer Verlauf des Interviews ermöglicht (vgl. Meuser & Nagel 1991/2005: 78). Durch den Erzählaspekt des Leitfadens sind die Forscher:innen auch automatisch dazu angehalten die Reihenfolge je nach Gesprächsverlauf flexibel zu gestalten. Es kann unter anderem der Fall sein, dass eine Frage schon von der interviewten Person im Rahmen einer anderen Frage beantwortet wird oder zu einem anderen Zeitpunkt eingeleitet wird als durch den Leitfaden ursprünglich angedacht. Dabei ist die Reaktion der Forscher:innen gefragt darauf einzugehen und je nach Ausführung noch genauer nachzufragen oder die Fragenreihenfolge anzupassen (vgl. Flick 2019: 222f.). Trotz der angesprochenen Flexibilität eines Leitfaden-Interviews und der möglichen Anpassung der Fragenreihenfolge, unterstützt der Leitfaden dann zum späteren Zeitpunkt die Analyse, da durch gleiche beziehungsweise ähnliche Fragen, die Vergleichbarkeit der Daten ermöglicht wird (vgl. Flick 2019: 224).

3.2.2. Expert:inneninterview

Expert:inneninterviews sind „eine anwendungsfeldbezogene Variante von Leitfadeninterviews“ (Kruse 2015: 166). Der Unterschied zu anderen Interviewarten in der qualitativen Forschung liegt nicht in der Art der Durchführung, sondern an der Zielgruppe. Dabei spielt der Leitfaden eine nicht unwesentliche Rolle. Dieser führt dazu, dass das Interview stärker strukturiert wird und die Fragen teilweise konkreter ausfallen als bei anderen Interviewformen, denn das Ziel ist es anschauliche Wissensinhalte und Erfahrungswerte der Expert:innen einzuholen (vgl. Kruse 2015: 166). Die Definition von Expert:innen(interviews) ist in der Forschung viel diskutiert und lässt sich leicht zusammenfassen: „Das Experteninterview gibt es nicht.“ (Bogner & Menz 2005: 20, Hervorhebung im Original). Dennoch wird nun versucht, den Begriff „Expert:innen“ und die Interviewform genauer zu definieren.

Im Gegensatz zu anderen Formen des qualitativen Interviews unterscheidet sich das Expert:inneninterview nicht in der Vorgehensweise, sondern, wie bereits erwähnt, durch den Fokus: Die Expert:innen, die Personen selbst, stehen im Mittelpunkt (vgl. Bogner et al. 2014: 9). Bei der Verwendung des Begriffs Expert:inneninterview versteht man unter Expert:innen zu meist „Mitarbeiter einer Organisation in einer spezifischen Funktion und mit einem bestimmten (professionellen) Erfahrungswissen die Zielgruppe“ (Flick 2019: 215). Die Definition „Expert:in“ lässt sich jedoch nicht durch eine bestimmte personale Eigenschaft festlegen, sondern wird meist von Seiten der Betrachtenden zugeordnet: Die Forscher:innen definieren, wen sie als Expert:innen in ihrem Forschungsfeld sehen (vgl. Bogner et al. 2014: 11). Das Interesse am Expert:innenwissen lässt sich dadurch herausfiltern, dass ihre Handlungen,

Entscheidungsfindungen und ihr Wissen wiederum andere Personen beeinflussen – und diesen Einfluss und Auswirkungen gilt es zu erforschen (vgl. Bogner et al. 2014: 13). Von besonderer Bedeutung für die vorliegende Arbeit ist, dass sich zwei Expertisen gegenüberstehen: die Arbeit der Sozialarbeiter:innen und Dolmetscher:innen. Expert:innen auf ihrem jeweiligen Gebiet, aber „Fremde“ im Gebiet des jeweils anderen: „Die Macht des Experten kann sich auch als Einflussmöglichkeit in anderen, dem Berufskontext des Experten fremden Bereichen realisieren.“ (Bogner et al. 2014: 14) Laut Meuser und Nagel handelt es sich bei Expert:innen um Personen, „die selbst Teil des Handlungsfeldes sind, das den Forschungsgegenstand ausmacht“ (Meuser & Nagel 1991/2005: 73). Daher ist die Definition von Expert:innen variabel und abhängig vom Forschungsfeld und eben auch von den Forscher:innen. So können Personen, die für die Entwicklung und Umsetzung von Problemlösungen oder ein besonderes Wissen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse besitzen, als Expert:innen gesehen werden (vgl. Meuser & Nagel 1991/2005: 73). Expert:innen sind „nicht das ‚Objekt‘ unserer Untersuchung, der eigentliche Fokus unseres Interesses, sondern sie sind bzw. waren ‚Zeugen‘ der uns interessierenden Prozesse“ (Gläser & Laudel 2010: 12).

Der Begriff „Expert:innen“ deutet schon an, dass hier ein besonderes Wissen vorhanden ist, das nur einer bestimmten Gruppe zuzuschreiben ist. Expert:in kann jede:r auf einem Fachgebiet sein und macht sich nicht an der Person selbst fest, sondern an dem Wissen, das sie mitbringt. Przyborski und Wohlrab-Sahr deuten darauf hin, dass es sich dadurch um einen sehr weit gefassten Begriff handelt und somit jedes qualitative Interview einem Expert:inneninterview entspricht. Sie grenzen den Begriff „Expert:in“ auf all jene Personen ein, die ein bestimmtes „Rollenwissen“ aufweisen, welches sie einerseits zugeschrieben bekommen und andererseits sich auch selbst zuschreiben. Das spezifische Wissen, das Expert:innen mitbringen, gibt ihnen eine Deutungsmacht von Vorgängen und Sachverhalten und sie beschreiben damit einen bestimmten Blickwinkel dieser Vorgänge. Eine weitere Form des Expert:innenwissens stellt das sogenannte Kontextwissen dar: Die Expert:innen, die an den Interviews teilnehmen, werden über die eigentliche Zielgruppe befragt und liefern somit das Kontextwissen über die erforschte Gruppe (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 118ff.). Eine weitere Definition von Expert:innenwissen schlüsselt dieses in drei Teile auf: technisches Wissen, Prozesswissen und Deutungswissen. Das technische Wissen umfasst fachspezifisches Wissen, also Daten und Fakten, welches personenunabhängig und objektiv ist (sein sollte). Das Prozesswissen bietet Einblicke in Handlungsabläufe und Routinen. Dabei handelt es sich um eine Art des Erfahrungswissens. Das Deutungswissen ist das konstruierte Wissen, geprägt durch die Interpretationen und (subjektiven) Perspektiven der Expert:innen. Die Zuordnung zu diesen drei Kategorien anhand einer

Äußerung ist jedoch objektiv kaum möglich und entsteht erst durch die Interpretation der Forscher:innen (vgl. Bogner et al. 2014: 17-20).

Meuser und Nagel wiederum unterscheiden zwischen zwei Arten des Wissens von Expert:innen in Hinblick auf das Forschungsdesign: Betriebswissen und Kontextwissen. Das Betriebswissen bezieht sich auf Forschungen, in denen die Expert:innen im Zentrum der Untersuchung stehen. Das Kontextwissen ist nur komplementär bei Untersuchungen, die auf eine andere Zielgruppe abzielen und das Expert:innenwissen als Zusatz in der Forschung sehen. Diese Kategorisierung hat dann entsprechend Auswirkung auf die Auswertung der Interviews, je nachdem welche Stellung sie im Forschungsdesign einnehmen (vgl. Meuser & Nagel 1991/2005: 75ff.).

3.3. Transkription

Transkription „bedeutet das Übertragen einer Audio- oder Videoaufnahme in eine schriftliche Form“ (Dresing & Pehl 2018: 16). Die Transkription, also Verschriftlichung der Aufnahmen, ist ein Mittel der empirischen Sozialforschung, um die Beobachtungen, die Forscher:innen in der sozialen Welt durchführen, für die Wissenschaft verfügbar und somit für die Theoriebildung greifbar zu machen. Diese Verschriftlichung ermöglicht somit reproduzierbare und überprüfbare Datensätze. Damit Transkriptionen nicht bereits zu Interpretationen werden und nachvollziehbar bleiben, muss die Vorgehensweise der Transkription systematisch durchgeführt und beschrieben werden. Dennoch bleibt ein Problem bestehen: die Verschriftlichung von gesprochener Sprache (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 163f.). Schriftsprache folgt anderen Regeln als gesprochene Sprache: sowohl bei der Satzstruktur (selten vollständige Sätze) als auch bei der Aussprache (Dialekte). Daher sollte eine Transkription diese Eigenheiten möglichst genau abbilden, wobei es nicht komplett möglich ist gesprochene Sprache in Schrift darzustellen. Daher gilt es auch im Forschungsprozess abzuwägen, welche Informationen notiert werden müssen und welche Verzerrungen zugelassen werden (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 165f.).

Ein Grundprinzip der Transkription ist die Anonymisierung. Zwar können Raum- und Zeitinformationen auch für die Interpretation eine Rolle spielen, allerdings müssen Informationen, die direkte Hinweise auf Personen ermöglichen, verschleiert und somit anonymisiert werden (vgl. Przyborski & Wohlrab-Sahr 2014: 164f.).

Die Transkription der Interviews dieser Arbeit¹ erfolgte auf Basis von Dresing und Pehl (2008) und wurde nach dem inhaltlich-semantischen System durchgeführt. Dafür wurden folgende Punkte berücksichtigt:

- Die Transkription wurde wörtlich durchgeführt.
- Wortverschleifungen, wie sie im österreichischen Deutsch durchaus üblich sein können, wurden an die Schriftsprache angepasst, wobei die Syntax beibehalten wurde.
- Umgangssprachliche Partikel wurden ebenso transkribiert.
- Stottern oder abgebrochene Wörter wurden ausgeglichen beziehungsweise nicht transkribiert.
- Reaktionen auf Aussagen, wie beispielsweise „aha“ oder „genau“, wurden nicht transkribiert. Sie wurden transkribiert, wenn sie sich als Antwort auf eine Frage bezogen.
- Pausen wurden mit dem Symbol „(...)“ gekennzeichnet.
- Jeder Redebeitrag wurde in einem eigenen Absatz transkribiert.
- Markante Ausdrücke von Emotionen, wie Lachen, wurden in eckigen Klammern ergänzt.
- Unverständliche Wörter oder Satzteile wurden mit „(unv.)“ gekennzeichnet. Bei Vermutungen zu den Wörtern wurden diese ebenso in Klammer gesetzt (vgl. Dresing & Pehl 2018: 21f.).

3.4. Qualitative Inhaltsanalyse

Im Zuge dieser Forschungsarbeit wurden unterschiedliche Analysewege für Interviews in der qualitativen Forschung in Erwägung gezogen. Schlussendlich wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) zur Analyse herangezogen, deren Prinzipien und Ansätze nun näher beschrieben werden und somit auch die Begründung für die Wahl darstellen.

Unabhängig von der Vorgehensweise, wie sie von mehreren Autor:innen unterschiedlich beschrieben wird, lässt sich die qualitative Inhaltsanalyse anhand folgender fünf Eigenschaften darstellen: Kern der Analyse sind Kategorien und deren Kategoriensystem, das Vorgehen erfolgt systematisch und nach definierten Regeln, die gesamten Daten werden kategorisiert (nicht nur Textteile), Daten entstehen interaktiv und werden auf der Hermeneutik basierend ausgewertet, Gütekriterien werden anerkannt. Bei der qualitativen Inhaltsanalyse spielen

¹ Die Aufnahmen, Transkripte und Gesprächsprotokolle der durchgeführten Interviews liegen bei der Autorin auf.

Textverstehen und -interpretation eine zentrale Rolle – es handelt sich dementsprechend um eine interpretative Form der Analyse (vgl. Kuckartz 2018: 26f.).

Die qualitative Inhaltsanalyse, angelehnt an der klassischen Inhaltsanalyse, umfasst mehrere Phasen: Planungsphase (Erarbeitung der Forschungsfrage), Entwicklungsphase (Erstellung des Kategoriensystems), Testphase (Kategoriensystem wird an einem Datensatz getestet), Codierphase (Codierung des gesamten Materials) und Auswertungsphase (Auswertung des in der vorherigen Phase codierten Materials). Diese Phasen sind nicht als linearer Prozess zu sehen, sondern als ein sich wechselseitiges Beeinflussen und iterative Schleifen zu sehen, die sich auch überlappen können (vgl. Kuckartz 2018: 44ff.).

Die Arbeit mit Kategorien ist essenziell in der qualitativen Inhaltsanalyse. Jedoch werden die Kategorien nicht als statisch angesehen und können sich im Rahmen des Codierungsprozess oder der Auswertung auch erweitern (vgl. Kuckartz 2018: 47). Eine Kategorie kann als „Ergebnis der Klassifizierung von Einheiten“ (Kuckartz 2018: 31) definiert werden. Diese Einheiten können unter anderem Personen, Ideen oder Gegenstände betreffen (vgl. Kuckartz 2018: 31). Da Kategorien sehr viele Aspekte umfassen können, lassen sich unterschiedliche Arten von Kategorien festlegen: Fakten-Kategorien, die objektive Tatsachen umfassen (zum Beispiel Berufsklassifizierung); thematische Kategorien, die bestimmte Argumente abbilden; evaluative Kategorien, die das Material auf einer Skala einstufen; analytische Kategorien, die das Ergebnis der Auseinandersetzung mit den Daten sind und sich aus anderen Kategorien entwickeln können; natürliche Kategorien, die von den Personen des Forschungsfeld zur Beschreibung verwenden; oder formale Kategorien, die sich auf Daten und Informationen der Analyseeinheit beziehen (vgl. Kuckartz 2018: 34f.). Trotz dieser Einteilung in verschiedene Arten von Kategorien, sind die Kategorien einer Forschungsarbeit durch die Forscher:innen anhand von Definitionen festzulegen. Dabei sollten Inhaltsumschreibungen und eine Angabe von Indikatoren angeführt werden (vgl. Kuckartz 2018: 37). Die Liste an Kategorien, die für die Forschung herangezogen werden, wird als Kategoriensystem bezeichnet, dabei können die Kategorien hierarchisch dargestellt werden oder sich alle auf einer Ebene befinden (vgl. Kuckartz 2018: 38). Bei der Erstellung des Kategoriensystems ist es ebenso wichtig die Definitionen der Kategorien festzulegen. Dies dient neben dem eigenen Leitfaden für die Analyse auch zur Nachvollziehbarkeit der durchgeführten Forschung (vgl. Kuckartz 2018: 39f.). Bei der Kategorienentstehung gibt es zwei Ansätze: Einerseits eine A-priori-Kategorienbildung, dies bedeutet, dass Kategorien auf Basis der Theorie einer Forschung gebildet werden, vor der Auseinandersetzung mit den empirischen Daten (vgl. Kuckartz 2018: 64) beziehungsweise anhand des Interviewleitfadens (vgl. Kuckartz 2018: 72). Andererseits können Kategorien auch durch die Arbeit mit dem

Material direkt entstehen (vgl. Kuckartz 2018: 64). Textsegmente, die einer bestimmten Kategorie zugeordnet werden können, bezeichnet man als Codiereinheit. Bei diesen Segmenten handelt es sich um Sinneinheiten, die losgelöst vom Gesamttext verständlich sein müssen. Dies können ganze Sätze oder Absätze, aber ebenso Satzteile sein. Bei Satzteilen kann es auch der Fall sein, dass sich Kategorien überlappen oder ineinander verschachtelt sind (vgl. Kuckartz 2018: 41ff.).

In der Strukturierung der Analyse ist eine Arbeit auf Fallbasis oder Kategorienbasis möglich. Bei der Fallorientierung werden die einzelnen Datensätze, beispielsweise Interviews, betrachtet. Bei der Kategorienorientierung wird fallübergreifend über eine sogenannte Themenmatrix gearbeitet (vgl. Kuckartz 2018: 49).

4. Untersuchungsdesign

Also prinzipiell muss ich sagen, ich bin super froh, dass es Dolmetscher gibt.

Also es ist sonst einfach nicht machbar, logischerweise. (IP6: Z347f.)

Wie bereits im vorhergehenden Kapitel genauer beschrieben, wurde für diese Arbeit auf die qualitative Sozialforschung in Form von qualitativen Interviews zurückgegriffen. In diesem Kapitel wird nun die detaillierte Herangehensweise an die Untersuchung erläutert.

Salaets und Balogh (2017) stellten fest, dass in der Forschung der Scheinwerfer zu selten auf die Erwartungen von Nutzer:innen diverser Dolmetschdienste gerichtet wird:

[...] ‘direct users’ of interpreters either do not really know what to expect from an interpreter or have unrealistic expectations. It is also the case that research rarely sheds light on the expectations and experiences of direct users or clients and their dealings with an interpreter. (Salaets & Balogh 2017: 155)

In ihrer Studie – dem CO-Minor-IN/QUEST-Projekt – führen sie einen Nachteil an: Der Fragebogen weist in Bezug auf die Fragestellungen und die nicht mögliche Nachvollziehung des Gedankenprozesses bei der Beantwortung der Fragen Grenzen auf (vgl. Salaets & Balogh 2017: 161). Somit ist der Ansatz der vorliegenden Arbeit einerseits, den Fokus auf die Nutzer:innen von Dolmetschdiensten zu richten, und andererseits, den Einschränkungen eines Fragebogens zu entgehen. Daher wurde als Methode ein leitfadengestütztes Interview mit den Sozialarbeiter:innen der MA11 gewählt.

4.1. Stichprobe

Die Magistratsabteilung der Stadt Wien „Kinder- und Jugendhilfe“ (kurz: MA11) engagiert sich für den Schutz und die Stärkung der Rechte von Kindern und Jugendlichen. Die 18 Regionalstellen in Wien kümmern sich dabei unter anderem um die Prävention von Rechtsverletzungen, den Schutz vor Gewalt gegen Kinder und Jugendliche oder die Vertretung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen. Darüber hinaus übernimmt die Abteilung auch beratende und unterstützende Funktionen, um Familien mit unterschiedlichen Programmen oder finanziellen Mitteln zu helfen (vgl. Stadt Wien o.J.b). Um die ideale Betreuung der Familien, Kinder und Jugendlichen zu ermöglichen, sind unter anderem Sozialpädagog:innen, Sozialarbeiter:innen, Psycholog:innen und Jurist:innen bei der Wiener Kinder- und Jugendhilfe tätig (vgl. Stadt Wien o.J.a).

Diese Arbeit stützt sich auf eine Stichprobe von acht Individuen, die bei der MA11 tätig sind. Der Zugang zur Stichprobe erfolgte zunächst über die Abteilung „Forschung &

Entwicklung“ der Wiener Kinder- und Jugendhilfe. Der Kontakt wurde im Juli 2021 per E-Mail aufgenommen. Dabei wurde das Vorhaben, unterstützt durch ein Exposé, beschrieben, um Einblicke in die geplante Forschungsarbeit zu geben. Es wurden das Forschungsvorhaben, der Titel, die Forschungsfragen, die Methode und die Literatur dargelegt. Nach einem Telefonat mit der Abteilung wurden Kontakte zu Ansprechpersonen in unterschiedlichen Regionalstellen vermittelt, die in ihrer jeweiligen Tätigkeit in den Regionalstellen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe mit Dolmetscher:innen Kontakt haben. Diese Ansprechpersonen in den Regionalstellen stellten wiederum Kontakte zu interessierten Sozialarbeiter:innen her, die sich zur Teilnahme an den Interviews bereit erklärten. Im nächsten Schritt wurden via E-Mail Termine mit den Interessent:innen vereinbart. Die Interviews fanden sowohl online als auch persönlich – je nach Wunsch der Teilnehmer:innen – im Zeitraum von 15. September bis 27. Oktober 2021 statt.

Für die Stichprobe dieser Forschung wurde auf einen gemischten Ansatz zurückgegriffen, der sich in Folge der Datenerhebung entwickelte. Zunächst stützte sich die Auswahl der Zielgruppe auf ein bestimmtes Kriterium: die Berufsgruppe „Sozialarbeiter:innen beim Jugendamt“, basierend auf dem Fokus dieser Arbeit und den Studien von Pöchlhammer (2000) und Cerniewski (2007). Für ein repräsentatives Sample wäre ein Zugang zu allen Sozialarbeiter:innen der MA11 nötig gewesen – eine Bereitschaft zur Teilnahme an den Interviews vorausgesetzt. Dies war für die vorliegende Arbeit nicht möglich, und die Kontakte zu den Sozialarbeiter:innen entstanden über mehrere Ecken, wodurch sich ein Snowball-Sampling für den ersten Kontakt entwickelte. Zusätzlich zu den vermittelten Ansprechpersonen wurde auch noch versucht, direkt an die Regionalstellen der MA11 über eine allgemeine Kontaktadresse und ohne direkte Ansprechperson heranzutreten – diese Herangehensweise blieb jedoch erfolglos und die Anfragen wurde entweder abgelehnt oder nicht beantwortet.

Wie bereits erwähnt, umfasst die Stichprobe acht Personen: sieben Sozialarbeiter:innen, davon drei aus dem Bereich der Abklärung bei Kindeswohlgefährdung und drei der Betreuung und Vertretung von unbegleiteten, minderjährigen Flüchtlingen. Darüber hinaus entstand durch den Schneeballeffekt auch der Kontakt zu einem:einer Psychologin der MA11, die Interesse bekundete, an der Forschung teilzunehmen. Da der Kontakt bereits vorhanden war, wurde entschieden, das Interview trotz des Abweichens vom eigentlichen Fokus der Gruppe zu führen, um einen kleinen Vergleich anzustellen, obgleich dieser wenig repräsentativ ist, dies jedoch auch nicht der Anspruch dieser Arbeit ist. Zudem wurde dies auch als Möglichkeit betrachtet, einen Anstoß für weitere Forschungen in diesem Bereich zu geben.

4.2. Datenerhebung

Die Erhebung des empirischen Datenmaterials erfolgte über die Stichprobe von acht Individuen anhand von leitfadengestützten Expert:inneninterviews. Der Leitfaden stützte sich inhaltlich auf die bereits existierenden Forschungen in diesem Bereich (Studien von Pöchhacker (2000), und Cerniewski (2007) – beschrieben in Kapitel 2.2) und auf die aus dem theoretischen Teil abgeleiteten Interessensgebiete. Die Struktur des Leitfadens wurde in Anlehnung an Bogner et al. (2014) zusammengestellt. Es wurden Hauptfragen festgelegt, die wiederum durch zusätzliche Fragen ergänzt wurden. Diese zusätzlichen Fragen dienten zur Unterstützung, um im Fall einer kurzen oder nicht ausreichenden Beantwortung der Hauptfrage die Erzählung anzuregen (vgl. Bogner et al. 2014: 28f.). Dieser Leitfaden wurde den Teilnehmer:innen vorab nicht zur Verfügung gestellt, um ein freies Erzählen zu ermöglichen und einen möglichst natürlichen Gesprächsfluss zu fördern.

Der Leitfaden (siehe Anhang I – Interviewleitfaden) begann mit einem sogenannten Eisbrecher-Fragen und der Frage, wie die interviewten Personen ihre Arbeit und Tätigkeit bei der MA11 beschreiben würden. Als nächstes Thema sollte erfragt werden, in welchen Situationen Dolmetscher:innen herangezogen werden, wie die Auswahl dieser und der Ablauf von Dolmetschgesprächen aussieht. Aufbauend darauf folgten Fragen zu den Kriterien für die Auswahl von Dolmetscher:innen und ihren Aufgaben im Rahmen der Gespräche. Als Abschluss wurde nach positiven und negativen Erfahrungen mit Dolmetscher:innen gefragt und was diese Erfahrungen bewirkten. Die Fragen wurden nicht in der gleichen Reihenfolge gestellt, sondern – entsprechend der Idee eines Leitfadens – dem Gesprächsverlauf und den Aussagen der Personen angepasst. Manche Fragen mussten auch nicht gestellt werden, da einige Teilnehmer:innen diese Punkte durch bereitwilliges Erzählen ohne Anregung darlegten.

Die Interviews waren aufgrund der anhaltenden Situation der COVID-19-Pandemie online, über die Plattform „Zoom“, geplant. Den Zugang zur Plattform ermöglichte das für die Studierenden eingerichtete Konto der Universität Wien. Für jedes Interview wurde ein eigener Link für die jeweiligen Teilnehmer:innen erstellt. Zwei von vier Interviews über Zoom wurden ohne Video durchgeführt. Drei der Teilnehmer:innen bevorzugten ein persönliches Interview. Diese Gespräche wurden am gleichen Tag in einem Besprechungsraum in den Räumlichkeiten der MA11 durchgeführt. Wie der untenstehenden Tabelle 1 zu entnehmen ist, dauerte der Großteil der Interviews zwischen 26 und 34 Minuten, drei Interviews verliefen kürzer, unter anderem aufgrund von Zeitdruck der Teilnehmer:innen.

Tabelle 1: Eckdaten der qualitativen Datenerhebung

	IP1	IP2	IP3	IP4	IP5	IP6	IP7	IP8
Tag	15.09.2 1	16.09.2 1	23.09.2 1	30.09.2 1	08.10.2 1	08.10.2 1	08.10.2 1	27.10.2 1
Dauer (min)	33:32	23:48	26:23	28:54	17:02	30:54	32:11	31:11
Audio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transkript	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Protokoll	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Die Interviews wurden mit zwei Aufnahmegeräten aufgezeichnet, um sicherzustellen, dass keine Aufnahme verloren geht. Von der Aufnahmefunktion des Portals Zoom wurde abgesehen, da dies auch die Videos aufzeichnen würde. Die anschließenden Transkriptionen wurden nach den in Kapitel 3.3 vorgestellten Regeln des inhaltlich-semantischen Systems von Dresing & Pehl (2018) durchgeführt. Die Interviewerin wurde in den Transkriptionen mit einem „I“ abgekürzt, die Teilnehmer:innen mit „IP“ für Interviewperson, um eine Anonymisierung zu gewährleisten, und nach chronologischer Reihenfolge mit einer Ziffer geschrieben, wie auch Tabelle 1 zu entnehmen ist. Bei den Texten wurde dann in weiterer Folge eine Zeilennummerierung vorgenommen, um aus den Transkripten zitieren und die Texte eindeutig zuordnen zu können.

Um einen noch höheren Anonymisierungsgrad zu ermöglichen, wird in den folgenden Kapiteln von Interviewpersonen gesprochen und gegebenenfalls Berufsbezeichnungen, Pronomen oder Ähnliches gegendert, um eine mögliche Identifizierung der Teilnehmer:innen zu vermeiden.

4.3. Datenaufbereitung

Die nachfolgende Analyse wurde auf Basis der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz durchgeführt, deren Grundzüge bereits in Kapitel 3.4 erklärt wurden. In diesem Kapitel wird in weiterer Folge auf die Vorgehensweise bei der Analyse der Interviews eingegangen.

Vor dem Bearbeiten der Interviews wurde zunächst eine A-priori-Kategorienbildung durchgeführt – es wurden Kategorien anhand der Inhalte aus Kapitel 1 und 2 sowie anhand des Interviewleitfadens erstellt – und diese separat notiert. Diese Kategorien können der nachfolgenden Tabelle 2 entnommen werden.

Tabelle 2 A-priori-Kategorien

Kategorie	Kategorienbeschreibung
Tätigkeitsfeld	Aufgaben und Tätigkeitsbeschreibung der Interviewpersonen
Einsatzbereich	In welchen Bereichen und bei welcher Art von Gesprächen Dolmetscher:innen eingesetzt werden
Begleitpersonen/Kinder	Begleitpersonen oder Kinder werden (in welchen Situationen) als Dolmetscher:innen eingesetzt
Ablauf	Ablauf von Gesprächen mit Dolmetscher:innen, Kontaktaufnahme / Vorabinformationen / Nachbesprechung
Auswahlkriterien	Punkte, die bei der Auswahl von Dolmetscher:innen berücksichtigt werden
Aufgaben	Aufgaben, die Dolmetscher:innen in den Gesprächen zugeschrieben werden
Neutralität	Sind Dolmetscher:innen neutral oder in welcher Form zeigt sich Neutralität

Im nächsten Schritt kam die Kategorienbildung am Material zum Einsatz durch die direkte Auseinandersetzung mit den erhobenen Daten. Hierzu wurden Papierversionen der Interviews verwendet und diese Zeile für Zeile durchgearbeitet. In einem ersten Durchgang wurde jedes Interview einzeln herangezogen und dessen Inhalte kategorisiert: Zunächst anhand der A-priori-Kategorien und bei Bedarf wurde eine neue Kategorie gebildet. Für leichteres Zuordnen wurden die Kategorien auch farblich kodiert und entsprechend in den Interviews markiert. Die gesamte Kategoriensammlung nach Verlauf der jeweiligen Interviews können dem Anhang II – entnommen werden.

Nach dem Kategorisieren der Interviews wurden diese wiederum einzelnen durchgearbeitet, um die Inhalte der Kategorien, übergreifend über die Interviews, zu beschreiben (siehe folgendes Kapitel 4.4). Zudem wurden die Inhalte der Interviews mit den Forschungsfragen dieser Arbeit abgeglichen (siehe Kapitel 4.5) sowie mit in Kapitel 2 erläuterten Studien verglichen (siehe Kapitel 4.6).

4.4. Datenpräsentation

In diesem Unterkapitel sollen die aus den Interviews erhobenen Daten präsentiert werden. Hierzu wird das Datenmaterial zunächst nach Themenüberschneidungen dargestellt. Anschließend werden Besonderheiten, die nur in einzelnen Interviews, aber gemeinsamen Tätigkeitsfeldern, vorkommen, gesondert erläutert.

Wie der Themenmatrix in Anhang II – zu entnehmen ist, wurden die Themen und Fragen in unterschiedlicher Reihenfolge gestellt, dem Gesprächsverlauf und den Erzählungen der Interviewpersonen angepasst. Bei einigen Themenbereiche gab es Überschneidungen in allen Interviews, wiederum andere Themenbereiche tauchten nur vereinzelt auf. Da nicht alle Themen in allen Interviews angesprochen wurden, ist ein Vergleich dieser Themen über alle Interviewpersonen hinweg nicht möglich. Bei einigen Fragen wurde nicht weiter in die Tiefe gegangen oder erst im Zuge der Analyse festgestellt, dass manche Themen nur oberflächlich behandelt wurden (u. a. Neutralität, siehe Kapitel 4.5).

Zu Beginn der Interviews wurden alle Teilnehmer:innen als Eisbrecher zuerst zu ihrem Tätigkeitsfeld und im Rahmen dieser Tätigkeit zu den Einsatzbereichen der Dolmetscher:innen befragt. Interviewpersonen 1, 3, 4 und 8 sind als Sozialarbeiter:innen in einer der Wiener Regionalstellen für soziale Arbeit mit Familien tätig. Interviewperson 2 ist Psycholog:in und Interviewpersonen 5, 6 und 7 arbeiten in der Asylvertretung von minderjährigen unbegleiteten Flüchtlingen der MA11. In weiterer Beschreibung ihrer Tätigkeitsfelder wird die Kommunikation als „unser Werkzeug“ (IP3: Z18) oder „Hauptinstrument“ (IP8: Z9) bezeichnet und dementsprechend kommen Dolmetscher:innen zum Einsatz „sobald die Familie nur wenig oder gar kein Deutsch versteht und spricht“ (IP3: Z16f.). Des Weiteren hebt Interviewperson 3 hervor, dass die MA11 auch eine rechtliche Verpflichtung hat und daher die Sozialarbeiter:innen sicherstellen müssen, dass die besprochenen Inhalte von den Familien verstanden werden:

Also müssen Eltern, die Deutsch nicht als Muttersprache haben, ähm manchmal auch relativ gut Deutsch sprechen, da setzen wir auch Dolmetscherinnen ein, gerade wenn es schwierige Gespräche gibt, wenn es um heikle Themen geht, damit wir auch ganz sicher sein können, dass Familien verstehen, was ihnen gesagt wird, dass sie auch diesen rechtlichen Aspekt gut verstehen, dass sie unseren rechtlichen Auftrag verstehen, dass sie verstehen, warum sich da jemand Sorgen macht und was einfach sozusagen die rechtliche Situation in Österreich ist. (IP3: Z21-27)

Die Bereiche, in denen die Dolmetscher:innen eingesetzt werden, sind je nach Tätigkeitsfeld der Interviewpersonen unterschiedlich. So führen die Gesprächsarten bei der MA11 von Asylwesen mit Vorbereitungsgesprächen zur Einvernahme und Bescheidbesprechungen (IP7: Z23-29) über Gefährdungsabklärungen in der Sozialarbeit mit Familien (IP1: Z15f.) zur Psychologie

mit Diagnostik- beziehungsweise Explorationsanamnesegesprächen (IP2: Z37-40). Interviewperson 3 betont, dass bei sensiblen und wichtigen Inhalten Dolmetscher:innen essenziell sind: „Und eben wenn es um solche heiklen Gespräche geht, ziehen wir lieber einmal mehr einen Dolmetscher hinzu als weniger.“ (IP3: Z37f.) Interviewpersonen 7 und 8 erklären, dass Dolmetscher:innen eingesetzt werden, damit sich die Klient:innen in ihrer Muttersprache, in der sie sich am besten ausdrücken, verständigen können: „Zumal man nicht vergessen darf, dass es auch viel um Emotionen geht und die bekanntlichermassen in der Muttersprache am besten ausgedrückt werden können [...]“ (IP7: Z63f.) und „[...] die Leute haben, ja, ein Recht darauf in ihrer Muttersprache, gerade so wesentliche Inhalte, um die es bei uns geht, wenn es um ihre Kinder geht, in ihrer Muttersprache erfahren“ (IP8: Z286ff.). In anderen Situationen, wie Obsorge, Kontaktrecht (IP1: Z16-20) oder bei Beratungsleistungen (IP8: Z37-40), werden keine Dolmetscher:innen eingesetzt, da keine Finanzierung durch die MA11 vorgesehen oder auch kein Budget vorhanden ist (IP1: Z18f.). In diesen Situationen übernehmen oft Begleitpersonen das Dolmetschen (IP8: Z39f.) oder die Sozialarbeiter:innen helfen sich „mit Händen und Füßen“, um administrative Angelegenheiten ohne Dolmetscher:innen zu besprechen (IP1: Z25-28). Interviewperson 8 erzählt zudem, dass sie zu Beginn versucht keine:n Dolmetscher:in einzuladen, um „[...] die Leute ein bisschen aus der Reserve zu locken. [lacht] Sozusagen ‚ich hab jetzt keinen, da ist niemand, wir müssen trotzdem irgendwie‘.“ (IP8: Z234f.) In manchen Gesprächen werden die Dolmetscher:innen auch als Übersetzer:innen oder beim Vom-Blatt-Dolmetschen eingesetzt, um die Inhalte von Dokumenten, wie beispielsweise Geburtsurkunden, zu kommunizieren (IP6: Z126-130). Sollten beglaubigte Übersetzungen notwendig sein, werden allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher:innen hinzugezogen, wobei der Prozess bei der Kontaktaufnahme in diesen Fällen über eine Zweigstelle des Magistrats läuft (IP6: Z90-97).

Die Mitarbeiter:innen der MA11 können über zwei Wege Dolmetscher:innen anfragen. Auf der einen Seite beschäftigt die MA11 angestellte Dolmetscher:innen für einige wenige Sprachen. Bezüglich der angestellten Dolmetscher:innen wurden unterschiedliche Angaben gemacht, wie viele Personen es sind und welche Sprachen diese dolmetschen. Genannt wurden Türkisch, BKS (IP1: Z63ff.) beziehungsweise Serbokroatisch, Kurdisch, Englisch (IP4: Z56f.) oder Polnisch (IP8: Z43). Auf der anderen Seite liegt eine Liste an externen Dolmetscher:innen vor, die einen Prozess der MA11 durchlaufen sind, um auf diese Liste gesetzt werden zu können (IP1: Z334f.). Diese Liste umfasst Dolmetscher:innen aller möglichen Sprachen (IP4: Z59f.).

Im Vergleich zwischen internen angestellten und externen Dolmetscher:innen wurde von den Interviewpersonen angemerkt, dass die internen Dolmetscher:innen zum Teil mit

bereits mehr Vorwissen in die Gespräche kommen und die Abläufe der MA11 besser kennen (IP3: Z202-208, IP4: Z67f.). Andererseits gehen die angestellten Dolmetscher:innen auch anderen Tätigkeiten nach und seien nicht so geübt wie externe Dolmetscher:innen (IP4: Z267-273). Zudem sei es leichter externen Dolmetscher:innen Feedback zu geben als internen, da ein anderes Verhältnis zu den externen Dolmetscher:innen herrscht als zu den „Kolleg:innen“ (IP4: Z276ff.). Teilweise kommen die Sozialarbeiter:innen selbst zum Einsatz als Dolmetscher:innen: Meist für Englisch oder falls sie besondere Fremdsprachenkenntnisse mitbringen. Dies wird jedoch vermieden und von der Leitung nicht gerne gesehen, da die Sozialarbeiter:innen sonst nicht ihrer tatsächlichen Tätigkeit nachgehen können, wenn sie als Dolmetscher:innen bestellt werden (IP1: Z338-344).

Als Teil der Interviews wurden die Teilnehmer:innen auch dazu befragt, wie oft sie Gespräche mit Dolmetscher:innen führen und welche Sprachen dabei am häufigsten vorkommen. Zu der Anzahl der Gespräche mit Dolmetscher:innen gibt es unterschiedlich starke Ausprägungen, je nach Tätigkeitsfeld und Regionalstelle der Interviewpersonen. Die Häufigkeit reicht von einmal monatlich (IP2: Z48f., IP8: Z227f.) über mehrmals wöchentlich (IP7: Z252, IP3: Z190, IP1: Z289f.) bis täglich (IP5: Z146ff.). Die meistgenannten Sprachen sind Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (auch Serbokroatisch genannt), Arabisch, Farsi, Dari, Türkisch, Englisch oder Punjabi (IP1: Z309, IP3: Z192, IP4: Z178, IP8: Z222).

Obwohl es nicht Teil des Leitfadens war und obwohl die Gesprächsverläufe unterschiedlich waren, wurde das Telefon- und/oder Videodolmetschen – ausgehend von den Teilnehmer:innen – in allen Interviews thematisiert. Auf Telefon- und/oder Videodolmetschen wurde teilweise durch die COVID-19-Pandemie in den Jahren 2020 und 2021 vermehrt, aber auch unabhängig davon in den Jahren davor, zurückgegriffen. Hierzu waren die Rückmeldungen der Interviewpersonen gemischt. Einerseits wurde positiv hervorgehoben, dass durch das Videodolmetschen die Dolmetscher:innen distanzierter agieren und sich sozusagen rein auf die Tätigkeit des Dolmetschens konzentrieren würden (IP2: Z225-229). Andererseits wurde genau diese Distanz auch kritisiert und die Anwesenheit aller Personen in einem Raum bevorzugt (IP2: Z229ff.) beziehungsweise der fehlende Blickkontakt angemerkt (IP4: Z51ff.). Als weiterer Vorteil für die Variante des Telefon- und/oder Videodolmetschens wurde die Spontaneität und Organisierbarkeit erwähnt (IP2: Z236-240, IP3: Z256ff., IP4: Z39, IP8: Z60f.). Interviewperson 8 bezieht sich hauptsächlich auf das Telefondolmetschen, da beim Videodolmetschen die Software nicht immer einwandfrei funktioniere (IP8: Z84f.). Allgemein nutzen die Interviewpersonen bei Bedarf die Telefon- und/oder Videodolmetschdienste, aber es ist

„angenehmer, ich habe alle Personen im Raum nicht nur irgendwie per Handy nur eine Stimme“ (IP2: Z230f.).

Ähnlich wie das Telefon- und/oder Videodolmetschen, war auch die Frage zur Art des Dolmetschmodus im Leitfaden nicht vorgesehen – jedoch wurde dies ebenfalls von einigen Teilnehmer:innen selbst angesprochen. So klärt Interviewperson 2 (Psycholog:in) vorab mit den Dolmetscher:innen, ob diese simultan oder konsekutiv arbeiten möchten (IP2: Z156ff.). Interviewperson 3 war einmal damit konfrontiert, dass sich die Dolmetscher:in dazu entschieden hatte, simultan zu arbeiten. Die Interviewperson kannte bis zu dem Zeitpunkt nur das Konsekutivdolmetschen und beschreibt die Situation als ungewohnt. Gleichzeitig merkt sie an, dass man sich aber auch bei wiederholten Malen an diesen Modus gewöhnen könnte (IP3: Z101-107). Die Wahl des Simultandolmetschens hängt stark von den Klient:innen ab, da das gleichzeitige Sprechen mehrere Personen, vor allem bei den Eltern, für Ablenkung sorgt. Darüber hinaus sprechen die Eltern manchmal bereits etwas Deutsch und möchten zuerst das Deutsche hören und davon abhängig machen, ob eine Dolmetschung für sie notwendig ist (IP2: Z171-176). Interviewperson 8 erzählte von nur einem einzigen Erlebnis, dass eine Dolmetscherin bei einem Hausbesuch simultan dolmetschte. Sie begründet das seltene Simultandolmetschen damit, dass diese Simultandolmetscher:innen nicht für die MA11 und unter diesen monetären Bedingungen arbeiten:

Einmal, eine einzige Person konnte simultan übersetzt, das war sehr super. Ähm das haben wir eigentlich nie, weil diese Leute nicht bei uns arbeiten, die kriegen bei uns viel zu wenig für das, was sie können und das verstehe ich. (IP8: Z208-210)

Interviewperson 4 führt ebenso an, dass das Budget für Dolmetschdienste erhöht werden sollte, da der Bedarf vorhanden ist und immer mehr Dolmetscher:innen benötigt werden. Zudem sieht sie es von Vorteil, wenn Dolmetscher:innen zusätzlich bei Beratungsgesprächen, betreuenden Fällen oder in der mobilen Arbeit eingesetzt werden könnten (IP4: Z238-243).

Sechs der befragten Interviewpersonen machten die Erfahrung, dass Begleitpersonen als Dolmetscher:innen eingesetzt wurden. Dieser Umstand kann oftmals darauf zurückgeführt werden, dass die Familien nicht wissen, dass die MA11 die Dolmetscher:innen zur Kommunikation zur Verfügung stellt:

Das passiert eher, wenn die Familien von sich aus zu uns kommen, dass die dann nicht wissen, dass wir auch Dolmetscher einsetzen können. [...] Das heißt, die kommen dann oftmals mit einer Begleitperson, die übersetzt. Oder im schlimmsten Fall mit den Kindern, die übersetzen. (IP3: Z40-46).

Die Sozialarbeiter:innen versuchen zu vermeiden, dass Begleitpersonen als Dolmetscher:innen hinzugezogen werden, vor allem wenn Kinder dolmetschen sollen. In Ausnahmefällen wird es

zugelassen, um beispielsweise bei rein administrativen Angelegenheiten (z.B. Terminvereinbarungen) oder Hausbesuchen kommunizieren zu können (IP2: Z202-217, IP4: Z194-197, IP8: Z180ff.). Begleitpersonen als Dolmetscher:innen werden nicht wirklich als positiv von den Interviewpersonen gesehen, da sie „oft persönlich involviert“ (IP4: Z206) und demzufolge nicht wirklich objektiv sind, da man sich „nicht darauf verlassen“ kann, „was dann tatsächlich gedolmetscht wird“ (IP1: Z277f.). Interviewperson 4 wirft ein, dass Begleitpersonen als Dolmetscher:innen „besser als nichts“ (IP4: Z203) seien und lässt dies nur zu, um allgemeine Kommunikation zu ermöglichen. Kinder als Dolmetscher:innen werden ebenso bei kurzen, administrativen Themen oder Hausbesuchen von den Sozialarbeiter:innen zugelassen. Doch auch diese Fällen versuchen die Sozialarbeiter:innen zu umgehen, da es nicht zu den Aufgaben der Kinder zähle, Gespräche für die Erwachsenen zu dolmetschen (IP1: Z44-49, IP4: Z192-196). Gegenüber den Kindern betont Interviewperson 8 die Zweisprachigkeit als positive Eigenschaft, die sie durch Dolmetschtätigkeit zeigen (können), sieht es aber ebenfalls in Beratungsgesprächen aufgrund der zu besprechenden Inhalten als großes Problem und nicht vertretbar (IP8: Z179-187). Interviewperson 8 berichtet zudem zu diesem Thema von einer Dolmetscherin, die sie in ihrer Ausbildungszeit kennenlernte und die ihr einen Ratschlag erteilte: „[...] ich erkläre dir was, wie Dolmetschen funktioniert und bitte, bitte, bitte, wenn du dann einmal in der Praxis bist, lass‘ niemals Verwandte dolmetschen, lass‘ niemals Kinder dolmetschen, die beeinflussen die Familie [...]“ (IP8: Z260ff.). Bei selteneren Sprachen kann es vorkommen, dass die Familien die Dolmetscher:innen bereits aus dem privaten Umfeld kennen. In diesen Fällen verweisen die Sozialarbeiter:innen auf die Vertraulichkeit der Gespräche und bieten außerdem den Familien an, dass das Gespräch verschoben und ein:e neue:r Dolmetscher:in eingesetzt werden kann (IP1: Z252-258).

Als Auswahlkriterien für Dolmetscher:innen wurden unterschiedliche Faktoren genannt. Unter anderem wurden Zuverlässigkeit (IP7: Z324, IP4: Z120) und Pünktlichkeit erwähnt: „Hat für mich die gleiche Wichtigkeit für die Qualität der Übersetzung letztlich.“ (IP7: Z324f.). Als weitere Punkte für die Auswahl wurden „Haltung gegenüber den Leuten“ (IP1: Z195f.), eigene Erfahrungen oder von Kolleg:innen (IP4: Z115ff.), Geschlecht (IP1: Z12f., IP4: Z110f.) sowie unkomplizierte Zusammenarbeit (IP1: Z84) genannt. Manchmal wird die Auswahl auch nicht auf einem konkreten Kriterium basierend getroffen: „[...] entweder man nimmt die Liste der Reihe nach, oder man denkt sich, ich nehme es von unten, weil sonst kommen immer die oberen dran. Und ich suche mir einen Namen aus der sympathisch klingt.“ (IP4: Z107-110). Bei der Auswahl versuchen die Interviewpersonen die gleichen Dolmetscher:innen

für die gleichen Fälle hinzuziehen, um die Kontinuität aufrechtzuerhalten – sofern dies organisatorisch möglich ist (IP1: Z132-136, IP4: Z250f.).

Obwohl man es vielleicht als „gegeben“ voraussetzen möchte und daher auch nicht explizit im Leitfaden vorgesehen war, wurde von einigen Interviewpersonen dennoch hervorgehoben, dass zu den Auswahlkriterien auch die Deutschkenntnisse von Dolmetscher:innen ausreichend sein müssen:

Wenn die deutsche Sprache nicht entsprechend erlernt wurde, ähm gewisse Dinge nicht so auszudrücken, wie man es in Deutsch, wie es ein der deutschen Sprache mächtiger Mensch sagen würde. (IP7: Z183ff.)

[...] extrem wichtig und leider häufig mangelhaft, aber es bessert sich allmählich, nicht bei der MA11, sondern bei anderen Institutionen, wie der Asylbehörde, sind die Deutschkenntnisse der Dolmetscher. (IP7: 330ff.)

Interviewperson 8 erwähnt als einzige:r Teilnehmer:in die Positionierung und passende Sitzordnung als positives Kriterium bei den Dolmetscher:innen. Dolmetscher:innen sollen eine Position wählen, die „der Dolmetschleistung entspricht“ (IP8: Z112f.), wobei die Interviewperson ebenso anführt, dass es auch an ihr liege „das Setting so zu gestalten, dass das ein bisschen möglich ist“ (IP8: 115f.).

Interviewperson 8 spricht, neben Interviewperson 2 (Psycholog:in), als einzige:r Sozialarbeiter:in die Ausbildung der Dolmetscher:innen als Auswahlkriterium an, da bei diesem Punkt ein Qualitätsunterschied bemerkbar sei. Dolmetscher:innen mit entsprechender Translationsausbildung können sich besser abgrenzen, arbeiten transparenter (IP8: Z196-208) und kennen ihre Aufgaben (IP8: Z300f.). Dementsprechend drückt sie den Wunsch aus, dass Dolmetscher:innen bei der MA11 angestellt werden sollten, die eine Ausbildung in diesem Bereich mitbringen (IP8: Z290f.).

Gründe, warum bestimmte Dolmetscher:innen nicht mehr engagiert werden, sind unter anderem eine negative Haltung oder Grundeinstellung gegenüber Klient:innen und die Kontrolle über die Gesprächsführung, die Dolmetscher:innen übernehmen wollen:

[...] eine Dolmetscherin, die ich nicht mehr nehme, die hat sich auch immer sehr in den Vordergrund gedrängt, sich aufgespielt, hat gemeint, den Rahmen vorgeben zu können und nein. Also hat sich dann auch sehr über die Klienten ausgelassen, das geht gar nicht. Die nehme ich nicht mehr. Dann gab es ähm auch einen männlichen Dolmetscher, der eben wie ich eh schon vorher erwähnt habe, da auch gemeint hat, er stellt da die Regeln auf und auch sehr herablassend über die Klienten gesprochen hat, also ja. (IP4: Z227-233)

Ein großer Themenblock in den Interviews ging der Frage nach, welche Aufgaben die Interviewpersonen den Dolmetscher:innen zuschreiben. Die Antworten dazu fielen vielfältig aus und die Aufgaben werden unterschiedlich stark definiert: Sie reichen von „1:1 übersetzen“ über

Zusammenfassungen und Rückmeldungen bis hin zu Gesprächsführung oder Erklären von Kulturspezifika.

In mehreren Gesprächen wurde die Hauptaufgabe der Dolmetscher:innen als reine Vermittler:innen, zur Herstellung der Kommunikation, dargestellt. Dies wurde mit verschiedenen Erklärungen und Bildern beschrieben, unter anderem als „Werkzeug“ oder der Bezeichnung „Sprachmittler:innen“:

Ja, wobei am angenehmsten sind die Dolmetscherinnen, die eben ähm sozusagen als Werkzeug zwischen uns fungieren, ja. Die wirklich einfach übersetzen, genau, und wo man dann so merkt, die Kommunikation zwischen der Familie und mir funktioniert, auch wenn wir sozusagen jemanden dazwischen sitzen haben, wo die Familie uns anschaut und sozusagen den Dolmetsch eigentlich wirklich so wie als Übersetzer verwenden und nicht mehr und nicht weniger. (IP3: Z167-171)

Also ich finde, der Dolmetscher sollte schon vor allem der Sprachmittler sein. Also ich mag es nicht so gerne, wenn Dolmetscher zu viel selbstständig machen. (IP5: Z86f.)

Die erwähnte „Selbstständigkeit“, die Interviewperson 5 nicht von den Dolmetscher:innen erwartet, wird dann in weiterer Folge von anderen Teilnehmer:innen relativiert. Den Interviewpersonen ist es wichtig zu wissen, worüber zu jedem Zeitpunkt gesprochen wird und dass eine (selbstständige) Rückmeldung an die Sozialarbeiter:innen von Seiten der Dolmetscher:innen stattfindet, dass weitere Erklärungen eingeholt wurden:

[...] also wirklich gute Dolmetscher sagen immer dazu, „ich habe jetzt noch nachgefragt, weil für mich nicht klar war“ und so quasi, bevor er es mir übersetzt und ich nachfrage, fragt er einfach gleich selber nach und kann es mir dann einfach schon erklären oder holen sich mein Einverständnis und sagen, „ich nehme an Sie würden das und das erklären, ich würde das auch gleich mit sagen, kann ich das gleich mit sagen“. (IP1: Z169-174)

Für mich ganz wichtig ist, wenn ich merke, sie übersetzen wirklich 1:1. Kurze Sätze, ähm transparent arbeiten. Das heißt, man merkt ja, ungefähr was oder wie viel übersetzt wird, und zwar nicht wortwörtlich, aber man merkt schon im Verlauf des Gespräches, ob da Zwischengespräche auftauchen, ob was erklärt wird, oder wie das läuft. Da ist mir dann schon wichtig, wenn da Transparenz herrscht, also die Dolmetscherin sagt, „die Mutter hatte da jetzt eine Frage“, oder „die Mutter hat mich das und das gefragt, das hab ich jetzt nur kurz das Wort erklärt“ oder mich auch fragen, „Entschuldigung, dieses Wort gibt es nicht, darf ich das bitte einmal ausführen“. (IP8: Z99-106)

Zudem ist es für die Interviewpersonen auch wichtig zu wissen, falls sich die Länge zwischen ursprünglicher Rede und Dolmetschung unterscheidet, wodurch diese Unterschiede entstehen (IP3: Z108-114). Wenn keine Rückmeldung durch die Dolmetscher:innen stattfindet, werden Sozialarbeiter:innen verunsichert und es fehlt das Wissen, ob und mit welchen Inhalten beispielsweise Zwischengespräche stattfanden, da sie keine Möglichkeit haben dies zu überprüfen (IP1: Z182-189). Interviewperson 1 bezeichnet diese Vorgehensweise auch als „adäquate

Präsentationen“ und erwartet ein Mitdenken von den Dolmetscher:innen, um notwendige, zusätzliche Erklärung (transparent) in die Dolmetschung zu integrieren:

Also wir sagen ja oft Dinge, die für uns ganz normal sind, die halt vielleicht in anderen Kulturen so nicht so gut ankommen und es gibt dann welche, die schaffen das, dass sie das gut quasi einbringen und umformulieren und adäquat sozusagen präsentieren und dann gibt es halt welche, die das einfach nur übersetzen, ohne groß irgendwie noch mitzudenken, sage ich jetzt einfach mal, und dann ist es manchmal halt einfach schwierig, ja. (IP1: Z86-91)

Interviewperson 3 wiederum ist es wichtig, dass möglichst originalgetreu gedolmetscht wird, da in ihrer Tätigkeit die Wortwahl eine wichtige Rolle spielt und diese Wortwahl entsprechend adäquat in die Zielsprache übertragen werden sollte. Gleichzeitig ist das Bewusstsein vorhanden, dass eine reine wortwörtliche Dolmetschung nicht immer aufgrund von sprachlichen Unterschieden möglich ist:

Ähm ich muss sagen, es gibt halt, also mir ist lieber eben, dass äh die Dolmetscher wirklich ähm richtig übersetzen und wirklich meine Worte auch verwenden, weil das macht oftmals einen Unterschied. Ähm und auch im Gegenzug, dass sie eben die Familiensprache so gut wie möglich übersetzen. Ich weiß, es ist bei manchen Wörtern nicht so möglich. Mir ist auch angenehm, wenn die Dolmetscher von sich aus sagen, „das ist eine Wortwendung und bedeutet im Deutschen in etwa das oder jenes“, weil das kommt auch oft vor. (IP3: Z96-101)

Für Interviewperson 4 ist es essenziell, dass Dolmetscher:innen sich zurückhalten und nicht in den Mittelpunkt stellen sowie „sehr pragmatisch“ gedolmetscht wird und kein separater Dialog mit den Klient:innen entsteht (IP4: Z125-129).

Eine weitere Frage zu den Aufgaben der Dolmetscher:innen befasste sich mit Zusammenfassungen. Hierzu lässt sich vermerken, dass Zusammenfassungen nie, wie oben bereits erwähnt, ohne Absprache mit den Sozialarbeiter:innen passieren sollte. Zusammenfassungen sind möglich, sofern ein Gefühl der Vollständigkeit vermittelt wird – auch wenn es kein Mittel der Kontrolle gibt (IP2: Z100-104). Zusammenfassungen sind ebenfalls davon abhängig, um welches Thema es sich handelt:

Ja, wenn heikle Themen sind, wenn so etwas wie Gewaltschutzgesetz oder rechtliche Dinge wie, wir müssen uns ja auch an Gesetze halten, die wir dann auch mit den Eltern noch besprechen müssen, sowas habe ich natürlich gern am besten Wort für Wort übersetzt, sofern das halt möglich ist. Aber wenn jetzt nur um, also Smalltalk ist das falsche Wort, aber um allgemeine Unterhaltungen, wie „was ist das Einkommen, wie ist die Wohnung, was machen Sie so den ganzen Tag“, dann kann das auch eine Zusammenfassung sein. (IP1: Z106-112)

Grundsätzlich erwähnten mehrere Interviewpersonen, dass sie eine möglichst vollständige Dolmetschung wünschen – vor allem, wie bereits angeführt, wenn es so wirkt, als ob Familien viel

erzählen würde und dies in nur wenigen Sätzen gedolmetscht wird, ohne Erklärung zur unterschiedlichen Länge (IP1: Z108-114).

Einige der Interviewpersonen empfinden es zudem als Vorteil, wenn Dolmetscher:innen auch die Kultur der Klient:innen berücksichtigen und entsprechend ihre Dolmetschung anpassen beziehungsweise zusätzlich erklären (IP1: Z92-99). Interviewperson 3 bezeichnet jene Dolmetscher:innen auch als „Kulturdolmetscher“, „die uns dann am Ende des Gesprächs dann ein bisschen so einen Einblick geben in die Kultur, von der sie kommen“ (IP3: Z126f.). Sie beschreibt diese Erklärung als nützlich, um die Familiensituation besser einschätzen zu können. In den Augen von Interviewperson 4 sind diese kulturellen Einschätzungen der Dolmetscher:innen lediglich „ganz interessant“ (IP4: Z167).

In Bezug auf die Frage, inwiefern die Dolmetscher:innen aktiv am Gespräch teilnehmen, sprechen Interviewpersonen 3 und 7 von Intervenieren in das Gespräch. Interviewperson 7 berichtet, dass manche Interventionen von Dolmetscher:innen notwendig sind, besonders wenn es sich um emotionale Gespräche über Telefon handelt:

Es geht nicht ohne. Es geht nicht ohne einen, also ich sehe es primär in der Aufgabe des Referenten. Einerseits bei der Asylbehörde, aber auch wenn es bei uns stattfindet, in meiner Aufgabe, da zu intervenieren. aber wenn der Dolmetscher nicht die gewisse Empathie mitbringt, einem verzweiferten Vater, Mutter im Herkunftsland im Flüchtlingslager, dann... Also auch die Emotionen sind, ich weiß, eigentlich soll es möglichst emotionslos sein, eins zu eins übersetzt, keine Ausschmückung ähm seitens des Dolmetschers geben, aber ich glaube, dass in den Fällen die Empathie, die Tonlage, wenn das mitschwingt, wenn es denn so auch gemeint war und gesagt wurde auf Deutsch, hilfreich sein kann, weil das gerade über ein Telefon ähm schwer, anders rüberkommt. (IP7: Z148-156)

Die „Gesprächsführung“ liegt aus Sicht von Interviewpersonen 4 und 8 bei den Sozialarbeiter:innen selbst und gehört nicht zu den Aufgaben der Dolmetscher:innen (IP8: Z119): „[...] und das geht auch nicht für einen Dolmetscher, das ist eigentlich nicht der Gesprächsführer.“ (IP4: 157f.) So sieht Interviewperson 4 die Aufgabe bei sich selbst, das Gespräch bei zu großer Textmenge zu unterbrechen und den Dolmetscher:innen die Möglichkeit zu geben ihre Arbeit zu leisten:

Also ich gebe eh quasi vor durch meine Abstände oder Absätze oder Betonung, wann ist es jetzt Zeit zu dolmetschen und natürlich, die Klienten machen das ja nicht so. Die reden dann natürlich entweder gar nichts oder zu wenig oder ganz viel, das ist ein bisschen komisch, aber da muss man auch als Sozialarbeiter auch sagen „so, wir machen jetzt ein Stopp, jetzt lassen wir einmal übersetzen“. (IP4: Z139-143)

Anders sieht das Interviewperson 3, die Eingriffe in das Gespräch teilweise auch zulässt und als Zeichen der Professionalität wertet, wenn zum Beispiel die Menge an zu dolmetschenden

Inhalten zu viel wird und es den Dolmetscher:innen überlässt, zu welchem Zeitpunkt sie unterbrechen und dolmetschen: „Und das zeugt von Professionalität, finde ich, wenn man das sagt, ‚OK, das ist einfach so viel, wir machen es step by step‘, weil sonst geht ihnen Inhalt verloren.“ (IP3: Z161ff.) Interviewperson 8 sieht das Unterbrechen eines Redeflusses, das Interviewperson 3 mit Professionalität tituliert, als „Signal“, dass sich Dolmetscher:innen nicht in das Gespräch involvieren lassen und sich stattdessen auf ihre Dolmetschtätigkeit konzentrieren, zu der sie die Pausen benötigen, um dolmetschen zu können (IP8: Z107-110). Interviewperson 1 und Interviewperson 7 beobachten, dass vor allem Dolmetscher:innen, die regelmäßig für die MA11 arbeiten und die Abläufe und Fragen entsprechend kennen, dazu tendieren Fragen vorzugreifen und diese von sich aus an die Klient:innen stellen. Dies versuchen die Interviewperson zu unterbinden und die Dolmetscher:innen zu bremsen (IP1: Z165ff., IP7: Z158-163).

Das bereits kurz angesprochene Thema Emotionen wurde in mehreren Interview diskutiert, da es im Rahmen der Tätigkeit des Jugendamts zu verschiedenen emotionsbehafteten Situationen kommen kann. Darunter fallen unter anderem aggressives Verhalten von Klient:innen oder traumatische Erzählungen von Familienmitgliedern. Von den Interviewpersonen führte niemand an, dass keine Emotionen von den Dolmetscher:innen gezeigt werden sollten, jedoch wurde beschrieben, dass die Dolmetscher:innen, „die eigenen Emotionen im Griff“ (IP2: Z87f.) haben oder sich nicht stark beeinflussen lassen sollten: „Was nicht geht, ist, dass Dolmetscherinnen oder Dolmetscher sich sehr emotional mit hineinziehen lassen.“ (IP3: Z135f.) Interviewperson 3 erzählt von einer Geschichte, als ein:e Dolmetscher:in im Rahmen eines Gesprächs selbst zu weinen begann und dies dem Gespräch nicht förderlich war, da dadurch die Klient:innen verunsichert wurden (IP3: Z219-228). Interviewperson 8 bezeichnet es als „Mittelding“: Dolmetscher:innen können „mitschwingen“, da es nur menschlich wäre, wenn man auf Geschichten reagiert. Die Dolmetscher:innen sollten jedoch im Endeffekt nicht in das Gespräch eingreifen und beispielsweise beginnen Lösungen vorzuschlagen (IP8: Z121-125). Interviewperson 1 wiederum klärt bei heiklen Themen, wie beispielsweise weiblicher Genitalverstümmelung, mit den Dolmetscher:innen ab, ob sie dieses Gespräch überhaupt dolmetschen wollen: „[...] weil man muss natürlich auch an die Dolmetscher denken, nicht immer nur an die Familien [...]“ (IP1: Z129f.), wenn es sich um emotionale und belastende Inhalte handelt. Darüber hinaus bereiten die Interviewpersonen die Dolmetscher:innen darauf vor, sollten sie ein emotionales Gespräch, vor allem mit negativen, aggressiven Gefühlen, erwarten: „Dann ist das schon wichtig für mich, dass die Dolmetscherin weiß, worauf sie sich einlässt, wer uns da begegnet.“ (IP4: Z101f.)

Die Frage, ob Dolmetscher:innen Fachausdrücke erklären sollen, wurde nicht in allen Interviews diskutiert. Interviewperson 3 berichtet dazu, dass sie meist von sich aus die Fachausdrücke mit einer Erklärung ergänzt, welche wiederum gedolmetscht wird. Sie inkludiert diese Erklärungen, um sicherzugehen, dass alle Informationen gedolmetscht werden und sie die Pflicht hat, ihr Gegenüber gut aufzuklären. Sie erzählt zudem von einem Dolmetscher, der zusätzlich als Jurist tätig ist und von sich aus anbietet, falls keine Erklärung vorgegeben wurde, dass er eine Erklärung in der Dolmetschung inkludieren kann – tut dies aber nur nach Absprache (IP3: Z286-291).

Ein Thema, das in mehreren Interviews besprochen wurde, ist die Neutralität oder auch Befangenheit, wie von Interviewperson 7 (Z124) benannt. Interviewperson 5, tätig in der Asylvertretung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen, äußert sich über mangelnde Neutralität bei externen Dolmetschgesprächen bei Behörden. Dies lässt sich durch den Ton der Dolmetscher:innen gegenüber den Kindern und Jugendlichen feststellen, der oft nicht freundlich oder auch nicht „zumindest neutral“ ist (IP5: Z168-171). Sie führt es darauf zurück, dass die Dolmetscher:innen von den Behörden bezahlt werden und es daher nicht leicht ist, neutral zu sein:

Ähm, aber ja, manchmal hat man schon das Gefühl, es ist jetzt der Behördendolmetscher und der ist auf jeden Fall nicht auf einer neutralen Position. Was ich nachvollziehen kann, weil die Behörde zahlt in dem Moment natürlich auch das Gehalt des Dolmetschers. Ich verstehe es schon irgendwo, aber für mich hört es sich halt nicht positiv an in dem Moment. (IP5: Z183-187)

Interviewperson 3 hinterfragt, dass Zwischengespräche von Dolmetscher:innen mit den Klient:innen den Eindruck mache, „sie verbünden sich mit dem Dolmetscher und er steht auf ihrer Seite und so ist es einfach nicht. Der Dolmetscher soll einfach übersetzen“ (IP3: Z230ff.). Auf die Frage, ob Interviewperson 3 die Dolmetscher:innen als neutrale Personen in dem Gespräch sieht, bestätigt sie dies (IP3: Z240ff.). Interviewperson 8 hingegen lacht zur Frage, ob Dolmetscher:innen neutral wären: „Nein. Ganz grundlegend aus meiner Sozialarbeiterprofession her: Es geht nicht. Man kann nie ganz neutral sein.“ (IP8: Z238f.) Des Weiteren erläutert sie, dass „ein gewisses Mitschwingen“ mit den Geschichten ein Zeichen für Authentizität ist – solange man sich auch abgrenzen kann (IP8: Z238-245).

Interviewperson 1 erzählt von einer Situation, in der eine Dolmetscherin eine Doppelrolle einnahm und dies zu Schwierigkeiten führte. Die Dolmetscherin war auch als Polizistin, vor allem im Bereich Schlepperei, tätig. So kam es zu Situationen, in denen sie für die MA11 dolmetschte, die Familien aber bereits aus ihrer Tätigkeit bei der Polizei kannte. Dies führte zu Verunsicherung bei den Familien, da sie die Dolmetscherin in der Rolle als Polizistin

wahrnahmen und nicht als Dolmetscherin. Die Familien hatten den Eindruck nicht vollständig ehrlich sein zu können (z.B. in Bezug auf Schwarzarbeit) und zusätzlich war die Dolmetscherin unhöflich zu den Familien. Schlussendlich wurde diese Dolmetscherin von der Liste der MA11 genommen, da zu viele Schwierigkeiten entstanden waren (IP1: Z237-249).

Die Abläufe der Gespräche mit Dolmetscher:innen wurden ähnlich beschrieben. Nachdem der Bedarf für Dolmetscher:innen festgestellt wurde, durch Erstkontakt (IP1: Z34-41) oder Meldungen von Polizei oder Schule (IP3: Z31ff., IP8: Z51-54), wird ein Termin mit dem:der gewünschten Dolmetscher:in vereinbart – teilweise bereits vor der Terminvereinbarung mit der Familie (IP4: Z252f.). Von den Dolmetscher:innen wird bei den Terminen Flexibilität erwartet, da die Gespräch unterschiedlich lange dauern können (IP6: Z105-109). Prinzipiell gibt es vor dem Gespräch Vorabinformationen an die Dolmetscher:innen und nach dem Gespräch findet eine Art von Nachbesprechung statt, die sich teilweise fast automatisch durch die administrativen Abläufe (Ausstellung der Gebührennote, IP5: Z70-73) ergibt. Unterschiede bei den Abläufen gibt es vor allem bei den Abschnitten vor und nach den Gesprächen. Die Übermittlung von Informationen an Dolmetscher:innen vor dem Gespräch variieren laut den Erzählungen. Manche Interviewpersonen lassen den Dolmetscher:innen allgemeine Informationen zukommen: welche Sprachvariation (IP6: Z120ff.), wie viele Personen sind anwesend (IP5: Z52-56, IP4: Z85f., IP6: Z115f.), um welche Art des Gespräches handelt es sich (IP6: Z112ff., IP7: Z137f., IP1: Z119f., IP8: Z156ff.), ob es ein emotionales oder intensiveres Gespräch werden könnte (IP1: Z121f., IP5: Z64ff., IP4: Z100ff.) oder den geplanten Ablauf und das Ziel des Gesprächs (IP1: Z79-83). Interviewperson 6 lässt Dolmetscher:innen, falls vorhanden, auch Dokumente zur Vorbereitung zukommen (IP6: Z121f.). Interviewperson 1 gibt den Dolmetscher:innen diese Informationen kurz vor dem tatsächlichen Gespräch, da die Dolmetscher:innen meist früher vor Ort sind (IP1: Z74ff.). Andere Interviewpersonen machen die Art oder Menge der Informationen davon abhängig, wie oft sie schon mit den Dolmetscher:innen zusammengearbeitet haben (IP5: Z49-52, IP7: Z134ff.). In wiederum anderen Fällen fragen die Dolmetscher:innen auch von sich aus nach Vorabinformationen (IP1: Z68ff., IP4: Z72-75). Zwei der Interviewpersonen kommunizieren zu Beginn des Gesprächs auch ihre Erwartungen an die Dolmetscher:innen (IP1: Z91-95, IP3: Z92-95, IP4: Z91f.). Bei der Abstimmung zu den Inhalten der Gespräche klären einige Interviewpersonen mit den Dolmetscher:innen ab, ob sie sich mit dem Thema, wie zum Beispiel Genitalverstümmelung, wohlfühlen: „[...] weil man muss natürlich auch an die Dolmetscher denken, nicht immer nur an die Familien“ (IP1: Z129f.). Ebenso fragt Interviewperson 6 bei den Dolmetscher:innen aufgrund der dramatischen Themen nach, ob sie sich grundsätzlich vorstellen können bei der Asylvertretung zu dolmetschen (IP6: Z57-60).

Die Teilnehmer:innen der Interviews gaben großteils an, dass sie mit den Dolmetscher:innen nach dem Ende des Gesprächs noch eine Art Nachbesprechung durchführen. Im Rahmen dieser Nachbesprechung holen sich die Sozialarbeiter:innen oftmals noch Rückmeldungen und Einschätzungen von den Dolmetscher:innen ein (IP5: Z70-80, IP8: Z247-252). Dabei werden Themen, wie die Einschätzung zum Verhalten der Eltern (ob dieses beispielsweise auch kulturell erklärbar ist) (IP2: Z255-275) oder Sprechverhalten (manche Sprachen klingen vielleicht aggressiver als andere) (IP1: Z232f.) besprochen. Die Nachbesprechung wird teilweise auch dafür genutzt, den Dolmetscher:innen zu ermöglichen, die Geschehnisse des Gesprächs zu verarbeiten:

Es gibt ja schon Dolmetscherinnen, die schon bei allen möglichen Dingen dabei waren und schon sehr viel mit uns erlebt haben und dann gibt es halt die, die sozusagen erst angefangen haben, die muss man dann halt ein bisschen auffangen mit diesen Sachen, die wir halt leider schon gewohnt sind. (IP1: Z355-358)

Die Teilnehmer:innen wurden zudem zu ihren negativen Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen befragt. Grundsätzlich machten die Interviewpersonen positive Erfahrungen in ihrer Arbeit mit Dolmetscher:innen. Sollte es dennoch zu Problemen mit den Dolmetscher:innen kommen, beispielsweise die Familien fühlen sich nicht wohl oder es entstehen Diskussionen zwischen den Familien und Dolmetscher:innen, werden die Gespräche abgebrochen oder beim nächsten Mal ein:e neue:r Dolmetscher:in eingesetzt (IP1: Z139-153). Interviewperson 1 gesteht auch ein, dass die Tätigkeit bei der MA11 nicht immer eine einfache sei: „In einem anderen Bezirk hat ein Dolmetscher sich einmal schützend vor eine Sozialarbeiterin gestellt und hatte dann eine gebrochene Nase. Also ich glaube, es nicht unbedingt immer einfach bei uns zu dolmetschen [...]“ (IP1: Z153-156).

Zu negativem Feedback zu den Dolmetscher:innen berichtet Interviewperson 1 von Situationen, in denen ein Familienmitglied der Klient:innen kommentierte, dass der:die Dolmetscher:in falsch gedolmetscht hätte. In diesen Fällen, wie bereits erwähnt, brechen die Sozialarbeiter:innen ab, um eine Eskalation zu vermeiden, und setzen das nächste Mal andere Dolmetscher:innen ein. Wobei es nicht immer an der Qualität der Dolmetscher:innen liegen muss, sondern die Familie eventuell insgesamt unzufrieden mit der Situation ist (IP1: Z140-147). Interviewperson 8 machte schlechte Erfahrungen mit Dolmetscher:innen, die zirka 80 Jahre alt waren, da die Aufmerksamkeit bei längeren Gesprächen nachlässt. In diesen Fällen gibt es die Möglichkeit der Zentrale ein Feedback zu übermitteln. Sie erzählt ebenso von der „Chemie“, die für Gespräche mit Dolmetscher:innen passen muss. Daher kann es vorkommen, dass Dolmetscher:innen für einige Familien nicht mehr zu den Gesprächen hinzugezogen werden, aber

nicht prinzipiell von der Liste genommen werden (IP8: Z132-145). Interviewperson 3 erzählt von der Möglichkeit der Zentrale sowohl schlechte Erfahrungen rückzumelden als auch Empfehlungen für Dolmetscher:innen auszusprechen (IP3: Z87-90).

Wie bereits erwähnt, haben alle Interviewpersonen eine positive Einstellung gegenüber den Dolmetscher:innen und sind dankbar über die Unterstützung in ihrer Tätigkeit: „Also ich muss sagen, die meisten Erfahrungen mit Dolmetschen sind sehr toll.“ (IP3: Z158) Neben den negativen Geschichten und Beispiele von vereinzelt negativ aufgefallenen Dolmetscher:innen wurde als allgemeine Kritik an Dolmetschsituation die Länge der Gespräche genannt, da diese schlicht durch den Akt des Dolmetschens mehr Zeit benötigen (IP3: Z177f., IP4: Z226), und das mangelnde Wissen, ob tatsächlich alles gedolmetscht und wiedergegeben wurde (IP4: Z226f.).

4.4.1. Psycholog:in

Interviewperson 2 (IP2), als klinische:r Psycholog:in für die MA11 tätig, wird von Sozialarbeiter:innen bei konkreten Fragestellungen zu den Fällen hinzugezogen, vor allem im Bereich der Diagnostik, aber auch für Beratungszwecke (IP2: Z13-20). Die Dolmetscher:innen werden vorwiegend bei Gesprächen mit den Eltern eingesetzt, da die Kinder oftmals bereits ausreichend Deutsch gelernt haben (IP2: Z23ff.). Die Bestellung der Dolmetscher:innen übernehmen in diesen Fällen die Sozialarbeiter:innen, wodurch Interviewperson 2 nicht direkt in die Auswahl der Dolmetscher:innen involviert ist. Sie hat jedoch die Möglichkeit Wünsche zur Auswahl durch die Erfahrungen aus vergangenen Gesprächen zu äußern (IP2: Z30-33).

Die Ausbildung der Dolmetscher:innen wurde als erstes Auswahlkriterium von Dolmetscher:innen genannt, da ausgebildete Dolmetscher:innen, im Gegensatz zu Laiendolmetscher:innen, ihre Aufgaben besser kennen würden und sich auf das Dolmetschen konzentrieren: „[...] bei der Ausbildung die Leute ja doch lernen, es geht wirklich ums Übersetzen, keine eigenen Fragen stellen, alle Fragen rückübersetzen [...]“ (IP2: Z67f.). Sie führt weiter an, dass die Transparenz und das „Rückübersetzen“, also die Absprache mit dem:der Psycholog:in, sehr wichtig sind, um den Verlauf besser verstehen zu können:

Bei den Kollegen/Kolleginnen, die keine Ausbildung haben, ist es manchmal schwierig, wenn die dann schon auch beginnen, die Fragen selbst zu beantworten, oder, also nicht Fragen zu beantworten, sondern meine Fragen zum Beispiel, wenn die Leute Ihnen Fragen stellen, wie meine Frage gemeint war, dann geben sie die Antwort, wo ich dann eigentlich zu Beginn immer sage, „bitte alles mir rückübersetzen, keine eigenen Antworten, keine eigenen Erklärungen“. Manchmal machen das auch Ausgebildete, aber die sagen das dann, die sagen, „die Mama hat gefragt und ich habe das

noch einmal wiederholt, was Sie gesagt haben“. Aber es gibt Dolmetscher, die dann irgendwie mit den Leuten reden und man sitzt daneben und hat keine Ahnung, was die jetzt gerade miteinander besprechen. (IP2: Z69-78)

Aus dieser Aussage lassen sich auch die Aufgaben identifizieren, die die Interviewperson 2 den Dolmetscher:innen zuschreibt: keine Fragen vorgreifen oder selbst beantworten, alle Gesprächsverläufe übersetzen, keine eigenständigen Gespräche führen. Diese Erwartungshaltung kommuniziert die Interviewperson entsprechend an die Dolmetscher:innen.

In weiterer Folge werden die Aufgaben der Dolmetscher:innen weiter erläutert: So sollten die Dolmetscher:innen ihre „eigenen Emotionen im Griff“ (IP2: Z87f.) haben und sich „inhaltsmäßig auf das Übersetzen beziehen und reduzieren“ (IP2: Z90). In Bezug auf das Dolmetschen wird angemerkt, dass möglichst alles übersetzt werden soll, wobei Grenzen bei den Sprachen bewusst sind: „[...] übersetzen wirklich so weit es geht, ich meine, es geht natürlich von der Sprache her nicht, ist ja klar“ (IP2: Z96f.). Zusammenfassungen im Rahmen der Dolmetschung sind zwar möglich, der:die Psycholog:in stellt diesbezüglich auch fest: „[...] es ist sowieso klar bei dem Dolmetschgespräch, dass Inhalte einfach verloren gehen, das ist so“ (IP2: Z98f.). Die Zusammenfassungen müssen aber der Länge der vorangegangenen Aussagen entsprechen, um ein Gefühl der Vollständigkeit zu vermitteln (IP2: Z100-104). Informationen zu Kulturspezifika, bezogen vor allem auf den Sprachgebrauch, wird positiv aufgefasst. Wenn es um die Vermittlung an die Klient:innen geht, liegt auch hier wieder der Fokus auf die transparente Rückmeldung an die Interviewperson (IP2: Z107-111).

Die Beispiele für negative Erfahrungen mit Dolmetscher:innen beziehen sich unter anderem auf negative Haltung gegenüber der Klient:innen, ungefragte Wertungen innerhalb der Dolmetschung, Eingriff in den Gesprächsverlauf durch wiederholtes Nachfragen oder fehlendes Dolmetschen von Zwischengespräche (IP2: Z115-137).

Sobald Dolmetscher:innen in ein Gespräch miteinbezogen werden, gibt Interviewperson 2 Vorabinformationen zu den geplanten Gesprächsinhalten, was auch von einigen Dolmetscher:innen eingefordert wird. Zusätzlich dazu informiert sie die Dolmetscher:innen über ihre Erwartungshaltungen, die sich mit den bereits genannten Aufgaben decken: so gut wie möglich alles dolmetschen oder keine eigenen Erklärungen abgeben (IP2: Z150-154). Gleichzeitig wird eingeräumt, dass dies nicht den erwünschten Erfolg garantiert: „Mache ich am Anfang immer oder kläre ich am Anfang immer, weil es wie gesagt schon einige negative Erfahrungen gegeben hat. Es heißt nicht, dass es deswegen funktioniert, aber es ist, also manchmal ist es dann einfacher [...]“ (IP2: Z154ff.)

Interviewperson 2 gesteht, dass sie grundsätzlich auf den Einsatz von Dolmetscher:innen verzichten könnte, da unter anderem nonverbale Informationen durch die zeitversetzte Wiedergabe verloren gehen:

Sagen wir mal so, natürlich wäre es mir lieber, wenn alles ohne Dolmetscher gehen würde, weil einfach ganz viel an Informationen verloren geht. Ich frage mich sowieso, aber alles nonverbal, was auch die Stimmlage betrifft, dann weiß ich natürlich nicht, wenn das jetzt bedrückt oder traurig klingt, bei welchem Satz war das jetzt genau. (IP2: Z183-186)

Interviewperson 2 spricht gegen Ende des Interviews ein Thema an, das in keinem anderen Interview besprochen wurde und durch ihre Tätigkeit als Psycholog:in geprägt ist: Supervision für Dolmetscher:innen. Aufgrund der Tatsache, dass emotionale und belastende Themen in den Gesprächen bei der MA11 behandelt werden, wäre Supervision auch für Dolmetscher:innen angebracht. Jedoch erfuhr sie, dass Supervision nicht speziell für diese Berufsgruppe angeboten wird und die Dolmetscher:innen sich dies selbst organisieren (müssen) (IP2: Z245-251). Die Interviewperson selbst bietet den Dolmetscher:innen keine Nachbesprechung im Rahmen der MA11 an, falls belastende Inhalte in dem Gespräch behandelt wurden, wie es eine der Sozialarbeiter:in macht, hatte bislang aber auch nicht den Eindruck, dass dies nötig war (IP2: Z272-275).

4.4.2. Asylvertretung

Drei der Interviewpersonen sind im Bereich Asyl der MA11 tätig und vertreten unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (IP5: Z6ff., IP6: Z7f., IP7: Z6). Grundsätzlich werden bei fast allen Gesprächen Dolmetscher:innen benötigt, es sei denn, die Kinder oder Jugendlichen erlernten durch einen längeren Aufenthalt in Österreich bereits ausreichend Deutsch (IP5: Z17-20, IP6: Z19f., IP7: Z56).

Neben den oben bereits erwähnten Einsatzbereichen werden Dolmetscher:innen von den Mitarbeiter:innen in der Asylvertretung auch bei Telefonaten mit den Eltern, die immer mehr in die Vorbereitung und Besprechungen eingebunden werden, hinzugezogen. Dabei werden der Familiennachzug oder, bei negativen Bescheid, die nächsten Schritte besprochen (IP7: Z34-42). Die Einvernahmen beim Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl müssen verpflichtend unter Anwesenheit von Dolmetscher:innen durchgeführt werden, somit werden Dolmetscher:innen bei der MA11, neben dem Zweck der Verständigung, auch für die Vorbereitung und Gewöhnung an die Situation zu den Vorbereitungsgesprächen eingeladen (IP7: Z65-70).

Die drei Interviewpersonen vertreten unbegleitete minderjährige Flüchtlinge bei ihren Verfahren und arbeiten in diesem Kontext nicht nur mit Dolmetscher:innen der MA11 zusammen, sondern sind auch mit Behördendolmetscher:innen vor Gericht oder beim Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl konfrontiert. Bei den Gesprächen der MA11 können sie entsprechend auf die Auswahl der Dolmetscher:innen eingreifen – bei den Behörden sind sie von deren Auswahl abhängig (IP5: Z157-162, IP7: Z178-182). Im Zuge der Interviews wurde eine Unzufriedenheit in Bezug auf die Qualität der Behördendolmetscher:innen ausgedrückt: mangelnde Deutschkenntnisse, fehlende Anpassung an die Jugendlichen (IP5: Z165-174, IP7: Z182-185) oder fehlendes Einfühlungsvermögen (IP7: Z330f.), wobei angemerkt wurde, dass sich die Qualität der Dolmetscher:innen in den letzten Jahren bereits verbesserte (IP6: Z163-165). Ebenso stellt Interviewperson 7 fest, dass die Behördendolmetscher:innen immer wieder selbstständig, ohne Einbezug der Referent:innen, Antworten geben (IP7: Z158-164). Neben der Qualität der Dolmetscher:innen wurde auch der Ablauf bei den Behörden kritisiert. Teilweise werden Inhalte, die zu Beginn einer Einvernahme kommuniziert und im Protokoll vermerkt werden müssen, nur zusammengefasst gedolmetscht. Dies kompensieren die Interviewpersonen, in dem sie diese Inhalte bereits in den Vorgesprächen mit den Kindern und Jugendlichen klären (IP7: Z164-174). Unter bestimmten Voraussetzungen können die Mitarbeiter:innen bei gedolmetschten Gesprächen bei den Behörden diese abbrechen und eine:n neue:n Dolmetscher:in beantragen, falls es zu großen Unstimmigkeiten kommt oder sich die Jugendlichen unwohl fühlen (IP6: Z175-186, Z272-277). Im Rahmen dieser Einvernahmen, ist es nicht gestattet, dass Begleitpersonen in den Verlauf eingreifen. Dies kann jedoch passieren, wenn Verwandte der Jugendlichen das Gefühl haben, die Dolmetschung korrigieren zu müssen (IP6: Z247-256).

Interviewperson 7 berichtet von einem Fall, als eine Dolmetscherin sich weigerte am Ende der Einvernahme beim Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl das Protokoll nur rudimentär zu dolmetschen, sondern darauf bestand das gesamte Protokoll zu dolmetschen. Daraufhin wurde der Dolmetscherin vom Referenten gedroht, nicht mehr von der Behörde beauftragt zu werden (IP7: Z212-219).

Manche Dolmetscher:innen arbeiten sowohl für die MA11, also in der Vorbereitung zur Einvernahme, als auch für das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl – dementsprechend kann es durchaus der Fall sein, dass die Dolmetscher:innen in beiden Situationen anwesend sind: bei der Vorbereitung und bei der Einvernahmen. Solche Umstände versuchen die Sozialarbeiter:innen der MA11 zu vermeiden. Die Anwesenheit der gleichen Dolmetscher:innen in beiden Gesprächen könnte ein Vorteil sein, weil die Jugendlichen die Dolmetscher:innen bereits kennen, andererseits könnten sich die Inhalte aus den Gesprächen unterscheiden.

Interviewperson 7 wirft die Frage auf, ob dies nicht zu Befangenheit bei den Dolmetscher:innen führen kann:

Da müsste man sich auch die Frage stellen, ob ein Dolmetscher da nicht eigentlich auch befangen sein könnte über das, was er denn da gehört hat und was er weiß. Deshalb wir auch schauen, dass die Dolmetscher, die wir heranziehen, nicht gerade auch fürs BFA tätig sind. (IP7: Z123-126)

In einigen Fällen kommt es zu einem Wiedererkennen der Dolmetscher:innen von Seiten der Kinder und Jugendlichen, da sie möglicherweise auch in anderen Belangen von der MA11 betreut werden und die Mitarbeiter:innen auf die gleiche Dolmetscher:innen-Liste zugreifen. Dies führt durchaus zu positiven Situationen, da sich die Kinder und Jugendlichen durch das Wiedererkennen und die Beständigkeit wohler fühlen (IP7: Z265-295; IP6: Z322ff.). Dementsprechend versuchen die Interviewpersonen ebenfalls die gleichen Dolmetscher:innen für die gleichen Fälle einzusetzen (IP7: Z296-299; IP6: Z337f.).

Die Auswahlkriterien für die Dolmetscher:innen hängen von verschiedenen Faktoren ab: In den Interviews wurden unter anderem Sympathie (IP5: Z33f., IP7: Z80), Respekt gegenüber den Kindern und Jugendlichen (IP5: Z35f.), Einfühlungsvermögen (IP7: Z326-330), Geduld (IP6: Z53f.), gute Deutschkenntnisse (IP6: Z67), Geschlecht (aufgrund von traumatischen Erlebnissen) (IP6: 73-77) oder Alter (IP7: Z82) genannt. Darüber hinaus wird auch auf die Herkunft der Dolmetscher:innen geachtet, um mögliche kulturelle oder politische Konflikte, zum Beispiel bei Kurdisch und Arabisch, zu vermeiden (IP7: Z85-91). Eine Präferenz bei den „üblichen“ Sprachen lässt sich ebenso vermerken: „[...] wobei wir halt einige Dolmetscher haben für die Standardsprachen, die wir schon kennen und regulär heranziehen“ (IP5: Z25ff.) und „prinzipiell haben wir unsere äh Lieblingsdolmetscher“ (IP6: Z50) oder „Hausdolmetscher“ (IP7: Z95). Des Weiteren wurde auch positiv für die Auswahl hervorgehoben, dass Dolmetscher:innen möglichst viele Sprach(variant)en mitbringen sollten, wie beispielsweise Farsi, Dari und Paschtu (IP6: Z68-71). Es werden immer wieder Dolmetscher:innen „probiert“ und Interviewperson 5 merkt an, dass mit manchen Dolmetscher:innen kein guter Gesprächsfluss entsteht und sich der Sprecher:innenwechsel als entsprechend schwierig erweist. Demgemäß werden diese Dolmetscher:innen nicht wieder eingesetzt (IP5: Z37-42). Interviewperson 7 spricht die Wichtigkeit der Dynamik zwischen Dolmetscher:innen und den Kindern sowie Eltern und deren Situationen an, ebenso wie angemessenes Auftreten der Dolmetscher:innen (IP7: Z96-104).

Grundsätzlich zählen die Interviewpersonen die Erklärung von Kulturspezifika zu den Aufgaben der Dolmetscher:innen, jedoch ist es im Feld von IP5-IP7 eher seltener benötigt, da sie regelmäßig mit den gleichen Kulturen in Berührung kommen:

Sehr selten tatsächlich. Ich meine, es ist halt auch so, dass wir hauptsächlich sehr viele Afghanen und sehr viele Syrer haben und man dann schon eine gewisse Erfahrung irgendwann entwickelt, was halt Dinge sind, oder dass es Unterlagen, ich weiß nicht, eine Tazkira gibt. Das heißt, die Dolmetscherin weiß auch, dass ich das weiß, das heißt, sie wird mir jetzt nicht jedes Mal erklären. (IP5: Z105-109)

Wie bei den weiteren Interviews, wurde auch mit den Interviewpersonen aus der Asylvertretung über das Intervenieren in die Gesprächsverläufe gesprochen. Dieser Aspekt hat in den Asylverfahren teilweise weitreichende Auswirkungen. Interviewperson 6 berichtet von Dolmetscher:innen, die in das Gespräch eingreifen und den Jugendlichen noch raten, was sie erzählen sollten, da sie die Asylverfahren kennen:

[...] nett gemeint natürlich, also es ist halt auch schwierig, weil alles stimmt halt auch nicht, was man so mitkriegt, sie kriegen auch da Endergebnis nicht mit, also sie wissen nicht, wie die Bescheide ausschauen, sie glauben nur, dass immer alles gut ausschaut. (IP6: Z282-285)

Darüber hinaus kann es vorkommen, dass sich die Art der Aussagen im Vergleich zur Vorbereitung so unterscheiden, dass der Verdacht besteht, dass die Dolmetscher:innen schöner formulieren als die Jugendlichen (IP6: Z287-291).

Als weitere Aufgabe, sowohl auf der Seite der Sozialarbeiter:innen als auch auf Seite der Dolmetscher:innen, sieht Interviewperson 6 die Anpassung der Sprache an das Gegenüber. Durch den Kontakt mit den Kindern und Jugendlichen ist es in diesem Kontext wichtig, dass die Sprache der Mitarbeiter:innen der MA11, aber auch der Dolmetscher:innen an das Alter entsprechend angepasst wird (IP6: Z137ff.).

Mit Interviewperson 6 wurde ebenso das Thema der Zwischengespräche von Dolmetscher:innen mit den Kindern und Jugendlichen im Zuge des Interviews besprochen. Interviewperson 6 beleuchtet dieses Thema von zwei Seiten: Einerseits ist es gut und eine natürliche Entwicklung mit den Kindern und Jugendlichen der gleichen Sprache Persönliches zu besprechen und sich kennenzulernen. Andererseits ist ihr Eindruck, dass Dolmetscher:innen vergessen, dass sie als Sozialarbeiter:in diese Gespräche nicht versteht und die Inhalte nicht nachvollziehen kann:

Es fehlt manchmal dazwischen auch bei unseren Dolmetschern, dass einfach wirklich alles, alles übersetzt werden sollte. Was man halt nicht macht. Ich ja auch nicht mache. Also manchmal denke ich mir etwas und dann übersetze ich auch nicht alles, was ich im Kopf so habe, aber manchmal wird vergessen, dass man wirklich gar nichts versteht. (IP6: Z361-365)

Die Interviewpersonen geben den Dolmetscher:innen entsprechend auch Feedback, vor allem wenn es sich um organisatorische Unstimmigkeiten (beispielsweise Unzuverlässigkeit) handelt. Sollten mehrere Ungereimtheiten mit Dolmetscher:innen vorkommen wird entweder Feedback gegeben oder die Dolmetscher:innen einfach nicht mehr beauftragt (IP7: Z193-198).

Die Qualität der Dolmetscher:innen hat sich nach den Erfahrungen der Teilnehmer:innen in den letzten Jahren verbessert. Interviewperson 5 erwähnt afghanische Sprachen und Arabisch – hier gibt es aktuell eine große Auswahl an guten Dolmetscher:innen, wobei sich dies in der letzten Zeit erst entwickelt hat. Es kommt ebenso vor, dass sie mit einer in Österreich seltenen Sprache in Kontakt kommen, wo einerseits keine Dolmetscher:innen auf der Liste der MA11 zu finden sind, aber andererseits sich auch die Suche als schwierig gestaltet. In diesen Situationen wird versucht eine Person über verschiedene Kontakte zu finden (Universität, Behörden etc.), die dolmetschen kann. In diesen Fällen kann oft nicht davon ausgegangen werden, dass die Qualität oder die Deutschkenntnisse den Wünschen entsprechen. Sollte niemand gefunden werden, muss auf andere (gängigere) Sprache ausgewichen werden (IP5: Z115-142).

Das Thema Videodolmetschen wurde unterschiedlich von den Teilnehmer:innen aufgefasst. So geht Interviewperson 5 davon, dass für das Videodolmetschen zwingend der Zugang zu einem speziellen Videodolmetschportal gegeben sein muss: „Wir haben während Corona teilweise Gespräche generell online gemacht, das heißt, da war der Dolmetscher auch live online. Aber das ist nicht direkt Videodolmetsch würde ich sagen, sondern das war dann ein gemeinsamer Zoom-Call zwischen drei Parteien.“ (IP5: Z194-197). Die Kinder und Jugendlichen werden auf das Asylverfahren und die Einvernahmen der Behörden, die persönlich stattfinden, vorbereitet, daher sehen die Interviewpersonen bei der Asylvertretung von Videodolmetschen ab, um die Vorbereitung so realitätsnah wie möglich zu gestalten (IP5: Z199-205). Telefondolmetschen kommt wiederum öfter zum Einsatz, da es in dieser Abteilung zu Parteienverkehr kommen kann und für schnelle Hilfe Dolmetscher:innen per Telefon zum Gespräch dazu geschaltet werden (IP6: Z25-29).

4.5. Dateninterpretation

Mithilfe der im vorangegangenen Unterkapitel beschriebenen Inhalte soll nun deren Relevanz für die Forschungsfragen der vorliegenden Arbeit beschrieben werden.

Allgemein lässt sich festhalten, dass die interviewten Personen eine durchwegs positive Einstellung zur Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen zeigen. Der Einsatz von Dolmetscher:innen wird als Notwendigkeit und Werkzeug gesehen, um den Familien, die nicht

ausreichend auf Deutsch kommunizieren können, eine Möglichkeit zu bieten sich auszudrücken und Hilfe zu erhalten (IP8: Z286ff.). Interviewperson 2 räumt ein, dass es wegen des Informationsverlusts leichter wäre ohne Dolmetscher:innen kommunizieren zu können, ist jedoch ebenso über die Unterstützung durch diese dankbar (IP2: Z183f.).

Die Interviewpersonen gaben grundsätzlich positive Rückmeldung über die Qualität der Dolmetscher:innen, die für die MA11 tätig sind. Es wurden über einige negative Beispiele berichtet, bei der Frage zu den (negativen) Erfahrungen mit Dolmetscher:innen, wobei Interviewperson 2 einwandte, dass vor allem die negativen Beispiele in Erinnerung bleiben (IP2: Z114). In Bezug auf Erfahrungen außerhalb der MA11 merkten die Interviewpersonen 5, 6 und 7 an, dass sich die Zusammenarbeit mit den Dolmetscher:innen des Bundesamts für Fremdenwesen und Asyl aufgrund von Befangenheit eher schwierig verlief und sie oftmals mit der Qualität der Dolmetschungen, unter anderem wegen mangelnder Deutschkenntnisse, nicht zufrieden sind (IP5: Z165-169, IP7: Z181f.).

Die Dolmetscher:innen werden zwar nicht als unsichtbare Teilnehmer:innen in den Gesprächen gesehen, gleichzeitig sollen sie aber auch keine allzu aktive Rolle einnehmen oder in die Gesprächsführung eingreifen (IP4: 157f.). Zudem ist den Interviewpersonen wichtig, dass sie über alle Konversationen, auch Zwischengespräche, informiert werden und dass die Dolmetscher:innen mit ihnen Absprache halten, sollten zusätzliche Fragen für das Verständnis notwendig sein. Somit kristallisierte sich das Thema der Kontrolle und des Kontrollverlusts immer weiter heraus. Auf der einen Seite sehen sich die Sozialarbeiter:innen in der Verantwortung die Gesprächsführung zu übernehmen und sind angewiesen auf die Gesprächsinhalte, um die Familien angemessen betreuen zu können, und auf der anderen Seite sprechen sie die Sprache der Familien nicht: „Ich habe halt das Problem, dass ich es nicht verstehe und deswegen, also ich kann es halt einfach nicht überprüfen, was wirklich gesagt wird.“ (IP1: Z187ff.). Dies unterstreicht, wie wichtig den Interviewpersonen Rücksprache ist, wenn Zwischengespräche oder Rückfragen stattfinden. Sollten Dolmetscher:innen in anderen Gesprächen keine Absprache mit den Sozialarbeiter:innen halten, tauchen Unsicherheiten bei den Sozialarbeiter:innen auf: „[...] andere Dolmetscher, die mir das dann nicht rückmelden und dann bin ich einfach unsicher [...]“ (IP1: Z185f.).

Bezüglich der Aufgaben, die den Dolmetscher:innen zugeschrieben werden, waren sich die Interviewpersonen im Vergleich weitestgehend uneinig oder das Ausmaß der Aufgabe variiert stark. Manche Sozialarbeiter:innen, wie beispielsweise Interviewpersonen 3, bestehen auf eine möglichst getreue Dolmetschung ohne Auslassungen oder Zusammenfassungen (IP3: Z96-101). Interviewperson 1 hingegen akzeptiert bei längeren, allgemeinen Aussagen auch

Zusammenfassungen, solange die wichtigsten Inhalte übertragen werden (IP1: Z106-112). Bei besonders wichtigen oder heiklen Inhalten, vor allem in Bezug auf Recht, ist jedoch immer eine detailgenaue Dolmetschung gewünscht, da die Sozialarbeiter:innen ihren Auftrag erfüllen und die Familien entsprechend über die Rechtslage informieren müssen (IP1: Z168f.). Aus den Aussagen, wie bereits oben erwähnt, lässt sich entnehmen, dass Zusammenfassung zwar unter gewissen Umständen akzeptiert werden, dies aber ebenso am besten mit Rücksprache durchgeführt wird.

Die Erklärung von Kulturspezifika wurde ebenso als Aufgabe der Dolmetscher:innen genannt, sofern es notwendig ist, um Inhalte oder Verhaltensweisen besser einordnen zu können. Die beschriebenen Vorgehensweisen bezogen sich in den Interviews immer auf die Erklärung von Kulturspezifika für die Sozialarbeiter:innen, jedoch nicht Richtung Familien, um die österreichischen Spezifika zu verstehen. Die Informationen zu kulturellen Hintergründen werden oft in Abwesenheit der Familien nach dem Ende des Gesprächs besprochen. In dieser Situation holen sich die Sozialarbeiter:innen gerne noch Einschätzungen von den Dolmetscher:innen ein, zum allgemeinen Verlauf des Gesprächs oder zur Einordnung der Verhaltensweisen von den Familien (IP8: Z247-252). Dies hat zum Hintergrund, dass die Sozialarbeiter:innen aufgrund der Kommunikationsbarriere nicht ihre Tätigkeit im kompletten Ausmaß ausüben können und teilweise auf die Einschätzung der Dolmetscher:innen angewiesen sind. Dadurch lässt sich schließen, dass die Dolmetscher:innen eine wichtige Rolle in den Gesprächen einnehmen können, in dem sie nicht nur die Kommunikation von Inhalten ermöglichen, sondern auch nonverbale Signale oder kulturell bedingte Verhaltensweisen übermitteln und einordnen.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob Dolmetscher:innen entsprechend neutral sind oder, durch die Tatsache, dass sie Einschätzungen abgeben, bereits parteiisch sind. Dieser konkrete Frage zur (Un)parteilichkeit wurde im Rahmen der Interviews nicht behandelt und stellte sich erst im Zuge der Analyse. Neutralität und Befangenheit kamen jedoch, wie bereits erwähnt, zur Sprache. Neutralität wird unterschiedlich in den Interviews beschrieben und ausgelegt. Laut Interviewperson 5 ist bereits die Tatsache, dass die Dolmetscher:innen von der Behörde bezahlt werden, ausschlaggebend, dass die Dolmetscher:innen nicht neutral sein können und sich somit mit der Seite der Behörde solidarisieren und entsprechend der Einstellung der Referent:innen der Behörde verhalten (IP5: Z183-187). Offen bleibt ebenfalls die Frage, ob sie dieses Verhalten auch in Bezug auf die MA11 wahrnimmt, da die MA11 die Dolmetscher:innen bezahlt, in der Vorbereitung auf die Einvernahme bei der Behörde, und sie somit auch befangen sein könnten.

Interviewperson 8 stellt klar fest, dass niemand komplett neutral sein kann (IP8: Z238f.). Zu einem früheren Zeitpunkt in Interview 8 spricht sie davon, dass sich Dolmetscher:innen nicht in die Geschichten der Familien „involvieren“ lassen sollen. Daraus lässt sich ableiten, dass Dolmetscher:innen zwar mit den Familien mitfühlen können, jedoch dabei nicht ihre zentrale Aufgabe, die Dolmetschleistung, aus den Augen verlieren dürfen (IP8: Z108ff.). Interviewperson 7 bezeichnet das „Mitschwingen“ als Empathie, die Dolmetscher:innen mitbringen sollten, um auch die Gefühle in der Dolmetschung entsprechend transportieren zu können (IP7: Z151-155). Die Benennung des „Mitschwingens“ wurde auch in anderen Interviews verwendet, um das (neutrale) Verhalten der Dolmetscher:innen zu beschreiben. So sieht es Interviewperson 8 aufgrund der teilweise emotionalen Gesprächssituationen als verständlich an, dass die Dolmetscher:innen mit den Inhalten „mitschwingen“ (IP8: Z241f.) und somit, laut Literatur, kein vollständig neutrales Verhalten zeigen. Begleitpersonen werden klar als nicht neutrale Dolmetscher:innen gesehen, da sie zu stark involviert sind (IP4: Z206). Zudem sind sie nicht den Auswahlprozess der MA11 durchlaufen und die Sozialarbeiter:innen wissen nicht und können nicht darauf vertrauen, dass alle Inhalte von den Begleitpersonen gedolmetscht werden (IP1: Z277f.). Die Aussagen zeigen, dass die Sozialarbeiter:innen keine komplette Neutralität von den Dolmetscher:innen erwarten und Empathie ein positives Zeichen ist, sondern der Schwerpunkt liegt vermehrt auf der Abgrenzung und dem Nicht-Involvieren-Lassen. Dabei deuten die Interviewpersonen das (transparente) Rückfragen und das Unterbrechen bei zu langen Textblöcken als Signale dieser Abgrenzung (IP8: Z107ff.).

Allgemein lässt sich aus den Interviews ableiten, dass den Interviewpersonen hohe Transparenz in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen sehr wichtig ist. Durch transparentes Arbeiten, inklusive Absprachen mit den Sozialarbeiter:innen über die Zwischengespräche oder Rückfragen, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und geben den Sozialarbeiter:innen ein Gefühl der Kontrolle über das Gespräch.

4.6. Diskussion

Dieses Unterkapitel geht auf Inhalte von ausgewählten Studien, die in Kapitel 22.2 erläutert wurden, ein und beleuchtet deren Zusammenhang, Gemeinsamkeiten und Unterschiede mit den soeben beschriebenen Inhalten aus der vorliegenden Arbeit.

Die Interviews weisen überschneidende Ergebnisse mit der Studie von Tipton (2014) auf. In Tiptons Studie wurden sowohl Sozialarbeiter:innen als auch Dolmetscher:innen befragt, wobei in diesem Fall die Teilnehmer:innen aus verschiedenen Bereichen der Sozialarbeit

stammten. In beiden Studien kamen die Themen der Meinungsäußerung, Vorabinformationen, Erwartungshaltungen, Gesprächsführung und Verhaltensweisen zur Sprache. Bezüglich der Informationen, die den Dolmetscher:innen zur Verfügung gestellt werden, wurde in Tiptons Studie das mangelnde Zurverfügungstellen kritisiert und von den Sozialarbeiter:innen aufgrund von Vertraulichkeit hinterfragt (vgl. Tipton: 472f.). Im Gegensatz dazu wurde die Vertraulichkeit bei den Interviews dieser Arbeit nicht angesprochen, jedoch wird die Vorgehensweise unterschiedlich gehandhabt: von Dolmetscher:innen, die Informationen selbst einfordern oder keine benötigen (IP1: Z68ff.); Sozialarbeiter:innen, die die Übermittlung der Informationen von der Länge der Zusammenarbeit mit den Dolmetscher:innen abhängig machen (IP5: Z49-52).

In Vergleich zu den Ergebnissen mit den Studien von Pöchhacker (2000), Cerniewski (2007) und Uebelacker (2007) ergeben sich mehrere Gemeinsamkeiten und Unterschiede, wobei vorab betont werden muss, dass es sich um zwei unterschiedliche Methoden und andere Stichprobengrößen handelte. Beim Fragebogen Pöchhackers gaben die Teilnehmer:innen, darunter auch Sozialarbeiter:innen, an, dass sie Erklärungen von Fachtermini oder Kulturspezifika befürworten, Zusammenfassungen hingegen ablehnen (vgl. Pöchhacker 2000b: 57) – diese Ergebnisse decken sich überwiegend mit den Aussagen der Interviews. Unterschiede zeigen sich in den Anforderungen an Dolmetscher:innen. Die Fragebögen von Pöchhacker, Cerniewski und Uebelacker ergaben jeweils, dass die Punkte „Diskretion und Verschwiegenheit“ sowie „absolut neutrales Verhalten“ am höchsten von den Teilnehmer:innen bewertet wurden (vgl. Pöchhacker 2000a: 248, Cerniewski 2007: 90, Uebelacker 2007: 63). Das Thema Diskretion kam in den Interviews nur am Rande zur Sprache. Es könnte abgeleitet werden, dass die Sozialarbeiter:innen der Interviews Diskretion voraussetzen, denn im Zuge des Themas „Dolmetscher:innen aus der gleichen Community“ erwähnt Interviewperson 1, dass sie Familien bei Bedenken beruhigt, da alle Inhalte sowohl von den Sozialarbeiter:innen als auch den Dolmetscher:innen vertraulich behandelt wird (IP1: Z252-258). „Absolut neutrales Verhalten“, die zweit meistgenannte Antwort im Fragebogen, wurde im Zuge der Interviews nicht im gleichen Ausmaß gewichtet. Wie bereits erläutert, wurde Neutralität nicht in allen Interviews gesprochen und jene Teilnehmer:innen, die über Neutralität sprechen, definieren das neutrale Verhalten der Dolmetscher:innen etwas anders. Die Dolmetscher:innen sollen sich nicht involvieren lassen und abgrenzen können, aber ebenso mit den Geschichten mitschwingen „dürfen“ (IP8: Z238-245). Laut dem Fragebogen von Pöchhacker bewerteten die Sozialarbeiter:innen die Ausbildung der Dolmetscher:innen am höchsten im Berufsgruppenvergleich. Dies kann nur teilweise von den Interviews bestätigt werden: Ausbildung wurden nur von Interviewperson 2 und 8 genannt (IP2: Z67f., IP8: Z196-208). In Cerniewskis Studie wurden die

Sozialarbeiter:innen zur bevorzugten Form der Kommunikationsvermittlung befragt. Bei Cerzniewski schnitten die internen Dolmetscher:innen am besten ab (vgl. Cerzniewski 2007: 88), was von den Interviewpersonen der vorliegenden Arbeit nur bedingt bestätigt wurde, da die internen Dolmetscher:innen der MA11 auch anderen Tätigkeiten nachgehen und nicht immer verfügbar sind (IP4: Z267-273). Ein gemeinsames Ergebnis zwischen Cerzniewskis Studie und der vorliegenden Arbeit ist, dass Telefon- beziehungsweise Videodolmetschen der unbeliebteste Dolmetschmodus ist (vgl. Cerzniewski 2007: 88, IP2: Z230f., IP3: Z256).

In den Fragebögen von Cerzniewski und Uebelacker wurde ebenfalls die Frage der Begleitpersonen als Dolmetscher:innen behandelt. In beiden Fällen kommen diese oft zum Einsatz (vgl. Uebelacker 2007: 53) oder sind sogar die häufigste Form der „Dolmetscher:innen“ (vgl. Cerzniewski 2007: 84f.). Dieses Ergebnis steht im Kontrast zur hoch bewerteten Anforderung von Neutralität an die Dolmetscher:innen (vgl. Cerzniewski 2007: 93, Uebelacker 2007: 63). Den Interviewpersonen ist dieser Widerspruch bewusst und sie versuchen nur in Notfällen auf Begleitpersonen zurückzugreifen, insofern kein:e Dolmetscher:in verfügbar ist, und um rein administrative Themen zu besprechen (IP4: Z194-197).

Im Rahmen von Uebelackers Studie wurde zusätzlich ein Interview mit einer Sozialarbeiterin eines Jugendamts geführt. Diese hob die Kulturkompetenz der Dolmetscher:innen als ausschlaggebend für gelungene Kommunikation hervor (vgl. Uebelacker 2007: 58). Diese Bedeutung schrieben die Interviewpersonen der Kulturkompetenz nicht zu. Für Interviewperson 5 ist die Kulturkompetenz nicht essenziell, da sie meist mit Kindern und Jugendlichen aus ähnlichen Kulturkreisen zu tun hat (IP5: Z105-109). Andere Interviewpersonen beschrieben die Informationen rund um Kultur eher als Zusatzinformation anstelle von einem wichtigen Punkt für gelungene Kommunikation (IP4: Z167).

Die drei Studien von Pöchhacker, Cerzniewski und Uebelacker veranschaulichten, dass Neutralität und Verschwiegenheit hohe Bedeutung für die Vertreter:innen der von ihnen untersuchten Einrichtungen aufweisen. Diese Themen wurden zwar in den Interviews angesprochen, aber bei den Kriterien für die Dolmetscher:innenauswahl nicht von sich aus genannt und nur auf konkretes Nachfragen der Interviewerin behandelt.

Conclusio

Die vorliegende Arbeit behandelte die Wahrnehmung der Rolle von Dolmetscher:innen aus der Sicht von Sozialarbeiter:innen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe. Dabei wurde versucht den Bogen von den in der relevanten Literatur behandelten Themen in die Realitäten der Sozialarbeiter:innen zu spannen.

Zu Beginn der Arbeit wurde auf ausgewählte Aspekte in Hinblick auf die Rolle der Dolmetscher:innen und deren Darstellung in der Literatur und bereits durchgeführten Studien eingegangen. Auf Basis dieser theoretischen Inhalte sollten Antworten auf folgende Forschungsfragen gefunden werden:

- Wie nehmen Sozialarbeiter:innen die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen wahr?
- Welche Rolle(n) werden den Dolmetscher:innen zugeschrieben?
- Welche Aufgaben werden bei den Dolmetscher:innen verortet?

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde eine qualitative Methode in Form von leitfadengestützten Expert:inneninterviews gewählt. Die Expert:inneninterviews wurden mit einer Stichprobe von acht Individuen durchgeführt: ein:e Psycholog:in und sieben Sozialarbeiter:innen der MA11, aus den Bereichen soziale Arbeit mit Familien und Asylvertretung für unbegleitete, minderjährige Flüchtlinge. Die Interviews wurden aufgezeichnet, transkribiert und basierend auf der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet.

Die Analyse der Datensätze brachte eine Vielzahl an Ergebnissen, unter anderem aufgrund von unterschiedlich behandelten Themen in den einzelnen Gesprächen. Bei den Interviews kristallisierte sich heraus, dass die Interviewpersonen die Zusammenarbeit mit den Dolmetscher:innen grundsätzlich als sehr positiv wahrnehmen. Uneinigkeit herrscht vor allem bei der Definition zu den Aufgaben und den entsprechenden Anforderungen sowie Erwartungshaltungen, die die Sozialarbeiter:innen gegenüber den Dolmetscher:innen mitbringen. Als Grundthema kann entnommen werden, dass vor allem Transparenz in Bezug auf getroffene Entscheidungen und durchgeführten Handlungen von Seiten der Dolmetscher:innen gegenüber den Sozialarbeiter:innen ausschlaggebend für eine gute Zusammenarbeit ist.

Die Ergebnisse aus den im Zuge dieser empirischen Arbeit durchgeführten Interviews bieten lediglich einen Einblick in die Fremdwahrnehmung auf die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen. Grund dafür sind einerseits der Rahmen dieser Masterarbeit und die dadurch eingeschränkte Größe der Stichprobe und andererseits die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder

der Interviewpersonen. Beide Tatsachen führen zu einer begrenzten Vergleichsmöglichkeit, sollen dennoch als Inspiration für zukünftige Forschungsvorhaben dienen. Die vorliegende Arbeit zeigte, dass noch viel Potential in Erforschung der Arbeit von Kommunal Dolmetscher:innen bei Jugendämtern vorhanden ist. So lässt sich besonders der Fokus auf einen der Aspekte, die diese Arbeit behandelte, legen. In weiteren Forschungsansätzen kann der Scheinwerfer auf eines der Tätigkeitsfelder der MA11 gerichtet und die Stichprobe für einen höheren Vergleichswert vergrößert werden, oder ebenso mehrere Aufgabenfelder der MA11 und deren Erwartungen und Herausforderungen verglichen werden. Vor allem das Feld der Psychologie, das nur durch ein Interview abgedeckt wurde und teilweise kontrastierende Ergebnisse im Vergleich zu den anderen Interviews aufweist, bietet noch Raum, um weitere Forschungen anzustellen. Darüber hinaus kann, ähnlich wie in der Studie von Pöchlhammer (2000), die Sicht der Dolmetscher:innen und ihre Wahrnehmung auf die Arbeit bei Jugendämtern beleuchtet werden.

Neben der Einbindung weiterer Tätigkeitsfelder in die Erforschung der Arbeit in Jugendämtern sollte auch die Ausweitung auf Jugendämter in weiteren Regionen berücksichtigt werden. Ein Vergleich zwischen den nachgefragten Sprachen und der Zugriff auf Dolmetscher:innen würde Einblicke gewähren, die auch für Studierende der Translationswissenschaft und für die Bedarfsabwägung von Interesse wären. Zudem könnte beleuchtet werden, ob regionale Unterschiede bei Nutzung von Telefon- und/oder Videodolmetscher:innen vorliegen.

Schlussendlich zeigte diese Arbeit, wie bereits von Pöchlhammer (2000) erwähnt, dass noch eine Notwendigkeit vorherrscht, die Aufgaben der Dolmetscher:innen in bestimmten Handlungsbereichen, in diesem Fall bei Jugendämtern, weiter zu erforschen. Ebenso gilt es zwischen Sozialarbeiter:innen und Dolmetscher:innen eine klare und einheitliche Definition zu den Aufgaben und Erwartungshaltungen zu finden:

[...] the issue of what an interpreter is or should be expected to do requires as much clarification as the question of how the scope and limits of the interpreter's task are defined by those—untrained—mediators who have come to serve in that capacity. (Pöchlhammer 2000b: 62)

Die Ergebnisse dieser Arbeit veranschaulichen, dass die damalige Aussage weiterhin aktuell ist und noch Handlungsbedarf besteht, um die Bedingungen für die Dolmetscher:innen und Sozialarbeiter:innen in ihrer Zusammenarbeit zu verbessern.

Bibliografie

- Anderson, R. Bruce W. (1976). Perspectives on the Role of the Interpreter. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hg.) (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 209-217.
- Angelelli, Claudia (2004). *Revisiting the Interpreter's Role: A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Bahadır, Şebnem (2010). The task of the interpreter in the struggle of the other for empowerment. Mythical utopia or sine qua non of professionalism? *Translation and Interpreting Studies* 5 (1), 124-139.
- Basil, Hatim & Mason, Ian (1997). *The Translator as Communicator*. London/New York: Routledge.
- Bogner, Alexander & Menz, Wolfgang (²2005). Expertenwissen und Forschungspraxis: die modernisierungstheoretische und die methodische Debatte um die Experten. In: Bogner, Alexander & Littig, Beate & Menz, Wolfgang. *Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 7-30.
- Bogner, Alexander & Littig, Beate & Menz, Wolfgang (2014). *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Cerziewski, Alexandra (2007). Kommunikation mit MigrantInnen in Berliner Jugendämtern. Eine Studie zum Bedarf an Sprach- und KulturmittlerInnen. In: Borde, Theda & Albrecht, Niels-Jens (Hg.) *Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder*. Frankfurt am Main/London: IKO Verlag für Interkulturelle Kommunikation, 76-96.
- Clifford, Andrew (2004). Is Fidelity Ethical? The Social Role of the Healthcare Interpreter. *TTR* 17 (2), 89-114.
- Corsellis, Ann (2008). *Public Service Interpreting: The First Steps*. London: Palgrave Macmillan.

- Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten (⁸2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsystem für qualitativ Forschende*. Marburg: Eigenverlag.
- Flick, Uwe (⁹2019). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag.
- Flick, Uwe; von Kardoff, Ernst & Steinke, Ines (¹³2019). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: Flick, Uwe; von Kardoff, Ernst & Steinke Ines (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 13-29.
- Froschauer, Ulrike & Lueger, Manfred (²2020). *Das qualitative Interview*. Wien: facultas.
- Gläser, Jochen & Laudel, Grit (⁴2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (2008). Counting what counts. Research on community interpreting in German-speaking countries – A scientometric study. *Target* 20:2, 297-332.
- Hale, Sandra Beatriz (2004). *Discourse of Court Interpreting: Discourse Practices of the Law, the Witness and the Interpreter*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Hale, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. Basingstoke/New York: Palgrave Macmillan.
- Hertog, Erik (2010). Community interpreting. In: Gambier, Yves & Van Doorslaer, Luc. (Hg.) *Handbook of Translation Studies, Volume 1*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 49-54.
- Kadrić, Mira (2009). *Dolmetschen bei Gericht: Erwartungen – Anforderungen – Kompetenzen*. Wien: Facultas.
- Kruse, Jan (²2015). *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Kuckartz, Udo (⁴2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Lamnek, Siegfried & Krell, Claudia (⁶2016). *Qualitative Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Verlag.

- Llewellyn-Jones, Peter & Lee, Robert G. (2014). *Redefining the Role of the Community Interpreter: The concept of role-space*. Carlton-le-Moorland: SLI Press.
- Mason, Ian (2001). Introduction. In: Mason, Ian (Hg.) *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St Jerome Publishing, i-vi.
- Mason, Ian (2009) Dialogue Interpreting. In: Baker, Mona & Saldanha, Gabriela (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies (2nd edn)*. London/New York: Routledge, 81-84.
- Meuser, Michael & Nagel, Ulrike (1991). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig beachtet. In: Bogner, Alexander & Littig, Beate & Menz, Wolfgang (Hg.) (²2005) *Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 71-93.
- Pöchhacker, Franz (1997). "Is There Anybody out There?" Community Interpreting in Austria. In: Carr, Silvana E., Roberts, Roda P., Dufour, Aideen & Steyn, Dini (Hg.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 215-225.
- Pöchhacker, Franz (2000a). *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg-Verlag.
- Pöchhacker, Franz (2000b). The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. In: Roberts, Roda P., Carr, Silvana E., Abraham, Diana & Dufour, Aideen (Hg.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 49-65.
- Pöchhacker, Franz (2008). Interpreting as mediation. In: Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (Hg.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 9-26.
- Pöchhacker, Franz (²2016). *Introducing Interpreting Studies*. London/New York: Routledge.
- Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (2007). *Healthcare Interpreting: Discourse and Interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Pöllabauer, Sonja (2003). Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben nach

- Professionalität. In: Pöllabauer, Sonja & Prunč, Erich (Hg). *Brücken bauen statt Barrieren: Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 17-35.
- Pöllabauer, Sonja (2004). Interpreting in asylum hearings. Issues of role, responsibility and power. *Interpreting* 6 (2), 143-180.
- Pöllabauer, Sonja (2010). Community Interpreting bei Ämtern der Sozialverwaltung: Auf der Suche nach Verständigung. In: Grbić, Nadja & Prunč, Erich (Hg.) *Translationskultur revisited: Festschrift für Erich Prunč*. Tübingen: Stauffenburg Verlag, 353-375.
- Pöllabauer, Sonja & Topovolec, Iris (2021). Ethics in public service interpreting. In: Koskinen, Kaisa & Pokorn, Nike K. (Hg.) *The Routledge Handbook of Translation and Ethics*. London/New York: Routledge, 211-226.
- Prunč, Erich & Setton, Robin (2015). Neutrality. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 273-276.
- Przyborski, Aglaya & Wohlrab-Sahr, Monika (⁴2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. München: Oldenbourg Verlag.
- Roy, Cynthia (1993). The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role Metaphors of Interpreters. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam. (Hg.) (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 344-353.
- Salaets, Heidi & Balogh, Katalin (2015). Co-Minor-IN/QUEST. Research findings. In: Balogh, Katalin & Salaets, Heidi (Hg.) *Children and Justice: Overcoming Language Barriers. Overcoming Language Barriers. Cooperation in interpreter-mediated questioning of minors*. Cambridge/Antwerp/Portland: Intersentia, 175-227.
- Salaets, Heidi & Balogh, Katalin (2017). Participants' and Interpreters' Perception of the Interpreter's Role in Interpreter-mediated Investigative Interviews of Minors: Belgium and Italy as a Case. In: Valero-Garcés, Carmen & Tipton, Rebecca (Hg.) *Ideology, Ethics and Policy Development in Public Service Interpreting and Translation*. Bristol: Multilingual Matters, 151-178.

- Shlesinger, Miriam & Pöchhacker, Franz (2010). *Doing Justice to Court Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Stadt Wien. o.J.a. Arbeiten bei der Kinder- und Jugendhilfe. <https://www.wien.gv.at/kontakte/ma11/mitarbeiter.html> (Stand: 02.08.2021).
- Stadt Wien. o.J.b. Auftrag und Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe. <https://www.wien.gv.at/kontakte/ma11/aufgaben.html> (Stand: 02.08.2021).
- Tipton, Rebecca (2014). Perceptions of the ‘Occupational Other’: Interpreters, Social Workers and Intercultures. *British Journal of Social Work* 46, 463-479.
- Tipton, Rebecca & Furmanek, Olgierda (2016). *Dialogue Interpreting. A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. London/New York: Routledge.
- Uebelacker, Johanna (2007). Der Bedarf an Sprach- und KulturmittlerInnen aus Sicht der MitarbeiterInnen eines Berliner Bezirksamtes. In: Borde, Theda & Albrecht, Niels-Jens (Hg.) *Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder*. Frankfurt am Main/London: IKO Verlag für Interkulturelle Kommunikation, 42-73.
- Van Schoor, Dominique & Salaets, Heidi & Balogh, Katalin (2015). Definitions and General Framework. In: Balogh, Katalin & Salaets, Heidi (Hg.) *Children and Justice: Overcoming Language Barriers. Cooperation in interpreter-mediated questioning of minors*. Cambridge/Antwerp/Portland: Intersentia, 1-24.
- Wadensjö, Cecilia (1993). The Double Role of a Dialogue Interpreter. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam. (Hg.) (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 355-370.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Routledge.
- Wadensjö, Cecilia (2009). Community Interpreting. In: Baker, Mona & Saldanha, Gabriela (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies (2nd edn)*. London/New York: Routledge, 43-48.

Anhang

Anhang I – Interviewleitfaden

1. Wie würden Sie Ihre Arbeit beschreiben? Welche Aufgaben umfasst Ihre Tätigkeit? (Eisbrecher)
2. Bei welcher Art von Gesprächen werden Dolmetscher:innen eingesetzt? Zu welchem Zeitpunkt wird entschieden, dass Dolmetscher:innen eingesetzt werden?
3. Wie oft führen Sie Gespräche mit Anwesenheit von Dolmetscher:innen durch? Wie finden/bestellen Sie diese selbst?
4. Bei welcher(n) Sprache(n) wird (werden) am öftesten Dolmetscher:innen eingesetzt?
5. Wird zuerst auf Begleitpersonen (z.B. Kinder) oder Kolleg:innen zurückgegriffen bevor Dolmetscher:innen eingesetzt werden? Welche Variante davon sehen Sie als beste Möglichkeit bei Dolmetschbedarf?
 - a. Sprechen Sie selbst Fremdsprachen (welche) und haben Sie damit schon selbst als Dolmetscher:in fungiert?
6. Wie sieht der Ablauf bei Gesprächen mit Dolmetscher:innen aus?
 - a. Gibt es Unterlagen oder Vorgespräche?
 - b. Sprechen Sie sich mit Dolmetscher:innen zu den Abläufen ab?
 - c. Geben Sie Dolmetscher:innen Rückmeldung?
7. Was ist für Sie das wichtigste Kriterium bei der Auswahl von Dolmetscher:innen?
8. Was fällt für Sie unter die Aufgaben von Dolmetscher:innen?
 - a. Sollen Dolmetscher:innen alles dolmetschen (Einwürfe, Flüstern) oder sind auch Zusammenfassungen/Auslassungen möglich?
 - b. Sollen Dolmetscher:innen auch Hintergründe (Kultur) oder Fachausdrücke erklären?
9. Beeinflusst die Anwesenheit von Dolmetscher:innen die Gespräche? Inwiefern?
10. Sind Dolmetscher:innen aktive Teilnehmer:innen im Gespräch (auch in Bezug auf die Aufgaben) oder sind sie reine Vermittler:innen?
11. Welche positiven/negativen Erfahrungen haben Sie bei der Arbeit mit Dolmetscher:innen gemacht?
 - a. Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen? Erschwert/erleichtert es Ihre Arbeit?

Anhang II – Themenmatrix

IP1	IP2	IP3	IP4	IP5	IP6	IP7	IP8
Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP	Tätigkeitsfeld IP
Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen	Einsatzbereich Dolmetscher:innen
Ablauf	Auswahlkriterien	Ablauf	Videodolmetschen	Auswahlkriterien	Telefondolmetschen	Auswahlkriterien	Auswahlkriterien
Kinder als Dolmetscher:innen	Einsatzbereich	Begleitpersonen als Dolmetscher:innen	Ablauf	Ablauf	Auswahlkriterien	Neutralität	Begleitpersonen als Dolmetscher:innen
Begleitpersonen als Dolmetscher:innen	Anzahl der Gespräche	Ablauf	Auswahlkriterien	Aufgaben	Aufgaben	Ablauf	Telefondolmetschen
Ablauf	Anzahl der Sprachen	Modus (simultan)	Aufgaben	Auswahlkriterien (seltene Sprachen)	Ablauf	Aufgaben	Ablauf
Auswahlkriterien	Auswahlkriterien	Aufgaben	Anzahl der Sprachen	Anzahl der Gespräche	Modus (Vom-Blatt-Dolmetschen)	Ablauf	Videodolmetschen
Aufgaben	Aufgaben	Anzahl der Gespräche	Kinder als Dolmetscher:innen	Negative Erfahrungen	Auswahlkriterien	Negative Erfahrungen	Auswahlkriterien
Ablauf	Ablauf	Anzahl der Sprachen	Begleitpersonen als Dolmetscher:innen	Auswahlkriterien	Aufgaben	Positive Erfahrungen	Aufgaben
Auswahlkriterien	Modus (simultan)	Interne Dolmetscher:innen	Neutralität	Neutralität	Begleitpersonen als Dolmetscher:innen	Anzahl der Gespräche	Ablauf
Ablauf	Informationsverlust/ nonverbale Kommunikation	Kolleg:innen als Dolmetscher:innen	Dolmetscher:innen aus der Community	Videodolmetschen	Negative Erfahrungen	Aufgabenbereich IP	Begleitpersonen als Dolmetscher:innen

Aufgaben	Begleitpersonen als Dolmetscher:innen	Aufgaben	Aufgaben		Aufgaben	Auswahlkriterien	Kinder als Dolmetscher:innen
Auswahlkriterien	Kinder als Dolmetscher:innen	Neutralität	Anzahl Dolmetscher:innen/Budget		Auswahlkriterien	Videodolmetschen	Auswahlkriterien (intern/extern)
Aufgaben	Videodolmetschen	Videodolmetschen	Auswahlkriterien			Auswahlkriterien	Aufgaben
Rolle der Dolmetscher:innen	Supervision für Dolmetscher:innen	Ablauf					Modus (simultan)
Anzahl der Gespräche	Ablauf	Aufgaben					Anzahl der Sprachen
Videodolmetschen/Telefondolmetschen							Anzahl der Gespräche
Auswahlkriterien							Neutralität
Kolleg:innen als Dolmetscher:innen							Ablauf/Nachbesprechung
Ablauf/Nachbesprechung							Begleitpersonen als Dolmetscher:innen
							Auswahlkriterien

Abstract

Abstract Deutsch

Die vorliegende Arbeit behandelt die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen aus der Sicht von Sozialarbeiter:innen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe. Im Zuge dessen wird vorhandene Literatur zur Rolle und zu den Aufgaben von Dolmetscher:innen sowie die sich daraus ergebenden Herausforderungen für Kommunal Dolmetscher:innen beleuchtet. Die Arbeit beschäftigt sich mit dem Dolmetschen beim Jugendamt, ein noch wenig untersuchter Bereich in der Translationswissenschaft. Angelehnt an bereits durchgeführten Studien wurde eine qualitative Methode in Form von Expert:inneninterviews gewählt, welche in weiterer Folge mit der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet wurden. Die Ergebnisse veranschaulichen, dass den Dolmetscher:innen keine unsichtbare, jedoch auch keine aktive Rolle in Gesprächen zugeschrieben werden. Die Aufgaben, die Dolmetscher:innen übernehmen sollen, werden unterschiedlich definiert und auch die Anforderungen an die Dolmetscher:innen variieren. Das Fazit lautet, dass Transparenz bei den Entscheidungen der Dolmetscher:innen aus der Sicht der Sozialarbeiter:innen für eine gelungene Zusammenarbeit ausschlaggebend ist.

Abstract Englisch

This paper deals with the cooperation with interpreters from the perspective of social workers of the Vienna Child and Youth Welfare Service. Existing literature on the role and tasks of interpreters as well as the resulting challenges for community interpreters are examined. The thesis deals with interpreting at the youth welfare office, an under-researched area in translation studies. Based on previous studies, a qualitative method was chosen in the form of expert interviews, which were subsequently evaluated using qualitative content analysis. The results show that interpreters are not considered to play an invisible role in conversations, but not an overly active one either. The tasks that interpreters are supposed to take on are defined differently and the demands on interpreters also vary. The conclusion is that transparency in the decisions of the interpreters is crucial for a successful cooperation from the point of view of the social workers.