universität wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Eine Frage des Vertrauens“

Vertrauen in Kommunaldolmetschende basierend auf deren Gender

verfasst von / submitted by

Annalena Neumayr, 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 070 331 342
Studienrichtung lt. Studienblatt / degree programme as it appears on the student record sheet:	Masterstudium Translation Deutsch Englisch Französisch
Betreut von / Supervisor:	Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

„Es ist schön

sagst du

Vertrauen zu haben –

dann hab es doch!“

(Pfenning 2020:11)

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung 6

Danksagung 7

Einleitung 8

1. Die Sache mit dem Vertrauen 11

1.1. Was ist Vertrauen? 11

1.1.1. Die drei Dimensionen des Vertrauens – Verletzlichkeit 13

1.1.2. Die drei Dimensionen des Vertrauens – Vertrauenssprung 14

1.1.3. Die drei Dimensionen des Vertrauens – positive Erwartung 15

1.2. Vertrauensebenen 18

1.3. Was Vertrauen nicht ist 20

1.3.1. Vertrauen und Kooperation 20

1.3.2. Vertrauen, Hoffnung, Zuversicht, Vertrautheit 21

1.3.3. Vertrauen auf Befehl – ein unmögliches Unterfangen 22

1.4. Warum wir vertrauen 23

1.4.1. … weil Vertrauen alles einfacher macht? 23

1.4.2. Exkurs: Das Konzept der Motivation 24

1.4.3. Motivation für Vertrauen bei Vertrauensgeber:innen 24

1.4.4. Motivation bei Vertrauensnehmer:innen für Vertrauenswürdigkeit 26

1.4.5. Ein kleines Zwischenresümee 27

1.5. Vertrauen in der Translations- und Dolmetschwissenschaft 27

1.5.1. Vertrauen durch die translationswissenschaftliche Brille 27

1.5.2. Vertrauen unter der translationswissenschaftlichen Lupe 30

1.6. Soziale Ähnlichkeit oder „Gleich und gleich gesellt sich gern“ 36

1.6.1. Die Theorie der sozialen Identität 36

1.6.2. Theorie des Multiple Belonging 38

1.6.3. Soziale Homophilie und homosoziales Verhalten 39
1.6.4. Der Kreis schließt sich – soziale Ähnlichkeit und Vertrauen 40
2. Die Sache mit dem Geschlecht 42
2.1. Ein Kompass für das Begriffsdickicht 42
2.1.1. Gender vs. Geschlecht und „Doing Gender“ 42
2.1.2. Cis-, Transgender und das sogenannte „Dritte Geschlecht“ 44
2.1.3. Der Geschlechterbegriff in der vorliegenden Arbeit 45
2.2. Gender und Vertrauen 46
2.3. Gender in der Dolmetschwissenschaft 49
3. Community Interpreting 55
3.1. Definitionen und Beschreibung des Feldes 55
3.2. Arbeitsbereiche von Kommunaldolmetscher:innen 58
3.3. Dolmetschen und soziale Arbeit – eine Hassliebe? 59
4. Empirische Studie 61
4.1. Forschungsfragen und Hypothesenbildung 61
4.1.1. Hypothese 1: Das Gender von Dolmetschenden beeinflusst das ihnen entgegengebrachte Vertrauen 62
4.1.2. Hypothese 2: Das Gender der Klient:innen beeinflusst, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders eher vertrauen oder misstrauen 62
4.2. Einschränkungen 63
4.3. Forschungsdesign und Methodik 64
4.3.1. Die Stadtzeitung „AUGUSTIN“ 64
4.3.2. Sampling der Interviewteilnehmer:innen 66
4.3.3. Erhebungsverfahren: Interviews 67
4.3.3.1. Problemzentrierte Interviews 67
4.3.3.2. Vorbereitung und Durchführung der Interviews 68
4.3.3.3. Methodischer Stolperstein: Verdolmetschte Interviews 71
4.3.4. Aufbereitungsverfahren: wörtliche Transkription 73

4.3.5. Auswertungsverfahren: qualitative Inhaltsanalyse 73
4.4. Kategorienbildung 75
4.4.1. Deduktive Selektionskriterien für die Kategorienbildung 75
4.4.2. Materialdurchgang: induktive Kategorienbildung, Subsumption und Kategorienrevision 76
4.5. Präsentation der Untersuchungsergebnisse 78
4.5.1. Vorbemerkungen zur Rolle von Dolmetschenden beim „Augustin“ ... 79
4.5.2. Qualitäten einer guten oder schlechten Dolmetschperson 80
4.5.3. Professionelle Dolmetschende versus Laien 83
4.5.4. Vertrauensbildende und -hemmende Faktoren 85
4.5.5. Gender als Determinante für Vertrauen 92
4.5.6. Beachtung von Gender bei Einsätzen 99
4.5.7. Klischees, Rollenbilder und Sexismen 100
4.6. Diskussion der Untersuchungsergebnisse 103
4.6.1. Beantwortung der Forschungsfragen 104
4.6.2. Überprüfung der Hypothesen 107
Conclusio und Ausblick 109
Abbildungsverzeichnis 111
Bibliografie 112
Online-Quellen 119
Anhang 121
I. Interview Sozialarbeiter* 121
II. Interview Sozialarbeiterin* 130
III. Interview Zeitungsverkäufer* 141
IV. Interview Zeitungsverkäuferin* 150
V. Leitfaden Interview Sozialarbeiter:in 160
VI. Leitfaden Interview Zeitungsverkäufer:in 163

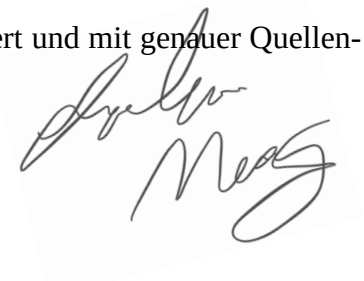
VII. Abstract I..... 166

VIII. Abstract II..... 167

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre eidesstattlich, dass ich die Arbeit selbständig angefertigt, keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt und alle aus ungedruckten Quellen, gedruckter Literatur oder aus dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte gemäß den Richtlinien wissenschaftlicher Arbeiten zitiert und mit genauer Quellenangabe kenntlich gemacht habe.

Wien, 2022



Danksagung

Zunächst möchte ich mich bei meiner Betreuerin, Univ.-Prof.in Mag.a Dr.in Sonja Pöllabauer, für ihre vielen Ratschläge, für ihre Geduld und ihre ermutigenden Worte bedanken. Dank Ihrer Ruhe konnte ich selbst die Nerven behalten.

Bedanken möchte ich mich auch bei Corina, meiner Dolmetscherin* und Transkriptorin*. Ohne dich und deine offene, kommunikative Art sowie deine Professionalität wäre das alles nie möglich gewesen. Mulţumesc!

Mein Dank gilt auch Ingrid, meiner Lektorin*. Danke für die vielen Stunden, in denen du meine Worte zerklaubt und wieder aneinandergefügt hast. Ich bin für jeden deiner Kommentare dankbar gewesen.

Als Nächstes möchte ich mich bei Hesam bedanken, der mich nicht nur moralisch unterstützt hat, sondern mir vieles abgenommen hat, damit ich Zeit zum Schreiben hatte. (Und in der Zeit davon abgesehen hat, in der Wohnung Horn zu üben.) Danke dafür und danke, dass du mir immer wieder zeigst, was alles möglich ist, wenn man es nur will!

دوست دارم

Ich möchte mich weiters bei allen bedanken, die mit mir in der Bibliothek waren und die Zeit dort etwas kurzweiliger gemacht haben, bei allen, die mir zugehört und mir Ratschläge gegeben haben, bei allen, die Mitgefühl hatten und mitgefiebert haben. Marie, Florentine, Lara und viele mehr. Danke!

Mein Dank gilt auch meiner Familie. Danke für eure Unterstützung, eure Weisheit und eure aufmunternden Worte in schwierigen Zeiten!

Und abschließend: *„Das wirkungsvollste Vertrauen ist das Vertrauen in sich selbst.“*
- Willy Meurer (zit. nach Guldenschuh-Feßler & Feßler 2020:109)

Einleitung

Dolmetscher:innen gelten seit jeher als Wesen mit gespaltener Zunge. Das zeigt sich etwa in einer der ältesten Darstellungen einer Dolmetschperson, dem sogenannten „Dolmetscherrelief", welches in dem ägyptischen Grab des Statthalters Haremhab in Memphis gefunden wurde und etwa aus dem Jahr 1330 v. Chr. stammt. Die dolmetschende Person ist dabei als Doppelgestalt dargestellt und ihre Größe in Relation zum Gaugrafen, der doppelt so groß abgebildet ist, und in Relation zum Angehörigen des „Fremdvolkes", dem „Barbaren", der sogar etwas größer dargestellt ist, zeigt die niedrige soziale Stellung und das Misstrauen gegenüber der Dolmetschperson (Stolze 2005:15f.). Diese Ansicht ist bei genauerer Betrachtung auch verständlich, handelt es sich ja um eine Gesprächssituation, in der eine Person, nämlich die Dolmetschperson, in dem Sinn die Oberhand hat, als dass sie die Macht hat, alle Gesprächsteilnehmer:innen zu verstehen und für sie zu sprechen. Verständlich ist auch, dass die Dolmetschsituation Fragen aufwirft: Was wird gerade gesagt? Sprechen sie heimlich über mich? Werde ich wahrheitsgemäß gedolmetscht oder werden Dinge verdreht wiedergegeben, zum Vorteil der anderen Partei? All diese Fragen zeichnen ein Bild von Dolmetschenden als ‚misstrauenswürdige' Personen; sie repräsentieren Gründe, Dolmetschenden zu misstrauen.

Auch zahlreiche Medienberichte spiegeln dieses Bild wider. „Fehler bei Justiz und Polizei durch Hausdolmetscher", schreibt z. B. Tempfer (2015) in der „Wiener Zeitung" oder „Falsch übersetzt, Urteil nichtig" heißt es von Peyerl (2015) im „Kurier". „Fatale Folgen nach falschem Dolmetschen" ist der Titel eines Gastkommentars von Kadric (2020), ebenfalls in der „Wiener Zeitung". Von „fatalen Folgen" liest man auch auf „ORF.at" (2015), wo ein Rechtsanwalt vor dem Einsatz von Laiendolmetscher:innen im Zuge von Polizeiverhören warnt.

Umgekehrt gedacht, stellt sich dann aber auch die Frage, was Menschen dazu bringt, Dolmetschenden ihr Vertrauen doch zu schenken. Die Vertrauensfrage im Kontext des Dolmetschens ließe sich auf vielfältige Art und Weise betrachten. Beziehungsweise könnten die unterschiedlichsten Faktoren untersucht werden, die Vertrauen in Dolmetschende beeinflussen: etwa Herkunft, Spracheffizienz, Eloquenz, Aussehen, Alter, Kompetenz, Ausbildung oder Fremdsprachenakzent (u. v. m.) der Dolmetschenden. In der Translationswissenschaft und besonders im Community Interpreting gibt es bereits Forschungsarbeiten zum Thema Vertrauen und welche Faktoren dieses bedingen. In diesen Forschungsarbeiten werden Aspekte wie Herkunft, länger andauernde Kooperationen oder sozialer Status erwähnt und untersucht. Allerdings fehlt derzeit noch der translationswissenschaftliche Blick auf ein Thema, welches laut Lünenborg & Maier (2013:13) zu einer zentralen Kategorie der Sozial und Kulturwissenschaften geworden

ist: dem Geschlecht. Sie argumentieren weiters, dass ein Verstehen von sozialen und kulturellen Strukturen ohne ein Verständnis der Geschlechter und deren Positionierung in dieser Welt längst nicht mehr angemessen möglich ist.

In der vorliegenden Arbeit wird der Faktor Gender, also das Geschlecht der Dolmetschenden und auch das der Klient:innen, als Kriterium für Vertrauen oder Misstrauen beleuchtet. Konkret wird ermittelt, inwiefern das Gender von Dolmetschenden das ihnen entgegengebrachte Vertrauen positiv oder negativ beeinflusst. Außerdem wird der Frage nachgegangen, inwiefern das Individualgeschlecht von Dolmetsch-Klient:innen eine Auswirkung darauf hat, ob und in welchem Maß sie Dolmetschenden eines bestimmten Geschlechts vertrauen oder misstrauen. Um diese Fragen zu beantworten, wurden Sozialarbeiter:innen und Zeitungsverkäufer:innen der Stadtzeitung „Augustin" interviewt.

Das erste Kapitel widmet sich der Vertrauenstheorie und arbeitet das Thema Vertrauen aus unterschiedlichen Blickwinkeln heraus auf. Unter anderem geht es hierbei darum, den Vertrauensbegriff zu definieren und Vertrauensphänomene zu beschreiben, um eine Basis für die Fragestellungen der vorliegenden Arbeit zu schaffen. Außerdem werden dolmetschwissenschaftliche Beiträge zum Thema Vertrauen präsentiert, um das Erkenntnisinteresse zu diesem Thema abzubilden und die vorliegende Arbeit in den Kontext der Forschung in der Dolmetschwissenschaft einzubetten. Am Ende des ersten Kapitels wird die Theorie der sozialen Ähnlichkeit und des homosozialen Verhaltens als Basis für die im Zuge der Arbeit erstellten Hypothesen abgebildet.

Das zweite Kapitel widmet sich der zweiten Säule, auf welche sich die vorliegende Arbeit stützt: dem Gender. In diesem Kapitel wird abgebildet, welche relevanten Begriffe es im Diskurs um das Thema Geschlecht gibt und diese werden voneinander abgegrenzt, um einen möglichst scharfen Geschlechterbegriff als Basis für die empirische Studie zu schaffen. Anschließend wird erläutert, welchem Geschlechterbegriff sich die vorliegende Arbeit bedient und wie dies auch in schriftlicher Form kenntlich gemacht wird. Zuletzt wird das Thema Gender aus dolmetschwissenschaftlicher Perspektive beleuchtet und es wird gezeigt, wie das Geschlecht bereits in der Dolmetschwissenschaft thematisiert wird. Auch dies hat zum Ziel, die vorliegende Arbeit und ihr Erkenntnisinteresse in der Translationswissenschaft einzuordnen.

Im dritten Kapitel wird beschrieben, in welchem Setting die Interviews zu verorten sind: Es geht um Community Interpreting und Soziale Arbeit. Zunächst wird das Feld des Kommunaldolmetschens beschrieben und verschiedene Berufsbilder werden aufgezeigt. Zudem werden Herausforderungen und Professionalisierungsprozesse (und ihnen entgegenwirkende

Faktoren) beschrieben. Im Fokus steht hierbei die Dolmetscher:innen-Perspektive, es werden aber auch Überlegungen, Zweifel und Kritik von Sozialarbeiter:innen mit einbezogen.

Das vierte Kapitel bildet den empirischen Teil der vorliegenden Arbeit. Ausführlich werden dort methodische Überlegungen und Vorgehensweisen zur qualitativen Inhaltsanalyse angelehnt an Mayring (2016) beschreiben und die aus den Daten gesammelten Erkenntnisse werden präsentiert und diskutiert.

1. Die Sache mit dem Vertrauen

„Vertrauen ist wie die Luft zum Atmen."
(Hartmann 2020:11)

Vertrauen ist ein schwer zu fassendes Konzept. Wir alle kennen es und wenden es an, versucht man jedoch eine Definition, ist es schwierig, es in Worten auszudrücken. Vertrauen findet in der Alltagssprache in idiomatischen Wendungen Erwähnung und Anwendung. Aussprüche wie: „Dieser Person vertraue ich blind", oder „Dem kann man nicht über den Weg trauen", oder „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser", sind nur einige wenige Beispiele dafür, wie das Konzept Vertrauen alltagssprachlich explizit gemacht wird.

Zudem hört man besonders im Jahr 2022 immer wieder den Begriff der „Vertrauenskrise". Eine am 20. April 2022 durch das Statista Research Department veröffentlichte Umfrage, die das Vertrauen der Bevölkerung in die österreichische Regierung erhob, ergab, dass 57 % der in Österreich Lebenden der Regierung „eher nicht vertrauen" und nur 38 % ihr „eher vertrauen". Das ist ein historischer Tiefststand in der österreichischen politischen Geschichte. Was bedeutet das aber für eine Gesellschaft, wenn eine Vertrauenskrise herrscht? Wozu braucht man überhaupt Vertrauen in einer Gesellschaft? Geht es nicht auch ohne?

Das nachfolgende Kapitel soll den Begriff greifbarer machen, indem unterschiedliche Definitionen und Herangehensweisen an das Thema Vertrauen genannt und in Beziehung zueinander gesetzt werden. Außerdem sollen die unterschiedlichen Betrachtungsweisen einiger weniger wissenschaftlichen Disziplinen[1] zum Thema Vertrauen genannt werden, um sich einen möglichst breiten, jedoch den Horizont der vorliegenden Arbeit nicht überschreitenden, Überblick über das Konzept Vertrauen zu verschaffen. Außerdem soll eine Abgrenzung zu anderen Konzepten, die mit dem Vertrauen zusammenhängen oder synonym verwendet werden, erfolgen.

1.1. Was ist Vertrauen?

Osterloh & Weibel (2006) beschreiben den Stand der Forschung recht treffend, wenn sie sagen: „Vertrauensdefinitionen gibt es wie Sand am Meer." Vertrauen hat sich zu einem Modethema der Sozialwissenschaften entwickelt. Neu ist das Thema aber keineswegs. Als Urvater der Vertrauensforschung gilt der deutsche Philosoph und Soziologe Georg Simmel (1858-1918). Laut

[1] Das Thema Vertrauen findet in vielen unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen Anwendung. Nachfolgend soll vor allem das Vertrauensverständnis der Soziologie, der Psychologie, der Wirtschaft und der Translationswissenschaft behandelt werden.

Osterloh & Weibel (2006) wurde das Thema Vertrauen aber um die Jahrtausendwende wiederentdeckt und präsentiert sich derzeit in einer Art „Wildwestmanier“ (Osterloh & Weibel 2006:35). Damit meint sie die Fülle an existierenden Herangehensweisen an das Thema Vertrauen als Forschungsgegenstand, zwischen welchen es kaum Übereinstimmungen gibt (ibid.).

Außerdem verdichtet sich das Begriffsdickicht noch weiter, da das Thema Vertrauen alle sozialwissenschaftlichen (und auch andere) Bereiche betrifft. So gibt es Forschung in der Soziologie, Anthropologie, Ökonomie, Ethik oder auch in der Philosophie zum Thema Vertrauen (Osterloh & Weibel 2006:35).

Recherchiert man zum Vertrauensbegriff in der Handbuchliteratur diverser Forschungsrichtungen kommt man nicht umhin, unterschiedliche Definitionen oder Anwendungsgebiete des Vertrauensbegriffs zu finden. Anschließend eine kleine Auswahl zur Veranschaulichung der unterschiedlichen Herangehensweisen an das Phänomen Vertrauen:

Edwards et al. (2006) definieren das Konzept Vertrauen als Glaube, dass eine Person oder eine Organisation auf eine bestimmte Art und Weise handeln wird. Auch Offe (2019:152) und Möllering (2002:81) beschreibt Vertrauen als den Glauben, der sich auf die erwarteten Handlungen anderer bezieht. Rotter (1967) beschreibt Vertrauen als Erwartung, dass Personen ihre verbalen oder verschriftlichen Versprechungen einhalten werden. Suchanek (2021) beschreibt Vertrauen als Erwartung, durch das Handeln einer anderen Person nicht benachteiligt oder geschädigt zu werden. Demzufolge stellt Vertrauen die Grundlage jeder Art von Kooperation dar, in welcher Akteur:innen frei darin sind, zu entscheiden, ob sie in ihrem Handeln die Interessen anderer berücksichtigen oder nicht. Clares (2021) definiert Vertrauen als spezifische Beziehungsqualität zwischen einer:einem Vertrauensgeber:in und einem Vertrauensobjekt. Des Weiteren wird Vertrauen als ein dynamischer Prozess wahrgenommen, nicht als statischer Istzustand. Dabei ist es schwieriger, Vertrauen aufzubauen, als dieses wieder zu verlieren (z. B. O’Neill 2018; Tipton 2010). Endreß (2002:5) sieht Vertrauen als elementare Voraussetzung des alltäglichen Handelns. Demzufolge ist es ein allgegenwärtiger Elementarbestandteil der menschlichen Interaktion. Baier (2001:51) definiert Vertrauen als das Übergeben einer Sorge, die der vertrauenden Person am Herzen liegt, an andere Personen (natürliche Personen oder juristische Personen wie Firmen oder Nationen). Endreß (2018:487) beschreibt Vertrauen in der Soziologie wiederum als „Genese und der Form von sozialen Verhältnissen unter dem Blickwinkel der Ausgestaltung wechselseitigen Aufeinander-verlassen-Könnens“.

Laut Osterloh & Weibel (2006) schält sich folgende Definition als kleinster gemeinsamer Nenner in der Vertrauensforschung heraus: „Vertrauen ist der Wille, sich verletzlich zu

zeigen.“ (z.B. Bijlsma & Costa 2003; Mayer et al. 1995). In der Folge nennen Osterloh & Weibel (2006:35) drei Vertrauensdimensionen, die aus dieser Kerndefinition hervorgehen:

I. Vertrauen entsteht in jenen Situationen, in welchen Vertrauende (Vertrauensgeber:innen, auch Trustor genannt) mehr verlieren können als sie gewinnen können. Man riskiert einen Schaden oder eine **Verletzung**.
II. Vertrauen manifestiert sich in Handlungen, die die Verletzlichkeit der Vertrauensgeber:innen erhöhen. Man liefert sich Vertrauensnehmer:innen (auch Trustee genannt) aus und wagt den **Vertrauenssprung**.
III. Man liefert sich in diesen Situationen aus, da man die **positive Erwartung** hat, dass Vertrauensnehmer:innen die Situation nicht zu deren Gunsten ausnutzen werden.

Die Vertrauensdimensionen Verletzlichkeit, Vertrauenssprung und positive Erwartung werden in der Folge noch detailliert Erwähnung finden.

1.1.1. Die drei Dimensionen des Vertrauens – Verletzlichkeit

Wer vertraut, der macht sich verletzlich. Das geht aus der vorangegangenen Kerndefinition von Vertrauen hervor. Auch Baier (2001:43) geht auf die Verletzlichkeit in Vertrauenssituationen ein: „Vertraut man anderen, dann räumt man ihnen die Gelegenheit der Verletzung ein […].“ Die Dimension der Verletzlichkeit bringt Luhmann (2014:27) zum Ausdruck, indem er Vertrauen als „riskante Vorleistung“ bezeichnet. Außerdem betont er, dass sich Vertrauen immer auf eine kritische Alternative bezieht. Das bedeutet, dass es beim Vertrauen auch stets die Möglichkeit gibt, eine negative Konsequenz zu erleben, sollte das Vertrauen missbraucht werden. Kirchler & Hoelzl (2018:240) definieren Vertrauen als die Akzeptanz von Vulnerabilität. Wertheimer & Birbaumer (2016:9) bezeichnen Vertrauen sogar als „riskantes Gefühl“. Als Beweggrund für die neuerliche Betrachtung des Themas Vertrauen nennen sie etwa auch den Zweifel daran, „diesem vertrackten Etwas, halb Rettungsanker, halb Falle mit den herkömmlichen […] Mitteln näherzukommen“. Lewis & Weigert (1985:968ff.) halten dazu fest:

> Although trust in general is indispensable in social relationships, it always involves an unavoidable element of risk and potential doubt. […] to trust is to act as if the uncertain future action of others were indeed certain in circumstances wherein the violation of these expectations results in negative consequences for those involved.

Dazu passend charakterisiert Deutsch (1960) Ausgangssituationen, in welchen Vertrauen gefordert ist, wie folgt:

I. Die:der Vertrauensgeber:in kann durch die Interaktion mit der:dem Vertrauensnehmer:in gewinnen oder verlieren.
II. Ob sie:er gewinnt oder verliert, hängt vom Verhalten der Vertrauensnehmenden ab. Vertrauensgeber:innen befinden sich dadurch in einer Abhängigkeit.
III. Der mögliche Verlust aus dem Austausch zwischen Vertrauensgebenden und -nehmenden ist größer als der mögliche Gewinn.

Ad II.: Auch Baier (2001:43) geht auf diese Abhängigkeit in ihrer Definition von Vertrauen ein, wenn sie sagt, dass man durch Vertrauen vom Wohlwollen einer anderen Person *abhängig* ist.

Dazu ein Beispiel von Osterloh & Weibel (2006:36): Eltern eines Kleinkindes wollen einen ungestörten Abend im Theater verbringen und engagieren dafür einen Babysitter. In dieser Situation müssen die Eltern darauf vertrauen, dass der Babysitter ihr Kind in ihrer Abwesenheit bestmöglich versorgt. Dieses Vertrauen birgt aber auch die Gefahr, dass die Situation in einer Tragödie endet. Die Eltern legen also ihr Schicksal (und auch das des Kindes) in die Hände des Babysitters, dessen Vertrauenswürdigkeit sie so hoch einschätzen, dass sie trotz der Möglichkeit eines hohen Verlustes einen schönen Abend zu zweit verleben können. Dabei übersteigt der mögliche Verlust vielfach den Gewinn eines einzelnen Abends der Zweisamkeit.

1.1.2. Die drei Dimensionen des Vertrauens – Vertrauenssprung

Der sogenannte Vertrauenssprung, auf Englisch wird oft die idiomatische Wendung „leap of faith“ verwendet, beschreibt das Phänomen, dass beim Vertrauen ein gewisses Risiko mitspielt. Man kann eine Vertrauenssituation nur bis zu einem gewissen Punkt steuern, dann folgt der Schritt ins Ungewisse. Man könnte sagen, man muss sich trauen zu vertrauen.

Um auf das vorangegangene Beispiel der Eltern mit Kleinkind noch einmal einzugehen: Auch, wenn der Babysitter noch so sorgfältig ausgesucht wurde, wenn man im Vorfeld Referenzschreiben eingefordert oder sogar Testverfahren angewendet hat, kommt der Moment, in dem die Eltern das Haus verlassen und das Kind mit dem Babysitter allein lassen müssen. Dieser Moment beschreibt den Vertrauenssprung. Möllering (2002; 2006) stellt dazu fest, dass nur jene, die den Vertrauenssprung wagen und ins kalte Wasser springen, feststellen können, ob ihr Vertrauen gerechtfertigt war. Eine Garantie gibt es also nicht. (Gäbe es eine, wäre Vertrauen ohnehin nicht notwendig.) Um eine Vertrauenssituation zu schaffen, ist es also entscheidend, dass Vertrauensgeber:innen zum Vertrauenssprung ansetzen. Es gilt also, nur wer das Risiko der Enttäuschung eingeht, kann auch etwas gewinnen (Osterloh & Weibel 2006:37).

Osterloh & Weibel führen weiters für die von Luhmann (2014:27) so genannten „risikoreichen Vorleistungen“, auch Vertrauenshandlungen, zwei Handlungskategorien an: den Verlass und die Offenbarung. Der Verlass äußert sich durch das Delegieren von Aufgaben und Kompetenzen und darin, dass man sich gegenüber Vertrauensnehmer:innen verletzlich macht. Die Offenbarung wiederum besteht darin, dass wichtige Informationen zeitgerecht und offen preisgegeben werden.

Gillespie (2003) nennt konkrete Handlungen der Vertrauensgeber:innen im Bereich der Arbeitnehmer:in-Arbeitgeber:in-Kommunikation, die von Vertrauensnehmer:innen (in diesem Fall die Vorgesetzten) als Vertrauensbeweis empfunden werden und unterscheidet dabei zwischen Handlungen basierend auf Verlass oder Offenbarung. Folgend einige wenige Beispiele zur Illustration:

Verlass:

- Sich auf die Arbeitserfahrung und die Fähigkeiten der Vorgesetzten verlassen.
- Sich darauf verlassen, dass die Vorgesetzten die Leistung der Mitarbeiter:innen ins rechte Licht rücken.

Offenbarung:

- Persönliche Probleme, die die Zusammenarbeit betreffen, mit den Vorgesetzten besprechen.
- Offen Kritik äußern.

Solche Vertrauenshandlungen begünstigen laut Gillespie (2003) Vertrauenssituationen und erleichtern es Vertrauensgeber:innen, den „leap of faith“, den Vertrauenssprung zu wagen.

1.1.3. Die drei Dimensionen des Vertrauens – positive Erwartung

Reemtsma (2008:34f.) wirft die Frage auf, ab wann eine Person vertrauenswürdig ist. Seine Antwort lautet: Dann, wenn sie tut, was sie sagt. Man könnte auch umformuliert festhalten: Dann, wenn sie unsere Erwartung erfüllt. Das wäre laut Reemtsma (2008) allerdings zu kurz gegriffen. Immerhin empfinden wir eine Person, die uns droht und tatsächlich ausführt, was sie angekündigt hat, nicht als vertrauenswürdig. Berechenbarkeit allein ergibt also nicht unbedingt auch Vertrauenswürdigkeit. Vielmehr sind Personen sogar dann vertrauenswürdig, wenn sie bestimmte Dinge nicht sagen und nicht tun. Interessanterweise kann bereits die Ankündigung, jemand würde etwas unterlassen, vertrauenszerstörend wirken. Reemtsma (2008) führt als Beispiel dafür den Ausruf: „Ich werde dich nicht umbringen“, an, der nicht besonders vertrauenserweckend wirkt. An dieser Stelle soll das bereits verwendete Zitat (siehe 1.1.1.) von Baier

(2001:43; Hervorhebung durch Autorin*) in Gänze angeführt werden, da der zweite Satzteil sich auf die positive Erwartung bezieht: „Vertraut man anderen, dann räumt man ihnen die Gelegenheit der Verletzung ein **und zeigt sich gleichzeitig zuversichtlich, dass sie diese Gelegenheit nicht nutzen werden.**“ Jones (1996:7) definiert Vertrauen in Anlehnung an die positive Erwartung als Optimismus bezüglich des Wohlwollens und der Kompetenz (siehe unten) einer anderen Person.

Die Voraussetzung dafür, dass Vertrauensgeber:innen dann schließlich dazu bereit sind, das Risiko einzugehen, sich verletzlich zu zeigen und den Vertrauenssprung zu wagen, ist also, dass sie die Vertrauensnehmer:innen als wohlwollend einschätzen. Vertrauen basiert auf der Erwartung und in vielen Fällen auf der Einschätzung von Vertrauensnehmer:innen, die Vertrauensgeber:innen würden ihnen nicht schaden oder dazu bereit sein, sich das Wohlergehen der Vertrauensnehmer:innen etwas kosten zu lassen (Osterloh & Weibel 2006:58).

Beim Vertrauen, das auf positiver Erwartung fußt, kommt oft das eigenschaftsbasierte Vertrauen zu tragen. Osterloh & Weibel (2001, 2006) nennen in Bezug darauf drei Eigenschaften als Grundlage der Vertrauenserwartung: Kompetenz-, Integritäts- und Benevolenzerwartungen.

Kompetenzerwartungen beziehen sich auf die Erwartungen von Vertrauensgeber:innen an die fachliche oder soziale Kompetenz von Vertrauensgeber:innen. Hierzu können akademische Grade oder Diplome als Referenz herangezogen werden. Allerdings müssen Vertrauensgeber:innen auch im Laufe der Beziehung ihre Kompetenzen beweisen und den Erwartungen entsprechen. Kirchler & Hoelzl (2018:240) weisen ebenfalls auf die Wichtigkeit von Kompetenzerwartungen hin, sie nennen in diesem Zusammenhang exemplarisch den Finanzmarkt: „Actors‘ competence is of significance. Representatives of financial institutions and banks […] need to have a sound factual grasp of financial products and be able to accurately convey this information to their clients.” Das Wissen über Finanzprodukte bestätigt die fachliche Kompetenz, während die akkurate Erklärung der Produkte Rückschlüsse auf die soziale Kompetenz zulässt.

Integritätserwartungen der Vertrauensgeber:innen sind darauf gerichtet, dass sich Vertrauensnehmer:innen nach situationsübergreifenden, verinnerlichten Normen ausrichten, auch dann, wenn Normverletzungen unentdeckt bleiben können und wenn Belohnung, Bestrafung oder Anerkennung ausbleiben (Osterloh & Weibel 2006:60). Kirchler & Hölzl (2018:240) wenden dieses Konzept wiederum auf die Finanzwelt an und postulieren, dass Integrität bedeutet, dass alle Klient:innen ehrlich und aufrichtig beraten werden müssen und dass das Verhalten der

beratenden Instanz natürlich und ehrlich sein muss, um vertrauenswürdig zu erscheinen. Sie betonen weiters, dass Integrität durch Ehrenkodizes festgelegt werden sollte, an welche sich die Vertreter:innen einer Berufsgruppe streng zu halten haben. Dies sollte zusätzlich durch Monitoring-Organe fortlaufend kontrolliert und sichergestellt werden. Jones (1996:7) erwähnt in diesem Zusammenhang auch das Vertrauen in gewisse Berufsgruppen. Hierbei wird ebenfalls von einer gewissen fachlichen Kompetenz ausgegangen, die diesen Berufsgruppen zugesprochen wird: „When we trust professionals, from plumbers to physicians, we expect of them a technical competence." In Bezug auf Vertraute, etwa auf Familie oder Freund:innen, wird hingegen laut Jones (1997) moralische Kompetenz („moral competence") erwartet. Zum Vertrauen in Berufsgruppen schreibt auch O'neill (2002), wenn auch etwas weniger stark differenziert, dass „[…] every profession and every institution needs trust […]". Damit ist gemeint, dass es ein Grundvertrauen in Berufsgruppen und Einrichtungen geben muss, damit es möglich wird, sich auf das angekündigte Handeln von Vertreter:innen der jeweiligen Berufsgruppe oder Institution verlassen zu können.

Bei der Benevolenzerwartung hingegen erwarten Vertrauensgeber:innen, dass Vertrauensnehmer:innen ihr Wohlbefinden situationsübergreifend im Auge behalten. Hierbei kommt es aber zu Abstufungen je nach Ausmaß des ausgesprochenen Vertrauens (Osterloh & Weibel 2006:60):

Diese Abstufungen können sich laut Osterloh & Weibel (2006:60) in folgenden Verhaltensmustern ausdrücken (in zunehmender Benevolenz):

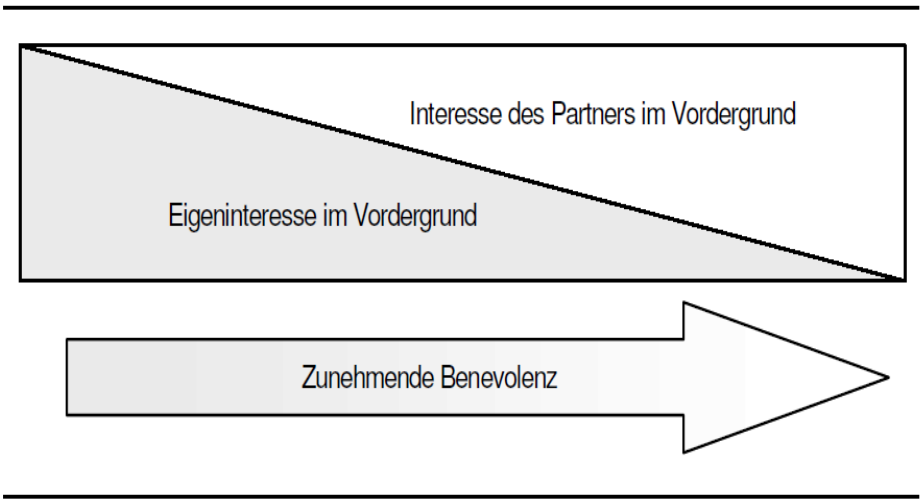


Abb. 1: Benevolenzorientierung von Vertrauensnehmer:innen

I. Vertrauensnehmer:innen ziehen keinen unfairen Vorteil aus der Situation, handeln aber durchaus eigennützig.
II. Vertrauensnehmer:innen zeigen sich im Verlauf der Beziehung entgegenkommend. Die Beziehung soll langfristig für alle vorteilhaft sein und beruht auf einer langfristig ausgerichteten Reziprozität.
III. Vertrauensnehmer:innen sind hilfsbereit und interessiert am Wohlergehen der Vertrauensgeber:innen. Sie nehmen sich Zeit, bieten Unterstützung an und setzen sich für die ihnen vertrauenden Trustors ein.
IV. Vertrauensnehmer:innen kümmern sich aktiv um das Wohlergehen der Vertrauensgeber:innen. Teilweise ordnen sie diesem sogar eigene Interessen unter.

Kirchler & Hoelzl (2018:241) betonen z. B., dass Benevolenz einen wichtigen Vertrauensfaktor bei Finanzeinrichtungen darstellt. Sie halten fest, dass in diesem Zusammenhang Benevolenz bedeutet, dass Vertreter:innen einer Finanzinstitution Situationen durch die Augen ihrer Kund:innen sehen müssen, anstatt allein an die eigene Gewinnmaximierung zu denken. Ein solches Verhalten festigt laut Kirchler & Hoelzl (2018) die Berater:innen-Kund:innen-Bindung und ist auf lange Sicht für beide Parteien lohnenswerter. Auf die Abstufungen der Benevolenz laut Osterloh & Weibel (2006) umgelegt, bedeutet das, für einen ausgewogeneren Umgang mit den Kund:innen zu plädieren, der langfristig für beide Vorteile bringt (entspricht II.).

An dieser Stelle sei noch angemerkt, dass eigenschaftsbasiertes Vertrauen nur dann stabil sein kann, wenn Integrität und Benevolenz sich wechselseitig bedingen (Osterloh & Weibel 2006:60f.).

1.2. Vertrauensebenen

In der einschlägigen Literatur findet sich nebst allgemeinen Definitionen von Vertrauen und Voraussetzungen für ebenjenes auch eine Klassifizierung unterschiedlicher Arten von Vertrauen. Diese Klassifizierung wird in der vorliegenden Arbeit der Einfachheit halber als „Ebenen des Vertrauens“ betitelt, da diese Arten von Vertrauen auf ein Spektrum (vom Großen ins Kleine oder vom Allgemeinen ins Spezifische) eingeordnet werden können.

Zunächst einmal kann unterschieden werden, wem Vertrauen geschenkt wird. Handelt es sich bei Vertrauensnehmer:innen um Personen, spricht man vom interpersonellen Vertrauen. Vertraut man einer Institution, Organisation oder auch Behörde, spricht man von institutionellem Vertrauen oder auch Systemvertrauen (Osterloh & Weibel 2006:35, Clares 2021).

Allerdings herrscht in der Literatur keine absolute Einigkeit darüber, ob Zweiteres auch als Vertrauen bezeichnet werden kann und sollte. Offe (2019:149) etwa wendet sich gegen das Konzept eines Vertrauens, das Institutionen entgegengebracht werden kann. Er begründet dies in der Unterscheidung von „trust" (Vertrauen) und „confidence" (Zuversicht) (siehe Kapitel 1.3.2.): „The analytical distinction between trust and confidence is essential because it allows us to dispose of the muddled though frequently advanced idea of trust in institutions". Er führt weiter aus, dass Institutionen „faktische Arrangements" sind, die Anreize für Akteur:innen bereitstellen, die an der Institution beteiligt oder in der Institution leben. Als solche stellen sie Handlungszwänge dar, deren Dauerhaftigkeit und Gültigkeit mit Zuversicht betrachtet werden können. Vertrauen hingegen kann laut Offe (2019:150) nur Akteur:innen entgegengebracht werden und der Art und Weise, wie sie sich in ihrer Rolle als Repräsentant:innen der Institution verhalten. An dieser Stelle sei allerding erwähnt, dass Offe (2019) damit nicht die Mehrheitsmeinung vertritt. In der einschlägigen Literatur wird zumeist recht selbstverständlich vom institutionellen Vertrauen gesprochen (etwa Kirchler & Hoelzl 2018; Osterloh & Weibel 2006).

Giddens (1999) sieht sogar einen unübersehbaren Zusammenhang zwischen Vertrauensmechanismen und modernen Institutionen. Auch Kirchler & Hölzl (2018:240) bezeichnen Vertrauen in Banken und Institutionen aus wirtschaftspsychologischer Sicht als essenziell für den Finanzmarkt. (Gäbe es kein Vertrauen in Banken und würden alle Mitglieder einer Gesellschaft ihr Geld unter der Matratze lagern, würde der Finanzmarkt so, wie er jetzt ist, nicht funktionieren.)

Im Zuge der vorliegenden Arbeit wird das interpersonelle Vertrauen im Vordergrund stehen, da es um das Vertrauen in die Person der:des Dolmetschenden gehen wird. Es ist aber auch nicht auszuschließen, dass das institutionelle Vertrauen eine Nebenrolle in der Vertrauensbildung zwischen Dolmetschenden und Verdolmetschten spielen kann, darum soll es an dieser Stelle ebenfalls als definitorischer Aspekt des Vertrauens Erwähnung finden.

Edwards et al. (2006) unterscheiden spezifisches (persönliches) und allgemeines (abstraktes) Vertrauen. Auch sie unterscheiden, ähnlich wie Offe (2019), zwischen einem Vertrauen, das dem Handeln einer Person entgegengebracht wird (spezifisches Vertrauen), und dem Vertrauen, das einer größeren Entität (etwa Berufsgruppen, Organisationen oder Vertragspartnerschaften) entgegengebracht wird (allgemeines Vertrauen).

Greener (2003) hingegen unterscheidet unterschiedliche Arten des Vertrauens nach Machtgefälle. Er beschreibt drei Arten von Vertrauen: freiwilliges („voluntary") Vertrauen, gezwungenes („coerced") Vertrauen und hegemoniales („hegemonic") Vertrauen. Beim

freiwilligen Vertrauen verzichten Vertrauensgeber:innen auf Berechnung und lassen sich auf Vertrauensempfänger:innen ein. Diese Art des Vertrauens kann vor allem im engeren Umfeld der Trustors stattfinden, mit Familie oder Freund:innen oder auch Mitgliedern einer Gemeinschaft. In manchen Situationen wird aber auch Institutionen freiwilliges Vertrauen entgegengebracht. Gezwungenes Vertrauen besteht, wenn sich Vertrauensspender:innen in einer Abhängigkeit befinden und somit keine Alternative besteht, als zu vertrauen. Diese Art von Vertrauen besteht auch oft in Dolmetschsituationen. So ist etwa eine Patientin im Gespräch mit dem Arzt auf Dolmetschende angewiesen und muss gezwungenermaßen[2] darauf vertrauen, dass diese in ihrem Interesse wahrheitsgemäß und richtig dolmetschen (Robb & Greenhalgh 2006). Hegemoniales Vertrauen verweist auf Vertrauenssituationen, in welchen Vertrauensspender:innen gar nicht in Erwägung ziehen, nicht zu vertrauen, da das Machtdifferenzial derart groß ist. Sie beugen sich unreflektiert einem Trustee, oft einer Institution (Greener 2003). Hier findet sich die idiomatische Phrase „blindes Vertrauen" wieder.

1.3. Was Vertrauen nicht ist

Im Falle des Konzepts Vertrauen bietet es sich an, es in Beziehung zu anderen ihm ähnlichen Konzepten zu stellen, um die feinen Unterschiede herauszuarbeiten. Nachfolgend sollen die Konzepte Kooperation, Hoffnung, Zuversicht und Vertrautheit verglichen und in Beziehung zum Konzept des Vertrauens gesetzt werden.

1.3.1. Vertrauen und Kooperation

Auch wenn zwischen den Begriffen Vertrauen und Kooperation ein enger Zusammenhang besteht, können die Konzepte nicht synonym verwendet werden. Vertrauen führt oft zu Kooperation. Aber es gibt auch Kooperationen, die ohne Vertrauen eingegangen werden (Hardin 2004). In der Geschichte gibt es sogar zahlreiche Beispiele für Kooperationen, in welchen die Kooperationspartner Feinde waren. Auch in der Geschäftswelt gibt es zahlreiche Zweckverbindungen, die funktionieren, obwohl Misstrauen herrscht. Oft basieren solche Zweckgemeinschaften auf der Furcht vor Sanktionen oder der Aussicht auf Gewinn (Osterloh & Weibel 2006:39).

[2] An dieser Stelle sei noch erwähnt, dass dies im Widerspruch mit der Maxime steht, dass Vertrauen nicht erzwungen werden kann, so wie es z. B. Jones (1996) und Baier (2001) formulieren (siehe Kapitel 1.3.3.).

1.3.2. Vertrauen, Hoffnung, Zuversicht, Vertrautheit

Alltagssprachlich werden häufig die Konzepte Vertrauen, Hoffnung, Zuversicht oder Vertrautheit häufig vermischt. An dieser Stelle sollen sie voneinander abgegrenzt werden, um den Vertrauensbegriff zu schärfen.

Osterloh & Weibel (2006:41) nennen Sätze wie: „Wir vertrauen darauf, dass sich die Börsenkurse bald stabilisieren“, oder „Wir vertrauen darauf, dass es während unseres Urlaubs im Süden nicht regnen wird“, beispielhaft für Aussagen, die eigentlich wenig mit dem Kernkonzept Vertrauen zu tun haben. Vielmehr handelt es sich um unsere Hoffnung, dass sich die Umwelt in einer gewissen Weise verhalten wird, die wir selbst nicht beeinflussen können. Man spricht dabei von exogenen Risiken. Im Gegenzug bezieht sich Vertrauen aber auf endogene Risiken, welche auf den Entscheidungen und Verhaltensweisen anderer Menschen basieren (Ripperger 1998).

> Ohne *Zuversicht* würden wir am Morgen das Haus nicht verlassen, niemals in einen Zug steigen oder Banknoten benutzen. Wir sind zuversichtlich, dass uns beim Verlassen des Hauses weder Ziegel auf den Kopf fallen, noch dass wir überfahren werden. (Hervorhebung i. O., Osterloh & Weibel 2006:41)

Unsere Zuversicht basiert darauf, dass es ein geringes Risiko einer Enttäuschung gibt. Außerdem entstünde ohne Zuversicht in uns ein lähmendes Gefühl der Panik, das uns handlungsunfähig machen würde. Im Gegensatz zum Vertrauen ziehen wir bei der Zuversicht die (höchst unwahrscheinlichen) Risiken nicht in Betracht.

Baier (2001:41f.) führt zur Begriffsbestimmung von *Vertrauen* folgendes Beispiel an:

> Wir vertrauen darauf, dass jene, die uns zwischen den Regalen der Bibliothek begegnen, nach Büchern suchen, nicht nach Opfern. Wir lassen und gelegentlich in Zügen oder Flugzeugen in den Schlaf fallen, drauf vertrauend, dass unsere Sitznachbarn [generisches Maskulinum im Original] aus unserer Verwundbarkeit keinen Vorteil ziehen. (Baier 2001:41f.)

Osterloh & Weibel (2006) zufolge wäre das ein klassisches Beispiel für Zuversicht, nicht für Vertrauen, da die Wahrscheinlichkeit, dass man in der Bibliothek Amokläufer:innen begegnet, verschwindend gering ist.

Auch Offe (2019:149) grenzt Vertrauen („trust“) und Zuversicht („confidence“[3]) deutlich voneinander ab. Er führt aus, dass wenn man einer Person vertraut (im Sinne von „trust“)

[3] Für die Übersetzung von „confidence“ kommen unterschiedliche Termini in Frage. Am ehesten passend ist „Vertrauen“ oder „Zuversicht“. Zur besseren Unterscheidung vom Konzept „trust“, welches im Deutschen in jedem Fall als „Vertrauen“ übersetzt wird, wird in der vorliegenden Arbeit „Zuversicht“ als Übersetzung für „confidence“ gewählt.

und diese Person das Vertrauen missbraucvolluntht, man sich selbst dafür verantwortlich macht. Man hätte der Person nicht vertrauen sollen und bedauert die eigene Leichtgläubigkeit. In Zukunft wird man also die Vertrauenswürdigkeit dieser Person niedriger einschätzen und ihr nicht mehr (oder weniger) vertrauen. Im Gegensatz dazu steht für ihn die Zuversicht (im Sinne von „confidence"). Wenn die Zuversicht auf ein günstiges Ergebnis enttäuscht wird, wird das dem Pech, dem Zufall oder der Vorsehung zugeschrieben. Die psychologische Antwort ist nicht Bedauern, sondern unangenehme Überraschung. In dieser Situation wird aber die Vertrauenswürdigkeit der betroffenen Person nicht in Frage gestellt, da die Umstände für die Enttäuschung der Zuversicht außerhalb der Wirkkraft der Betroffenen anzusiedeln sind. Offes (2019) Unterscheidung lässt sich mit Osterlohs & Weibels (2006) Unterscheidung der exogenen und endogenen Risiken vergleichen. Somit stellt Vertrauen ein endogenes Risiko dar, während Zuversicht ein exogenes Risiko birgt.

Es gibt aber Situationen, in welchen Zuversicht in Vertrauen übergehen kann. So zum Beispiel gehen viele Personen skeptischer an den Lebensmittelkauf heran, nachdem es im Fleischhandel Skandale rund um die Antibiotikabelastung gab, und greifen eher zu zertifiziertem Bio-Fleisch. Somit ist der Einkauf wieder vermehrt zu einer Entscheidung geworden, die auf Vertrauen basiert und nicht auf Zuversicht (Osterloh & Weibel 2006:42).

Vertrautheit basiert auf dem, was uns bekannt ist. Vertrautes ermöglicht relativ sichere Erwartungen. Dabei wird angenommen, dass das Bekannte sich auch so fortsetzen wird. Osterloh & Weibel (2006:42) bringen das Gefühl der Vertrautheit in einem Satz prägnant auf den Punkt: „Die Zukunft wird sich schon nicht anders gestalten als die Vergangenheit." Sie postulieren weiters, dass Vertrauen auf Vertrautheit basiert, da ohne Vorerfahrungen kein Vertrauen geschenkt werden kann. (Es sei denn, das Vertrauen ist blind.) Hat man das Risiko mithilfe der eigenen Vorerfahrungen eingeschätzt, setzt man zum Vertrauenssprung (siehe Kapitel 1.1.2.) an. Möllering (2006) schreibt zu dieser Situation, dass wir die in der Vergangenheit gesammelten Erfahrungen „überziehen" und ein Wagnis eingehen.

1.3.3. Vertrauen auf Befehl – ein unmögliches Unterfangen

Ein letzter Aspekt, welcher auf Vertrauen nicht zutrifft, ist der, dass es sich dabei um eine Haltung handelt, die auf Bitten oder Befehl, man könnte auch sagen auf Kommando, eingenommen werden kann. Ein Charakteristikum des Vertrauens ist, dass niemandem nachhaltig oder wirkungsvoll aufgetragen werden kann, zu vertrauen. Baier (2001:58f.) schreibt dazu, dass der Aufforderung „Vertrau mir!", nicht willentlich nachgekommen werden kann, obwohl diese im

täglichen Leben immer wieder getätigt wird. Vertrauen wir der Person bereits, die zum Vertrauen auffordert, wirkt die Aufforderung bestenfalls als Verstärkung des bereits bestehenden Vertrauens. Oder wir vertrauen ihr nicht, woraufhin sich die Frage ergibt, warum der Person vertraut werden soll, wenn es dafür noch keinen Grund gegeben hat. Ebenso ist es unmöglich, jemanden zum Vertrauen zu zwingen. Vielmehr müssen Vertrauensgeber:innen davon überzeugt sein, dass die Vertrauensnehmer:innen ihr Vertrauen auch verdienen. Jones (1996:22) bekräftigt den Umstand, dass Vertrauen nicht erzwungen werden kann, erklärt aber, dass es möglich ist, sich als vertrauenswürdig zu erweisen, um vertrauenshemmende Umstände zu neutralisieren. Hierzu soll die Aufmerksamkeit auf Dinge gelenkt werden, die möglicherweise Vertrauen unterstützen, kreieren oder erweitern und von Dingen abgesehen werden, die möglicherweise Vertrauen untergraben oder einschränken. Die Frage, warum Personen im Allgemeinen vertrauen, soll im folgenden Unterkapitel beantwortet werden.

1.4. Warum wir vertrauen

Was bewegt Menschen dazu, sich vertrauensvoll (auf Seite der Trustors) oder vertrauenswürdig (auf Seite der Trustees) zu erweisen?

1.4.1. … weil Vertrauen alles einfacher macht?

An die Frage, warum wir vertrauen, gibt es unterschiedliche Herangehensweisen. Lewis & Weigert (1985) etwa sehen Vertrauen als „funktionale Alternative zur rationalen Vorhersage zur Reduktion der Komplexität“. Einfacher gesagt, dient Vertrauen dazu, menschliche Beziehungen zu vereinfachen. Diesen Aspekt nennen auch Kirchler & Hoelzl (2018:240): „Trust serves to reduce complexity in social interactions and in interactions with institutoins that bear the risk of being hurt or exploited by another party.“ Auch Luhmanns (2014) Erklärung, warum vertraut wird, bewegt sich entlang der Logik der Vereinfachung, indem er festhält, Vertrauen sei eine Lösung für bestimmte Risikoprobleme. Und auch Endreß (2002:11) begründet die Vertrauensspende ebenfalls mit der Simplifikation von zwischenmenschlichen Handlungen. Laut ihm reduziert Vertrauen Komplexität, schafft stabile Rahmenbedingungen für Handlungs- und Interaktionsprozesse. Außerdem dient Vertrauen als zentraler Mechanismus der Aufrechterhaltung der sozialen Ordnung und dem Aufbau und dem Kontinuieren stabiler sozialer Beziehungen. Vertrauen hat also laut Endreß (2002) einige Vorteile: Es macht Beziehungen einfacher sowie stabiler und dadurch wird eine funktionierende Gesellschaft sichergestellt. Vertrauen macht also das Leben leichter, auch aus dem Grund, dass wir nicht in ständiger Angst leben müssen.

1.4.2. Exkurs: Das Konzept der Motivation

Osterloh & Weibel (2006:42f.) unterscheiden im Zusammenhang mit der Vertrauensfrage zwischen der extrinsischen und der intrinsischen Motivation[4]. Bei der extrinsischen Motivation handelt es sich um eine Ausrichtung auf eine Belohnung oder Bestrafung oder eine indirekte Bedürfnisbefriedigung, etwa durch Geld. Bei der intrinsischen Motivation hingegen geht es um Aktivitäten, die um ihrer selbst willen ausgeführt werden, etwa einhergehend mit einer direkten Bedürfnisbefriedigung. Das kann eigennützig auf den eigenen Spaß und die eigene Sinneslust ausgerichtete sein (z. B. Ich gehe Skifahren, weil ich Lust dazu habe.) oder prosozial auf das Wohlbefinden anderer (z. B. Ich unterrichte Menschen mit Beeinträchtigung im Skifahren, weil ich überzeugt bin, damit etwas Gutes zu tun.).

Aus den beiden Kategorien (ex- und intrinsische Motivation) lassen sich dann weitere Motive ableiten, die Menschen dazu veranlassen, vertrauensvoll oder vertrauenswürdig zu sein.

1.4.3. Motivation für Vertrauen bei Vertrauensgeber:innen

Warum zeigen sich Vertrauensgeber:innen vertrauensvoll, welche Motive veranlassen sie dazu, zu vertrauen?

Levi (2001:15923) zum Beispiel unterscheidet hierzu fünf Formen der Motivation für Vertrauenshandlungen von Vertrauensgeber:innen: Vertrauensfassade, instrumentelles Vertrauen, Vertrauen als Wohlfühlfaktor, prosoziales Vertrauen und dispositionales Vertrauen.

Liegt bei einer Person eine Vertrauensfassade vor, gibt sie sich vertrauensvoll, um zu Ressourcen Zugang zu bekommen. Es liegt eine Täuschung vor, durch die Vertrauensgeber:innen andere zur Zusammenarbeit bewegen wollen. Die Vertrauenshandlung ist extrinsisch, ja sogar opportunistisch motiviert (Osterloh & Weibel 2006:45).

Beim instrumentellen Vertrauen zeigen sich Vertrauensgeber:innen vertrauensvoll, um den Vertrauensaufbau in Gang zu bringen. Sie gehen kleine, kalkulierbare Risiken ein, da sie sich von der Beziehung zu den Vertrauensnehmer:innen viel erhoffen. Bei der Einschätzung der Risiken spielt die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit der Vertrauensnehmer:innen eine wichtige Rolle. In diesem Fall greifen Trustors einerseits auf die eigene Erfahrung zurück, andererseits aber auch auf spezielle Merkmale des Trustees (Osterloh & Weibel 2006:45f.), welche unter anderem Kramer (1999:573) als Navigationshilfen auf dem Weg zum Vertrauen bezeichnet. Osterloh & Weibel (2006) nennen als solche Merkmale die Reputation, die soziale

[4] Unter Motivation verstehen Osterloh und Weibel (2006) hierbei nach der Definition nach Weibel (2004) den Drang zur Aktivität, welche dem Handeln Richtung, Stärke und Ausdauer verleiht.

Rolle (z. B. die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Profession), Stereotypen (das Anwenden vorgefertigter Kategorien, in welche Trustees fallen) und die **soziale Ähnlichkeit**[5] (z. B. Geschlecht, Alter, Ethnie oder Ausbildung) der Vertrauensnehmer:innen.

Das Vertrauen als Wohlfühlfaktor bezieht sich auf den Spaß der Vertrauensgeber:innen daran, durch Vertrauen einen guten Umgang mit den Vertrauensnehmer:innen zu pflegen, woraus positive Gefühle resultieren. Diese Art des Vertrauens ist intrinsisch motiviert und zielt auf das eigene Wohlbefinden ab (Osterloh & Weibel 2006:46ff.).

Prosoziales Vertrauen bezeichnet ein Vertrauen, das auf der Überzeugung basiert, dass das Schenken von Vertrauen gut ist, auch, wenn das geschenkte Vertrauen enttäuscht wird. Hierbei ist die Motivation der Vertrauensgeber:innen stark verinnerlicht und ist Teil des eigenen Persönlichkeitsbildes. Prosoziales Vertrauen findet meist ohne Erwartung von Gegenleistungen statt und ist eine häufige Form des Vertrauens. Es ist intrinsisch motiviert, aber auf das Wohlbefinden anderer ausgerichtet (ibid.).

Man spricht von dispositionalem Vertrauen, wenn Vertrauensgeber:innen aus einer generellen Vertrauensneigung heraus vertrauen. Man geht davon aus, dass diese Grunddisposition, die Neigung zum Vertrauen, auf frühkindliche Erfahrungen zurückgeht. Diese Art des Vertrauens ist ebenfalls intrinsisch motiviert. Wertheimer & Birbaumer (2016:12) halten außerdem fest, dass das Vertrauen gegenüber Fremden eine Verhaltenstendenz ist, die, wenn sie einmal entwickelt wurde, über die gesamte Lebensspanne mehr oder weniger stabil bleibt. Dasselbe gilt auch für Misstrauen und die Angst vor einem Vertrauensbuch. Auch, wenn Wertheimer und Birbaumer (2016) es nicht so betiteln, handelt es sich dabei um dispositionales Vertrauen. Osterloh & Weibel (2006) weisen weiters darauf hin, dass diese Art der Vertrauensmotivation für Selektionsentscheidungen in Unternehmen relevant sein könnte, da vertrauensvolle Menschen auch noch andere positive Eigenschaften mitbringen. So sind sie im Durchschnitt auch vertrauenswürdiger als misstrauische Menschen, nehmen gegenüber ihnen Unbekannten höhere Risiken auf sich und können die Vertrauenswürdigkeit anderer oft korrekt einschätzen (siehe z. B. Rotter 1980; Yamagishi & Yamagishi 1994; Yamagishi 2001; Osterloh & Weibel 2006).

[5] Besonders der Aspekt der sozialen Ähnlichkeit wird im Laufe der vorliegenden Arbeit eine tragende Rolle spielen. Siehe dazu auch Kapitel 1.6.

1.4.4. Motivation bei Vertrauensnehmer:innen für Vertrauenswürdigkeit

So wie das Vertrauen auf Vertrauensgeber:innenseite auf unterschiedliche Motivationslagen zurückzuführen ist, kann auch die Vertrauenswürdigkeit auf Vertrauensnehmer:innenseite vielfach begründet sein. Deutsch (1960) postuliert, dass die Motivation für die Vertrauenswürdigkeit ein wichtiger Faktor für die Verlässlichkeit von Trustees sein kann. Spiegelbildlich zur Trustor-Seite können auch hier fünf motivationale Anreize für vertrauenswürdiges Verhalten auf der Trustee-Seite unterschieden werden: Fassade der Vertrauenswürdigkeit, instrumentelle Vertrauenswürdigkeit, Vertrauenswürdigkeit als Wohlfühlfaktor, prosoziale Vertrauenswürdigkeit und dispositional geprägte Vertrauenswürdigkeit (Osterloh & Weibel 2006:47f.).

Pflegt ein Trustee eine Fassade der Vertrauenswürdigkeit, zeigt er sich vertrauenswürdig, um sich so Vorteile zu verschaffen, die er auszunützen gedenkt. Osterloh & Weibel (2006:47) nennen hier das Beispiel von Mitarbeiter:innen, die sich nur so lange hilfsbereit zeigen, bis sie eine Beförderung bekommen. Dieses Verhalten ist opportunistisch und somit extrinsisch motiviert (ibid.).

Liegt instrumentelle Vertrauenswürdigkeit vor, zeigen sich Vertrauensnehmer:innen nur so lange vertrauenswürdig, bis die Kosten ihres Verhaltens den Nutzen der Transaktion nicht übersteigen. Die Vertrauenswürdigkeit endet, wenn die Kosten über den Nutzen des Austauschs hinauswachsen. Auch dieses Verhalten ist extrinsisch motiviert.

Verhalten sich Vertrauensnehmer:innen vertrauenswürdig, da sie Freude im Umgang mit den Vertrauensnehmer:innen empfinden und eine psychologische Befriedigung daraus ziehen, vertrauenswürdig zu sein, lässt sich das der Motivation der Vertrauenswürdigkeit als Wohlfühlfaktor zuordnen. Dieser ist intrinsisch motiviert.

Bei der prosozial motivierten Vertrauenswürdigkeit verhalten sich Trustees grundsätzlich vertrauenswürdig, auch wenn die Kosten über den Nutzen des Austauschs hinauswachsen. Diese Art von Vertrauensnehmer:innen sind fest davon überzeugt, dass eine Gemeinschaft ohne Vertrauenswürdigkeit nicht funktionieren kann. Sie sind intrinsisch motiviert, Normen der Moral einzuhalten.

Es gibt Grund zum Zweifel daran, dass es eine dispositional geprägte Vertrauenswürdigkeit gibt, da Vertrauensbeziehungen ja auch immer andere Personen oder Institutionen als Gegenüber und einen inhaltlichen Gegenstandsbereich erfordern (Levi 2001:15923ff.). Jedoch ist es sinnvoll, danach zu fragen, ob Personen eine Disposition dafür haben, Versprechen oder Verpflichtungen einzuhalten, auch wenn diese Einhaltung keine Belohnung oder Bestrafung

bedeutet. Auch diese Disposition entsteht im Kindes- und Jugendalter als Folge der moralischen Sozialisation (Osterloh & Weibel 2006:48).

1.4.5. Ein kleines Zwischenresümee

Generell lässt sich über die fünf Arten des Vertrauens und der Vertrauenswürdigkeit sagen, dass diese in ihrer Form und ausprägen einem Kontinuum entsprechen. Je mehr man sich dem Pol der instrumentellen Vertrauenswürdigkeit/ des instrumentellen Vertrauens oder gar der Fassade der Vertrauenswürdigkeit/ der Vertrauensfassade nähert, desto unzuverlässiger die Personen. So vertraut man etwa einem Babysitter, der nur des Geldes wegen kommt, weniger als einem Babysitter, der Kinder gerne mag (Osterloh & Weibel 2006:49).

Auffallend ist auch, dass die Arten des Vertrauens und die Arten der Vertrauenswürdigkeit in einem spiegelbildlichen Verhältnis zueinander stehen. Grundsätzlich geht man davon aus, dass sie sich symmetrisch entwickeln und dass sich Asymmetrien nur kurzfristig ergeben können, recht schnell aber wieder auflösen.

1.5. Vertrauen in der Translations- und Dolmetschwissenschaft

Auch in der Translationswissenschaft hat das Konzept Vertrauen in die Forschung Einzug gehalten. Im Vergleich zu anderen Disziplinen (etwa zur Soziologie oder Wirtschaftspsychologie) ist Vertrauen in der Dolmetschwissenschaft aber noch recht spärlich beforscht. Im Bereich Konferenzdolmetschen beispielsweise gibt es wenige bis keine Beiträge zu diesem Thema. Im Bereich Kommunaldolmetschen gibt es einige wenige Beiträge dazu (z. B. Davidson 2000; Edwards et al. 2005, 2006; Robb & Greenhalgh 2006; Hale 2007; Hsieh et al. 2010 und Tipton 2010). Allerdings wird das Thema Vertrauen in einigen translationswissenschaftlichen Diplom- oder Masterarbeiten (z. B. Gradischnig 2014, Sturl 2016; Schmidt 2017) aufgegriffen, was zeigt, dass es in der translationswissenschaftlichen Gemeinde durchaus Interesse daran gibt.

Zunächst gilt es aber, Vertrauen, wie es in der Translationswissenschaft verstanden wird, zu definieren. Dazu soll der Eintrag „Trust“ (Tipton 2015:426f.) in der *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (Pöchhacker 2015) herangezogen werden.

1.5.1. Vertrauen durch die translationswissenschaftliche Brille

Tipton (2015:426) definiert Vertrauen generell als den „Glauben, dass eine Person oder Organisation sich auf bestimmte Art und Weise verhalten wird“. Diese Definition entspricht vielen bereits genannten Vertrauenskonzepten (siehe Kapitel 1.1.) (z. B. Rotter 1967; Baier 2001;

Edward et al. 2006; Offe 2019 oder Suchanek 2021) sowie auch dem Vertrauensaspekt der positiven Erwartung (siehe Kapitel 1.1.3.). Sie versteht Vertrauen auch als Weg, um soziale Kooperation einfacher, bzw. überhaupt erst möglich zu machen. Diese Ansicht deckt sich wiederum mit dem Verständnis von Vertrauen als Mittel zur Verminderung sozialer Komplexität (siehe Kapitel 1.3.1.) (z. B. Lewis & Weigert 1985; Endreß 2002; Hardin 2006; Luhmann 2014 oder Kirchler & Hoelzl 2018). Außerdem erwähnt sie, dass Vertrauen ein Prozess ist, der auch immer ein gewisses Risiko birgt und evolutiv ist. Auch diese Aspekte decken sich mit anderen Definitionen und Herangehensweisen an das Thema Vertrauen, etwa mit dem Aspekt der Verletzlichkeit (siehe Kapitel 1.1.1.) oder dem Verständnis, dass Vertrauen ein dynamischer Prozess ist und kein statischer Istzustand (z. B. Tipton 2010; O'Neill 2018).

Tipton (2015:426) erwähnt eine weitere Unterscheidung, die laut ihr in der Forschung zu Vertrauen häufig gemacht wird: „Research on trust commonly distinguishes between ‚general' („abstract") and ‚specific' („personal") levels." Diese Unterscheidung dient der Betrachtung des Vertrauens einerseits in Hinblick auf den Beruf der Dolmetschenden (general level), andererseits als Aspekt beim Dolmetschen als Aktivität, als Handlung (einzelner Personen) (personal level).

In der Folge führt Tipton die Person der:des Dolmetschenden als Vertrauensnehmer:in, als Trustee, ins Treffen. Sie beschreibt das widersprüchliche Ansehen, das Dolmetschenden entgegengebracht wird. Dolmetschende bewegen sich stets im Spannungsfeld eines notwendigen Vertrauens („necessary trust") und eines tiefen Misstrauens („deep suspicion") (vgl. Inghilleri 2010). Dies resultiert wohl daraus, dass, wie bereits erwähnt, niemand zum Vertrauen angehalten oder gezwungen werden kann. Tipton (2015:426) führt Beispiele für diese Diskrepanz an: Etwa die Figur der Malinche (siehe auch Karttunen 2015:242ff.) als Beispiel für das Dolmetschen in der Kolonialgeschichte. Außerdem das Dolmetschen in Konfliktzonen, bei dem Militärdolmetscher:innen Informationen an Aufständische weitergeben oder im institutionellen Bereich, wo häufig an der Regimetreue von Dolmetschenden gezweifelt wird.

Als Durchbruch in Bezug auf das Vertrauen im Dolmetschbereich bezeichnet Tipton (2015:426) die Nürnberger Prozesse[6]. Diese beförderten Dolmetschende im öffentlichen Ansehen zu vertrauenswürdigen Expert:innen. Dieser Status wird außerdem durch Berufsverbände

[6] Bei den Nürnberger Prozessen (1945-1946) wurden bedeutende nationalsozialistische Kriegsverbrecher angeklagt. Es war ein Großereignis des internationalen Rechts und eines der ersten internationalen Medienereignisse. Außerdem wurde bei den Nürnberger Prozessen, unter den Augen eines internationalen Publikums erstmals simultangedolmetscht, so wurde der Grundstein für das moderne Konferenzdolmetschen gelegt (Behr 2015:288).

wie die AIIC (Association Internationale des Interprètes de Conférence), die UNIVERSITAS Austria (Berufsverband für Dolmetschen und Übersetzen) oder der ÖGSDV (Österreichischer Gebärdensprach-DolmetscherInnen und -ÜbersetzerInnen Verband) und durch akkreditierte Ausbildungsprogramme für professionelle Dolmetschende (etwa durch Universitätsstudiengänge) genährt. Tipton (2015:427) führt zusätzlich aus, wie sehr in der etablierten Domäne des Konferenzdolmetschens die Vorstellung von Vertrauen (in die Berufsgruppe) offensichtlich als Selbstverständlichkeit angesehen wird. Darin sieht sie den Grund dafür, dass in diesem Bereich wenig bzw. nur indirekt zum Thema Vertrauen geforscht wird. Vertrauen taucht in der Forschung im Konferenzdolmetschbereich eher am Rande auf, wenn eigentlich Forschung zur Qualität von Dolmetschungen oder zur diskursiven Konstruktion der Berufsidentität von Dolmetschenden betrieben wird.

Im Gegensatz zum Konferenzdolmetschen, bei dem Vertrauen als selbstverständlich angenommen wird, steht laut Tipton (2015:427) das Kommunaldolmetschen, auch Community Interpreting (CI) genannt (siehe Kapitel 3). Im Community Interpreting mit dessen inhärent sensiblen Charakter spielt Vertrauen auf interpersonaler Ebene (personal level) eine signifikant wichtigere Rolle. Das wirkt sich auch auf die Rolle der Dolmetschenden aus. In diesem Zusammenhang wird oft die Wichtigkeit von ethischem Verhalten seitens der Dolmetschenden betont. Man spricht etwa von der Neutralität der Dolmetschenden, die häufig als unausgesprochene Norm (bzw. als ausgesprochene Norm in vielen Ehrenkodizes von Berufsverbänden) konstruiert wird. Diese nicht unumstrittene Norm führt aber laut Tipton (2015) nicht unbedingt zum Vertrauen in Dolmetschende oder den Dolmetschprozess. Vielmehr versteht sie Vertrauen als interaktionelle Leistung, welche einer ständigen Verhandlung und Neuverhandlung zwischen Vertrauensnehmer:innen (Dolmetscher:innen) und Vertrauensgeber:innen (Interlokutor:innen) bedarf.

Im Anschluss führt Tipton (2015:427) noch einige Beispiele für Forschung zum Thema Vertrauen im Kommunaldolmetschbereich an. Diese (und einige weitere) sollen auch in der vorliegenden Arbeit im folgenden Kapitel umrissen werden, um einen Überblick über den Stand der Forschung in der Translationswissenschaft zum Thema Vertrauen zu schaffen.

1.5.2. Vertrauen unter der translationswissenschaftlichen Lupe

Wie bereits angedeutet, wird vor allem im Bereich Kommunaldolmetschen direkt Forschung zum Thema Vertrauen betrieben. Dabei wird auf unterschiedliche Gesichtspunkte Bezug genommen. In der Folge soll nun also der Stand der Forschung zum Thema Vertrauen in der Dolmetschwissenschaft vorgestellt werden.

Davidson (2000) untersuchte die linguistische und soziale Rolle von Medizindolmetscher:innen im medizinischen Diskurs in den USA. Dafür beobachtete er den Betrieb in einem US-Krankenhaus, mit einem Fokus auf den Einsatz von Dolmetschenden und befragte Patient:innen und Mediziner:innen sowie Dolmetscher:innen, die im Krankenhaus angestellt waren. Er kommt zu dem Ergebnis, dass Dolmetschende in der Patient:innen-Ärzt:innen-Kommunikation nicht als Verfechter:innen der Interessen der Patient:innen agieren, vielmehr nehmen sie eine Rolle als Gatekeeper ein, indem sie das Gespräch steuern und die Ärzt:innen in ihrer Zeitplanung unterstützen. In dieser Rolle gewinnen sie Vertrauen des medizinischen Personals, welches unter großem Zeitdruck steht, da es in gewisser Zeit ein gewisses Pensum an Patient:innen zu betreuen hat. Auch wenn die Dolmetschenden viel Gesagtes dolmetschen, dolmetschen sie doch selektiv, allerdings nicht willkürlich, sondern nach bestimmten Mustern. Davidson (2000:400) merkt außerdem an, dass das Dolmetschen in dem von ihm beobachteten Krankenhaus kein besonders hohes Ansehen genießt, auch bedingt dadurch, dass es zum Zeitpunkt der Studie (1996) einen Mangel an Dolmetschenden dort gab. So gab es für 33.000 spanischsprachige Patient:innen lediglich sieben Vollzeit-Dolmetscher:innen. Generell empfand Davidson (2000:4001) die Arbeitsbedingungen der Dolmetschenden in diesem Krankenhaus als desolat und überfordernd. Er führt dies unter anderem zurück auf das veraltete Verständnis von Dolmetschenden als Übersetzungsmaschinen, die allein dazu da sind, Wort für Wort zu übersetzen.

Edwards et al. (2005; 2006) führten eine Studie in Großbritannien durch, in welcher sie die Beziehung zwischen Kommunaldolmetscher:innen und Immigrant:innen untersuchten. Das Ziel der Untersuchungen war es, Immigrant:innen, die auf Dolmetschende angewiesen sind, um Zugang zu etwa medizinischen oder rechtlichen Dienstleistungen zu bekommen, und ihren Eindruck hinsichtlich des Verdolmetscht-Werdens besser zu verstehen. Sie führten 50 semistrukturierte Interviews mit Angehörigen der folgenden Minoritätengruppen: Chinesisch, Kurdisch, Bangladeschi, Gujerati-Indisch und Polnisch. Sie wurden unter anderem zu ihrer Lebensgeschichte, zu ihrer Erfahrung mit Dolmetschenden (sowohl mit professionellen Dolmetschenden als auch mit natürlichen Laiendolmetschenden, also Familie, Bekannten, Freund:innen) und zu

Qualitätskriterien von guten Dolmetscher:innen befragt. Die Ergebnisse der Studie wurden in zwei Artikeln veröffentlicht.

Edwards et al. (2005; 2006) kamen zu dem Schluss, dass für die Befragten in der Dolmetschsituation besonders das spezifische Vertrauen (siehe Kapitel 1.2.) eine Rolle spielt und dass sich einige Befragte generell sehr misstrauisch zeigen. Für die meisten Befragten ist es wichtig, das Vertrauen auf eine persönliche Ebene zu bringen, indem entweder Dolmetschende aus derselben ethnischen Minorität oder Laiendolmetschende aus dem Familien- oder Bekanntenkreis gewählt werden. Außerdem ist den Befragten die Einstellung der Dolmetschenden ihnen gegenüber wichtig. So gab zum Beispiel Dipon Ghosh, ein Bangladeschi-Mann, einer der Befragten, an, dass ihm von behördlicher Seite fähige Dolmetschende zur Seite gestellt worden waren, dass ihm aber seine Freund:innen mehr bieten könnten als nur linguistische Fähigkeiten. Sein Vertrauen in seine Freund:innen als Dolmetschende basiert auf deren Verständnis seiner Person und ihrer Familiarität, die im Laufe ihrer Beziehung entstanden war (Edwards et al. 2006). Generell schildern Edward et al. (2005; 2006) immer wieder Unsicherheiten der Befragten in Bezug auf die Entscheidung zwischen professionellen Dolmetscher:innen und Bekannten, die für sie dolmetschen. Viele der Befragten schätzen die Professionalität, die sprachliche Kompetenz und die Verschwiegenheit der professionellen Dolmetschenden, fühlen sich aber wohler dabei, jemanden aus dem Bekanntenkreis mit dieser Aufgabe zu betrauen, da man sich kennt und bereits vertraut. Eine Befragte, Frau Topolska, eine polnische Frau, erzählt wiederum, dass sie bei Dolmetscheinsätzen stets auf dieselbe professionelle Dolmetscherin zurückgreift, was ihr eine Sicherheit gibt, da sie diese schon seit Jahren kennt und ihr inzwischen vertraut. Es entstand bei den Befragten also auch Vertrauen in Berufsdolmetschende. Die Vertrauensbildung der Befragten ist aber laut Edwards et al. (2005:88) dadurch bedingt, dass „professional interpreters […] where provided for them over a number of occasions". Die wiederholte Zusammenarbeit kann also ein vertrauensstiftendes Element in Dolmetschsituationen darstellen.

Eine weitere in Großbritannien durchgeführte qualitative Studie zum Thema Vertrauen im Kommunaldolmetsch-Bereich, genauer gesagt in medizinischen Settings, stammt von Robb & Greenhalgh (2006). Ziel der Untersuchung war es, die Entstehung von Vertrauen zwischen Patient:innen, Dolmetschenden, Ärzt:innen und medizinischem Personal zu beleuchten. Sie führten insgesamt 69 Einzelinterviews, (mit 18 Patient:innen, 17 professionellen Dolmetscher:innen, neun Familienmitgliedern, die als Dolmetschende agierten, 13 Allgemeinmediziner:innen, 15 Pflegefachkräften, acht Rezeptionist:innen und drei Praxismanager:innen) und

Fokusgruppeninterviews. Diese Interviews wurden hinsichtlich Greeners (2003) Taxonomie des Vertrauens (siehe Kapitel 1.2.), Webers (1947) Verständnis von Bürokratie versus traditionelle soziale Rollen[7] und Habermas‘ (1987) Unterscheidung zwischen kommunikativer und strategischer Handlung[8] analysiert. Robb & Greenhalgh (2006:439ff.) folgern, dass Vertrauen in fast allen Narrativen eine wichtige Rolle spielt. So wurde in 63 von 69 Interviews der Begriff „Vertrauen“ explizit genannt und war in vielen Interviews ein dominanter Begriff. In den meisten Interviews entstand zudem der Eindruck, dass Vertrauen eine essenzielle Bedingung für den Erfolg der Kommunikation darstellt, während ein Fehlen desselben als häufigster Grund für eine kommunikative Barriere identifiziert wurde.

Die triadische Gesprächssituation in der gedolmetschten Kommunikation umfasst laut laut Robb & Greenhalgh (2006:440ff.) sechs Mikro-Vertrauensbeziehungen (Patient:in-Dolmetscher:in, Patient:in-Kliniker:in, Dolmetscher:in-Patient:in, Dolmetscher:in-Kliniker:in, Kliniker:in-Patient:in und Kliniker:in-Dolmetscher:in), in welchen die drei unterschiedliche Arten von Vertrauen nach Greens (2003) Taxonomie des Vertrauens festgestellt werden können (freiwilliges, gezwungenes und hegemoniales Vertrauen) (siehe Kapitel 1.2.). Dazu folgend einige Beispiele: So wird etwa den Dolmetschenden von den Patient:innen freiwilliges Vertrauen entgegengebracht, indem diese sie zu „Ehrenmitgliedern ihrer Familie“ befördern, manche nennen ihre:n Dolmetscher:in sogar liebevoll „mein:e Dolmetscher:in“. Dieses freiwillige Vertrauen beruht vor allem auf Gemeinsamkeiten wie Ethnizität, Sprache und Herkunftsland. Auch die wahrgenommenen menschlichen Qualitäten der Dolmetschenden führen laut Robb & Greenhalgh (2006) zu dieser Einschätzung der Patient:innen. Aber es gibt in dieser Konstellation auch gezwungenes Vertrauen, bedingt durch die Abhängigkeit der Patient:innen von den Dolmetschenden. Patient:innen neigen dann dazu, Dolmetschende nicht mehr als Individuen zu beschreiben, vielmehr referenzieren sie sie als Gruppe, deren Rolle von außen vorbestimmt ist. Außerdem äußerten manche Patient:innen auch die Angst, Dolmetschende könnten ihre Macht missbrauchen und für einen negativen Ausgang einer Konsultation sorgen. Auch Ärzt:innen

[7] Weber (1947) bestimmt bürokratische Rollen basierend auf entweder (Bluts-)Verwandtschaft oder auf bürokratischen Organisationen. Er beschreibt den Zusammenhang zwischen der Industriellen Revolution, dem vermehrten Aufkommen von bürokratischen Organisationen und der Schwächung des Zusammenhalts von auf Verwandtschaft basierenden Gruppen. Dabei sieht Weber (1947) bürokratische Organisationen als gesellschaftlichen Fortschritt, da Positionen nicht aufgrund von Familienangehörigkeit vergeben werden, sondern aufgrund von Expertise, Kompetenz und Eignung.

[8] Laut Habermas (1987) ist kommunikatives Handeln ehrlich, offen und auf Verständnis und Konsens ausgerichtet. Dies kann die Vertrauenswürdigkeit von Sprecher:innen maßgeblich positiv beeinflussen. Strategisches Handeln hingegen besteht, wenn eine Gesprächspartei Sprache instrumentalisiert, um sich einen Vorteil zu verschaffen. Dabei kann es zu bewussten und unbewussten Täuschungen kommen.

ziehen aus diesem Grund für manche Patient:innen Familienmitglieder als Dolmetschende vor, obwohl diese im Normalfall als zweite Wahl gelten. Freiwilliges und gezwungenes Vertrauen kam am öftesten in den zuvor genannten Mikro-Vertrauensebenen vor. Als Beispiel für hegemoniales Vertrauen nennen Robb & Greenhalgh (2006:445) das Vertrauen, das Ärzt:innen von (zumeist älteren) Patient:innen entgegengebracht wird, welches auf traditionellen Perspektiven auf den Mediziner:innenberuf beruht. Eine griechische Laiendolmetscherin beschreibt z.B. das nach Ansicht ihrer Mutter richtige Verhalten in der Kommunikation mit Ärzt:innen: „[W]e should respect doctors and whatever they say and whatever they do, we have to, you know, agree and go along with it." (ibid.)

Hale (2007:137ff.) widmet sich der Wahrnehmung von und den Erwartungen an Dolmetschende in Medizin und Justiz und beschreibt Herausforderungen, die in diesem Bereich häufig für Dolmetschende auftreten. Sie nennt hierfür vier Problemfelder: die Dolmetschung betreffende (z. B. linguistische oder kulturelle Herausforderungen), den Kontext betreffende (z. B. Arbeitsbedingungen oder fehlende Hintergrundinformationen), die Gesprächsteilnehmenden betreffende (z. B. negative Haltung gegenüber Dolmetschenden oder fehlendes Verständnis der Rolle der Dolmetschenden) und das System betreffende Probleme (z. B. schlechte Bezahlung oder fehlende formale Ausbildung als Schwelle zum Ausüben der Dolmetschtätigkeit). Unter den Herausforderungen, welche die Gesprächsteilnehmenden betreffen, listet sie auch Vertrauen als Kriterium. Eingangs hält sie zudem fest: „Trusting interpreters to do the right thing is a good indicator of the service provider's confidence in their competence and professionalism." (ibid.:149) In der Folge präsentiert Hale (2007:145ff.) dazu eine (wie sie sagt) kleine Fragebogen-Studie, in welcher sie Jurist:innen, Mediziner:innen und Dolmetscher:innen zu ihrer Wahrnehmung der Arbeit Dolmetschender und ihrer Erwartung an dieselbe befragte. Insgesamt wurde der Fragebogen von 20 Mediziner:innen und 21 beantwortet. In ihrem Fragebogen stellt sie die allgemeine Vertrauensfrage: „Do you trust interpreters?" Diese Frage wurde von 90 % der Mediziner:innen und 81 % der Jurist:innen mit „Ja" beantwortet. Diejenigen Befragten, die „Nein" antworteten, nannten als Grund dafür Situationen, in welchen Dolmetschende offen eine Mediator:innen- oder Gatekeeper-Rolle einnahmen, ihre Unparteilichkeit aufgaben Gesagtes verändert wiedergaben. Die Antworten suggerieren, dass sich die befragten Jurist:innen und Mediziner:innen darin einig sind, dass Dolmetschende direkt, akkurat und unparteiisch dolmetschen sollen.

Eine weitere Untersuchung wurde im Medizinbereich von Hsieh et al. (2010) durchgeführt. Sie untersuchten Vertrauen in der bilingualen medizinischen Versorgung zwischen

Dolmetschenden und Gesundheitspersonal aus den USA. Dazu führten sie Einzel- und Fokusgruppen-Interviews mit 26 Medizindolmetscher:innen und 32 Gesundheitskräften. Aus ihrer Datenanalyse konnten sie vier Kriterien herausfiltern, welche für das Vertrauen zwischen medizinischem Personal und Dolmetschenden essenziell sind, diese lauten: „interpreter competence, shared goals, professional boundaries, and established patterns of collaboration." (ibid.:173) Vertrauen zwischen Dolmetscher:innen und medizinischem Personal fußt laut Hsieh et al. (2010) also auf Kompetenz seitens der Dolmetschenden, worunter vom medizinischen Personal vor allem die wörtliche, neutrale und originaltreue Wiedergabe der Informationen verstanden wird. Dolmetschende nehmen dementsprechend die Rolle einer unemotionalen und unparteiischen Entität in der Kommunikation ein. Die Interviews der Dolmetscher:innen zeigten, dass die meisten auch versuchten, dieser Rolle zu entsprechen. Die zweite Dimension, gemeinsame Ziele, beschreibt die Zusammenarbeit von Dolmetschenden und medizinischem Personal als Partner:innen, bzw. als Team. Das führt manchmal sogar dazu, dass besonders professionell Dolmetschende als Teil des medizinischen Personals angesehen werden oder dass sich das medizinische Personal wünscht, Dolmetschende würden für sie Partei ergreifen. Ein Abweichen von der eben beschriebenen Rolle der Dolmetschenden wird in diesem Kontext teilweise sogar positiv gesehen, wenn es dem gemeinsamen Ziel dienlich ist. Die dritte Dimension, fachliche Grenzen, beschreibt wiederum die Rollenbilder der Dolmetschenden und des medizinischen Personals. Aus den Interviews geht hervor, dass das medizinische Personal keine fachlichen Eingriffe der Dolmetschenden duldet. Ein solcher Eingriff würde die Vertrauensbeziehung einschränken. Dolmetschende sehen sich jedoch immer wieder im Zwiespalt zwischen ihrer Rolle und der bestmöglichen Versorgung von Patient:innen. An dieser Stelle sei außerdem erwähnt, dass die Grenzen zwischen neutraler Wiedergabe und fachlichem Eingreifen oft nicht klar definiert oder von Fall zu Fall unterschiedlich sein können. Hsieh et al. (2006:178) betonen auch, dass fachliche Grenzen außerdem sicherstellen, dass alle Beteiligten für ihr Handeln verantwortlich sind und für selbiges zur Rechenschaft gezogen werden können. Das vierte und letzte Kriterium, das Hsieh et al. (2006:178) nennen, sind etablierte Muster der Zusammenarbeit. Das Vertrauen kann z.B. durch ein wiederholtes Zusammenarbeiten verstärkt werden. Es kommt zu einer Musterbildung in der Kommunikation und Kooperation zwischen Dolmetschenden und medizinischem Personal. Mit der Zeit muss weniger ausverhandelt werden, man kennt sich und weiß, wie die Zusammenarbeit abläuft, man arbeitet effizienter. Das schafft Sicherheit und in der Folge auch Vertrauen.

Zum Thema Vertrauen in Dolmetschende im Bereich der sozialen Arbeit forschte Tipton (2010). Sie führte Fokusgruppeninterviews mit Sozialarbeiter:innen und

Kommunaldolmetscher:innen in Großbritannien durch, um herauszufinden, wie es um deren Vertrauen in Dolmetschende bestellt ist. Sie stellt fest, dass Vertrauen ein heuristischer Mechanismus ist, der Komplexität reduzieren kann[9], wo es angebracht ist. Allerdings merkt sie an, dass es bei vielen an Vertrauen mangelt, da es zu negativen Erfahrungen in diesem Dolmetschsetting gekommen ist, die zu Misstrauen geführt haben. Keine der beiden Parteien (Dolmetschende und Sozialarbeiter:innen) setzt Vertrauen in die andere Partei voraus. Als Hauptgrund für den Vertrauensmangel sieht Tipton (2010:206) die fehlende Verhandlung über die strukturellen Aspekte des Handlungsfeldes soziale Arbeit in Bezug auf die Kooperation von Sozialarbeiter:innen und Dolmetscher:innen, vor allem was die Grenzen der jeweiligen Rollen in der Kommunikationssituation angeht. Sie schlägt vor, dass Dolmetschende und Sozialarbeiter:innen ihre Erwartungen aneinander aushandeln müssen, um das Wirken der Dolmetschenden mit einem gemeinsamen Ziel im Hinterkopf zielgerichteter gestalten zu können. Außerdem betont Tipton (2010:190) die Wichtigkeit der Konzeptualisierung von Vertrauen als Prozess, wobei es schwieriger ist, Vertrauen aufzubauen als dieses wieder zu verlieren.

Die eben präsentierten Forschungsbeiträge zu Vertrauen im Community Interpreting beziehen sich zwar auf unterschiedliche Settings und Bereiche, sie haben aber die Ansicht gemein, dass Vertrauen in Dolmetschsettings zur Verbesserung des Gesprächsklimas beitragen kann und den Gesprächsablauf steuern kann. Unterschiedliche Ansichten gibt es zur Rolle von Dolmetschenden als Gatekeeper. Während die Befragten in Davidsons (2002) Studie die Rollenannahme des Gatekeepers positiv bewerten, nennen einige Befragte aus Hales (2007) Studie genau das als Misstrauensgrund. Auffallend ist auch, dass die Frage des Vertrauens auch oft die Frage der Professionalität und der Kompetenz nach sich zieht. Wobei es für den Grund des Vertrauens einen Unterschied zu machen scheint, ob Dolmetschende als Vertreter:innen einer Berufsgruppe oder als Individuen gesehen werden. Für die vorliegende Arbeit sind vor allem die Ergebnisse der Befragungen von Edwards et al. (2005; 2006) von Bedeutung. Sie postulieren, dass viele Auftraggeber:innen lieber Dolmetschende aus derselben Minoritätengruppe beauftragen, da sie sich von ihnen besser verstanden fühlen und ihnen so mehr vertrauen. Dieser Haltung liegt das Konzept der sozialen Identität und der Nähe zugrunde, dieses soll im folgenden Kapitel behandelt werden.

[9] Diese Ansicht deckt sich mit der Definition von u. a. Lewis & Weigert (1985), Endreß (2002), Luhman (2014) oder Kirchler & Hölzl (2018) (siehe dazu Kapitel 1.4.1.).

1.6. Soziale Ähnlichkeit oder „Gleich und gleich gesellt sich gern“

Dieses Kapitel hat zum Ziel, einen theoretischen Rahmen für den empirischen Teil der vorliegenden Arbeit zu schaffen. Zunächst soll auf die Theorie der sozialen Identität eingegangen werden, um eine Grundlage für weitere Konzepte zu schaffen. Darauf aufbauend folgt dann eine Einführung in das Konzept der sozialen Ähnlichkeit, der sozialen Homophilie. Diese Konzepte werden anschließend in den Kontext der vorliegenden Arbeit eingebettet.

1.6.1. Die Theorie der sozialen Identität

Die Theorie der sozialen Identität (Social Identity Theory, SIT) wurde 1986 von Tajfel und Turner vorgestellt. Es handelt sich dabei um eine sozialpsychologische Theorie, die versucht, das Zustandekommen von Gruppenprozessen und Intergruppenkonflikten zwischen der Eigengruppe und der Fremdgruppe zu erklären. Dieser Theorie liegt die Annahme zugrunde, dass sich Individuen in soziale Kategorien einteilen, um sich selbst in der Welt einordnen zu können, um die Welt überschaubarer und begreifbarer zu machen.

Die soziale Identität ist laut Tajfel & Turner (1986:15ff.) die gesellschaftliche Grundlage, auf der neben der personalen Identität[10] die Selbstauffassung aufbaut, und besteht aus den Aspekten des Selbstbildes eines Individuums, die auf den „sozialen Kategorien“ basieren, denen sich dieses Individuum zugehörig fühlt. Laut Ashforth & Mael (1989:21) geben soziale und personale Identität eine Antwort auf die Frage: „Wer bin ich?“

Tajfel (1982:102) definiert soziale Identität als „Teil des Selbstkonzepts eines Individuums, das sich aus seinem Wissen um seine Mitgliedschaft in sozialen Gruppen [und deren] emotionale[r] Bedeutung ableitet.“ Laut Ellemers et al. (1999) setzt sich die soziale Identität aus drei Komponenten zusammen: kognitiv (Bewusstsein, Mitglied einer Gruppe zu sein), evaluativ (Bewertung der Mitgliedschaft) und emotional (emotionale Verbundenheit mit einer Gruppe).

Daraus kann geschlossen werden, dass jedes Individuum Teil einer Gruppierung ist, über deren Status sich dieses im Klaren ist.

Diese Gruppierungen, diese sozialen Kategorien, sind laut Tajfel & Turner (1986) kognitive Tools, welche die soziale Umwelt segmentieren, klassifizieren und ordnen. Nach der Selbstkategorisierungstheorie (Turner 1999), die gemeinsam mit der SIT als Social Identity Approach verstanden wird, dienen soziale Kategorien gleichermaßen dazu, ein Gegenüber

[10] Im Gegensatz zur sozialen Identität beruht die personale Identität auf den Persönlichkeitseigenschaften und Interessen von Individuen (Ashforth & Mael, 1989).

einzuordnen und uns selbst zu verorten (In-Group und Out-Group). Das bedeutet, die sozialen Kategorien erschaffen und definieren den Platz eines Individuums in einer Gesellschaft.

Tajfel & Turner (1986) betonten, dass der Vergleich und der Umstand, dass sich Individuen zu anderen in Beziehung setzen, essenziell ist für die Definition des Eigenen und des Anderen (man könnte auch sagen des Bekannten und des Fremden, In-Group und Out-Group).

Laut (Hogg & Abrams 1998:13) basiert die Theorie der Sozialen Identität auf der Annahme, dass Gesellschaften aus sozialen Kategorien bestehen, welche in einer Macht-Status-Beziehung zueinander stehen. Sie bezeichnen soziale Kategorien als Einteilung von Personen aufgrund von etwa Nationalität (z. B. britisch, französisch), Ethnie (z. B. arabisch, jüdisch), Klasse (z. B. Arbeiter:in, Kapitalist:in), Beruf (z. B. Mediziner:in; Intallateur:in), **Geschlecht** (z. B. weiblich, männlich), Religion (z. B. muslimisch, hinduistisch), et cetera. Die Macht-Status-Beziehung bezieht sich wiederum darauf, dass manchen sozialen Kategorien ein höheres Maß an Macht, Status oder Prestige innewohnt als anderen. Tajfel (1982:104) erklärt dazu, dass keine Gruppe allein existiert. Vielmehr existieren Gruppen in einer Gesellschaft inmitten anderer Gruppen. Die positiven Aspekte der sozialen Identität bekommen ihre Bedeutung erst durch den Vergleich mit anderen Gruppen. Zudem ist es für die Mitglieder einer Gruppe laut Tajfel & Turner (1986) wichtig, stets eine positive soziale Identität zu wahren oder zu schaffen, also den Wert der eigenen Gruppe im Vergleich zu anderen hoch zu halten oder zu erhöhen.

Für diesen Vergleich werden stets diejenigen Vergleichsdimensionen herangezogen, welche die eigene Gruppe in ein positiveres Licht rücken (In-Group Favoritism), während unvorteilhafte Aspekte nicht beleuchtet werden. Fällt der Vergleich allerdings negativ aus, werden unterschiedliche Strategien angewendet, um am Ende doch eine positive soziale Identität zu konstruieren. So werden etwa die Gruppe oder die Vergleichsdimensionen zugunsten der eigenen Gruppe gewechselt oder die andere Gruppe wird mithilfe von Stereotypen, Vorurteilen oder Diskriminierung diskreditiert (Brown 2000; Methlagl 2013).

Wie kommt es zu einer Gruppenzugehörigkeit? Die Identifikation mit einer sozialen Kategorie fußt auf der wahrgenommenen Ähnlichkeit zwischen den Mitgliedern einer Gruppe. Entlang relevanter Kriterien nehmen sich In-Group-Mitglieder als einander ähnlicher wahr als Out-Group-Mitglieder. Den Mitgliedern einer Gruppe, also einer sozialen Kategorie, werden prototypische Eigenschaften zugeordnet. So werden Individuen nicht mehr als solche wahrgenommen, sondern als Repräsentation des relevanten Prototyps. Dies kann zur Depersonalisierung der Mitglieder führen, die sich selbst dann als Vertreter:innen einer gemeinsamen sozialen Kategorie wahrnehmen (Turner 1999; Hogg & Terry 2000; Methlagl 2013).

Zudem sei an dieser Stelle noch erwähnt, dass die beiden Komponenten der Selbst- und der Fremdwahrnehmung eine tragende Rolle bei der Entstehung von Gruppenzugehörigkeit spielen. Einerseits muss sich eine Person selbst einer Gruppe zugehörig fühlen und andererseits muss auch die Gruppe diese Person als ihr zugehörig empfinden: „[T]he individuals concerned define themselves and are defined by others as members of a group." (Taijfel & Turner 1986:15) Es reicht also nicht aus, dass sich eine Person einer Gruppe zugehörig fühlt, wenn die Gruppe diese Ansicht nicht teilt. Beispiele dafür gibt es viele. Ein recht brisantes Beispiel aus dem Diskurs rund um die Geschlechteridentität, welches wiederholt für Unmut sorgt, ist etwa die Zugehörigkeit von Transgender-Personen zu der jeweiligen „Geschlechtergruppe". So gibt es etwa biologische Cis-Frauen (siehe Kapitel 2.1.2.), die sich unwohl dabei fühlen, sich sanitäre Einrichtungen mit Transgender-Frauen zu teilen. (Dafür werden unterschiedliche Gründe genannt, die meisten davon basieren auf negativen Stereotypen gegenüber Transgender-Personen.) Sie nehmen Transgender-Frauen nicht als zu ihrer sozialen Kategorie (in diesem Fall die Kategorie „Frau") zugehörig, während die meisten Transgender-Frauen sich sehr wohl zugehörig fühlen. Aufgrund dieser Diskrepanz entstehen teils hitzige und auch untergriffige Diskussionen, in welchen eben jene Gruppenzugehörigkeiten ausverhandelt oder wie im oben beschriebenen Fall verweigert werden.

Weiters führen Tajfel & Turner (1986:16ff.) aus, dass Gruppenangehörige eine emotionale Involviertheit in dieser Definition als Gruppe teilen und dass sie auch einen gewissen Konsens darüber herstellen, welche Meinung sie der eigenen Gruppe gegenüber vertreten. Diese Emotionalität erklärt auch zum Teil, warum Debatten rund um eine Gruppenzugehörigkeit, wie bereits erwähnt, hitzig ablaufen können.

1.6.2. Theorie des Multiple Belonging

Denkt man Gruppenzugehörigkeiten wie im vorangegangenen Kapitel beschrieben, ergibt sich der logische Schluss, dass ein Individuum nicht nur einer einzelnen Gruppe zugeordnet werden kann. Die Identität setzt sich aus unterschiedlichen Gruppenzugehörigkeiten zusammen. Dieses Konzept wird, geprägt durch die Sozialanthropologin Johanna Pfaff-Czarnecka (2013), „Multiple Belonging*"* genannt. Unter „Belonging" (oder Zugehörigkeit) versteht sie eine emotional aufgeladene und dynamische soziale Verortung, welche eine Position in einer sozialen Struktur darstellt und sich unter anderem durch Identifizierung, Verankerung und Verbundenheit ausdrückt. So versteht sich zum Beispiel eine Person als Frau, Österreicherin, Malerin, Fußball-Fan und Mutter zur selben Zeit.

Pfaff-Czarnecka (2013:4ff.) versteht Zugehörigkeiten als sich ständig verändernde Gebilde und Verständnismuster. Im Laufe eines Lebens erleben sich Individuen als Gruppenzugehörige unterschiedlicher Gruppen. In manche Zugehörigkeiten wächst man hinein, während man andere mit der Zeit wieder verliert. So wird sich etwa die beispielhaft genannte Person nicht mehr als Schulkind sehen, aber auch noch nicht als Pensionistin. Manche Zugehörigkeiten sind schwieriger zugänglich, andere wiederum leicht. Eine Zugehörigkeit zu einem Staat, der nicht der Geburtsort einer Person ist, zum Beispiel, beschreibt Pfaff-Czarnecka (2013) als schwierig zu erreichende Zugehörigkeit.

1.6.3. Soziale Homophilie und homosoziales Verhalten

Die idiomatische Phrase „Gleich und gleich gesellt sich gern“ steht auf einer wissenschaftlich fundierten Basis. Sie referenziert das Phänomen der sozialen Homophilie und dem damit einhergehenden homosozialen Verhalten. Diese beiden Konzepte und ihre Auswirkungen auf zwischenmenschliche Beziehungen sollen in der Folge dargelegt werden.

Wenn Menschen miteinander in Beziehung treten, ist es nicht selten, dass sie dies am liebsten mit Menschen tun, die ihnen ähneln. Das führt dazu, dass Gruppen entstehen, die in Bezug auf soziodemographische Charakteristika sehr homogen sind (Hanusch & Nölleke 2019:23).

In der Soziologie wurde dieses Prinzip, benannt durch Lazarsfeld & Merton (1954), unter dem Begriff Homophilie bekannt. Himmelboim et al. (2016:1385) schreiben dazu: „[S]imilar individuals will be socially closer to one another than dissimilar people […] “. Diese Kernaussage deckt sich mit dem Homophilie-Verständnis von Lazarsfeld & Merton (1954), welche diese als die Tendenz von Einzelpersonen beschreiben, andere Personen zu mögen und mit ihnen zu interagieren, wenn sie gegenseitige Ähnlichkeiten aufweisen.

Das Konzept der Homophilie ist Gegenstand zahlreicher Forschungsarbeiten, welche zum Ziel haben, zu bestimmen, welche Netzwerke, Beziehungstypen und Gruppen zu Homophilie neigen und welche Ähnlichkeiten, also welche gemeinsamen Charakteristika zu einer Verbundenheit zwischen Individuen führen. Mit dem Konzept der Homophilie wird ein breites Spektrum an unterschiedlichen sozialen Beziehungen erklärt, so zum Beispiel Heirat, Freundschaft oder Geschäftsbeziehungen (Hanusch & Nölleke 2019:23).

Üblicherweise wird in der Netzwerkforschung in Bezug auf Charakteristika, welche homophile Netzwerke am besten beschreiben, zwischen Statushomophilie und Wertehomophilie unterschieden. Bei der Wertehomophilie werden Charakteristika betrachtet, welche die

(Werte-) Haltung von Individuen betreffen. Es handelt sich dabei um internale Faktoren wie zum Beispiel Wünsche und Ziele, Fähigkeiten, Überzeugungen und Einstellungen. Statushomophilie bezieht sich auf augenscheinliche, externale Charakteristika wie *Geschlecht*, Alter oder Ethnie, aber auch auf erworbene Charakteristika wie Religion, Ausbildung, Beruf oder Handlungsmuster (Lazarsfeld & Merton 1954; Hanusch & Nölleke 2019).

Laut Klinger (2014:232ff.) kommt es auf Basis der sozialen Homophilie im Laufe der Zeit zur Bildung von Handlungsmustern, welche die Mitglieder der eigenen Gruppe bevorzugen oder bevorteilen. Dies geschieht nicht immer bewusst, kann aber in unterschiedlichsten Gruppen bzw. Netzwerken beobachtet werden. Dieser Vorgang wird als homosoziales Verhalten oder homosoziale Kooptation bezeichnet. Gemeint ist damit, dass sich die Mitglieder einer sozialen Gruppe im Allgemeinen aneinander orientieren und sich gegenüber anderen Gruppenmitgliedern der In-Group sozialer verhalten, sie zum Beispiel auf Kosten von Nicht-Mitgliedern vorziehen. Bevorzugt wird das, was einem selbst am ähnlichsten ist. Die Kooptation bezeichnet hierbei die Aufnahme neuer Mitglieder in eine bestehende soziale Gruppe. So wird der Nachwuchs in vielen Fällen nach dem Kriterium der maximalen Ähnlichkeit ausgesucht. Klinger (2014:232) betont an dieser Stelle, dass dies in vielen Fällen einen geschlechterbezogenen Ausschlussmechanismus bedeutet, da die Geschlechterzugehörigkeit ein entscheidendes Ähnlichkeitsmerkmal darstellen kann. So bevorzugen Männer in Führungspositionen oft andere Männer bei einer Beförderung, da diese ihnen im Sinne der sozialen Ähnlichkeit und Homophilie näherstehen – in der Literatur werden solche Netzwerke wiederholt als „old boys‘ network“ bezeichnet.

1.6.4. Der Kreis schließt sich – soziale Ähnlichkeit und Vertrauen

An dieser Stelle schließt sich ein Gedankenkreis. Das nachfolgende Kapitel dient dazu, darzulegen, inwiefern soziale Ähnlichkeit ein vertrauensbildender Faktor sein kann. Dieser Gedankengang wird in der Folge auch einen Schwerpunkt bei der Hypothesenbildung im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit darstellen.

Wie bereits in Kapitel 1.4.3. erwähnt, nennen Osterloh & Weibel (2006:45) soziale Ähnlichkeit als Motivationsfaktor für instrumentelles Vertrauen: „Wenn sonst keine brauchbaren Informationen vorliegen, zählt soziale Ähnlichkeit, z. B. Geschlecht, Alter, [Ethnie], Ausbildung.“ Im Sinne des homosozialen Verhaltens bedeutet das also, dass sich Mitglieder derselben Gruppe einander vertrauensvoller begegnen als Zugehörigen anderer Gruppen.

Beziehungsweise kann die soziale Ähnlichkeit laut Osterloh & Weibel (2006) der ausschlaggebende Faktor dafür sein, warum eine Person zum Vertrauenssprung ansetzt.

Ein weiteres Indiz für die Wirksamkeit sozialer Ähnlichkeit als vertrauensstiftendes Element findet sich in dem bereits in Kapitel 1.4.1. erwähnten Verständnis von Vertrauen als Mittel zur Reduktion von Komplexität (z. B. Luhmann 2014). Sich mit Menschen zu umgeben, die einem selbst ähnlich sind, reduziert die Komplexität diverser Situationen und stärkt die Vertrauensbasis. Meuser (2006: o. S.) erklärt den Zusammenhang zwischen Homosozialität und Vertrauen wie folgt:

> Homosozialität […] ist eine vertrauensbildende Maßnahme. Man hat Vertrauen in diejenigen, die einem gleich sind, weil man davon ausgeht, dass man mit denen ‚besser kann als mit den anderen'; dass man mit ihnen die eigenen Ziele besser durchsetzen und die eigene Organisationskultur besser aufrecht erhalten kann als mit anderen.

Anders formuliert, ist es schlichtweg einfacher, einer Person zu vertrauen, die der eigenen Person ähnlich ist, da man sich aufgrund dieser Ähnlichkeit sicherer fühlt.

Keller (2001) bestätigt, dass demographische Ähnlichkeiten zwischen den Mitgliedern einer Gruppe dazu führen, dass sich interpersonales Vertrauen und zwischenmenschliche Beziehungen schneller entwickeln.

Inwiefern sich die soziale Ähnlichkeit mit dem gemeinsamen Merkmal ‚Geschlecht' auf das Vertrauen in Dolmetschsituationen auswirkt, wird eine Kernfrage des empirischen Teils der vorliegenden Arbeit sein.

2. Die Sache mit dem Geschlecht

„Wir können untenrum nicht frei sein,
wenn wir obenrum nicht frei sind.
Und andersrum."
(Stokowski 2020:7)

Im Laufe der vorliegenden Arbeit wurden bereits wiederholt Konzepte wie Geschlecht, Geschlechteridentität, Gender, Cis-Frau, Trans-Frau usw. verwendet. Da die ‚Sache mit dem Geschlecht' auch in gewisser Weise ein Politikum darstellt und die vorliegende Arbeit zum Ziel hat, keine (oder so wenig wie möglich) heteronormative Rollenbilder zu reproduzieren, ist es essenziell, Konzepte und Begriffe mit Bedacht zu wählen und genau zu definieren, welche Denkstrukturen eine Benennung umfasst. Dies soll im Zuge des nachfolgenden Kapitels geschehen, das auch als eine Art Kompass durch das Begriffsdickicht rund um das Konzept Geschlecht gedacht ist.

2.1. Ein Kompass für das Begriffsdickicht

Verwendet man den Begriff Gender in der Alltagssprache, denken wohl viele im ersten Moment an das vieldiskutierte Thema der geschlechterneutralen Sprache, ans Gendern. Das nachfolgende Kurzglossar soll die für die vorliegende Arbeit wichtigsten Termini definieren, um eine klare Abgrenzung von Denk- und Begriffsmustern zu schaffen.

2.1.1. Gender vs. Geschlecht und „Doing Gender"

Zunächst einmal gilt es, die beiden Konzepte Gender und Geschlecht voneinander zu unterscheiden. Sie werden in vielen Fällen synonym angewendet, umfassen aber unterschiedliche Denkstrukturen.

Was im Deutschen Geschlecht genannt wird, besitzt im Englischen zwei unterschiedliche Benennungen: „Sex" und „Gender". Sex steht hierbei für das biologische Geschlecht, also jenes, welches aufgrund von Körpermerkmalen bei (oder durch Ultraschall schon vor) der Geburt festgestellt werden kann. Gender (vom Lateinischen *genus* (Geschlecht), im Ablativ *genere* (Gattung)) jedoch umfasst eine breitere Auffassung. Es meint das soziale, das gelebte und gefühlte Geschlecht einer Person. Inzwischen hat der Terminus *Gender* auch in der deutschen Sprache Einzug gehalten und bezeichnet in den Sozialwissenschaften und den Gender Studies die gesellschaftliche Geschlechterrolle („gender role") oder soziale Geschlechtsmerkmale und verweist so nicht unbedingt auf körperliche Merkmale (Gildemeister, 2010:137ff; Wetterer 2010:126ff).

Villa (2019) weist darauf hin, dass sich die beiden Konzepte Sex und Gender gegenseitig konstituieren und von einer Vielzahl von Faktoren (z.B. historische oder erfahrungsbezogene Dimensionen) beeinflusst werden.

Babka & Posselt (2016:56f.; Hervorhebung i.O.) definieren Gender als „sozial- und kulturwissenschaftliche Analysekategorie, die eng mit den Kategorien Klasse und „Rasse" *(race)* verbunden ist." Die Benennung Gender stammt aus dem Englischen und umfasst dort auch das grammatische Geschlecht, das Genus. Zurückzuführen ist der Begriff Gender auf den US-Psychologen John Money, der diesen in die Sexualwissenschaften einführte, um die Diskrepanz zwischen den physiologischen Geschlechtermerkmalen und den soziokulturellen Bedeutungen der Kategorien Weiblichkeit und Männlichkeit zu beschreiben. Im Englischen verweist der Terminus „Sex" auf das biologische Geschlecht. „Gender" hingegen umfasst die soziokulturellen Merkmale der Geschlechter sowie die ihnen zugewiesenen Geschlechterrollen in ihrer kulturellen, historischen und diskursiven Bestimmtheit (Babka & Posselt 2016:56). Dieser Gedanke findet sich auch in Simone de Beauvoirs (1949) viel zitiertem Diktum „On ne naît pas femme: on le devient", also: „Man kommt nicht als Frau zur Welt: man wird es.[11]" Anders formuliert könnte also angenommen werden, dass ein Mensch mit seinem biologischen Geschlecht zu Welt kommt, sein soziales Geschlecht aber erst erlernt.

Babka & Posselt (2016:57) führen weiters aus, dass feministische Theorien nicht nur auf die Unterscheidung von „Sex" und „Gender" rekurrieren, um das biologische und das soziale Geschlecht zu unterscheiden. Vielmehr geht es auch um die Problematisierung und Infragestellung des in vielen Fällen hergestellten Kausalzusammenhangs zwischen einem biologisch fundierten Geschlecht und den kulturell konstruierten Geschlechterzuschreibungen, die diesem Geschlecht oft selbstverständlich und unhinterfragt gemacht werden. Dieses Verständnis zieht des Weiteren die Vorstellung nach sich, dass Gender stets einer sozialen Inszenierung und eines Ausagierens bedarf. In diesem Zusammenhang entwarfen in den 1980er-Jahren die US-Soziolog:innen West und Zimmermann das Konzept des „Doing Gender".

Unter „Doing Gender" wird dabei verstanden, dass Gender als soziale Geschlechtsidentität nicht einfach selbstverständlich gegeben ist. Vielmehr wird Gender durch soziale Interaktionsprozesse zugeschrieben und ausgehandelt (ibid.; Gildemeister 2010:138). Laut Babka & Posselt (2016:56) werden „[s]cheinbar naturgegebene Differenzen […] somit als Effekt routinemäßiger und ritualisierter Selbstdarstellungs-, Interpretations- und Zuschreibungsprozesse sichtbar." Im Gegensatz zum biologischen Geschlecht („Sex") ist Gender in dieser Sichtweise

[11] Übersetzung aus Babka & Posselt (2016:57)

keine starre und natürliche Kategorie, sondern vielmehr dynamisch, von historischen, sozialen und kulturellen Umständen abhängig. Das bedeutet auch, dass die Kategorie Gender veränderbar ist (ibid.).

2.1.2. Cis-, Transgender und das sogenannte „Dritte Geschlecht"

Der Terminus „Cisgender" (aus dem Lateinischen cis „diesseits") beschreibt Personen, deren biologisches Geschlecht, also das ihnen bei der Geburt zugewiesene Geschlecht (männlich oder weiblich[12]), mit ihrer Geschlechteridentität übereinstimmt. Im Gegensatz dazu stimmt bei transgender Personen das biologische Geschlecht nicht mit ihrer Geschlechteridentität überein (Aultman 2014:61).

Der Terminus Cisgender stammt aus dem Transgender-Aktivist:innen-Diskurs der 1990er-Jahre und kritisiert die Art und Weise, wie über Geschlecht gesprochen wird. Die Termini „Mann" und „Frau", wenn nicht anders ausgeführt, neigen dazu, Cisgender zu normalisieren und als die natürliche Geschlechteridentität zu forcieren (ibid.). Aultman (2014) betont, dass die Verwendung von Termini wie Cis-Frau, Trans-Frau oder Cis-Mann, Trans-Mann dazu beitragen, diese Norm zu brechen und die Marginalisierung von Trans-Personen abzuschwächen. Außerdem wird dadurch die Position der Transgender-Identität insofern gestärkt, als dass sie zur ebenbürtigen Kategorie erhoben wird, nicht zur Abweichung der Norm.

Dieser Binarität aus Cis- oder Transgender oder den Kategorien männlich oder weiblich entzieht sich das sogenannte „Dritte Geschlecht". Dieser Terminus beschreibt in der Regel intergeschlechtliche Personen, wird aber fälschlicherweise teilweise auch für die Beschreibung von sexueller Orientierung (etwa in Ernst von Wolzogens (2013) Roman „Das dritte Geschlecht" (Erstausgabe 1899)) oder von Non-Binarität (Ablehnung der Zuschreibung eines Geschlechts) verwendet. Intergeschlechtlichkeit beschreibt Morland (2014) wie folgt: Personen mit genitalen, genetischen oder hormonellen Charakteristika, die weder eindeutig dem

[12] Im Dezember 2018 bestätigte der österreichische Verwaltungsgerichtshof eine Erkenntnis des oberösterreichischen Landesverwaltungsgerichts (Ro 2018/01/0015 vom 14.12.2018) und urteilte, dass der Personenstandseintrag „inter" zulässig ist. Dies gilt für intergeschlechtliche Personen, nicht für nonbinäre. In Reisepässen wird für das Dritte Geschlecht der ein Eintrag „X" (non-specified oder unbestimmt) verwendet. Bei der Geburt obliegt es der Hebamme oder der:dem Ärzt:in, als Ge-schlechtsbezeichnung „inter", „divers" oder „offen" einzutragen oder gar keinen Eintrag vorzuneh-men. Sobald dann eine Zuordnung möglich ist, soll der Geschlechtseintrag ergänzt werden. Zudem ist zeitlich zur Geburt unabhängig ein Wechsel zwischen „inter", „divers", „offen" oder der Ver-wendung keiner Angabe auf Antrag möglich. Ein Wechsel von „männlich" oder „weiblich" zu „in-ter", „divers", „offen" oder keiner Angabe und umgekehrt ist wiederum nur mit einem ergänzenden Fachgutachten möglich (Stadt Wien 2022). So gibt es inzwischen zumindest drei anerkannte biologische Geschlechter: weiblich, männlich und intergeschlechtlich.

männlichen noch dem weiblichen Geschlecht zugeordnet werden können. Dies betrifft etwa die äußerliche Anatomie, uneindeutige Chromosomenanordnungen (z. B. XXY) oder die schwache Reaktivität gegenüber Hormonen, welche männliche konnotierte Effekte nach sich ziehen.

Die Art und Weise, wie über Geschlecht und Zugehörigkeiten gesprochen wird, unterliegt einem starken Wandel. So gibt es besonders in der Queer Theory viele Überlegungen zur sprachlichen Ausformung von Geschlecht und Geschlechterzugehörigkeiten. Auch die schriftliche Ausformung dieser Überlegungen wird laufend verhandelt, verworfen und neu verhandelt. So wird etwa über einen Glottisschlag (kurze hörbare Pause) versucht, in der gesprochenen Sprache zu gendern, anstatt beide Formen zu erwähnen oder das generische Maskulinum[13] zu verwenden. Das internationale Netzwerk WECF (Women Engage for a Common Future) beispielsweise widmet einen Teil seiner Homepage dem Thema „Sprache und Gender". Dort werden Termini wie FLINTA* (Frauen, Lesben, Inter, Non-Binary, Trans und agender*), TINA* (Trans, Inter, Non-Binary und agender*), Frau* (alle Menschen, die sich als Frau bezeichnen), Mann* (alle Menschen, die sich als Mann bezeichnen), womxn (Schreibweise für Transgender-Frauen im Englischen), BIPoC (Black, Indigenous and People of Color) oder Asterisk (das „Gendersternchen") sowie der Doppelpunkt als Ausformungen des Versuchs einer gendergerechteren Sprache vorgeschlagen (WECF 2022). An dieser Stelle sei aber auch erwähnt, dass die eben erwähnten Termini lediglich einige wenige Beispiele zur Verbildlichung der Diskussion rund um gendergerechte Sprache und des Versuchs von gendergerechter Sprache darstellen.

2.1.3. Der Geschlechterbegriff in der vorliegenden Arbeit

Ausgehend von den eben angestellten Überlegungen zum Thema Geschlechterbegriff wird nachfolgend abgebildet, wie Geschlecht in der vorliegenden Arbeit definiert werden soll, beziehungsweise welche Geschlechterkategorien zur Anwendung kommen. Im Fokus des empirischen Teils der Arbeit werden die Kategorien „Frau" und „Mann" stehen. Hier stellt sich zunächst die Frage, was diese Kategorien „mitmeinen" beziehungsweise umfassen und aus welcher Perspektive diese betrachtet werden: Fremd- oder Selbstwahrnehmung. Nach einigen Überlegungen ergibt sich folgender Definitionsversuch:

[13] Unter dem generischen Maskulinum versteht man die Verwendung des männlichen Pluralbegriffs, obwohl sich auch weibliche Subjekte in der referenzierten Menge befinden. Oft wird argumentiert, dass die weiblichen Individuen in der Gruppe „mitgemeint" werden. In diesem Zusammenhang sei auch erwähnt, dass es das generische Femininum zwar gibt, es aber nicht breit angewendet wird.

Als „Frauen“ werden in der vorliegenden Arbeit zum einen alle als weiblich gelesenen Personen verstanden, als „Männer“ werden alle als männlich gelesenen Personen verstanden. Der Terminus des „gelesen Werdens“ bezieht sich auf die Fremdwahrnehmung und Kategorisierung von Personen als männlich oder weiblich. Diese Kategorisierung erfolgt meist auf der Grundlage des Aussehens und der Außenwirkung einer Person und hat nichts mit der Selbstwahrnehmung der Person zu tun. Auch wenn die Kategorisierung des Geschlechts in vielen Fällen mit dem biologischen und selbst wahrgenommenen Geschlecht (Individualgeschlecht) korreliert, muss das nicht immer der Fall sein (WECF 2022). Außerdem werden im Zuge der vorliegenden Arbeit die Termini „Mann“ und „Frau“ bzw. „Personenbezeichnung“ (z. B. Dolmetscher/Sozialarbeiterin) verwendet, wenn es sich um ein Zitat aus der Literatur handelt, in der nicht zwischen Individualgeschlecht und fremd wahrgenommenen Geschlecht unterschieden wird.

Im Gegensatz dazu soll das explizit erfragte oder genannte Individualgeschlecht in der vorliegenden Arbeit sichtbargemacht werden. Hierfür wird die Schreibweise „Frau*“ und „Mann*“ bzw. „Personenbezeichnung*“ verwendet. Dies ist vor allem im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit der Fall, wenn Personen Bezug auf ihr eigenes Geschlecht nehmen. In diesem Fall kann davon ausgegangen werden, dass die jeweilige Person ihre Selbstwahrnehmung, ihr Individualgeschlecht referenziert. Ein Beispiel dafür wäre etwa eine Aussage wie: „Ich bin Sozialarbeiterin*.“ Hier referenziert die Person das eigene Individualgeschlecht. Während die Aussage „Ich bin mit meinem Dolmetscher zufrieden.“ die Fremdwahrnehmung einer Person referenziert, nämlich, dass sie die Person des Dolmetschenden als männlich gelesen hat.

2.2. Gender und Vertrauen

Wem wird nun also mehr vertraut und wer vertraut mehr, Männer oder Frauen? Dieser Frage widmen sich unterschiedliche Disziplinen mit jeweils unterschiedlichen Zielsetzungen. Besonders in der Wirtschaftspsychologie wird diese Frage häufig aufgegriffen, wenn es um die Besetzung von Führungspositionen bzw. die Wahl eines Führungsstils oder das Kaufverhalten von Menschen geht. Es würde den Rahmen der vorliegenden Arbeit sprengen, die gesamte Literatur zum Thema Vertrauen und Gender abzubilden. Nachfolgend werden einige Arbeiten beispielhaft abgebildet, um einen kleinen Überblick über die Forschung zu diesem Thema zu gewährleisten.

Sheehan (1999) beispielsweise führte eine Befragung von 889 Internetnutzer:innen in den USA durch, um herauszufinden, ob Genderaspekte in der Haltung zu und im Verhalten

bezüglich Marketing und Datenschutz online eine Rolle spielen. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Haltung je nach Gender sehr unterschiedlich ausfällt. Frauen zeigten sich generell besorgter und weniger vertrauensvoll, wenn es um die Auswirkungen von Internetnutzung auf ihre Privatsphäre und auf Datensicherheit ging. Männer hingegen zeigten sich weniger besorgt, adaptierten aber mehr Sicherheitsmaßnahmen, um sich im Internet zu schützen. Zum Zeitpunkt der Studie kauften Frauen also aufgrund von mangelndem Vertrauen weniger über das Internet ein als Männer.

Chaudhuri & Gangadharan (2003) führten eine Untersuchung mit 100 Teilnehmer:innen (47 Männer und 53 Frauen) an der University of Melbourne durch. Die Proband:innen wurden dazu Aufgefordert, das „Investment Game“[14] (Berg et al. 1995) zu spielen, welches dazu genutzt wird, Vertrauen und Reziprozität sichtbar zu machen. In dieser Studie wiesen Männer eine höhere Bereitschaft zu vertrauen auf als Frauen es tun. Als mögliche Erklärung dafür nennen Chaudhuri & Gangadharan (2003:18f), dass Frauen weniger risikofreudig sind als Männer. Dies lässt sich beispielsweise auch aus Investment-Portfolios von Männern und Frauen herauslesen.

Spector & Jones (2004) führten eine Umfrage mit 127 Angestellten aus acht unterschiedlichen Domänen zum Thema Vertrauen durch. Sie erfragten unter anderem die Position der Angestellten in der Firmenhierarchie und ihr Gender. Sie fanden einen Zusammenhang zwischen dem Geschlecht der Vertrauensgeber:innen und dem der Vertrauensempfänger:innen. So zum Beispiel zeigte sich, dass männliche Angestellte unterschiedliche Vertrauensstufen aufwiesen, je nachdem, ob ein neues Teammitglied männlich oder weiblich ist. In diesem Fall vertrauten sie einem neuen männlichen Teammitglied auf Anhieb mehr als einem neuen weiblichen. Interessanterweise konnte diese Tendenz bei weiblichen Angestellten nicht festgestellt werden, sie vertrauten neuen Teammitgliedern gleichermaßen, unabhängig von deren Geschlecht. Diese Unterschiede erklären Spector und Jones (2004) mit der sozialen Gruppenbildung (siehe Kapitel 1.6.) und der sozialen Homophilie, welche auch als Grundstein für die Hypothesenbildung der vorliegenden Arbeit dient.

[14] In diesem Simulationsspiel werden die Teilnehmer:innen in Paare eingeteilt. Eine Person ist „Sender“, eine Person ist „Responder“. Der Sender bekommt ein Startkapital und entscheidet, wie viel sie:er davon dem Responder schicken will. Der Betrag wird verdreifacht und dem Responder geschickt. Dieser entscheidet dann wiederum, wie viel der Sender zurückbekommen soll. Die übermittelten Beträge werden dazu verwendet, Vertrauen und Reziprozität zu ermitteln. In einer Situation ohne Vertrauen würde der Sender nichts von seinem Betrag abgeben und der Responder alles für sich behalten. Diese Option wird allerdings nur in den seltensten Fällen beobachtet. Vielmehr vertrauen die Teilnehmenden meist darauf, dass ihr:e jeweilige:r Partner:in auch in ihrem Interesse agiert.

Buchan et al. (2008) sowie Dittrich (2015) bestätigen die Ergebnisse von Spector & Jones (2004). Laut Buchan et al. (2008:446) haben Genderaspekte im Vertrauensverhalten (also anderen vertrauen, von anderen Vertrauen entgegengebracht zu bekommen und Vertrauenswürdigkeit) wichtige Auswirkungen auf das ökonomische Verhalten von Individuen. Auch sie benutzten das Investment Game als methodische Herangehensweise an das Thema Vertrauen, ergänzten dies aber noch zusätzlich um einen Fragebogen, der im Anschluss ausgefüllt wurde. Die Studie umfasste 754 Teilnehmer:innen. Buchan et al. (2008) stellten fest, dass Männer eher vertrauen als Frauen, dass Frauen aber als vertrauenswürdiger wahrgenommen werden. Männer erwarteten sich mehr von ihrem Gegenüber als Frauen, das deutet darauf hin, dass Männer eine Interaktion strategischer analysieren. Frauen hingegen fühlten sich öfter dazu verpflichtet, jemandem zu vertrauen als Männer. Dittrich (2015:3825) postuliert, dass „[t]rust and reciprocity are important components of social capital and are pillars of economic decision-making processes." Das Investment Game wurde in diesem Fall mit 1004 Teilnehmer:innen aus Deutschland durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen einmal mehr, dass Männer mehr vertrauen als Frauen und dies auch in ihren Handlungen abbilden. So senden sie beispielsweise als Sender mehr Geld an die Responder als Frauen. Zudem verhalten sich Männer auch reziproker als Frauen, sie senden also als Responder auch mehr Geld zurück. Außerdem schließt Dittrich (2015:3832), dass die Korrelation zwischen Alter und Geschlecht ein zuverlässiger Indikator für das Vertrauensverhalten bei Männern ist, nicht aber bei Frauen, und dass sozio-demographische Merkmale wie Einkommen, Religion oder Wohnort das Vertrauensverhalten nicht beeinflussen.

Auch wenn viele Studien eine Differenz im Vertrauen zwischen Männern und Frauen attestieren, gibt es ebenfalls Untersuchungen, welche keine Unterschiede feststellen konnten. Laut Zeffane (2014:226) lässt sich daraus schließen, dass die Wechselwirkung von Gender und Vertrauen keine absolut messbare Einheit darstellt und schon gar nicht einseitig passiert. Vielmehr lassen sich aus der Verkettung von Vertrauen und Risikobereitschaft („risk-taking") Aussagen ableiten.

Als letzter Einblick in die Korrelation von Gender und Vertrauen soll an dieser Stelle eine rezente Untersuchung von Wills et al. (2021) vorgestellt werden. Sie untersuchten den Zusammenhang von Gender und dem Vertrauen in politische Führungspersonen während der Covid-19-Pandemie. Dazu verglichen sie Umfragedaten von 2020 aus den USA (1150 Teilnehmer:innen, 48,3 % Frauen), aus Italien (1314 Teilnehmer:innen, 51,3 % Frauen) und aus Großbritannien (1167 Teilnehmer:innen, 52,2 % Frauen). Sie konkludieren, dass Charakteristika wie Einfühlungsvermögen und ein Gemeinschaftssinn während der Covid-19-Pandemie

maßgeblich für die Vertrauensbildung in Führungspersonen waren. Dies zeigt sich auch in der Medienberichterstattung währen der Pandemie, die besonders weibliche Politikerinnen für ihre Arbeit und ihr Mitgefühl lobt. Die Evaluierung von Politiker:innen als kompetent erfordert allerdings ein noch höheres Maß an Vertrauen. Hier zeigen sich allein in den USA geschlechterspezifische Unterschiede. US-Frauen erwiesen sich öfter als vertrauensvoll, wenn eine politische Führungsperson Einfühlungsvermögen zeigte, während US-Männer sich eher vertrauensvoll zeigten, wenn sie die Kompetenz der politischen Persönlichkeit als hoch einschätzten. Generell stellten aber auch Wills et al. (2021) fest, dass Männer im Allgemeinen mehr vertrauen als Frauen.

2.3. Gender in der Dolmetschwissenschaft

In diesem Kapitel soll beleuchtet werden, inwiefern das Thema Gender in der Forschung der Dolmetschwissenschaft eine Rolle spielt, und es sollen einige wichtige Forschungsbeiträge zu diesem Thema vorgestellt werden. Der Fokus soll dabei auf dem Feld des Community Interpreting (siehe Kapitel 3) liegen, es sollen aber auch einige wenige Beiträge aus dem Konferenzdolmetschen erwähnt werden.

Singy & Guex (2015:169f) erwähnen in der *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (Pöchhacker 2015) unter dem Eintrag „Gender" in ihrer Einleitung die Notwendigkeit der Betrachtung der „social distances" (siehe auch Trudgill 2000), welche die Protagonist:innen einer Kommunikationssituation separieren. Darunter werden Komponenten genannt, welche die sozialen Identitäten von Individuen konstituieren, Gender ist eine davon.

Unterschiedliche Studien attestieren Männern und Frauen unterschiedliche Kommunikationsstile. Der maskuline Stil repräsentiere Durchsetzungsfähigkeit, Konkurrenzfähigkeit und Direktheit, welcher sich im Gespräch durch Unterbrechungen der Gesprächsteilnehmer:innen, verbale Dominanz oder Überschreitung der Regeln der guten Etikette äußere. Der feminine Stil hingegen weise Qualitäten wie Empathie, Kooperation oder Konfliktvermeidung auf und würde durch pragmatische Strategien wie Absicherungen, indirekte Fragen oder Euphemismen geprägt (Singy & Guex 2015:169f). An dieser Stelle sei erwähnt, dass solche Aussagen nie unreflektiert auf die Gesamtheit der Frauen und Männer umgelegt werden können, es gibt allerdings ein Kluster von Merkmalen, das eher auf eine feminine respektive maskuline Art der Kommunikation zutrifft (Talbot 2010).

Diese Differenzen sind auch ausschlaggebend für den Dolmetscher:innenberuf, da dieser in den meisten Ländern ein frauendominierter Berufszweig ist, was Fragen aufwirft in

Bezug auf Sprache und deren Verwendung, Identität und sozialen Status. Nichtsdestotrotz gibt es in der Translationswissenschaft wenig Forschung zum Thema Gender (Singy & Guex 2015:170). Laut Fischer (2011:105) werden Genderaspekte beim Dolmetschen in der Dolmetschwissenschaft und auch im Zuge der Ausbildung kaum thematisiert, obwohl viele Dolmetscherinnen in ihrer Tätigkeit von den Auswirkungen derselben betroffen sind.

Singy & Guex (2015:170) nennen drei Gründe, warum es sich lohnen würde, dem Thema Gender in Face-to-Face-Situationen größere Beachtung zu schenken: In diesen Situationen gibt es zumindest drei Parteien, welche die Dolmetschenden als ganze, eigenständige Person umfassen. Das Gender der Dolmetschenden oder auch der anderen Gesprächsteilnehmer:innen als identitätsstiftendes Merkmal könnte folglich eine Auswirkung auf den Kommunikationsprozess haben. Weiters müssen Dolmetschende in ihrer Arbeit ein hohes Maß an Sprachfeingefühl aufweisen, was auch die Berücksichtigung der unterschiedlichen Kommunikationsstile (maskulin und feminin) einschließen könnte. Zuletzt müssen Dolmetschende in ihrer Arbeit damit umgehen, dass Sprachensysteme menschliche Lebensrealitäten und Erfahrungen unterschiedlich widerspiegeln; so auch die Lebensrealität von Weiblichkeit und Männlichkeit.

Binder et al. (2012) weisen darauf hin, dass eine Abstimmung des Gender zwischen Dolmetschenden und Patient:innen in medizinischen Settings die Kommunikation begünstigen kann. Patient:innen fühlen sich dann in ihrer vulnerablen Situation sicherer und legen ihre medizinischen Beschwerden selbstbewusster dar. Dies könnte vor allem in solchen Settings von Vorteil sein, in welchen sich Patient:innen besonders verletzlich fühlen, z.B. im Zuge einer Schwangerschaft, bei psychischer oder physischer Gewalt oder intimen Informationen (Singy & Guex 2015:170). Auch Stöcklmair (2003) spricht sich für die Berücksichtigung der Kategorie Gender bei der Dolmetscher:innenwahl aus. Besonders weibliche Klientinnen, die aus patriarchalen Systemen stammen, sollten in Anwesenheit einer Dolmetscherin beraten werden, da sie sich in diesem Fall freier zu schmerzlichen Erfahrungen wie Flucht oder sexuellen Übergriffen äußern als in Anwesenheit eines männlich gelesenen Dolmetschers. Umgekehrt finden männliche Dolmetscher leichter einen Zugang zu Männern aus einem patriarchalen Kontext. Eine Erklärung dafür könnte die in Kapitel 1.6.3. erwähnte soziale Homophilie sein.

Pardy (1996) erklärt, dass für viele Frauen Dolmetscher:innen eine essentielle Schnittstelle zwischen ihnen selbst und ihrem sozialen Setting darstellen, da sie sich in einer Abhängigkeit befinden. Diese Abhängigkeit zieht die Sorge nach sich, ob Frauen angemessen repräsentiert und verstanden werden oder nicht. Pardy (1996) konnte mit Interviews mit 56 Migrant:innen über deren Erfahrungen mit Dolmetscher:innen aufzeigen, dass das Gender zwar

vielfach mit einer qualitativ hochwertigeren Dolmetschung in Verbindung gebracht wird, dass aber weibliche Dolmetscherinnen trotzdem nicht automatisch bevorzugt werden. Viele Migrantinnen sprachen sich für ihre Präferenz einer Dolmetscherin aus, wenn es um Einsätze im medizinischen Bereich oder um sensible Themen geht, erachteten aber die Möglichkeit als wichtig, selbst Dolmetscher:innen auszuwählen. Hierfür wurden Kriterien wie ein gutes Allgemeinwissen, themenspezifisches Fachwissen und die Einstellung der Dolmetscher:innen genannt. Interessanterweise liegen die eben genannten Kriterien sogar noch vor Sprachkenntnissen und Dolmetschkompetenz als Faktoren für die Entscheidung für Wunschdolmetscher:innen. Als wichtige Eigenschaften der Dolmetscher:innen wurden dabei soziale Kompetenzen wie Warmherzigkeit oder Hilfsbereitschaft genannt. Pardy (1996:7) zeigt allerdings auf, dass auf dem Gebiet des genderbewussten Dolmetschens noch Handlungs- und Forschungsbedarf herrscht, da Regierungen, öffentliche Einrichtungen und Ausbildungsstätten die Notwendigkeit, sich mit den geschlechtsspezifischen und zwischenmenschlichen Aspekten des Dolmetschens zu beschäftigen, größtenteils vernachlässigt haben.

Auch der Arbeitskreis MigrantInnen Graz (2003:182f) betont die Wichtigkeit von an Gender angepasste Dolmetschende in Form von Anforderungen bei der Begleitung von Migrantinnen. So wird etwa erwähnt, dass in Bezug auf intime Probleme oder auch Fragen wie etwa Krisen in der Partnerschaft, Gesundheit oder Sexualität Frauen Hemmungen zeigen, sich vor Männern frei zu äußern. Außerdem ist es Frauen oft aus religiösen Gründen oder aufgrund von Traditionen nicht erlaubt, Einrichtungen aufzusuchen, in denen die Möglichkeit besteht, mit Männern in Kontakt zu kommen. Als weiteres Beispiel werden traumatische sexuelle Erfahrungen genannt, die es Migrantinnen unmöglich machen, die Nähe von Männern auszuhalten.

Weber et al. (2005) führten eine Studie in fünf Gesundheits- und Sozialeinrichtungen in Lausanne durch. Sie befragten Patient:innen, Dolmetscher:innen und Ärzt:innen in Fokusgruppen (Dolmetschende mit wenig Erfahrung, Dolmetschende mit viel Erfahrung, Patient:innen mit Erfahrung mit Dolmetschenden, Patient:innen ohne Erfahrung mit Dolmetschenden) bezüglich der Rolle der Dolmetschenden und einer möglichen Machthierarchie zwischen den migrantischen Patient:innen und den Ärzt:innen. In jeder Fokusgruppe wurden zehn Minuten des Interviews dem Thema Gender gewidmet. Zunächst konnte festgestellt werden, dass die Interviewten nicht erwähnten, dass Geschlechterunterschiede in den verschiedenen Sprachen auf lexikalischer und grammatikalischer Ebene unterschiedlich dargestellt werden. Vielmehr konzentrierten sie sich beim Thema Gender auf das Geschlecht der Dolmetschenden und ihr eigenes Geschlecht und den Einfluss desselben auf das Gespräch. Zur Relevanz des Gender beim

Dolmetschen gab es unterschiedliche Meinungen. Die Fokusgruppe der Patient:innen ohne Erfahrung mit Dolmetschenden antwortete, dass das Geschlecht der Dolmetschenden nicht wichtig sei, so lange sie helfen und richtig dolmetschen: „L'important, c'est de comprendre, et le sexe ne détermine pas ça, mais quand on sait pas la langue, là, c'est vraiment difficile."[15] (Weber et al. 2005:141) Die Patient:innen mit Erfahrung mit Dolmetschenden hingegen antworteten, dass es für Patientinnen leichter sei, wenn die Dolmetschende oder die Medizinerin eine Frau ist: „Pour les femmes, c'est toujours mieux d'avoir une interprète ou une doctoresse […]."[16] Weber et al. (2005:141) Bei den Dolmetscher:innen mit wenig Erfahrung kristallisierte sich eine Sorge in Bezug auf Situationen heraus, in denen es um sensible und intime Krankheiten geht oder um sexuellen Missbrauch. In dem Fall wird dafür plädiert, dass Patientinnen auch von Ärztinnen behandelt und von Dolmetscherinnen gedolmetscht werden sollen. Die Dolmetscher:innen mit mehr Erfahrung sahen dies anders. Sie verfestigten ihre Position und betonten, dass sie mit allen Situationen, auch den sensiblen, umgehen könnten.

Kurth et al. (2010:229ff) beschäftigten sich mit der Frage, wie sich Genderaspekte in der gedolmetschten Kommunikation zeigen und wie die an der Gesprächssituation Beteiligten mit unterschiedlichen Rollenbildern im Herkunfts- und Gastland verfahren. Dafür befragten sie fünf Dolmetscherinnen und 17 Fachpersonen aus Medizin, Pflege, Schwangerenvorsorge, Leitung und Administration der Frauenklinik Basel. Bei allen Interviews wurde das Thema Gender von den Interviewten angesprochen. Obwohl manche Frauen schon vor Beginn des Ärzt:innen-Gesprächs die Anwesenheit von männlichen Ärzten oder Dolmetschern zurückweisen, machen sich Genderaspekte besonders im Laufe eines Ärzt:innen-Besuchs bemerkbar. Besonders bei der Kontaktaufnahme, also beim Kennenlernen und der Anamnese, und bei der Entscheidung über Behandlungen treten Probleme bezüglich kultureller Tabus oder Scham auf, welche die Kommunikation erschweren. Kurth et al. (2010) identifizieren die Schwierigkeiten und Möglichkeiten des genderbewussten Dolmetschen als den Umgang mit Tabu- und Schamgrenzen, die Stärken der Patient:innen-Autonomie und das Vermitteln zwischen divergierenden Rollenverständnissen.

Laut Binder-Fritz (2010) spielt die Genderfrage besonders wegen des Spannungsfelds Frau-fremd und der damit einhergehenden Benachteiligung von Frauen eine deutliche Rolle in

[15] „Das Wichtige ist, dass man versteht, und das Geschlecht bestimmt das nicht, aber wenn man die Sprache nicht kann, das ist dann wirklich schwierig." (Übersetzung der Verfasserin)

[16] „Für Frauen ist es immer besser, eine Dolmetscherin oder eine Ärztin zu haben." (Übersetzung der Verfasserin)

Medizin und Pflege. Besonders ausgeprägt ist die Wirkung von Genderaspekten etwa im gynäkologischen, pädiatrischen und psychiatrischen Bereich. Binder-Fritz (2010:198) nennt außerdem Gründe für die Bedeutung von Gender in der Medizin. So nennt sie beispielsweise geschlechtsspezifische Normen, Werte und Verhaltensweisen, Konzepte bezüglich sexueller Reproduktion, etwa Menstruation, Schwangerschaft, Geburt, Menopause, Traumatisierung, Gewalterfahrung oder Sexismus.

Die Studienlage in der Dolmetschwissenschaft ist also dahingehend eindeutig, dass es in vulnerablen Settings von Vorteil sein kann, genderbewusste Entscheidungen zu treffen. Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, diesen Gesichtspunkt um den Aspekt „Vertrauen" zu erweitern und zu sondieren, inwiefern das Thema Gender bei Sozialarbeiter:innen und Klient:innen verankert ist.

In Bezug auf das Konferenzdolmetschen ist das Thema „Gender" eher eine Randerscheinung. Das Konferenzdolmetschen war bei dessen Entstehen im frühen 20. Jahrhundert eine Männerdomäne, ist aber im Laufe der Zeit zu einem weiblich dominierten Berufsfeld geworden. Dies bringen Singy & Guex (2015:170) vor allem mit dem Wandel des Feldes in Verbindung: weg vom Konsekutivdolmetschen auf einer Bühne und hin zu Simultandolmetschen in einer Kabine. An dieser Stelle sollen zwei Forschungsbeiträge aus dem Konferenz-Bereich, die das Thema „Gender" aufgreifen, beispielhaft erwähnt werden: Magnifico & Defrancq (2017) sowie Pan & Zheng (2017).

Magnifico & Defrancq (2017) untersuchten das Phänomen des „Hedging"[17] in Dolmetschungen und verglichen dabei die Häufigkeit von „Hedges" bei weiblichen Dolmetscherinnen und männlichen Dolmetschern. Das Korpus, das hierfür analysiert wurde, stammt aus dem EPICG (European Parliament Interpreting Corpus Ghent) und umfasst Plenarsitzungen und deren Dolmetschungen beim Europäischen Parlament im April, Mai, und Juni 2006 sowie im September und Oktober 2008. Das Korpus umfasst Ausgangstexte in Französisch, Spanisch, Niederländisch und Englisch sowie die gedolmetschten Versionen in denselben Sprachen. Die Ergebnisse der Untersuchung fielen überraschend aus: Einerseits konnte festgestellt werden, dass die Dolmetschenden in vielen Fällen Hecken-Ausdrücke hinzufügten, wo im Ausgangstext keine gewesen waren. Dies steht im Gegensatz zum Grundprinzip des „ökonomischen

[17] Unter einem „Hedge"-Ausdruck (Hecken-Ausdruck) versteht man Ausdrücke, die das Gesagte akzeptabler machen sollen und den Sprecher:innen dabei helfen sollen, ihr Gesicht zu wahren, indem sie abschwächend wirken. Dies geschieht vor allem durch die Anwendung von Adverbien und graduierenden Partikeln wie „eigentlich", „in etwa", „strenggenommen" oder „im Großen und Ganzen" (Graefen 2000:1ff).

Dolmetschens“, also dass möglichst präzise formuliert werden soll, um Zeit und Kapazitäten zu sparen. Außerdem legten die Ergebnisse nahe, dass es abhängig vom jeweiligen Sprachenpaar zu mehr oder weniger Hedging kam. Besonders in Niederländischen wurden in der Dolmetschung viele Hecken-Ausdrücke verwendet. Obwohl die genderspezifischen Unterschiede in Bezug auf das Hedging nicht so stark ausfielen wie erwartet, konnten doch Unterschiede in der Frequenz von Hedging-Ausdrücken festgestellt werden: Männer verwendeten nämlich in der Dolmetschung weniger Hecken-Ausdrücke als Frauen. Allerdings konnte dies nur bei Stellen nachgewiesen werden, wo Hinzufügungen von Hedging-Ausdrücken geschahen und auch nur signifikant für die Niederländisch-Dolmetschung.

Pan & Zheng (2017) führten eine ähnliche Untersuchung durch. Sie verwendeten als Analysematerial das CEPCPCI (Chinese-English Parallel Corpus of Press Conference Interpreting), ein Korpus von Ausgangsreden und deren Dolmetschungen, die im Zuge des National People’s Congress und der Chinese People’s Political Consultative Conference zwischen 1990 und 2014 aufgezeichnet wurden. Insgesamt dolmetschten sechs männliche und neun weibliche Dolmetschende. Auf der Basis dieses Korpus wurde das Hedging-Verhalten der Dolmetschenden untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass die männlichen Dolmetschenden grundsätzlich mehr Hedging anwendeten als die weiblichen. Pan & Zheng unterscheiden dabei zwischen genauigkeits-, sprecher:innen- und publikumsorientierten Hecken-Ausdrücken. Die Funktionsanalyse ergab, dass die männlichen Dolmetschenden mehr genauigkeits- und sprecher:innenorientieres Hedging anwendeten, während die weiblichen Dolmetschenden mehr auf publikumsorientiertes Hedging zurückgriffen. Allerdings zeigt die Analyse auch, dass die männlichen Dolmetschenden mehr Hecken-Ausdrücke beifügten, während die weiblichen eher die Ausdrücke übertrugen, die im Ausgangstext vorhanden waren. Pan und Zheng (2017:18) weisen auch darauf hin, dass die männlichen Dolmetschenden das Hedging sogar teilweise überbeanspruchten, indem sie mehr nicht-äquivalente Entscheidungen im Dolmetschprozess in Bezug auf das Hedging trafen. Die beiden Studien weisen sehr gegensätzliche Ergebnisse auf, was Pan & Zheng (2017:18) auf die unterschiedlichen Sprachenpaare sowie die unterschiedlichen Dolmetschmodi zurückführen.

3. Community Interpreting

„Community interpreting takes the interpreter
into the most private spheres of human life."
(Hale 2007:25)

An dieser Stelle soll in aller Kürze umrissen werden, was mit dem Begriff ‚Community Interpreting' gemeint ist. Dies geschieht einerseits, um eine Abgrenzung zu anderen Dolmetschsettings, etwa dem Konferenzdolmetschen, zu schaffen und um das Setting, in welchem die Interviews des Empirieteils der gegenständlichen Arbeit durchgeführt werden, näher zu beschreiben.

3.1. Definitionen und Beschreibung des Feldes

Unter Community Interpreting (CI), auf Deutsch Kommunaldolmetschen (Pöllabauer 2005:21; Hale 2015:66), versteht man im Allgemeinen das Dolmetschen für Angehörige derselben Gemeinschaft (Community), Gesellschaft oder Bewohner:innen desselben Landes, welche nicht dieselbe Sprache sprechen (z.B. Wadensjö 2009, Hale 2015, Tipton 2020). Gemeint ist also ein intrasozietäres Dolmetschen im Vergleich zu einem internationalen Dolmetschen im Konferenzbereich (Dabić 2021:52).

Ein weiteres Merkmal des CI ist das Machtgefälle zwischen den Agierenden: Während eine Person in ihrer privaten Rolle auftritt, ist die andere Person Vetreter:in einer Institution (z. B. der Polizei, des Gerichts oder des Krankenhauses). Dies betrifft auch den sozialen Status. Aus diesem Grund ist es Kommunaldolmetschenden nicht immer möglich, „neutral" zu handeln, da es bewusste oder unbewusste Vereinnahmungen gibt, die von den Interaktionspartner:innen gefördert werden (Dabić 2021:52).

Hale (2015:66), Tipton (2020:79) oder auch (Dabić 2021:53) erwähnen außerdem die Kontroversen rund um die Benennung ‚Community Interpreting' (vgl. Gentile 1997). In unterschiedlichen Ländern haben sich unterschiedliche Benennungen für diese Art des Dolmetschens etabliert. Der Terminus, der als Synonym am anerkanntesten ist, ist „public service interpreting" im Englischen, also Dolmetschen im öffentlichen Dienst im Deutschen. Die Benennungen „bilaterales Dolmetschen" und „liaison interpreting" (vgl. Gentile et al. 1996) sind breiter gefächert und beziehen sich nicht auf ein spezielles Setting. Der Begriff des Dialogdolmetschens umfasst ebenfalls ein breiteres Verständnis dieser Dolmetschtätigkeit und wird vor allem als Gegenkonzept zum Konferenzdolmetschen verstanden. Mit Bezug auf das Dolmetschen in sozialen Einrichtungen hat sich der Terminus Community Interpreting durchgesetzt, auch wenn

es unterschiedliche Auffassungen gibt, was genau damit gemeint ist, abhängig von der Person, die diesen Begriff gebraucht.

Hale (2015:67f) führt weiter aus, dass das Community Interpreting als Beruf in verschiedenen Ländern einen unterschiedlichen Ruf genießt. In Ländern mit langer Migrationsgeschichte, etwa Australien oder Schweden, ist der Beruf besser etabliert und in der Professionalisierung weiter fortgeschritten. Hier gibt es etwa Ausbildungen auf universitärem Niveau, Akkreditierungs- oder Zertifizierungsprogramme und etwa Berufsverbände, welche die Interessen ihrer Mitglieder vertreten. In manchen Ländern gibt es sogar Ausbildungen für die Nutzer:innen von Dolmetschdiensten, die sie in der Zusammenarbeit mit Dolmetschenden schulen soll. Dahingegen ist der Beruf in Ländern, in denen es erst seit kurzer Zeit eine stärkere Zuwanderung gibt, weniger etabliert (vgl. Ortega Herráez et al. 2009).

Pöllabauer (2002a) weist darauf hin, dass das Kommunaldolmetschen unter anderem durch dessen Mangel an Ausbildungs- und Akkreditierungsmöglichkeiten, durch terminologisches Chaos, durch schlechte Arbeitsbedingungen und Bezahlung und durch mangelnde Anerkennung unter Kolleg:innen und Klient:innen gekennzeichnet ist.

Generell wird der Status von Community Interpreters in der Öffentlichkeit als eher niedrig eingeschätzt (Pöllabauer 2002b, Prunč 2011). Dies liegt unter anderem am Prestige des Arbeitsbereichs. Die Klient:innen im CI-Bereich sind meist Migrant:innen, Asyl- und Schutzsuchende, Geflüchtete oder andere Minoritätengruppen, welche nicht der Dominanzgesellschaft angehören. Oft gehören Kommunaldolmetschende derselben ethnischen und sprachlichen Minoritätengruppe an wie ihre Klient:innen (Pöllabauer 2002a:287; 2002b:199).

Allgemein wird die Professionalisierung des CI von unterschiedlichsten Faktoren gehemmt. Dazu zählen die ständige Änderung der benötigten Sprachkombinationen, abhängig von der jeweils dominanten Migrationswelle oder der Fakt, dass das Kommunaldolmetschen kein geschützter Beruf ist und auch Laiendolmetscher:innen in dem Feld arbeiten können, was dazu führt, dass die Dolmetschqualität sehr stark divergiert. Dies ist zurückzuführen auf fehlende Ausbildungsmöglichkeiten für manche der benötigten Sprachen oder auch auf den hohen Kosten- und Zeitaufwand, der mit einer solchen Ausbildung verbunden ist (Hale 2015:68f), wie einige Beispiele an Ausbildungsmöglichkeiten im Kommunaldolmetschbereich zeigen:

Die Plattform Dialogdolmetschen (2022) bietet einen Überblick über alle Ausbildungen im Kommunaldolmetschbereich, die in Österreich angeboten werden. In der Folge sollen einige davon hinsichtlich Kosten und Dauer beispielhaft erwähnt werden: Das Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien etwa bietet im Bachelor Transkulturelle Kommunikation

und im Master Translation außer Englisch nur wenige für den Asylbereich relevante Sprachen an. Relevante Sprachen wie Arabisch, Türkisch oder Persisch werden nicht angeboten (Transvienna 2022). Seit dem Wintersemester 2016/17 bietet die Universität Wien das Postgraduateprogramm „Dolmetschen für Gerichte und Behörden“ mit den Sprachen Albanisch, Arabisch, Dari/Farsi (Persisch) Türkisch und Chinesisch jeweils in Kombination mit Deutsch im Rahmen von zwei Semestern mit insgesamt 60 ECTS an. Dieses Programm kostet 6.150 Euro. Danach kann ein „Masterupgrade“ belegt werden, welches 30 ECTS umfasst, zwei Semester dauert und wiederum 3.600 Euro kostet (Postgraduatecenter 2022). Somit entsteht nach dem absolvierten Bachelorstudium (drei Jahre Mindeststudienzeit), absolvierten Masterstudium (zwei Jahre Mindeststudienzeit) und absolvierten Postgraduateprogramm mit Masterupgrade (zwei Jahre Mindeststudienzeit) ein zeitlicher Aufwand von mindestens sieben Jahren (bei Vollzeitstudium in Mindestzeit) und ein Kostenaufwand von 9.750 Euro.

Die Universität Salzburg bietet in Kooperation mit der ARGE Augenblick und dem Österreichischen Gehörlosenbund die Ausbildung „Modus“ an. Die Ausbildung richtet sich an gehörlose und hörende Gebärdensprachnutzer:innen und bildet diese zu „Akademischen Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen in Österreichischer Gebärdensprache, Deutsch und International Sign“ aus. Der Lehrgang ist berufsbegleitend konzipiert, umfasst 90 ECTS (15 Blöcke à 5 Tage), dauert fünf Semester und kostet (ohne Förderungen) 1.542 Euro pro Semester, also gesamt 7.710 Euro.

Die Universität Graz bietet Universitätskurse zum Thema Kommunaldolmetschen an. Der Basiskurs Kommunaldolmetschen ist berufsbegleitende, umfasst 20 ECTS und kostet zwischen 800 und 900 Euro; über die Dauer wird keine Angabe gemacht. Der Aufbaukurs Kommunaldolmetschen umfasst ebenfalls 20 ECTS, ist berufsbegleitend und kostet ebenfalls 900 Euro; wiederum gibt es keine Angabe zur Dauer. Belegt eine interessierte Person also beide Kurse fallen bis zu 1.800 Euro an.

Als letztes Beispiel soll an dieser Stelle soll der Postgraduate-Kurs „Barrierefreie Kommunikation: Schriftdolmetschen“ angeführt werden. Dieser Zertifikatskurs richtet sich unter anderem an Absolvent:innen eines translatorischen Studiums und bereits praktizierende Schriftdolmetscher:innen. Der Kurs umfasst 15 ECTS, dauert ein Semester und ist berufsbegleitend angesetzt. Die Kosten belaufen sich dabei auf 2.800 Euro, exklusive Spracherkennungssoftware und Hardware (Dialogdolmetschdatenbank 2022). Die gängigste Spracherkennungssoftware ist „Dragon NaturallySpeaking“. Eine Lizenz für das Produkt „Dragon Professional“ kostet derzeit 500 Euro (Nuance Store 2022). Zudem ist es notwendig die für das Schriftdolmetschen

erforderliche Hardware anzuschaffen. Dies umfasst etwa eine externe Maus, einen leistungsstarken Laptop, eine Diktiermaske und eine Tastatur mit Ziffernblock (Schleufe 2014).

Eine der Auswirkungen davon auf praktizierende Kommunaldolmetscher:innen ist die fehlende professionelle Identität und die Gefahr, die Arbeit der Dolmetschenden zu untergraben. Dies zeigt sich teilweise auch in der Tendenz von Laiendolmetscher:innen, während der Ausbildung zu anderen Berufen in Teilzeit zu dolmetschen. Ihre Auffassung, dass Mehrsprachigkeit automatisch das Dolmetscher:in-Sein konstituiere, wird oft von Nutzer:innen von Dolmetschleistungen geteilt (Hale 2015:67).

Dieser Aspekt könnte für die vorliegende Arbeit von Relevanz sein, wenn es um die Nutzer:innen-Sicht geht. Wie eben geschildert, herrscht bei den Nutzer:innen von CI-Diensten oft das Verständnis, dass Zweisprachigkeit zum Dolmetschen reiche. Dies lässt den Schluss zu, dass andere Merkmale oder Eigenschaften für die Berufung von (Laien-)Dolmetscher:innen im Vordergrund stehen. Auch in Kapitel 2.2. wurde erläutert, dass im Rahmen der Studie von Pardy (1996) Dolmetschqualität nicht als entscheidender Faktor für die Dolmetscher:innen-Wahl galt, sondern vielmehr menschliche und soziale Faktoren, wie etwa auch das Geschlecht der Dolmetschenden.

3.2. Arbeitsbereiche von Kommunaldolmetscher:innen

Das Spektrum an Arbeitsfeldern, in welchen sich Kommunaldolmetscher:innen bewegen können, ist sehr breit und bietet viele Berufsperspektiven. Im Allgemeinen handelt es sich dabei etwa um Gespräche im Gesundheitssektor, im juristischen Bereich, bei der Polizei, im Gefängnis, in Ämtern, im Schul- und Bildungsbereich, bei der Religionsausübung, im Asylbereich, bei Gesprächssituationen mit Minoritäten oder auch bei sozialer Arbeit (Hale 2015:66; Tipton 2020:79).

Pöllabauer (2002b:198) nennt als typische Arbeitssettings von Kommunaldolmetschenden Ämter, Behörden und Institutionen des Gastlandes, etwa Einwanderungsbehörden, Sozialämter, Jugendämter, Finanzämter. Außerdem können sie in medizinischen Einrichtungen tätig sein, etwa in Spitälern, Ärzt:innen-Praxen, Ambulatorien und Therapiezentren, wo sie zwischen medizinischem Personal und ihren Klient:innen dolmetschen. Ein weiteres Betätigungsfeld sind soziale, psychologische, psychotherapeutische und psychiatrische Einrichtungen. Hier dolmetschen Kommunaldolmetscher:innen unter anderem Gespräche mit Sozialarbeiter:innen, Logotherapien, Fürsorgefälle oder Therapien. Zum Thema Therapien schildern Mucker et al. (2018:25), dass durch den Einsatz von „Sprachmittler:innen“ in der Psychotherapie und

Beratung mit Geflüchteten eine entscheidende Barriere überwunden wurde. So können Angebote für Geflüchtete erst angeboten werden. „Diese Angebote sind zwingend notwendig, um den Geflüchteten die Möglichkeit zu geben, Erlebtes verarbeiten zu können."

Einen Ausnahmefall des CI stellt das Gerichtsdolmetschen dar. Das Gerichtsdolmetschen als Unterkategorie des juristischen Dolmetschens bezieht sich auf das Dolmetschen vor Gericht für Personen, die der Sprache des Gerichts nicht ausreichend mächtig sind, um der Verhandlung zu folgen. Diese Tätigkeit ist im Gegensatz zu anderen CI-Settings streng reguliert (Morris 2015:92). In Österreich ist der Beruf „Gerichtsdolmtscher:in" rechtlich geschützt. Als beeidete:r und gerichtlich zertifizierte:r Dolmetscher:in darf sich nur bezeichnen, wer die entsprechende Berechtigungsprüfung abgelegt hat (Springer 2011:171). Zudem gibt es einen eigenen Berufsverband für Gerichtdolmetscher:innen: den Österreichischen Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher (ÖVGD 2022).

3.3. Dolmetschen und soziale Arbeit – eine Hassliebe?

Soziale Arbeit ist ein Arbeitsbereich, in welchem sich erfolgreiche Kommunikation und kompetente Betreuung deutlich auf die allgemeine Lebenssituation und Gesundheit von Klient:innen auswirken. In diesem Zusammenhang ist Migration ein wichtiges Thema. Sozialarbeiter:innen, die mit Klient:innen arbeiten, deren Muttersprache nicht die Landessprache ist, sind auf die Unterstützung von Kommunaldolmetscher:innen angewiesen (Pöllabauer 2003:17f). Was diesen Bereich als Berufsfeld für Dolmetschende ausmacht, ist die ihm inhärente Sensibilität, Schmerzhaftigkeit und teilweise auch ein gewisser Antagonismus (Hertog 2010:49).

Baker (1981) beschreibt, dass soziale Arbeit durch Dolmetscher:innen starke (auch negative) Auswirkungen haben kann und erstellt Richtlinien für die Zusammenarbeit zwischen Dolmetschenden und Sozialarbeiter:innen. Als ideale:n Dolmetscher:in beschreibt Baker (1981:393f) eine Dolmetschperson, die eng im Team mit Sozialarbeiter:innen zusammenarbeitet („It is more important to have a good relationship with your interpreter than with your spouse.") und den Dolmetschstil an Situation und Klient:innen anpasst. Aus seinen Ausführungen lässt sich außerdem eine Verunsicherung herauslesen, was die Professionalität von Dolmetschenden angeht. Er spricht etwa davon, dass wenn Dolmetschende absichtlich das Gesagte von Klient:innen verändert wiedergeben, die Dolmetschenden die Kontrolle über das Gespräche übernehmen und die Sozialarbeiter:innen somit überflüssig werden. Außerdem deutet er an, dass Dolmetschende oft nicht dazu in der Lage seien, den Subtext des Gesagten zu transferieren. Als beste Lösung für die Kommunikation mit fremdsprachigen Klient:innen schlägt

Baker (1981:396) schließlich vor, dass Sozialarbeiter:innen die Sprache der Klient:innen lernen. Diese Ansicht unterstützt auch die in Kapitel 1.5.2. abgebildete Untersuchung von Tipton (2010). Auch sie beschreibt das fehlende Vertrauen zwischen Dolmetschenden und Sozialarbeiter:innen, das sich aus Bakers (1981) Ausführungen herauslesen lässt.

Westlake & Jones (2018) beschreiben in ihrer Fokusgruppenstudie aus England, dass soziale Arbeit durch Dolmetscher:innen dadurch erschwert werden kann, dass kommunikative Missverständnisse und die Tendenz, mehr geschlossene Fragen zu stellen, auftreten können. Ihre Studie zeigt aber auch, dass die gedolmetschte Kommunikation generell effektiv ist. Um die Herausforderungen in der gedolmetschten Kommunikation besser überwinden zu können, geben Westlake & Jones (2018:1405) Maßnahmen an, die Sozialarbeiter:innen treffen können. So sollten etwa Missverständnisse stets aufgeklärt werden. Oder sie geben auch an, dass Smalltalk mit den Klient:innen die Beziehung zu den Sozialarbeitenden stärken kann. Sozialarbeiter:innen sollen sicherstellen, dass Fragen und Reflexionen gedolmetscht werden. Und auch wenn Klient:innen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen anwesend sind, sollte die Kommunikation vollständig in der Erstsprache der Klient:innen abgehalten werden. Zudem wird empfohlen, Durchsetzungsvermögen zu zeigen. Ansonsten könne es passieren, das Dolmetscher:innen nur das dolmetschen, was sie für nötig halten, und die Belange der Klient:innen würden zu kurz kommen. Auch hier wird eine gewisse Skepsis gegenüber Dolmetschenden sichtbar, wie sie auch Tipton (2010) beschreibt.

Aus der einschlägigen Literatur wird also immer wieder ersichtlich, wie fragil die Arbeitsbeziehung zwischen Dolmetschenden und Sozialarbeiter:innen sein kann. Zwischen den Zeilen lässt sich ein großes beidseitiges Misstrauen herauslesen. Viele Sozialarbeitende fürchten, dass ihre Autorität durch die Anwesenheit von Dolmetschenden untergraben wird. Dies kann sich negativ auf die Kommunikationssituation auswirken. Tipton (2010) beschreibt eindrücklich, wie wichtig die Teambildung von Sozialarbeitenden und Dolmetschenden ist, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Interesse der Klient:innen zu gewährleisten.

4. Empirische Studie

„Erkenntnis ist ein Prozess.
Wenn etwas ein Prozess ist, kann es nicht gleich bleiben.
Wie schon der griechische Philosoph Heraklit sagte:
Man kann nicht zweimal in denselben Fluss steigen."
(Cooke 2012:56)

Nachdem die theoretischen Überlegungen zum vorliegenden Forschungsgegenstand abgeschlossen sind, widmet sich das nachfolgende Kapitel der empirischen Untersuchung. Zunächst einmal werden die Ziele und Forschungsfragen vorgestellt, die im Zuge dieser Arbeit beantwortet werden sollen. Anschließend wird die Forschungsmethodik vorgestellt, mögliche Einschränkungen werden diskutiert und die Erhebungs-, Aufbereitungs- und Auswertungsmethode werden dargelegt. Im Anschluss werden die Ergebnisse der Untersuchung im Hinblick auf die Forschungsfragen und die aufgestellten Hypothesen präsentiert und diskutiert.

4.1. Forschungsfragen und Hypothesenbildung

Zunächst einmal gilt es, die Ziele der gegenständlichen Arbeit zu definieren. Diese beinhalten, das Vertrauensverhältnis in der triadischen Kommunikationssituation zwischen Klient:innen, Dolmetscher:innen und Sozialarbeiter:innen zu verstehen und auf gewisse vertrauensbildende Faktoren hin zu untersuchen. Im Vordergrund soll dabei die soziale Kategorie Gender stehen, da diese, wie bereits abgebildet, vertrauensbildend und auch -hemmend wirken kann. Im Fall der vorliegenden empirischen Studie gilt es nun also zu ermitteln, inwiefern sich das Gender von Dolmetschenden und auch das von Klient:innen auf die Vertrauensbeziehung auswirken. Aus diesem Grundziel ergeben sich folgende Forschungsfragen:

- Welche Kriterien wirken im Kontext der sozialen Arbeit in Bezug auf Dolmetschende vertrauensbildend und welche Kriterien wirken vertrauenshemmend?
- Hat das Gender von Dolmetschenden Auswirkungen auf das ihnen entgegengebrachte Vertrauen?
    - Welche Gründe gibt es dafür, dass Dolmetschenden eines bestimmten Genders Vertrauen entgegengebracht wird?
    - Welche Gründe gibt es dafür, dass Dolmetschenden eines bestimmten Genders misstraut wird?
- Hat das Gender von Klient:innen einen Einfluss darauf, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Gender mehr vertrauen?

- Wird das Gender von Dolmetschenden in der sozialen Arbeit beachtet oder sogar bewusst eingesetzt, um Vertrauen zu stiften?

Auf der Basis dieser Forschungsfragen können einige Hypothesen aufgestellt werden, welche in der Folge ebenfalls überprüft werden sollen. Diese beziehen sich vor allem auf bereits diskutierte Forschung zum Thema Vertrauen in der Translationswissenschaft sowie auf die Erkenntnisse der Theorie der sozialen Ähnlichkeit und des homosozialen Gruppenverhaltens.

4.1.1. Hypothese 1: Das Gender von Dolmetschenden beeinflusst das ihnen entgegengebrachte Vertrauen

Diese Hypothese basiert unter anderem auf der Studie von Edwards et al. (2005; 2006). Diese kam zu der Erkenntnis, dass Klient:innen Dolmetschenden mehr vertrauen, wenn sie aus derselben ethischen Minorität oder sogar aus dem Familien- oder Bekanntenkreis stammten. Diese persönliche Ebene war von besonderer Wichtigkeit für die befragten Migrant:innen. Diese Untersuchung betrachtet die Vertrauensbildung unter dem Gesichtspunkt der Ethnie. Auch die Ethnie ist, wie das Gender, eine soziale Kategorie, welche zur Vertrauensbildung beitragen kann, wenn es wenige oder keine anderen Gründe gibt, einer Person Vertrauen zu schenken (Osterloh & Weibel 2006). Nun stellt sich die Frage, ob von einer sozialen Kategorie auch auf eine andere geschlossen werden kann. Angenommen, es besteht ein Zusammenhang zwischen der Angehörigkeit einer sozialen Kategorie und der Entgegenbringung von Vertrauen (siehe z. B. Osterloh und Weibel 2006), dann kann so darauf geschlossen werden, dass ähnlich wie bei Edwards et al. (2005, 2006), wo sich die Kategorie Ethnie sich als vertrauensbildender Faktor erwies, auch die Kategorie Gender einen ähnlichen Effekt haben kann. Somit würde das Gender der Dolmetschenden einen Einfluss darauf haben, ob und wie stark ihnen von Klient:innen Vertrauen entgegengebracht wird. Als nächste Frage ergibt sich dann, ob das Gender der Klient:innen ebenfalls eine Auswirkung auf die Vertrauensbildung haben kann. Dies schlägt sich in der zweiten Hypothese nieder.

4.1.2. Hypothese 2: Das Gender der Klient:innen beeinflusst, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders eher vertrauen oder misstrauen

Für die Annahme, dass das Gender der Klient:innen beeinflusst, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders mehr vertrauen oder misstrauen, gibt es eine Vielzahl an Begründungen. Zunächst einmal nehmen Osterloh und Weibel (2006) an, dass instrumentelles Vertrauen entsteht, wenn es sich bei Vertrauensnehmer:in und Vertrauensspender:in um Angehörige

derselben sozialen Kategorie handelt. Auch die bereits erwähnte Theorie der sozialen Identität unterstützt diese Annahme. Sie besagt, dass sich Mitglieder derselben sozialen Gruppe als vertrauenswürdiger wahrnehmen als die Mitglieder einer anderen Gruppe (siehe Kapitel 1.6.). Es liegt also die Vermutung nahe, dass sich das Gender der Klient:innen positiv auf das Vertrauen auswirkt, wenn sie eine Dolmetschperson demselben Gender zuordnen, dem sie sich auch selbst zugehörig fühlen. Und umgekehrt würde das auch bedeuten, dass sie einer Dolmetschperson weniger Vertrauen schenken, wenn sie diese einem anderen Gender zuordnen als dem, dem sie sich selbst zugehörig fühlen.

Auch diverse Empfehlungen in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur deuten darauf hin, dass diese Hypothese wahr sein könnte. So gibt es etwa die Empfehlung, vermehrt weibliche Dolmetschende einzusetzen, wenn es um sensible und genderspezifische Themen geht (siehe Kapitel 2.3.).

4.2. Einschränkungen

Als Forschende stellen wir uns gerne vor, dass unsere Forschungsarbeit objektiv ist. Auch wenn der Anspruch auf Objektivität immer mehr schwindet, hält dieser sich in mancherlei Hinsicht noch recht hartnäckig. Cooke (2012:39) schrieb dazu: „Die sogenannte wissenschaftliche Wahrheit, die oft auch objektives Wissen genannt wird, ist also das Produkt von intersubjektiver Auseinandersetzung und Kommunikation und ist […] etwas, das geändert, revidiert, überholt werden kann.“ In Bezug auf die vorliegende Arbeit gibt es zum Thema Objektivität Einschränkungen, die nachfolgend erläutert werden sollen.

Im Fall der gegenständlichen Arbeit, die sich mit dem Thema Gender und Geschlechteridentität beschäftigt, kommt man nicht umhin, nach dem Blickwinkel zu fragen. Auch wenn an dieser Stelle keinesfalls die Ansicht verfestigt werden soll, dass es eindeutig belegbare und universelle Unterschiede zwischen dem weiblichen und männlichen Blickwinkel gibt, soll doch angemerkt werden, dass es Unterschiede in der Wahrnehmung geben kann. Diese beruhen auf der Art und Weise, wie die Welt wahrgenommen wird und auch, wie die Welt wahrnimmt. Das bezieht sich darauf, dass Männer* und Frauen* die Welt unterschiedlich wahrnehmen und auch von der Welt unterschiedlich wahrgenommen werden. Eventuell gibt es darüber hinaus Unterschiede in der Sensibilität für genderspezifische Themen. Nun sei an dieser Stelle erwähnt, dass die Verfasserin* der vorliegenden Arbeit eine Frau* ist.

Dieser Umstand könnte sich einerseits (bewusst oder unbewusst) auf die Präsentation gewisser Themenaspekte, auf die Bewertung von Aussagen und das Verständnis für

Ungleichheiten auswirken. Zudem könnte es auch Auswirkungen auf die in den Interviews erhobenen Daten haben. Aufgrund der Befragung durch eine weibliche Interviewerin* könnte es sein, dass etwa unangenehme Themen oder auch wahrgenommene Ungleichheiten beschönigt werden. Dies liegt außerhalb der Kontrolle und in gewisser Weise vielleicht auch außerhalb der Wahrnehmung der Interviewenden*.

Dasselbe gilt für die Dolmetscherin*, welche die Dolmetschung der Interviews mit den Zeitungsverkäufer:innen durchführt. Auch sie ist eine Frau*, auch ihre Anwesenheit könnte das Gespräch rund um genderspezifische Themen in ähnlicher Weise beeinflussen.

4.3. Forschungsdesign und Methodik

Die in Kapitel 4.1. erläuterten Forschungsfragen und Hypothesen sollen im Zuge des Empirieteils der folgenden Arbeit qualitativ beantwortet bzw. verifiziert oder falsifiziert werden. Zunächst einmal gilt es, zu beschreiben, in welchem Setting die empirische Studie stattfindet. Befragt werden einerseits Sozialarbeiter:innen, welche bei der Stadtzeitung „Augustin" tätig sind/waren und andererseits ihre Klient:innen, Zeitungsverkäufer:innen des „Augustin".

4.3.1. Die Stadtzeitung „AUGUSTIN"

Der „AUGUSTIN" wurde 1995 gegründet und beruht auf dem Beispiel amerikanischer, britischer oder französischer Straßenzeitungen. Der Verkauf von Zeitungen soll Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen aus dem Arbeitsmarkt ausgeschlossen sind (z. B. Obdachlose, Langzeitarbeitslose, Asylwerber:innen), dabei helfen, ihre finanzielle Not zu lindern, indem sie die Hälfte des Verkaufspreises der Zeitung selbst behalten dürfen (Augustin 2022a).

Abb. 2: Ausgabe 562 des „Augustin", November 2022

Dabei stehen den Verkäufer:innen professionelle Sozialarbeiter:innen zur Verfügung. Von Seiten der Zeitung betont man allerdings, dass das vorrangige Ziel dieser Sozialarbeit nicht sei, marginalisierte Personen „jobready" zu machen, sondern ihnen vielmehr einen Ausbruch aus der Entmündigung zu ermöglichen (Augustin 2022a).

Der „Augustin" definiert sich als Stadtzeitung mit unterhaltenden Elementen, aber auch als Forum „radikaler Kritik aller Formen sozialer Ungerechtigkeit und als Plattform für

marginalisierte Themen“ (Augustin 2022a). Zudem sieht sich der „Augustin“ als „mediales soziales Gewissen Wiens“ (ibid.). Die Beiträge werden von professionellen Journalist:innen und Grafiker:innen gestaltet. Die Zeitung erscheint im Zwei-Wochen-Takt in einer Auflage von 16.000 Exemplaren, welche von rund 400 Zeitungsverkäufer:innen zu je 3 Euro verkauft werden. Finanziert wird die Zeitung ohne öffentliche Subventionen, eigenfinanziert, aus den Einnahmen des Zeitungsverkaufs, aus Spenden der sogenannten „Liebhaber_innen“, welche monatlich 25 Euro in einem Abonnement spenden, durch Inserate und private Spenden (Augustin 2022a).

Generell bestimmen Verkäufer:innen den Ort und die Intensität ihrer Verkaufstätigkeit selbst. Es steht ihnen in den Räumlichkeiten des „Augustin“ ein Angebot von Nahrung, Freizeitangebot und Rechtsberatung zur Verfügung. Sozialarbeitende bemühen sich vor allem darum, dass Verkäufer:innen am Arbeitsplatz ein positives Verhältnis mit der Umgebung beibehalten können. Für Neueinsteiger:innen, die weder Deutsch noch Englisch sprechen, werden für die Einschulung zum Verkauf und andere anfallende Gesprächssituationen Dolmetschende hinzugezogen (Augustin 2022b).

Wie wichtig der Job als Zeitungsverkäufer:in für die Betroffenen sein kann, ist auf der Homepage des „Augustin“ in Verkäufer:innen-Portraits nachzulesen. So schreibt etwa Alexandra, eine Alleinerziehende aus Rumänien: „Für mich war das Verkaufen eine wichtige Ergänzung zu meinen Gelegenheitsjobs.“ (Augustin 2022c) Oder Adiza, eine dreifache Mutter aus Nigeria, wünscht sich einen gesicherten Job, der ihr Einkommen sicherstellt, möchte aber dann trotzdem „den Augustin weiterhin am Wochenende verkaufen, denn aufhören möchte ich nicht“ (Melo 2022). Dave, ein Klimatechniker aus Delhi, dessen Arbeitsvisum bereits mehrere Male abgelehnt wurde, schreibt: „Dankbar bin ich jedenfalls dem AUGUSTIN, dass er mir die Möglichkeit gegeben hat, hier etwas Geld zu verdienen, auch wenn es nicht viel ist.“ (Augustin 2022d) Fidelis, ein Zeitungsverkäufer aus Nigeria, spricht von der Wichtigkeit einer positiven Ausstrahlung beim Verkaufen: „Dort, wo ich stehe [vor einem Supermarkt am Kagraner Platz in Wien], ist lachen wichtig.“ (Galosi 2022a) Er beschreibt auch, wie sehr er in das soziale Leben am Kagraner Platz eingebunden ist: „Der Manager von dem Supermarkt, bei dem ich verkaufe, kennt mich gut. Wenn ich nicht da bin, fragt er nach mir.“ (ibid.) Rose, eine dreifache Mutter und Großmutter aus Nigeria, beschreibt den Einfluss ihrer Tätigkeit beim „Augustin“ so: „Der Augustin hat mir wirklich geholfen. Wenn du ihn verkaufst, erhältst du dein «tägliches Brot».“ (Galosi 2022b Hervorh. i. O.) Auch Lucky, ein Geflüchteter aus Nigeria, attestiert: „Wenn man die Zeitung verkaufen kann, dann muss man nicht ständig darüber nachdenken,

wie man Essen bekommt und so weiter. Man muss nicht betteln.“ (Weismann 2022) Und Emmanuel, ebenfalls aus Nigeria, bekräftigt, dass obwohl viele glauben, dass man vom Verkauf einer Straßenzeitung nicht überleben kann, ihm „das Verkaufen geholfen [hat], mich selbst zu versorgen und in die österreichische Gesellschaft zu integrieren.“ (Augustin 2022e)

Die Verkäufer:innen-Portraits sind geprägt von ähnlichen Themen und Hürden: Viele warten auf eine Arbeitserlaubnis oder auf ihren Asylbescheid, klagen über die bürokratischen und finanziellen Hürden für einen Daueraufenthalt in Österreich, manche kämpfen mit der Auswirkung einer Sucht oder haben Schicksalsschläge hinter sich und für viele ist das Verkaufen des „Augustin“ ein Ausweg aus dem Nichtstun und aus der finanziellen Zwickmühle und die Möglichkeit, selbstbestimmt zu leben und zu arbeiten.

4.3.2. Sampling der Interviewteilnehmer:innen

Stand Oktober 2022 arbeiten beim „Augustin“ vier Sozialarbeiterinnen. Der einzige männliche Sozialarbeiter*, der jahrelang und bis Ende September 2022 beim Augustin tätig war, hat sich aber dazu bereiterklärt, dennoch ein Interview zu geben. Bei der ersten Kontaktaufnahme zum Sozialarbeitendendienst des „Augustin“ musste bereits eine mögliche Interviewpartnerin über den Inhalt des Vorhabens aufgeklärt werden, sie fiel also als mögliche Teilnehmerin weg, da ihr Vorwissen ihre Antworten hätte verzerren können. Somit ergibt sich ein Teilnehmer:innen-Pool von drei Sozialarbeiterinnen, von denen zusätzlich zu dem ehemaligen Mitarbeiter* eine interviewt wurde. Die Bereitschaft zur Teilnahme an den Interviews wurde „Augustin“-intern geklärt und erfolgte unbeeinflusst, es handelt sich hierbei also um eine Art „convenient sampling“ (vgl. z. B. Flick 2017:166). Als Kriterium für die Auswahl fiel einerseits das Gender der Mitarbeiter:innen ins Gewicht, da es für die vorliegende Arbeit von Vorteil ist, unterschiedliche Blickwinkel zu beleuchten, und andererseits die Frage, ob die Sozialarbeitenden Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Dolmetschenden haben.

Demgegenüber gestaltete sich die Suche nach Verkäufer:innen als Interviewteilnehmer:innen schwieriger, da der „Augustin“ aus datenschutzrechtlichen Gründen keine Kontaktdaten herausgeben darf. Die Suche nach zwei Interviewteilnehmer:innen erfolgte intern durch den „Augustin“ und mithilfe der Dolmetscherin*, die später auch die Interviews dolmetschte (zu gedolmetschte Interviews siehe auch Kapitel 4.3.3.3.).

Im Rahmen von Gesprächen mit den Sozialarbeiterinnen des „Augustin“ wurde außerdem deutlich, dass eine Incentive-basierte Vorgehensweise am erfolgversprechendsten sein würde. Den Zeitungsverkäufer:innen wurde also ein Lebensmittelgutschein als Incentive für

die Teilnahme an einem Interview zugesagt. Diese Vorgehensweise wird etwa auch von Saldanha & O'Brien (2014:166) vorgeschlagen, um die Bereitschaft zur Teilnahme zu erhöhen. Sie mahnen ein, dass der Einsatz von Anreizen ethisch vertretbar sein muss und unter Einbezug der kulturellen Sozialisation zu Anreizen erfolgen muss. An dieser Stelle kann argumentiert werden, dass diese beiden Kriterien erfüllt sind, da die Anwendung eines Incentives von den Sozialarbeitenden des „Augustins" selbst vorgeschlagen wurde. Sie sprechen aus Erfahrung und kennen die Zeitungsverkäufer:innen, sie können also die Situation gut einschätzen.

Beim Sampling der Zeitungsverkäufer:innen wurden ebenfalls jeweils eine weibliche Verkäuferin* und ein männlicher Verkäufer* befragt, um eine möglichst ausgewogene Sicht auf das Thema zu ermöglichen. Zudem wurde die Auswahl auf eine Sprachengruppe beschränkt, um den Einfluss von anderen sozialen Kategorien als der des Gender zu minimieren. Die beiden interviewten Zeitungsverkäufer:innen sind rumänisch-sprachig.

4.3.3. Erhebungsverfahren: Interviews

Als Daten-Erhebungsmethode sollen problemzentrierte Interviews (Mayring 2016:67) dienen. Mayring (2016:67) betont, dass in der qualitativen Forschung dem verbalen Datenzugang, also dem Gespräch oder Interview, eine zentrale Bedeutung zukommt. Hier kommen die Subjekte zu Wort, die selbst Expert:innen für ihre Bedeutungsinhalte sind. Zunächst muss einmal eingeordnet werden, um welche Art der Interviewführung es sich in der Folge handelt. Die Interviews werden offen gestaltet, das bedeutet, dass offene Fragen ohne Antwortvorgaben gestellt werden, und die Befragten können frei formulieren, was ihnen in Bezug auf das Thema wichtig erscheint. Zudem handelt es sich um halbstrukturierte Interviews, es gibt zwar einen Interviewleitfaden, aber keinen starren Fragenkatalog. Vielmehr werden Fragen und Themen flexibel angesprochen, wenn es sich in der Interviewsituation ergibt. Und die Auswertung erfolgt qualitativ mit interpretativen Techniken.

4.3.3.1. Problemzentrierte Interviews

Unter dem Begriff ‚problemzentriertes Interview' (vgl. Witzel 1982, zit. nach Mayring 2016:67) versteht man alle Formen der offenen, halbstrukturierten Befragungen. Diese Form der Befragung kam im Zuge der vorliegenden Untersuchung zur Anwendung.

Mayring (2016:68) oder auch Flick (2017:210) nennen bei dieser Art der Befragung drei Grundprinzipien: Problemzentrierung, Gegenstandsorientierung und Prozessorientierung. Unter Problemzentrierung wird hierbei verstanden, dass bei einer gesellschaftlichen

Problemstellung angesetzt wird, deren objektive Aspekte vor der Interviewphase durch die Forschungsperson vor der Interviewphase erarbeitet werden. In Falle der vorliegenden Arbeit wurde bereits ausgiebig über das Thema Vertrauen und Gender reflektiert, woraus in der Folge die Forschungs- und auch Interviewfragen abgeleitet wurden. Unter Gegenstandsorientierung versteht Mayring (2016:28), dass das Verfahren und dessen Gestaltung auf den spezifischen Gegenstand bezogen sind und nicht auf der Übernahme fertiger Instrumente bestehen. Auch dies ist im Falle der vorliegenden Arbeit gegeben. Mit Prozessorientierung ist gemeint, dass ein wissenschaftliches Problemfeld flexibel analysiert wird, dass eine schrittweise Gewinnung und Prüfung der Daten erfolgt und sich Beschaffenheit und Zusammenhang der einzelnen Elemente langsam und in ständigem reflexivem Bezug herausschälen. Auch die Prozessorientiertheit ist bei der gegenständlichen Arbeit gegeben. Diese drei Merkmale weisen laut Mayring (2016:68) ein dediziert qualitatives Verfahren aus. Als viertes wichtiges Merkmal wird dann noch Offenheit genannt. Dies begründet Mayring (2016:68) mit der uneingeschränkten und freien Antwortmöglichkeit der Befragten. Ihnen solle so wenig wie möglich suggeriert werden. Und besonders passend zum Forschungsgegenstand der vorliegenden Arbeit: Dieses Verfahren begründet eine stärkere Vertrauensbeziehung zwischen Interviewer:in und den Befragten.

Durch diese Vorgehensweise wird es den Befragten ermöglicht, möglichst frei über das Thema Gender und Dolmetschen zu sprechen, ohne im Vorhinein Antworten suggeriert zu bekommen. Die Interviewfragen wurden konzipiert, um keinerlei (oder möglichst wenig) Gender-Bias oder genderspezifische Rollenbilder zu suggerieren. Dies wird vor allem durch die Verwendung von genderneutraler Sprache im Interview unterstützt.

4.3.3.2. Vorbereitung und Durchführung der Interviews

Bei der Erarbeitung und Durchführung der Interviews galt das Ablaufmodell des problemzentrierten Interviews nach Mayring (2016:71) als Leitschnur (siehe Abb. 3, S. 69).

Zunächst wurde bei der gesellschaftlichen *Problemstellung* angesetzt. Konkret also bei der Wahrnehmung von und dem Vertrauen in Dolmetschende basierend auf deren Gender. Die einschlägige Literatur wurde in Kapitel 1 bis 3 abgebildet und daraus wurden Hypothesen und Forschungsfragen abgeleitet. Anschließend wurde ein Interviewleitfaden erarbeitet. Hierbei war es notwendig, zwei unterschiedliche Leitfäden zu konstruieren, welche die jeweilige Sichtweise der Interviewten beachteten. So wurde ein Leitfaden für die Befragung der Sozialarbeitenden und ein Leitfaden für die Befragung der Zeitungsverkäufer:innen erstellt. Beide Leitfäden sind im Anhang der vorliegenden Arbeit zu finden.

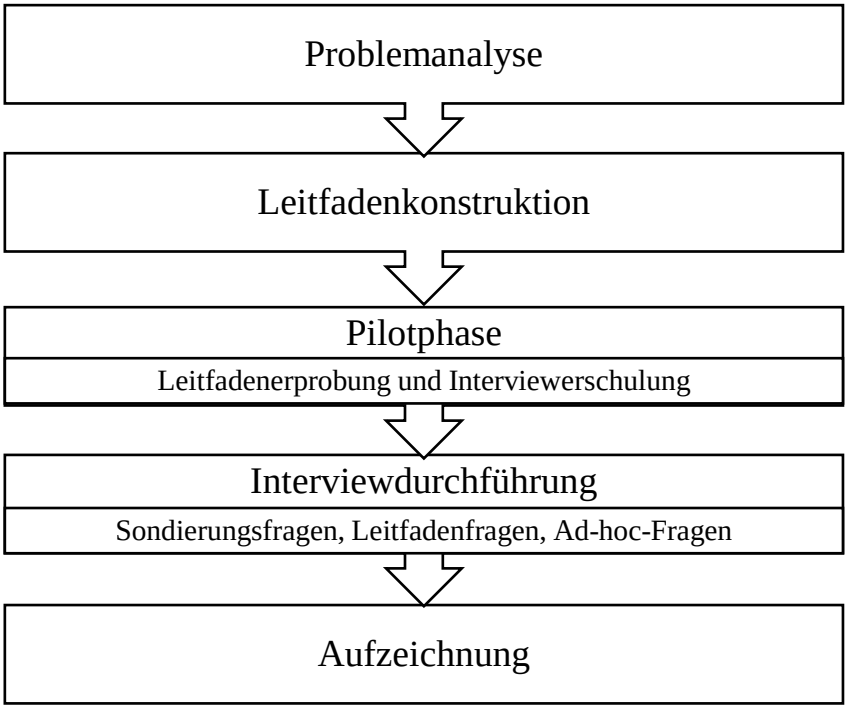


Abb. 3: Ablaufmodell des problemzentrierten Interviews (Mayring 2016:71)

Laut Gläser & Laudel (2010:146) ist bei der Erstellung von Interviewleitfäden zu beachten, dass deren Formulierung sorgfältig gewählt wird. Zudem erleichtert eine thematisch strukturierte Anordnung der Fragen den Interviewablauf und ermöglicht es den Interviewten, Inhalte gezielter aus ihrem Gedächtnis zu aktivieren. Gläser & Laudel (2010:148f) schlagen eine allgemein gehaltene Aufwärmfrage zu Beginn des Interviews vor, um das Gesprächsklima zu lockern und den Interviewteilnehmenden die Möglichkeit zu geben, sich gedanklich auf das Interview einzustellen. Sie schlagen etwa Fragen über die berufliche Tätigkeit der interviewten Person vor, worüber sie meist gerne und ausgiebig Auskunft geben kann. Außerdem hilft eine offene Frage am Ende des Interviews dabei, Raum für Ergänzungen seitens der befragten Person zu schaffen und das Gespräch mit einem positiven Eindruck zu beenden. Dies wurde im Aufbau der Leitfäden beachtet.

Generell spiegeln die Leitfäden einander, unterscheiden sich aber im Blickwinkel der Befragten und gehen vom Allgemeinen zum Spezifischen. Zunächst werden die Interviewteilnehmer:innen, wie von Gläser und Laudel (2010:148) empfohlen, nach ihrer Tätigkeit beim „Augustin“ befragt und nach der allgemeinen Kommunikation zwischen den Sozialarbeiter:innen und den Zeitungsverkäufer:innen. Anschließend wird konkret nach dem Einsatz von Dolmetschenden gefragt, etwa auch nach der Zufriedenheit. In weiterer Folge werden die Fragen spezifischer und beziehen sich konkret auf die Forschungsfragen und die gebildeten

Hypothesen sowie die damit einhergehenden Themenbereiche, etwa: vertrauensbeeinflussende Eigenschaften von Dolmetschenden, das Vertrauensverhältnis bei längerer Zusammenarbeit, der Einfluss des Genders auf das Vertrauen in Dolmetschende oder die Beachtung des Genders in der Auswahl der Dolmetschenden sowie die subjektiven Meinungen oder Hypothesen zu diesen Bereichen. Anschließend werden die Teilnehmenden gefragt, mit welchem Geschlecht sie sich identifizieren, um ihre Antworten besser einreihen zu können, und abschließend folgt die von Gläser & Laudel (2010:149) vorgeschlagene offene Frage nach Ergänzungen. Nach der ersten Erstellung des Leitfadens wurde dieser zur Revision an die Betreuerin der vorliegenden Arbeit übermittelt, anschließend überarbeitet und probeweise bei einer unbeteiligten Person angewendet, um mögliche Schwierigkeiten oder zu schwammige Formulierungen auszubessern.

Die Terminvereinbarung der Interviews erfolgte telefonisch und mithilfe der Dolmetscherin*; auch der Erstkontakt zum Sozialdienst des „Augustin“ wurde durch die Dolmetscherin* hergestellt, welche, wie bereits angeführt, bereits seit geraumer Zeit beim „Augustin“ als Dometscherin* tätig ist. Der Erstkontakt erfolgte im März 2022. Zu diesem Zeitpunkt wurde die Zustimmung und Einwilligung zur Durchführung von Interviews gegeben. Die konkrete Terminvereinbarung folgte dann im Oktober und November 2022. Hierbei oblag aus Gründen der Einfachheit die Terminvereinbarung mit den Zeitungsverkäufer:innen der Dolmetscherin*, welche die vom „Augustin“-Team vorgeschlagenen Verkäufer:innen kontaktierte. Der ehemalige Mitarbeiter* wurde ebenfalls vom „Augustin“-Team kontaktiert und meldete sich daraufhin für ein Interview.

Die Interviews wurden im Oktober und November 2022 persönlich und vor Ort durchgeführt. Bei der Wahl des Interview-Ortes galt vor allem die Präferenz der Interviewten als Entscheidungsmerkmal. Die Interviews mit den Zeitungsverkäufer:innen wurden in den Örtlichkeiten des „Augustin“, durchgeführt, da es zu vermeiden galt, dass die Qualität der Dolmetschung durch das Remote-Setting beeinträchtigt wird. Zudem wurde so die Übergabe der versprochenen Lebensmittelgutscheine erleichtert. Außerdem war der Interviewort den Verkäufer:innen bekannt, was zusätzlich dazu beitragen sollte, dass sie sich auch im Zuge des Interviews wohlfühlen konnten, wie es etwa auch Gläser & Laudel (2010:154) vorschlagen. Das Interview mit der Sozialarbeiterin* fand ebenfalls in den Büros des „Augustin“ statt, während das Interview mit dem ehemaligen Sozialarbeiter* in einem Café durchgeführt wurde.

Die Dauer der Interviews schwankte je nach Gesprächsbereitschaft und Dolmetschung zwischen 18 und 30 Minuten und wurden mithilfe eines Aufnahmegerätes und eines Mobiltelefons doppelt aufgezeichnet.

4.3.3.3. Methodischer Stolperstein: Verdolmetschte Interviews

Aufgrund Tatsache, dass die Kommunikation mit den Zeitungsverkäufer:innen über eine Dolmetscherin geschehen musste, ergeben sich methodologische Stolpersteine. Littig & Pöchhacker (2014:1092) betonen die Notwendigkeit, den Einsatz einer Dolmetschperson in alle Phasen des Forschungsprozesses proaktiv einzubeziehen. Dies soll in diesem Kapitel geschehen.

Einerseits bringen gedolmetschte Interviews den Vorteil, dass die Interviewteilnehmer:innen in ihrer Erstsprache kommunizieren können. Damit verbunden ergibt sich die Möglichkeit, auch über kompliziertere Sachverhalte barrierefrei sprechen zu können. Andererseits sind Dolmetscher:innen wie von Lauterbach (2014:2) beschrieben keine Instrumente oder Sprachrohre, die das Gesagte eins zu eins wiedergeben. Sie sind als eigenständige Gesprächsteilnehmer:innen aktiv am Kommunikationsprozess beteiligt und verarbeiten das Gesagte nicht automatisch und in jeder Situation gleich. Vielmehr passen sie ihre Dolmetschung den Erwartungen der Gesprächsteilnehmer:innen an. Oft koordinieren sie das Turn-Taking, initiieren Klärungssequenzen zur Sicherung des Verständnisses, modifizieren Gesagtes und tragen generell zum Erfolg des Gespräches bei. Littig & Pöchhacker (2014:1093) betonen hierbei den Einsatz von professionell ausgebildeten Dolmetschenden, um die Effizienz und Qualität der Gespräche zu erhöhen.

Lauterbach (2014:6ff) schlägt zum Thema gedolmetschte Interviews in der Sozialforschung einige Vorgehensweisen vor, die auch für die vorliegende Arbeit von Interesse sind. Im Fokus stehen dabei die Person der:des Dolmetschenden, die Beziehung zwischen den Interviewteilnehmer:innen, der Dolmetschperson und der interviewenden Person und die Anforderungen an die Translation. Auch beispielsweise Shimpuku & Norr (2012:1704) schlagen vor, die Rolle der Dolmetschperson systematisch zu beschreiben, um die Glaubwürdigkeit der Forschungsarbeit zu maximieren.

Zunächst einmal sollte die Dolmetschperson mit der Forschungsfrage, der interviewenden Person und der eigenen situativen Rolle bereits vor der Vornahme der Interviews vertraut sein (Lauterbach 2014:6). Littig & Pöchhacker (2014:1093) schlagen vor, die Dolmetschperson als eine:n Quasi-Expert:in zu betrachten. Im Falle der vorliegenden Arbeit war die Dolmetscherin* sogar in den Findungsprozess der Interviewteilnehmer:innen eingebunden, hat im Vorhinein den Interviewleitfaden bekommen, um sich auf den Dolmetscheinsatz vorbereiten zu können und wurde umfassend über das Thema der Arbeit informiert. Zudem wurde klar

besprochen, dass es wichtig sein würde, genderspezifische Inhalte neutral wiederzugeben, um keine Antworten zu suggerieren.

Als Nächstes gibt Lauterbach (2014:7f) zu bedenken, dass ein vertrautes Verhältnis zwischen Dolmetschenden und Interviewten die Erzählbereitschaft steigern kann, dass ein zu vertrautes Verhältnis wiederum die Gesprächsbereitschaft hemmen kann, wenn z. B. selbstverständliche Informationen unausgesprochen bleiben. Außerdem sollten die Dolmetschenden keine hierarchisch deutlich höhergestellte Rolle innehaben, da sich das auf die Gesprächsbereitschaft und Offenheit der Interviewten auswirken könnte. Zudem ist es von Vorteil, wenn Dolmetscher:in und Interviewte:r aus demselben Kulturkreis stammen, um interkulturelle Differenzen zu überwinden und den Zugang zu den Interviewten zu vereinfachen. Im Falle der vorliegenden Forschung sind diese Kriterien ebenfalls erfüllt. Die Dolmetscherin* arbeitet bereits seit geraumer Zeit beim „Augustin", kennt also die Abläufe und gewisse Zeitungsverkäufer:innen und die Sozialarbeiter:innen, sie steht aber nicht in einem Naheverhältnis zu den Verkäufer:innen. Sie ist ihnen, wenn überhaupt, als Dolmetscherin* des „Augustin" bekannt, eine Position, welche ihre Rolle als Dolmetscherin* in den Interviews stärkt. Zudem stammt sie, so wie die interviewten Zeitungsverkäufer:innen, aus dem rumänischen Kulturraum. Sie kann also auch als interkulturelle Vermittlerin* zwischen der Interviewerin* und den Interviewten fungieren.

Lauterbach (2014) gibt Beispiele für Forschungsarbeiten, welche eine Rückübersetzung des Interview-Transkriptes durch eine dritte Partei vornehmen. Anschließend könnte man die Original-Dolmetschung und die Rückübersetzung vergleichen, um durch die Dolmetschung entstandene Verzerrungen zu erkennen und in der Analyse zu beachten. Daraus ergeben sich für Lauterbach (2014:19) zwei Fragen, die laut ihr in Zukunft für das wissenschaftliche Arbeiten unter Einbezug von Dolmetscher:innen von Bedeutung sind: „Stehen die Dolmetschungen im Einklang mit dem Erkenntnisinteresse?", und: „Hätten sich in Anbetracht der nachträglichen Übersetzung doch andere Forschungserkenntnisse ergeben?"

Im Falle der vorliegenden Arbeit wird nach gründlicher Abwägung keine Rückübersetzung des Transkriptes vorgenommen. Einerseits beruht diese Entscheidung darauf, dass der Gesprächsfluss so abgebildet werden soll, wie von der Interviewenden* wahrgenommen. Andererseits ist es auch eine Kapazitätsfrage, die sich mit dem Umfang der gegenständlichen Maserarbeit begründen lässt. Zudem wird die Rolle der Dolmetscherin* im Rahmen der vorliegenden Arbeit als eine aktive und vermittelnde definiert, sie wird als Teil des Forschungsprozesses und -teams gesehen und allfällige Verzerrungen sind Teil dieses Rollenbildes.

4.3.4. Aufbereitungsverfahren: wörtliche Transkription

Als Aufbereitungsverfahren für die Tonaufnahmen der Interviews wird die wörtliche Transkription, wie von Mayring (2016:89) beschrieben, verwendet. Das Gesagte wird in „normales Schriftdeutsch“ übertragen, einzelne dialektale Einfärbungen werden aber berücksichtigt, um den Charakter des Gesagten abzubilden. So werden etwa Verkürzungen bei den Verben (z. B. ich hab statt ich habe) belassen, da diese die Lesbarkeit des Transkriptes nicht beeinträchtigen. Die Transkription aller deutschsprachigen Teile der Interviews wurde mit dem Spracherkennungsprogramm „Dragon NaturallySpeaking“ durchgeführt. Hierzu wurde die Aufnahme abgespielt (und immer wieder pausiert) und mittels Respeaking dem Programm diktiert, welches das Diktierte automatisch in Textform umwandelt. Allfällige Fehler wurden dabei ausgebessert. Als Maßstab galt das gesprochene Wort, welches möglichst unverändert transkribiert wurde. Diese Vorgehensweise ermöglichte eine effiziente, schnelle und richtige Transkription der Tonaufnahmen. Die rumänisch-sprachigen Teile der Interviews wurden wiederum von der Dolmetscherin* transkribiert. Sie wurde über den Transkript-Leitfaden im Vorhinein informiert.

Die Fragen der Interviewenden wurden im Transkript **fett** hervorgehoben und gedolmetschte Passagen wurden *kursiv* gesetzt, um diese zu kennzeichnen. Etwaige Kommentare der Dolmetscherin wurden ***fett und kursiv*** gesetzt. Zudem wurde der Datenschutz und die Anonymität der Befragten genau beachtet. So soll gewährleistet werden, dass die Identität der Befragten geschützt ist. Die Nennung von Orten, Personen oder sonstigen Angaben, die Rückschlüsse auf die Identität der Befragten zulassen würden, wurden durch anonymisierte Bezeichnungen zwischen eckigen Klammern (etwa [Name], [Ort]) ersetzt oder aus dem Transkript gestrichen. Die vier Transkripte sind dem Anhang der vorliegenden Arbeit beigefügt.

4.3.5. Auswertungsverfahren: qualitative Inhaltsanalyse

Die Auswertung der Interviews erfolgt durch eine qualitative Inhaltsanalyse in Anlehnung an Mayring (2016:114ff). Diese Methode basiert auf der Inhaltsanalyse, die Anfang des 20. Jahrhunderts in den USA zur Analyse der sich entwickelnden Massenmedien angewendet wurde. Diese sollten meist quantitativ ausgewertet werden, um mehr über ihren Einfluss in der Gesellschaft zu erfahren. Dieses Verfahren wurde jedoch bald kritisiert, vor allem, weil es den Kontext von Textteilen, latente Sinnstrukturen, markante Einzelfälle und das, was im Text fehlt, außer Acht lässt.

Dahingegen macht sich die *qualitative Inhaltsanalyse* die Vorteile dieser systematischen Technik zunutze, ohne in Quantifizierungen abzugleiten (Mayring 2016:114). Sie

untersucht die manifesten Kommunikationsinhalte, also die Aussagen von Interviewten, die diese explizit und bewusst geäußert haben (Lamnek 2010:466). Ein Vorteil der qualitativen Inhaltsanalyse ist, dass das Material streng methodisch kontrolliert und schrittweise analysiert wird. Dabei wird ein Kategoriensystem angewandt, welches aus der bearbeiteten Theorie entstanden ist. Durch dieses Kategoriensystem werden diejenigen Aspekte festgelegt, die aus dem gesammelten Material herausgefiltert werden sollen (Mayring 2016:114). Festgehalten wird aber auch, dass die qualitative Inhaltsanalyse kein allgemeingültiges Instrumentarium darstellt, sondern vielmehr eine auf den Gegenstand und das Material flexibel konstruierte Handlungsempfehlung (Mayring 2010:49).

Mayring (2016:114ff) beschreibt drei unterschiedliche Vorgehensweisen bei der qualitativen Inhaltsanalyse: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit kommt eine Abwandlung der *zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse* zur Anwendung, deren Ziel es ist, das Interviewmaterial so zu reduzieren, dass nur mehr die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben. Durch Abstraktion soll dann ein überschaubares Korpus geschaffen werden, das ein Abbild des Grundmaterials darstellt. Die Inhaltsanalytische Zusammenfassung lässt sich dann weiterverwenden für eine induktive Kategorienbildung. Mayring (2016:120) bildet den Prozess der induktiven Kategorienbildung in folgendem Modell ab:

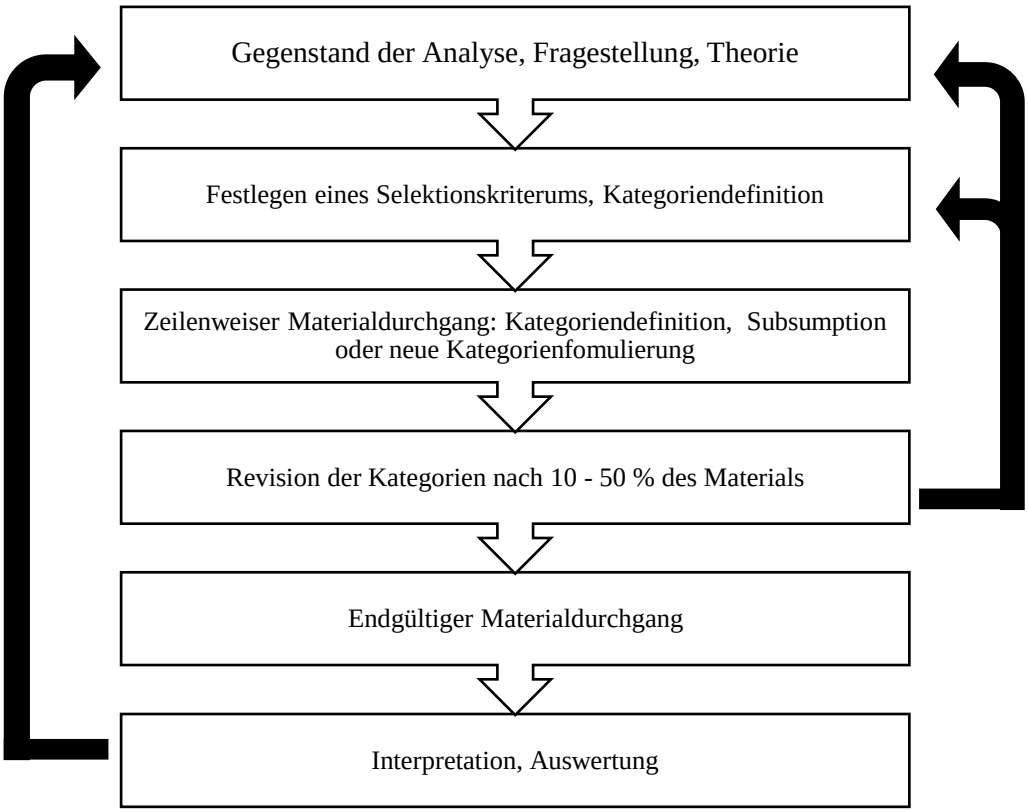


Abb. 4: Ablaufmodell induktiver Kategorienbildung (Mayring 2016:116)

Laut Mayring (2016:115) ist die induktive Kategorienbildung, also die Ableitung von Auswertungskriterien aus dem Material, bei der qualitativ orientierten Forschung im Gegensatz zur quantitativ orientierten Forschung von großer Bedeutung. Bei der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse, wie sie in der vorliegenden Arbeit angewendet wird, kommt eine Mischung aus induktiver und deduktiver Kategorienbildung zur Anwendung. Vorab werden Selektionskriterien für die Kategorienbildung festgelegt. Diese Vorgehensweise ist deduktiv und beruht auf theoretischen Erwägungen zum Gegenstand und Ziel der Analyse. Anschließend wird das Material auf der Basis dieser Kategoriendefinition durchgearbeitet und passende Textstellen werden lokalisiert. Aus diesen Textstellen werden anschließend Kategorien konstruiert. Hierbei dient ein Satz oder ein Begriff aus dem Material als Bezeichnung für die Kategorie. Im weiteren Analyseverlauf werden zu den Kategorien passende Textstellen geortet und der passenden Kategorie zugeordnet. Diese Vorgehensweise nennt Mayring (2016:117) Subsumption. Erfüllt eine neue Textstelle die allgemeine Kategoriendefinition, passt aber nicht zu bereits gebildeten induktiven Kategorien, wird eine neue Kategorie induktiv aus dem Material heraus eröffnet. Nachdem etwa 10 bis 50 % des Materials auf diese Weise bearbeitet wurden und keine neuen Kategorien mehr gebildet werden können, wird das so entstandene Kategoriensystem überarbeitet. Das Ziel ist es, ein Set von Kategorien zu einer bestimmten Thematik zu bilden, welchen jeweils bestimmte Textstellen zugeordnet werden können. Anschließend ergeben sich zwei Möglichkeiten zur weiteren Auswertung. Einerseits kann das gebildete Kategoriensystem in Bezug auf die Fragestellung interpretiert werden. Andererseits kann die Zuordnung von Textstellen zu den jeweiligen Kategorien quantitativ ausgewertet werden. So kann etwa die Häufigkeit der Zuordnung geprüft werden. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird ersteres Vorgehen ausgewählt.

4.4. Kategorienbildung

Aufbauend auf der im vorigen Kapitel beschriebenen Vorgehensweise werden im Zuge dieses Kapitels die Kategorien für die qualitative Inhaltsanalyse gebildet. Diese Kategorien haben zum Ziel, inhaltliche Aspekte herauszufiltern und zu clustern. Der Kodier-Prozess erfolgte im Falle der vorliegenden Arbeit mit dem Kodier-Tool „MAXQDA“.

4.4.1. Deduktive Selektionskriterien für die Kategorienbildung

Zunächst wurden deduktiv Selektionskriterien für die Kategorienbildung angelegt. In Hinblick auf die in Kapitel 1 bis 3 beschriebene Theorie und die Forschungsfragen, bzw. die aufgestellten

Hypothesen, ergaben sich folgende Selektionskriterien, hier formuliert als Themenschwerpunkte:

(1) Gender der befragten Person
(2) Gender von Dolmetschenden
(3) Gender als Determinante für Vertrauen
(4) Vertrauensbildende Faktoren
(5) Vertrauenshemmende Faktoren
(6) Zufriedenheit mit Dolmetschenden
(7) Qualitäten einer guten Dolmetschperson
(8) Beachtung des Genders bei Einsätzen
(9) Klischees/Rollenbilder/Sexismen

Diese Selektionskriterien wurden dann im Zuge des ersten Materialdurchgangs angelegt, um eine Kategorienbildung, welche auf deduktiven und induktiven Überlegungen beruht, zu ermöglichen.

4.4.2. Materialdurchgang: induktive Kategorienbildung, Subsumption und Kategorienrevision

Nach einem Materialdurchgang von circa 40 % des Materials wurde ersichtlich, dass sich die Kategorien „Zufriedenheit mit Dolmetschenden", „Qualitäten einer guten Dolmetschperson" und „vertrauensbildende Faktoren" in vielen Fällen überschneiden. So wurden die Kategorien „Zufriedenheit mit Dolmetschenden" und „Qualitäten einer guten Dolmetschperson" in eine Kategorie zusammengefasst. Zudem wurde den beiden Kategorien eine Definition hinzugefügt, um sie besser voneinander unterscheiden zu können. So fällt eine Aussage nur dann in die Kategorie „vertrauensbildende Faktoren", wenn explizit das Thema Vertrauen angesprochen wurde. Allerdings sei an dieser Stelle angemerkt, dass an einigen Stellen von den Befragten implizit angenommen wurde, dass Aussagen, welche sich der Kategorie „Qualitäten einer guten Dolmetschperson" zuordnen lassen, ebenso vertrauensbildend wirken.

Ähnlich verhält es sich mit der Kategorie „vertrauenshemmende Faktoren". Um die Parallelität zwischen Qualität und Vertrauen bzw. schlechter Qualität und Misstrauen zu spiegeln, wird die Kategorie „Qualitäten einer schlechten Dolmetschperson" hinzugefügt. Zudem wurde in den Interviews auch die Ausbildung von Dolmetschenden immer wieder thematisiert, besonders im Vergleich zu nicht ausgebildeten, also Laien-Dometscher:innen. Aus diesem Grund

wird die Kategorie „professionelle Dolmetschende versus Laien“ hinzugefügt, um diesem Aspekt Platz einzuräumen. Somit ergibt sich folgendes deduktiv sowie induktiv erschlossene Kategoriensystem:

(1) Gender der befragten Person
(2) Gender von Dolmetschenden
(3) Gender als Determinante für Vertrauen
(4) Vertrauensbildende Faktoren
(5) Vertrauenshemmende Faktoren
(6) Qualitäten einer guten Dolmetschperson
(7) Qualitäten einer schlechten Dolmetschperson
(8) Professionelle Dolmetschende versus Laien
(9) Beachtung des Genders bei Einsätzen
(10) Klischees/Rollenbilder/Sexismen

Zu diesen Kategorien wurde in der Folge ein Kodierleitfaden erstellt, um das Kodieren möglichst einheitlich zu gestalten:

Code	**Definition**	**Ankerbeispiel**
1. Gender der befragten Person	Die befragte Person referenziert ihr Individualgeschlecht.	„Ich bin als Sozialarbeiterin* angestellt.“
2. Gender von Dolmetschenden	Die befragte Person spricht über das (gelesene) Gender von Dolmetschpersonen.	„Mehr weibliche [Dolmetschende], also die, die regelmäßig kommen, mehr weibliche.“
3. Gender als Determinante für Vertrauen	Das Individualgeschlecht oder das Gender einer anderen Person wird als Vertrauensfaktor genannt.	„Ich glaube, ich hab mehr Vertrauen in Frauen, also Dolmetscherinnen […]“
4. Vertrauensbildende Faktoren	Es werden Faktoren genannt, die dazu beitragen, dass Dolmetschenden vertraut wird.	„[…] da vertraue ich denen, die eine wertschätzende Haltung haben, mehr.“
5. Vertrauenshemmende Faktoren	Es werden Faktoren genannt, die dazu beitragen, dass Dolmetschenden misstraut wird.	„Dass Leute irgendwie ihre Abneigung […] zeigen, aber dass das mittransportiert wird. Und natürlich solchen Personen vertraue ich weniger, ja.“
6. Qualitäten einer guten Dolmetschperson	Es werden allgemein Qualitäten genannt, die eine Person zu einer guten Dolmetschperson machen, ohne explizit Vertrauen zu nennen.	„[…] dass es eine Person ist, die recht offen ist und vorurteilsfrei möglichst herangeht […]“

7. Qualitäten einer schlechten Dolmetschperson	Es werden allgemein Qualitäten genannt, die eine Person zu einer schlechten Dolmetschperson machen, ohne explizit Misstrauen zu nennen.	„Also was für uns auf jeden Fall so ein No-Go ist Rassismus.“
8. Professionell Dolmetschende versus Laien	Es wird die Ausbildung einer Dolmetschperson referenziert oder mit Personen verglichen, die keine formelle Ausbildung durchlaufen haben oder aus dem Bekannten- und Familienkreis von Zeitungsverkäufer:innen stammen.	„[…] dass es nicht in allen Fällen so war, aber natürlich dann ganz besonders, je weniger professionell eine Dolmetschperson ausgesucht wird.“
9. Beachtung des Genders bei Einsätzen	Es werden Angaben zur Beachtung von Gender bei Dolmetscheinsätzen gemacht. Einerseits über die tatsächliche Lage beim „Augustin“ und andererseits in fiktiven Szenarien.	„[…] ich kann mir vorstellen, wenn es ein geschlechtsspezifisches Thema ist, dass das dann schon eine Rolle spielen könnte, aber ich erinnere mich nicht, dass wir darauf geachtet haben.“
10. Klischees, Rollenbilder, Sexismus	Die Befragten sprechen über sexistisches Verhalten, traditionelle genderspezifische Rollenbilder oder schreiben einem Geschlecht Eigenschaften zu, welche nicht allgemeingültig auf alle Angehörigen dieses Gender angewendet werden können.	„Dass Männer vielleicht tendenziell noch mehr mit ihrem Beruf ausgelastet sind.“

Im Anschluss wurde das gesamte Datenmaterial in Hinblick auf dieses Kategorienset durchgearbeitet und zu den Kategorien passende Textstellen wurden lokalisiert und mithilfe der Software MAXQDA den Kategorien zugeordnet, also subsummiert.

4.5. Präsentation der Untersuchungsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse nach Themen geordnet präsentiert, bevor sie dann im folgenden Kapitel diskutiert und in Bezug auf die Forschungsfragen und -hypothesen betrachtet werden. Zitate aus den Transkripten werden dabei wie folgt gekennzeichnet: SAm (Sozialarbeiter* männlich), SAw (Sozialarbeiterin* weiblich), ZVm (Zeitungsverkäufer männlich) und ZVw (Zeitungsverkäuferin* weiblich); außerdem wird die Zeile/werden die Zeilen des jeweiligen Zitates im Transkript angegeben.

4.5.1. Vorbemerkungen zur Rolle von Dolmetschenden beim „Augustin“

Stand November 2022 sind auf der aktiven Dolmetscher:innen-Liste des „Augustin“ etwa acht Personen. Dolmetschungen werden vor allem für Rumänisch, Ungarisch, Bulgarisch, BKS (Bosnisch-Kroatisch-Serbisch), Georgisch und Russisch gebraucht (SAw: 55-58; SAm: 18-20). Die Dolmetschenden beim „Augustin“ sind überwiegend weiblich und etwa die Hälfte davon hat keine universitäre Ausbildung zum Dolmetschen absolviert (SAw: 65-66,70). Zudem wird die Stelle als Dolmetscher:in beim „Augustin“ als eine Art Ehrenamt mit Aufwandsentschädigung gesehen, da die üblichen Dolmetschtarife vom „Augustin“ nicht gestemmt werden können. Dolmetschende erhalten dort eine Aufwandsentschädigung von 15 Euro pro Stunde (SAw: 108-110).

Schon vor der Interviewphase wurde deutlich, dass es schwierig sein würde, Zeitungsverkäufer:innen mit viel Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Dolmetschenden zu finden. Hierbei stellte sich vor allem als Herausforderung heraus, dass die Zeitungsverkäufer:innen in vielen Fällen die Rollenverteilung innerhalb des „Augustin“-Teams nicht klar benennen können. Das bedeutet, dass in manchen Fällen mit Sicherheit eine Zusammenarbeit mit Dolmetschenden stattgefunden hat, die Verkäufer:innen sich dessen aber nicht bewusst waren. Dies wurde auch durch die Sozialarbeiterin* bestätigt: „Aber ich glaube, den Leuten ist es auch nicht so bewusst. Also ich glaube, viele haben gar nicht so dieses Verständnis von wer da alles noch im Hintergrund arbeitet […]“. (SAw: 274-276) Auch die Zeitungsverkäuferin* merkte an, dass sie gar nicht so genau wisse, welche Aufgaben die Sozialarbeiter:innen beim „Augustin“ innehaben (ZVw: 45-55). Aus diesem Grund war es im Verlauf der Interviews mit den Zeitungsverkäufer:innen nicht zielführend, den Terminus Dolmetscher:in zu verwenden. Vielmehr ging die für die Dolmetschung der Interviews herangezogene Dolmetscherin* im Verlauf der Interviews dazu über, die Tätigkeit des Dolmetschens zu umschreiben, um die gewünschten Antworten zu erhalten. So umschrieb sie die Tätigkeit etwa als Übersetzer:in („traducători“ (ZVw: n 69)) oder als Person, die mit dem Übersetzen geholfen hat („să aveți pe cineva care știe și română și germană, să vă ajute“ (ZVw: 57-58)) oder als Erklärung formuliert: „Traducătorii sunt persoanele alea care, în cazul ăsta, o persoană care știe și română și germană.“ (ZVw: 70-71) Also in etwa: „Übersetzer:innen sind Personen, also in diesem Fall eine Person, die sowohl Rumänisch als auch Deutsch kann.“

Was jedoch sowohl dem Zeitungsverkäufer* als auch der Zeitungsverkäuferin* stark im Gedächtnis geblieben ist, ist die Tatsache, dass eine der Sozialarbeiter:innen beim „Augustin“ Rumänisch lernt und so manchmal als Dolmetschende einspringt (ZVm: 27-28; ZVw: 60),

wenn keine Dolmetschperson verfügbar ist (SAm: 46-48). Auch sie wird von den Verkäufer:innen als Dolmetscherin wahrgenommen, eben aufgrund der Tatsache, dass die Rollen im Verständnis nicht klar getrennt sind. Beide Verkäufer:innen waren aber mit Sicherheit zumindest bei ihrer Einschulung mit Dolmetscher:innen in Kontakt, dies wurde durch die Sozialarbeiter:innen bestätigt:

> *Also bei Einschulungen, da genau machen wir immer, es dauert immer so eine Stunde, eineinhalb Stunden in Gruppen, muttersprachliche Einschulungen, das heißt meistens mit Dolmetscher, also Deutsch und Englisch machen wir selber. Alle anderen Sprachen mit einer Dolmetscher:in.* (SAw: 30-33)

Wenn also die Zeitungsverkäufer:innen auf Fragen über Dolmetschende antworten, muss dieses schwammige Verständnis von der Rolle der Dolmetschenden im Hintergrund mitgedacht werden.

4.5.2. Qualitäten einer guten oder schlechten Dolmetschperson

Zunächst soll betrachtet werden, was eine Dolmetschperson in den Augen der befragten Personen zu einer guten Dolmetschperson macht und welche Merkmale laut den Befragten eine schlechtere Dolmetschperson ausmacht. Hierfür wurden die Kategorien „Qualitäten einer guten Dolmetschperson“ und „Qualitäten einer schlechten Dolmetschperson“ angelegt. Alle vier Befragten äußerten sich zu diesem Thema, jedoch waren die Vorstellungen und Anforderungen der Sozialarbeitenden deutlich stärker ausgeprägt als die der Zeitungsverkäufer:innen, was wiederum wahrscheinlich darauf zurückzuführen ist, dass ihre Vorstellung der Rolle einer Dolmetschperson nicht so klar ausgestaltet ist wie die der Sozialarbeitenden.

Der Sozialarbeiter* beschreibt eine gute Dolmetschperson als jemanden mit Engagement und Interesse am „Augustin“, „weil wir keine Dolmetschtarife zahlen konnten und können, sondern nur eine Aufwandsentschädigung.“ (SAm: 32-34) Des Weiteren sind laut ihm „ausreichende Sprachkenntnisse“, die „grundlegenden Grundsätze vom Augustin“, eine „wertschätzende Haltung und Verlässlichkeit“ (SAm: 80-83) eine Grundvoraussetzung dafür, dass Personen beim „Augustin“ dolmetschen können. Gefragt nach seiner oder seinem Lieblingsdolmetscher:in beschreibt der Sozialarbeiter* diese Person als verlässlich und als oft verfügbar. Laut ihm übersetzt sie „sehr gut, korrekt und klar.“ (SAm: 118-120)

Die Sozialarbeiterin* beschreibt eine gute Dolmetschperson als Person, „die recht offen ist und vorurteilsfrei möglichst herangeht und am besten schon so ein bisschen Berührungspunkte mit dem sozialen Bereich“ (SAw: 90-91) hatte. Weiters ist ein:e gute:r Dolmetscher:in

laut ihr „möglichst flexibel erreichbar“ (SAw: 92). Bezüglich der Haltung der Dolmetschenden gegenüber den Zeitungsverkäufer:innen spricht sich die Sozialarbeiterin* für eine empathische Haltung aus, was für sie auch beinhaltet, dass die Dolmetschperson Dinge nötigenfalls öfter erklärt oder noch einmal in anderen Worten sagt, aber „vielleicht auch nicht zu empathisch“. Dazu führt sie weiters aus:

> *Genau, das ist für mich immer auf der anderen Seite gut, wenn jemand so klare Grenzen setzt und einfach sagt, ich bin jetzt in diesem Rahmen als Medium verfügbar und dann aber auch nicht mehr, dann gehe ich nach Hause. Und dann bin ich nicht mehr eine Ansprechperson. Also keine Doppelrolle, keine beratende Funktion, sondern wirklich einfach nur was übermitteln […]* (SAw: 113-120)

Zudem ist es der Sozialarbeiterin* wichtig, dass alle Zwischengespräche ebenfalls gedolmetscht werden, damit sie in ihrer Rolle nicht ausgeschlossen wird, sondern aktiv an der Maßnahme oder an dem Gespräch beteiligt ist. Diese Schilderungen erinnern an die Bedenken anderer Sozialarbeiter:innen, die bereits in Kapitel 3.3. geschildert wurden. So spricht zum Beispiel auch Baker (1981) von der Angst der Sozialarbeiter:innen, durch den Einsatz von Dolmetschenden überflüssig zu werden, da diese die Gespräche übernehmen und entscheiden, was gedolmetscht werden soll. Oder wie es die interviewte Sozialarbeiterin* ausdrückt: „[Damit] wir uns auch auskennen und es nicht in so einem Zweier-Setting dann bleibt.“ (SAw: 125) Außerdem empfindet sie „Klarheit“ als sehr wichtig, „also, wenn nachgefragt wird, wenn was nicht verstanden wurde, wenn genug Zeit bleibt, um es zu übersetzen.“ (SAw: 126-127) Dazu gehört für sie auch, dass „ich dann das Gefühl habe, die andere Person hat’s auch verstanden, also die Verkäuferin oder der Verkäufer und es ist irgendwie angekommen.“ (SAw: 131-133) Als Kriterien für eine gute Dolmetschperson nennt sie zusätzlich, dass die Personen „regelmäßig kommen“ und „zuverlässig zu erreichen sind“ (SAw:197-198) und „so eine gewisse Flexibilität“ (SAw: 2002) aufweisen.

Im Vergleich zu den Sozialarbeiter:innen gestalten sich die Vorstellungen der Zeitungsverkäufer:innen zu der Person der oder des Dolmetschenden weniger spezifisch. So antwortet etwa die Zeitungsverkäuferin* auf die Frage, wie eine gute Dolmetschperson sein muss oder was sie können soll: „Dass sie uns hilft, zu verstehen, was die anderen sagen, weil wir verstehen sonst nicht.[18]“ (ZVw: 91) Sie findet es wichtig, dass die Dolmetschperson alles Gesagte vollständig dolmetscht (ZVw: 95-96). Gefragt nach den charakterlichen Eigenschaften, die eine

[18] „Că ne ajută să-să înțelegem și noi ce vorbește că nu înțelegem.“ (ZVw: 90)

Dolmetschperson aufweisen sollte, antwortet die Verkäuferin*: „Ja, sie muss freundlich sein auf jeden Fall, die muss gut zu uns sein. Und sie muss verständnisvoll sein, dass wir kein Deutsch können, deswegen ist sie ja da.[19]“ (ZVw: 108-109)

Auch die Antworten des Zeitungsverkäufers* fallen in Bezug auf die Qualitäten einer guten Dolmetschperson karg aus. Gefragt danach, wie jemand sein muss, damit er oder sie ein:e gute:r Dolmetscher:in ist, antwortet der Verkäufer* lediglich: „Es ist eine Person, die sich Mühe gibt, damit alles quasi okay ist. Also wenn sie sich Mühe gibt, ist dann läuft alles okay.[20]“ (ZVm: 104-105).

Die Befragten beschreiben auch wiederholt, welche Qualitäten oder Verhaltensweisen sie an einer Dolmetschperson nicht schätzen. Wiederholt erwähnen die Sozialarbeitenden, dass sie gerne mehr Dolmetscher:innen zur Verfügung hätten, um die Kommunikation mit den Zeitungsverkäufer:innen besser organisieren zu können. Auch aus diesem Grund nennen beide Flexibilität, Verfügbarkeit und Erreichbarkeit als wichtige Kriterien und mangelnde Verfügbarkeit als negative Eigenschaft von Dolmetschpersonen. Der Sozialarbeiter* etwa sagt dazu:

> *Was so das größte Problem bei manchen war, ist, die machen das doch alle irgendwie oder der allergrößte Teil nebenberuflich, nebenberuflich ist blöd, eigentlich ehrenamtlich mit Aufwandsentschädigung. Sodass es bei manchen nicht leicht war, so schnell zur Verfügung zu sein. Also, wenn du jetzt gesagt hast, geht das morgen oder so, dann kann es schon sein, dass die gesagt hat: „Nein, das lässt sich jetzt nicht einrichten.“* (SAm: 85-90)

Auch die Sozialarbeiterin* erwähnt die Erreichbarkeit und Verfügbarkeit mehrmals. Sie empfindet etwa die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden grundsätzlich als entlastend und positiv, findet es aber anstrengend, „wenn ich Leute nicht erreiche oder wenn ich das Gefühl habe, ich kann nicht einschätzen, wie viel Zeit sie wirklich haben.“ (SAw: 199-201)

Bezüglich der Rolle der Dolmetschenden und in Bezug auf die Translation sind sich die Sozialarbeitenden des „Augustin“ einig, dass möglichst wortgetreu gedolmetscht werden soll, „dass eine dolmetschende Person tatsächlich übersetzt und nicht irgendetwas […] hineininterpretiert oder irgendwie eine Meinung mittransportiert.“ (SAm: 104-105) Zudem sollen Dolmetscher:innen bei ihrer Rolle bleiben: „[D]ass […] Dolmetschende sich vielleicht auch weniger abgrenzen können und vielleicht dann eben mehr in so einem persönlichen Gespräch gleich

[19] „Prietenoasă. Să nu fie dură, că dacă eu vin și vorbesc și nu știu germană, și ea trebuie să fie bună, că noi nu înțelegem.“ (ZVw: 103-104)

[20] „Ce să zic, nu știu cum să spun așa. Care își dă silința și e ok. E-e bine.“ (ZVm: 103)

drin sind als eben in dieser Rolle von: Ich vermittle nur Information […]“ (SAw: 165-167) An einer anderen Stelle des Interviews beschreibt die Sozialarbeiterin* auch, dass sich eine Dolmetschperson zwar empathisch zeigen soll, allerdings nicht in eine Art „Helfer-Syndrom“ abgleiten soll: „Ich finde es wichtig, dass eine Person dann nicht in ein privates Gespräch sich dann verwickeln lässt oder die eigene private Nummer hergibt und das dann wirklich so in so ein Ehrenamt … privates Setting rutscht […]“ (SAw: 115-117) Diese Ausführungen erinnern an die Ergebnisse der Untersuchung von Hale (2007) (siehe Kapitel 1.5.2.), wo nur diejenigen Ärzt:innen und Jurist:innen den Dolmetschenden nicht vertrauten, die Erfahrungen mit Dolmetschenden gemacht hatten, die eine Mediator:innen- oder Gatekeeper-Rolle einnahmen. Diese negative Bewertung der Einnahme einer Gatekeeper-Rolle ist aus den Antworten der Sozialarbeitenden herauszulesen. Als „No-Go“ in Bezug auf Dolmetschende beim „Augustin“ bezeichnet die Sozialarbeiterin* außerdem Rassismus (SAw 88-89).

In den beiden Interviews mit den Zeitungsverkäufer:innen kam die Kategorie „Qualitäten einer schlechten Dolmetschperson“ nicht vor. Dies könnte daran liegen, dass, wie bereits erwähnt, die Verkäufer:innen kein klares Verständnis dafür haben, was eigentlich die Rolle einer Dolmetschperson ausmacht und was jemanden dazu qualifiziert, eine Dolmetschperson beim „Augustin“ zu sein. Eine andere Möglichkeit wäre, dass die Verkäufer:innen sich in Gegenwart einer Dolmetschperson nicht schlecht über Dolmetschende äußern wollten, weil es indirekt als Kritik an der anwesenden Dolmetscherin* aufgefasst hätte werden können.

4.5.3. Professionelle Dolmetschende versus Laien

In diesem Abschnitt wird die Kodierung „professionelle Dolmetschende versus Laien“ in den Interviews thematisiert. Wie bereits erwähnt, dolmetschen beim „Augustin“ sowohl ausgebildete Dolmetscher:innen oder Personen, die das Studium gerade absolvieren, als auch Laiendolmetscher:innen. Der Unterschied in der Arbeitsweise zwischen ausgebildeten und nicht ausgebildeten Dolmetschenden wurde im Zuge der Interviews wiederholt Thema, besonders die Sozialarbeitenden konnten Unterschiede zwischen ausgebildeten und nicht ausgebildeten Dolmetschpersonen feststellen. Aber auch der Zeitungsverkäufer* bekräftigt, dass es wichtig sei, dass eine Dolmetschperson eine Ausbildung gemacht hat. Er begründet diese Ansicht wie folgt: „Diejenigen, die ausgebildet sind, geben sich Mühe, tatsächlich quasi die Botschaft rüberzubringen, aber diejenigen ohne Ausbildung, sie stellen einfach die Frage.[21]“ (ZVm: 115-118) Für

[21] „Ăștia care au făcut un studiu, își dă silința să-să rezolve problema ce ai de spus, iar cei care nu au făcut, decât întreabă și atât. O întrebare poate.“ (ZVm: 115-118)

ihn gibt es also Unterschiede in der Dolmetschung je nachdem ob eine ausgebildete oder nicht ausgebildete Person dolmetscht. Vermutlich soll also für den Verkäufer* die Dolmetschperson im besten Fall eine Art Mediator:innenrolle einnehmen, da er sie anscheinend nicht als Wort-für-Wort-Übersetzungsmaschine wahrnimmt, sondern als eigenständigen Bestandteil der triadischen Kommunikationssituation. Die Verkäuferin* hingegen erachtet es nicht als wichtig, ob eine Dolmetschperson eine Ausbildung durchlaufen hat oder nicht (ZVw: 118-119).

Beide Sozialarbeitenden erwähnen die Professionalität oder das Fehlen derselben bei einer Dolmetschperson mehrere Male. Die Sozialarbeiterin* etwa beschreibt, dass einige Dolmetschende beim „Augustin" über „persönliche Kontakte" zu dieser Tätigkeit gekommen sind und nicht unbedingt ausgebildet sein müssen. Sie schildert das Arbeitsumfeld der Dolmetschenden beim „Augustin" als „lustige Mischung aus […] Ehrenamt und halb professionellem Dolmetschen" (SAw: 328-329). Die Sozialarbeitende* erwähnt mehrere Male zwei bestimmte Dolmetscherinnen lobend, welche eine universitäre Ausbildung im Bereich Translation durchlaufen haben:

> *Aber das war von Anfang an auch für uns alle im Team voll super, weil sie auch eine der ersten war, die das professionell gemacht hat. Und da haben wir auch echt gemerkt, wie, ja wie viel Klarheit es bringen kann. Und eben auch eine Kollegin, die sie uns auch vermittelt hat. Die [Name], die übersetzt Ungarisch und mit der klappt's auch voll super.* (SAw 213-217)

Nach Unterschieden zwischen Laien und professionellen Dolmetschenden gefragt, antwortet die Sozialarbeiterin*, dass es öfter vorkäme, „dass die [unausgebildete] Person[en] dann selber […] in so ein Gespräch mit reinkommen." (Ergänzungen der Autorin*, SAw: 140-141) Damit meint sie diese privaten Nebengespräche, zu denen sie keinen Zugang hat, da in diesem Moment nicht für sie gedolmetscht wird: „Dann bieten sie sich natürlich schnell an und sind so, ja, ich übersetze es kurz, aber sind dann auch ganz schnell drinnen in so einem „Ich will der Person auch helfen" und in so einem Privatgespräch." (SAw: 144-146) Dieses Verhalten sieht sie im Gegensatz zu ausgebildeten Dolmetschenden eher bei Laien: „Und das ist natürlich ein großer Unterschied zu einer Person, die eben, wie ich vorhin schon gesagt habe, die einfach eher die Vermittlungsrolle hat und ganz klar das so trennen kann. Genau das merke ich schon." (SAw: 146-148) Dies bekräftigt sie noch einmal an anderer Stelle: „[I]n dieser Rolle von: Ich vermittle nur Information, aber wie gesagt, ich glaube, da kommt es mehr auf die Ausbildung drauf an, wie es von der Person gemanagt wird." (SAw: 167-168) Wiederholt lässt sich aus dieser Haltung der Wunsch herauslesen, dass die Dolmetschperson bei ihrer Rolle des ‚reinen Übersetzens' bleibt und keine Gatekeeper-Rolle einnimmt. Generell schreibt die Sozialarbeitende* also

den ausgebildeten Dolmetschenden ein professionelleres Verhalten zu als etwaigen Laien und zeigt sich mit ihrer Dolmetschleistung grundsätzlich zufriedener.

Der Sozialarbeiter* beschreibt die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden im Kontext des „Augustin“ als „semi-professionell“ (SAm: 239) oder als „nicht so professionell organisiertes Verhältnis“ (SAm: 39). Er beschreibt, dass dort Personen dolmetschen, „die das vielleicht auch irgendwie im Studium nutzen oder verwenden konnten, dass sie da dolmetschen“ (SAm:37-38). Außerdem berichtet er von einer Kollegin im Sozialarbeitenden-Team, die teilweise die „Alltagskommunikation“ (SAm: 47-48) im Rumänischen übernommen hat. Er spricht an dieser Stelle von derselben Kollegin, welche von den Zeitungsverkäufer:innen ebenfalls als Dolmetschende wahrgenommen wird. Auf die Frage, ob die Anzahl der Dolmetschenden beim „Augustin“ ausreicht, antwortet der Sozialarbeitende*, dass es in bestimmten Sprachgruppen schwieriger ist, Dolmetschende zu finden und dass dann auch auf Familienmitglieder oder Verwandte von Verkäufer:innen als Dolmetschende zurückgegriffen wird: „Also, da haben wir zum Beispiel zurückgegriffen auf Leute aus der Familie von einem Verkäufer oder so. Oder auch auf jemand, der schon einmal selber verkauft hat. Also, nicht so ideal.“ (SAm: 55-57)

Der Sozialarbeiter* stellt auch eine Verbindung zwischen dem Vertrauen der Zeitungsverkäufer:innen in die Dolmetschenden und deren Grad an Professionalität her. An dieser Stelle verschränken sich die Kategorien „vertrauensbildende Faktoren“ und „professionelle Dolmetschende versus Laien“. Da sich die Textstelle thematisch der Kategorie „vertrauensbildende Faktoren“ zuordnen lässt, wird sie in Kapitel 4.5.4. behandelt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Sozialarbeitenden des „Augustin“ einen Unterschied zwischen Laien und professionellen Dolmetschenden sehen und die Professionalität zu schätzen wissen. Besonders wichtig ist für sie das Rollenverständnis von Dolmetschenden als ‚reine Übersetzungstätigkeit‘ und nicht als Gatekeeper oder Mediator:in. Zudem sollen Dolmetschende am besten auch Smalltalk und Nebengespräche dolmetschen und nicht selbst in die Helfer-Rolle fallen.

4.5.4. Vertrauensbildende und -hemmende Faktoren

Nachfolgend werden die Kategorien „vertrauensbildende Faktoren“ und „vertrauenshemmende Faktoren“ ausgewertet und zusammengefasst. Hierbei werden alle von den Interviewten genannten Faktoren berücksichtigt, welche sich nicht auf die Kategorie Gender beziehen. Diesem Thema und der Kategorie „Gender als Determinante für Vertrauen“ widmet sich das darauffolgende Kapitel (4.5.5.) gesondert.

Angelehnt an Hale (2007), die in ihrem Fragebogen die allgemeine Vertrauensfrage „Do you trust interpreters?“ an Mediziner:innen und Jurist:innen stellte, wurden auch die Sozialarbeiter:innen und Zeitungsverkäufer:innen des „Augustin“ gefragt, ob sie den Dolmetschenden beim „Augustin“ vertrauen. Diese Frage beantworten alle Befragten einhellig mit „Ja.“. Allerdings unterscheiden sich die Gründe für dieses Vertrauen in die Dolmetschenden stark. Auch bei diesem Thema wird eine starke Divergenz in den Antworten der Sozialarbeitenden und der Verkäufer:innen sichtbar.

Der Sozialarbeiter* nennt als vertrauensbildende Faktoren etwa, „dass Dolmetscher:innen klar bei ihrer Funktion bleiben.“ (SAm: 161) Diese Funktion beschreibt er im Laufe des Gesprächs wie folgt: „[D]ass eine dolmetschende Person tatsächlich übersetzt und nicht irgendwas zum Beispiel reininterpretiert oder irgendwie eine Meinung mittransportiert.“ (SAm: 104-105) An dieser Stelle wird die Haltung zum Rollenverständnis der Dolmetschperson sichtbar. Ähnlich wie bei Hale (2007), wo das Vertrauen der Mediziner:innen und Jurist:innen vor allem darauf basierte, dass sie Dolmetschende nicht als Gatekeeper wahrnahmen, konstituiert für den Sozialarbeiter* die rein übersetzende Rolle der Dolmetschenden ein Vertrauensverhältnis, während ein „Hineininterpretieren“ oder das „Transportieren einer Meinung“ einen Grund für Misstrauen darstellt. Der Sozialarbeiter* spricht auch von der Wichtigkeit von Neutralität für sein Vertrauen in Dolmetschende: „Das macht für mich einen Unterschied, wo ich sage, da vertraue ich denen, die diese neutrale Haltung haben, mehr.“ (SAm: 166-167) Die Haltung einer vertrauenswürdigen Dolmetschperson beschreibt er als „wertschätzend“ und „neutral“ (SAm: 162). Im Gegensatz dazu beschreibt der Sozialarbeiter* Personen als nicht vertrauenswürdig, wenn sie diese von ihm stark geschätzte Neutralität nicht einhalten und eine Haltung einnehmen: „Also, wo es dann schon auch darum geht, irgendwo eine Haltung einzunehmen oder so. Sei es eine positive oder negative oder sympathisierende oder nicht sympathisierende Haltung.“ (SAm: 164-166) Er beschreibt dazu noch eine konkrete Situation:

> *Also, wenn ich mit einem Verkäufer zu tun habe, wo die Dolmetschperson dann irgendwie derartig sympathisiert, dass sie das andere vielleicht außer Acht lässt oder so, dann, auch das, was vielleicht in der Betreuung oder in der ganzen Situation wichtig wäre, zu beachten.* (SAm: 169-172)

Zudem ist es laut dem Sozialarbeiter* auch wichtig, dass Dolmetschende sich nicht nur nicht zu empathisch zeigen, sondern auch, dass sie keine abwertende oder negative Haltung gegenüber den Zeitungsverkäufer:innen zeigen: „Dass Leute irgendwie ihre Abneigung oder so, wenn auch nicht so offen, zeigen, aber dass das mittransportiert wird. Und natürlich solchen Personen

vertraue ich weniger, ja.“ (SAm: 174-176) Außerdem beschreibt der Sozialarbeiter* mehrmals, dass eine längere und positive Zusammenarbeit mit einer bestimmten Dolmetschperson sein Vertrauen positiv beeinflusst: „[…] dass es bei manchen Dolmetschenden ein derartig eingespieltes Team war, wenn sie schon länger bei uns gedolmetscht haben, […] das war sehr entlastend.“ (SAm: 100-103)

Die Sozialarbeiterin* bezeichnet Vertrauen als wichtiges Kriterium dafür, dass sie mit Dolmetschenden zusammenarbeiten kann: „Ja, weil ich glaube, das ist auch noch ein Kriterium, dass man den Personen vertraut, dass sie das auch richtig rüberbringen.“ (SAw: 232-233) Generell ist das Vertrauen der Sozialarbeiterin abhängig davon, inwiefern sie eine Dolmetschperson auf zwischenmenschlicher Basis sympathisch findet und ob sie sie für kompetent hält (SAw: 245-246). Auch der Umgang mit den Verkäufer:innen ist der Sozialarbeiterin* wichtig: „[…] wie die im Umgang mit den Verkäufer:innen sind, also ob sie halt sehr distanziert sind. Also, ich finde es irgendwie immer gut, einen Mittelweg zwischen so schon auf jeden Fall Distanz haben, aber […] so eine Empathie zu schaffen.“ (SAw: 247-249) In diesem Punkt sind sich die Sozialarbeitenden also einig. Eine Dolmetschperson soll eine empathische Haltung einnehmen, ohne sich zu sehr auf die persönliche Ebene zu begeben und selbst in eine Art Helfer:innen-Rolle zu verfallen. Anders gesagt, wird hier noch einmal klar, dass die Sozialarbeitenden nicht wollen, dass die Dolmetschenden die Funktion als Gatekeeper:innen einnehmen. Allerdings beschreibt die Sozialarbeitende* eine vertrauenswürdige Dolmetschperson als eine Person, „die das gut einschätzen kann und die im Kontakt auch mit den Verkäufer:innen das gut managt.“ (SAw: 251-252) Hierbei bezieht sie sich wiederum auf die Empathie und Nähe bzw. Distanz der Dolmetschperson im Hinblick auf die Kommunikation mit den Verkäufer:innen, sie gesteht also der Dolmetschperson die Kompetenz zu, den Kommunikationsstil der Situation entsprechend anzupassen.

Als vertrauenshemmende Faktoren beschreibt die Sozialarbeiterin* etwa Situationen, in denen bei ihr Zweifel aufkommen, ob die Dolmetschung vollständig oder korrekt ist: „[D]ass ich so das Gefühl hatte, er übersetzt nicht immer alles und es kommt nicht immer alles so gut an. Von daher will ich sagen, dass ich ihm eher weniger vertrauen würde als denen, wo ich das Gefühl habe, es läuft.“

Auch die Sozialarbeiterin* ist der Meinung, dass eine längere Zusammenarbeit mit einer Dolmetschperson das Vertrauen positiv beeinflusst, bzw. eine kürzere oder sehr sporadische Zusammenarbeit das Vertrauen negativ beeinflussen kann:

> *Ja. Also, ich denke schon, dass es […] dieser Faktor ist, wenn man öfter und länger zusammenarbeitet, dass man sich dann schon mehr vertraut, als wenn es eine Person*

ist, die man nur einmal alle paar Monate anruft, ob sie kurz was übersetzen kann. (SAw: 256-259)

Auf die Frage, ob sie den Dolmetscher:innen beim „Augustin" vertraue, antwortete die Zeitungsverkäuferin*: „Ja, weil sie kein Interesse haben, uns irgendwie was Böses anzutun. Und wir wissen, wenn sie uns etwas sagen wollen, dann sind sie ehrlich und dann sagen sie das halt. Und wir haben schon Erfahrungen damit gemacht, wenn's immer was war, dann waren sie mit uns ehrlich.[22]" (ZVw: 205-207) Aus dieser Antwort lässt sich eine Benevolenzerwartung herauslesen, wie sie etwa Osterloh & Weibel (2006:60) beschreiben (siehe dazu Kapitel 1.1.3.). Bei der Benevolenzerwartung erwarten Vertrauensgeber:innen, in diesem Fall die Zeitungsverkäufer:innen, dass Vertrauensnehmer:innen, in diesem Fall die Dolmetscher:innen, ihr Wohlbefinden situationsübergreifend im Auge behalten. Die Zeitungsverkäuferin hat also die positive Erwartung, dass die Dolmetschenden in ihrem Interesse handeln, ihre Erfahrungen unterstützen diese Haltung offensichtlich und vermutlich bekräftigt auch die Natur der Organisation des „Augustin" als wohltätiger Verein diese Ansicht.

Auch der Zeitungsverkäufer* bejaht die Vertrauensfrage (ZVm: 158). Seine Begründung ähnelt der Begründung der Zeitungsverkäuferin*: „Weil ich weiß, dass sie überhaupt kein Interesse haben, etwas anderes zu sagen, als das, was ich gesagt hab.[23]" (ZVm: 164-165) Auch er erwartet von den Dolmetschenden beim „Augustin" eine wohlwollende Haltung gegenüber den Zeitungsverkäufer:innen. Der Verkäufer* führt weiters aus, dass er sich in Situationen, in denen er gedolmetscht wird, wohl fühlt. Er begründet dies so: „Ja, weil ich weiß, dass diese Person mir die ganze Information rüberbringt. Und nicht nur das, sie äußert genau das, was ich sagen möchte, quasi wo mein Anliegen ist. Wenn ich das selber versuchen würde, dann würde ich das nicht so gut hinkriegen, weil mein Deutsch nicht so gut ist.[24]" Erneut beschreibt er, dass er von der Dolmetschperson eine positive Haltung erwartet, wiederum also eine Benevolenzerwartung seinerseits. Zudem ist ihm wichtig, dass eine Dolmetschperson neutral ist (ZVm: 175).

[22] „Pentru că nu-n-are de ce să ne mintă că suntem doar oameni și noi ca și ei. Dacă are ceva să spună și e ceva, spune, nu minte. Soară de ce să n-avem, că am mai venit și-am mai vorbit și da, ne-a spus, a fost corect." (ZVw: 202-204)

[23] "Pentru că știu că n-are ce să spună altceva, dacă îi zic să spună o lucrare ce am de spus, aia îi spune, că n-are alt interes." (ZVm: 162-163)

[24] "Pentru că știu că dacă zic ceva să mă înțeleagă, mă înțelege bine și spune ce vreau să-să zic. Dacă îi spun eu, nu știu bine să vorbesc germana și atuncea nu iese lucrurile ok cum trebuie să iasă, iese încurcătură, nu iese bine." (ZVm: 139-141)

Das Vertrauen des Verkäufers* ist aber abhängig von dem Kontext, in dem er sich befindet, und auch abhängig von der Institution, welche die jeweilige Dolmetschperson beschäftigt. Auf die Frage, ob es Dolmetschpersonen gebe, denen man weniger vertrauen könne, antwortet der Zeitungsverkäufer*: „Ja, davon gibt es auch ein paar. Vor allem bei größeren Angelegenheiten, wie zum Beispiel bei der Polizei. Wo du quasi angeschaut wirst und du kannst schon sehen: Der vertraut dir nicht. Der glaubt nicht an das, was du sagst.[25]“ (ZVm: 171-173) Der Verkäufer* unterscheidet also je nach Institution, ob er vertraut oder nicht. Dem „Augustin“ und den dort Beschäftigten bringt er institutionelles Vertrauen entgegen, da er die „Institution Augustin“ als vertrauenswürdig und wohlwollend erlebt, während er die „Institution“ Polizei (vielleicht aufgrund von persönlichen Erfahrungen oder aufgrund von Erzählungen von Personen aus seinem Bekanntenkreis) als nicht vertrauenswürdig und nicht wohlwollend einstuft. Dies steht im Gegensatz zu dem von den Sozialarbeitenden beschriebenen interpersonellen Vertrauen. Beide Verkäufer:innen sind weiters der Meinung, dass es das Vertrauen positiv beeinflusst, wenn sie die Dolmetschperson schon länger kennen (ZVw: 220; ZVm: 189). Dies deckt sich mit den Erkenntnissen von Edwards et al. (2005; 2006). Im Zuge ihrer Untersuchung gaben auch einige der befragten Migrant:innen an, dass eine längere Zusammenarbeit für sie die Vertrauensbeziehung auf eine persönlichere Ebene brachte.

Den Befragten wurde im Laufe der Gespräche nicht nur die Frage gestellt, ob und warum sie selbst den Dolmetschenden beim „Augustin“ vertrauen, sondern auch, ob sie glauben, dass die jeweils andere Gruppe den Dolmetschenden vertraut. So wurden die Sozialarbeitenden gefragt, ob sie denken, dass die Zeitungsverkäufer:innen den Dolmetschenden vertrauen und umgekehrt. Erneut fielen dazu die Antworten der Verkäufer:innen viel knapper aus als die der Sozialarbeitenden.

Die Zeitungsverkäuferin* gab an, dass sie nicht wisse, ob die Sozialarbeitenden den Dolmetschenden vertrauen, (ZVw: 284) und der Zeitungsverkäufer antwortete, dass er glaube, dass die Sozialarbeitenden den Dolmetschenden vertrauen (ZVm: 201). Weitere Ausführungen zu dieser Frage gab es von den Verkäufer:innen nicht. Dies ist vermutlich erneut darauf zurückzuführen, das die Zeitungsverkäufer:innen keine genaue Vorstellung davon haben, die wie Arbeit der Sozialarbeitenden und Dolmetschenden beim „Augustin“ funktioniert und aufgeteilt ist. Aus diesem Grund haben sie wahrscheinlich auch keine genaue Vorstellung davon, wie sich berufliche Beziehung zwischen den Dolmetschenden und den Sozialarbeiter:innen darstellt.

[25] „Mai este și d-ăștia. Numai la anumite lucruri. Dacă ar fi la Poliție, la lucruri mai mari, așa, s-ar putea, da. Adică să uită așa, pe fața lor și vezi nu, nu crede sau dacă ai o problemă, ceva. Este, este și din ăștia.“ (ZVm: 168-170)

Die Sozialarbeiterin* bestätigte, dass die Zeitungsverkäufer:innen den Dolmetschenden beim „Augustin“ vertrauen und begründet dies teilweise auch mit dem institutionellen Vertrauen in den „Augustin“ und in die Personen, die damit in Verbindung gebracht werden:

> *Ich denke schon. Also ich glaube, in dem Maße, wie sie halt auch uns vertrauen oder dem Augustin vertrauen, weil sie halt mit ihren Themen herkommen. Und dann, genau wenn eine Person von uns dabei ist, ist es glaube ich immer recht klar. Das ist halt einfach der Rahmen, in dem sie ihre Sachen anbringen können.* (SAw: 300-303)

Zudem sieht die Sozialarbeiterin auch einen Zusammenhang zwischen der Herkunft der Dolmetscher:innen und dem ihnen entgegengebrachten Vertrauen. Sie beschreibt, dass eine gemeinsame Ethnie oder Herkunft durchaus für das Vertrauensverhältnis förderlich sein kann:

> *Aber ich merke auch, dass Leute bei Einschulungen, zum Beispiel wenn sie merken, die Person* [Dolmetscher:in] *kommt auch aus Rumänien, irgendwie halt viel mehr, also so Anknüpfungspunkte direkt haben und von sich persönlich was erzählen, was jetzt vielleicht für den professionellen, also für eine Beratung gerade nicht so wichtig ist, aber bestimmt was ausmacht im Vertrauensverhältnis.* (Anmerkung der Autorin* SAw: 153-159)

Sie führt weiters aus, dass die Herkunft ein verbindendes Element sein kann. In der Situation der Einschulung äußert sich das laut der Sozialarbeiterin* dann so, „dass sie vielleicht über irgendeine Stadt reden, wo sie herkommen oder die sie kennen, und auch schon mal da waren oder so und es macht natürlich gleich schon irgendwie eine positivere Stimmung.“ (SAw: 161-163) Im nächsten Satz betont die Sozialarbeiterin* auch, dass obwohl diese verbindenden Faktoren eine Vertrauensbasis schaffen können, diese Verbundenheit es für Dolmetschende auch schwieriger machen kann, sich persönlich abzugrenzen und ihre Rolle einzuhalten: „Es kann sein, dass es irgendwie gutes Vertrauen schafft und es kann auch sein, dass Leute dann sich vielleicht weniger, also Dolmetschende sich vielleicht auch weniger abgrenzen können.“ (SAw: 164-166) Diese Verbundenheit oder Nähe entsteht unter anderem durch soziale Homophilie (siehe Kapitel 1.6.). Das gemeinsame Merkmal, das Vertrauen und Nähe schafft, ist die Herkunft, eine soziale Kategorie. Dieses Phänomen beschreiben auch Edwards et al. (2005; 2006). Die von ihnen befragten Migrant:innen vertrauten Dolmetschenden derselben ethnischen Minorität mehr als anderen und die persönliche Ebene spielte eine große Rolle. Auch hier findet sich das verbindende Element der Herkunft wieder, welches auch die Sozialarbeiterin* ebenfalls beschreibt; also auch sie beobachtet Vertrauensbeziehungen, welche auf der sozialen Homophilie beruhen – mit dem verbindenden Element der Herkunft. Auch die Sprache kann laut der Sozialarbeiterin* ein verbindendes Element sein: „Ich merke das bei uns im Team, weil die

[Name] zum Beispiel, meine Kollegin, kann ja auch Rumänisch und kommt nicht aus Rumänien und die Leute öffnen sich trotzdem viel mehr, weil sie einfach in der Muttersprache sprechen können.“ (SAw: 153-155) Die Vorteile einer:eines anwesenden Dolmetscher:in und die damit einhergehende muttersprachliche Äußerungsfreiheit sieht auch die Zeitungsverkäufer:in* (Anmerkung: Die Dolmetscherin* wechselt an dieser Stelle aus der dritten Person Singular in die erste Person Singular, da sie von der Verkäuferin* direkt angesprochen wird):

> *Und genauso wie ich* [die Dolmetscherin*] *da stehe als Dolmetscherin* und jetzt beide Sprachen kann, ist es quasi für sie* [die Verkäuferin*] *eine Gelegenheit und sie* [die Verkäuferin*] *freut sich sehr darüber, dass sie* [die Verkäuferin*] *sich auf Rumänisch äußern kann, weil dann kann sie* [die Verkäuferin*] *alles sagen, was sie* [die Verkäuferin*] *will*[26]. (Anmerkungen der Autorin*; ZVw: 110-113)

Die Sozialarbeiterin* erkennt also eine gemeinsame Sprache auch als verbindendes Element, welches homosoziales Vertrauen bedingen kann. Grund dafür ist vermutlich die Tatsache, dass die Klient:innen wie von der Zeitungsverkäuferin* beschrieben, froh darüber sind, sich in ihrer Muttersprache unterhalten zu können, da ihnen dies mehr Freiheit gibt bezüglich des Umfanges, in dem sie sich äußern können.

Mit einer Art von Nähe (bzw. Distanz) begründet auch der Sozialarbeiter* das Vertrauen der Zeitungsverkäufer:innen in Dolmetschende. Allerdings nicht durch verbindende Elemente wie etwa die soziale Kategorie, sondern mit einem tatsächlichen Naheverhältnis zwischen den Dolmetschenden und den Zeitungsverkäufer:innen. Er beschreibt, dass die Verkäufer:innen Dolmetschenden aus einem wie er es nennt „halbprofessionellem Umfeld“, gemeint sind damit Dolmetschende in Ausbildung, vertrauen. Weniger oder nicht vertrauen die Zeitungsverkäufer:innen offenbar einer Dolmetschperson, die „aus dem Umfeld der Verkäufer und Verkäuferinnen kommt.“ (SAm: 229-230) Auf Nachfrage präzisierte der Sozialarbeiter* im Interview, dass die Verkäufer:innen natürlich Personen aus ihrem eigenen Familien- oder Freundeskreis vertrauen würden, wenn diese für sie dolmetschen. Anders sehe es da aber mit Bekannten von anderen Verkäufer:innen oder anderen Verkäufer:innen selbst als Laien-Dolmetschende aus:

> *Wenn es heißt aus dem Umfeld von Verkäuferinnen und Verkäufern. Wenn jetzt zum Beispiel eine Person sagt, mein Bruder, meine Mutter, mein Vater übersetzt, natürlich vertrauen sie denen. Aber wenn das jetzt jemand ist, der von einem anderen Verkäufer*

[26] „Prietenoasă. Să nu fie dură, că dacă eu vin și vorbesc și nu știu germană, și ea trebuie să fie bună, că noi nu înțelegem. Și dacă, eu mă bucur, că vezi tălică, cum știe, acum știi și ger-mană, știi și română. Și eu mă bucur că pot să vorbesc cu tine în românește, că știu ce să spun. Pă germană nu prea știu bine să vorbesc și eu mă bucur dacă știi română, că dacă știi română, trebuie să-i spui ei în germană. Și-asta...“ (ZVw: 103-107)

ist, weil der halt einfach die Sprache besser kann, aber es kein Naheverhältnis gibt, dann glaub ich ist schon mehr Skepsis da verständlicherweise. (SAm: 233-237)

Diese Ausführung deckt sich nur zum Teil mit den Untersuchungsergebnissen von Edwards et al. (2005; 2006). Auch sie beschreiben, dass viele der von ihnen befragten Migrant:innen den eigenen Familienangehörigen vertrauen, wenn diese als Dolmetschende für sie auftreten. Allerdings beschreiben sie eine Skepsis gegenüber professionell Dolmetschenden, welche aus eben dieser Distanz resultiert, die es zwischen einem Familienmitglied oder einer befreundeten Person nicht gibt. Im Gegensatz zu Dolmetschenden aus dem Kreis der Verkäufer:innen (nicht aus ihrem persönlichen Familienkreis, sondern aus dem Bekanntenkreis anderer Verkäufer:innen) beschreibt der Sozialarbeiter* ein Vertrauen in (semi-)professionelle Dolmetschende aufgrund ihrer Distanz und Neutralität.

Es gibt also eine Vielzahl an Gründen, warum die Sozialarbeitenden und Zeitungsverkäufer:innen den Dolmetschenden vertrauen. Die Sozialarbeitenden beschreiben besonders die Haltung der Dolmetschpersonen als Determinante für Vertrauen, während die Zeitungsverkäufer:innen den Dolmetschenden offenbar deshalb vertrauen, da sie diese mit der wohltätigen Organisation „Augustin" in Verbindung bringen und aus diesem Grund eine hohe Benevolenzerwartung an die Dolmetschenden des „Augustin" haben.

4.5.5. Gender als Determinante für Vertrauen

Im vorhergehenden Unterkapitel wurden die von den Befragten genannten Gründe für das Vertrauen in Dolmetschende erläutert. Die Auswirkung des Genders auf das Vertrauen der Befragten wurde dabei noch ausgespart, dieser Faktor soll im folgenden Kapitel behandelt werden. Hierfür wurden die Kategorien „Gender als Determinante für Vertrauen", „eigenes Gender" und „Gender von Dolmetschenden" angelegt.

Allen Befragten wurden wiederholt Fragen dazu gestellt, ob entweder das Geschlecht der Dolmetschenden oder ihr eigenes Geschlecht Auswirkungen auf ihr Vertrauensverhältnis zu den Dolmetschenden habe. Die Antworten fielen sehr unterschiedlich und individuell aus. Bei der Thematik „Gender als Determinante für Vertrauen" lassen sich daher keine gruppen- oder geschlechterspezifischen Tendenzen ablesen.

Die Frage: „Hat das Geschlecht der Dolmetschperson einen Einfluss darauf, ob Sie mehr oder weniger vertrauen?" beantworteten der Sozialarbeiter* und die Zeitungsverkäuferin* mit „Nein" (SAm:189 ; ZVw: 214)und der Zeitungsverkäufer* und die Sozialarbeiterin* mit „Ja" (ZVm: 182; SAw: 220).

Die Zeitungsverkäuferin* begründet ihre Antwort so: „Die Worte sind ja dieselben, die dann rübergebracht werden.[27]“ (ZVw: 127) „Egal ob Mann oder Frau, Hauptsache, sie sprechen Rumänisch.[28]“ (ZVw: 155) „Ja, mir wäre das eigentlich gleich. Weil das ist ja ihre Rolle, deswegen sind sie da, um für uns zu dolmetschen, nicht, um uns anzulügen.[29]“ (ZVw: 214-215)

Aber auch, wenn sie grundsätzlich keine Unterschiede erkennt, gibt es doch Situationen, in denen sie eine weibliche Dolmetscherin bevorzugen würde: „Ja, vor allem beim Frauenarzt würde ich mich schämen, einen Mann dabeizuhaben. Also da wäre es schon gut, eine Frau dabeizuhaben oder allgemein beim Arzt.[30]“ (ZVw: 270-271) In diesem vulnerablen Setting würde sie also eine weibliche Dolmetscherin vorziehen, vor allem aus Scham, sich vor einem Mann über gesundheitliche Themen zu äußern oder sich auszuziehen. Diese Ausführungen decken sich mit den Empfehlungen von etwa Binder-Fritz (2010) oder auch Kurth et al. (2010) (siehe Kapitel 2.3.), in vulnerablen Settings Genderaspekte zu beachten. Auch sie beschreiben, dass es hilfreich sein kann, in medizinischen oder gynäkologischen Settings das Gender der Dolmetscher:innen auf das der Klient:innen abzustimmen, um Schamgrenzen möglichst zu minimieren und ein positives Gesprächsklima zu schaffen. Noch eine weitere Antwort der Verkäuferin* weist darauf hin, dass ihr das Gender der Dolmetschenden nicht ganz so egal ist, wie sie es anfangs darstellt. Auf die Frage: „Würden Sie gerne aussuchen, ob Sie von einer Frau oder einem Mann gedolmetscht werden?“ (ZVw: 229-230) antwortet die Verkäuferin*, dass es in einem Notfall egal sei, ob ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin im Einsatz ist, Hauptsache sei, „man versteht sich.[31]“ (ZVw: 237) Auf die Nachfrage, wenn es sich nicht um einen Notfall handle, sondern um einen Termin, der im Voraus vereinbart worden wäre, und man sie frage, ob sie lieber eine weibliche Dolmetscherin oder einen männlichen Dolmetscher haben wolle, antwortete die Zeitungsverkäuferin*: „Ich würde mich für die Frau entscheiden.[32]“

[27] „Nu, nu. Nu e tot aceeași vorbă, pe românește? Nu-i problemă.“ (ZVw: 126)

[28] „Femeie, bărbat, egal. E om-tot om și el. Românește să vorbească.“ (ZVw: 154)

[29] „Tot așa, nu este… Că de-aia e puși, să fie-să ne traducă, nu să mintă. Că de-aia e puși pentru noi, pentru ăștia care nu știe să vorbească.“ (ZVw: 212-213)

[30] „Uhm de doctor, de așa, când mai e la un ginecolog, mai ceva, e mai rușinos, știi? Da’ așa să-ți traducă ceva, să poți să spui „vreau și eu ceva, vreau și eu” nu e problemă. Da’ așa la un ginecolog, la o altceva e mai rușinos. Mai bine ai prefera să fie o fată dăcât un băiat la un ginecolog, la o ceva.“ (ZVw: 266-269)

[31] „Când îți trebuie neapărat, egal. Poa’ să fie și femeie și bărbat, dar să fie, să ai cu cine să te înțelegi.“ (ZVw: 234-235)

[32] „O femeie aș alege.“ (ZVw: 247)

(ZVw: 248) Auf die erneute Nachfrage, warum sie sich für eine weibliche Dolmetscherin entscheiden würde, antwortete die Zeitungsverkäuferin*: „Ich weiß nicht, es fühlt sich einfach besser an, mit einer anderen Frau zu reden.[33]“ Im nächsten Satz relativiert sie aber ihre Aussage wieder: „Aber im Endeffekt ist das egal.[34]“ (ZVw: 254) In dieser leichten Präferenz der Zeitungsverkäuferin* hin zu einer weiblichen Dolmetscherin zeigt sich ein Ausdruck des homosozialen Vertrauens. Meuser (2006) erklärt beispielsweise, dass man Mitgliedern derselben Gruppe eher vertraut, da man davon ausgeht, dass man sich aufgrund der Ähnlichkeit gut verstehen wird. Die Zeitungsverkäuferin* beschreibt, dass es leichter ist, sich mit einer Frau zu unterhalten, eben weil man sich ähnelt und vermeintlich in derselben Lebensrealität lebt. Allerdings scheint es der Zeitungsverkäuferin* auch wichtig zu sein, möglichst wenig Unterschiede zwischen weiblichen oder männlichen Dolmetschenden zu machen.

Der Sozialarbeiter* antwortete auf die Frage, ob das Geschlecht der Dolmetschenden Einfluss darauf habe, ob er vertraue, ebenfalls mit „Nein“. Er begründete diese Antwort nicht. Auf die Frage, ob das Gender der Dolmetschenden einen positiven oder negativen Einfluss auf das Vertrauen der Zeitungsverkäufer:innen habe, antwortet er: „Also, mir persönlich ist das nicht aufgefallen, dass das Geschlecht da eine Rolle spielt.“ (SAm: 244) Allerdings räumt er auch ein, dass es oftmals schwierig ist, das Vertrauensverhältnis zwischen Sozialarbeitenden, Zeitungsverkäufer:innen und Dolmetschenden zu beurteilen und aufzudröseln, welche Faktoren das Vertrauen beeinflussen und inwiefern die Rolle der Dolmetschenden in Konfliktsituationen eine Rolle spielt:

> *Also, dann mit uns, mit unserer Organisation, mit unserem Verein, mit unserem Team gibt es eine Konfliktsituation und wir müssen etwas vielleicht auch weniger Angenehmes oder vielleicht sogar eine Sanktion vermitteln oder übersetzen. Dann stellt sich für mich die Frage, ist das jetzt nur eine Geschichte zwischen uns oder da auch dann das Vertrauensverhältnis den Übersetzern gegenüber beeinflusst dadurch. Das kann ich zu wenig beurteilen, wie das ist, wie sie das wahrnehmen.* (SAm: 247-252)

Generell verneint der Sozialarbeiter* nicht, dass das Geschlecht der Dolmetschenden das Vertrauen der Zeitungsverkäufer:innen beeinflusst, bestätigt es aber auch nicht. Er betont, dass es wohl viele Faktoren gibt, die in das Vertrauensverhältnis hineinspielen, und stellt in Frage, ob die Rolle der Dolmetschenden in der Kommunikation so tragend wird, als dass sie das Vertrauensverhältnis beeinflusst oder nicht. Im Gegensatz dazu beantwortete der Sozialarbeiter* die

[33] „Păi nu știu. Mai-mai bine așa, să vorbești cu o fată.“ (ZVw: 251)

[34] „Egal. Băiat, fată, fată, băiat. Nu contează.“ (ZVw: 253)

Frage, ob sein eigenes Geschlecht beeinflusse, ob ihm die Zeitungsverkäufer:innen vertrauen, mit: „Ja, leider schon. Den Eindruck habe ich schon öfter gemacht, ja.“ Dem Sozialarbeiter* ist also bewusst, dass das Gender ein vertrauensbildender oder -hemmender Faktor sein kann, da er es selbst miterlebt hat, dass ihm aufgrund seines Genders mehr vertraut wurde (SAm: 259). Allerdings stellt er in Frage, ob dieser Effekt auch auf Dolmetschende zutreffen kann, wahrscheinlich weil er sie nicht als vordergründig als an der Gesprächssituation Beteiligte wahrnimmt, sondern mehr als Sprachrohre oder als reine Übersetzer:innen.

Allerdings stellt der Sozialarbeiter* fest, dass die Zeitungsverkäufer:innen unterschiedliche Verhaltensweisen aufweisen, abhängig vom Gender der anwesenden Sozialarbeitenden und Dolmetschenden. Allerdings meint er:

> *Also, ich würde sagen, dass es eine Sache ist, die nicht vorrangig mit der Rolle und Funktion des Dolmetsch zu tun hat, sondern die Rolle von männlich und weiblich. Und wie nach traditionellen klischeehaften Rollenmustern vielleicht, so wie ich es erlebt habe, gerade bei männlichen Verkäufern, Männer anders wahrgenommen werden und denen anders begegnet wird als Frauen.* (SAm: 131-135)

Dieser Abschnitt kann sowohl mit der Kategorie „Gender der Dolmetschenden“ als auch mit der Kategorie „Klischees, Rollenbilder, Sexismen“ kodiert werden. Aus diesem Grund findet der Textabschnitt in Kapitel 4.5.7. erneut Erwähnung. An dieser Stelle zeigt die Aussage des Sozialarbeiters*, dass es Unterschiede in der Kommunikation und auch im Respektverhalten der Zeitungsverkäufer:innen gibt. Beispielhaft am Verhalten von männlichen Zeitungsverkäufern schildert der Sozialarbeiter* an dieser Stelle auch eine Art von homosozialen Verhalten, auch wenn es nicht explizit um Vertrauen geht.

Die Antworten des Zeitungsverkäufers* fielen uneindeutig aus. Einerseits gab er mehrere Male an, dass es ihm egal sei, ob eine Frau oder ein Mann für ihn dolmetschten: „Wichtig ist, dass es ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin ist, die Identität der Person ist nicht wichtig.[35]“ (ZVm: 128-129) Andererseits antwortete er aber auf die Frage, ob das Geschlecht einen Einfluss auf das Vertrauen in Dolmetschende habe: „Ich glaube, ich hab mehr Vertrauen in Frauen, also Dolmetscherinnen, weil sie mehr Mitleid haben als Männer.[36]“ (ZVm: 182-183) Und so wie die Zeitungsverkäuferin* beschreibt auch er, dass er in manchen vulnerablen Settings, etwa bei einem Arztgespräch, lieber einen männlichen Dolmetscher dabeihaben würde:

[35] „Important e să fie un traducător, că nu contează cine este.” (ZVm: 127)

[36] „Mai multă încredere cred că am într-o femeie, că e mai miloasă ca-ca un bărbat.” (ZVm: 181)

„Ja, es wäre tatsächlich besser, vor allem beim Arzt. Dann kannst du dich quasi ohne Scham äußern.[37]“ (ZVm: 154-155) An anderer Stelle erklärt er, dass es schon wichtig wäre, beim Arzt das Gender der Dolmetschenden an sein eigenes anzupassen, da er sich sonst schäme, sich auszuziehen: „Ja, bei einem Arztgespräch, wenn ich eine Dolmetscherin dabei hab, dann schäme ich mich davor, mich auszuziehen. Vielleicht, ja Oberkörper geht noch, aber unterhalb gar nicht. Nur, wenn ein Mann da wäre.[38]“ (ZVm: 224-226) Die Kategorie Gender ist für den Zeitungsverkäufer also in mehrerlei Hinsicht von Bedeutung. Einerseits misst er der Kategorie nicht so viel Bedeutung bei, als dass er eine Präferenz hinsichtlich des Genders der Dolmetschpersonen ausspricht. In vulnerablen Settings aber ändert sich dies: Einerseits gibt er an, Frauen mehr zu vertrauen, da sie laut ihm mehr Mitgefühl, mehr Empathie besitzen (siehe auch Kapitel 4.5.7.), andererseits schämt er sich, sich in Anwesenheit einer Frau im medizinischen Kontext auszuziehen.

Die Sozialarbeiterin* beschreibt am eindrücklichsten und deutlichsten, inwiefern Genderaspekte eine verbindende und trennende Wirkung haben können, wenn es um Dolmetschende beim „Augustin“ geht. Sie schildert etwa, dass es manchmal vorkommt, dass das weiblich besetzte Sozialarbeitsteam von den überwiegend männlichen Zeitungsverkäufern nicht so ernst genommen wird, als wenn ein Mann dabei wäre (SAw: 174-175). Sie beschreibt weiter, dass das Gender bei Dolmetschenden einen ähnlichen Effekt haben kann: „Und das ist, glaube ich bei Dolmetsch auch mehr so, dass es mehr Arbeit erfordert, sich Gehör zu verschaffen als weibliche Person und ernstgenommen zu werden.“ (SAw: 175-177) Sie beschreibt diese Schwierigkeit als besonders auffallend in Situationen, in welchen ein Konflikt herrscht oder in welchen eine Regel oder eine Sanktion übermittelt werden soll. Auch die Sozialarbeiterin* beschreibt den Effekt des homosozialen Vertrauens in Bezug auf Gender in Hinblick auf vulnerable Situationen im medizinischen Bereich:

> *Und ich denke auch andersrum, dass sich wahrscheinlich Frauen einer Frau eher öffnen, also kommt auch wieder aufs Thema an. Aber vielleicht bei so Gesundheitsthemen, wenn man, wenn es darum geht, irgendwie keine Ahnung, wenn man schwanger ist und man braucht irgendwie eine Frauenärztin oder so, dass man sich dann auch einer weiblichen Dolmetscherin in dem Thema mehr öffnen würde oder es leichter fallen würde als einem Mann.* (SAw: 180-185)

[37] „Da, așa da, e mai, e mai ok. Un bărbat dacă, la un doctor, la ceva. Că atuncea, poți să-i spui orice fără nicio jenă, fără nici o rușine.” (ZVm: 152-153)

[38] “Pentru că dacă mă duc la doctor să mă consulte și e o femeie, mi-e rușine să-mi desfac hainele dar la un bărbat e ok, adică partea de sus vorbesc. Așa mi-e rușine, știi? Și dacă e un bărbat nu e problemă, la o consultață la ceva.” (ZVm: 221-223)

Ihre Einschätzung spiegelt die Wünsche der Zeitungsverkäufer:innen, also sich für medizinische Konsultationen eine Dolmetschperson aussuchen zu können, die mit ihrem Individualgeschlecht übereinstimmt, wider. Die Sozialarbeitende* führt das zurück auf die Nähe, die durch ein Übereinstimmen des Genders entsteht, also das homosoziale Gruppenverhalten und das homosoziale Vertrauen: „Ich glaube, dass die Personen dann eher so denken: Ja, die Person kann mich verstehen oder hat vielleicht ähnliche Erfahrungen, auch wenn es ja überhaupt nicht zwangsläufig so ist." (SAw: 188-190) Sie beschreibt, dass Mitglieder derselben Gruppe davon ausgehen, ähnliche Lebensrealitäten zu durchleben, eben aufgrund der Tatsache, dass sie derselben Gruppe angehören. In diesem Fall ist das verbindende Element das Gender der Betroffenen, welches dazu führt, dass homosoziales Vertrauen entsteht.

Nach ihrer eigenen Präferenz hinsichtlich des Genders der Dolmetschenden gefragt, gibt die Sozialarbeiterin* an, eine weibliche Dolmetscherin* zu bevorzugen. Einerseits begründet sie das in der Gewohnheit, mit weiblichen Dolmetscherinnen zusammenzuarbeiten und mit negativen Erfahrungen mit einem männlichen Dolmetscher:

> *Ich würde wahrscheinlich weiblich sagen, aber nur, weil ich es meistens so mache und gewohnt bin. Also und weil eben der eine männliche Dolmetscher, der da war, mit dem war ich generell nicht so zufrieden, aber ich glaube, es lag … Ich weiß nicht, ob es an seinem Geschlecht lag, sondern eher daran, wie er gedolmetscht hat.* (SAw: 220-223)

Ihre Präferenz gegenüber weiblichen Dolmetscherinnen erklärt sie dadurch, dass durch den Einsatz eines rein weiblichen Teams keine genderspezifischen Hierarchien entstehen, wie sie laut der Sozialarbeiterin* entstehen, wenn ein Mann im Raum anwesend ist und dieser laut ihr mehr ernstgenommen wird als die anwesenden Frauen:

> *[…] dass ich mich dann wohler fühle, weil eben diese Hierarchien dann gar nicht so arg entstehen, die halt oft entstehen, wenn eine, auch wenn es nur eine männliche Person ist, im Raum ist, weil die dann stärker wahrgenommen wird, natürlich und stärker ernst genommen. Und das hat man mit weiblichen Personen eben nicht so arg.* (SAw: 226-230)

Dieses Bewusstsein der Sozialarbeiterin* hinsichtlich genderspezifischer Hierarchien und die damit einhergehende Präferenz von weiblichen Dolmetscherinnen basiert ebenfalls auf homosozialen Verhalten. Die Sozialarbeiterin* beschreibt, dass eine Person, welche sie als der „Out-Group" (in diesem Fall Männer) zugehörig empfindet, sozial anders gestellt ist als Personen, die sie als der „In-Group" (in diesem Fall Frauen) zugehörig empfindet. Aus diesem Grund

bevorzugt sie Personen aus der Gruppe, der sie sich selbst zugehörig fühlt, um das Machtgefälle auszugleichen, bzw. gar nicht erst entstehen zu lassen. Klinger (2014:232ff.) bezeichnet diesen Vorgang als homosoziale Kooptation (siehe Kapitel 1.6.4.).

Auf die Frage, ob ihr eigenes Geschlecht das Vertrauen der Zeitungsverkäufer:innen in sie beeinflusse, antwortet sie ebenfalls mit „Ja". Weiters schildert sie, dass sie beobachten konnte, wie manche Zeitungsverkäufer lieber mit ihren Anliegen zu ihrem männlichen Kollegen gekommen waren als zu den weiblichen Kolleginnen. Ihrer Meinung nach könnte das auch daran liegen, dass er am längsten beim „Augustin" gearbeitet hatte, aber auch daran, dass er der einzige männliche Sozialarbeiter* beim „Augustin" war:

> *„[…] es gab schon viele, die nur zu ihm gegangen sind mit Themen. Wo ich jetzt natürlich nicht genau sagen kann, es ist nur, weil er schon 20 Jahre da ist oder ist es auch, weil Männer, also es waren meistens Männer, die zu ihm gegangen sind, weil die ihm mehr vertrauen. Wahrscheinlich so eine Mischung aus beidem."* (SAw: 311-314)

Und weiters beschreibt sie auch, dass es eine Tendenz gibt, dass sich Zeitungsverkäuferinnen mit ihren Anliegen öfter an Sozialarbeiterinnen wenden: „[A]ndersherum merke ich schon auch, dass zu uns Frauen auch öfter Frauen mit Anliegen kommen. Und jetzt können sie ja nicht anders, weil wir nur Frauen sind. Aber das hatte ich schon davor auch ein bisschen das Gefühl." (SAw: 316-317) Erneut beschreibt die Sozialarbeiterin* an dieser Stelle homosoziales Verhalten und Vertrauen auf der Basis des verbindenden Merkmals ‚Gender'.

Auch wenn es keine Einstimmigkeit in Bezug auf die Antworten zum Merkmal Gender als Determinante für Vertrauen in Dolmetschende gab, lässt sich jedenfalls eine Tendenz erkennen. Entweder wurde geantwortet, dass das Geschlecht der Dolmetschenden keine Auswirkungen auf das ihnen entgegengebrachte Vertrauen hat, oder es wurden Szenarien und Situationen beschrieben, die darauf hindeuten, dass die Befragten Dolmetschenden mehr vertrauen, wenn diese sich demselben Gender zuordnen lassen. Einzig der Zeitungsverkäufer* antwortete überraschenderweise, dass er einer weiblichen Dolmetscherin mehr vertrauen würde, obwohl er selbst sich als Mann* identifiziert, beschrieb in der Folge aber, dass er in manchen vulnerablen Situationen lieber einen männlichen Dolmetscher mitnehmen würde, da er sich sonst schäme.

4.5.6. Beachtung von Gender bei Einsätzen

In diesem Kapitel wird die Kategorie „Beachtung von Gender bei Einsätzen“ ausgewertet. Aus den Antworten der Befragten lässt sich ein eindeutiges Bild ableiten: Beim „Augustin“ wird derzeit nicht auf das Gender der Dolmetschenden geachtet, allerdings gibt es durchaus Situationen, wo dies von Vorteil wäre.

Die Zeitungsverkäuferin* antwortet auf die Frage, ob es beim „Augustin“ Situationen gibt, in denen darauf geachtet wird, ob eine weibliche Dolmetscherin oder ein männlicher Dolmetscher dabei ist, mit „Nein“ (ZVw: 228). Der Zeitungsverkäufer* gibt dieselbe Antwort (ZVm: 197). Wie bereits im vorhergegangenen Kapitel erörtert, sprechen sich aber beide Zeitungsverkäufer:innen dafür aus, dass es in vulnerablen Situationen wichtig sei, das Gender der Dolmetschenden auf das Gender der Klient:innen abzustimmen, um eine schamfreie Kommunikationssituation zu schaffen. Die Zeitungsverkäufer:innen nennen dazu beide beispielhaft das Setting des Arztgesprächs als vulnerables Setting (siehe auch Kapitel 4.5.4.) (ZVw: 164-166; 170-272; ZVm: 154-155; 225-226).

Der Sozialarbeiter* berichtet, dass beim „Augustin“ seines Wissens nicht auf das Gender der Dolmetschenden geachtet wird (SAm: 152). Dies begründet er einerseits darin, dass viel mehr weibliche Dolmetschende ad hoc zur Verfügung stehen. Beziehungsweise beschreibt er, dass das Sozialarbeitendenteam überhaupt froh sein musste, wenn es eine Dolmetschperson gab, die zur Verfügung stand. Laut ihm ist es eine „Luxussituation“, wenn so viele Dolmetschende zur Verfügung stehen, dass etwa anhand des Genders ausgewählt werden kann, welche Dolmetschperson einen Einsatz dolmetscht: „In der Luxussituation kann ich mir das überlegen. Aber wir waren jedes Mal sehr dankbar, dass wir relativ schnell jemanden gehabt haben.“ (SAm: 200-201) Er bezeichnet das Nichtbeachten von gewissen Merkmalen also vor allem als Folge der geringen Dolmetschenden-Ressourcen des „Augustin“. Der Sozialarbeiter* gibt aber an, dass es bei der Behandlung bestimmter Themen hinsichtlich des Gesprächserfolges von Vorteil wäre, würde man auf das Gender der Dolmetschenden achten: „[I]ch kann mir vorstellen, wenn es ein geschlechtsspezifisches Thema ist, dass das dann schon eine Rolle spielen könnte […]“ (SAm: 152-153) Außerdem gibt der Sozialarbeiter* an, dass es seines Wissens nicht vorkommt, dass Zeitungsverkäufer:innen spezifisch nach weiblichen oder männlichen Dolmetschpersonen fragen (SAm: 208).

Auch die Sozialarbeiterin* berichtet, dass beim „Augustin“ nicht darauf geachtet wird, ob eine Dolmetschperson männlich oder weiblich ist. Auch sie begründet diesen Umstand mit der geringen Anzahl von Dolmetscher:innen, die für den „Augustin“ tätig sind: „Nee, aber ich

glaube auch einfach aus unserer ... Ja, weil wir nicht in der Position sind, dass wir so viele Dolmetscher:innen haben, dass wir das aussuchen könnten.“ (SAw: 265-266) Auf die Frage, ob sie gerne auf das Geschlecht der Dolmetschenden achten würde, wenn es denn genügend Dolmetschende zur Auswahl gäbe, antwortet die Soziarbeiterin: „Das wäre wahrscheinlich schon schlau. Ja, ich habe noch nicht so viel darüber nachgedacht, aber ich denke schon, dass es bei manchen Themen, vor allem wenn man das Thema vorher schon weiß.“ (SAw: 269-271) Also auch sie sieht einen Zusammenhang zwischen der Gesprächsbereitschaft der Verkäufer:innen und dem Gender der Dolmetschenden. Danach gefragt, ob es vorkommt, dass Zeitungsverkäufer:innen nach Dolmetschenden eines bestimmten Genders fragen, antwortet die Sozialarbeiterin*:

> *Nee, bisher gab es das nicht. Soweit ich mich erinnern kann. Aber ich glaube, den Leuten ist es auch nicht so bewusst. Also ich glaube, viele haben gar nicht so dieses Verständnis von wer da alles noch im Hintergrund arbeitet und so, das entscheiden ja meistens wir einfach für die Leute und sind da gar nicht so im Dialog.* (SAw: 274-277)

An dieser Stelle wird erneut sichtbar, dass das Rollenverständnis bei den Zeitungsverkäufer:innen hinsichtlich der Dolmetschenden nicht klar ausgeformt ist. Das sieht die Sozialarbeitende* als Teilgrund dafür, warum noch keine Wünsche bezüglich der Dolmetschenden von den Zeitungsverkäufer:innen geäußert wurden. Zudem sind die Zeitungsverkäufer:innen schlicht nicht in die Auswahl von Dolmetschpersonen eingebunden.

4.5.7. Klischees, Rollenbilder und Sexismen

Zuletzt wird in diesem Kapitel die Kategorie „Klischees, Rollenbilder, Sexismen“ ausgewertet. Wie im Kodierleitfaden erläutert, galten für diese Kategorie folgende Auswahlkriterien: Die Befragten sprechen über sexistisches Verhalten, traditionelle genderspezifische Rollenbilder oder schreiben einem Geschlecht Eigenschaften zu, welche nicht allgemeingültig auf alle Angehörigen dieses Genders angewendet werden können.

Im Allgemeinen äußerten sich die Befragten wenig über genderspezifische Rollenbilder, Klischees oder Sexismen. In Anbetracht der Tatsache, dass viele der Fragen im Interview auf das Thema Gender abzielten, kann die Nicht-Erwähnung bzw. seltene Erwähnung von genderspezifischen Klischees, Rollenbildern und Sexismen selbst bereits als Ergebnis betrachtet werden. In der Folge werden die wenigen Erwähnungen von genderspezifischen Klischees, Rollenbildern und Sexismen nach Themen geordnet abgebildet.

Im Zuge der Interviews wurden den Befragten zwei Fragen gestellt, welche auf die Kategorie „Klischees, Rollenbilder, Sexismen“ abzielten. Die erste Frage, ob das Geschlecht der Dolmetschenden im Zuge eines Dolmetscheinsatzes schon einmal positiv oder negativ Thema geworden sei, wurde nur den Sozialarbeiter:innen gestellt. Diese Frage beantwortete der Sozialarbeiter* mit „Nein“ (SAm: 212), die Sozialarbeiterin* gab folgende Antwort:

> *Also ich denke, manchmal gibt es schon so Kommentare von meistens Männern so „Aah, Fräulein“ und so das kann nett oder auch eben nicht so nett gemeint sein, aber ich glaube, da wird es halt klar so in der Ansprache. Aber so thematisiert in dem Sinne oder diskutiert wurde es nicht.* (SAw: 282-285)

Die zweite Frage, welche auf diese Kategorie abzielte, wurde allen Befragten gestellt. Nämlich, ob es Kommentare oder sexistisches Verhalten bei Dolmetscheinsätzen beim „Augustin“ gegenüber Dolmetscher:innen gebe. Die befragten Zeitungsverkäufer:innen beantworteten diese Frage kategorisch mit „Nein“ (ZVw: 279; ZVm: 232). Dabei war die Zeitungsverkäuferin* so bestrebt, ihre Antwort rasch geben zu können, dass sie die Dolmetscherin* zweimal unterbrach, während diese noch die Frage dolmetschte (ZVw: 275-279).

Die Sozialarbeitenden hingegen erzählten sehr wohl von sexistischem Verhalten gegenüber den Dolmetschenden und auch gegenüber Sozialarbeitenden. Der Sozialarbeiter* berichtet, er erinnere sich nicht an sexistische Kommentare gegenüber Dolmetschenden, aber durchaus gegenüber seinen weiblichen Kolleginnen: „Ich hab sexistische Kommentare in Erinnerung, die von Dolmetscher:innen übersetzt wurden, die adressiert waren an Kolleginnen. Also, das habe ich erlebt. Aber ich erinnere mich nicht an sexistische Kommentare gegenüber Dolmetscherinnen.“ (SAm: 218-221) Die Sozialarbeiterin* hingegen beschreibt, dass es sexistisches Verhalten auch gegenüber Dolmetschenden beim „Augustin“ gebe, dass sich dieses aber eher subtil, in der gewählten Ansprache etwa, äußern würde: „[I]ch denke sexistisches Verhalten schon, eben in so kleineren Sachen. Also es gab jetzt keine großen Ausschreitungen und so, aber ich denke eben gerade in so Kommentaren halt, ähm ja, wie dass man halt Fräulein oder sowas genannt wird, das schon.“ (SAw: 288-290) Außerdem gibt sie auch zu bedenken, dass sie selbst ja nicht immer bewerten kann, inwiefern es sexistische Kommentare gegenüber Dolmetschenden gibt, da sie vermutet, dass solche Kommentare nicht immer gedolmetscht werden oder diese bei Zwischengesprächen gemacht werden, an welchen die Sozialarbeitende* selbst nicht teilnimmt oder teilnehmen kann, da sie die von der Dolmetschperson und der:dem Zeitungsverkäufer:in gesprochene Sprache nicht versteht und dass manche der sexistischen Kommentare auch unbewusst geäußert werden (SAw: 290-299).

Eine sexistische Haltung beschreibt auch der Sozialarbeiter* an zwei Stellen im Interview. Hierbei geht es um Sexismus gegenüber den Sozialarbeiter:innen des „Augustin“. Er schildert, dass „gerade bei männlichen Verkäufern, Männer anders wahrgenommen werden und denen anders begegnet wird als Frauen.“ (SAm: 134-135) Auf die Nachfrage, inwiefern sich manche Zeitungsverkäufer anders gegenüber Männern und Frauen verhalten würden, beschrieb der Sozialarbeiter*, dass Männern oft mehr Respekt entgegengebracht würde als Frauen und dass er selbst teilweise in eine Art „Chefrolle“ gebracht wurde, in der er sich nicht wohl fühlte: „[I]ch habe das selber immer wieder so erlebt, dass für manche aus ihrem traditionellen Verständnis heraus Männer mehr als Respektspersonen zählen. Mehr im Sinne einer Chefrolle, also ich selber war immer wieder mit dem konfrontiert.“ (SAm: 137-139) An dieser Stelle fügt der Sozialarbeiter* hinzu, dass sich manche Zeitungsverkäufer auch den Dolmetschenden gegenüber ähnlich verhalten haben. Gegen Ende des Interviews kommt der Sozialarbeiter* noch einmal auf dieses sexistische Verhalten zu sprechen. An dieser Stelle beantwortet er die Frage, ob sein eigenes Geschlecht ebenfalls einen Einfluss darauf habe, ob ihm von den Zeitungsverkäufer:innen vertraut wird:

> *Da wäre ich dann so ein bisschen in eine Rolle gedrängt worden, die unangenehm ist auch gegenüber den Kolleginnen, weil, das habe ich eben schon so erwähnt, der Mann muss der Chef sein und ich werde dann als Chef usw. angesprochen. Und da fühle ich mich nicht wohl in der Rolle, vor allem in einer Teamstruktur, die non-hierarchisch funktioniert, ja. Also, wenn ich dann permanent sagen muss, ich bin nicht der Chef**. (SAm: 263-267)

Diese Hierarchisierung, die der Sozialarbeiter* an dieser Stelle beschreibt, ist ein weiteres Beispiel für homosoziales Verhalten. Das bevorzugte Behandeln von Gruppenmitgliedern nennt Klinger (2014) homosoziale Kooptation oder homosoziales Verhalten. In diesem Fall nehmen die Zeitungsverkäufer den Sozialarbeiter* als Gruppenmitglied wahr, das verbindende Element ist das Geschlecht, und schreiben ihm eine höhere hierarchische Rolle zu als den Sozialarbeiterinnen, welche sie nicht als Zugehörige ihrer Gruppe empfinden. In dieser Konstellation fühlt sich der Sozialarbeiter* aber unwohl, vermutlich, weil er sich ebenfalls der Gruppe der „Sozialarbeitenden“ zugehörig fühlt und somit die Bevorzugung gegenüber den anderen Mitgliedern seiner „In-Group“, nämlich den Sozialarbeiterinnen, als unfaire Bevorteilung empfindet. Die Sozialarbeiterin* bestätigt die Ausführungen des Sozialarbeiters* zum Teil, sie schildert auch, dass viele meist männliche Zeitungsverkäufer mit ihren Problemen lieber zum damals einzigen männlichen Sozialarbeiter* kamen (SAw: 310-312) und an anderer Stelle erwähnt sie, dass sie

und ihr Team als weiblich gelesene Personen von männlichen Verkäufern oft nicht auf Anhieb ernst genommen werden:

> *Also bei uns ist es, glaube ich, generell oft so, dass wir generell mehr männliche Verkäufer haben, und man merkt es ja auch, also im Sozialarbeitsteam kann ich natürlich mehr beobachten, dass ein rein weibliches Team erst mal im ersten Moment nicht so ernst genommen wird auch, als wenn jetzt ein Mann dabei wäre.* (SAw: 172-175)

Zudem lassen sich an drei Stellen genderspezifische Klischees identifizieren. Der Sozialarbeiter* spricht ein Klischee an, als er die Frage beantwortet, warum seiner Meinung nach beim „Augustin" mehr weibliche Dolmetschende tätig sind als männliche: „[D]ass es oftmals von weiblicher Seite mehr Engagement […] bezogen auf solche Nebentätigkeiten [gibt]. Dass Männer vielleicht tendenziell noch mehr mit ihrem Beruf ausgelastet sind." (Anmerkung der Autorin*; SAm: 70-73)

In Bezug auf das unterschiedliche Verhalten mancher meist männlicher Zeitungsverkäufer gegenüber Männern und Frauen schildert der Sozialarbeiter* folgendes Klischeedenken: „Ja, und vielleicht zu ein bisschen klischeehaft, bei Frauen mehr auf die emotionale Ebene, bei Männern mehr auf der sachlichen […]" (SAm: 140-141)

Ein weiteres Klischee äußert der Zeitungsverkäufer*, als er erklärt, dass er Dolmetscherinnen mehr vertraue als Dolmetschern, „weil sie mehr Mitleid haben als Männer.[39]" (ZVm: 182-183) An dieser Stelle wird einem Geschlecht eine Eigenschaft zugeschrieben, welche nicht auf die Gesamtheit der Zugehörigen dieses Geschlechts übertragen werden kann.

4.6. Diskussion der Untersuchungsergebnisse

Im vorangegangenen Kapitel wurden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse geordnet nach Themengebieten und den gebildeten Kategorien präsentiert. Zudem wurden bereits Querverbindungen zur in den Kapiteln 1. bis 3. abgebildeten Theorie hergestellt. Das vorliegende Kapitel widmet sich nunmehr der Diskussion der Untersuchungsergebnisse in Bezug auf die aufgestellten Forschungsfragen und Hypothesen.

[39] "Mai multă încredere cred că am într-o femeie, că e mai miloasă ca-ca un bărbat." (ZVm: 181)

4.6.1. Beantwortung der Forschungsfragen

Zunächst sollen die Forschungsfragen (siehe Kapitel 4.1.) beantwortet werden. Die erste Forschungsfrage lautete: Welche Kriterien wirken im Kontext der sozialen Arbeit in Bezug auf Dolmetschende vertrauensbildend und welche Kriterien wirken vertrauenshemmend?

An dieser Stelle kann ganz klar eine Unterscheidung zwischen den befragten Sozialarbeiter:innen und den Zeitungsverkäufer:innen gemacht werden. Während die Zeitungsverkäufer:innen eher institutionelles Vertrauen aufweisen, ist es bei den Sozialarbeiter:innen interpersonelles Vertrauen. Die Zeitungsverkäufer:innen vertrauen, weil sie eine hohe Benevolenzerwartung in die Dolmetschperson haben und davon ausgehen, dass diese ihnen wohlgesonnen ist. Die Sozialarbeiter:innen wiederum beschreiben als vertrauensbildende Faktoren etwa, dass Dolmetschende eine reine übersetzende Rolle einnehmen, keine Gatekeeper-Rolle, dass sie den Zeitungsverkäufer:innen gegenüber wertschätzend auftreten, aber auch eine professionelle Distanz wahren und ebenso Nebengespräche dolmetschen. Als weitere Vertrauenskriterien wurden von den Sozialarbeiter:innen außerdem zwischenmenschliche Sympathie, längere positive Zusammenarbeit oder etwa auch Neutralität genannt. Als vertrauenshemmend in Bezug auf eine Dolmetschperson beschrieben die Sozialarbeitenden vor allem, wenn eine Dolmetschperson nicht alles Gesagte dolmetscht und in Nebengespräche mit den Verkäufer:innen verfällt, wenn die Dolmetschperson eine negative Haltung gegenüber den Zeitungsverkaufenden einnimmt oder wenn in Bezug auf terminliche Vereinbarungen kein Verlass auf die Dolmetschperson ist. Der Zeitungsverkäufer* beschreibt als vertrauenshemmend, wenn die Dolmetschperson von einer anderen Institution, etwa der Polizei berufen wird, und aus ihrer Haltung klar wird, dass die Dolmetschperson ihm nicht glaubt, also wenn es keine Reziprozität in der Vertrauensbeziehung gibt.

Die zweite Forschungsfrage lautete: Hat das Gender von Dolmetschenden Auswirkungen auf das ihnen entgegengebrachte Vertrauen? Ganz allgemein kann diese Frage in Hinblick auf die gesammelten Daten mit „Ja“ beantwortet werden. Allerdings lassen sich aus den Daten keine gender- oder gruppenspezifischen (bezogen auf die Gruppe der Sozialarbeitenden oder Zeitungsverkäufer:innen) Tendenzen herauslesen. Manche der Befragten gaben an, dass das Gender von Dolmetschenden für sie kein vertrauensbildender Faktor sei, andere nannten die soziale Kategorie Gender sehr wohl explizit als Vertrauensfaktor. Zudem gab es teilweise Unterschiede in der Selbst- und Fremdwahrnehmung. So beschrieb etwa der Sozialarbeiter*, dass es für ihn selbst keinen Unterschied bezüglich des Vertrauens gegenüber weiblichen und männlichen Dolmetschenden gibt, attestierte aber manchen Zeitungsverkäufer:innen eine

unterschiedliche Behandlung und Ansprache sowie ein divergierendes Respektverhalten gegenüber Männern und Frauen.

Auf die Teilfrage „Welche Gründe gibt es dafür, dass Dolmetschenden eines bestimmten Genders misstraut wird?“ kann auf der Basis des Datenmaterials keine Antwort gegeben werden, da generell in keinem Interview ein bestimmtes Gender als nicht vertrauenswürdig beschrieben wurde. Die einzige Antwort der Befragten, die in diese Richtung gehen könnte, deutet darauf hin, dass sich die wahrgenommene Hierarchie im Raum verändert, je nachdem ob nur Frauen, nur Männer oder Frauen und Männer anwesend sind. Die Sozialarbeiterin* (SAw: 226-230) beschreibt, dass es für sie angenehmer ist, wenn zusätzlich zu einem rein weiblichen Sozialarbeitendenteam auch eine weibliche Dolmetschende anwesend ist, da diese die Hierarchie im Raum nicht in der Art und Weise verändert, wie es die Anwesenheit eines Mannes tun würde. Dies hat zwar nicht unmittelbar mit Misstrauen gegenüber Dolmetschenden zu tun, zeigt aber eine gewisse Haltung gegenüber männlichen Dolmetschenden und deren Wirkung in der triadischen Gesprächssituation.

Viel eher als Misstrauen gegenüber einem bestimmten Gender wurden Tendenzen zum Vertrauen in ein bestimmtes Gender erkennbar. Auf die Teilfrage: „Welche Gründe gibt es dafür, dass Dolmetschenden eines bestimmten Genders Vertrauen entgegengebracht wird?“, gibt es ein breites Antwortspektrum. Es wurden unterschiedliche Gründe für das Vertrauen in Dolmetschende eines bestimmten Genders genannt. Der Zeitungsverkäufer* etwa begründet sein größeres Vertrauen in weibliche Dolmetscherinnen mit dem Klischee, Frauen hätten mehr Mitgefühl oder Mitleid. Die Sozialarbeiterin* begründet ihre Präferenz von weiblichen Dolmetscherinnen einerseits in schlechten Erfahrungen mit einem männlichen Dolmetschenden und darin, dass durch die Anwesenheit einer weiblichen Dolmetschenden keine Hierarchie entsteht, so wie sie entstehen würde, wenn eine männlich gelesene Person anwesend wäre. Die beiden eben genannten Antworten verdeutlichen explizite Antworten auf die Vertrauensfrage in Dolmetschende abhängig von deren Gender. Im Laufe der Interviews wurden aber wiederholt Antworten gegeben, die implizit auf die Präferenz oder ein größeres Vertrauen in Dolmetschende eines bestimmten Genders hindeuten. So schildern die Zeitungsverkäufer:innen beispielsweise, dass sie in vulnerablen Situationen und besonders bezogen auf medizinische Settings gerne eine Dolmetschperson vor Ort hätten, deren Gender mit ihrem eigenen Individualgeschlecht übereinstimmt. Auch die Sozialarbeitenden äußern, dass es in manchen Situationen von Vorteil sein könnte, auf das Gender von Dolmetschenden zu achten, eben auch bei Gesundheitsthemen oder genderspezifischen Themen.

Auf die Frage, ob das Gender der Klient:innen Einfluss darauf hat, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders mehr vertrauen, kann anhand der Analyse des gesammelten Material keine eindeutige Antwort gegeben werden. Zu diesem Thema gab es bei den Befragten drei verschiedene Tendenzen. Manche Befragte machten keine explizite Angabe dazu, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders mehr vertrauen oder geben an, dass das Gender der Dolmetschenden für sie überhaupt keine Rolle spiele. Manche der Befragten zeigten eine eindeutige Tendenz hin zu homosozialem Vertrauen. Und ein Befragter antwortete, dass er dem Geschlecht mehr vertraue, dem er sich selbst nicht zugehörig fühlt.

Konkret gaben die Zeitungsverkäuferin* und der Sozialarbeiter* an, dass das Geschlecht der Dolmetschperson ihr Vertrauen nicht beeinflusse. Seine übrigen Antworten bestätigten dieses Bild. Bei der Zeitungsverkäuferin* hingegen wird aus manchen anderen Aussagen deutlich, dass es bei ihr eine Tendenz gibt, weiblichen Dolmetschenden mehr zu vertrauen. Besonders deutlich wird diese Haltung, wenn sie darüber spricht, bei Arztgesprächen lieber eine weibliche Dolmetscherin zu wollen und in der Aussage: „[E]s fühlt sich einfach besser an, mit einer Frau zu reden.[40]“ (ZVw: 252) Dieser Ausdruck homosozialen Verhaltens legt den Schluss nahe, dass es bei der Zeitungsverkäuferin* auch eine Tendenz hin zu homosozialem Vertrauen gibt, auch wenn sie selbst das nicht explizit äußert. Die Antworten der Sozialarbeiterin* hingegen zeigen eine deutliche Tendenz hin zu homosozialem Vertrauen. Sie schildert wiederholt ihre Präferenz für weibliche Dolmetschende und spricht über schlechte Erfahrungen mit einem männlichen Dolmetscher, auch wenn sie diese nicht unbedingt auf dessen Gender zurückführt. Lobend erwähnt sie an mehreren Stellen zwei Dolmetscherinnen, die beim „Augustin“ tätig sind und mit denen laut ihr die Zusammenarbeit sehr gut und effizient funktioniert. Die Antworten des Zeitungsverkäufers* sind dahingehend ambivalent, als er zwar angibt, dass er weiblichen Dolmetschenden mehr zu vertrauen, in der Folge aber zweimal angibt, in vulnerablen und besonders in medizinischen Settings lieber einen männlichen Dolmetschenden an seiner Seite zu haben.

Die letzte Forschungsfrage, ob das Gender von Dolmetschenden in der sozialen Arbeit bewusst eingesetzt wird, um Vertrauen zu stiften, kann im Falle des „Augustin“ ganz klar mit „Nein“ beantwortet werden. Alle Befragten gaben an, dass es keine Fälle gebe, in welchen Dolmetschende für Einsätze nach ihrem Geschlecht ausgewählt werden. Allerdings zeichnete sich ab, dass alle Befragten dies als sinnvoll erachten würden, besonders in vulnerablen

[40] “Păi nu știu. Mai-mai bine așa, să vorbești cu o fată.” (ZVw: 251)

Settings, beim Besprechen bestimmter genderspezifischer Themen oder um die Hierarchie im Raum flach zu halten.

4.6.2. Überprüfung der Hypothesen

In der Folge werden die gebildeten Hypothesen überprüft und diskutiert. Im Zuge der ersten Hypothese wurde angenommen, dass das Gender der Dolmetschenden einen Einfluss auf das ihnen entgegengebrachte Vertrauen hat. Begründet wurde dies vor allem mit den Ergebnissen der Untersuchung von Edwards et al. (2005, 2006), welche zeigte, dass die soziale Kategorie ‚Ethnie' ein vertrauensbildendes Merkmal sein kann. Im Verlauf der vorliegenden Untersuchung wurde wiederholt bewiesen, dass die soziale Kategorie ‚Gender' einen ähnlich vertrauensbildenden Effekt haben kann wie die soziale Kategorie ‚Ethnie'. Mehrmals schilderten die Befragten Szenarien, in welchen sie Dolmetschende eines bestimmten Genders mehr vertrauen als anderen. Dafür wurden die unterschiedlichsten Gründe genannt. Darunter etwa traditionelle Rollenbilder, ein angenehmeres Gefühl in der Kommunikation mit Dolmetschenden eines bestimmten Genders, Scham oder das Management von Hierarchien in der triadischen Gesprächssituation. Diejenigen Befragten, die in ihrer Selbstwahrnehmung keinen Unterschied im Vertrauen in Dolmetschende basierend auf deren Gender feststellen konnten, beobachteten aber Unterschiede im Vertrauen bei anderen. Die erste Hypothese kann also deutlich verifiziert werden.

In der zweiten Hypothese wurde davon ausgegangen, dass das Gender der Klient:innen beeinflusst, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders vertrauen oder misstrauen. Diese Hypothese stützte sich vor allem auf die Theorie des homosozialen Gruppenverhaltens und des homosozialen Vertrauens, welche besagt, dass Mitglieder derselben Gruppe einander mehr vertrauen als Nicht-Mitgliedern. Als gemeinsames Merkmal wurde dafür die Kategorie Gender angelegt. Diese Hypothese kann nicht eindeutig verifiziert oder falsifiziert werden. Einerseits gibt es eine starke Tendenz hin zu homosozialem Vertrauen. Andererseits antwortete der Zeitungsverkäufer*, er vertraue Dolmetscherinnen mehr, obwohl er sich selbst als Mann* identifizierte. In der Folge zeigte er dann aber Zeichen von homosozialem Vertrauen, besonders in vulnerablen und medizinischen Settings. Die Zeitungsverkäuferin* gab an, das Gender sei für sie kein Vertrauensfaktor, sprach sich dann aber wiederholt für weibliche Dolmetschende aus, was ebenfalls als homosoziales Verhalten gewertet werden kann. Auch sie zieht Dolmetschende, deren Gender mit ihrem Individualgeschlecht übereinstimmen, in vulnerablen und medizinischen Settings vor. Und auch in dem Fall, in dem sie die freie Wahl hätte, würde sie sich

für eine weibliche Dolmetscherin entscheiden. Außerdem gab der Sozialarbeiter* an, dass das Gender für ihn kein vertrauensbildender Faktor sei, er aber Anzeichen von homosozialem Vertrauen bei anderen beobachte. Summa summarum kann also davon ausgegangen werden, dass das Gender der meisten Klient:innen einen Einfluss darauf hat, ob sie Dolmetschenden eines bestimmten Genders vertrauen. Hinweise auf Misstrauen gegenüber Dolmetschenden eines bestimmten Genders konnten hingegen nicht festgestellt werden. Allerdings zeichnen die Antworten der Befragten kein eindeutiges Bild. Homosoziales Vertrauen scheint ein sehr gewichtiger Faktor in der Vertrauensbeziehung zwischen Sozialarbeiter:innen, Zeitungsverkäufer:innen und Dolmetscher:innen beim „Augustin“ zu sein, allerdings wirken auch Klischees und traditionelle Rollenbilder in der Vertrauensfrage. Inwiefern das Gender der Interviewenden* und Dolmetscherin* eine Rolle gespielt hat, lässt sich auf Basis der Daten nicht feststellen.

Conclusio und Ausblick

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, zu ergründen, inwiefern die soziale Kategorie ‚Gender' einen Einfluss auf das Vertrauen nimmt, welches Kommunaldolmetschenden entgegengebracht wird. Insbesondere stand dabei im Fokus, ob eine Übereinstimmung des Individualgeschlechts der:des Klient:in und der Dolmetschperson dazu führt, dass der Dolmetschperson mehr vertraut wird. Diese Fragestellung stützt sich auf die Theorie des homosozialen Gruppenvertrauens, welches besagt, dass Mitglieder derselben sozialen Gruppe einander mehr vertrauen als Nicht-Mitgliedern. Die Beantwortung dieser Fragen wurde auf den Bereich Community Interpreting begrenzt. Es wurden dazu zwei Sozialarbeiter:innen (eine weibliche und eine männliche Person) und zwei Zeitungsverkäufer:innen (eine weibliche und eine männliche Person) der Wiener Straßenzeitung „Augustin" in problemzentrierten Interviews befragt. Die Interviews mit den Zeitungsverkäufer:innen wurden gedolmetscht geführt, da rumänisch-sprachige Zeitungsverkäufer:innen ausgewählt wurden, um kulturelle Unterschiede in den Antworten bestmöglich auszuschließen und die Antworten etwas vergleichbarer zu machen. Die Rolle der Dolmetscherin* wurde im Zuge der theoretischen Vorüberlegungen als eine aktive und beteiligte festgelegt. Die rumänisch-sprachigen Teile der Interviews wurden zudem von ihr transkribiert.

Die mittels zusammenfassender qualitativer Inhaltsanalyse, angelehnt an Mayring (2016), gesammelten Daten ermöglichten einen umfassenden Einblick in das Vertrauensverhalten der Sozialarbeiter:innen und der Zeitungsverkäufer:innen beim „Augustin". Es zeigte sich, dass homosoziales Vertrauen, wie angenommen, eine zentrale Rolle in der triadischen Gesprächssituation zwischen Sozialarbeiter:in, Zeitungsverkäufer:in und Dolmetscher:in annimmt. Die Befragten schilderten immer wieder ihre Präferenz gegenüber Dolmetschenden, deren Gender mit ihrem Individualgeschlecht übereinstimmt. Teilweise wurde diese Haltung explizit kommuniziert, teilweise wurde ein Zusammenhang zwischen Vertrauen und Gender verneint, implizit wurde dann aber immer wieder ersichtlich, dass es Präferenzen hinsichtlich des Genders der Dolmetschenden gibt oder homosoziales Verhalten gezeigt wird. Einzig einer der Befragten gab an, Dolmetschenden mehr zu vertrauen, deren Gender mit seinem Individualgeschlecht nicht übereinstimmt und begründete dies mit dem Klischee, dass Frauen mehr Mitleid hätten als Männer. Generell spielten solche Klischees in den Antworten der Befragten keine vordergründige Rolle, wurden aber wiederholt in Bezug auf das Verhalten Dritter geäußert. Als herausfordernd stellte sich auch immer wieder heraus, dass die Zeitungsverkäufer:innen keine exakte Vorstellung davon hatten, welche Rolle eine Dolmetschperson in der

Kommunikation einnimmt oder in welcher Beziehung sie zu den Sozialarbeitenden steht. Teilweise schien auch die Rolle der Sozialarbeitenden unklar zu sein. Es stellte sich heraus, dass die Zeitungsverkäufer:innen den Dolmetschenden des „Augustin“ vor allem vertrauten, da sie diese als Vertreter:innen der Institution „Augustin“ wahrnahmen, sie wiesen also institutionelles Vertrauen auf. Die Sozialarbeiter:innen hingegen vertrauten der Person des Dolmetschenden, in diesem Fall kann also von interpersonellem Vertrauen gesprochen werden. Außerdem sprachen sie vermehrt die Unterschiede zwischen professionellen Dolmetschenden und Laien an und machten deutlich, dass sie ersteren mehr vertrauten, da sie mit Berufsdolmetscher:innen bessere Erfahrungen gemacht hatten.

Es wurde außerdem deutlich, dass beim „Augustin“ nicht auf das Gender der Dolmetschenden geachtet wird. Einerseits liegt das daran, dass dem „Augustin“ nicht sehr viele Dolmetschende zur Verfügung stehen und dass die Mehrheit der Dolmetschenden beim „Augustin“ weiblich ist. Beide Umstände wurden im Zuge der Interviews von den Sozialarbeitenden damit begründet, dass das Dolmetschen beim „Augustin“ als eine Art Ehrenamt mit Aufwandsentschädigung gehandhabt wird. Jedoch gaben alle Befragten an, dass es besonders in vulnerablen oder medizinischen Settings und in Bezug auf gewisse genderspezifische Themen von Vorteil wäre, das Gender der Dolmetschenden zu beachten. Dem lässt sich hinzufügen, dass es vermutlich auch von Vorteil wäre, die Rolle der Dolmetschenden stärker zu definieren und im Zuge von Einsätzen explizit zu machen, um klare Verhältnisse in der Gesprächssituation zu schaffen und die Position der Dolmetschenden zu stärken. Zudem würde sich wahrscheinlich auch die Auswahl von vermehrt professionell Dolmetschenden positiv auf die Kommunikation auswirken.

In Hinblick auf zukünftige Untersuchungen zum Thema Gender und Dolmetschen gibt es zahlreiche und vermutlich auch lohnende Möglichkeiten. Allein diese in ihrem Umfang so begrenzte Untersuchung hat gezeigt, wie wichtig das Thema Gender in Bezug auf das Dolmetschen sein kann und wie wichtig die Beachtung von Hierarchien und unterschiedlichem Kommunikationsverhalten noch werden könnte. Mit Sicherheit könnte eine größer angelegte Untersuchung noch genauere Hinweise darauf geben, inwiefern das Gender der Dolmetschenden bei Einsätzen eine Rolle spielt, wie genderspezifische Themen einfühlsam gedolmetscht werden können oder wie generell mit gendersensiblen Themen umgegangen werden sollte. Eine Inklusion von Genderaspekten in die Ausbildung und Auswahl von Dolmetschenden sowie die Durchführung von Dolmetscheinsätzen sollte in Zukunft ein essenzielles Thema in der Translationswissenschaft werden.

Abbildungsverzeichnis

Abb.1: Benevolenzorientierung von Vertrauensnehmer:innen. In: Osterloh, Margit & Weibel, Antoinette (2006). *Investition Vertrauen. Prozesse der Vertrauensentwicklung in Organisationen.* Wiesbaden: Gabler.

Abb. 2: Ausgabe 562 des „Augustin“, November 2022. In: Augustin [ONLINE]. In: https://augustin.or.at/zeitung/aktuelle-ausgabe/augustin-562/. Stand: 13.11.2022, 16:48.

Abb. 3: Ablaufmodell des problemzentrierten Interviews. In: Mayring, Philipp (2016[6]). *Einführung in die qualitative Sozialforschung.* Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Abb. 4: Ablaufmodell induktiver Kategorienbildung. In: Mayring, Philipp (2016[6]). *Einführung in die qualitative Sozialforschung.* Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Bibliografie

Arbeitskreis MigrantInnen Graz (2003). Anforderungen an DolmetscherInnen bei Beratung, Begleitung und Betreuung. In: Pöllabauer, Sonja & Prunč, Erich (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (ITAT), Karl-Franzens-Universität, Graz, 179–187.

Ashforth, B. E. & Mael, F. (1989). Social identity theory and organization. In: *Academy of Management Review*, 14 (1), 20–39.

Aultman, B. (2014). Cisgender. In: *Transgender Studies Quarterly*, 1 (1-2), 61–62.

Babka, Anna & Posselt, Gerald (2016). *Gender und Dekonstruktion. Begriffe und kommentierte Grundlagentexte der Gender- und Queer-Theorie.* Wien: Fakultas.

Baker, Nicholas G. (1981). Social work through an interpreter. In: *Social Work*, 26, 391-397.

Baier, Anette (2001). Vertrauen und seine Grenzen. In: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.). *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/Main: Campus Verlag, 37–84.

Becker, Ruth & Kortendiek, Beate. (2010[3]). *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Theorien, Methoden, Empirie*. Wiesbaden: Springer.

Behr, Martina (2015). Nuremberg Trial. In: Pöchhacker, Franz (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Oxon/New York: Routledge, 288–289.

Berg, J. & Dickhaut, J. & McCabe, K. (1995). Trust, reciprocity and social history. In: *Games and Economic Behavior,* 10, 122–42.

Bijlsma, K. & Costa, A. C. (2003). *Risks at Work: Trust, Monitoring and Cooperation in Temporary Project Teams*. Mailand: EURAM.

Binder, Pauline & Borné, Yan & Johnsdotter, Sara & Essén, Birgitta (2012). Shared language is essential: Communication in a multiethnic obstetric care setting. In: *Journal of Health Communication*, 17 (10), 1171–1186.

Binder-Fritz, Christine (2010). Transkulturelle Kompetenz der Pflegepersonen im Krankenhaus als Fortbildungsziel. In: Schnepp, Walter (Hg.). *Multikulturalität in Pflege und Gesellschaft.* Wien/Köln/Weimar: Böhlau, 191–204.

Brown, R. (2000). Social identity theory. Past achievements, current problems and future challenges. In: *European Journal of Social Psychology*, 30 (6), 745–778.

Buchan, N.R. & Croson, R.T. & Scinick, S. (2008). Trust and gender: an examination of behavior and beliefs in the Investment Game. In: *Journal of Economic Behavior & Organization*, 68 (2), 466–476.

Chaudhuri, Ananish & Gangadharan, Lata (2007). An experimental analysis of trust and trustworthiness. In: *Southern Economic Journal*. 73, 959–985.

Cooke, Michèle (2012[2]). *Wissenschaft. Translation. Kommunikation*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Dabić, Mascha (2021). *Dolmetschen in der Psychotherapie. Prekäres Gleichgewicht.* Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.

Davidson, Brad (2000). The interpreter as institutional gatekeeper. The social-linguistic role of interpreters in Spanish–English medical discourse. In : *Journal of Sociolinguistics*, 4 (3), 379–405.

De Beauvoir, Simone (1949). *Le Deuxième Sexe, II. L'expérience vécue.* Paris : Gallimard.

Deutsch, Morton. (1960). The Effect of Motivational Orientation upon Trust and Suspicion. In: *Human Relations*, 13, 627–668.

Dittrich, Marcus. (2015). Gender differences in trust and reciprocity: evidence from a large-scale experiment with heterogeneous subjects. In: *Applied Economics*. 47 (36), 3825–3838.

Edwards, Rosalind & Temple, Bogusia & Alexander, Claire (2005). Users' experiences of interpreters: The critical role of trust. In: *Interpreting*, 7 (1), 77–95.

Ellemers, N. & Kortekaas, P. & Ouewrkerk, J. W. (1999). Self-categorization, commitment to the group and group self-esteem as related but distinct aspects of social identity. In: *European Journal of Social Psychology*, 29 (2-3), 371–389.

Endreß, Martin (2002). *Vertrauen.* Bielefeld: transcript.

Endreß, Martin (2018). Vertrauen. In: Kopp, J. & Steinbach, A. (Hg.). *Grundbegriffe der Soziologie.* Springer VS, Wiesbaden, 487–489.

Fischer, Beatrice (2011). Gender als curriculares Element? Gendersensibilität in der translatorischen Curriculumsentwicklung. In: Kainz, Claudia & Prunč, Erich & Schögler, Rafael (Hg.). *Modelling in the field of community interpreting: questions of methodology in research and training*. Wien: LIT, 103–124.

Flick, Uwe (2017[8]). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung.* Reinbek bei Hamburg: Rohwolt Verlag.

Gentile, Adolfo & Ozolins, Uldis & Vasilakakos, Mary (1996). *Liaison Interpreting: A Handbook.* Melbourne: Melbourne University Press.

Gentile, Adolfo (1997). Community interpreting or not? Practices, standards and accreditation. In: Carr, S. E. & Roberts, R. & Dufour, A. & Steyn, D. (Hg.). *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam: John Benjamins, 109–118.

Giddens, Anthony (1999[3]). *The Consequences of Modernity*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Gildemeister, Regine (2010[3]). Doing Gender: Soziale Praktiken der Geschlechterunterscheidung. In: Becker, Ruth & Kortendiek, Beate. *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Theorien, Methoden, Empirie*. Wiesbaden: Springer. 137–145.

Gillespie, N. (2003). *Measuring Trust in Work Relationships: The Behavioural Trust Inventory*. In: Paper presented at the Academy of Management, Seattle.

Gläser, J. & Laudel, G. (2010[4]). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden: Springer Verlag.

Gradischnig, Tanja (2014). *To trust or not to trust. Vertrauen in multilingualen Gesprächssituationen.* Karl-Franzens-Universität Graz: Diplomarbeit.

Greener, Ian (2003). Patient choice in the NHS: the view from economic sociology. In: *Social Theory and Health*, 1, 72–89.

Guldenschuh-Feßler, Beate & Feßler, Roman (2020[2]). *Glaubenssätze.* Bregenz: Verlag Mensch.

Habermas, Jürgen. (1987[4]). *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1 und 2.* Frankfurt/Main: Suhrkamp.

Hale, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hale, Sandra Beatriz (2015). Community Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Oxon/New York: Routledge, 65–69.

Hanusch, Folker & Nölleke, Daniel (2019). Journalistic Homophily on Social Media. Exploring journalists' interactions with each other on Twitter. In: *Digital Journalism*, 7 (1), 22–44.

Hardin, R. (2004). *Distrust.* New York: Russell Sage Foundation.

Hartmann, Martin (2020). *Vertrauen. Die unsichtbare Macht*. Frankfurt am Main: Fischer Verlag.

Hertog, Erik (2010). Community Interpreting. In: Gambier, Yves (Hg.). *Handbook of Translation Studies, Volume 1*, 49–54.

Himmelboim, Itai & Sweeter, Kaye D. & Tinkham, Spencer F. & Cameron, Kristen & Danelo, Matthew & West, Kate (2016). Valence-based Homophily on Twitter: Network Analysis of Emotions and Political Talk in the 2012 Presidential Election. In: *New Media & Society*, 18 (7), 382–400.

Hogg, Michael A. & Abrams, Dominic (1998). *Social identifications. A social psychology of intergroup relations and group processes.* London: Routledge.

Hogg, Michael A. & Terry, D. J. (2000). Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. In: *Academy of Management Review*, 25 (1), 121–140.

Hsieh, Elaine & Ju, Hyejung & Kong, Haiying (2010). Dimensions of trust: The tensions and challenges in provider-interpreter trust. In: *Qualitative Health Research*. 20:2, 170–181.

Inghilleri, Moira (2010). Afterword: Exploring the task of the activist translator. In: Boéri, J. & Maier, C. (Hg.). *Compromiso Social y Traducción/Interpretación / Translation/Interpreting and Social Activism*. Granada: ECOS, 152–155.

Jones, Karen (1996). Trust as an affective attitude. In: *Ethics*. 107(1), 4–25.

Karttunen, Frances (2015). Malinche. In: Pöchhacker, Franz (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies.* Oxon/New York: Routledge, 242–244.

Keller, R. T. (2001). Cross-functional project groups in research and new product development: Diversity, communications, job stress, and outcomes. In: *Academy of Management Journal*, 44, 547–555.

Kirchler, Erich & Hoelzl, Erik (2018). *Economic Psychology. An Introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Klinger, Lisa-Marie (2014). Sag mir, wo die Mädchen sind. Über den Einstieg in den Wissenschaftsbetrieb der Sozialen Arbeit. In: Rose, Lotte & May, Michael (Hg.). *Mehr Männer in die soziale Arbeit!? Kontroversen, Konflikte und Konkurrenzen.* Opladen: Verlag Barbara Budrich, 232–246.

Kramer, Roderick M. (1999). Trust and Distrust in Organizations. In: *Annual Review of Psychology*. 50, 569–598.

Kurth, Elisabeth & Tschudin, Sibil & Zemp Stutz, Elisabeth (2010). Dolmetscherinnen im Spannungsfeld unterschiedlicher Geschlechtervorstellungen. In: Dahinden, Janine & Bischoff, Alexander (Hg.). *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?* Zürich: Seismo, 225–249.

Lamnek, Siegfried (2010[5]). *Qualitative Sozialforschung.* Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Lazarsfeld, Paul F. & Merton, Robert K. (1954). Friendship as a Social Process: A Substantive and Methodological Analysis. In: Berger, Morroe & Abel, Theodore & Page, Charles (Hg.). *Freedomand Control in Modern Society*. New York: Van Nostrand, 18–66.

Lewis, David & Weigert, Andrew (1985). Trust as a Social Reality. In: *Social Forces*, 63 (4), 967–985.

Levi, M. (2001). Trust, Sociology of. In: Smelser, N. J. & Baltes, P. B. (Hg.). *International Encyclopedia of Social & Behavioral Sciences*. Oxford, England: Elsevier Science.

Littig, Beate & Pöchhacker, Franz (2014). Socio-Translational Collaboration in Qualitative Inquiry: The Case of Expert Interviews. In: *Qualitative Inquiry*, 20(9), 1085–1095.

Luhmann, Niklas (2014[5]). *Vertrauen*. Konstanz/München: UVK-Verlagsgesellschaft.

Lünenborg, Margreth & Maier, Tanja (2013). *Gender Media Studies. Eine Einführung.* Konstanz/München: UVK-Verlagsgesellschaft.

Magnifico, Cédric & Bart, Defrancq (2017). Hedges in conference interpreting. The role of gender. In: *Interpreting*, 19(1), 21–46.

Mayer, R. C. & Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust for Management Review. In: *Journal of Applied Psychology*, 84 (1), 123–136.

Mayring, P. (2010[8]). Qualitative Inhaltsanalyse. In: U. Flick, E. von Kardorff & I. Steinke (Hg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag, 468–475.

Mayring, Philipp (2016[6]). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Methlagl, Michel (2013). *Soziale Repräsentation, soziale Identität und soziale Normen im Sportsponsoring am Beispiel österreichischer Fußballfans.* Universität Wien: Dissertation.

Mucker, Juliane & Bautz, Wolfgang & Hadzic, Elvira (2018). Rahmenbedingungen für Psychotherapie und Beratung unter Einsatz von Sprachmittlern und Sprachmittlerinnen. In: Schriefers, Silvia & Hadzic, Elvira (Hg.). *Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen. Wege zur transkulturellen Verständigung.* Göttingen: Vandenhoek & Ruprecht.

Möllering, Guido (2001). The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension. In: *Sociology*, 35 (2), 403–420.

Möllering, Guido (2002). Hinein ins Vertrauen? Eine konstruktive Kritik zum betriebswirtschaftlichen Vertrauensverhältnis. In: *Zeitschrift für Führung und Organisation*, 71 (2), 81–89.

Möllering, Guido (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Elsevier.

Morland, Iain (2014). Intersex. In: *Transgender Studies Quarterly*, 1(1-2), 111–115.

Morris, Ruth (2015). Courtroom Interpreting. In: Pöchhacker, Franz. Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. Oxon/New York: Routledge, 91–93.

Offe, Claus (Hg.). (2019[3]). *Institutionen, Normen, Bürgertugenden. Ausgewählte Schriften von Claus Offe*. Berlin: Springer.

O'neill, Onora (2002). Autonomy and Trust in Bioethics. Cambrigde: Cambridge University Press.

O'neill, Onora (2018). Linking Trust to Trustworthiness. In: International Journal of Philosophical Studies, 26 (2), 293–300.

Ortega Herráez, Juan M., Abril Martí, María Isabel & Martin, Anne (2009). Community interpreting in Spain: A comparative study of interpreters' self perception of role in different settings. In: Hale, S. & Ozolins, U. & Stern L. (Hg.) *The Critical Link 5: Quality in Interpreting – a Shared Responsibility*. Amsterdam/Philadephia: John Benjamins, 149–167.

Osterloh, Margit & Weibel, Antoinette (2006). *Investition Vertrauen. Prozesse der* Vertrauensentwicklung in Organisationen. Wiesbaden: Gabler.

Pan, Feng & Zheng, Binghan (2017). Gender difference of hedging in interpreting for 115oris ă government press conferences: A corpus-based study. In: *Across Languages and Cultures*, 18 (2), 171–193.

Pardy, Maree (1996). Interpreting for women – time for a rethink. In: *Migration Action*, 18:1, 3–8.

Pfenning, Jörg (2020). *Klartext Lyrik. Ausgewählt!* Lüchow: Edition Thalberg.

Pöllabauer, Sonja (2002a). Community Interpreting als Arbeitsfeld – Vom Missionarsgeist und von moralischen Dilemmata. In: Best, Joanna & Kalina, Sylvia (Hg.). *Übersetzen und Dolmetschen: eine Orientierungshilfe.* Tübingen/Basel: Francke, 286–298.

Pöllabauer, Sonja (2002b). Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren. In: Kurz, Ingrid & Moisl, Angela (Hg.). *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher.* Wien: WUV-Universitätsverlag, 196–204.

Pöllabauer, Sonja (2003). Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben nach Professionalität. In: Pöllabauer, Sonja & Prunč, Erich (Hg.). *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich.* Graz: Selbstverlag, Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (ITAT), Karl-Franzens-Universität Graz, 17–35.

Pöllabauer, Sonja (2005). *"I don't understand your English, Miss." Dolmetschen bei Asylanhörungen.* Tübingen: Narr.

Reemtsma, Jan Philipp (2008). *Vertrauen und Gewalt. Versuch über eine besondere Konstellation der Moderne*. Hamburg: Hamburger Editions.

Ripperger, T. (1998). *Ökonomik des Vertrauens*. Tübingen: Mohr Siebeck.

Robb, Nadia & Greenhalgh, Trisha (2006). You have to cover up the words of the doctor. The mediation of trust in interpreted consultations in primary care. In: *Journal of Health Organization and Management*, 20 (5), 434–455.

Rotter, Julian B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. In: *Journal of Personality*, 35, 651–668.

Rotter, Julian B. (1980). Interpersonal Trust, Trustworthiness, and Gullibility. In: *American Psychologist*, 35, 1–7.

Saldanha, Gabriela & O'Brian, Sharon (2014). *Research Methodologies in Translation Studies.* London/New York: Routledge.

Schmidt, Anna (2017). *Wenn sich jemand Dolmetsch nennt, gehe ich davon aus, dass er das kann. Eine Untersuchung des Vertrauensphänomens beim Gerichtsdolmetschen.* Karl-Franzens-Universität Graz: Masterarbeit.

Sheehan, Kim Bartel (1999). An investigation of gender differences in on-line privacy concerns and resultant behaviors. In: *Journal of Interactive Marketing*, 13 (1), 24–38.

Shimpuku, Yoko & Norr, Kathleen F. (2012). Working with interpreters in cross-cultural qualitative research in the context of a developing country: systematic literature review. In: *Journal of Advanced Nursing*, 68(8), 1692–1706.

Singy, Pascal & Guex, Patrice (2015). Gender. In: Pöchhacker, Franz. *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Oxon/New York: Routledge, 169–170.

Spector, Michele D. & Jones, Gwen (2004). Trust in the workplace: factors affecting trust formation between team members. In: *The Journal of Social Psychology*. 144 (3), 311–321.

Stöcklmair, Daniela (2003). Beratung und Betreuung mit DolmetscherIn. In: Pöllabauer, Sonja & Prunč, Erich (Hg.). *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (ITAT), Karl-Franzens-Universität Graz, 151–159.

Stokowski, Margarete (2020[12]). *Untenrum frei.* Reinbek bei Hamburg: Rohwolt Taschenbuch Verlag.

Stolze, Radegundis (2005[4]). *Übersetzungstheorien. Eine Einführung.* Tübingen: Narr Fracke Attempo.

Sturl, Evelyn. (2016). *Ich würde einem Landsmann oder einer Landsfrau ganz einfach mehr vertrauen! Untersuchung zur Wirkung des fremdsprachlichen Akzents beim Verhandlungsdolmetschen.* Universität Graz: Masterarbeit.

Tajfel, Henri (1982). *Gruppenkonflikt und Vorurteil. Entstehung und Funktion sozialer Stereotypen.* Bern: Huber.

Tajfel, Henri & Turner, J. C. (1986). An integrative theory of intergroup conflict. In: Austin, W. G. & Worchel, S. (Hg.). *The social psychology of intergroup relations*. Monterey, CA: Brooks/Cole. 33–47.

Talbot, Mary (2010[2]). *Language and Gender*. Cambridge: Polity Press.

Tipton, Rebecca (2010). On trust. Relationships of trust in interpreter-mediated social work encounters. In: Baker, Mona & Olohan, Maeve & Pérez Calzada, María (Hg.). *Text and Context. Essays on Translation and Interpreting in Honour of Ian Mason*. Manchester: St. Jerome's, 188–208.

Tipton, Rebecca (2015). Trust. In: Pöchhacker, Franz (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Oxon/New York: Routledge, 426–427.

Tipton, Rebecca (2020[3]). Community Interpreting. In: Baker, Mona (Hg.) & Saldanha, Gabriela (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. Oxon/New York: Routledge, 79–84.

Trudgill, Peter (2000[4]). *Sociolinguistics: An Introduction to Language and Society*. Harmondsworth: Penguin.

Turner, J. C. (1999) Some current issues in research on social identity and self-categorization. In: Ellemers, N. & Spears, R. & Doosje, B. (Hg.). *Social identity, Context, Commitment, Content.* Oxford: Blackwell, 6–34.

Villa, Paula-Irene (2019). Sex – Gender. Ko-Konstitution statt Entgegensetzung. In: Kortendiek, Beate & Riegraf, Birgitt & Sabisch, Katja (Hg.). *Handbuch zur Interdisziplinären Geschlechterforschung*. Wiesbaden: Springer. 23–33.

Von Wolzogen, Ernst (2013). *Das dritte Geschlecht*. Aristoteles.

Wadensjö, Cecilia (2009[2]). Community Interpreting. In: Baker, Mona (Hg.) & Saldanha, Gabriela (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. Oxon/New York: Routledge, 43–48.

Weber, Orest & Singy, Pascal & Guex, Patrice (2005). Gender and Interpreting in the Medical Sphere. What is at Stake? In: Santaemilia, José (Hg.) *Gender, Sex and Translation. The Manipulation of Identities*. Manchester/Northampton: St. Jerome, 137–147.

Weibel, A. (2004). *Kooperation in strategischen Wissensnetzwerken. Kontrolle und Vertrauen zur Lösung des sozialen Dilemmas*. Wiesbaden: DUV.

Wertheimer, Jürgen & Birbaumer, Niels (2016). *Vertrauen. Ein riskantes Gefühl*. Wals bei Salzburg: Benevento Publishing.

Westlake, David & Jones, Rebecca (2018). Breaking Down Language Barriers: A Practice-Near Study of Social Work Using Interpreters. In: *British Journal of Social Work*. 48, 1388–1408.

Wetterer, Angelika. (2010[3]). Konstruktion von Geschlecht: Reproduktionsweisen der Zweigeschlechtlichkeit. In: Becker, Ruth & Kortendiek, Beate. *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Theorien, Methoden, Empirie.* Wiesbaden: Springer. 126–136.

Wills, Hannah & Smith, Jessica C. & Devine, Daniel (2021). Care to trust? Gender and trust in leaders during the Coronavirus pandemic. In: *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 31 (1), 232–224.

Witzel, Andreas (1982). *Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen.* Frankfurt: Campus.

Yamagishi, Toshio & Yamagishi, M. (1994). Trust and Commitment in the United States and Japan. In: *Motivation and Emotion*. 18, 129–166.

Yamagishi, T. (2001). Trust as a Form of Social Intelligence. In: Cook, Karen (Hg.). *Trust in Society*. New York: Russel Sage.

Zeffane, Rachid (2014). Gender, trust and risk-taking: a literature review and proposed research model. In: *Journal Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*. 9 (3). 221–232.

Online-Quellen

AIIC [ONLINE] (2022) In: https://www.oegsdv.at/web/. Stand: 22.07.2022, 14:42.

Augustin [ONLINE] (2022a). *Die Idee*. In: https://augustin.or.at/ueber-uns/. Stand: 13.11.2022, 13:15.

Augustin [ONLINE] (2022b). *Sozialarbeit & Vertrieb*. In: https://augustin.or.at/ueber-uns/sozialarbeit/. Stand: 13.11.2022, 13:18.

Augustin [ONLINE] (2022c). *Alexandra. Ich bin für meinen Sohn da*. In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/ich-bin-fuer-meinen-sohn-da/. Stand: 13.11.2022, 13:20.

Augustin [ONLINE] (2022d). *Dave. Vom Klimatechniker zum Kolporteur*. In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/dave/. Stand: 13.11.2022, 13:48.

Augustin [ONLINE] (2022e). *Emmanuel. Einander eine Chance geben.* In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/emmanuel/. Stand: 13.11.2022, 14:17.

Clares, Christoph (2021). Vertrauen. In: *Dorsch Lexikon der Psychologie* [ONLINE]: https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/vertrauen. Stand: 16.01.2022, 18:04.

Dialogdolmetschdatenbank [ONLINE] (2022). In: https://dialogdolmetschendatenbank.at/. Stand: 18.11.2022, 17:29.

Edwards Rosalind & Alexander, Claire & Temple, Bogusia (2006) *Interpreting Trust: Abstract and Personal Trust for People Who Need Interpreters to Access Services*. In: *Sociological Research Online*, 11 (1). In: https://www.socresonline.org.uk/11/1/edwards.html. Stand: 16.01.2022, 18:40.

Galosi, Sylvia (2022a). *Fidelis. Lachen ist wichtig.* In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/fidelis/. Stand: 13.11.2022, 14:52.

Galosi, Sylvia (2022b). *Rose. Einmal nach Afrika*. In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/rose/. Stand: 13.11.2022, 14:00.

Graefen, Gabriele (2000). *„Hedging" als neue Kategorie? Ein Beitrag zur Diskussion*. In: https://www.daf.uni-muenchen.de/media/downloads/hedge.pdf. Stand: 18.11.2022, 14:28.

Kadric, Mira (2020). *Fatale Folgen nach falschem Dolmetschen.* In: https://www.wienerzeitung.at/themen/recht/recht/2084916-Fatale-Folgen-nach-falschem-Dolmetschen.html. Stand: 12.11.2022, 17:08.

Lauterbach, Gwendolin (2014). *Dolmetscher/inneneinsatz in der qualitativen Sozialforschung: zu Anforderungen und Auswirkungen in gedolmetschen Interviews*. In: https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0114-fqs140250. Stand: 22.01.2022, 21:04.

Melo, Sónia (2022). *Adiza. Mit Hoffnung*. In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/adiza/. Stand: 13.11.2022, 13:26.

Meuser, Michael (2016). *Gleichstellung auf dem Prüfstand.* In: https://web.archive.org/web/20180102075147/https://www.dji.de/themen/dji-top-themen/dji-online-mai-2006-gleichstellung-auf-dem-pruefstand/blick-von-aussen-ii.html. Stand: 19.08.2022, 17:30.

Nuance Store [ONLINE] (2022). *Dragon. Speech recognition software trusted by millions*. In: https://shop.nuance.com/store/nuanceus/en_US/Content/pbPage.home?pgmid=4990661900. Stand: 18.11.2022, 17:35.

ÖGSDV [ONLINE] (2022) In: https://www.oegsdv.at/web/. Stand: 08.07.2022, 14:41.

ORF.at [ONLINE] (2015) *„Fatale Folgen": Polizei setzt auf Laien-Dolmetscher.* In: https://wien.orf.at/v2/news/stories/2694676/index.html. Stand: 12.11.2022, 17:05.

ÖVGD [ONLINE] (2022) In: https://www.gerichtsdolmetscher.at/. Stand: 25.10.2022, 19:53.

Peyerl, Ricardo (2015). *Falsch übersetzt, Urteil nichtig.* In: https://kurier.at/chronik/oesterreich/falsch-uebersetzt-urteil-nichtig/116.946.706. Stand: 12.11.2022, 17:11.

Pfaff-Czarneck, Johanna (2013). *Multiple belonging and the challenges to biographic navigation*. In: https://pure.mpg.de/rest/items/item_1690397_2/component/file_1690396/content. Stand: 19.08.2022, 13:01.

Postgraduatecenter [ONLINE] (2022). *Dolmetschen für Gerichte und Behörden*. In: https://www.post-graduatecenter.at/weiterbildungsprogramme/kommunikation-medien/dolmetschen-fuer-gerichte-und-behoerden/. Stand: 24.10.2022, 19:52.

Schleufe, Markus (2014). *Schriftdolmetscher. Kommunikationshelfer im Alltag*. In: https://www.zeit.de/karriere/beruf/2014-08/dolmetscher-beruf. Stand: 18.11.2022, 17:31.

Stadt Wien [ONLINE*]. Anerkennung der dritten Geschlechtskategorie in Österreich.* In: https://www.wien.gv.at/menschen/queer/intersexualitaet/anerkennung-oesterreich.html. Stand: 12.10.2022, 11:55.

Statista [ONLINE]. *Wie sehr vertrauen Sie der österreichischen Regierung?* In: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/284876/umfrage/umfrage-in-oesterreich-zum-vertrauen-in-die-regierung/. Stand: 06.07.2022, 15:53.

Suchanek, Andreas (2021). Vertrauen. In: *Gabler Wirtschaftslexikon* [ONLINE]: https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/vertrauen-50461. Stand: 16.01.2022, 18:08.

Tempfer, Petra (2015). *Fehler der Justiz und Polizei durch Hausdolmetscher*. In: https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/chronik/oesterreich/750331-Fehler-bei-Justiz-und-Polizei-durch-Hausdolmetscher.html. Stand: 12.11.2022, 17:13.

Transvienna [ONLINE*]. Sprachen im Masterstudium Translation*. In: https://transvienna.univie.ac.at/studium/masterstudium-translation/sprachenkombination/. Stand: 24.10.2022, 19:54.

UNIVERSITAS Austria [ONLINE]. In: https://www.universitas.org/. Stand: 08.07.2022, 14:43.

WECF [ONLINE]. *Sprache und Gender*. In: https://www.wecf.org/de/sprache-und-gender/. Stand: 20.10.2022, 12:54.

Weismann, Ruth (2022). *Lucky. Ich bin mein eigener Chef*. In: https://augustin.or.at/verkaufer_innen/portraits/ich-bin-mein-eigener-chef/. Stand: 13.11.2022, 16:33.

Anhang

I. Interview Sozialarbeiter*

Dann würde ich gerne mit Ihrer Arbeit beim Agustin beginnen. Können Sie vielleicht kurz beschreiben, was dort ihre Aufgaben waren oder was Ihre Arbeit dort beinhaltet.

Ja, [Name] mein Name, ich habe 20 Jahre beim Agustin in der Sozialarbeit gearbeitet. Wir haben hauptsächlich das als Vertrieb definiert, aber an sich ist es die Sozialarbeit. Vorwiegend war die Ausgabe der Zeitung so ein Schwerpunkt der Arbeit. Und dann waren wir für viele Leute Ansprechpersonen für diverse Fragen, Probleme, mit denen die Leute gekommen sind. Und der dritte Punkt ist, durch die Art der Organisation des Agustin als nicht-hierarchischer Betrieb haben wir halt alle unterschiedlich auch Vorstandsaufgaben und organisatorische Aufgaben übernommen.

Sie haben also direkt mit dem Zeitungsverkäufer:innen zusammengearbeitet?

Direkt mit den Zeitungsverkäufern, ja.

Haben Sie für die Kommunikation mit den Zeitungsverkäufer:innen auch Dolmetscher:innen einberufen?

Ja, immer wieder, also das war ein permanentes Thema und eine wesentliche Ressource, die wir uns von außen geholt haben. Und umgekehrt bekommen haben. Ja, das hat uns dort begleitet, wo Leute mit Sprachen zu uns ins Büro gekommen sind, jetzt konkret, die ich nicht sprechen kann. Außer Deutsch und Englisch kann ich keine Sprache so gut, dass ich mich mit den Leuten verständigen konnte. Ja, und beim Agustin waren es insbesondere die Sprachen Rumänisch, Ungarisch, BKS, Russisch, Georgisch, wo wir besonders Dolmetsch gebraucht haben. Ich red jetzt in der Vergangenheit, weil es meine ehemalige Arbeit ist, aber das gilt sehr wohl nach wie vor.

Aber bis vor Kurzem sozusagen, das ist noch nicht lange her?

Ja, genau, mhm.

Das heißt, wie viele Dolmetschende sind da ungefähr tätig beim Agustin, gibt's da so eine ungefähre Ziffer?

Wie viel Dolmetsch tätig sind?

Mhm.

Ähm, puh, das ist jetzt nicht so leicht zu beantworten. Weil, also zum einen ist es so, wir haben es jetzt nicht so systematisch in Anspruch genommen, sondern wir haben auf unterschiedliche Art und Weise versucht, zu Übersetzungspersonen zu kommen. Ich muss jetzt ehrlich sagen,

dass ich auch nicht in jedem Fall mehr weiß, wie da genau die Kontakte waren. Und ich muss dazu sagen, dass es Leute sein mussten, die ein dementsprechendes Engagement und Interesse am Augustin mitbringen, weil wir keine Dolmetschtarife zahlen konnten und können, sondern nur eine Aufwandsentschädigung.

Aha.

Und das macht natürlich schon einen großen Unterschied. Also es sind schon Leute, die ein gewisses Naheverhältnis haben zum Agustin. Ja, andere, die das vielleicht auch irgendwie im Studium nutzen oder verwenden konnten, dass sie da dolmetschen. Aber wie gesagt, es ist jetzt nicht so ein professionell organisiertes Verhältnis

Also es waren dort auch Dolmetschende tätig ohne universitäre Ausbildung.

Mhm, ja.

Würden Sie sagen, dass die Anzahl der Dolmetschenden beim Agustin ausreichend ist? Oder bräuchte es mehr oder weniger?

Also zum einen ist es so, dass es nicht über die gesamte Zeit, wo ich beim Agustin war, gleich war. Wenn ich jetzt so die letzte Phase, wo ich da war, hernehme, da waren wir gerade bei Rumänisch glaube ich mittlerweile ganz gut aufgestellt. Zusätzlich als Ressource, dass eine Kollegin, die noch immer beim Agustin arbeitet, auch für die Alltagskommunikation usw. Rumänisch ausgereicht hat, aber das ist ein eigenes Thema, die Alltagskommunikation. Bei Ungarisch war es nicht immer so leicht, schnell verfügbar … Aber ganz zum Schluss haben wir das auch ganz gut das abdecken können. Schwieriger war es im Fall von Georgisch/Russisch. Wobei vielleicht auch der Bedarf nicht ganz so groß war, weil der überwiegende Teil doch auch so weit Deutsch können hat, dass es ansatzweise möglich war, sich zu verständigen, bis auf wenige Leute, wo es sehr schwierig war. Aber da waren wir nicht so gut aufgestellt, bei Georgisch/Russisch, wenn man davon ausgeht, dass wir bei Georgisch eine eigene Sprache und nicht Russisch für Georgisch verwenden, dann ist es schwierig. Also, da haben wir zum Beispiel zurückgegriffen auf Leute aus der Familie von einem Verkäufer oder so. Oder auch jemand, der schon einmal selber verkauft hat. Also, nicht so ideal. Ja, aber deswegen kann ich die Frage nicht so gut mit ja oder nein, ob es genug gibt oder nicht. In BKS hätten wir auch mehr Bedarf gehabt.

Also sprachenabhängig.

Ja, würde ich so sehen.

Und würden Sie sagen es gibt mehr weibliche oder männliche Dolmetscher:innen beim Agustin?

So spontan würde ich sagen weibliche.

Aber es gibt auch männliche Dolmetschende?

Es gibt auch männliche Dolmetscher, ja. Aber tendenziell mehr weibliche.

Worauf führen Sie das zurück?

Die Frage habe ich mir nicht so recht gestellt, worauf ich das zurückführe. Ich weiß jetzt gar nicht, welche Thesen ich dazu nennen soll. Ich hab keine Ahnung, wie es dazu bezüglich der Ausbildung ausschaut, das weiß ich einfach zu wenig. Möglicherweise hat es damit zu tun, dass es oftmals von weiblicher Seite mehr Engagement für … Wir sind jetzt keine wirklich strenge ehrenamtliche Tätigkeit, aber doch bezogen auf solche Nebentätigkeiten. Dass Männer vielleicht tendenziell noch mehr mit ihrem Beruf ausgelastet sind … Ich weiß es nicht, ich kann jetzt nur so dahinspinnen, ich weiß es einfach zu wenig.

Das ist in Ordnung. Dann würde ich zur nächsten großen Frage kommen. Welche Kriterien gibt es bei der Auswahl von Dolmetschenden, waren Sie da miteinbezogen bei der Auswahl oder wer hat die Auswahl getroffen? Bzw. wer trifft diese Auswahl?

Also das Team hat die Auswahl getroffen, aber wir müssen schon das jetzt ein Stück weit umdrehen und sagen, wir waren dankbar über jede Person, die sich bereiterklärt hat. Das ist nicht so ein Auswahlverfahren war wie als würde sich jemand für einen Job bewerben. Oder für andere Tätigkeiten. Ich glaube, ich würde einmal so sagen, dass ausreichende Sprachkenntnisse, also die grundlegenden Grundsätze vom Augustin, die mitzutragen, als Voraussetzung wesentlich war. Eine wertschätzende Haltung und Verlässlichkeit. Ja, also das würde ich mal so sagen, aber bis auf wenige Ausnahmen, würde ich einmal sagen, dass wir da wirklich auch ein Glück gehabt haben mit den Personen, die sich gemeldet haben. Was so das größte Problem bei manchen war, ist, die machen das doch alle irgendwie oder der allergrößte Teil nebenberuflich, nebenberuflich ist blöd, eigentlich ehrenamtlich mit Aufwandsentschädigung. Sodass es bei manchen nicht leicht war, so schnell zur Verfügung zu sein. Also, wenn du jetzt gesagt hast, geht das morgen oder so, dann kann es schon sein, dass die gesagt hat: „Nein, das lässt sich jetzt nicht einrichten." Dass es dann vielleicht in ein oder dem anderen Fall möglich war, telefonisch irgendwas zu übersetzen. Und ansonsten halt Termine ausmachen, die möglicherweise noch ein bisschen weiter weg liegen. Weil es halt eben nebenbei doch nicht so einfach ist, das zu organisieren. Das war halt so der Punkt.

Gut, wir haben dann eh eigentlich schon viel besprochen. Die nächste große Frage wäre: Wie nehmen Sie die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden wahr? Zum Beispiel, wie

empfinden Sie die Zusammenarbeit? Als positiv, negativ, anstrengend oder erleichternd? Wie ist es grundsätzlich für Sie, mit Dolmetschenden zusammenzuarbeiten?

Ist auch so eine Frage, die schwer jetzt ist, einheitlich zu beantworten. Aber ich würde sagen, schon allergrößtenteils tendenziell als sehr entlastend. Und das hat auch jetzt so zwei Seiten. Wenn ich sage, dass es bei manchen Dolmetschenden ein derartig eingespieltes Team war, wenn sie schon länger bei uns gedolmetscht haben, dass sie genau die Abläufe gekannt haben und schon sehr selbstständig Dinge vermitteln konnten in der Sprache, das war sehr entlastend. Ich sage, die andere Seite ist die, dass es aus meinem Verständnis her schon wichtig ist, die Rollen klarzukriegen. Das eine dolmetschende Person tatsächlich übersetzt und nicht irgendetwas zum Beispiel hineininterpretiert oder irgendwie eine Meinung mittransportiert oder so. Das ist sehr selten gewesen, aber, wie gesagt, ich bewerte das als sehr positiv, dass es ein so eingespieltes Team war und die Übersetzenden schon genau gewusst haben, um was es … , also, hängt auch davon ab, worum es in der Übersetzung gegangen ist. Wir haben zum Beispiel … eine ganz gewichtige Sache waren Einschulungsgespräche. Da meine ich, dass die Übersetzenden zu einem Teil oder gewichtigen Teil schon gewusst haben, worauf es ankommt, die Abläufe usw. wenn es ein Krisengespräch ist, ist es natürlich ganz was anderes, weil da kann die dolmetschende Person gar nicht vorhersehen, in welche Richtung oder so das geht. Aber, ja insgesamt als sehr entlastend.

Würden Sie sagen sie haben eine Lieblingsdolmetscherin oder einen Lieblingsdolmetscher?

Ja, also zuletzt, ja.

Und warum? Warum ist das der Lieblingsdolmetscher oder die Lieblingsdolmetscherin?

Ja, einfach, weil die Person zum einen sehr verlässlich ist. Verlässlich heißt auch, sehr oft verfügbar. Und wirklich nach dem, was ich mitkrieg, sehr gut, korrekt und klar übersetzt. Eben, wo ich auch sage, schon sehr gut gekannt hat. Also, ich sage jetzt ein bis zwei, weil ich hab mehr als einen Lieblingsdolmetscher.

Dann wäre die nächste Frage, spüren Sie Unterschiede in der Arbeit mit männlichen und weiblichen Dolmetschenden?

Ich muss jetzt überlegen, wann ich das letzte Mal einen männlichen Dolmetsch gehabt habe. Ich erinnere mich jetzt die letzten Male allesamt an weibliche. Es ist jetzt ein bisschen schwer, den Vergleich zu ziehen. Ich kann die Frage nicht zu beantworten, ohne jetzt so dahin zu …

Alles klar, dann vielleicht genauer gefragt: Gibt es Unterschiede in der Art und Weise wie die Zeitungsverkäufer:innen kommunizieren, abhängig davon, ob eine weibliche oder ein

männlicher Dolmetscher anwesend ist? Gibt es da Unterschiede in der Art, wie sie sprechen oder in den Themen, über die sie sprechen usw.?

Hmm, auch das kann ich nicht so klar beantworten. Also, ich würde sagen, dass es eine Sache ist, die nicht vorrangig mit der Rolle und Funktion des Dolmetsch zu tun hat, sondern die Rolle von männlich und weiblich. Und wie nach traditionellen klischeehaften Rollenmustern vielleicht, so wie ich es erlebt habe, gerade bei männlichen Verkäufern, Männer anders wahrgenommen werden und denen anders begegnet wird als Frauen.

Und inwiefern anders?

Ja, also ich habe das selber immer wieder so erlebt, dass für manche aus ihrem traditionellen Verständnis heraus Männer mehr als Respektspersonen zählen. Mehr im Sinne einer Chefrolle, also ich selber war immer wieder mit dem konfrontiert. Und ich würde jetzt einmal sagen, dass das bei Dolmetschenden möglicherweise jetzt auch nicht so anders war. Ja, und vielleicht so ein bisschen klischeehaft, bei Frauen mehr auf die emotionale Ebene, bei Männern mehr auf der sachlichen, vielleicht irgendwie so ein bisschen tendenziell vielleicht in diese Richtung.

Und dann die Abschlussfrage zu dieser großen über Frage: Arbeiten Sie lieber mit Dolmetscherinnen oder Dolmetschern zusammen?

Wie gesagt, also ganz klar mehr Erfahrung mit Dolmetscherinnen, gute Erfahrungen, aber von den männlichen, die ich kenne, würde ich nicht sagen, dass ich mit Frauen besser als mit Männern, sondern gleich gut arbeiten kann.

Und im Sinne der Kommunikation mit den Zeitungsverkäufer:innen, ist Ihnen das wurscht, ob es jetzt eine Dolmetscherin ist oder ein Dolmetscher oder gibt es Situationen, wo man dann lieber einen Dolmetscher männlich mitnimmt, weil man schon weiß, das ist in der Situation besser? Oder wird darauf nicht geachtet bei einzelnen Einsätzen?

Also ich hätte gesagt, darauf wird nicht wirklich geachtet. Ähm, ich kann mir vorstellen, wenn es ein geschlechtsspezifisches Thema ist, dass das dann schon eine Rolle spielen könnte, aber ich erinnere mich nicht, dass wir darauf geachtet haben. Aber, wie gesagt, wir hatten auch viel mehr Erfahrung in der Praxis weiblichen Dolmetscherinnen.

Gut, ich komme dann zur nächsten großen Frage, das wäre: Vertrauen Sie den Dolmetscher:innen? Da wäre die erste Frage, vertrauen Sie manchen Dolmetschenden mehr als anderen?

Ja.

Warum ist das so?

Da komme ich ein bisschen auf das zurück, was ich vorher gemeint habe. Dass Dolmetscher:innen klar bei ihrer Funktion bleiben. Und wertschätzend, aber gleichzeitig neutral. Und in der letzten Zeit war meine Erfahrung da sehr sehr positiv, aber es gab schon Erfahrungen, wo es nicht ganz so war. Also, wo es dann schon auch darum geht, irgendwo eine Haltung einzunehmen oder so. Sei es eine positive oder negative oder sympathisierende oder nicht sympathisierende Haltung. Das macht für mich einen Unterschied, wo ich sage, da vertraue ich denen, die diese neutrale Haltung haben, mehr.

Also, Neutralität ist ganz wichtig.

Ja, ja. Und vor allem in beide Richtungen. Also, wenn ich mit einem Verkäufer zu tun habe, wo die Dolmetschperson dann irgendwie derartig sympathisiert, dass sie das andere vielleicht außer Acht lässt oder so, dann, auch das, was vielleicht in der Betreuung oder in der ganzen Situation wichtig wäre, zu beachten. Es sind ja auch nicht in jedem Fall nur angenehme Dinge, die zu übersetzen sind, sondern vielleicht tatsächlich auch irgendeine Konfliktsituation. Aber auch genauso das Umgekehrte. Dass Leute irgendwie ihre Abneigung oder so, wenn auch nicht so offen, zeigen, aber dass das mittransportiert wird. Und natürlich solchen Personen vertraue ich weniger, ja. Und, ich sage einmal so, dass es nicht in allen Fällen so war, aber natürlich dann ganz besonders, je weniger professionell eine Dolmetschperson ausgesucht wird. Ganz konkret, wenn jetzt niemand verfügbar ist und wir versuchen, dass jemand aus dem Umfeld der Verkäufer:innen dolmetscht, dann sind so ein bisschen diese Unsicherheit oder diese Skepsis sage ich mal da. Aber es hat auch Fälle gegeben, wo, ja, Leute übersetzt haben, oder eine Person, wo man zumindest so im Hintergrund gespürt hat, dass da eine Haltung miteinfließt.

Wieder eben Thema Neutralität.

Ja, mhm.

Würden Sie sagen, dass das Geschlecht von Dolmetschenden Einfluss darauf hat, ob Sie vertrauen oder nicht vertrauen?

Nein.

Und glauben Sie, dass eine längere Zusammenarbeit auch Einfluss darauf hat, ob sie einer Dolmetschperson mehr oder weniger vertrauen?

Die Länge der … Ja, schon.

Also, je länger Sie zusammenarbeiten und auch wahrscheinlich abhängig davon, wie gut es funktioniert?

Ja. Mhm.

Gut, ich komme dann zu meiner vorletzten großen Frage. Und zwar: gibt es Unterschiede beim Einsatz von männlichen und weiblichen Dolmetschenden? Ich habe ihn schon gefragt, gibt es Situationen, wo auf das Geschlecht der Dolmetschenden geachtet wird? Gibt es Einsätze, wo man sagt, dann nehme ich lieber eine weibliche Dolmetscherin mit oder wird es nicht beachtet?

Ich muss ehrlich sagen, ich erinnere mich nicht an Situationen, wo wir das je mehr thematisiert haben, weil es auch eine gewisse Luxussituation ist, wenn ich ein professionelles Arbeitsumfeld hab, wo ich sage: Ich hab so viele Ressourcen. In der Luxussituation kann ich mir das überlegen. Aber wir waren jedes Mal sehr dankbar, dass wir relativ schnell jemanden gehabt haben. Und wie gesagt, wenn wir einfach mit gewissen Personen derartig gute Erfahrungen mit dem Dolmetschen haben. Wir sind so dankbar, dass sie so schnell kommen können und übersetzen. Ich erinnere mich nicht an irgendwelche Situationen, wo wir gesagt haben, das sollte es jetzt weiblich oder männlich sein.

Gibt es Zeitungsverkäufer:innen, die spezifisch nach weiblichen oder männlichen Dolmetschenden fragen?

Ist mir nicht in Erinnerung.

Gibt es Einsätze, wo das Geschlecht vom Dolmetschenden überhaupt Thema ist? Dass es irgendwie negativ oder positiv auffällt, dass es eben eine weibliche Dolmetscherin oder ein männlicher Dolmetscher ist aus irgendeinem Grund?

Also ich erinnere mich nicht an irgendetwas in der Richtung.

Also das Geschlecht ist nie negativ Thema gewesen?

Ich erinnere mich nicht an solche Situationen, wo das weder negativ noch positiv Thema war.

Das führte dann ihr schon die nächste Frage beantworten, aber ich frage trotzdem. Gibt es Kommentare oder sexistisches Verhalten gegenüber Dolmetscher:innen aufgrund ihres Geschlechtes?

Muss ich nachdenken, weil es ist die Frage, was da vermittelt wurde. Ich hab sexistische Kommentare in Erinnerung, die von Dolmetscher:innen übersetzt wurden, die adressiert waren an Kolleginnen. Also, das habe ich erlebt. Aber ich erinnere mich nicht an sexistische Kommentare gegenüber Dolmetscherinnen. Ja.

Die letzte Frage in dem Block wäre: Ihrer Meinung nach, vertrauen die Zeitungsverkäufer:innen den Dolmetscher:innen?

Also ich denke jetzt ein bisschen nach, bevor ich ad hoc antworte. Aber mir fällt jetzt nicht irgendwo … Also ich sage jetzt einmal, wenn eine Dolmetschperson so aus dem

halbprofessionellen Umfeld, d.h. mit einem Hintergrund, weiß ich nicht, die das Studium gerade macht, ist Studentin oder Student oder außerhalb des VerkäuferInnen-Umfeldes. Dann habe ich schon den Eindruck, dass die Verkäuferinnen und Verkäufer ihnen Vertrauen entgegenbringen. Das ist schon anders, wenn es aus dem Umfeld der Verkäufer und Verkäuferinnen kommt.

Also, Sie meinen die Verkäufer:innen vertrauen weniger, wenn die aus dem Umfeld kommen oder wenn es fremde professionelle Dolmetschende sind?

Naja, das ist jetzt ein bisschen, das muss man ein bisschen klären. Wenn es heißt aus dem Umfeld von Verkäuferinnen und Verkäufern. Wenn jetzt zum Beispiel eine Person sagt, mein Bruder, meine Mutter, mein Vater übersetzt, natürlich vertrauen sie denen. Aber wenn das jetzt jemand ist, der von einem anderen Verkäufer ist, weil der halt einfach die Sprache besser kann, aber es kein Naheverhältnis gibt, dann glaub ich ist schon mehr Skepsis verständlicherweise. Wenn man nicht weiß, wenn man nicht abschätzen kann, wie viel Sympathie oder Asympathie da mit eine Rolle spielt. Aber ich hab den Eindruck, dass so aus diesem semi-professionellen Umfeld, die wir auf unterschiedliche Art und Weise engagiert bekommen zum Übersetzen, dass da schon ein Vertrauen da ist.

Und würden Sie sagen, das Geschlecht der Dolmetschenden beeinflusst das Vertrauen der Zeitungsverkäufer:innen positiv oder negativ?

Also, mir persönlich ist das nicht aufgefallen, dass das Geschlecht da eine Rolle spielt. Ja, eine spannende Frage, aber es ist halt immer so die Frage, was da mit eine Rolle spielt. Aber das kann ich auch zu wenig beurteilen, wie das Vertrauensverhältnis so wahrgenommen wird, wenn eine Konfliktsituation … Also, dann mit uns, mit unserer Organisation, mit unserem Verein, mit unserem Team gibt es eine Konfliktsituation und wir müssen etwas vielleicht auch weniger Angenehmes oder vielleicht sogar eine Sanktion vermitteln oder übersetzen. Dann stellt sich für mich die Frage, ist das jetzt nur eine Geschichte zwischen uns oder da auch dann das Vertrauensverhältnis den Übersetzern gegenüber beeinflusst dadurch. Das kann ich zu wenig beurteilen, wie das ist, wie sie das wahrnehmen.

Das ist schwer auseinanderzuklauben?

Mhm.

Und letzte Frage: Glauben Sie, dass Ihr Geschlecht einen Einfluss darauf hat, ob Zeitungsverkäufer:innen Ihnen vertrauen?

Das hat aber jetzt nichts mehr mit dem Übersetzen zu tun, oder?

Nein.

Ja, leider schon. Den Eindruck habe ich schon öfters gemacht, ja.

Und warum leider?

Weil das, also, ich habe eine ziemlich lange Zeit gearbeitet als einziger Mann*, also es waren sehr unterschiedliche Teamkonstellationen, aber jetzt zuletzt, so lange ich gearbeitet habe, als einziger Mann* mit drei Kolleginnen. Da wäre ich dann so ein bisschen in eine Rolle gedrängt worden, die unangenehm ist auch gegenüber den Kolleginnen, weil, das habe ich eben schon so erwähnt, der Mann muss der Chef sein und ich werde dann als Chef* usw. angesprochen. Und da fühle ich mich nicht wohl in der Rolle, vor allem in einer Teamstruktur, die non-hierarchisch funktioniert, ja. Also, wenn ich dann permanent sagen muss, ich bin nicht der Chef*. Natürlich spielen da noch andere Faktoren außer dem Geschlecht eine Rolle, nämlich dass ich dann der Dienstälteste* bin oder so. Aber sehr wohl bei vielen mit zu ganz traditionellen Rollenmustern spielt das Geschlecht eine Rolle, deshalb sage ich leider, weil ich da in eine Rolle gedrängt wurde, die ich nicht gerne annehme. Und das kann halt dann schon auch gewisse, wie soll ich sagen, Diskussionen mit den Kolleginnen mitbringen, weil die Frage ist dann, wie weit, in welchem Ausmaß und wie weit entgegnete ich dem, dass es dann auch für die Kolleginnen irgendwie passt. Ja.

Ich würde sagen, wir sind zeitlich dann eh ziemlich am Ende.

Wie spät ist es?

Viertel nach.

D.h., dann muss ich wirklich aufbrechen.

Perfekt, dann würde ich Sie als letzte Frage noch Fragen: Mit welchem Geschlecht identifizieren Sie sich?

Als Mann*.

Vielen Dank, ich würde die Aufnahme jetzt beenden.

II. Interview Sozialarbeiterin*

Gut. Dann würde vielleicht als erste Frage … also Datenschutz usw. haben wir alles geklärt. Sie sind damit einverstanden, dass ich das Interview aufzeichne?

Ja.

Sehr gut. Würden Sie kurz beschreiben, was Ihre Arbeit beim Augustin ausmacht? Oder was machen Sie beim Augustin?

Ich bin als Sozialarbeiterin angestellt. Im Vertrieb. Das ist immer so, dieses lustige Begriffsding. Wir nennen uns Vertrieb, sind aber alles Sozialarbeiterinnen. Das heißt, ich arbeite quasi in ner offenen Anlaufstelle für die Verkäuferinnen. Die können zu uns kommen. Ein großer Teil der Arbeit ist eigentlich auch so, also ist die Zeitungsausgabe deswegen Vertrieb an die Verkäuferin aber auch so Standplatz Verwaltung, zu schauen, dass die Leute dann Platz haben, der gut funktioniert, zu vermitteln bei Konflikten. Neue Leute, also neue Verkäuferinnen einzuschulen und eben auch Beratungen zu machen. Also es ist recht offen. Dadurch, dass wir so niedrigschwellig quasi sind, kommen die Leute mit den unterschiedlichsten Themen und wir sind quasi nicht spezialisiert auf ein Thema, sondern wir schauen uns eigentlich alles erst mal an und gucken halt, können wir was machen oder können wir die Person irgendwohin vermitteln? Genau. Also eher eine breite, manchmal auch kurzfristiger Beratung als jetzt Leute über einen langen Zeitraum so einzelfallmäßig zu beraten.

Und was wären so typische Themen, mit denen Menschen zu euch kommen?

Viel ist so Schuldenregulierung. Also Leute kommen einfach mit den Schulden oder wenn sie Strafen haben auch. Also Polizeistrafen oder Thema Wohnen ist natürlich auch immer groß. Leute, die eine Wohnung suchen oder von Delogierung bedroht sind. Oder auch der Bereich Gesundheit. Also einfach, Leute kommen mit gesundheitlichen Problemen.

Oder eben auch mit so rechtlichen Fragen. Und da haben wir eigentlich auch eine Rechtsberatung, die dann speziell daran anknüpft und da findet eigentlich auch viel, mehr mit Dolmetsch, dann auch statt. Da war ich jetzt noch nicht so viel dabei, weil das macht ein Kollege, der immer extra dafür einmal die Woche kommt. Genau, Aber das sind so die größeren Themenkomplexe, glaube ich.

Also das wäre eh die nächste Frage gewesen, in welchen Situationen werden denn Dolmetschende dazu gerufen?

Also genau der klassische Fall ist immer so dieser Einstieg. Also bei Einschulungen, da genau machen wir immer, es dauert immer so eine Stunde, eineinhalb Stunden in Gruppen, muttersprachliche Einschulungen, das heißt meistens mit Dolmetscher, also Deutsch und Englisch

machen wir selber. Alle anderen Sprachen mit einer Dolmetscher:in. Und erzählen viel vom Augustin. Es kann auch Rückfragen gestellt werden und so. Aber größtenteils ist es ein Vortrag oder eher mehr so Input und Leute nehmen was auf. Und ansonsten Dolmetsch eben auch schon in Beratungen. Also wenn wir wissen, eine Person kommt mit einem Thema und man macht sich dann einen Termin aus. Und genau holt eine Dolmetscherin dazu. Oder auch bei Konflikten. Also wenn es zum Beispiel Leute gibt, die irgendwie eine Regel gebrochen haben, also wenn es Probleme am Verkaufsplatz gegeben hat und Leute zum Beispiel den Ausweis abgeben müssen, führen wir darüber auch immer Gespräche und das eben auch am besten mit Dolmetsch. Und wenn es so kürzere Sachen sind, dann übers Telefon meistens, weil es ja dann bisschen kompliziert ist, für die Leute extra herzukommen, wenn es nur zehn Minuten Gespräch ist.

Und wie ist es dann bei euch personell? Wie viele Sozialarbeiter:innen arbeiten jetzt im Moment da beim Augustin?

Vier. Also mit mir.

Und es sind alles Frauen, alles Männer, gemischt?

Inzwischen sind wir alles Frauen.

Ja gut, dann würd ich in die Richtung Thema Dolmetschen weitergehen. Und zwar über die Dolmetschenden beim Augustin. Gibt es eine ungefähre Schätzungen, wie viele Dolmetscher:innen beim Augustin tätig sind?

Ich kann es dir auch genau sagen, die Liste habe ich unten. Wobei die natürlich auch. Also so aktiv. Es sind mehr Leute drauf als jetzt aktiv tätig sind. Also was wir am meisten brauchen, ist Rumänisch, da ist jetzt eben gerade die [Name] hat zum Beispiel jetzt gerade nicht mehr so viel Zeit, das heißt sie ist eher wieder seltener. Ähm, aber es sind bestimmt drei für Rumänisch, eine für Ungarisch, eine für Bulgarisch. Einer für Georgisch, einer für Russisch. Polnisch ist eben gerade nicht mehr so aktuell. Hat mir mal jemand, aber es ist nicht mehr so viel erreichbar. Ja, also, ich würde mal sagen, PI mal Daumen acht Leute, die hier so in diesem Pool sind.

Und das sind professionell studierte Dolmetschende oder in Ausbildung oder Laiendolmetschende?

Ganz unterschiedlich. Ich glaube, die meisten sind nicht ausgebildet. Also es hat sich viel über persönliche Kontakte irgendwie ergeben. Da bin ich auch noch nicht lange genug dabei, dass ich oftmals weiß, woher wir die Leute kennen. Also bei der [Name] weiß ich es, weil bei ihr was wirklich so ein offizielles Ankommen und sie ist ja auch professionell ausgebildet. Und

eine andere Kollegin auch. Und ansonsten? Ja, ich würd mal sagen, drei sind auf jeden Fall professionell, vielleicht auch vier und bei den anderen ist es eher so Laien.

Also so Fifty/Fifty circa?

Ich glaube so ungefähr.

Und sind es mehr weibliche oder mehr männliche Dolmetschende?

Mehr weiblich, also die, die regelmäßig kommen, mehr weibliche.

Und warum glauben Sie, ist das so?

Das ist eine gute Frage. Ich habe mich noch nicht so viel mit Dolmetsch-Ausbildung beschäftigt. Ob das allein auch die, die ausgebildete Dolmetscher:innen sind, ob die öfter weiblich sind, wie in der sozialen Arbeit zum Beispiel. Ich glaube, es ist generell oft im Sozialbereich so, dass es halt ein weiblich besetzter Beruf ist. Und ich kann mir auch vorstellen, dass deswegen auch eher weibliche Personen sich dazu entscheiden, im Sozialbereich zu dolmetschen, weil es eben so aus der Tradition so ein bisschen so ist. Ja, es ist eine gute Frage. Wir achten da gar nicht drauf. Es scheint sich einfach so zu ergeben.

Also das Interesse scheint größer zu sein bei Frauen. Und die Bereitschaft vielleicht.

Ja, eben. Entweder so oder die Leute, also die ausgebildeten Leute, sind auch häufiger weiblich. Das kann ich gar nicht so genau sagen, da kann ich nur spekulieren.

Gut, die nächste Frage haben wir eigentlich eh schon beantwortet. Dann, ähm, da soll man eigentlich eh schon jetzt mittendrin. Denn welche Kriterien gibt es dann für die Auswahl von Dolmetschenden? Also wie muss jemand sein, damit er bei euch dolmetschen darf? Er oder sie?

Das ist eine gute Frage. Also wir versuchen immer, beim Kennenlernen so abzuchecken, wie die Person auch mit Verkäufer:innen umgehen würde. Also was für uns auf jeden Fall so ein No-Go ist halt Rassismus. Ich meine, man kann es nie genau abfragen, ob jemand … und alle haben wir irgendwie rassistische Vorurteile im Kopf. Aber genau das ist irgendwie eine Person ist, die recht offen ist und vorurteilsfrei möglichst herangeht und am besten schon so ein bisschen Berührungspunkte mit dem sozialen Bereich irgendwie hatte oder sich das gut vorstellen kann und die auch möglichst flexibel erreichbar ist, weil wir das jetzt schon merken, wenn jemand halt nur abends kann oder nur an einem Tag in der Woche, ist es für uns halt schwierig. Ähm, genau, weil wir schon oft so relativ spontane Anfragen haben, auch wenn sie kurz sind. Aber. Ja, genau. Oft rufen wir an und sagen: Kannst du morgen um die Zeit oder kannst du jetzt gerade schnell mal was übersetzen? Und das ist eh klar, dass es nicht immer geht. Und das ist

jetzt auch kein Must, was man immer direkt erreichbar ist, aber genau ein bisschen flexibel halt ist.

Und ich glaube, viel mehr Kriterien gibt es nicht.

Also Verfügbarkeit ist ganz wichtig, gibt es irgendwie Kriterien an die Dolmetschenden, wie gedolmetscht werden soll? Oder gibt es da irgendwie für Sie vom Gefühl her einfach Menschen, die das besser können oder besser machen als andere?

Das schon. Also ich glaube, wir waren halt eher noch nie so in der privilegierten Situation, dass wir das wirklich evaluiert haben, weil wir eigentlich meistens eher zu wenig Dolmetscher:innen haben und froh sind, wenn jemand das machen will, auch für nicht allzu viel Geld, muss man ja dazu sagen.

Das ist auch noch so ein Punkt. Also die die Dolmetschenden werden …

Die müssen natürlich bereit sein, eigentlich eher gegen Aufwandsentschädigung zu arbeiten. Also man kriegt bei uns 15 € die Stunde, was genau echt nicht viel ist, vor allem wenn man noch Anfahrt und so auch hat. Und genau das muss man halt und es ist fast eher mehr wie ein Ehrenamt mit Aufwandsentschädigung. Also mir ist auf jeden Fall aufgefallen, dass es Unterschiede gibt, zwischen wie gut ich das jetzt fand mit einer Dolmetschperson. Also ich finde, das ist natürlich auch kein objektives Kriterium, aber ich finde, es gibt schon Leute, die auch empathischer in der Situation sind, die dann Sachen auch besser nochmal erklären, aber vielleicht auch nicht zu empathisch. Also ich finde es auch wichtig, dass eine Person dann nicht in ein privates Gespräch sich dann verwickeln lässt oder die eigene private Nummer hergibt und das dann wirklich so in so ein Ehrenamt privates Setting rutscht, sondern das. Genau das ist für mich immer auf der anderen Seite gut, wenn jemand so klare Grenzen setzt und einfach sagt, ich bin jetzt in diesem Rahmen als Medium verfügbar und dann aber auch nicht mehr, dann gehe ich nach Hause. Und dann bin ich nicht mehr eine Ansprechperson. Also keine Doppelrolle, keine beratende Funktion, sondern wirklich einfach nur was übermitteln und auch genau. Ich finde es immer super, wenn Leute dann auch so diese Zwischengespräche auch übersetzen. Also oftmals gibt es ja auch genau werden die dann auch was gefragt, wenn man schon in der Muttersprache was fragen kann und die Person uns das dann auch sagt, dass wir uns auch auskennen und es nicht in so in einem Zweier-Setting dann bleibt. So was und ja halt während Dolmetschzeit finde ich es halt immer super, wenn es einfach so eine Klarheit gibt, also wenn nachgefragt wird, wenn was nicht verstanden wurde, genug Zeit bleibt, um es zu übersetzen. Und auch wenn ich, meine ich es ja meistens nicht beurteilen, wie genau was übersetzt wurde, weil ich die Sprache ja nicht verstehe. Also Rumänisch nur so bruchstückhaft und Ungarisch

zum Beispiel gar nicht. Das heißt, es ist so schwer zu beurteilen, wie präzise was übersetzt wurde. Genau, so das Kriterium vielleicht, dass ich dann das Gefühl habe, die andere Person hat‘s auch verstanden, also die Verkäuferin oder der Verkäufer und es ist irgendwie angekommen

Würden Sie sagen, die Herkunft der Dolmetscher:innen spielt eine Rolle?

Das ist schwer zu sagen, weil ich nicht so einen Vergleich hab. Also wie gesagt, meistens arbeite ich halt mit Rumänisch- und Ungarisch-Dolmetschenden zusammen. Da würde ich jetzt keinen Unterschied sehen. Also ich glaube, der größte Unterschied ist wirklich, ob es jemand professionell gelernt hat oder halt so nebenher.

Welche Unterschiede sehen Sie da dann?

Also ich glaube, es ist viel schneller so, dass die Person dann selber in so einem Gespräch, also die Personen, die nicht ausgebildet sind, selber in so ein Gespräch mit reinkommen. Das merke ich jetzt auch gerade, weil wir gerade dabei sind, so ein Ehrenamtlichen-Team aufzubauen. Und da gibt es natürlich auch Ehrenamtliche, die die Sprachen sprechen, die die Verkäuferin sprechen. Und da habe ich auch gemerkt, dann bieten sie sich natürlich schnell an und sind so, ja, ich übersetze es kurz, aber sind dann auch ganz schnell drinnen in so einem „Ich will der Person auch helfen“ und in so einem Privatgespräch. Und das ist natürlich ein großer Unterschied zu einer Person, die eben, wie ich vorhin schon gesagt habe, die einfach eher die Vermittlungsrolle hat und ganz klar das so trennen kann. Genau das merke ich schon.

Aber ist der Zugang zu zum Beispiel einem rumänisch-sprachigen Verkäufer leichter, wenn die Dolmetscherin selber Rumänin ist? Oder glauben Sie, ist es egal, ob sie jetzt zum Beispiel Österreicherin ist, die Rumänisch gelernt hat?

Nein, ich glaube nicht, dass das egal ist. Ähm, ich habe schon das Gefühl, dass also beide so ein bisschen. Ich merke bei uns im Team das, weil die [Name] zum Beispiel meine Kollegin kann ja auch Rumänisch und kommt nicht aus Rumänien und die Leute öffnen sich trotzdem viel mehr, weil sie einfach in der Muttersprache sprechen können. Aber ich merke auch, dass Leute bei Einschulungen, zum Beispiel wenn sie merken, die Person kommt auch aus Rumänien, irgendwie halt viel mehr, also so Anknüpfungspunkte direkt haben und von sich persönlich was erzählen, was jetzt vielleicht für den professionellen, also für eine Beratung gerade nicht so wichtig ist, aber bestimmt was ausmacht im Vertrauensverhältnis.

Also es ist etwas Verbindendse.

Mhm, genau. Ich bekomme es dann nur mit, dass sie vielleicht über irgendeine Stadt reden, wo sie herkommen oder die sie kennen, auch und auch schon mal da waren oder so und es macht

natürlich gleich schon irgendwie eine positivere Stimmung. Aber ich glaube, das kann positiv und negativ sein. Es kann sein, dass es irgendwie gutes Vertrauen schafft und es kann auch sein, dass Leute dann sich vielleicht weniger, also Dolmetschende sich vielleicht auch weniger abgrenzen können oder vielleicht dann eben mehr in so einem persönlichen Gespräch gleich drin sind als eben in dieser Rolle von: Ich vermittle nur Information, aber wie gesagt, ich glaube, da kommt es mehr auf die Ausbildung drauf an, wie es von der Person dann gemanagt wird.

Also wir haben jetzt gerade über Herkunft als verbindendes Element gesprochen. Ähm, glauben Sie, dass Geschlecht auch ein verbindendes oder trennendes Element sein kann, vor allem, wenn es um das Geschlecht der Dolmetschenden geht?

Ja, das glaube ich schon auch. Also bei uns ist es, glaube ich, generell oft so, dass wir generell mehr männliche Verkäufer haben, und man merkt es ja auch, also im Sozialarbeitsteam kann ich natürlich mehr beobachten, dass ein rein weibliches Team erst mal im ersten Moment nicht so ernst genommen wird auch, als wenn jetzt ein Mann dabei wäre. Und das ist, glaube ich bei Dolmetsch auch mehr so, dass es mehr Arbeit erfordert, sich Gehör zu verschaffen als weibliche Person und ernstgenommen zu werden. Also gerade, wenn es um so Konfliktvermittlung geht. Ich glaube, bei Einschulung ist es nicht so, nicht so ein klares Merkmal. Aber wenn es darum geht, Regeln noch mal klarzumachen und so, dann ist es glaube ich schon ein, ja, ein wichtiges Kriterium, was da ausschlaggebend ist. Und ich denke auch andersrum, dass sich wahrscheinlich Frauen einer Frau eher öffnen, also kommt auch wieder aufs Thema an. Aber vielleicht bei so Gesundheitsthemen, wenn man, wenn es darum geht, irgendwie keine Ahnung, wenn man schwanger ist und man braucht irgendwie eine Frauenärztin oder so, dass man sich dann auch einer weiblichen Dolmetscherin in dem Thema mehr öffnen würde oder es leichter fallen würde als einem Mann.

Einfach wegen dieser Nähe, die durchs Geschlecht entsteht, oder? Oder worauf führen Sie das zurück?

Ich glaub das ja. Ich glaube, dass die Person dann eher so denken: Ja, die Person kann mich verstehen oder hat vielleicht ähnliche Erfahrungen, auch wenn es ja überhaupt nicht zwangsläufig so ist. Aber ja, zumindest ist das, was man in der Sozialarbeit oft beobachten kann und bei Dolmetsch eben nicht so viel, weil ich ja nicht so viel jetzt immer damit arbeite, aber schon auch. Also genau.

Okay, ich glaube, kann man da eh später noch mal bissl drauf zu sprechen, aber ich würd gern zunächst noch mal über die Zusammenarbeit mit Dolmetschern reden. Und zwar

wäre die erste Frage, wie Sie die Zusammenarbeit empfinden. Ist es für Sie positiv, negativ, anstrengend, erleichternd?

Also im Großen und Ganzen erleichternd und positiv, also vor allem bei den Leuten, die regelmäßig kommen, die auf jeden Fall zuverlässig zu erreichen sind, ist es auf jeden Fall eine Erleichterung. Und ich glaub, anstrengend finde ich es eher, wenn ich Leute nicht erreiche. Oder wenn ich das Gefühl habe, ich kann nicht einschätzen, wie viel Zeit sie wirklich haben.

Dann ist es halt schwierig, weil es mit unseren Leuten nicht so einfach ist, Termine auszumachen. Aber man braucht immer so eine gewisse Flexibilität. Es kann schon manchmal mühsam sein, wenn man einen Termin ausmacht. Dann kann die eine Person nicht, dann macht man wieder einen Termin aus, dann kann aber die andere Person nicht. Und dann ziehen sich manche Themen so über Wochen hin und das ist dann halt mühsam. Also das ist so gesehen einfacher, wenn man jemanden im Team hat, der oder die die Sprache schon kann.

Also jetzt organisatorisch betrachtet, ist es manchmal ein bisschen lästig.

Aber ich würde jetzt nicht sagen, dass mit Dolmetschenden zu arbeiten anstrengend ist, sondern das ist eher eine Erleichterung.

Sind Sie grundsätzlich zufrieden mit den Dolmetschenden, die beim Augustin arbeiten?

Ja, also mit denen, die regelmäßig da sind? Auf jeden Fall.

Haben Sie eine Lieblingsdolmetscherin oder einen Lieblingsdolmetscher?

Ja, das ist ja schon natürlich die [Name]. Weil die aber auch am meisten da ist. Aber das war von Anfang an auch für uns alle im Team voll super, weil sie auch eine der ersten war, die das professionell gemacht hat. Und da haben wir auch echt gemerkt, wie, ja wie viel Klarheit es bringen kann. Und eben auch eine Kollegin, die sie uns auch vermittelt hat. Die [Name], die übersetzt Ungarisch und mit der klappt's auch voll super. Aber genau, die sehe ich halt seltener.

Würden Sie sagen, Sie arbeiten lieber mit einem Dolmetscher männlich oder mit einer Dolmetscherin weiblich zusammen?

Ich würde wahrscheinlich weiblich sagen, aber nur, weil ich es meistens so mache und gewohnt bin. Also und weil eben der eine männliche Dolmetscher, der da war, mit dem war ich generell nicht so zufrieden, aber ich glaube, es lag … Ich weiß nicht, ob es an seinem Geschlecht lag, sondern eher daran, wie er gedolmetscht hat.

Aber würden Sie sagen, Sie selber fühlen sich wohler, wenn generell eh weibliches Team und dann ist auch noch eine weibliche Dolmetscherin da oder ist Ihnen das an sich egal?

Wahrscheinlich schon. Also so wahrscheinlich eher so unterbewusst, dass ich mich dann wohler fühle, weil eben diese Hierarchien dann gar nicht so arg entstehen, die halt oft entstehen, wenn eine, auch wenn es nur eine männliche Person ist, im Raum ist, weil die dann stärker wahrgenommen wird, natürlich und stärker ernst genommen. Und das hat man mit weiblichen Personen eben nicht so arg.

Vertrauen Sie den Dolmetscher:innen?

Ja. Weil ich glaube, dass ist auch noch ein wichtiges Kriterium, dass man den Personen vertraut, dass sie das auch richtig rüberbringen und auf alles ankommt.

Vertrauen Sie dann manchen Dolmetschenden mehr als anderen?

Äh. Gute Frage. Ich denke schon, dass dadurch, dass die, die öfter da sind, kriege ich ja mehr mit, dass es gut funktioniert. Denen vertraue ich schon mehr als denen, mit denen ich seltener arbeite, weil ich ja deren Arbeitsweise noch nicht so gut kenne und eben bei der einen Person was halt so, bei dem männlichen Dolmetscher, dass ich so das Gefühl hatte, er übersetzt nicht immer alles und es kommt nicht immer alles so gut an. Von daher will ich sagen, dass ich ihm eher weniger vertrauen würde als denen, wo ich das Gefühl habe, es läuft.

Also das war jetzt sozusagen Verhalten in der Dolmetschsituation. Hat es auch mit irgendwelchen Eigenschaften zu tun, die Dolmetschende haben, dass Sie mehr vertrauen oder weniger vertrauen?

Gute Frage. Also wahrscheinlich ist es viel so zwischenmenschlich, oder, ob man eine Person sympathisch findet oder ob man eine Person auch für kompetent hält. Ja und auch so, wie die im Umgang mit den Verkäuferinnen sind, also ob sie halt sehr distanziert sind. Also ich finde es irgendwie immer gut, einen guten Mittelweg zwischen so schon auf jeden Fall Distanz haben, aber, wie ich auch gesagt habe, so eine Empathie zu schaffen. Es kommt ja immer sehr auf die Situation an, ob es halt grad ein sehr persönliches Thema ist, worüber man redet oder ob es eben eine Einschulung ist, wo man eigentlich nur Regeln erklärt. Aber genau, dass es eine Person ist, die das so gut einschätzen kann und die im Kontakt auch mit den Verkäuferinnen das gut managt.

Und Abschlussfrage zu dieser großen Überfrage Vertrauen. Glauben Sie, dass eine längere Zusammenarbeit beeinflusst, ob Sie jemandem mehr vertrauen oder weniger? Also jetzt von den Dolmetschenden?

Ja. Also, ich denke schon, dass es irgendwie dieser, wie ich schon gesagt habe, dieser Faktor ist, wenn man öfter und länger zusammenarbeitet, dass man sich dann schon mehr vertraut, als

wenn es eine Person ist, die man nur einmal alle paar Monate anruft, ob sie kurz was übersetzen kann.

Ja gut, dann wäre die nächste große Frage, ob es Unterschiede beim Einsatz von weiblichen Dolmetschenden und männlichen Dolmetschenden gibt. Und da wäre die erste Frage. Gibt es Situationen, wo darauf geachtet wird, dass man entweder eine weibliche Dolmetscherin oder einen männlichen Dolmetscher mitnimmt?

Nee, aber ich glaube auch einfach aus unserer … Ja, weil wir nicht in der Position sind, dass wir so viele Dolmetscher:innen haben, dass wir das aussuchen könnten.

Und würden Sie gern darauf achten, in manche Situationen, wenn jetzt die Luxussituation da wäre, zum Beispiel.

Das wäre wahrscheinlich schon schlau. Ja, ich habe noch nicht so viel darüber nachgedacht, aber ich denke schon, dass es bei manchen Themen, vor allem wenn man das Thema vorher schon weiß.

Gibt es zum Beispiel Zeitungsverkäufer:innen, die spezifisch nach einer weiblichen Dolmetscherin fragen oder nach einen männlichen Dolmetscher?

Nee, bisher gab es das nicht. Soweit ich mich erinnern kann. Aber ich glaube, den Leuten ist es auch nicht so bewusst. Also ich glaube, viele haben gar nicht so dieses Verständnis von wer da alles noch im Hintergrund arbeitet und so, das entscheiden ja meistens wir einfach für die Leute und sind da gar nicht so im Dialog.

Dann anders gefragt, hat es schon Einsätze geben, wo das Geschlecht von Dolmetschenden überhaupt Thema geworden ist? Also wo das irgendwie kommentiert worden ist oder irgendwie einfach plötzlich im Raum gestanden ist: Aha, das ist jetzt eine weibliche Dolmetschende oder ein männlicher Dolmetschender?

Ich versuch mich gerade zu erinnern. Also ich denke, manchmal gibt es schon so Kommentare von meistens Männern so „Aah, Fräulein“ und so das kann nett oder auch eben nicht so nett gemeint sein, aber ich glaube, da wird es halt klar so in der Ansprache. Aber so thematisiert in dem Sinne oder diskutiert wurde es nicht.

Das wär eh schon die nächste Frage, ob es da teilweise schon Kommentare oder sexistisches Verhalten gegenüber Dolmetschenden gegeben hat oder gibt.

Hmm, ich denke ja, ich denke sexistisches Verhalten schon, eben in so kleineren Sachen. Also es gab jetzt keine großen Ausschreitungen und so, aber ich denke eben gerade in so Kommentaren halt, ähm ja, wie dass man halt Fräulein oder sowas genannt wird, das schon. Und genau

oftmals kann ich es glaube ich nicht so gut bewerten, weil ich die Sprache nicht verstehe. Aber es kann schon sein, dass es auch andere Zwischengespräche oder so gab, wo das vorkam.

Also Sie glauben, es kommt dann oft gar nicht bis zu Ihnen durch, weil der oder die Dolmetschende das dann gar nicht dolmetscht oder wie?

Ich glaub schon, dass es auch sein kann, so in so Pausen, dass Leute sich irgendwie unterhalten und halt irgendwas sagen und so. Ja genau. Aber ich glaube nicht in dem Sinne, dass es so richtig jetzt einschneidend wäre, sondern wie es so kleine Sätze.

Oft wahrscheinlich auch unbewusst oder unterbewusst?

Ja. Das auf jeden Fall.

Und würden Sie sagen, die Zeitungsverkäufer:innen vertrauen den Dolmetschenden?

Ich denke schon. Also ich glaube, in dem Maße, wie sie halt auch uns vertrauen oder dem Augustin vertrauen, weil sie halt mit ihren Themen herkommen. Und dann, genau wenn eine Person von uns dabei ist, ist es glaube ich immer recht klar. Das ist halt einfach der Rahmen ist der, in dem sie ihre Sachen anbringen können.

Also ich bin schon relativ am Ende mit meinen Fragen. Eine letzte Frage zu dem Block wäre noch, glauben Sie, dass Ihr eigenes Geschlecht Einfluss darauf hat, ob Ihnen von den Zeitungsverkäufer:innen vertraut wird?

Ja, ich denke schon. Also es ist eh, wie gesagt, im Moment ist es halt lustig, weil wir jetzt nur Frauen sind, das heißt, es wird eh spannend, wir sind noch nicht so lang in der Konstellation und es war in der letzten Zeit auch immer so eine Mischung aus: der [Name] ist halt am längsten dabei und die einzige männliche Person. Das heißt, es gab schon viele, die nur zu ihm gegangen sind mit Themen. Wo ich jetzt natürlich nicht genau sagen kann, es ist nur, weil er schon 20 Jahre da ist oder ist es auch, weil Männer, also es waren meistens Männer, die zu ihm gegangen sind, weil die ihm mehr vertrauen. Wahrscheinlich so eine Mischung aus beidem. Und genau andersherum merke ich schon auch, dass zu uns Frauen auch öfter Frauen mit Anliegen kommen. Und jetzt können sie ja nicht anders, weil wir nur Frauen sind. Aber das hatte ich schon davor auch ein bisschen das Gefühl.

Gibt es da dann irgendwie Ärger drüber, das vielleicht jetzt kein Mann zur Verfügung steht?

Bisher noch nicht, dass sie also vielleicht gibt es den, aber er wurde noch nicht an uns kommuniziert. Ähm ja, wäre eine gute Frage, das auch mal rauszufinden. Aber genau, das äußert sich, wenn dann bei uns, find ich, immer subtiler. Eher nicht in Ärger, sondern Leute kommen halt

vielleicht nicht mit Themen oder kommen zu einer anderen Person. Oder sie kommen später, erst, wenn der Hut schon brennt und nicht so präventiv und regelmäßig. Genau.

Okay, dann wäre meine vorletzte Frage: Gibt es noch irgendwas, was Sie gern ergänzen mögen, was Sie gerne sagen wollen, was wir vielleicht zu wenig angesprochen haben in der wahrscheinlich so halben Stunde. Brennt da noch irgendwas auf der Zunge?

Ja, es ist auch halt eher so, eben dieses Thema von das es bei uns schon so eine lustige Mischung aus so eigentlich Ehrenamt und so halb professionellem Dolmetschen ist. Und dass das ganz spannend ist, weil wir da auch tatsächlich noch nicht so viel drauf geschaut haben, ist mir gerade so aufgefallen. Aber zu den Fragen fällt mir sonst nichts mehr ein.

Okay. Darf ich Sie dann abschließend noch fragen, mit welchem Geschlecht Sie sich selber identifizieren?

Als weiblich*.

Okay. Vielen, vielen Dank. Dann werde die Aufnahme jetzt beenden.

Ja.

III. Interview Zeitungsverkäufer*

Also, Sie sind damit einverstanden, dass ich das aufzeichne?

(Verkäufer* 😊 Ja.

Dann würde ich als erstes mal bitten, dass Sie mir erklären, was Sie hier beim „Augustin“ arbeiten. Was ist Ihre Aufgabe?

Mhm. Ähm ce faceți la Augustin?

Stau… cu ziarul. Stau la Bilă și le zic la oameni „Bitte kaufen eine Zeitung, neue, Augustin“, so. Le arăt că am Ausweis, și atuncea, oamenii care vor să cumpere un ziar, îmi dă 3 euro pă ziar normal, dar care nu vor le dă ziarul și nu le mai ia. Ca un fel dă ajutor.

Ich stehe bei einem Billa, ich sag den Leuten: Bitte kaufen Sie einen „Augustin“ und ich zeige ihnen meinen Ausweis, dann wenn sie tatsächlich die Zeitung wollen, dann geben sie mir Geld und ich gebe ihnen die Zeitung. Aber manche geben mir einfach Geld, ohne die Zeitung zu nehmen, weil sie wollen mir einfach eine Unterstützung geben.

Wie lange machen Sie das schon?

De când sunteți la Augustin ?

Am, nu știu sigur, da’ am aproape un an de zile de când am luat legitimația. Așa vindeam, de doi ani de zile vând ziare. Da’ fără Augustin.

Ich bin mit nicht sehr sicher, aber so ungefähr ein Jahr, seitdem ich den Ausweis hab, aber persönlich verkaufe ich schon seit zwei Jahren Zeitungen.

Haben Sie bei Ihrer Arbeit auch mit Dolmetschenden zu tun?

Și în timpul lucrului la Augustin, ați avut vreodată de-a face cu traducători, persoane care traduc pentru dumnevoastră ?

Nu, nu am avut problem cu asta.

Nu dac ați avut probleme, ci dacă, de exmplu dacă vreodată ați venit la Augustin și a fost cineva acolo să traducă pentru dumneavoastră.

Da, este, doamna care era și acuma, e românca. Adică înțelege cât de cât. Eu m-am mai descurcat așa, de-am avut ceva.

Es gibt die Sozialarbeiterin unten, die auch Rumänisch kann so ein bisschen. Mit ihr bin ich mehrmals quasi … hab ich geschafft, zurecht zu kommen ab und zu.

Also die Sozialarbeiterin hat gedolmetscht?

Deci înseamnă că ea a tradus 141oris ă141 pentru dumneavoastră?

Da.

Ja.

Okay, ist jetzt die Frage … Es geht nämlich in dem Interview um die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden …

Ich würde ganz kurz vielleicht eigenständig eine Frage stellen.

Mhm.

Deci dacă ați zis că, că acum un an aproximativ, v-ați luat legitimația.

Da.

Vă mai amintiți când ați făcut, când ați venit și ați stat atuncea o oră jumate-două, cât a fost, când ați aflat regulile la Augustin și nu știu ce…

Da.

Nu a fost cineva acolo care să traducă? Care să vă zică în română. Cineva zicea ceva germană și cineva, după aia, aceeași chestie în română.

A fost, da nu știu. Era un om atuncea, un bărbat de traducea.

Mhm, exact.

Damals bei der Einschulung, um den Ausweis zu bekommen, war da ein Dolmetscher, es war ein männlicher Dolmetscher.

Okay, gut, also wie funktioniert die Kommunikation mit den Sozialarbeiter:innen? Wir haben es eh schon kurz angesprochen, aber vielleicht können Sie kurz erklären, welche Schwierigkeiten sich da auch ergeben können?

Cum credeți că funcționează comunicarea cu cei de la Augustin, cu lucrătorii sociali? Ne-ați spus puțin că este una dintre ele care vorbește română, dar în general, sunt probleme în comunicare?

Nu, nu este. Totul merge ok, mai ales când e și doamna româncă, nu… Ne mai înțelege, când avem ceva, o problemă ne spune și…

Probleme gibt es nicht in der Kommunikation. Sie läuft okay, vor allem, wenn die Rumänisch sprechende Sozialarbeiterin da ist, dann können wir ihr unsere Anliegen sagen.

Und wie funktioniert das, wenn sie nicht da ist?

Ce se întâmplă dacă sunteți într-o zi aici și nu e, nu e ai- la lucru?

Mai înțelegem și noi așa cât de cât puțin noi și nu… Adică decât să cumpărăm ziare și nu avem probleme. Oamenii de acolo au o listă așa pe masă și noi ne uităm aicea. Dacă vedem câte ziare cumpărăm cu prețurile [unverständlich] trebe. Și atuncea-i dăm direct bani și ne dă ziarele, știe ei ce trebe să…

Es funktioniert auch ohne sie, aber dann nur beim Zeitungskauf. Es gibt eine Liste mit den Preisen für die Zeitungen und man zeigt einfach auf die Liste und bekommt dann dementsprechend die Zeitungen.

Würden Sie sich wünschen, dass eine Dolmetscherin kommt, wenn Sie die Zeitung kaufen oder wenn sie zum Beispiel mit Problemen zu den Sozialarbeiter:innen kommen?

V-ați dori, de exemplu, când veniți la Augustin aveți ceva de rezolvat, și nu-i aici doamna care vorbește română. V-ar plăcea să fie acolo un traducător? Cineva să, să vorbească în română, și-n română și-n germană, pentru dumneavoastră.

Da, da, da. Da, asta ar fi cel mai ok și bine. Mi-ar plăcea că de multe ori mai avem câte ceva, să spunem de ceva la locul nostru și dacă-i zicem noi să dea nu se dă și trebuie să-i spunem lor ca să-i dea. Și când nu ne-nțelege, ne face Termin. Când e doamna româncă. Dacă ar fi non-stop cineva, ar fi ok. Și mai bine.

Ja, das wäre wunderbar, wenn ein Dolmetscher immer da wäre. Wie das jetzt abläuft, wenn wir zum Beispiel kompliziertere Anliegen haben, dann verstehen sie uns nicht, wir verstehen sie auch nicht und dann machen sie uns einen Termin für später, wo ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin verfügbar ist.

Und Sie haben solche Termine dann auch schon gehabt mit Dolmetscher:innen, oder nicht?

Și dumneavoastră ați avut vreodată vreun-vreo discuție cu cei de la Augustin, unde să fie și un traducător sau o traducătoare?

Da, am avut. Am avut când s-a pus cineva la un loc de-al meu și i-am spus lui [Name], dacă, nu mai cred, că a ieșit afară d-aici. Și nu prea m-am înțeles bine cu el și-atunci a venit to doamna care vorbește românește. Și mi-a zis că se rezolvă, a sunat ea acolo la Bilă și n-a mai venit persoana respectivă.

Ja, tatsächlich. Ich hatte ein Gespräch wegen einem anderen Verkäufer. Der hat sich an meinem Verkaufsplatz quasi gestellt. Aber dann bin ich hierher gekommen und [Name] war damals noch da, er hat damals noch gearbeitet und er hat mich nicht so wirklich verstanden. Dann ist die andere Sozialarbeiterin, die Rumänisch kann, gekommen und dann hat sie für mich das ganze Problem erledigt, indem sie die Billa-Filiale angerufen hat. Und seitdem ist der andere Verkäufer nicht mehr gekommen.

Dann vielleicht eine bissl generellere Frage: Was macht denn jemanden zu einem guten Dolmetscher oder einer guten Dolmetscherin? Wie muss jemand sein, damit das gut ist für Sie?

O întrebare așa, mai generală. În opinia dumneavoastră, care, , ce înseamnă să fii un traducător bun? Adică o persoană care traduce, pentru dumneavoastră, când e bună persoana respectivă, când e un traducător bun?

Asta ar fi un ajutor din partea persoanei respective, pentru că te ajută să înțelegi ceea ce vrei să dorești să întrebi aicia.

Și cum e o persoană de genul ăsta sau cum acționează, că-care să vă ajute pe dumneavoastră?

Ce să zic, nu știu cum să spun așa. Care își dă silința și e ok. E-e bine.

Es ist eine Person, die sich Mühe gibt, damit alles quasi okay ist. Also wenn sie sich Mühe gibt, dann läuft alles okay.

Ist es wichtig, ob diese Person eine Ausbildung hat?

Credeți că e important ca persoana respectivă să aibă o e-o educație, să fi făcut un studiu pentru că să fie traducător?

Da.

Ja.

Welche Unterschiede gibt es da, glauben Sie, zwischen ausgebildeten und nicht ausgebildeten Dolmetschenden?

Care credeți că sunt diferențele între traducătorii care au făcut un studiu și traducătorii care n-au făcut niciun studiu pentru asta?

Ăștia care au făcut un studiu, își dă silința să-să rezolve problema ce ai de spus, iar cei care nu au făcut, decât întreabă și atât. O întrebare poate.

Diejenigen, die ausgebildet sind, geben sich Mühe, tatsächlich quasi die Botschaft rüberzubringen, aber diejenigen ohne Ausbildung, sie stellen einfach die Frage.

Ist es wichtig, ob die Person, die dolmetscht, eine Frau oder ein Mann ist?

E important pentru dumnevoastră dacă persoana care traduce este bărbat sau e femeie ?

Nu.

Nein, das ist mir egal.

Haben Sie eine Präferenz?

Aveți vreo preferință? Dacă să fie bărbat sau femeie.

Nu.

Nein.

Important e să fie un traducător, că nu contează cine este.

Wichtig ist, dass es ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin ist, die Identität der Person ist nicht wichtig.

Würden Sie sagen, Sie fühlen sich wohl, wenn sie mit Dolmetscher:innen zusammenarbeiten oder wenn sie gedolmetscht werden?

Vă simțiți în largul dumneavoastră, vă simțiți confortabil când- când aveți un traducător care traduce pentru dumneavoastră?

Da.

Ja.

Können Sie vielleicht ausführen, warum Sie sich da wohlfühlen?

Puteți să explicați un pic de ce vă simțiți în largul dumneavoastră când aveți pe cineva care traduce?

Pentru că știu că dacă zic ceva să mă înțeleagă, mă înțelege bine și spune ce vreau să-să zic. Dacă îi spun eu, nu știu bine să vorbesc germana și atuncea nu iese lucrurile ok cum trebuie să iasă, iese încurcătură, nu iese bine.

Ja, weil ich weiß, dass diese Person mir die ganze Information rüberbringt. Und nicht nur das, sie äußert genau das, was ich sagen möchte, quasi wo mein Anliegen ist. Wenn ich das selber versuchen würde, dann würde ich das nicht so gut hinkriegen, weil mein Deutsch nicht so gut ist.

Glauben Sie, es gibt Situationen oder Themen, wo es für Sie persönlich angenehmer ist, wenn ein männlicher Dolmetscher da ist oder eine weibliche Dolmetscherin, weil es zum Beispiel um Gesundheit oder um Männerthemen geht?

Oare puteți să vă imaginați vreo-vreo situație, un context în care v-ați simți mai bine, mai în largul dumnevoastră, dacă ați avea un traducător bărbat? De exemplu, să zicem, la doctor sau dacă e vorba despre ceva subiect care-i privește doar pe bărbați.

Da, așa da, e mai, e mai ok. Un bărbat dacă, la un doctor, la ceva. Că atuncea, poți să-i spui orice fără nicio jenă, fără nici o rușine.

Ja, es wäre tatsächlich besser, vor allem beim Arzt. Dann kannst du dich quasi ohne Scham äußern.

Vertrauen Sie den Dolmetschenden, die hier arbeiten?

Aveți încredere în traducătorii și traducătoarele care lucrează aici la Augustin?

Da.

Ja.

Was bringt Sie dazu, denen zu vertrauen?

Și de ce aveți încredere în ei sau în ele ?

Pentru că știu că n-are ce să spună altceva, dacă îi zic să spună o lucrare ce am de spus, aia îi spune, că n-are alt interes.

Weil ich weiß, dass sie überhaupt kein Interesse haben, etwas anderes zu sagen, als das, was ich gesagt hab.

Glauben Sie, dass es auch Dolmetschende gibt, denen man weniger vertrauen kann?

Credeți că există traducători în care nu prea poți să ai încredere?

Mai este și d-ăștia. Numai la anumite lucruri. Dacă ar fi la Poliție, la lucruri mai mari, așa, s-ar putea, da. Adică să uită așa, pe fața lor și vezi nu, nu crede sau dacă ai o problemă, ceva. Este, este și din ăștia.

Ja, davon gibt es auch ein paar. Vor allem bei größeren Angelegenheiten, wie zum Beispiel bei der Polizei. Wo du quasi angeschaut wirst und du kannst schon sehen: Der vertraut dir nicht. Der glaubt nicht an das, was du sagst.

Also es ist wichtig, dass der Dolmetscher neutral ist?

Da.

Ja.

Und hat das Geschlecht auch einen Einfluss darauf, ob Sie einem Dolmetscher oder einer Dolmetscherin mehr vertrauen?

Și credeți că are vreo importanță sau credeți că aveți mai multă încredere într-un traducător bărbat sau într-o traducătoare femeie?

Mai multă încredere cred că am într-o femeie, că e mai miloasă ca-ca un bărbat.

Ich glaube, ich hab mehr Vertrauen in Frauen, also Dolmetscherinnen, weil sei mehr Mitleid haben als Männer.

Glauben sie auch, wenn sie eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher schon länger kennen, dass das such einen Einfluss darauf hat, dass Sie der Dolmetscherin oder dem Dolmetscher mehr vertrauen?

Credeți că dacă- cunoașteți deja de mai mult timp pe traducător, , credeți că aveți mai multă încredere în el sau nu neapărat? Dacă vă știți de mai mult timp.

Da, cred.

Ja, ich glaube schon.

Gibt es Situationen beim „Augustin“, wo auf das Geschlecht von Dolmetschenden geachtet wird, oder gibt es das nicht?

Credeți că sunt situații sau discuții care au loc aici, la Augustin, unde angajații sunt atenți să-sunt atenți dacă iau un traducător bărbat sau o traducătoare femeie? Dacă iau un traducător normal sau traducător femeie ? Îi relevant ?

Nu.

Nein, ich glaube nicht.

Und glauben Sie, dass die Sozialarbeiter:innen den Dolmetscher:innen vertrauen?

Credeți că lucrătorii de la Augustin au încredere în traducători ? Cei care lucre-traducătorii care lucrează aici.

Da, cred.

Ja, ich glaube schon.

Würden Sie gerne aussuchen können, ob Sie von einer Frau oder einem Mann gedolmetscht werden?

Ați vrea să aveți posibilitatea să alegeți dumnevoastră dacă aveți un traducător bărbat sau o traducătoare femeie?

Nu.

Nein.

Und wenn wir nochmal zurückgehen, weil Sie ja gesagt haben, vielleicht beim Arzt wär’s ganz gut. Wenn Sie sich vorstellen, Sie gehen zum Arzt und Sie haben die Wahl, einen Mann oder eine Frau mitzunehmen als Dolmetschperson, würden Sie dann gern aussuchen?

Dacă revenim un pic la exemplul cu doctoru’, când ziceați că poate atunci ar fi bine dacă ar fi un bărbat care să traducă. Atuncea, de exemplu, v-ar plăcea să aveți, să puteți să spuneți, să luați dumneavoastră decizia dacă să fie un bărbat sau o femeie care traduce pentru dumneavoastră?

Da.

Ja.

Können Sie das ein bissl ausführen, also erklären, warum?

Ați putea să explicați un pic de ce v-ar plăcea să puteți să alegeți ?

Pentru că dacă mă duc la doctor să mă consulte și e o femeie, mi-e rușine să-mi desfac hainele dar la un bărbat e ok, adică partea de sus vorbesc. Așa mi-e rușine, știi ? Și dacă e un bărbat nu e problemă, la o consultață la ceva.

Ja, bei einem Arztgespräch, wenn ich eine Dolmetscherin dabei hab, dann schäme ich mich davor, mich auszuziehen. Vielleicht, ja Oberkörper geht noch, aber unterhalb gar nicht. Nur, wenn ein Mann da wäre.

Haben Sie schonmal mitbekommen, dass es vielleicht negative Kommentare oder sexistisches Verhalten gegenüber Dolmetscher:innen beim „Augustin“ gegeben hat?

Ați auzit vreodată să fi fost comentarii neplăcute sau sexiste la adresa traducătorilor sau traducătoarelor de aici de la Augustin ?

Nu.

Nein.

Gut, dann wär ich schon fast am Ende meiner Fragen. Ich würd noch gerne Fragen: Würden Sie noch gerne etwas hinzufügen? Vielleicht irgendwas Schönes? Was macht Ihnen Spaß beim „Augustin“? Oder was schätzen Sie an den Dolmetscher:innen besonders?

Ne apropiem de finalul discuției. Eventual așa o ultimă întrebare generală, dacă vreți dumnevoastră să ne povestiți ceva – ori ceva ce vă place la munca la Augustin sau poate ceva moment sau o amintire drăguță pe care o aveți cu un traducător, o traducătoare sau când s-a tradus pentru dumneavoastră. Dacă vreți să împărtășiți vreun moment.

Nu știu ce să zic. La Augustin aicea îmi place că când vin, iau ziare, mă duc pe stradă și le vând, fac rost dă bani, să duc la copii acasă și de multe ori când venim aicea ne mai dă și ei câte ceva, ne dă-ne mai ajută cu pampărse, cu mâncare, cu ce mai au pe-aici. De multe ori ne-aduce.

Ich würd sagen, was mir am „Augustin“ gefällt einfach, dass ich hinkomme, meine Zeitungen hole, dann auf die Straße geh, sie verkaufe und dann Geld für meine Kinder habe, um sie quasi zu versorgen. Und was ich auch gut finde, ist, dass man manchmal auch mehr als Zeitungen bekommt. Zum Beispiel [Windeln] (Kommentar der Verfasserin) für die Kinder oder sogar Essen.

Und die letzte Frage wäre noch: Darf ich Sie fragen, mit welchem Geschlecht Sie sich identifizieren? Zum Beispiel als Frau, als Mann, divers?

Ok, și ultima întrebare din discuția asta, cum vă identificați din punctul de vedere al genului? Adică ca bărbat, ca femeie, divers. Dacă vă identificați ca bărbat sau ca femeie sau cum vă identificați.

253 Ca bărbat*.

254 *Als Mann*.*

255 ***Danke, dann werde ich die Aufnahme jetzt beenden***

IV. Interview Zeitungsverkäuferin*

Sind Sie einverstanden damit, dass ich jetzt die Aufzeichnung starte?

Începem cu prima întrebare, care îi ...

Da, da‘ eu nu înțeleg ce zâce.

Da, da, da, de aia sunt eu aici, ca să zic tot ce întreabă ea.

Da, da, da.

Prima întrebare este dacă ești de acord să înregistreze povestea asta, discuția asta dintre voi.

Da.

Ja.

Vielen Dank, dann wär meine erste Frage: Können Sie mir bitte kurz erklären: Was sind Ihre Aufgaben hier beim „Augustin“, was machen Sie hier, was arbeiten Sie hier?

Puteți-poți să ne spui un pic cam ce faci la Augustin ? Care e rolul tău să zic așa.

Ah. Păi merg pân sat cu ziare. Mă duc pân baruri, pân locuri. Fac și io câte 15-20 de euro, vin acasă, a doua zi plec iară, tot așa. 15, 20, 35 – cam atâta fac pe zi, că nu fac 150oris ă150, că nu... Bine, că nu îți dă lumea, că nu poți nici să stai de ei, să îi agresezi, știi? Și asta fac – merg la ziare, viu. Ce să fac altceva ?

Genau, also, was ich mach: Ich geh einfach herum mit Zeitungen, ich geh zum Beispiel in Lokale oder in unterschiedlichste Gebäude rein und ich verkaufe Zeitungen. Ich verdiene zwischen 15 und 35 Euro am Tag. Viel mehr kann ich eh nicht, weil ich möchte nicht aufdringlich sein und die Leute zwingen, die Zeitung zu kaufen.

Und darf ich fragen, wie lang Sie schon beim „Augustin“ arbeiten?

Poți să ne spui de când lucrezi la Augustin ?

De când cumpăr ziare ?

Da, de când cumperi și vinzi, practice, ziare.

Păi de când am luat legitimația

Mhm, asta a fost acum cât timp ?

Păi am luat legitimația de vreo 4 ani, 5 ani, cam așa, când am luat legitimația. Și vând. Am mai fost și în România, că, bine, am și un bebe mic, nu prea mă duc așa, zilnic, mai mă duc, o dată mă duc, o dată nu mai mă duc. Când e timpu’ așa urât nu mai merg, că nu poți, că sunt dă ziare, îți dai seama. Și cam așa.

Ich verkaufe seit ungefähr vier, fünf Jahren, also vor vier, fünf Jahren hab ich meinen Ausweis bekommen. Ich war aber nicht ständig da, weil ich auch oft in Rumänien bin, weil ich ein Baby

habe und ich möchte mich darum kümmern. Beziehungsweise machmal, ähm, wenn es draußen schlecht ist, wenn das Wetter schlecht ist, dann geh ich nicht so gern raus.

Was ist den besonders schön an Ihrer Arbeit beim „Augustin“?

Ce ți se pare frumos la-în munca ta la Augustin sau ce-ți place la Augustin ?

Că vând ziare.

Dass ich Zeitungen verkaufen kann.

Und was ist vielleicht schwierig manchmal?

Și ce ți se pare uneori greu ?

Păi mi se pare, câteodată nu le vând. Câteodată stau cu ele și nu le vând. Stau de mi să ia și de-abia fac câte 10 euro, 15 euro maxim și ziarele îmi rămân.

Manchmal verkaufen sich die Zeitungen ziemlich schwer. Und ich steh einfach da und nichts passiert und ich verdiene vielleicht höchstens 10 Euro am Tag. Dann bleiben mir Zeitungen übrig.

Darf ich dann als Nächstes fragen: Was machen denn die Sozialarbeiter:innen vom „Augustin“ für Sie, also welche Aufgaben haben die für Sie?

Ce fac lucrătorii sociali de jos, persoanele de jos, care îți dau ziarele, ce fac ele pentru tine ? Sau care crezi că-i rolu' lor ?

Asta nu știu, ce să spun.

Das weiß ich nicht.

Also sind Sie schon mal vielleicht mit einem Problem oder Thema zu den Sozialarbeiter:innen gekommen und sie konnten Ihnen helfen?

S-a întâmplat vreodată să ai ceva problemă sau nelămurire și să vii aici să te ajute?

Nu.

Nein.

Mhm. Aber Sie arbeiten manchmal mit Dolmetscher:innen zusammen, oder?

Dar cu toate astea tot se mai întâmplă, când veniți aici, să aveți pe cineva care știe și română și germană, să vă ajute.

Da, a mai fost fata de jos. Cum era, când n-am înțeles, cu banii sau a spus ceva, mi-a tradus.

Ja, tatsächlich. Die Sozialarbeiterin, die unten ist, sie hat ab und zu für mich gedolmetscht.

Und glauben Sie, das funktioniert gut oder nicht so gut?

Și sunte-și ești mulțumită cu-mă rog, crezi că te-a ajutat faptul că a-a fost lucrătoarea aia socială acolo, care știe și română?

Da, a fost bună

Ja, sie war gut.

Das heißt, wenn ich frage, mit wie vielen Dolmetscher:innen haben Sie schon zu tun gehabt beim „Augustin“, wie viele wären das ungefähr? Ich denke, bei der Einschulung ist jemand dabei oder vielleicht auch noch bei einem anderen Gespräch?

Dacă e să te gândești un pic de când ai început tu să lucrezi aici, cam cu câte-cu câți traducători crezi că ai lucrat ? Traducătorii sunt persoanele alea care, în cazul ăsta, o persoană care știe și română și germană.

Da, da, da.

Cam cu câte persoane de-astea crezi că ai a-ai avut tu de-a face de când ești tu aicea la Augustin ?

Nu prea am avut așa, nu prea am avut, că doar am luat ziare și-am plecat, n-am stat să-să-mi traducă, știi ? Dar atuncea, într-o zi când n-am-n-am înțeles bine și a strigat ei fata aia care vorbește românește și am spus „ decât vreau ziare“ și-am plecat. Da, da’ a fost bună.

Ich hatte eher wenig Erfahrung mit Dolmetschenden. Nur an einen Tag kann ich mich noch erinnern, wo ich einfach nicht reingelassen wurde. Und dann haben die deutsch-sprachigen Kollegen die rumänisch-sprachige Kollegin geholt und sie hat mir dann geholfen.

Das heißt, immer, wenn Sie mit Dolmetschenden zu tun hatten, war das eine Frau, oder?

Deci asta înseamnă că de fiecare dată când ați avut pe cineva care să vă ajute să vă înțelegeți, persoana aia era o femeie?

Da.

Ja.

Wenn Sie jetzt überlegen, was ein Dolmetscher alles können muss … Was glauben Sie macht jemandem zu einem guten Dolmetscher oder einer guten Dolmetscherin?

Dacă ar fi să te gândești un pic – o persoană de-asta care te ajută să te înțelegi cu oamenii, ce o face să fie bună la meseria ei? Ce crezi că o face să fie bună?

Că ne ajută să-să înțelegem și noi ce vorbește că nu înțelegem.

Dass sie uns hilft, zu verstehen, was die anderen sagen, weil wir verstehen sonst nicht.

Ist es wichtig, dass sie alles dolmetscht, was gesagt wird?

Crezi că e important ca persoana aia să traducă tot tot tot tot ce-ai zis?

Păi trebuie că dacă eu nu știu și nu înțeleg și io-ți spun să-i spună, trebuie să-i spună.

Ja, das muss so sein. Also wenn ich das selber nicht, nicht selber die Botschaft rüberbringen kann, muss die Dolmetscherin das machen.

Und welche Charaktereigenschaften sollte eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher haben? Soll sie zum Beispiel streng sein oder freundlich oder empathisch oder was ist da wichtig?

Și ce personalitate crezi că are o persoană de-asta care te ajută să te înțelegi? Crezi că ar trebui să fie o persoană care e așa mai dură sau ar trebui să fie o persoană mai prietenoasă sau nu știu.

Prietenoasă. Să nu fie dură, că dacă eu vin și vorbesc și nu știu germană, și ea trebuie să fie bună, că noi nu înțelegem. Și dacă, eu mă bucur, că vezi tălică, cum știe, acum știi și germană, știi și română. Și eu mă bucur că pot să vorbesc cu tine în românește, că știu ce să spun. Pă germană nu prea știu bine să vorbesc și eu mă bucur dacă știi română, că dacă știi română, trebuie să-i spui ei în germană. Și-asta…

Ja, sie muss freundlich sein auf jeden Fall, sie muss gut zu uns sein. Und sie muss verständnisvoll sein, dass wir kein Deutsch können, deswegen ist sie ja da.

Und genauso wie ich [die Dolmetscherin] da stehe als Dolmetscherin und jetzt beide Sprachen kann, ist es quasi für sie [die Verkäuferin*] eine Gelegenheit und sie [die Verkäuferin*] freut sich sehr darüber, dass sie [die Verkäuferin*] sich auf Rumänisch äußern kann, weil dann kann sie [die Verkäuferin*] alles sagen, was sie [die Verkäuferin*] will.*

Glauben Sie, es ist wichtig, dass die Dolmetschperson eine Ausbildung hat als Dolmetscher:in?

Crezi că e important ca persoana care traduce să aibă un studiu, să fi învățat chestia asta la școală sau nu-i neapărat?

Nu, nu prea e.

Muss nicht unbedingt sein.

Ist es wichtig, ob die Dolmetschperson ein Mann oder eine Frau ist? Gibt es da Unterschiede, glauben Sie?

Crezi că e important dacă persoana care traduce pentru tine, dacă e o femeie sau e un bărbat?

Nu, nu.

Nein, das ist nicht wichtig.

Crezi că există diferențe între femei și bărbați?

Nu, nu. Nu e tot aceeași vorbă, pe românește? Nu-i problemă.

Die Worte sind ja dieselben, die dann rübergebracht werden.

Wie empfinden Sie denn die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden? Ist das positiv oder negativ oder ist das anstrengend oder erleichternd?

Din ce-ți amintești, cum-cum te ai simțit când ai avut pe cineva lângă tine care să traducă …

Foarte bine !

A fost-te-ai simțit bine ? Deci nu a fost obositor sau mai știu eu.

Nu, foarte bine.

Ich habe mich sehr gut gefühlt, wenn ich jemand dabeihatte, der für mich gedolmetscht hat.

Also sehr 154oris ă154.

Deci 154oris ă154 a fost o experiență pozitivă.

Da, foarte.

Ja.

Sind Sie zufrieden mit den Dolmetschenden hier beim „Augustin“?

Și ești mulțumită cu persoanele care traduc pentru tine la Augustin ?

Da.

Ja.

Fühlen Sie sich wohl, wenn Sie gedolmetscht werden?

Te simți confortabil sau te simți în largul tău atunci când ai pe cineva care să poată să traducă pentru tine?

Da, foarte bine.

Ja, ich fühle mich sehr gut.

Glauben Sie, es gibt Unterschiede in der Arbeit mit einer weiblichen Dolmetscherin und einem männlichen Dolmetscher?

Crezi că există diferențe în-în a lucra sau, mă rog, a fi cu cineva, a avea un traducător femeie sau bărbat?

Nu e problemă. Nu.

Nein, kein Problem.

Femeie, bărbat, egal. E om-tot om și el. Românește să vorbească.

Egal ob Mann oder Frau, Hauptsache, sie sprechen Rumänisch.

Gibt es Themen, wo es Ihnen lieber wäre, eine weibliche Dolmetscherin mitzuhaben oder einen männlichen? Keine Ahnung, Sie gehen zum Arzt und da ist ein Dolmetscher dabei. Wär das vielleicht etwas, wo Sie lieber eine Frau dabei hätten?

Crezi că există subiecte sau situații în care poate ți-ar plăcea mai mult să ai o femeie traducător? Un exemplu ar fi dacă să zicem că te duci la doctor, da' e un bărbat acolo care traduce pentru tine, să zicem.

Nu, mai bine îmi place, ar fi o femeie. Că și la doctor când este așa e rușinos, știi ce spun. Că mai bine îi spui la o femeie ca la un bărbat, da' când nu ai încotro, n-ai ce face. Stai și suporți.

Ja, also im besten Fall beim Arzt eine Frau, weil man schämt sich ja natürlich. Aber, wenn es keinen anderen Ausweg gibt, als einen männlichen Dolmetscher dabeizuhaben, dann beißt man die Zähne zusammen und ja, man macht durch.

Dann macht man das halt trotzdem.

Deci te descurci, acuma dacă trebuie, trebuie.

Würden Sie sagen, Sie vertrauen den Dolmetscher:innen hier beim „Augustin"?

Ai încredere în persoanele care traduc pentru tine aici la Augustin ?

Da.

Ja.

Vertrauen Sie manchen mehr als anderen?

Crezi că ai cumva mai multă încredere în unii decât în alții, în persoanele care traduc?

Nu, tot așa.

Nein, alles gleich.

Warum glauben Sie …

Că ei nu-i spune ce-i zâc eu, e treaba lor. Ce să zic ?

Wenn sie nicht das rüberbringen, was ich gesagt, hab, dann wird das zu ihrem Problem.

Aha, können Sie das erklären? Das versteh ich jetzt nicht, wieso wird das zu ihrem Problem?

Poți să ne explici un pic la ce te referi când zici că e problema lor ?

Nu, zâc dacă eu îi spun-de exemplu spui ție „ vreau și io 15 ziare" soară ceva, așa gen-de genu, soară el, îi spune altceva, nu știu ce să zic, așa. Mă înțelegi la ce mă refer.

Și atunci e problema traducătorului sau e problema ăstora de la Augustin că n-au înțeles informația ?

Nu știu cum să spun, traducătorului.

Zum Beispiel, wenn ich Zeitungen kaufen will und ich sage, ich will genau 15 Zeitungen und das wird dann falsch wiedergegeben, dann wird das in dem Moment zum Problem vom Dolmetschenden.

Aber ist es dann nicht Ihr Problem, wenn Sie weniger Zeitungen bekommen?

Deci să zicem că în situația asta, da? Ați cerut 15 ziare și poate că, nu știu, interpretul …

Poate a fost o greșeală.

Traducătorul zice el ceva, nu știu, numa' 10. Nu-I și problema ta, pentru că tu primești numa' 10 ziare în loc de 15?

Ah să fie și problema mea?

În-în situația asta, să zicem.

Nu știu ce să zâc.

Da kenne ich mich nicht aus.

Warum vertrauen Sie den Dolmetscher:innen hier beim „Augustin"?

De ce crezi că-de ce ai încredere în traducătorii de la Augustin ?

Pentru că nu-n-are de ce să ne mintă că suntem doar oameni și noi ca și ei. Dacă are ceva să spună și e ceva, spune, nu minte. Soară de ce să n-avem, că am mai venit și-am mai vorbit și da, ne-a spus, a fost corect.

Ja, weil sie kein Interesse haben, uns irgendwie was Böses anzutun. Und wir wissen, wenn sie uns etwas sagen wollen, dann sind sie ehrlich und dann sagen sie das halt. Und wir haben schon Erfahrungen damit gemacht, wenn's immer was war, dann waren sie mit uns ehrlich.

Und würden Sie sagen, Sie vertrauen einer weiblichen Dolmetscherin mehr oder einem männlichen Dolmetscher?

Crezi că ai avea mai multă încredere într-o traducătoare, o femeie, sau într-un traducător bărbat?

Tot așa, nu este… Că de-aia e puși, să fie-să ne traducă, nu să mintă. Că de-aia e puși pentru noi, pentru ăștia care nu știe să vorbească.

Ja, mir wäre das eigentlich gleich. Weil das ist ja ihre Rolle, deswegen sind sie da, um für uns zu dolmetschen, nicht, um uns anzulügen.

Glauben Sie, wenn sie eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher schon länger kennen, dass Sie dann mehr vertrauen?

Crezi că dacă cunoști un traducător deja de mai mult timp, crezi că ai mai multă încredere în el sau nu neapărat?

Da.

Ja.

Dann wär die nächste Frage: Gibt es hier beim „Augustin“ Situationen, wo darauf geachtet wird, ob eine weibliche Dolmetscherin oder ein männlicher Dolmetscher dabei ist?

Crezi că există situații la Augustin, contexte în care sunt atenți muncitorii de la Augustin să-să vă dea un traducător bărbat sau o traducătoare femeie? Crezi că sunt situații unde-i important dacă traducătoru-i bărbat sau femeie?

Nu.

Nein.

Würden Sie vielleicht gern aussuchen, ob Sie von einer Frau oder von einem Mann gedolmetscht werden?

Ți-ar plăcea să poți să alegi tu de fiecare dată dacă traduce pentru tine un bărbat sau o femeie?

Nu e problemă.

Nein, das ist kein Problem.

Când îți trebuie neapărat, egal. Poa’ să fie și femeie și bărbat, dar să fie, să ai cu cine să te înțelegi.

Wenn es ein Notfall ist, ist das komplett wurscht, ob es eine Frau oder ein Mann ist, Hauptsache man versteht sich!

Und wenn es kein Notfall ist?

Și dacă să zicem că nu e o situație de urgență și chiar aveți-ați avea posibilitatea asta, v-ar plăcea puteți alege?

Sagen wir, Sie haben einen Termin in zwei Wochen, es geht um was auch immer. Und Sie werden gefragt: Mögen Sie lieber, dass eine Dolmetscherin kommt oder ein Dolmetscher, Sie können aussuchen. Was wäre Ihnen dann lieber?

Să zicem – am-avem o situație, în două săptămâni, zic ăștia de la Augustin „Haideți, vă rog, pe la noi la ora, în data de“. Și vă întreabă “Ați prefera-ai prefera o femeie sau un bărbat traducător“?

O femeie aș alege.

Ich würde mich für die Frau entscheiden.

Aha, das finde ich jetzt interessant! Und warum ?

Și de ce ai prefera în situația asta o femeie ?

Păi nu știu. Mai-mai bine așa, să vorbești cu o fată.

Ich weiß nicht, es fühlt sich einfach besser an, mit einer anderen Frau zu reden.

Egal. Băiat, fată, fată, băiat. Nu contează.

Aber im Endeffekt ist das egal.

Gibt es vielleicht Themen, wo es wichtig sein könnte, dass eine weibliche Dolmetscherin anwesend ist?

Cred că sunt subiecte sau situații unde e important ca traducătorul să fie femeie ?

Nu.

Nein.

Nein, aber wir haben ja schon über da Thema Arzt zum Beispiel gesprochen. Da haben Sie ja gesagt, es wär schon gut, wenn da eine Frau dabei ist, oder? Gibt es vielleicht noch so ähnliche Situationen, wo Sie sich das vorstellen können?

Am vorbit despre situația dacă mergeți la doctor, de exemplu, și acolo ai zis că acolo ar fi bine să fie o femeie. Crezi că mai sunt și alte situații de genu' ăsta, unde totuși poate ar fi mai bine să fie o femeie care traduce?

Uhm de doctor, de așa, când mai e la un ginecolog, mai ceva, e mai rușinos, știi ? Da' așa să-ți traducă ceva, să poți să spui „vreau și eu ceva, vreau și eu" nu e problemă. Da' așa la un ginecolog, la o altceva e mai rușinos. Mai bine ai prefera să fie o fată dăcât un băiat la un ginecolog, la o ceva. Dar la așa, la tradus, nu e problemă.

Ja, vor allem beim Frauenarzt würde ich mich schämen, einen Mann dabeizuhaben. Also da wäre es schon gut, eine Frau dabeizuhaben oder allgemein beim Arzt. Aber ansonsten für alle anderen Angelegenheiten ist das nicht wirklich wichtig, ob es eine Frau oder ein Mann ist.

Gibt es vielleicht manchmal Kommentare oder sexistisches Verhalten gegenüber den Dolmetscher:innen hier beim „Augustin"?

Ți s-a părut vreodată că sau ai auzit vreodată…

Nu.

.. comentarii răutăcioase sau sexiste la adresa traducătoarelor de-aicea ?

Nu.

Nein.

Glauben Sie, dass die Sozialarbeiter:innen hier beim „Augustin" den Dolmetschenden vertrauen?

Crezi că lucrătorii sociali, gen persoanele de jos care-ți vând ziarele, crezi că lucrătorii sociali au încredere în traducătorii sau traducătoarele care lucrează la Augustin?

Asta nu mai știu ce să mai zic.

Das weiß ich leider nicht.

Ja, gut. Ich bin dann eigentlich eh schon fast am Ende von meinen Fragen. Ich würde abschließend noch gerne fragen, ob wir noch irgendetwas nicht erwähnt haben, ob Sie noch gerne irgendwas ergänzen wollen. Oder ob Sie vielleicht auch noch zum Schluss irgendeine nette Geschichte oder etwas Positives erzählen können über Ihre Arbeit beim „Augustin“?

Ne aflăm l a-aproape de finalul discuției. Ar mai fi o întrebare generală, și anume dacă vrei să completezi, să adaugi ceva la ceea ce ai spus deja sau dacă vrei să ne spui o anecdotă, o poveste drăguță din toată perioada asta în care ai lucrat tu la Augustin, dacă-ți amintești ceva drăguț.

Păi ce să-mi amintesc că alerg cu ziare. Merg cu ziare toată ziua. Ce să-ce poveste să… ? Că alerg să vând și io ziare și. Ce e iese ? 10 euro, 15 euro, 20 de euro. Asta este o plăcere ? Care nu și-ar 159oris ă ai și tu să nu mai alergi ? Că e frig, că e ploaie, că e frig, nu contează, trebuie să te duci, să te duci, să alergi, să ai. Asta e o plăcere? Nu e o plăcere, nu e o poveste frumoasă. Dar ce să facem ? Că n-avem încotro, n-avem ce să facem. Trebuie să te duci să aibe copiii ce mânca. Dacă nu te duci, nu e, nu este.

Ich hab keine schönen Anekdoten, weil ich muss ja den ganzen Tag hin und her laufen, egal bei schönem oder bei schlechtem Wetter, ob es kalt oder heiß draußen ist. Ich muss da sowieso stehen und mit Zeitungen gehen. Also das ist für mich keine schöne Anekdote sozusagen, wer würde sich natürlich nicht wünschen, das nicht mehr machen zu müssen. Aber man macht einfach weiter für die Kinder, für die Familie.

Okay dann würde ich trotzdem noch als letzte Frage fragen: Mit welchem Geschlecht identifizieren? Z. B. weiblich oder männlich oder divers?

Ok și ultima întrebare, dacă poți să spui cum te identifici, dacă te identifici ca femeie, bărbat sau divers.

Femeie*.

Als Frau.*

Super, vielen Dank, dann würde ich die Aufnahme jetzt beenden.

Mulțumim-mulțumim mult pentru participare ! O să încheiem înregistrarea.

V. Leitfaden Interview Sozialarbeiter:in

Datum und Ort:	Interviewdauer:	Interviewte Person:
Checkliste vor dem Interview: o Aufnahmegerät (+Handy als Backup) o Datenschutz- und Zustimmungserklärung o Notizen		
Gesprächseinstieg		
Hauptfrage/Thema	Ergänzungsfragen	Notizen
1. Begrüßung	• Mich und das Vorhaben kurz vorstellen.	
2. Erklärung des Ablaufs	• Zielsetzung und Ablauf des Interviews erklären. • Offene Fragen klären	
3. Datenschutz	• Pseudonymisierung erklären • Datenschutzblatt und Zustimmungserklärung erklären und unterschreiben lassen • Freigabe des Interviewtranskripts klären	
Arbeit beim Augustin		
4. Würden Sie bitte Ihre Arbeit beim Augustin beschreiben.	• Wie viele Sozialarbeiter:innen arbeiten beim Augustin? • Wie funktioniert die Arbeit mit den Zeitungsverkäufer:innen. • Was ist besonders schön an Ihrer Arbeit? • Was macht Ihre Arbeit schwierig? • Welche Herausforderungen gibt es im Allgemeinen?	
5. Wie funktioniert die Kommunikation mit Zeitungsverkäufer:innen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist?	• Nutzen Sie andere Sprachen als Deutsch in der Kommunikation mit Zeitungsverkäufer:innen? • Welche Herausforderungen/Schwierigkeiten ergeben sich?	

Einsatz von Dolmetschenden beim Augustin		
6. Dolmetschende beim Augustin	• Wie viele Dolmetschende sind beim Augustin tätig? • Ist die Anzahl der Dolmetschenden ausreichend? • Gibt es mehr weibliche oder männliche Dolmetschende? • Worauf führen Sie das zurück?	
7. In welchen Situationen werden Dolmetschende hinzugezogen?	•	
8. Welche Kriterien gibt es bei der Auswahl von Dolmetschenden?	• Werden Sie in die Auswahl von Dolmetschenden miteinbezogen? • Spielt die Ausbildung eine Rolle? • Welches Anforderungsprofil sollten Dolmetschende erfüllen? • Welche Softskills sollten Dolmetschende haben? • Was macht jemanden für Sie zur einer guten Dolmetscherin/einem guten Dolmetscher? • Spielt die Herkunft der Dolmetschenden eine Rolle? • Spielt das Geschlecht der Dolmetschenden eine Rolle? • Was finden Sie persönlich wichtig?	
9. Wie nehmen Sie die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden wahr?	• Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden? (positiv/negativ, anstrengend/erleichternd) • Sind Sie zufrieden mit den Dolmetschenden? • Was ist schwierig, wenn Sie mit Dolmetscher:innen arbeiten? • Fühlen Sie sich in der gedolmetschten Situation wohl? • Haben Sie eine:n Lieblingsdolmetscher:in? Warum? • Spüren Sie Unterschiede in der Arbeit mit männlichen oder weiblichen Dolmetscher:innen? • Spüren Sie Unterschiede in der Art, wie die	

	Zeitungsverkäufer:innen kommunizieren, abhängig vom Geschlecht der Dolmetschenden? • Arbeiten Sie lieber mit einer Dolmetscherin oder einem Dolmetscher zusammen. Warum?	
10. Vertrauen Sie den Dolmetscher:innen?	• Vertrauen Sie manchen Dolmetschenden mehr als anderen? Wenn ja, warum? • Wovon hängt es ab, ob sie einer:einem Dolmetschenden vertrauen? • Was bringt Sie dazu, Dolmetschenden zu vertrauen? • Was bringt Sie dazu, Dolmetschenden zu misstrauen (Eigenschaften, Verhalten)? • Hat das Geschlecht der Dolmetschenden Einfluss darauf, ob sie ihnen vertrauen? Wenn ja, inwiefern? • Hat eine längere Zusammenarbeit Einfluss darauf, ob Sie Dolmetschenden vertrauen?	
11. Gibt es Unterschiede beim Einsatz männlicher oder weiblicher Dolmetschender?	• Gibt es Situationen, in denen auf das Geschlecht der Dolmetschenden geachtet wird? • Gibt es Zeitungsverkäufer:innen, die spezifisch nach weiblichen/männlichen Dolmetschenden fragen? • Gibt es Einsätze, wo das Geschlecht der Dolmetschenden ein Thema ist/wird? • Gibt es Kommentare/sexistisches Verhalten? • Vertrauen die Zeitungsverkäufer:nnen Ihrer Meinung nach den Dolmetschenden? • Haben Sie den Eindruck, dass Ihr Geschlecht eine Auswirkung darauf hat, ob Ihnen von den Zeitungsverkäufer:innen vertraut wird?	
12. Möchten Sie noch etwas hinzufügen?	• Wurde etwas zu kurz/nicht erwähnt?	
12. Angaben zur interviewten Person	• Mit welchem Geschlecht identifizieren Sie sich? (z. B. weiblich, männlich, divers)	

VI. Leitfaden Interview Zeitungsverkäufer:in

Datum und Ort:	Interviewdauer:	Interviewte Person:
Checkliste vor dem Interview: o Aufnahmegerät (+Handy als Backup) o Datenschutz- und Zustimmungserklärung o Notizen		
Gesprächseinstieg		
Hauptfrage/Thema	Ergänzungsfragen	Notizen
1. Begrüßung	• Mich und das Vorhaben kurz vorstellen.	
2. Erklärung des Ablaufs	• Zielsetzung und Ablauf des Interviews erklären. • Offene Fragen klären	
3. Datenschutz	• Pseudonymisierung erklären • Datenschutzblatt und Zustimmungserklärung erklären und unterschreiben lassen • Freigabe des Interviewtranskripts klären	
Arbeit beim Augustin		
4. Würden Sie bitte Ihre Arbeit beim Augustin beschreiben.	• Seit wann arbeiten Sie beim Augustin? • Wie funktioniert die Arbeit mit den Sozialarbeiter:innen. • Was ist besonders schön an Ihrer Arbeit? • Was macht Ihre Arbeit schwierig? • Welche Herausforderungen gibt es im Allgemeinen?	
5. Wie funktioniert die Kommunikation mit den Sozialarbeiter:innen?	• Welche Herausforderungen/Schwierigkeiten ergeben sich? • Was funktioniert gut?	
Einsatz von Dolmetschenden beim Augustin		

6. Dolmetschende beim Augustin	• Mit wie vielen Dolmetschenden haben Sie schon gearbeitet? • Waren es mehr weibliche oder männliche Dolmetschende?	
7. Was macht eine gute Dolmeschperson für Sie aus?	• Was macht jemanden zu einer guten Dolmtschperson? • Spielt die Ausbildung eine Rolle? • Was müssen Dolmetschende können? • Welche Charakterzüge muss eine gute Dolmetschperson haben? • Spielt die Herkunft der Dolmetschenden eine Rolle? • Spielt das Geschlecht der Dolmetschenden eine Rolle? • Was finden Sie persönlich wichtig?	
8. Wie nehmen Sie die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden wahr?	• Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden? (positiv/negativ, anstrengend/erleichternd) • Sind Sie zufrieden mit den Dolmetschenden? • Was ist schwierig, wenn Sie mit Dolmetscher:innen arbeiten? • Fühlen Sie sich in der gedolmetschten Situation wohl? • Haben Sie eine:n Lieblingsdolmetscher:in? Warum? • Gibt es Unterschiede in der Arbeit mit männlichen oder weiblichen Dolmetscher:innen? • Arbeiten Sie lieber mit einer Dolmetscherin oder einem Dolmetscher zusammen. Warum?	
9. Vertrauen Sie den Dolmetscher:innen?	• Vertrauen Sie manchen Dolmetschenden mehr als anderen? Wenn ja, warum? • Wovon hängt es ab, ob sie einer:einem Dolmetschenden vertrauen? • Was bringt Sie dazu, Dolmetschenden zu vertrauen? • Was bringt Sie dazu, Dolmetschenden zu misstrauen (Eigenschaften, Verhalten)? • Hat das Geschlecht der Dolmetschenden Einfluss darauf,	

	ob sie ihnen vertrauen? Wenn ja, inwiefern? • Hat eine längere Zusammenarbeit Einfluss darauf, ob Sie Dolmetschenden vertrauen?	
10. Gibt es Unterschiede beim Einsatz männlicher oder weiblicher Dolmetschender?	• Gibt es Situationen, in denen auf das Geschlecht der Dolmetschenden geachtet wird? • Gibt es Zeitungsverkäufer:innen, die nach weiblichen/männlichen Dolmetschenden fragen? • Würden Sie gerne aussuchen, ob Sie von einem Mann oder einer Frau gedolmetscht werden? • Gibt es Themen, wo das Geschlecht der Dolmetschenden wichtig sein könnte? • Gibt es Kommentare/sexistisches Verhalten? • Vertrauen die Sozialarbeitenden Ihrer Meinung nach den Dolmetschenden? • Haben Sie den Eindruck, dass Ihr Geschlecht eine Auswirkung darauf hat, ob Ihnen von den Sozialarbeiter:innen vertraut wird?	
11. Möchten Sie noch etwas hinzufügen?	• Wurde etwas zu kurz/nicht erwähnt?	
12. Angaben zur interviewten Person	• Mit welchem Geschlecht identifizieren Sie sich? (z. B. weiblich, männlich, divers)	

VII. Abstract I

Die vorliegenden Masterarbeit beleuchtet, inwiefern die soziale Kategorie ‚Gender' Einfluss auf das in Kommunaldolmetschende gesetzte Vertrauen nimmt und ob eine Übereinstimmung des Individualgeschlechts der:des Klient:in und des Genders der Dolmetschperson zu größerem Vertrauen führt. Diese Fragestellung stützt sich auf die Theorie der sozialen Ähnlichkeit und des homosozialen Gruppenvertrauens. Danach vertrauen Mitglieder derselben sozialen Gruppe einander mehr als Nicht-Mitgliedern. Es wurden dazu zwei Sozialarbeiter:innen (eine Frau* und ein Mann*) und zwei Zeitungsverkäufer:innen (eine Frau* und ein Mann*, beide rumänisch-sprachig) der Wiener Boulevardzeitung „Augustin" in problemzentrierten Interviews befragt, wobei die Interviews mit den Zeitungsverkäufer:innen gedolmetscht geführt wurden.

Die mittels zusammenfassender qualitativer Inhaltsanalyse, angelehnt an Mayring (2016), gesammelten Daten zeigten, dass homosoziales Vertrauen, wie angenommen, eine zentrale Rolle in der triadischen Gesprächssituation zwischen Sozialarbeiter:in, Zeitungsverkäufer:in und Dolmetscher:in beim „Augustin" annimmt. Die Präferenz gegenüber Dolmetschenden, deren Gender mit dem eigenen Individualgeschlecht übereinstimmt, herrschte bei den Befragten vor. Einzig einer der Befragten gab an, Dolmetschenden mehr zu vertrauen, deren Gender mit seinem Individualgeschlecht nicht übereinstimmt und begründete dies mit dem Klischee, dass Frauen mehr Mitleid hätten als Männer. Die Zeitungsverkäufer:innen vertrauen den Dolmetschenden des „Augustin", da sie diese als Vertreter:innen der Institution „Augustin" wahrnehmen, sie weisen also institutionelles Vertrauen auf. Die Sozialarbeiter:innen hingegen vertrauen der Person des Dolmetschenden, was interpersonelles Vertrauen konstituiert. Zudem wurden wiederholt Unterschiede zwischen professionellen Dolmetschenden und Laien angesprochen und ein größeres Vertrauen in Berufsdolmetschende gezeigt.

Es zeigt sich somit ein weites und durchaus lohnendes Forschungsfeld für die Translationswissenschaft: die Auswirkung von Gender in Dolmetschprozessen.

VIII. Abstract II

This Master's Thesis examines the extent to which the social category 'gender' influences the trust placed in community interpreters and whether a match between the individual gender of the client and the interpreter leads to greater trust. This question is based on the theory of social similarity and homosocial group trust. According to this theory, members of the same social group trust each other more than non-members. Two social workers (one woman* and one man*) and two newspaper vendors (one woman* and one man*, both Romanian-speaking) of the Viennese street magazine "Augustin" were interviewed in problem-centred interviews, whereby the interviews with the newspaper vendors were carried out with interpretation.

The data collected by means of summarising qualitative content analysis, based on Mayring (2016), showed that homosocial trust, as assumed, plays a central role in the triadic conversation between social worker, newspaper vendor and interpreter at the "Augustin". The preference for interpreters whose gender corresponds to their own sexual identity prevailed among the interviewees. Only one of the interviewees stated that they trusted interpreters whose gender did not correspond to their own individual gender more and justified this with the cliché that women are more compassionate than men. The newspaper vendors trust the interpreters at the "Augustin" because they perceive them as representatives of the institution "Augustin", they therefore have institutional trust. The social workers, on the other hand, trust the interpreter as a person and thus have interpersonal trust. In addition, differences between professional interpreters and laypersons were repeatedly mentioned and a greater trust in professional interpreters was shown.

This reveals a broad and very promising field of research for translation studies: the impact of gender in interpreting processes.