



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Erwarte das Unerwartete — Unvorhersehbare
Herausforderungen beim Kommunal Dolmetschen

verfasst von | submitted by

Daniela Nuić BA

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

Wien | Vienna, 2024

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

Betreut von | Supervisor:

Dr. Magdalena Bartłomiejczyk

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	3
Einleitung	4
1. Dolmetschen ist nicht gleich Dolmetschen	6
1.1 Eine Diskussion über die Rolle von DolmetscherInnen	8
1.1.1 Eine Darstellung zweier Berufs- und Verhaltenskodizes für DolmetscherInnen	10
1.2 Rollentypologien in der Literatur	13
1.2.1 Translator, Cultural Informant, Culture Broker, Advocate...	14
1.2.2 Renditions nach Wadensjö	18
1.3 Rollentypologie nach Hsieh	20
1.3.1 Rollenkonflikte - Conduit vs. Human	22
2. Stress und emotionale Belastung beim Dolmetschen	27
2.1 Unterschiedliche Stressoren - Konferenzdolmetschen vs. Kommunaldolmetschen	27
2.2 Emotionale Belastung und Sekundärtraumatisierung beim Kommunaldolmetschen	30
2.3 Coping strategies	33
3. Vorbereitung und Vorhersehbarkeit beim Dolmetschen	36
3.1 Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz	36
3.1.1 Die Auswirkungen der Vorbereitung auf die Leistung von DolmetscherInnen	39
3.2 Antizipation	43
3.2.1 Empirische Untersuchungen zur Antizipation	45
4. Methodik	50
4.1 Zielsetzung und Forschungsfragen	50
4.2 Forschungsdesign & Datenerhebung	51
4.2.1 Interviews & TeilnehmerInnen	53

4.2.2 Caritas - die gemeinnützige Hilfsorganisation	54
4.3 Transkription	56
4.4 Datenauswertung	57
5. Präsentation der Analyseergebnisse	59
5.1 Neutral bleiben, Vertrauen schaffen, Grenzen ziehen	59
5.2 Inadäquate Interaktion der GesprächsteilnehmerInnen	79
5.3 Psychische und physische Belastung beim Dolmetschen im Kommunalwesen	101
6. Conclusio	115
Bibliographie	123
Abstract	132
Anhang	133

Danksagung

An erster Stelle möchte ich meiner Betreuerin, Dr. Magdalena Bartłomiejczyk, meinen tiefsten Dank aussprechen! Für meine Masterarbeit hätte ich mir keine bessere Betreuerin vorstellen können. Ohne Ihre Expertise, schnellen Rückmeldungen, wertvollen Ratschläge sowie Ihre moralische Unterstützung wäre dieses Projekt in dieser Form nur schwer realisierbar gewesen.

Eine herzliches Dankeschön gilt auch an meine KollegInnen der Caritas Wien, die sich dazu bereit erklärt haben, ihre Erfahrungen für diese Masterarbeit zu teilen. Durch eure Teilnahme war es möglich, die theoretischen Konzepte mit anschaulichen Beispielen zu untermauern und einen tiefgreifenden Einblick in die Tätigkeit und den Berufsalltag von KommunaldolmetscherInnen zu bieten.

Vielen Dank auch dir, liebe Bea, für all deine hilfreichen Tipps und ermutigenden Worte! Du hast dir stets die Zeit genommen, mir zuzuhören! :)

Ovim putem želim izraziti svoju zahvalnost i svojoj cimerici! Draga Rozy, hvala ti što si me tako često dočekivala s ručkom ili večerom, čistila stan, igrala Skipbo sa mnom, i imala beskrajno razumijevanje za ovaj izazovni period mog života.

Veliko hvala i mom dečku! Dragi Filipe, bez tvoje potpore i razumijevanja ne bih stigla ovako daleko. Bio si mi oslonac u svakom trenutku, olakšavao mi sve što si mogao u ovom stresnom periodu, strpljivo slušao svako moje žaljenje i tješio me svaki put kad bi me brige obuzele. Hvala ti za sve <3

Također, želim se zahvaliti i svojim roditeljima, koji su uvijek imali razumijevanja i pomagali mi koliko god su mogli.

Das letzte große Dankeschön gilt meiner Schwester und meiner besten Freundin! Liebe Anela, liebe Alex, auch wenn uns viele Kilometer trennen, wart ihr immer an meiner Seite. Ohne eure Unterstützung und die gemeinsamen Brainstorming-Sitzungen wäre all dies nicht möglich gewesen. Wie oft habe ich euch von meiner Masterarbeit erzählt und wie oft habt ihr mir geholfen, Klarheit zu schaffen, wenn ich mich im Chaos meiner Gedanken verlor! Danke, dass ihr immer ein offenes Ohr für mich habt! <3

Einleitung

Die vorliegende Masterarbeit verfolgt das Ziel, den Aspekt der Unvorhersehbarkeit im Bereich des Kommunaldolmetschens zu untersuchen. Die Motivation, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen, entwickelte sich aus meiner beruflichen Tätigkeit als Kommunaldolmetscherin. Trotz meiner Ausbildung als Dolmetscherin, stieß ich wiederholt auf unerwartete Situationen, die neue Herausforderungen mit sich brachten.

Ein Beispiel dafür ereignete sich während eines Einsatzes bei einem Kardiologen. Der Arzt führte eine kurze Befundbesprechung durch, beantwortete einige Fragen des Patienten und erklärte, dass eine weitere medizinische Untersuchung notwendig sei. Als die für den Patienten vorgesehene Zeit scheinbar abgelaufen war, bat der Arzt ihn, den Behandlungsraum zu verlassen, um den/die nächste/n PatientIn aufzurufen. Der Patient ignorierte jedoch die Bitte und stellte weitere Fragen. Während der bereits ungeduldig gewordene Arzt schon vor der geöffneten Tür stand und den Patienten wiederholt bat, den Raum zu verlassen, blieb dieser weiterhin im Zimmer und wiederholte seine Fragen. In dieser Situation stand ich zwischen den beiden Gesprächsparteien und dolmetschte sowohl die Aufforderungen des Arztes als auch die Fragen des frustrierten Patienten, während die im Wartebereich sitzenden PatientInnen die Situation mitverfolgten. Besonders herausfordernd wurde es, als beide Parteien versuchten, mich in den Konflikt einzubeziehen. Der Arzt forderte mich auf, dem Patienten klarzumachen, dass er den Raum verlassen müsse, während der Patient von mir erwartete, seine Anliegen gegenüber dem Arzt zu verteidigen und seine Besorgnis zu erklären. Nachdem der Patient den Behandlungsraum des Arztes schließlich verlassen hatte, äußerte er mir gegenüber seine Unzufriedenheit über die Verhaltensweise des Arztes. Diese Situation beschäftigte mich noch lange nach dem Einsatz, da ich nicht nur als Dolmetscherin, sondern auch als Mediatorin wahrgenommen wurde und sowohl vom Arzt als auch vom Patienten erwartet wurde, den Konflikt zu lösen.

Solche Rollenkonflikte stellen nur einen von vielen unerwarteten Aspekten des Dolmetscherdaseins im Kommunalwesen dar, die in der Ausbildung unzureichend behandelt werden. Ziel dieser Masterarbeit ist es daher, einen realistischen Einblick in den Berufsalltag dieser Berufsgruppe zu bieten.

Im ersten Kapitel des theoretischen Teils werden die in der Literatur vorherrschenden Rollen von DolmetscherInnen analysiert. Dabei erfolgt ein Vergleich zweier Verhaltenskodizes für Konferenz- und KommunaldolmetscherInnen. Zudem werden die verschiedenen Arten der

Wiedergabe (Wadensjö 1998) näher erläutert. Abschließend werden, in Anlehnung an Hsieh (2006), Situationen geschildert, die bei DolmetscherInnen zu Rollenkonflikten führen können.

Das zweite Kapitel widmet sich dem Thema Stress im Kontext des Dolmetschens. Hierbei werden die unterschiedlichen Stressoren beim Konferenz- und Kommunaldolmetschen verglichen, wobei besonderes Augenmerk auf die emotionale Belastung beim Kommunaldolmetschen gelegt wird. Darüber hinaus wird der Aspekt der Sekundärtraumatisierung behandelt und mögliche Bewältigungsstrategien erläutert, die DolmetscherInnen anwenden können, um sich und ihre Gesundheit zu schützen.

Im dritten Kapitel wird die Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz sowohl beim Konferenz- als auch beim Kommunaldolmetschen thematisiert. Dabei werden die positiven Auswirkungen der frühzeitigen Vorbereitung auf die Dolmetschleistung dargestellt, sowie das Thema Antizipation als Aspekt der Vorhersehbarkeit im Konferenzdolmetschen behandelt.

Im vierten Kapitel werden die Methode und die Vorgehensweise der Datenerhebung und Datenauswertung erläutert. Die Daten wurde aus neun Interviews mit KommunaldolmetscherInnen der Caritas Wien erhoben, transkribiert und anschließend analysiert.

Auf Basis der Interviews werden im fünften Kapitel die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert, die in Bezug auf unvorhersehbare Aspekte des Kommunaldolmetschens in drei Kategorien gegliedert sind. Die erste Kategorie befasst sich mit der Rollenausübung und den Rollenerwartungen. Im zweiten Kapitel wird inkompetente Kommunikation vertieft diskutiert. Die dritte Kategorie umfasst die psychische und physische Belastung von KommunaldolmetscherInnen.

Abschließend werden in der Conclusio Schlussfolgerungen aus den gewonnen Ergebnisse gezogen und Vergleiche zu der behandelten Literatur durchgeführt. Dadurch können Ähnlichkeiten und Unterschiede erläutert sowie neue Aspekte in Bezug auf die Tätigkeit von KommunaldolmetscherInnen aufgezeigt werden.

1. Dolmetschen ist nicht gleich Dolmetschen

Zunächst gilt es zu klären, was aus wissenschaftlicher Perspektive aus gesehen, unter Dolmetschen verstanden wird. Die folgende Definition wurde von Otto Kade (1968) festgehalten:

Unter Dolmetschen verstehen wir die Translation eines einmalig (in der Regel mündlich) dargebotenen Textes der AS in einen nur bedingt kontrollierbaren und infolge Zeitmangels kaum korrigierbaren Text der Zielsprache. (Kade 1968: 35)

Der deutsche Bundesverband für Dolmetscher und Übersetzer nennt vier verschiedene Dolmetschmodi: Simultandolmetschen, Konsekutivdolmetschen, Flüsterdolmetschen und Verhandlungsdolmetschen. Weitere Dolmetschmodi, die auf der offiziellen Webseite des Bundesverbands nicht explizit genannt werden, sind das Dialogdolmetschen und das Gebärdensprachdolmetschen. An dieser Stelle erachtet die Autorin dieser Masterarbeit es als wichtig, das Gebärdensprachdolmetschen als separate Kategorie zu erwähnen, obwohl es in der vorliegenden Arbeit nicht näher behandelt wird. Laut des Bundesverbands für Dolmetscher und Übersetzer erfolgt beim Konsekutivdolmetschen „die Verdolmetschung längerer Redeabschnitte zeitversetzt“. Dieser Dolmetschmodus wird beispielsweise bei bilateralen Verhandlungen, Festreden, Führungen oder feierlichen Anlässen angewendet.

Beim Konsekutivdolmetschen werden jeweils abgeschlossene Redebeiträge mit einer Dauer zwischen einigen Sekunden (einige Dutzend Wörter) und mehreren Minuten (mehrere hundert bis mehrere tausend Wörter) im nachhinein verdolmetscht. (Seleskovitch 1988:2)

Das Verhandlungsdolmetschen wird als Sonderform des Konsekutivdolmetschens betrachtet und bezeichnet Gesprächssituationen, bei denen „kürzere Redeabschnitte zeitversetzt in eine andere Sprache übertragen“ werden. Beim Simultandolmetschen hingegen geben DolmetscherInnen Vorträge oder Reden in Echtzeit wieder, wobei das Hören und Sprechen parallel erfolgt.

Bezugnehmend auf Lambert & Moser-Mercer (1994) stellt insbesondere das Simultandolmetschen einen äußerst komplexen Prozess dar, der von DolmetscherInnen mehrere kognitive Fähigkeiten zugleich fordert. SimultandolmetscherInnen müssen nicht nur die Fähigkeit besitzen, für einen längeren Zeitraum Vorträgen aufmerksam zuzuhören und simultan dabei zu sprechen, sondern auch den Sinn und die Message des Ausgangstextes auf oftmals komplexe Weise zu verarbeiten, während sie den Text parallel in die Zielsprache dolmetschen (vgl. Lambert & Moser-Mercer 1994:5). Chernov (2004) hebt zudem den Unterschied zwischen dem Simultandolmetschen und Übersetzen hervor, indem er äußert, dass, im Vergleich zu ÜbersetzerInnen, SimultandolmetscherInnen zugleich EmpfängerInnen und SenderInnen einer

Botschaft sind (2004:2). Die Doppelfunktion als Sender und Empfänger ist jedoch nicht ausschließlich auf SimultandolmetscherInnen beschränkt.

Das Flüsterdolmetschen stellt eine Sonderform des Simultandolmetschens dar. „Hierbei steht / sitzt der Dolmetscher hinter (oder neben) der Person, für die gedolmetscht wird, und flüstert dieser die Verdolmetschung der Redebeiträge ins Ohr“. Der für diese Masterarbeit zentrale Dolmetschmodus ist das Dialogdolmetschen. Laut Viljanmaa (2020) werden beim Dialogdolmetschen Gespräche meist in kurzen Abschnitten in der Regel konsekutiv zwischen zwei oder mehreren GesprächsteilnehmerInnen gedolmetscht. Redeabschnitte können jedoch auch länger sein oder in Form des Flüsterdolmetschens simultan gedolmetscht werden (*Chuchotage*) (2020:69). Daraus ergibt sich, dass Dialogdolmetschen eine Mischform aus Konsekutiv-, Verhandlungs- und Simultan-, beziehungsweise Flüsterdolmetschen, darstellt.

Obwohl Konferenz- bzw. SimultandolmetscherInnen sowohl in der Gesellschaft als auch in der Wissenschaft die größte Aufmerksamkeit erhalten haben, bleiben sie dennoch vergleichsweise unsichtbar und agieren meist nur im Hintergrund. Ein Studie von Angelelli (2003), welche die Rolle und die Sichtbarkeit von KonferenzdolmetscherInnen, GerichtsdolmetscherInnen und DialogdolmetscherInnen im Gesundheitswesen analysiert, zeigt, dass KonferenzdolmetscherInnen im Vergleich zu GerichtsdolmetscherInnen und medizinischen DolmetscherInnen tendenziell dazu neigen, ihre Rolle als weniger sichtbar zu empfinden. Des Weiteren zeigte sich, dass GerichtsdolmetscherInnen im Vergleich zu KonferenzdolmetscherInnen ihre Rolle als sichtbarer wahrnehmen, während sie sich jedoch im Vergleich zu medizinischen DolmetscherInnen unsichtbarer fühlten. Schließlich konnte festgestellt werden, dass medizinische DolmetscherInnen in Bezug auf die wahrgenommene Sichtbarkeit das höchste Ranking einnahmen (vgl. Angelelli 2003:24).

Um den Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht zu sprengen, wird der Fokus auf das Kommundolmetschen gelegt, welches eine typische Form des Dialogdolmetschens ist und auch als *Community Interpreting*, *Behördendolmetschen* oder *liaison interpreting* bezeichnet wird (Viljanmaa 2020:69). Traditionell wurden DolmetscherInnen vorrangig mit diplomatischen Treffen und internationalen Organisationen in Verbindung gebracht (Wadensjö 1998:12). Dolmetschen umfasst heutzutage jedoch ein wesentlich breiteres Spektrum an Einsatzbereichen. „In modern society, however, interpreters are seen in many other settings, such as courts, hospitals, police-stations, social welfare centres and other public institution“ (ibid.:12).

Kommundolmetschen findet in der Regel in einem asymmetrischen Setting zwischen ExpertInnen einer nationalen Mehrheit, wie beispielsweise BeamtenInnen oder

GesundheitsexpertInnen, Angehörigen einer nationalen Minderheit und einem/einer DolmetscherIn statt (Balounová 2021:14). Kommunal Dolmetschen beschränkt sich jedoch nicht nur auf das Rechtswesen oder den Gesundheitsbereich, sondern betrifft laut Gentile (1997) alle Bereiche des täglichen Lebens, in denen eine Kommunikation zwischen den betroffenen Parteien nicht möglich wäre (1997:111f.).

Indeed, an interpreter may be necessary if a person is applying for a bank loan, discussing the possibility of cosmetic surgery or investigating a joint venture with a firm in another country. The practice, therefore, spans many fields and is concerned with topics of primary importance or survival in many instances. (ibid.:112)

Taucht man tiefer in das Thema der Rolle von DolmetscherInnen ein, lässt sich schnell erkennen, dass ein klar definiertes Berufsbild des/der Dolmetschers/Dolmetscherin nicht existiert. Die Vorstellung von DolmetscherInnen als reine Übersetzungsmaschinen wird von vielen WissenschaftlerInnen längst nicht mehr vertreten. DolmetscherInnen im Kommunalwesen ermöglichen nicht nur den kommunikativen Austausch zwischen Gesprächsparteien, sondern tragen auch zur Unterstützung der Integration von ImmigrantInnen in die Gesellschaft bei (Leanza 2007:2). Aufgrund des nicht klar definierten Berufsbildes von DolmetscherInnen insbesondere im Kommunalwesen, wurde die von ihnen erwartete Rolle wiederholt zum Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchungen.

1.1 Eine Diskussion über die Rolle von DolmetscherInnen

In medizinischen und juristischen Fachzeitschriften werden DolmetscherInnen häufig als eine Art Werkzeug beschrieben. Wird das Werkzeug vom jeweiligen Fachpersonal im Gespräch korrekt angewendet, hat es keinen Einfluss auf das Geschehen. Diese unrealistische Vorstellung führt zur Entpersonifizierung von DolmetscherInnen, indem sie als reine Übersetzungsmaschinen betrachtet werden, die lediglich mündliche Übersetzungen aus einer Sprache in die andere liefern (Wadensjö & Gavioli 2023:2). Bot (2005) zufolge gelten DolmetscherInnen keineswegs als reine Übersetzungsmaschinen, da sie Menschen mit eigenen Gefühlen, Meinungen und Erinnerungen sind. Insbesondere bei emotional belastenden Inhalten, wie sie beispielsweise in Psychotherapiesitzungen vorkommen, wenden DolmetscherInnen verschiedene Strategien an, darunter auch die indirekte Rede, um sich vom Geschehen zu distanzieren (2005:243f.). Dadurch agieren sie nicht als Übersetzungsmaschinen, die Äußerungen Wort für Wort wiedergeben, sondern machen sich im Gespräch als Individuen sichtbar.

Indeed, interpreters in these settings have many roles beyond being ‚translation machines‘; they can facilitate intercultural communication, construct bridges between different symbolic universes and facilitate the process of migrant integration. (Leanza 2007:2)

Auch Leanza (2007) vertritt die Meinung, dass DolmetscherInnen nicht bloß auf die rein translatorische Funktion ihrer Rolle reduziert werden können und somit nicht als reine Übersetzungsmaschinen zu betrachten sind.

Interaktionen erfolgen niemals isoliert, sondern werden von den Gegebenheiten und dem Kontext, in dem sie stattfinden, maßgeblich beeinflusst (Angelelli 2008:151). Wadensjö (1998) bezieht sich auf Toury (1995), welcher erläutert, dass Translation im soziokulturellen Kontext betrachtet werden muss. Sie kommt zu der Schlussfolgerung, dass DolmetscherInnen eine soziale Rolle spielen, in der sie die Funktion erfüllen, welche ihnen von der jeweiligen Gemeinschaft zugewiesen wird (1998:29). Da auch das Dolmetschen als Interaktion betrachtet wird und die Rolle von DolmetscherInnen somit vom jeweiligen Kontext abhängt, lässt sich schlussfolgern, dass die „pedagogies, standards, and regulations applicable to one type of interpreting (e.g. conference or court) cannot be blindly transferred to others (e.g. medical or community), since there are significant differences among the settings where interpreting is performed“ (Angelelli 2008:152). Dies impliziert, dass sich die Rollen von DolmetscherInnen je nach Spezialisierung voneinander unterscheiden (ibid:151) und folglich keine allgemein gültige Rolle für DolmetscherInnen existiert.

Basierend auf Goffman's (1961) Konzept der sozialen Interaktion und Rollentheorie, untersucht Wadensjö (1992) zunächst die Rollen von DolmetscherInnen im Kontext sozialer Interaktionen. Dabei werden drei Begriffe näher erläutert: *normative role*, *typical role* und *role performance*. Die *normative role* beschreibt, wie sich Personen in einer bestimmten sozialen Rolle basierend auf den gegebenen Normen und Erwartungen verhalten sollten (1992:62). DolmetscherInnen sehen sich in der normativen Rolle, wenn sie ihre Tätigkeit angemessen gemäß den geltenden Vorschriften, Regeln und Verhaltenskodizes ausüben (Wadensjö 1998:83).

In her thus idealized role, the Dialogue Interpreter could be compared with a copying-machine, who without any personal engagement is duplicating what is said in the primary parties' originals in the corresponding form in another language. (Wadensjö 2002:357)

Die *typical role* beschreibt das üblichste Verhalten einer Person in einer bestimmten Rolle, während die *role performance* das tatsächliche Verhalten einer bestimmten Person in einer konkreten Situation beschreibt (Wadensjö 1992:62f.). Zusätzlich wird der Begriff *role-others* erwähnt, der sich auf die Personen bezieht, mit denen die betroffene Person in seiner/ihrer jeweiligen Rolle

interagiert. Dabei ist es wichtig, dass die Person alle ihr in der jeweiligen Rolle zugeschriebenen Eigenschaften widerspiegelt (ibid.:63).

The individual's self-image as a dialogue interpreter, and the image that the role others have of her, are grounded in the personal qualities, assigned to her by others not present (the history of the profession, the professional title and legitimation), by the others present (each having their different experiences and possibly different expectations), and by herself (claiming a certain combination of personal qualities). (ibid.:63)

Das Selbstbild und das Fremdbild von DolmetscherInnen hängt demzufolge nicht nur von persönlichen Faktoren ab, sondern auch von anwesenden und abwesenden Dritten. Die Rolle der jeweiligen Person muss den Erwartungen und Erfahrungen der anwesenden Dritten, mit denen sie interagiert, sowie den ihr durch historische, berufliche und gesellschaftliche Normen zugeschriebenen Eigenschaften entsprechen. Es lässt sich schließen, dass die Rolle von DolmetscherInnen nicht isoliert untersucht werden kann, sondern im Hinblick auf den jeweiligen Kontext, in dem sie spielen, sowie unter Berücksichtigung der geltenden Normen und der beteiligten Personen, mit denen sie interagieren, analysiert werden muss. Da die *normative role* stark von vorherrschenden Normen abhängt, wird ein kurzer Überblick über zwei Berufs- und Verhaltenskodizes gegeben.

1.1.1 Eine Darstellung zweier Berufs- und Verhaltenskodizes für DolmetscherInnen

Dieses Unterkapitel bietet einen kurzen Vergleich zwischen zwei Berufs- und Verhaltenskodizes. Zunächst wird der Berufskodex der International Association of Conference Interpreters (AIIC) vorgestellt, der sich primär auf KonferenzdolmetscherInnen bezieht, jedoch auch für KommundolmetscherInnen von Relevanz ist. Dabei werden ausschließlich die für diese Arbeit relevanten Punkte präsentiert. Punkte wie die Vermeidung des alleinigen Arbeitens in der Dolmetschkabine sowie die Sicherstellung zufriedenstellender Arbeitsbedingungen in Bezug auf die Tonqualität, Sichtverhältnisse und Komfort werden in der Auflistung nicht behandelt. Anschließend wird der Berufskodex der International Medical Interpreters Association (IMIA) dargestellt. Sämtliche Informationen wurden von den offiziellen Webseiten beider Organisationen entnommen.

1. AIIC's Code of Professional Ethics

- a. DolmetscherInnen dürfen keine Aufträge annehmen, die ihre Fähigkeiten und Kompetenzen übersteigen, und sind verpflichtet, stets mit höchster Professionalität zu arbeiten.

- b. DolmetscherInnen obliegen einer strikten Verschwiegenheitspflicht und behandeln sämtliche im Laufe ihrer Tätigkeit erlangten Informationen bei geschlossenen Versammlungen gegenüber Dritten vertraulich.
- c. DolmetscherInnen dürfen keine persönlichen Vorteile aus den vertraulichen Informationen ziehen, die sie während der Ausübung ihrer Tätigkeit erlangt haben.
- d. DolmetscherInnen dürfen auf Konferenzen keine sonstigen Aufgaben übernehmen oder Tätigkeiten ausführen, die den Ruf des Berufs in irgendeiner Weise schädigen könnten.
- e. DolmetscherInnen sind verpflichtet, ihre Fähigkeiten und Kompetenzen kontinuierlich weiterzubilden.
- f. Mitglieder der AIIC bieten KollegInnen moralische Unterstützung und zeigen Kollegialität.
- g. DolmetscherInnen handeln unparteilich, unabhängig und verantwortungsbewusst. Des Weiteren basiert ihre Beziehung zu KlientInnen auf Integrität und Loyalität.
- h. Mitglieder dürfen keine zwei Aufträge für denselben Zeitraum annehmen.
- i. DolmetscherInnen sind zuverlässig und pünktlich und treten KlientInnen gegenüber höflich auf.
- j. DolmetscherInnen sind bestrebt, Aussagen vollständig, treu und präzise wiederzugeben und dabei Auslassungen oder Veränderungen zu meiden.
- k. DolmetscherInnen müssen Fehler umgehend korrigieren.
- l. DolmetscherInnen bereiten sich gründlich auf jeden Einsatz vor und holen sich relevantes, konferenzbezogenes Material im Voraus ein.

2. IMIA Code of Ethics

- a. DolmetscherInnen müssen sämtliche Informationen bezüglich eines Einsatzes vertraulich behandeln.
- b. DolmetscherInnen wählen gezielt die Sprache sowie die Dolmetschmethode aus, die den Sinn und die Absicht der Nachricht am präzisesten übermitteln.
- c. DolmetscherInnen dürfen keine Aufträge annehmen, die ihre Fähigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen übersteigen.
- d. DolmetscherInnen nehmen keine Aufträge an, wenn persönliche Beziehungen zu den Gesprächsparteien ihre Unparteilichkeit beeinflussen könnten.
- e. DolmetscherInnen beraten keine PatientInnen und äußern während des Einsatzes keine persönliche Meinung.
- f. DolmetscherInnen nehmen keine Aufträge zu Themen außerhalb des Gesundheitswesens an, sofern sie nicht dafür qualifiziert sind.

- g. DolmetscherInnen erklären kulturelle Unterschiede oder Praktiken in der Rolle des „intercultural mediators“ oder vertreten PatientInnen lediglich, wenn dies für die Kommunikation angemessen und erforderlich ist.
- h. DolmetscherInnen verwenden gekonnt diskrete Methoden, um den Kommunikationsfluss des triadischen Settings nicht zu stören.
- i. DolmetscherInnen bilden sich sprachlich fortlaufend weiter und halten ihre Kenntnisse medizinischer Terminologie stets auf dem neuesten Stand.
- j. DolmetscherInnen nehmen an Weiterbildungsprogrammen teil.
- k. DolmetscherInnen sollen stets über die neuesten beruflichen Standards und Normen informiert sein.
- l. DolmetscherInnen missbrauchen ihre Position nicht, um Vorteile von KlientInnen zu erlangen.

Ein Vergleich des Berufskodexes für KonferenzdolmetscherInnen und des Berufskodexes für medizinische KommunaldolmetscherInnen weist sowohl Ähnlichkeiten als auch Unterschiede auf. Ähnlichkeiten bestehen hinsichtlich der Verschwiegenheitspflicht, der Wahrung von Neutralität, des Missbrauchsverbots erlangter Informationen sowie der Verpflichtung zur kontinuierlichen Weiterbildung. Beide Kodizes betonen auch die Vermeidung von Aufträgen, die die eigenen Kompetenzen übersteigen, wobei der Berufskodex für KommunaldolmetscherInnen zusätzlich festlegt, dass Aufträge nicht angenommen werden dürfen, wenn persönliche Beziehungen zu den KlientInnen bestehen. Während der Berufskodex für KonferenzdolmetscherInnen explizit darauf hinweist, dass diese dazu verpflichtet sind, sämtliche Aussagen vollständig, treu und präzise zu übermitteln, liegt der Schwerpunkt beim Berufskodex für KommunaldolmetscherInnen auf der sinngemäßen Übertragung von Inhalten, wobei auch kulturelle Unterschiede erklärt werden müssen. Der Berufskodex für KonferenzdolmetscherInnen enthält darüber hinaus spezifische Vorgaben, die im Berufskodex für KommunaldolmetscherInnen nicht explizit genannt werden, wie die moralische Unterstützung von KollegInnen, das Verbot der Rufschädigung des Berufsstands und der Übernahme zusätzlicher Aufgaben bei Konferenzen, die Vermeidung von zwei Aufträgen im selben Zeitraum und die umgehende Korrektur von Fehlern. Zudem wird von KonferenzdolmetscherInnen Pünktlichkeit, Höflichkeit und Zuverlässigkeit erwartet. Obwohl diese Aspekte im Kodex für KommunaldolmetscherInnen nicht direkt erwähnt werden, lassen sich viele dieser Anforderungen auch auf dieses Berufsfeld übertragen. Im Gegensatz dazu enthält der Kodex für KommunaldolmetscherInnen die Forderung, diskret zu agieren, um den Diskurs nicht zu stören,

sowie die Verpflichtung, über aktuelle Standards und Normen informiert zu sein. Der bedeutendste und überraschendste Unterschied liegt jedoch in der Vorbereitung, die ausschließlich im Berufskodex für KonferenzdolmetscherInnen genannt wird.

In der zuvor diskutierten normativen Rolle handeln DolmetscherInnen dann, wenn sie sich strikt an die festgelegten Richtlinien halten. Da menschliche Interaktionen jedoch von Spontanität geprägt sind und unerwartete Wendungen nehmen können, ist eine dichotome Betrachtung der Rolle von DolmetscherInnen unrealistisch. Die Frage nach der Rolle von DolmetscherInnen wurde in den letzten Jahren vermehrt von verschiedenen AutorInnen aufgegriffen. Im folgenden Kapitel wird ein Überblick über die verschiedenen Rollentypologien von DolmetscherInnen gegeben.

1.2 Rollentypologien in der Literatur

Anderson (1976/2002) identifiziert auf allgemeiner Ebene drei verschiedene Rollen von DolmetscherInnen: *Bilingual*, *Middleman* und *Power figure*. In erster Linie wird der/die DolmetscherIn aufgrund seiner/ihrer Kenntnisse zweier (oder mehrerer) Sprachen als *Bilingual* bezeichnet; ohne seine/ihre Anwesenheit wäre die Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Parteien nicht möglich (2002:210). Dabei ist zu beachten, dass die Kenntnisse der Muttersprache in der Regel die zweite (und/oder dritte) Sprache dominieren. „It follows that a bilingual translating to his dominant language may be expected to meet with more success than when he is translating from it, ceteris paribus“ (ibid.:213). Diese Dominanz führt nicht nur zu einem sprachlichen Ungleichgewicht, sondern erhöht auch das Risiko der Unparteilichkeit von DolmetscherInnen, da sie sich mit der Partei ihrer dominierenden Sprache leichter identifizieren können (ibid.:213).

In der zweiten Rolle bezeichnet Anderson (1976/2002) DolmetscherInnen als *Middleman* (2002:216). „In the case of mediated face-to-face communication, or dialogue interpreting, the intermediate position is evidently physical: the interpreter is the person in the middle (Pöchlhammer 2008:12). Anderson (1976/2002) erklärt, dass DolmetscherInnen in dieser Position gelegentlich vor zwei Parteien mit unterschiedlichen Erwartungen und Anforderungen stehen, was häufig zu einem Rollenkonflikt führt und DolmetscherInnen dazu zwingt, ad hoc Lösungen zu finden. Dieses Dilemma verdeutlicht die nach wie vor unklar definierte Rolle von DolmetscherInnen (2002:216). „The interpreter’s position is also characterized by role overload. Not only is it seldom entirely clear what he is to do, he is also frequently expected to do more than is objectively possible“ (ibid.:216f.). Dies umfasst Situationen, in denen KlientInnen gleichzeitig sprechen; Situationen, wenn der Einsatz zu lange dauert und somit zu körperlicher und psychischer Belastung

führt; oder Situationen, in denen eine Partei aus dem Stegreif spricht und dabei entweder zu lange oder gar keine Pause macht. Erfahrene DolmetscherInnen bewältigen diesen „role overload“, indem sie KlientInnen dazu auffordern, abwechselnd zu sprechen, regelmäßige Pausen einzulegen oder den Einsatz nach ein bis zwei Stunden zu beenden (vgl. *ibid.*:217).

Die letzte Rolle beschreibt DolmetscherInnen als *Power Figures*. Trotz der Herausforderungen, denen DolmetscherInnen als *Middleman* ausgesetzt sind, verfügen sie über erhebliche Macht, da sie als einzige Person in der Lage sind, die Kommunikation in diesem Setting zu ermöglichen. Auch Wadensjö (1992) erläutert in Anlehnung an Goffman (1961), dass Personen in der Rolle des/der Vermittlers/Vermittlerin (*Intermediary*) zwischen Parteien mit gegensätzlichen Standpunkten eine gewisse Macht verliehen bekommen (1992:28). Aufgrund dieses Vorteils und des unklar definierten Rollenbilds können sie selbst entscheiden, in welcher Rolle sie agieren möchten. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, selektiv zu dolmetschen, was ihnen die Kontrolle über die Interaktion verleiht. Entscheidet sich der/die DolmetscherIn dazu, sämtliche Aussagen originalgetreu wiederzugeben und dabei unparteiisch zu bleiben, übernimmt er/sie die Rolle des/der *Nonpartisan* (vgl. Anderson 1976/2002:218f.). Bezugnehmend auf Goffman's Rollenkonzept kann die Rolle *Nonpartisan* mit der normativen Rolle gleichgesetzt werden.

Darüber hinaus wird in Goffmann's (1961) Konzept auch die Rolle der *Non-Person* diskutiert. In dieser Rolle sind Personen zwar während der Interaktion anwesend, interagieren jedoch nicht mit anderen TeilnehmerInnen. Als Beispiele nennt er TechnikerInnen, FotografInnen, Kinder sowie ältere oder kranke Personen, „who are sometimes treated in their presence as if they were absent“ (Wadensjö 1992:32). Auch DialogdolmetscherInnen können teilweise als Non-Person betrachtet werden. Einerseits sind sie präsent, da sie durch das Dolmetschen und somit durch das Sprechen an der Interaktion teilnehmen; andererseits sind sie „not fully present“, da sie persönlich nichts zum Gegenstand der Konversation beitragen (*ibid.*:33).

1.2.1 Translator, Cultural Informant, Culture Broker, Advocate...

Das Gesundheitswesen wurde hinsichtlich der Rolle von DolmetscherInnen wiederholt zum Gegenstand empirischer Forschung. Da das Dolmetschen in Krankenhäusern als eine spezielle Art des Kommunaldolmetschens betrachtet wird, ist es möglich, die hier vorgeschlagene Rollentypologie auf andere Bereiche des Kommunaldolmetschens zu übertragen.

Offizielle Verhaltenskodizes für DolmetscherInnen, die vorschreiben, dass diese stets eine objektive Haltung einnehmen sollten, werden von Kaufert & Putsch (1997) abgelehnt. Sie

argumentieren, dass die offiziellen Verhaltenskodizes die unterschiedlichen Rollen von DolmetscherInnen, insbesondere im Gesundheitswesen, außer Acht lassen. DolmetscherInnen fungieren nicht nur als neutrale SprachmittlerInnen, sondern auch als KulturmittlerInnen, indem sie durch ihre Tätigkeit dazu beitragen, zwei unterschiedliche Kulturen einander näherzubringen. Zudem agieren sie als MediatorInnen in konfliktreichen Situationen, die durch kulturelle Unterschiede bedingt sind. Sie fördern durch ihre Arbeit das Vertrauen zwischen PatientInnen und GesundheitsdienstleisterInnen. Darüber hinaus klären sie PatientInnen über die Funktionsweise des Gesundheitssystems sowie über ihre Rechte auf (Kaufert & Putsch 1997:74f.).

Leanza (2007) geht näher auf die unterschiedlichen Rollen von DolmetscherInnen im Gesundheitswesen ein. Seine Studie basiert dabei auf der Rollentypologie von Jalbert aus dem Jahr 1998, welche auf den Arbeiten von Kaufert (1990), Kaufert & Koolage (1984), Kaufert & Putsch (1997), Kaufert et al. (1998) gründet. Leanza (2007) erklärt, dass zwischen fünf unterschiedlichen Rollen unterschieden werden kann: *Translator*, *Cultural Informant*, *Culture Broker* oder *Cultural Mediator*, *Advocate* und *Bilingual Professional*.

In der Rolle des *Translators* bleiben DolmetscherInnen möglichst im Hintergrund, intervenieren nicht in den Ablauf, sondern fungieren lediglich als reines Sprachrohr zwischen zwei oder mehreren Parteien.

Cultural Informant bezeichnet DolmetscherInnen, die GesundheitsdienstleisterInnen dabei helfen, PatientInnen besser zu verstehen, indem sie ihr Wissen über kulturelle Normen und Werte mit diesen teilen.

Die dritte Rolle wird als *Culture Broker/Cultural Mediator* bezeichnet — in dieser Rolle fungieren DolmetscherInnen zusätzlich als VermittlerInnen zwischen zwei unterschiedlichen Wertesystemen. In dieser Hinsicht erweitern DolmetscherInnen die Äußerungen beider Parteien durch Erklärungen oder fassen diese inhaltlich zusammen, um einen reibungslosen Austausch sicherzustellen.

In der Rolle des *Advocates* entscheiden sich DolmetscherInnen dafür, bei Interessenkonflikten die Interessen der PatientInnen gegenüber der Institution zu vertreten. Sie nehmen eine aktivere Haltung ein und ergreifen, bei Bedarf, die Initiative. In dieser Funktion verfügen DolmetscherInnen in den meisten Fällen über umfassende Kenntnisse der Verfahren und Regeln der jeweiligen Institution.

Der Begriff *Bilingual Professional* bezeichnet DolmetscherInnen, die entweder aufgrund ihrer vorherigen Ausbildung im Gesundheitswesen oder durch ihre Kenntnisse medizinischer Praktiken in der Lage sind, als medizinische Fachkräfte zu agieren. In dieser Funktion führen sie

gelegentlich vorab Gespräche mit PatientInnen und erstatten anschließend dem/der GesundheitsdienstleisterIn Bericht (vgl. Leanza 2007:14). Insbesondere die Rolle des *Bilingual Professional* erfordert ein hohes Maß an Vertrauen in den/die DolmetscherIn.

Im Gesundheitswesen ist eine etablierte Vertrauensbasis zwischen ÄrztInnen und DolmetscherInnen feststellbar, während das Vertrauen, das PolizeibeamtInnen DolmetscherInnen im rechtlichen Bereich entgegenbringen, begrenzt ist. Wilson & Walsh (2019) stellen fest, dass die Vertrauensbasis zwischen DolmetscherInnen und PolizeibeamtInnen auf einer impliziten und unfreiwilligen Abhängigkeit voneinander beruht. Es ist erforderlich, dass PolizeibeamtInnen DolmetscherInnen Vertrauen schenken, da sie lediglich davon ausgehen können, dass diese alle Äußerungen vollständig und korrekt dolmetschen. Jedoch zeigt die Studie von Wilson & Walsh (2019), dass viele PolizeibeamtInnen es bevorzugen, bilinguale KollegInnen einzusetzen, anstatt ausgebildeter DolmetscherInnen zu beauftragen (Wilson & Walsh 2019:124f.)

Wenn von der erwünschten Neutralität von DolmetscherInnen die Rede ist, streben lediglich jene DolmetscherInnen in der Rolle des *Translators* danach, "unsichtbar" zu bleiben, indem sie bewusst jegliche aktive Einmischung in das Geschehen vermeiden. Im Gegensatz dazu setzen sich DolmetscherInnen, die sich in der Rolle des *Cultural Informants*, *Culture Brokers* oder *Advocates* sehen, als BefürworterInnen für die Kultur der PatientInnen ein. DolmetscherInnen, die sich als *Bilingual Professional* sehen, identifizieren sich hingegen mit der jeweiligen Einrichtung. Folglich gelingt es DolmetscherInnen nur in der Rolle des *Translators*, das Kriterium der Unparteilichkeit und Neutralität vollständig zu erfüllen (Leanza 2007:14f).

In einer weiterführenden Analyse bezieht sich Leanza (2007) auf seine frühere Forschungsarbeit (Leanza 2003), in der er durch Interviews mit ÄrztInnen und DolmetscherInnen die verschiedenen Perspektiven zur Rolle von DolmetscherInnen erweitert. Die Studie zeigt, dass die befragten ÄrztInnen die Rolle von DolmetscherInnen überwiegend als rein neutrale Übersetzungsmaschine ansehen (Leanza 2007:20). Die DolmetscherInnen hingegen ergänzen die von Jalbert vorgeschlagenen Typologie um zwei weitere Rollen. Erstens beschreibt Leanza (2007), dass die DolmetscherInnen ihren eigenen Angaben nach auch eine Empfangsfunktion ausüben, indem sie sicherstellen, dass sich die PatientInnen in der jeweiligen medizinischen Einrichtung gut zurechtfinden. Zweitens identifizieren sich die DolmetscherInnen laut den Interviews auch als UnterstützerInnen außerhalb des Krankenhauses. Leanza (2007) hebt hervor, dass diese Rolle darauf abzielt, die soziale Integration sowohl vor als auch nach der Untersuchung zu fördern (ibid.:21).

Basierend auf den erhobenen Daten erweitert Leanza (2007) im Zuge seiner empirischen Studie die Typologie von Jalbert um zwei zusätzliche Rollen. Die Datenanalyse zeigt, dass DolmetscherInnen in ihrer Rolle als *Translator* durchaus auch aktiv agieren können, indem sie vor dem Dolmetschen die ÄrztInnen einbeziehen, um sicherzustellen, dass der Inhalt richtig und vollständig wiedergegeben wird, ohne jedoch eine medizinische Intervention vorzunehmen. Die zweite Rolle ist die des *Monolingual Professional*, bei der DolmetscherInnen in einer fachlich-medizinischen Weise zu Gesundheitsfragen Stellung nehmen und als gleichwertige Fachkräfte gegenüber ÄrztInnen ihre Meinung zu bestimmten Aspekten äußern (vgl. *ibid.*:24). Leanza (2007) präsentiert in seiner Studie eine neue Rollentypologie, die auf vier umfassenden Kategorien basiert: *system agent*, *integration agent*, *community agent* und *linguistic agent*. Unter *system agent*, zu denen er die Rollen des *bilingual professional* und *monolingual professional* zählt, versteht er DolmetscherInnen, die die Werte und Normen des Aufnahmelandes auf PatientInnen übertragen, wobei kulturelle Unterschiede häufig ausgeblendet oder angeglichen werden. *Community agents* umfassen die Rollen des *cultural informants*, *culture brokers* und *advocates*. DolmetscherInnen in dieser Rolle betrachten die Normen und Werte des Herkunftslandes als gleichwertig. Als *integration agent* übernehmen DolmetscherInnen die Begrüßung, Unterstützung und anschließende Betreuung der Patientinnen und versuchen, einen Weg zu finden, sich „zwischen den Stühlen zu bewegen“, indem sie den benachteiligten Parteien dabei helfen, sich verständlich zu machen und Bedeutung zu vermitteln. Diese Rolle ist vor allem im alltäglichen Leben außerhalb der Beratungsgespräche relevant. *Linguistic agents* sind dem Autor zufolge DolmetscherInnen, die sich um eine unparteiische Haltung bemühen und nicht in den Ablauf des Gespräches eingreifen, sondern eine passive Rolle bewahren (Leanza 2007:29).

Trotz der Vielzahl an möglichen Rollen wird DolmetscherInnen im Gesundheitswesen empfohlen, sich an die Rolle des *Conduit* zu halten. In dieser Rolle agieren sie als Übersetzungsmaschine, indem sie die Äußerungen wortgetreu und neutral wiedergeben, ohne Informationen auszulassen, hinzuzufügen, zu bearbeiten oder zu verfeinern (Kaufert & Putsch 1997:74). Auch im Rechtswesen wurde im Zuge einer Studie von Wilson & Walsh (2019) dargelegt, dass PolizeibeamtInnen häufig von DolmetscherInnen erwarten, wortwörtlich und direkt zu dolmetschen, was nicht immer einen Sinn ergeben würde oder gar möglich wäre (2019:138). Auch Wadensjö (2002) argumentiert, dass eine wortwörtliche Übertragung eines Ausgangstexts in einen Zieltext in den meisten Fällen als unmöglich gilt, da sich Sprachen häufig auf lexikalischer, grammatischer und syntaktischer Ebene stark voneinander unterscheiden (Wadensjö 2002:356).

1.2.2 Renditions nach Wadensjö

Wie zuvor erläutert, stellt eine wortwörtliche und maschinelle Wiedergabe der Äußerungen eine idealisierte Vorstellung der Tätigkeit von DolmetscherInnen dar. Die Praxis zeigt, dass dies häufig schwer umsetzbar ist. Dennoch bleibt die Frage nach der Äquivalenz zwischen Ausgangstext und Zieltext ein zentraler Punkt in der Dolmetschwissenschaft. DolmetscherInnen sind stets darum bemüht, Aussagen so originalgetreu wie möglich wiederzugeben (Wadensjö 1998:103).

At least, this is how we often explain to non-interpreters what we are doing. Given that this is a self-evident ambition for the interpreter, explorations of authentic interpreter-mediated interaction show that interpreters in practice may work with two or more concurrent sets of criteria for 'closeness' (or, if you wish, 'equivalence') in translation. (ibid.:103)

Wadensjö (1992/1998) präsentiert eine detaillierte Kategorisierung der unterschiedlichen Wiedergabearten (Renditions) von DolmetscherInnen. Sie unterscheidet zwischen acht Arten von Wiedergaben: close-rendition, reduced rendition, expanded rendition, substituted rendition, summarized rendition, two-part / multi-part rendition, non-rendition und zero-rendition.

Close rendition: Eine close rendition erfordert, dass der ausgedrückte Inhalt einer Aussage in der Wiedergabe enthalten ist und dass der Stil der Wiedergabe dem des Originals ähnlich ist. Unterschiede können jedoch sowohl auf linguistischer Ebene, hinsichtlich der Lexik, Syntax oder Grammatik, als auch auf pragmatischer Ebene beobachtet werden (1998:107).

Reduced rendition: In einer reduced rendition sind die Inhalte weniger explizit formuliert als in der ursprünglichen Aussage (ibid.:107).

Expanded rendition: Im Gegensatz zur reduced rendition beinhaltet eine expanded rendition expliziter formulierte Inhalte als die ursprüngliche Aussage (ibid.:107).

Substituted rendition: Hierbei handelt es sich um eine Kombination einer reduced und einer expanded rendition (ibid.:107).

Summarized rendition: Dies bezeichnet eine Zusammenfassung von zwei oder mehreren vorhergehender Aussagen. Dabei können die ursprünglichen Aussagen entweder von einer oder von mehreren GesprächsteilnehmerInnen stammen (ibid.:107f.).

Two-part / multi-part rendition: Bei einer two-part / multi-part rendition wird eine einzelne ursprüngliche Aussage durch den/die DolmetscherIn in zwei separaten Teilen wiedergegeben. Zwischen diesen beiden Teilen wird eine zusätzliche originale Äußerung eingefügt, welche jedoch in der betreffenden Wiedergabe nicht berücksichtigt wird (ibid.:108).

Non-rendition: Eine non-rendition wird nicht als Übersetzung einer ursprünglichen Aussage betrachtet, sondern stellt eine direkte Reaktion oder Initiative des/der Dolmetschers/Dolmetscherin dar (ibid.:108).

Zero rendition: Eine zero rendition bedeutet, dass bestimmte ursprüngliche Äußerungen in der Wiedergabe nicht berücksichtigt und somit nicht übermittelt werden (ibid.:108).

Expanded oder substituted renditions werden dann angewendet, wenn DolmetscherInnen den Inhalt der ursprünglichen Äußerung erweitern oder Wörter wie „es“, „dort“, „dann“ durch Personen, Objekte, Orte und Zeiten spezifizieren. Ebenso setzen DolmetscherInnen expanded renditions ein, wenn ihnen das richtige Wort in einer Äußerung nicht ad hoc einfällt oder sie das Tempo der Interaktion verlangsamen wollen. Darüber hinaus dienen diese Wiedergabearten dazu, Adressaten zu spezifizieren oder direkte Äußerungen an den/die DolmetscherIn auszulassen, sowie zu präzise oder fachtechnische Ausdrücke zu vermeiden, „for instance, when this refers to expressions or phenomena that have no direct correspondence in the ‚target-culture““ (vgl. Wadensjö 1998:146). Auch unhöflich formulierte Äußerungen, sowie Bedrohungen für das gegenseitige Vertrauen zwischen den GesprächspartnerInnen können durch substituted renditions gemildert werden. Weiters tendieren DolmetscherInnen dazu, Teile mancher Äußerungen als redundant anzusehen und diese auszulassen. Dies kann sich beispielsweise auf Äußerungen mit abgebrochenen Satzanfänge oder Wiederholungen beziehen, die dann in Form einer reduced, expanded oder substituted rendition wiedergegeben werden (ibid.:146f.). Corsellis (2008) argumentiert jedoch, dass sowohl inhaltliche, als auch sprachliche Auslassungen Schaden anrichten können, da DolmetscherInnen nicht immer wissen können, was für TeilnehmerInnen relevant sein kann (2008:44). Abschließend verwenden DolmetscherInnen reduced renditions, um die von ihnen benötigte Zeit zu minimieren (Wadensjö 1998:147).

It goes without saying that how interpreters cope with their job is dependent on their command of the working languages, their knowledge about subject matters, their cognitive competence, their form on the day, their experience and training: but it also depends on their co-actors' interactive styles, expectations and goals. (ibid.:150)

Nicht nur die Wiedergabeart von DolmetscherInnen, sondern auch die Rolle, die sie einnehmen, variiert je nach Person, GesprächsteilnehmerInnen und dem Setting, in dem die Interaktion stattfindet.

1.3 Rollentypologie nach Hsieh

Zusätzlich zu Wadensjö's Wiedergabearten bildet die Rollentypologie von Hsieh (2006/2008) die Grundlage für die Analyse des empirischen Teils dieser Arbeit. Hsieh (2006 & 2008) beschäftigt sich in zwei ihrer Studien ausführlich mit der Frage, welche Rolle/n DolmetscherInnen im Gesundheitswesen einnehmen. In einer ihrer Studien identifiziert sie vier unterschiedliche Typen von DolmetscherInnen - *Conduit*, *Advocate*, *Manager* und *Professional* (vgl. Hsieh 2008:1370).

Laut Hsieh (2008) geben DolmetscherInnen, die sich in der Rolle des *Conduit* sehen, nicht nur die Information exakt und vollständig wieder, sondern vermitteln auch die damit verbundenen Emotionen, dolmetschen in der ersten Person Singular und ermöglichen eine reibungslose Kommunikation zwischen DienstleistungsanbieterInnen und PatientInnen (ibid:1370). Diese Rolle wird an Universitäten gelehrt, von Verhaltenskodizes empfohlen und von DolmetscherInnen angestrebt. Angesichts der ungleichen Machtverhältnisse in verschiedenen Sektoren, wie dem Rechts- oder Gesundheitswesen, ergreifen DolmetscherInnen gelegentlich Handlungen, die über ihre vorgeschriebenen Kompetenzen hinausgehen.

Im Gegensatz zu neutralen DolmetscherInnen agieren jene in der Rolle des *Advocates* als BefürwörterInnen in einem nicht besonders neutralen Rahmen, indem sie entweder im Namen von PatientInnen handeln oder sie durch bestimmte Methoden zur Selbsthilfe unterstützen (ibid.:1373ff.). Laut Balounová (2021) ist die Rolle des *Advocates* umstritten, da DolmetscherInnen in dieser Position KlientInnen unwissentlich schaden können, indem sie die Äußerungen nicht genau wiedergeben, relevante Informationen auslassen oder aber Äußerungen logischer und kohärenter formulieren, als diese ursprünglich geäußert wurden. Sie betont jedoch, dass ForscherInnen die Rolle des *Advocates* einzig im Gesundheitswesen als akzeptabel empfinden, da dort das Wohlergehen von PatientInnen für alle Parteien oberste Priorität hat (Balounová 2021:20). Diese Sichtweise hat sich erst über die Jahre hinweg entwickelt, da DolmetscherInnen, die PatientInnen aktiv unterstützen, in den 1990er Jahren noch mit Konsequenzen zu rechnen hatten. In ihrem Werk verweisen Kaufert & Putsch (1997) auf ein Beispiel einer russischsprachigen Patientin, die mehrfach vergeblich versucht hatte, sich an ihren/ihre Arzt/Ärztin, ihre Krankenschwester und das Krankenhauspersonal zu wenden, da ihre Krankenversicherung gekündigt worden war und sie

nicht wusste, wie sie die Behandlung bezahlen sollte. Nachdem der Patientin nicht geholfen wurde, entschied sich der Dolmetscher, sie zur Finanzabteilung des Krankenhauses zu begleiten, um sich dort über mögliche Vergünstigungen beraten zu lassen. Kurze Zeit später beendete das Krankenhaus das Dienstverhältnis mit dem Dolmetscher, da dieser sich für die Patientin eingesetzt hatte (1997:7). Um solche Situationen zu vermeiden, ist es notwendig, vor dem Einsatz ein kurzes Briefing mit dem/der DienstleistungsanbieterIn durchzuführen, in dem das Rollenverständnis und das erwartete Rollenbild klar kommuniziert werden.

DolmetscherInnen, die als *Manager* fungieren, sichern medizinische Ressourcen und übernehmen Aufgaben, die über das Dolmetschen hinausgehen. Sie ergänzen die Rollen anderer GesundheitsdienstleisterInnen, passen ethische und kulturelle Unterschiede an, lösen problematische Verhaltensweisen einzelner GesprächsteilnehmerInnen, fördern das Informationsverständnis der Parteien und zielen auf einen optimalen Austausch zwischen den Gesprächsparteien ab (Hsieh 2008:1370).

As healthcare workers, interpreters have a moral imperative to help the patient understand; clear communication and understanding between patients and providers is at the absolute heart of good healthcare. Biomedicine is complex and sees the patient as an educated partner in decision-making, but patient health literacy is often low, and healthcare systems do not do a good job of bridging the gap. (Roat & Crezee 2015:247)

In ihrer Forschungsarbeit beschreibt Hsieh (2008) die Rolle des *Professionals* als die abschließende Kategorie. Sie betont, dass Personen, die als *Professionals* wahrgenommen werden, nicht nur über fachliche Expertise verfügen, sondern auch unprofessionelles Verhalten geschickt verschleiern (Hsieh 2008:1370). Leanza (2007) vertritt die Meinung, dass die Rolle von DolmetscherInnen sehr stark davon abhängt, in welchem Kontext diese sich befinden (Leanza 2007:16).

In der vorliegenden Arbeit wurde verdeutlicht, wie komplex das Rollenbild und das Rollenverständnis von DolmetscherInnen tatsächlich ist. Es wurde aufgezeigt, dass sowohl im Gesundheits- als auch im Rechtswesen nach wie vor überwiegend die Rolle des *Translators* oder *Conduits* von DolmetscherInnen erwartet wird. Das bedeutet, dass sie als neutrale und emotionslose Übersetzungsmaschine agieren sollen. Allerdings zeigt die Praxis, dass DolmetscherInnen immer wieder auf Situationen stoßen, in denen sie entweder bewusst oder unbewusst, von der vorgesehenen Rolle abweichen. Im folgenden Kapitel werden die Herausforderungen näher untersucht, die zu Rollenkonflikten bei DolmetscherInnen führen können.

1.3.1 Rollenkonflikte - Conduit vs. Human

Wie bereits erläutert, zeigt die praktische Erfahrung, dass DolmetscherInnen häufig von der vorgeschriebenen Rolle des *Conduit* abweichen. Laut Hsieh (2006) geschieht dies in der Regel dann, wenn DolmetscherInnen versuchen, ihre Rollenleistungen mit den Erwartungen der Gesprächsparteien in Einklang zu bringen (Hsieh 2006:722). In ihrer Studie aus dem Jahr 2006 hat Hsieh Konflikte untersucht, die im medizinischen Setting bei der Rollenausübung von DolmetscherInnen auftreten können. Dabei erforschte sie die Faktoren, die zur Entstehung dieser Konflikte beitragen, sowie die Strategien, die DolmetscherInnen anwenden, um diese Konflikte zu bewältigen (Hsieh 2006). Aus den Interviews, die Hsieh (2006) mit zahlreichen DolmetscherInnen in den USA führte, ergab sich, dass die Mehrheit der TeilnehmerInnen sich der von ihnen erwarteten Rolle als *Conduit* bewusst war und bestrebt war, während der Einsätze im Hintergrund zu agieren und ‚unsichtbar‘ zu bleiben (Hsieh 2006:723). Es wurde jedoch schnell ersichtlich, dass die geforderte emotionslose Haltung vielen DolmetscherInnen Schwierigkeiten bereitete. Ihre Emotionen und ihr Mitgefühl stehen ihnen oft im Weg, obwohl ihnen bewusst war, dass von ihnen erwartet wird, die Rolle eines emotionslosen Professionellen zu übernehmen (ibid.:723).

Shirley, director of the interpreter services in a major hospital, described an incident that she told a trainee that interpreters should not have any physical or emotional interactions with the patient (i.e., they are only the voice of others); however, when she and the trainee entered the exam room, the mother immediately gave Shirley a hug. Later, she told the trainee, “I was the interpreter the night her baby died. To not to let her hug me or not hug her back would have been unfeeling.” Despite Shirley’s desire to maintain a professional image, she felt the need to balance it with a compassionate persona. (ibid.:723)

Hsieh (2006) präsentiert in ihrer Studie vier Szenarien, die eine Herausforderung in der Rollenausübung von DolmetscherInnen darstellen können (Hsieh 2006:723).

1. Kommunikative Praktiken

Die erste von Hsieh (2006) identifizierte Konfliktsituation bezieht sich auf die kommunikativen Praktiken anderer GesprächsteilnehmerInnen. In einem optimalen Gesprächssetting, in dem die Rolle des *Conduit* erwartet und angewendet wird, wird davon ausgegangen, dass sämtliche Informationen an die jeweiligen GesprächspartnerInnen gerichtet sind. Die Aufgabe der DolmetscherInnen beschränkt sich in diesem Kontext auf die reine Weitergabe dieser Informationen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass DienstleistungsanbieterInnen häufig Bemerkungen machen, die nicht an die KlientInnen gerichtet sind, da sie davon ausgehen, dass diese die Äußerungen nicht verstehen würden und DolmetscherInnen diese auch nicht weitergeben

(ibid.:723). Im folgenden Beispiel wird deutlich, dass der/die DienstleistungsgeberIn eine Rolle von dem/der DolmetscherIn erwartet, die von der vorgeschriebenen Rolle des *Conduit* abweicht.

[The patients] were Jehovah's Witnesses, and I know for instance, that they are not allowed to get blood transfusion. [...However, the doctor said,] 'When the time comes, if the patient will die if he does not receive the transfusion, we are not going to allow it and we are going to do it anyway. But you tell them that's okay'. (ibid.:723)

In solchen Situationen gerät der/die DolmetscherIn in einen Konflikt, da er/sie entweder die Erwartungen des/der Dienstleistungsgeber/Dienstleistungsgeberin nicht erfüllt, oder diese erfüllt, aber gleichzeitig von seiner/ihrer vorgesehenen Rolle abweicht.

Ein weiteres Konfliktpotenzial ergibt sich, wenn Gesprächsparteien nicht über die erforderliche kommunikative Kompetenz verfügen, etwa aufgrund fehlender Kenntnisse kultureller Unterschiede (ibid.:724). So kann es bei Diagnosegesprächen aufgrund von unterschiedlichen kulturellen Werten zu Herausforderungen für DolmetscherInnen kommen. Während es in Ländern, wie den USA üblich ist, Kindern die Diagnose klar und deutlich zu übermitteln, wird in anderen Ländern versucht, diese vor zusätzlichen Schäden zu ‚schonen‘ (Hsieh & Nicodemus 2015:1478). DolmetscherInnen sollten DienstleistungsgeberInnen über kulturelle Unterschiede informieren, um ihnen für zukünftige Einsätze den Umgang mit solch kulturell sensiblen Themen zu erleichtern. Dies trägt dazu bei, dass DienstleistungsgeberInnen PatientInnen eine qualitativ bessere und kulturell angemessene Behandlung bieten können (Hsieh 2006:724). Des Weiteren stellen auch konfliktreiche Gespräche für DolmetscherInnen eine Herausforderung dar, da es häufig zu Überschneidungen im Gesprächsverlauf kommt. Diese Überschneidungen erschweren es den DolmetscherInnen, eine vollständige und präzise Wiedergabe zu gewährleisten (ibid.:724).

2. Änderungen in der Gruppendynamik

Die zweite Konfliktsituation, die in der Studie von Hsieh (2006) genannt wird, hängt mit Veränderungen in der Gruppendynamik zusammen. Die Autorin bezieht sich hierbei auf die Anwesenheit zusätzlicher Personen, wie beispielsweise Krankenschwestern oder Familienangehörigen (Hsieh 2006:724f.). Sie erläutert, dass es häufig vorkommt, dass Familienangehörige private Gespräche mit den PatientInnen führen, mit dem Ziel, dass der/die Arzt/Ärztin diese Gespräche nicht versteht. Umgekehrt kann es vorkommen, dass GesundheitsdienstleisterInnen in Anwesenheit der PatientInnen die Diagnose des/der Patienten/Patientin untereinander besprechen oder darüber diskutieren (ibid.:725). Solche Situationen stellen eine Herausforderung für DolmetscherInnen dar, da sie entscheiden müssen, ob sie das Gespräch für

die nicht beteiligte Partei dolmetschen sollen. Wenn sie sich entscheiden, die Konversation zu dolmetschen, könnte dies die Privatsphäre der betroffenen GesprächsteilnehmerInnen verletzen. Entscheiden sie sich jedoch dagegen, besteht die Gefahr, dass die nicht am Gespräch beteiligte Person sich ausgeschlossen fühlt (ibid.:725).

In Situationen, in denen GesundheitsdienstleisterInnen die Diagnose vor den PatientInnen diskutieren, berichten einige der befragten DolmetscherInnen, dass sie diese höflich darauf hinweisen, derartige Themen nicht unter der Anwesenheit von PatientInnen zu besprechen, da sie dazu verpflichtet sind, sämtliche Informationen wiederzugeben (ibid.:725).

In this type of situation, it is best tell the physicians politely that they should not talk in front of the patient about their diagnosis. [...] They should not fight in front of the patient. Otherwise, my job is to interpret everything and I have to tell the patient that they are talking about diagnosis, they have not come to the conclusion. I will inform the patient when the doctors have come to the conclusion, it's a different thing. Otherwise, if they are just talking between themselves, I would never disclose the diagnosis. Or at the end of the session, I may ask the doctor, „Doctor, you were talking about the diagnosis. Should I tell?“ (ibid.:725).

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass sich der Dolmetscher seiner vorgeschriebenen Rolle als *Conduit* bewusst ist, da er explizit darauf hinweist, dass er verpflichtet ist, alle Äußerungen vollständig wiederzugeben. Dennoch weicht der Dolmetscher von seiner Rolle ab, indem er den/die Arzt/Ärztin höflich auffordert, dieses Gespräch in Abwesenheit der PatientInnen zu führen. Sollte die Diagnose am Ende des Gesprächs nicht angesprochen werden, ergreift der Dolmetscher die Initiative, indem er den/die Arzt/Ärztin fragt, ob er die Diagnose dem/der Patienten/Patientin mitteilen dürfe (ibid.:725). Hsieh (2006) argumentiert, dass DolmetscherInnen in solchen Situationen eine Entscheidung treffen müssen, um ein optimales Gesprächssetting für beide Parteien zu ermöglichen und somit eine bestmögliche Behandlung für PatientInnen sicherzustellen (ibid.:725).

3. Institutionelle Einschränkungen

Die dritte Konfliktsituation, mit der DolmetscherInnen im Laufe ihrer beruflichen Tätigkeit konfrontiert werden, betrifft institutionelle Einschränkungen. Hsieh (2006) erläutert, dass innerhalb der institutionellen Kultur die Zeit von ÄrztInnen oft als eine stark begrenzte Ressource betrachtet wird. DolmetscherInnen finden sich häufig unter erheblichem Druck, da sie einerseits den zeitlichen Einschränkungen der DienstleistungsgeberInnen ausgesetzt sind, zugleich aber von ihnen erwartet wird, sich gemeinsam mit ÄrztInnen ausreichend Zeit für PatientInnen zu nehmen (ibid.:726). Diese Situation verdeutlicht die Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit der unterschiedlichen Rollenerwartungen, die sowohl von ÄrztInnen als auch von PatientInnen gestellt werden. Zudem wird von DolmetscherInnen erwartet, direkte Kommunikation mit PatientInnen zu vermeiden, was

oft problematisch ist, da sie vor allem im Gesundheitswesen häufig alleine mit den PatientInnen sind, während sie auf den/die Arzt/Ärztin warten (ibid.:726).

4. Widersprüchliche Rollenerwartungen

Die letzte Konfliktsituation betrifft die unterschiedlichen Erwartungen hinsichtlich der Rollenwahrnehmung von DolmetscherInnen, welche zuvor schon erwähnt wurde. In ihrer Studie beschreibt Hsieh (2006) ein Beispiel, in dem eine Dolmetscherin dem/der Patienten/Patientin die Diagnose in verständlicher Alltagssprache erklärt, anstatt die medizinische Fachterminologie des/der Arztes/Ärztin zu verwenden. Der/die Arzt/Ärztin reagiert verärgert und konfrontiert die Dolmetscherin. Obwohl die Dolmetscherin dessen bewusst ist, dass sie von der Rolle des *Conduit* abweicht, rechtfertigt sie ihr Verhalten damit, dass es für sie wichtiger sei, PatientInnen die Diagnose verständlich zu erklären, als ihr Wissen über medizinische Fachterminologie zu beweisen (ibid.:726). Solche, für Außenstehende möglicherweise harmlos erscheinenden Situationen, können erhebliche Herausforderungen in der Rollenausübung für DolmetscherInnen darstellen, insbesondere wenn sie in Diagnosegesprächen auftreten, bei denen unterschiedliche Rollenerwartungen aufeinandertreffen. Die Studie von Kaufert & Putsch (1997) zeigt ein Beispiel, in dem eine Dolmetscherin mit der Aufgabe betraut wurde, der Familie eines Patienten mitzuteilen, dass sich der Patient in einem palliativen Zustand befindet. Aufgrund kultureller Gegebenheiten wurde es dem/der Arzt/Ärztin von der Familie nicht gestattet, dem Patienten die Diagnose mitzuteilen. Dennoch sprach der/die Arzt/Ärztin in einer Einzelgesprächssituation mit dem Patienten über seine Diagnose, was die Dolmetscherin vor eine schwierige Entscheidung stellte. Letztlich entschied sie sich dazu, den Wunsch der Familie zu respektieren und ihre Entscheidung in aller Offenheit zu kommunizieren (Kaufert & Putsch 1997:10).

The interpreter stated her discomfort with a role that involved telling the patient bad news, and refused to interpret this message for the physician. The interpreter stated, "I can't tell him, it's against our culture." She explained her reluctance to communicate the terminal prognosis in terms of Vietnamese cultural beliefs, and emphasized the need to respect the family's request. (ibid.:10)

Das Beispiel verdeutlicht die zentrale Bedeutung von Vertrauen im Dolmetscherdasein. Es kommt nicht selten vor, dass PatientInnen nur DolmetscherInnen bestimmte Informationen anvertrauen, diese jedoch nicht an die ÄrztInnen weitergeben möchten. Dies versetzt DolmetscherInnen in eine schwierige Lage: Entscheiden sie sich, die vertraulichen Informationen weiterzugeben, riskieren sie, das Vertrauen des/der Patienten/Patientin zu brechen. Weigern sie sich hingegen, nehmen sie das Risiko einer erfolglosen oder mit Risiken verbundenen Behandlung des/der Patienten/Patientin auf sich (Hsieh 2006:726). In solchen moralischen Dilemmasituationen können sich DolmetscherInnen

am Verhaltenskodex für DolmetscherInnen orientieren. „They further recommend that interpreters working in social care should adhere to a similar code of ethics as used in the (mental) health domain, focusing on maintaining professionalism, impartiality, boundaries and confidentiality“ (Van De Mierop et al. 2023:227f.). Laut Van De Mierop et al. (2003) zählt die Schweigepflicht zu den wesentlichen Kriterien des Verhaltenskodexes. Demnach dürfen DolmetscherInnen im Gesundheitswesen Informationen nur mit der ausdrücklichen Zustimmung der PatientInnen an den/die Arzt/Ärztin weitergeben. In Konfliktsituationen können DolmetscherInnen ihre Handlungen und ihr Verhalten durch die Einhaltung des geltenden Verhaltenskodexes rechtfertigen. Dennoch können Rollenkonflikte bei DolmetscherInnen zu erheblichem Stress führen.

2. Stress und emotionale Belastung beim Dolmetschen

Die Geschwindigkeit, mit der sich die Gesellschaft und die Welt um die Menschen herum entwickeln, nimmt stetig zu. In diesem Zusammenhang scheint Stress ein Faktor zu sein, der nicht ignoriert werden kann. Laut Myers & DeWall (2023) wird Stress als ein Prozess bezeichnet, „durch den wir Bedrohungen und Herausforderungen aus der Umwelt bewerten und bewältigen“. Diese Bedrohungen und Herausforderungen werden als *Stressoren* bezeichnet und die körperliche und emotionale Reaktion von Menschen auf diese Ereignisse wird *Stressreaktion* genannt. Stress muss jedoch nicht zwangsläufig als etwas Negatives betrachtet werden, da er auch als Motivation dienen kann, Herausforderungen und Schwierigkeiten zu überwinden (vgl. 2023:537). Ausschlaggebend hierbei sind die Intensität und die Dauer des Stresses. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass langanhaltender Stress zu gesundheitlichen Problemen und ungesunden Verhaltensweisen wie Rauchen oder Alkoholkonsum führen kann (vgl. *ibid.*:537). Insbesondere im Berufsalltag neigen Menschen häufig dazu, Stress zu empfinden. In extremen Fällen kann eine langanhaltende Reaktion auf chronische Stressfaktoren am Arbeitsplatz zu Burnout führen (Maslach 2006:37).

2.1 Unterschiedliche Stressoren - Konferenzdolmetschen vs. Kommunaldolmetschen

Der Beruf von DolmetscherInnen gilt als überaus stressige sowie emotional und kognitiv belastende Tätigkeit. Wie im folgenden Zitat dargelegt, erfährt keine andere Berufsgruppe eine vergleichbare kognitive Belastung wie DolmetscherInnen.

It is striking that virtually no other profession undergoes a similar cognitive load: no physical activity is involved or need be accomplished, no instruments can be of help, everything goes on in the mind (Riccardi et al. 1998:97)

Gile (2009) identifiziert vier Stressoren im Dolmetschprozess: *Cognitive saturation and failure* (kognitive Überforderung und Versagen), *Cognitive problem triggers* (kognitive Problemauslöser), *Language-specificity related problems* (sprachspezifische Probleme) und *speaker factor* (rednerbezogener Faktor). Kognitive Überforderung und Versagen beschreibt eine allgemeine Überforderung während eines Dolmetscheinsatzes, die durch unzureichende Erfahrung oder ungünstige Dolmetschbedingungen verursacht wird. Im Gegensatz dazu beziehen sich kognitive Problemauslöser auf die inhaltliche Dichte und schnelle Wiedergabe des Ausgangstextes, schlechte Tonqualität, unbekannte Terminologien, eine geringe Antizipationsrate und Unterschiede in der Syntax zwischen den beiden Arbeitssprachen (2009:192ff.). Sprachspezifische Probleme umfassen Unterschiede zwischen bedeutungstragenden Wörtern in den Sprachen sowie grammatikalische,

syntaktische, stilistische und kulturspezifische Unterschiede (vgl. *ibid.*:194ff.). Rednerbezogene Faktoren beziehen sich auf die Sprech- und Ausdrucksweise der Vortragenden (vgl. *ibid.*:200).

Je nach Spezialisierung nehmen DolmetscherInnen jedoch unterschiedliche Stressoren wahr. Laut Riccardi et al. (1998) sind selbst erfahrene und kompetente KonferenzdolmetscherInnen vor einem Einsatz nervös, da es während Konferenzen immer wieder zu unerwarteten Momenten kommen kann. Es können neue Konzepte vorgestellt werden, unbekannte Fachterminologie vorkommen, RednerInnen mit starkem Akzent präsentieren, technische Schwierigkeiten aufkommen, akustische Probleme auftreten oder aus ungeplanten Dokumenten mit hohem Tempo vorgelesen werden. Zwar können all diese Faktoren durch regelmäßiges Training gemildert werden, dennoch üben sie zusätzlichen Druck auf DolmetscherInnen aus und führen zu Stress (1998:97). Auch die *International Association of Conference Interpreting* (AIIC) untersuchte im Jahr 2002, welche Faktoren bei KonferenzdolmetscherInnen zu Stress führen. Die Studie brachte ähnliche Ergebnisse hervor. Die TeilnehmerInnen nannten jedoch nicht nur den Aspekt der kognitiven Belastung, der durch schnelles Redetempo, komplexe Texte oder Themen, schwer verständliche Akzente der RednerInnen sowie das Vorlesen aus Dokumenten verstärkt wird, sondern erläuterten auch Aspekte, die sich auf ihre Arbeitsbedingungen beziehen. Dabei erklärten TeilnehmerInnen, dass die Bedingungen in der Kabine aufgrund schlechter Belüftung, unzureichendem Platz, hoher Temperatur und schlechter Beleuchtung suboptimal sind. Weitere Stressoren können defekte Geräte in der Kabine und eine schlechte Sicht auf den/die RednerIn darstellen (vgl. Korpál 2022:403f.). Während sich die Arbeitsbedingungen in der Kabine ausschließlich auf das Konferenzdolmetschen beziehen, können technische Schwierigkeiten auch beim *Remote Interpreting* auftreten. In diesem Fall ist der/die DolmetscherIn nicht vor Ort, sondern wird mithilfe verschiedener Technologien zugeschaltet. Technische Herausforderungen können die Dolmetschtätigkeit beeinträchtigen und die Qualität der Dolmetschung negativ beeinflussen.

Todter (2011) untersuchte in ihrer Hochschulschrift explizit Stress beim Kommunaldolmetschen und identifizierte dabei verschiedene Stressoren. Insbesondere die Unvorhersehbarkeit von Einsätzen verursacht bei KommunaldolmetscherInnen großen Stress. Diese Unvorhersehbarkeit kann sich auf die Länge des Einsatzes beziehen, was zu Zeitdruck bei DolmetscherInnen führen kann, da es zur Überschneidung von Terminen kommen kann. Des Weiteren verspüren DolmetscherInnen Stress, wenn sie sich nicht auf einen Einsatz vorbereiten oder einstellen können und beispielsweise nicht wissen, „in welchen Räumlichkeiten sie arbeiten werden“ (2011:51). DolmetscherInnen berichteten auch von Situationen, in denen sie aufgrund unterschiedlicher Rollenerwartungen unsicher waren, wie sie agieren sollen. Ein Beispiel dafür ist,

wenn KlientInnen von DolmetscherInnen erwarten, die Beschwerden dem/der Arzt/Ärztin zu schildern, die sie ihnen zuvor im Wartebereich mitgeteilt hatten (ibid.:52). Dies gefährdet nicht nur die professionelle Rolle der/des Dolmetschers/Dolmetscherin, sondern birgt auch Risiken, da wichtige Informationen möglicherweise vergessen werden könnten.

Der zweite von Kommunal DolmetscherInnen genannte Stressor ist der mit Einsätzen einhergehende zeitliche Faktor. Es kann vorkommen, dass DolmetscherInnen kurzfristig Aufträge erhalten, für die sie ans andere Ende der Stadt fahren müssen, wodurch ihnen keine wirkliche Pause zwischen den Einsätzen bleibt. Besonders hauptberufliche und selbstständige DolmetscherInnen sehen sich häufig gezwungen, solche Aufträge anzunehmen, obwohl sie aufgrund des Zeitmangels zwischen den Einsätzen erheblichen Stress erleben (vgl. ibid.:52f.). Aufgrund der Unvorhersehbarkeit beim Kommunal Dolmetschen kann es zudem vorkommen, dass DolmetscherInnen spontan am Abend dringend zu einer polizeilichen Vernehmung bestellt werden und schnellstmöglich auf der Polizeiwache erscheinen müssen. Die Zeitangabe „dringend“ kann jedoch von GesprächsteilnehmerInnen unterschiedlich interpretiert werden, von 10 Minuten bis zu einer Stunde. Auch diese Ungewissheit aufgrund ungenauer Zeitangaben führt bei Kommunal DolmetscherInnen zu Stress (ibid.:53).

Weitere Stressoren beziehen sich auf die Rahmenbedingungen, die Aspekte wie akustische Probleme aufgrund von Lärm oder Störgeräuschen, aber auch die geringe Entlohnung für Einsätze umfassen (vgl. ibid.:53f.). Des Weiteren können die am Gespräch beteiligten Personen aus verschiedenen Gründen Stress bei DolmetscherInnen verursachen. Sie können eine feindliche Haltung DolmetscherInnen gegenüber einnehmen, nicht wissen, wie mit DolmetscherInnen gearbeitet wird, unrealistische Erwartungen an diese haben oder sich unverständlich ausdrücken (vgl. ibid.:54ff.). Auch unprofessionelles oder unangebrachtes Verhalten der GesprächsteilnehmerInnen kann dazu führen, dass DolmetscherInnen Stress empfinden. Dies geschieht, wenn TeilnehmerInnen unangebrachte Kommentare äußern, sich respektlos verhalten oder während der Einsätze persönliche Fragen an DolmetscherInnen stellen (vgl. ibid.:56ff.).

Die letzte Kategorie umfasst den oftmals emotional belastenden Inhalt der Einsätze. Dabei ist es nicht unüblich auf Themen wie Folter, Missbrauch, Krankheit oder Tod zu stoßen (vgl. ibid.:60).

Interpreting during the medical evidence collection for a teenage girl after a sexual assault or for the pediatric oncologist who must tell parents their child's brain tumor is highly aggressive or for the obstetrician who is advising an expectant mother of the loss in utero of a baby near full term are all realistic healthcare interpreting assignments that undoubtedly present significant challenges to the interpreter. (Bontempo & Malcolm 2012:109)

Auch das Überbringen schlechter Nachrichten ist wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit von Kommunal DolmetscherInnen. Insbesondere wenn es um Kinder geht, erleben DolmetscherInnen hohen Stress und emotionale Belastung (vgl. Todter 2011:60).

Valero-Garcés (2015) verweist auf eine von ihr im Jahr 2003 durchgeführte Studie, in der sie Daten zu DolmetscherInnen im Bereich Immigration erhob. Der Großteil der befragten DolmetscherInnen waren selbst ehemalige ZuwandererInnen. Im Gegensatz zur Untersuchung von Todter (2011) werden in dieser Studie lediglich die vier größten Herausforderungen für Kommunal DolmetscherInnen thematisiert. An erster Stelle stand die Wahrung von Neutralität, gefolgt von Unbehagen bei bestimmten Themen. An dritter Stelle gaben die DolmetscherInnen an, dass die Angst und Not der KlientInnen Einfluss auf ihren eigenen emotionalen Zustand nahm. An letzter Stelle wurde das Gefühl der Machtlosigkeit, den KlientInnen nicht helfen zu können, genannt (2015:91).

2.2 Emotionale Belastung und Sekundärtraumatisierung beim Kommunal Dolmetschen

„Exposure to stressful working conditions (job stressors) can have a direct influence on workers' safety and health“ (Kurz 2003:51). Insbesondere die Arbeit im Kommunalwesen, bei der DolmetscherInnen regelmäßig mit belastenden Themen und traumatisierten KlientInnen konfrontiert werden, kann zu Sekundärtraumatisierung (*vicarious trauma*) führen. Figley (1995) definiert Sekundärtraumatisierung als „natural behaviors and emotions that arise from knowing about a traumatizing event experienced by a significant other - the stress resulting from helping or wanting to help a traumatized person (Figley 1995:xiv). Laut Bontempo & Malcolm (2012) erhöht das Dolmetschen in der ersten Person das Risiko von Sekundärtraumatisierung (2012:111).

For example, rather than saying, “He grabbed her and pushed her down and then raped her,” the interpreter says, “He grabbed me and pushed me down and raped me.” The use of first-person voice in conveying such emotionally laden content potentially increases the interpreter’s risk of experiencing vicarious trauma. (ibid.:111)

Im Kommunalwesen sind häufig DolmetscherInnen tätig, die entweder ähnliche traumatische Erfahrungen gemacht haben wie die KlientInnen oder aus denselben Herkunftsländern stammen und sich dadurch besser mit diesen identifizieren können. Diese Situation kann jedoch zu einer erheblichen emotionalen Belastung führen (vgl. Holmgren et al. 2003:22f.), da “the retelling or revoking of trauma stories in such settings may unconstructively impact on the interpreters” (Creeze et al. 2013:255). Sekundärtraumatisierung umfasst Symptome wie Insomnia, Alpträume, belastende

Gedanken, Konzentrationsverlust und Appetitlosigkeit (Du 2014:115). Lai & Heydon (2015) ergänzen, dass die Arbeit mit traumatisierten KlientInnen „might create emotional distress, including anger, guilt, fear, grief, shame, irritability, and inability to contain intense emotions“ (Lai & Heydon 2015:15).

Emotionale Belastungen sind jedoch nicht ausschließlich auf das Kommunaldolmetschen beschränkt, da auch KonferenzdolmetscherInnen, wenn auch seltener, mit emotional herausfordernden Inhalten konfrontiert werden. Ndongo-Keller (2015) befasste sich ausführlich mit der Sekundärtraumatisierung von DolmetscherInnen, die an den Gerichtsverhandlungen des Internationalen Strafgerichtshofs der Vereinten Nationen für Ruanda im Zusammenhang mit dem Genozid beteiligt waren. Die DolmetscherInnen mussten den Erzählungen der Überlebenden nicht nur aufmerksam zuhören, sondern diese auch dolmetschen, was erhebliche Auswirkungen auf ihre emotionale Belastung haben kann (vgl. Ndongo-Keller 2015). Auch Nicholson (2010) untersuchte das Dolmetschen vor dem Internationalen Strafgerichtshof für das ehemalige Jugoslawien. Sie ging dabei primär auf linguistische und kulturelle Herausforderungen ein, thematisierte jedoch auch die drastischen Auswirkungen auf die DolmetscherInnen (vgl. Nicholson 2010).

Da DolmetscherInnen jedoch im Gegensatz zu KonferenzdolmetscherInnen meist direkten Kontakt mit KlientInnen haben, sind sie deutlich häufiger sämtlichen Problemen, Konflikten und Verhaltensweisen unmittelbar ausgesetzt. Der Aspekt der emotionalen Belastung beim Kommunaldolmetschen wurde in zahlreichen empirischen Studien untersucht. Doherty et al. (2010) untersuchten spezifische Herausforderungen und emotionale Belastung beim Dolmetschen im Bereich der psychischen Gesundheit. Einige der genannten Herausforderungen für DolmetscherInnen lagen in der Beziehung zu den KlientInnen sowie zu den DienstleistungsgeberInnen, als auch in der Beziehung zwischen den KlientInnen und den DienstleistungsgeberInnen, wobei gerade die Wahrung der Unparteilichkeit sowie die mangelnde Erfahrung der DienstleistungsgeberInnen im Umgang mit DolmetscherInnen für die vorliegende Arbeit relevant sind. Weitere Schwierigkeiten lagen in den linguistischen, paralinguistischen und kognitiven Anforderungen. DolmetscherInnen berichteten beispielsweise von Schwierigkeiten bei der Verständnis von KlientInnen sowie bei der Vermittlung non-verbaler Elemente der Kommunikation. Darüber hinaus umfasste die Studie Herausforderungen, die sich auf die emotionale Belastung der Tätigkeit, die Einhaltung der Rollengrenzen sowie die mit der Tätigkeit verbundenen Risiken, wie den Umgang mit gewalttätigen KlientInnen beziehen (vgl. 2010:35). Die Studie zeigte, dass viele DolmetscherInnen nach ihrem Einsatz weiterhin über die KlientInnen und deren Probleme nachdachten, was gelegentlich dazu führte, dass es ihnen schwerfiel, den nächsten

Auftrag zu erledigen. Dabei berichteten sie von verschiedenen Emotionen wie Wut, Traurigkeit, Machtlosigkeit, Schuldgefühle und Hoffnungslosigkeit (vgl. *ibid.*:38f.).

Derartige Herausforderungen treten nicht nur beim Dolmetschen im Bereich der psychischen Gesundheit auf, sondern insbesondere auch im Flüchtlingsbereich, wo DolmetscherInnen mit vulnerablen Personengruppen arbeiten. Sultanić (2021) untersuchte die spezifischen Herausforderungen beim Dolmetschen für unbegleitete minderjährige MigrantInnen in den Vereinigten Staaten und beleuchtete die Auswirkungen dieser belastenden Situationen auf DolmetscherInnen. Die Autorin identifizierte dabei sprachliche, kognitive und emotionale Herausforderungen. Zu den sprachlichen Herausforderungen zählten insbesondere das Alter und das damit verbundene Sprachniveau der Kinder. Emotionale Belastungen sowie die Einhaltung von Rollengrenzen wurden als kognitive und emotionale Herausforderungen identifiziert (vgl. Sultanić 2021).

Auch Campanella (2023) befasste sich in ihrer Studie mit traumabezogenen Charakteristika des Kommunaldolmetschens im Flüchtlingsbereich in Neuseeland. Die TeilnehmerInnen der Studie sahen sich primär als KommunikationsvermittlerInnen, dennoch beleuchteten die Ergebnisse, dass DolmetscherInnen ihre Rolle situationsabhängig anpassten. Eine solche Rollen Anpassung ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass Flüchtlinge von den TeilnehmerInnen als verletzlich und schutzbedürftig wahrgenommen wurden, was gelegentlich dazu führte, dass sie aktiver in das Geschehen eingriffen und beispielsweise Informationen hinzufügten, die sie als relevant erachteten. Dies resultiert in einem inneren Konflikt zwischen dem Wunsch, Hilfe zu leisten, und der strikten Einhaltung des Verhaltenskodexes für DolmetscherInnen (vgl. Campanella 2023:420f.). Ein weiteres Merkmal bezieht sich auf die zwischenmenschlichen Herausforderungen, die mitunter den Aspekt des Vertrauens umfassen. Einige geflüchtete Personen fühlen sich unwohl, Informationen vor DolmetscherInnen aus derselben Gemeinschaft zu teilen, während andere wiederum DolmetscherInnen aus unterschiedlichen sozialen Gruppen oder mit anderer Religionszugehörigkeit Misstrauen entgegenbringen. Zudem berichteten die DolmetscherInnen von einem mangelnden Verständnis ihrer Rolle und ihres Aufgabenbereichs seitens der DienstleistungsgeberInnen. Dies wird dadurch ersichtlich, dass DienstleistungsgeberInnen häufig in der dritten Person sprechen, den/ die DolmetscherIn direkt ansprechen oder zu lange Textpassagen äußern, ohne dabei Pausen einzulegen. Darüber hinaus wird häufig von DolmetscherInnen erwartet, die Rolle eines/einer BeraterIn einzunehmen oder emotionalen Beistand zu leisten (vgl. *ibid.*:422). Weitere Charakteristika umfassen den Einsatz einer Lingua Franca, die für die geflüchtete Person jedoch eine Zweitsprache darstellt, sowie den Einsatz von DolmetscherInnen des anderen Geschlechts.

Trotz der emotional anspruchsvollen Tätigkeit im Flüchtlingsbereich werden die psycho-emotionalen Bedürfnisse von DolmetscherInnen nicht ausreichend wahrgenommen, was sich insbesondere in der fehlenden emotionalen Unterstützung zeigt. Die TeilnehmerInnen berichteten, dass sie während emotional belastenden Einsätzen versuchen, sich vom Geschehen zu distanzieren, indem sie sich primär auf ihre Dolmetschleistung und die Grenzen ihrer Rolle konzentrierten (ibid.:423f.). Die Ergebnisse der Studie belegen den Mangel an einer speziellen und traumaorientierten Ausbildung für DolmetscherInnen im Kontext der Flüchtlingshilfe (ibid.:419).

Aus den dargelegten Studien wird ersichtlich, dass der größte Unterschied in der Wahrnehmung von Stress zwischen dem Konferenzdolmetschen und dem Kommunaldolmetschen darin besteht, dass die häufigsten Stressoren beim Kommunaldolmetschen hauptsächlich sozialer Natur sind, bedingt durch die unmittelbare Nähe zu den GesprächsteilnehmerInnen. Während eine vorzeitige Vorbereitung auf einen Einsatz sowohl beim Konferenz- als auch beim Kommunaldolmetschen viele der genannten Stressoren mindern kann, erfordert der emotional belastende Aspekt des Kommunaldolmetschens mehr Aufmerksamkeit. Wie in den Studien dargelegt wird, kann dieser Aspekt ernsthafte Auswirkungen auf den gesundheitlichen Zustand von DolmetscherInnen haben, wobei die Anwendung von Bewältigungsstrategien die Auswirkungen mindern kann.

2.3 Coping strategies

Um zu verhindern, dass die Arbeit für KommunaldolmetscherInnen zum Verhängnis wird, ist es für sie notwendig, individuelle Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Diese Strategien, auch *coping strategies* genannt, helfen dabei, Stress zu bewältigen (Myers & DeWall 2023:550). Creeze et al. (2015) identifizieren fünf wesentliche Punkte, die DolmetscherInnen für die Selbstfürsorge in Betracht ziehen sollen: Zeit- und Arbeitsbelastungsmanagement, Erholung und Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit, Beratung und Nachbesprechung. Ein effektives Zeitmanagement ermöglicht es DolmetscherInnen, Pausen einzulegen, während Arbeitsbelastungsmanagement darauf abzielt, dass DolmetscherInnen „limit workload and the number of stressful cases to ward off possible burnout“ (2015:77). Zudem ist bekannt, dass ausreichende und ausgewogene Ernährung sowie ausreichender Schlaf positive Auswirkungen auf den mentalen Zustand haben. Dadurch sinkt der Stresspegel und ermöglicht wiederum einen besseren und länger andauernden Schlaf. Des Weiteren helfen körperliche Bewegung oder das Verfolgen von Hobbys bei der Stressreduktion und bei der Vorbeugung von Sekundärtraumatisierung. Es ist jedoch notwendig, auch den Geist zu

pflügen. Dafür eignen sich Achtsamkeitsübungen, wie das Beobachten der eigenen Atmung. Diese Techniken ermöglichen es DolmetscherInnen, sich während eines Einsatzes primär auf die Übertragung der Nachricht zu konzentrieren und die eigenen Emotionen bestmöglich auszublenden (vgl. *ibid.*:78). Zusätzlich können Gebete, die positive Aufarbeitung von Einsätzen und Meditation positive Effekte erzielen und das Risiko einer Sekundärtraumatisierung reduzieren (Korpál & Mellinger 2022:291f.). Als letzte Strategie wird die Beratung und Nachbesprechung genannt. Dafür eignen sich, unter Berücksichtigung der Schweigepflicht, sowohl KollegInnen als auch professionelle SupervisorInnen (vgl. *ibid.*:78f.). Viele praktizierende KommundolmetscherInnen wenden sich hingegen auch an Freunde oder enge Verwandte (Lai & Heydon 2015:13). Neben der Nachbesprechung (*debriefing*), kann auch eine Vorbesprechung (*briefing*) KommundolmetscherInnen dabei helfen, sich mental auf herausfordernde Einsätze vorzubereiten und das Risiko einer Sekundärtraumatisierung zu verringern (Creeze et al. 2013:261). Hierbei kann auch das Bewusstsein, mit potenziell traumatisierenden Inhalten bei bevorstehenden Einsätzen konfrontiert zu werden, zur Reduzierung des Risikos beitragen (Korpál & Mellinger 2022:283). Während Creeze et al. (2015) sich in erster Linie auf Selbstfürsorgestrategien nach Einsätzen fokussieren, analysierte Sultanić (2021) in ihrer Studie zudem, welche Strategien DolmetscherInnen während emotional belastender Situationen anwenden. Da viele TeilnehmerInnen Mitleidsmüdigkeit empfanden, versuchten sich viele emotional vom Geschehen zu distanzieren, indem sie sich auf ihre Rolle als Conduit fokussierten und sich daran erinnerten, dass die Aussage von jemand anderem stamme und sie diese nur wiedergeben mussten. Einige TeilnehmerInnen nahmen eine schauspielerische Haltung ein, indem sie ihre Emotionen unterdrückten. Auch emotionale Rüstung und das Tragen einer ‚emotionalen Maske‘ halfen DolmetscherInnen dabei, sich nicht von dem emotionalen Inhalt beeinflussen zu lassen (2021:243).

Das Ausmaß an vorhandener Literatur und die Vielzahl an Selbstfürsorgestrategien unterstreichen die Bedeutung dieser Maßnahmen für KommundolmetscherInnen. Du (2014) und Sultanić (2021) stellen anhand ihrer erhobenen Daten fest, dass DolmetscherInnen mit zunehmendem Alter und damit verbundener Erfahrung dazu neigen, resistenter auf emotional belastende Inhalte zu sein (2014:117 & 2021:236). Im Gegensatz dazu zeigt die Studie von Lai & Heydon (2015), dass traumatisierende Inhalte erfahrene DolmetscherInnen ebenso belasten wie BerufsanfängerInnen (2015:15). Aus den Erkenntnissen lässt sich schließen, dass nicht nur die Anwendung von Bewältigungsstrategien von Bedeutung ist, sondern auch der persönliche Charakter von KommundolmetscherInnen eine ausschlaggebende Rolle dabei spielt, inwieweit sie sich emotional von den Inhalten distanzieren können. Nichtsdestotrotz ist es notwendig, dass

KommunaldolmetscherInnen die für sie geeigneten Strategien finden und diese in der Praxis umsetzen, um ihre eigene Gesundheit zu schützen.

3. Vorbereitung und Vorhersehbarkeit beim Dolmetschen

Die vorliegende Masterarbeit widmet sich dem Aspekt der Unvorhersehbarkeit beim Kommunaldolmetschen. Der Beruf von KommunaldolmetscherInnen erweist sich als äußerst abwechslungsreich und bringt immer wieder neue Überraschungen mit sich.

A working week may also bring midnight calls to hospitals, to police cells and to the hard shoulder of a motorway where there has been an accident involving one or more speakers of other languages. It can also on rare occasions bring calls to major incidents such as bombings at underground stations, airport accidents and terrorist situations. Training can only go so far to prepare interpreters for any situation. Experience and the support and advice of senior and more seasoned colleagues provide the rest. (Coursellis 2008:26)

KommunaldolmetscherInnen sehen sich häufig nicht nur unerwarteten Themen und Situationen gegenüber, auch der Einsatzort sowie der Zeitpunkt des Einsatzes können für sie unerwartet kommen. Um ein besseres Verständnis des Kommunaldolmetschens zu ermöglichen, wird die Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz beim Konferenzdolmetschen und beim Kommunaldolmetschen verglichen. In einem weiteren Schritt wird die Vorhersehbarkeit beim Simultandolmetschen näher erläutert, welche im Vergleich zum Kommunaldolmetschen sowohl von WissenschaftlerInnen als auch von StudentInnen deutlich häufiger behandelt wurde.

Nicht nur aus ethischen Gründen (Diaz Galaz 2011:173), sondern auch aufgrund des zeitlichen Drucks und des hohen Stresslevels, dem DolmetscherInnen während eines Einsatzes häufig ausgesetzt sind, wird großer Wert auf die Vorbereitung für die jeweiligen Einsätze gelegt. Dies wird im Folgenden primär in Anlehnung an Daniel Gile's Werk *Basic concepts and models for interpreter and translator training* (2009) näher erläutert.

3.1 Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz

Obwohl Gile's Modell primär an KonferenzdolmetscherInnen ausgerichtet ist, unterscheidet sich die Vorbereitung für KommunaldolmetscherInnen nicht wesentlich. Der größte Unterschied liegt darin, dass KommunaldolmetscherInnen sich nicht auf Konferenzen, sondern auf Einsätze in verschiedenen Fachbereichen vorbereiten müssen, um Herausforderungen bestmöglich entgegenzuwirken und eine gute Leistung zu erbringen.

Gile (2009) nennt drei unterschiedliche Arten der Vorbereitung für KonferenzdolmetscherInnen: *Advance preparation*, *Last-minute preparation* und *In-conference knowledge acquisition*. Hierbei handelt es sich nicht um eine Auswahl unterschiedlicher Vorbereitungsarten, sondern um komplementäre Vorbereitungsstrategien.

Advance preparation umfasst Gile zufolge (2009) das vorzeitige Einholen sämtlicher Konferenzunterlagen in allen für den/die DolmetscherIn relevanten Arbeitssprachen. Dabei handelt es sich um das Konferenzprogramm, eine Liste von TeilnehmerInnen, Hintergrundinformationen zur Konferenz und Unterlagen mit zusätzlichen Inhalten, die bei der Konferenz präsentiert werden. Die Praxis zeigt jedoch, dass die erforderlichen Unterlagen nichtsdestotrotz nicht immer zur Verfügung gestellt werden und wenn doch, häufig unzureichende Informationen liefern. In solchen Fällen behelfen sich SimultandolmetscherInnen mit dem Internet, wo sie mithilfe unterschiedlicher Quellen mehr Information zu gewissen Themen oder Personen erlangen. Des Weiteren erweisen sich Briefings oder Proben als äußerst sinnvoll und hilfreich für DolmetscherInnen. Unter Briefings versteht man Meetings, an denen neben den DolmetscherInnen noch die OrganisatorInnen der Konferenz und/oder die RednerInnen selbst teilnehmen. Während diesen Briefings erhalten DolmetscherInnen allgemeine Informationen zur Konferenz und bekommen die Möglichkeit Fragen zu stellen. Laut Gile (2009) machen diese Meetings jedoch nur dann Sinn, wenn DolmetscherInnen davor die Möglichkeit hatten, die Unterlagen zu studieren, damit sie während den Meetings Unklarheiten klären oder generelle Fragen stellen können. Wenn dies nicht der Fall ist, teilen die jeweiligen OrganisatorInnen Informationen mit den DolmetscherInnen, die ihrer Meinung nach hilfreich für diese sein könnten (vgl. 2009:144f.).

Auf Grundlage der Erfahrungen der Autorin als KommunaldolmetscherIn lässt sich feststellen, dass die Vorbereitungsphase auch bei KommunaldolmetscherInnen Ähnlichkeiten aufweist. Sie holen kein konferenzbezogenes Material ein, sondern kontaktieren entweder DienstleistungsgeberInnen oder KlientInnen, um nähere Informationen zum Einsatz zu erhalten. Es ist dabei auch üblich, relevante Dokumente wie medizinische Befunde oder Rechtsstücke von KlientInnen anzufordern, um das jeweilige Thema zu recherchieren, neue Terminologielisten zu erstellen oder bereits bestehende Glossare zu ergänzen. Briefings oder ähnliche Meetings sind im Bereich des Kommunaldolmetschens nicht üblich. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass es sich im Vergleich zum Konferenzdolmetschen aus zeitlichen und kostentechnischen Gründen nicht lohnt, für einen vergleichsweise ‚kurzen‘ Einsatz und nur für eine/n DolmetscherIn ein Meeting zu organisieren.

Unter *Last-minute preparation* wird die Vorbereitungsphase unmittelbar vor Beginn einer Konferenz verstanden. Diese kurzfristigen Vorbereitungen sind insbesondere dann erforderlich, wenn DolmetscherInnen die Unterlagen zur Vorbereitung nicht rechtzeitig erhalten. Gile (2009) nennt mehrere Gründe, die dazu führen können, dass DolmetscherInnen die Unterlagen nicht im Voraus bekommen. Es kommt häufig vor, dass Unterlagen erst in letzter Sekunde fertiggestellt

werden oder dass RednerInnen den Inhalt ihrer Vorträge nicht im Voraus preisgeben möchten, da sie ihre Unterlagen als vertraulich betrachten. Darüber hinaus wissen RednerInnen oft nicht, dass sich DolmetscherInnen für Einsätze vorbereiten müssen und die Bereitstellung von konferenzbezogenen Unterlagen dabei eine große Hilfe darstellt. Unabhängig davon, ob Unterlagen zur Verfügung gestellt werden oder nicht, haben SimultandolmetscherInnen noch die Möglichkeit, kurz vor Beginn der Konferenz Unklarheiten mit den KonferenzteilnehmerInnen zu klären. Gelegentlich begeben sich SprecherInnen selbst in die Dolmetschkabinen, um eine Kopie ihres Vortrags bereitzustellen oder Fragen zu beantworten (2009:145).

Auch bei KommunaldolmetscherInnen kann es vorkommen, dass sie weder den/die DienstleistungsgeberIn noch den/die Klientin telefonisch erreichen. In einem solchen Fall können sie vor Ort, sobald sie eine ungefähre Vorstellung vom Einsatz bekommen, relevante Wörter nachschlagen und in ihrem Notizbuch notieren. Gelegentlich kommt es bei KommunaldolmetscherInnen, die für Organisationen arbeiten, vor, dass sie lediglich Informationen zum Einsatzort und Zeitpunkt des Termins bekommen. Sobald jedoch eine Adresse bekannt ist, besteht die Möglichkeit, mithilfe des Internets zu recherchieren, um welche Einrichtung es sich handelt, und, sofern möglich, themenspezifische Terminologie vorzubereiten.

Als letzte Vorbereitungsstrategie nennt Gile (2009) die *In-conference knowledge acquisition*. Dabei handelt es sich um Informationen, Phraseologien oder neue Terminologie, die während der Konferenz gewonnen werden. Diese Informationen können Gile (2009) zufolge teilweise durch Unterlagen erlangt werden, die erst nach Beginn der Konferenz ausgehändigt werden oder durch aktives Zuhören anderer Präsentationen, Vorträge oder Diskussionsrunden gewonnen werden. Darüber hinaus erweisen sich auch Pausen, in denen DolmetscherInnen die Möglichkeit haben, sich mit TeilnehmerInnen zu unterhalten und auszutauschen, als äußerst hilfreich. Ebenso können sich SimultandolmetscherInnen Wissen aneignen, indem sie erfahreneren KollegInnen in der Kabine beim Dolmetschen zuhören oder Glossare untereinander austauschen. Sämtliche dieser Vorbereitungsarten können die Kenntnisse und Fähigkeiten von SimultandolmetscherInnen für zukünftige Konferenzen oder Einsätze verbessern (2009:146).

Im Gegensatz zu den ersten beiden Vorbereitungsphasen zeigt die dritte Phase die größten Unterschiede im Vergleich zur Vorbereitung im Kommunaldolmetschen. Da ihr Einsatz nicht im Rahmen einer Konferenz stattfindet, haben KommunaldolmetscherInnen nicht die Möglichkeit, zusätzlichen Input durch andere Vorträge oder Präsentationen zu erhalten. Sie notieren sich lediglich neue Termini oder Phraseologien, die während des Gesprächs auftauchen. Hierbei spielt die sogenannte Nachbearbeitungsphase eine wesentliche Rolle. In dieser Phase analysieren

KommunaldolmetscherInnen ihre Notizen, arbeiten an besseren Formulierungen und ergänzen ihre Terminologielisten. Sie haben zwar während des Einsatzes keine Möglichkeit sich mit KollegInnen auszutauschen oder deren Einsätze zu beobachten, können jedoch Glossare untereinander austauschen und KollegInnen nachträglich um ihre Meinung hinsichtlich schwer zu übersetzender Ausdrücke bitten.

3.1.1 Die Auswirkungen der Vorbereitung auf die Leistung von DolmetscherInnen

Diaz Galaz (2011) erläutert, dass ExpertInnen ein gewisses Maß an Fachwissen von ihrem Publikum erwarten oder voraussetzen und dadurch Informationen oder Hinweise auslassen, die für Nicht-ExpertInnen, wie DolmetscherInnen, für das Verständnis des Inhalts relevant wären. Dies gilt sowohl für wissenschaftliche Texte, als auch in verstärktem Maße für mündliche Vorträge, da die zur Verfügung stehende Zeit begrenzt ist, mündlich vorgetragene Inhalte spontaner dargestellt werden und eine Überarbeitungs- und Korrekturphase, wie sie bei schriftlichen Texten üblich ist, nicht vorgesehen ist (2011:175). Auch ÄrztInnen oder JuristInnen tendieren dazu, während der Beratungsgespräche regelmäßig Fachterminologien zu verwenden. Dies erfordert ein umfassendes Maß an thematischem, sprachlichem und terminologischem Fachwissen von Seiten der DolmetscherInnen. Es kann angenommen werden, dass die Vorbereitung auf einen Einsatz die Arbeit für DolmetscherInnen erheblich erleichtert. Wie im vorangegangenen Kapitel dargelegt wurde, eignen sich DolmetscherInnen spezifisches, einsatzbezogenes Fachwissen an, erweitern ihre Vokabular, ergänzen ihre Glossare mit themenspezifischen Fachtermini und recherchieren, sofern es sich um einen Einsatz im Bereich des Konferenzdolmetschens handelt, Informationen zu den RednerInnen sowie deren Sprechweise und Ausdrucksart.

Diaz Galaz (2011) untersuchte in ihrer Studie, inwieweit die vorzeitige Vorbereitung auf einen Einsatz die Qualität der Dolmetschleistung beeinflusst. Ziel der Studie war es zu zeigen, ob vorzeitige Vorbereitung DolmetscherInnen dabei hilft, komplexere Abschnitte eines Textes vollständiger und genauer übermitteln zu können (2011:178). Dabei wurden drei Variablen in Hinblick auf komplexere und neutralere Textsegmente gemessen: der Ear-Voice Span (EVS), die Genauigkeit der Dolmetschung und die Anzahl an Auslassungen (ibid.:178). Die TeilnehmerInnen bekamen 30 Minuten Zeit zur Vorbereitung auf die erste Rede, während die zweite Rede, nach einer 15-minütigen Pause, ohne jegliche Informationen oder Vorbereitungszeit gedolmetscht werden musste. Für die Vorbereitung wurde den Studierenden kein Zugang zum Internet oder zu

Wörterbüchern gewährt; stattdessen erhielten TeilnehmerInnen verschiedenes kontextbezogenes Material, Informationen zu den jeweiligen SprecherInnen und ein kurzes Glossar (ibid.:180f.).

Die Ergebnisse der Studie zeigten zunächst, dass sich die Komplexität eines Textabschnittes erheblich auf die Ear-Voice-Span, das heißt, auf die Zeitspanne zwischen dem Beginn eines Abschnittes der Ausgangsrede und dem Beginn der Dolmetschung in der Zielrede (ibid.:181f.), auswirkte. In beiden Dolmetschbedingungen, sowohl mit als auch ohne Vorbereitung, wiesen die TeilnehmerInnen eine größere Zeitverzögerung bei komplexeren Textsegmenten auf. In Bezug auf die beiden Dolmetschbedingungen erwies sich die Zeitverzögerung in der Dolmetschung ohne vorherige Vorbereitung als länger. In einem weiteren Schritt wurde die Ear-Voice-Span auf lexikalischer, syntaktischer und semantischer Schwierigkeitsebene dargestellt. Es zeigte sich, dass die Zeitverzögerung in den beiden Vorbereitungsbedingungen bei lexikalischen und syntaktischen Schwierigkeiten gleich war. Hinsichtlich semantischer Schwierigkeiten hingegen erwies sich die Vorbereitung als effektiv, da die Zeitverzögerung kürzer war als in der Nicht-Vorbereitungsbedingung (ibid.:183).

Als nächste Variable wurde die Genauigkeit der Dolmetschung gemessen. Auch hier ließen sich ähnliche Ergebnisse beobachten. Komplexe Textabschnitte wiesen generell beobachtet eine geringere Genauigkeit der Dolmetschungen auf. Es zeigte sich jedoch auch ein erheblicher Unterschied zwischen den beiden Vorbereitungsbedingungen. Während die Dolmetschungen mit vorheriger Vorbereitungszeit genauere Übertragungen der Ausgangsrede lieferten, wiesen insbesondere komplexe Abschnitte in den Dolmetschungen ohne Vorbereitungszeit die niedrigsten Genauigkeitswerte auf. Zudem ließ sich beobachten, dass die Übersetzungsgenauigkeit neutraler Textabschnitte ohne Vorbereitung der Übersetzungsgenauigkeit komplexer Textabschnitte mit Vorbereitung entsprach. Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass vorzeitige Vorbereitung vor allem bei komplexen Textsegmenten den Schwierigkeitsgrad mildern kann. In einem weiteren Schritt wurde die Übersetzungsgenauigkeit von lexikalisch, syntaktisch und semantisch schwierigen Textpassagen in beiden Vorbereitungsbedingungen gemessen. Es zeigte sich, dass die Übersetzungsgenauigkeit in der Vorbereitungsbedingung auf allen drei Ebenen sehr ähnliche Werte aufwies. In der Nicht-Vorbereitungsbedingung wurden vor allem lexikalisch herausfordernde Textabschnitte deutlich ungenauer und schlechter übermittelt (ibid.:184f.).

Die letzte Variable, die im Zuge der Studie von Diaz Galaz (2011) gemessen wurde, umfasst das Ausmaß der Auslassungen beim Dolmetschen. Dabei wurden Auslassungen nur dann gezählt, wenn Informationen in der Zielrede fehlten (2011:183). Basierend auf der Studie zeigte der Prozentsatz der Auslassungen in der Vorbereitungsbedingung zwischen neutralen und komplexen

Textabschnitten keine erheblichen Unterschiede, während der Prozentsatz der Auslassungen bei schwierigen Textabschnitten in der Nicht-Vorbereitungsbedingung signifikant höher war (ibid.: 185).

Ähnliche Ergebnisse brachte die Studie von Song & Tang (2020) hervor. Sie untersuchten in Anlehnung an Gile's *Efforts Model* (1995), ob vorzeitige Vorbereitung die Qualität der Dolmetschleistung von TeilnehmerInnen beeinflusst und ob sich der Einfluss auf die Dolmetschleistung von TeilnehmerInnen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen veränderte (2020:1640). Die Studie wurde mit fortgeschrittenen Studierenden durchgeführt, die basierend auf ihren Sprachkenntnissen in zwei Gruppen geteilt wurden: fortgeschrittenes und mittleres Sprachniveau. Die Aufgabe bestand darin, zwei wirtschaftliche Reden zu dolmetschen, einmal mit und einmal ohne Vorbereitung (Song & Tang 2020:1643). In der Kategorie mit Vorbereitung wurde den TeilnehmerInnen relevantes, kontextbezogenes Material zur Verfügung gestellt. Auch in diesem Fall zeigte die Studie klare Ergebnisse: vorzeitige Vorbereitung auf einen Einsatz verbesserte die Gesamtqualität der Dolmetschleistung. Die Autoren stellten fest, dass die Vorbereitung den größten Einfluss auf den Umgang mit Terminologie hatte, gefolgt von Kohärenz, Informationsintegrität, Grammatik und Redeflüssigkeit. Den geringsten Einfluss nahm die Vorbereitung auf die Stimme der TeilnehmerInnen (ibid.:1644f.). Darüber hinaus zeigte die Studie, dass die Vorbereitung einen stärkeren Einfluss auf die Dolmetschleistung der TeilnehmerInnen mit einem mittleren Sprachniveau hatte (ibid.:1645).

Gile (1995) fasst die kognitive Belastung beim Konsekutivdolmetschen in einem Modell zusammen, welches aus vier *efforts* besteht: „Zuhören und analysieren“, „Kurzzeitgedächtnis“, „Sprachproduktion“ und „Koordination“ (Song & Tang 2020:1640). Die Ergebnisse zeigten, dass vorzeitige Vorbereitung einen positiven Effekt auf allen Ebenen hatten. Sie trug dazu bei, dass die kognitive Belastung beim Hörverständnis reduziert wurde, „so that interpreters can focus more on short-term memory and target speech production to achieve high-quality interpreting output (ibid.:1646). Ebenso erleichterte die Vorbereitung das Kurzzeitgedächtnis von DolmetscherInnen, da sie zuvor gelernte Informationen länger im Gedächtnis behielten. Darüber hinaus half vorzeitige Vorbereitung DolmetscherInnen dabei, ruhiger zu bleiben und weniger Stress während der Einsätze zu empfinden. Dadurch konnten sie ihre Aufmerksamkeit gezielter auf die Sprachproduktion richten, die richtige Lexik anwenden sowie syntaktisch korrekte und logische Sätze bilden (ibid.:1646f.). Obwohl die Vorbereitungsphase keinen wesentlichen Einfluss auf die Stimme hatte, zeigte die Studie, dass DolmetscherInnen, die sich vorbereiteten, ihre Stimme besser kontrollieren konnten (ibid.:1648).

An dieser Stelle ist es wissenschaftlich relevant, die Studie von Perez-Perez (2018) zu erwähnen, der die Vorbereitung aus einer anderen Perspektive untersuchte. Die zentrale Forschungsfrage dieser Studie ist, ob vorzeitige computerunterstützte Vorbereitung auf einen Einsatz zu einer verbesserten Dolmetschleistung im Vergleich zu traditionellen, manuellen Vorbereitungsmethoden führt. Die Studie wurde mit fortgeschrittenen Studierenden durchgeführt, die in zwei Gruppen geteilt wurden: die erste Gruppe bereitete sich auf traditionelle Weise vor, indem sie Informationen und Vokabular manuell aus unterschiedlichen Quellen zusammenfassten. In der zweiten Gruppe verwendeten Studierende ein corpus management tool, um sich terminologisch auf den Einsatz vorzubereiten (Perez-Perez 2018:141). Um den Einfluss des corpus management tools zu messen, wurden in den drei Reden jeweils eine bestimmte Anzahl an Begriffen analysiert und anschließend verglichen, ob diese von den TeilnehmerInnen korrekt übermittelt wurden (ibid.:143). Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass TeilnehmerInnen, die sich mit Hilfe des corpus management tools auf den Einsatz vorbereiteten, höhere Erfolgsquoten bei der Übermittlung der analysierten Begriffe erzielten. Die erste Rede wies vergleichsweise den geringsten Unterschied auf. Der Prozentsatz der Übereinstimmungen bei den analysierten Begriffen betrug für die TeilnehmerInnen der ersten Gruppe 34%, während die TeilnehmerInnen der zweiten Gruppe 39% erreichten (ibid.:144). Bei der Analyse der zweiten Rede betrug der Prozentsatz der Übereinstimmungen ausgewählter Begriffe für die erste Gruppe 26% und für die zweite Gruppe 34% (ibid.:144). Die dritte Rede wies den signifikantesten Unterschied auf, mit einer Übereinstimmung von 26% in der ersten Gruppe und 38% in der zweiten Gruppe (ibid.:145). Obwohl drei unterschiedliche Themen verwendet wurden, erzielte die Gruppe, die mit dem corpus management tool arbeitete, in allen drei Fällen höhere Prozentsätze der Übereinstimmung der analysierten Begriffe (ibid.:146). Die Studie ergab zudem, dass TeilnehmerInnen, die in beiden Gruppen teilnahmen, in der zweiten Gruppe bessere Ergebnisse erzielten als in der ersten Gruppe (ibid.:146f.).

Die Ergebnisse zeigen nicht nur, dass die Vorbereitungsphase allgemein einen signifikanten Einfluss auf die Qualität der Dolmetschung hat, sondern auch, dass die Art der Vorbereitung ausschlaggebend ist. Insbesondere computerunterstützte Vorbereitung verbessert die Leistung von DolmetscherInnen und reduziert zudem den zeitlichen Aufwand für die Vorbereitung. Es ist jedoch notwendig zu betonen, dass die Studien mit Studierenden durchgeführt wurden und die Ergebnisse nicht verallgemeinert werden können und daher nicht auf alle DolmetscherInnen übertragbar sind. Dennoch verdeutlichen die Studien angehenden DolmetscherInnen die Bedeutung der Vorbereitungsphase und ihren Einfluss auf die Qualität der Dolmetschleistung (ibid.:188). Die

Bedeutung der Vorbereitung wird DolmetscherInnen bereits während ihrer Ausbildungszeit vermittelt. Setton & Dawrant (2016) erläutern in ihrem Handbuch für Lehrende des Konferenzdolmetschens, wie angehende DolmetscherInnen auf ihren zukünftigen Beruf vorbereitet werden können. Dabei lernen Studierende, unter anderem, Aussagen zu komprimieren und nur die wesentlichen Punkte herauszufiltern (2016:305). Darüber hinaus erlernen sie Techniken zur Vorbereitung auf Einsätze, lernen, an welchen Quellen sie sich orientieren können und entwickeln Methoden zur Erstellung von Glossaren (ibid.:308).

Students show the instructor how they have prepared and the glossaries they have made, but should also be tested for coverage and for appropriate command of basic facts in the domain, key players and recent news. This will reveal the inadequacies of the preparation and can be followed by suggestions on how to prepare better. (ibid.:308)

DolmetscherInnen werden demnach nicht ohne Vorbereitung in die Berufswelt geführt, sondern eignen sich während ihrer Ausbildung sowohl spezifische Dolmetschfähigkeiten, als auch effektive Vorbereitungsstrategien an. Studierende können mithilfe effektiver Vorbereitungsstrategien korrekte Fachterminologie anwenden sowie genauere und vollständigere Verdolmetschungen der Ausgangsrede liefern (Diaz Galaz 2011:186). Darüber hinaus hilft vorzeitige Vorbereitung DolmetscherInnen dabei, Aussagen besser antizipieren zu können.

3.2 Antizipation

Anticipation, in a very general sense, refers to the prediction of an event, much like the weather forecast we watch on television every day. Anticipation in simultaneous interpreting (SI) is not much different, except that instead of predicting what the weather will be like, the interpreter finds herself predicting how the discourse of a given speaker will evolve. (Seeber 2001:61)

Allgemein betrachtet stellt Antizipation eine Methode dar, mithilfe welcher diverse Ereignisse vorhergesehen oder erwartet werden können (ibid.:61). Witte (2018) stellt fest, dass es „ein mehrfach definierter Terminus“ ist, der in unterschiedlichen Fachgebieten auf unterschiedliche Weise definiert wird. Insbesondere bei Sportarten, in welchen SportlerInnen unter Zeitdruck stehen und eine taktisch erfolgreiche Lösung, wie beispielsweise eine Bewegungsreaktion, treffen müssen, spielt Antizipation eine elementare Rolle (2018:132). Dieses Phänomen trifft jedoch nicht nur auf SportlerInnen zu, die in Wettbewerben den nächsten Zug ihrer KonkurrentInnen antizipieren müssen. Auch das Simultandolmetschen kann als eine Art kognitiver Leistungssport betrachtet werden, bei welchem SimultandolmetscherInnen unter Zeitdruck das Ende oder den Sinn einer Aussage vorwegnehmen müssen, bevor der/die RednerIn die Aussage abgeschlossen hat. “In the process of listening to the original speech, the interpreter makes assumptions about how the

speaker's intention is likely to develop or be completed semantically and verbally" (Chernov 2004:185).

Die Möglichkeit, Wörter oder Phrasen während des Simultandolmetschens zu antizipieren, hängt laut Chernov (2004) von dem Grad der Redundanz des Diskurses ab (2004:93). Ein Diskurs gilt dann als redundant, wenn er kohärent aufgebaut ist, Wiederholungen und Koreferenzen enthält sowie Interdependenzen im Text aufweist. Daraus lässt sich ableiten, dass die Wahrscheinlichkeit, den weiteren Verlauf einer Aussage korrekt antizipieren zu können, vom Grad der Redundanz eines Diskurses abhängt. Umgekehrt gilt auch: je dichter die Informationen in einem Diskurs sind, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, die Äußerungen korrekt zu antizipieren (Chernov 2004:93). „If the successive units in a message are related, if the probability of a unit depends upon the units that precede it, these relations reduce the amount of information that a single unit can carry“ (Miller 1963:103). Es zeigt sich, dass einzelne Äußerungen während eines Diskurses in engem Zusammenhang mit den vorhergehenden und den nachfolgenden Äußerungen stehen (Chernov 2004:96). Dadurch reduziert sich, wie in Miller (1963) dargelegt, die Informationsdichte einzelner Äußerungen.

Obwohl Antizipation in vielen Sprachen Anwendung findet, wird sie häufig im Deutschen, aufgrund seiner komplexen Sprachstruktur, angewendet und untersucht. Da das Hauptverb in der deutschen Sprache oft an letzter Stelle steht, ist es zwar für SimultandolmetscherInnen möglich, dieses abzuwarten, jedoch erhöht sich dadurch die kognitive Belastung des Kurzzeitgedächtnisses erheblich (Pöchhacker & Stögerer 2021:29). Insbesondere bei langen, komplexen Sätzen mit eingeschobenen Nebensätzen, kann dies neben einer Überbelastung des Kurzzeitgedächtnisses auch zu einem Informationsverlust führen (Kirchhoff 1976:61). Um dies zu verhindern, antizipieren SimultandolmetscherInnen, basierend auf vorhandenem Wissen, den wahrscheinlichsten Ausgang einer Äußerung oder verwenden zunächst ein neutrales Verb, das im weiteren Verlauf des Diskurses präzisiert wird (Pöchhacker & Stögerer 2021:29f.). Dies kann auf unterschiedliche Weise erfolgen: SimultandolmetscherInnen können entweder das Wort äußern, bevor der/die RednerIn das entsprechende Wort im Ausgangstext nennt, oder das entsprechende Wort kurz nach dem Original aussprechen und korrekt in den Satz einbauen. Aufgrund der minimalen zeitlichen Verzögerung und der präzisen Verwendung des richtigen Wortes besteht kein Zweifel daran, dass SimultandolmetscherInnen den Ausgang der Äußerung antizipiert haben, bevor sie das Original gehört haben (Lederer 1978:330).

Lederer (1978) unterscheidet zwei Arten von Antizipationen: Sprachvorhersage und Bedeutungserwartung (1978:330f.). In Anlehnung an Setton (1999:52) wurden beide Formen der

Antizipation nach Lederer (1978) später als *linguistic* und *extralinguistic anticipation* bezeichnet (Vandepitte 2001:325). Sprachvorhersage oder *linguistic anticipation* bedeutet, dass DolmetscherInnen Wörter, die im Sprachgebrauch häufig zusammen vorkommen, antizipieren (1978:330f.). Die häufigste Form der Sprachvorhersage sind Kollokationen. Insbesondere Verb-Objekt Kollokationen, bei denen bestimmte Verben ein Substantiv, das als dessen Objekt fungiert, hervorrufen. Auch umgekehrt können bestimmte Substantive die Verwendung von dazugehörigen Verben verlangen. Je ausgeprägter die sprachliche Kompetenz von SimultandolmetscherInnen ist, desto besser erweist sich ihre Fähigkeit zur Antizipation von sprachlichen Elementen (vgl. Jörg 1997:217f.). Bedeutungserwartung oder *extralinguistic anticipation* bezieht sich auf die Vorhersage einer Äußerung, die auf kontextuellem Hintergrund- und Allgemeinwissen aufbaut (Pöchhacker & Stögerer 2021:30). SimultandolmetscherInnen versuchen mithilfe der gesammelten Informationen und dem angeeignetem Wissen zu antizipieren, was der/die SprecherIn beabsichtigt (Lederer 1978:330f.).

Vandepitte (2001) erläutert jedoch, dass nicht alle Kollokationen eindeutig zu erkennen sind. Das Beispiel „She was green with...“ erweist sich als offensichtlich, und SimultandolmetscherInnen, die der englischen Sprache mächtig sind, erkennen sofort, dass das Wort „envy“ antizipiert werden kann (2001:325). In diesem Fall handelt es sich um eine reine Sprachvorhersage. „With extralinguistic anticipation on the other hand, predictions cannot be based on linguistic clues, but the anticipator has to rely on his or her knowledge of the speaker, the subject matter and the situation“ (Jörg 1997:218). Bei dem Beispiel „They held off...“ benötigen SimultandolmetscherInnen zusätzliche kontextuelle Informationen, um die Äußerung zu vervollständigen. Handelt es sich beispielsweise um eine Konferenz für Generäle und hohe Offiziere, könnten SimultandolmetscherInnen antizipieren, dass es sich um „the enemy’s attack“ handelt. Tritt die Aussage jedoch in einem Kontext mit Ausschussmitgliedern auf, könnte der Satz mit „their decision“ beendet werden (Vandepitte 2001:325). Das Beispiel verdeutlicht, dass sprachliche Informationen alleine oft nicht ausreichen und zusätzliche situationsbedingte Faktoren berücksichtigt werden müssen, um eine Aussage korrekt antizipieren zu können.

3.2.1 Empirische Untersuchungen zur Antizipation

Seit den frühen 1970er Jahren wird Antizipation in der empirischen Forschung mithilfe experimenteller oder korpusbasierter Methoden untersucht (Pöchhacker & Stögerer 2021:26). In ihrer Studie erläutert Bartłomiejczyk (2008), dass Antizipation im Vergleich zu anderen

Dolmetschstrategien bisher die meiste Aufmerksamkeit von WissenschaftlerInnen erhalten hat (2008:117). Neben Bartłomiejczyk (2008) haben auch viele weitere WissenschaftlerInnen, wie Chernov (1974/2004), Hodzik & Williams (2017), Jörg (1997), Kurz & Färber (2003), Riccardi (1996), Seeber (2001) und Van Besien (1999) Antizipation in verschiedenen Studien untersucht. Im Folgenden soll ein kurzer Einblick in die Studien von Chernov (1974/2004), Bartłomiejczyk (2008) und Kurz & Färber (2003) gegeben werden. Diese Studien wurden in dieser Arbeit herangezogen, da sie den Aspekt der Antizipation aus unterschiedlichen Perspektiven analysieren. Während Chernov (1974/2004) die Bedeutung der Sinnhaftigkeit beim Dolmetschen und die Fähigkeit von DolmetscherInnen zur Antizipation untersucht, analysieren Kurz & Färber (2003) in ihrer Studie die Häufigkeit der antizipierten Wortarten. Bartłomiejczyk (2008) hingegen untersucht auf einer tiefergehenden Ebene die Häufigkeit der verschiedenen Arten von Antizipationen.

Chernov (2004) bezieht sich auf eine im Jahr 1974 von ihm durchgeführte Studie zum Thema Antizipation. Dabei wurden Texte vorbereitet, die zwei Arten von Sätzen enthielten, um die Reaktion und Strategie von SimultandolmetscherInnen zu testen. Die erste Art von Testsätzen war zwar grammatikalisch korrekt und befand sich in einem plausiblen und kohärenten Kontext, ergab jedoch, aufgrund der Kombination der gewählten Wörter, keinen sinnvollen Zusammenhang. Es wurde angenommen, dass sich diese semantische Herausforderung bei der Dolmetschung in Form einer Auslassung oder Verzerrung manifestieren würde, da die DolmetscherInnen keinen Sinn daraus erschließen können. Die zweite Art von Testsätzen enthielt ein Wort oder eine Phrase, deren Fortsetzung offensichtlich zu antizipieren schien. Der Satz wurde jedoch so modifiziert, dass er ein unerwartetes Ende enthielt. Es wurde angenommen, dass SimultandolmetscherInnen basierend auf ihrem linguistischen und kontextuellen Wissen den Satz antizipieren würden, anstatt das tatsächliche Ende des Satzes abzuwarten (vgl. 2004:186f.).

Beispiel 1:

„Кислая сладость вскрикнула наземь от ожирения.“

Wörtliche Übersetzung:

Sour sweetness cried out (yelled) to earth from obesity.

Die zugrundeliegende Hypothese der ersten Art von Testsätzen besagte, dass diese Sätze entweder eine komplexe Herausforderung für DolmetscherInnen darstellen oder unmöglich zum Dolmetschen sein werden. Obwohl der Satz grammatikalisch korrekt ist und die einzelnen Wörter einfach zu

verstehen sind, mangelt es ihm auf semantischer Ebene an Sinnhaftigkeit. (ibid.:187). Insgesamt 112 Dolmetschungen der 14 Testsätze wurden analysiert. Dabei zeigte sich, dass nur 11% der Testsätze vollständig gedolmetscht wurden, während 35% ausgelassen und 54% nur teilweise und/oder fehlerhaft wiedergegeben wurden (ibid.:189). Die Ergebnisse der Studie bestätigten die ursprünglich festgelegte Hypothese und brachten zwei weitere Erkenntnisse hervor. Alle TeilnehmerInnen meisterten die Phrase ‘кислая сладость’ (sour sweetness) ausnahmslos, da es sich um eine gängige Wortverbindung handelt und beide Wörter zu einer semantischen Kategorie (Geschmack) gehören, wodurch sie leichter in Verbindung gebracht werden können. Wortkombinationen, die jedoch nicht derselben semantischen Gruppe zugeordnet werden können, wie beispielsweise „logischer Sessel“, stellten die ProbandInnen vor größere Herausforderungen. Dies spiegelte sich auch im höheren Prozentsatz der Auslassungen während des Dolmetschens wider (ibid.:187ff.). Des Weiteren zeigte sich auch, dass DolmetscherInnen Testsätze in einigen Fällen sinnvoller wiedergaben, als diese im Original tatsächlich waren (ibid.:190).

Beispiel 2:

‘Декабрь, январь, февраль – самые суровые месяцы года:
март, апрель, май – месяцы весны, тепла,
но, правда, нет непостоянного настроения;
июнь и Юлина пятёрка зато всегда создавали хорошее настроение’

Wörtliche Übersetzung:

‘December, January, February – the most severe months [of the] year;
March, April, May – [the] months [of the] spring, warmth,
but, true, [there is] not unconstant mood;
June and Julie’s first always created [a] good mood’

In dieser Textpassage wurde der Monat ‚July‘ durch den Namen ‚Julie‘ ersetzt. Die Analyse dieses Textsegments zeigte, dass die ProbandInnen vor den Wörtern ‚Juni and Juli‘ länger zögerten, da sie offensichtlich erkannten, dass ihre ursprüngliche Annahme nicht korrekt war. Dennoch gaben sie die Textpassage basierend auf ihrer eigenen Hypothese wieder und setzten die Monate der Reihe nach fort. Die Ergebnisse bestätigten auch die zweite Hypothese, da die TeilnehmerInnen in 75% der analysierten Fälle ihrer eigenen Annahme folgten, anstatt die tatsächliche Aussage wahrzunehmen und wiederzugeben (vgl. ibid.:197). Mit seiner Studie zeigte Chernov (2004), dass

Simultandolmetschen, sowohl auf semantischer als auch auf linguistischer Ebene, auf der Vorausannahme des wahrscheinlichsten Verlaufs eines Diskurses beruht (2004:199).

Auch Kurz & Färber (2003) widmeten sich in ihrer Studie dem Phänomen der Antizipation und untersuchten, in welcher Form und Häufigkeit es von DolmetscherInnen angewendet wird. Die Studie wurde mit Studierenden durchgeführt, die je nach Muttersprache (Deutsch oder Englisch) in zwei Gruppen aufgeteilt wurden. Die Aufgabe bestand darin, eine Rede des Grazer Bürgermeisters aus dem Deutschen ins Englische zu dolmetschen (vgl. 2003:133ff.). Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass Antizipation von den TeilnehmerInnen generell sehr häufig angewendet wurde, jedoch ausschließlich Verben und kein einziges Subjekt antizipiert wurden. Es wurden 38,27% exakte Antizipationen und 34,57% allgemeine Antizipationen beobachtet (vgl. *ibid.*:136). Die Studierenden antizipierten in fast allen Fällen korrekt; nur 4,32% der Antizipationen waren falsch. Interessanterweise zeigte sich, dass die Studierenden mit Deutsch als Muttersprache vergleichsweise häufiger den Ausgang einer Rede exakt antizipierten und keine einzige falsche Antizipation beobachtet werden konnte (vgl. *ibid.*:137f.). Darüber hinaus ergab die Studie, dass Studierende, die häufiger antizipierten, inhaltlich präzisere und vollständigere Dolmetschungen lieferten. Auch hier erzielten Studierende, die aus ihrer Muttersprache Deutsch arbeiteten, bessere Ergebnisse (vgl. *ibid.*:139).

Das Ziel der Studie von Bartłomiejczyk (2008) hingegen bestand darin, die Häufigkeit von problemzentrierten und allgemeinen Antizipationen zu analysieren. Zur Durchführung der Studie wurden Texte mit unterschiedlichen Themen ausgewählt, die sich aufgrund der Vielzahl an Antizipationsmöglichkeiten für dieses Forschungsvorhaben eigneten. Die ProbandInnen (36 fortgeschrittene Studierende des Studiengangs Simultandolmetschen) mit Polnisch als A-Sprache und Englisch als B-Sprache wurden gebeten, die ausgewählten Texte in die jeweils andere Sprache zu dolmetschen. Der Ausgangstext und die jeweilige Dolmetschung wurden zunächst aufgenommen und in einem weiteren Schritt den DolmetscherInnen vorgespielt. Diese wurden dann gebeten, ihre Denkprozesse hinsichtlich bestimmter Entscheidungen während des Dolmetschens retrospektiv zu kommentieren und auch diese auf einer Kassette festzuhalten. Für die Auswertung des erhobenen Materials hinsichtlich problemzentrierter Antizipationen wurden die hierfür relevanten Ausschnitte des Zieltexts zeitlich mit den korrespondierenden Segmenten des Ausgangstexts verglichen. Für die Analyse der allgemeinen Antizipationen hingegen wurden die retrospektiven Protokolle der TeilnehmerInnen untersucht. Die Untersuchung brachte interessante Ergebnisse hervor. In den insgesamt 72 Dolmetschungen konnte kein einziger Fall einer problemzentrierten Antizipation festgestellt werden. In Hinblick auf allgemeine Antizipationen wurden auf Basis der retrospektiven

Protokolle insgesamt 37 Fälle analysiert (vgl. 2008:121f.). Bartłomiejczyk (2008) argumentierte, dass es für Studierende offenbar zu riskant war, eine Aussage zu antizipieren, bevor diese im Orginaltext geäußert wurde, außer es handelte sich um strukturelle Unterschiede zwischen zwei Sprachen. Des Weiteren beobachtete sie, dass Antizipation häufiger angewendet wurde, wenn Studierende aus dem Englischen ins Polnische dolmetschten, jedoch häufiger korrekte Antizipationen erzielten, wenn sie aus ihrer Muttersprache Polnisch ins Englische dolmetschten (vgl. *ibid.*:124f.). Die Studie bestätigte, dass Antizipation erheblich vom jeweiligen Sprachenpaar und der Dolmetschrichtung abhängt.

Die Analyse der Studien bestätigt, dass Antizipation nicht nur eine häufig angewendete Strategie darstellt, sondern auch zu einer verbesserten Dolmetschleistung führt, wenn sie korrekt eingesetzt wird. Kurz & Färber (2003) erläutern, dass Studierende durch das Erlernen von Kollokationen und Phraseologien, die Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz sowie das Aneignen von Hintergrundwissen selbstsicherer im Antizipieren werden (2003:142f.). Obwohl Antizipation bisher überwiegend im Bereich des Simultandolmetschens untersucht wurde, kann sie auch beim Kommunaldolmetschen eine durchaus wichtige Strategie darstellen. Zhao et al. (2022) zählen zu den wenigen ForscherInnen, die den Aspekt der Antizipation beim Konsektivdolmetschen empirisch untersucht haben. Die Ergebnisse ihrer Studie zeigten, dass DolmetscherInnen beim Lesen schneller waren und eine höhere Antizipationsfähigkeit aufwiesen, wenn sie wussten, dass sie die Äußerungen später dolmetschen mussten. Zudem stellten sie fest, dass eine erhöhte kognitive Belastung, wie das gleichzeitige Lesen von zwei Sätzen, zu einer Verringerung der Antizipationsfähigkeiten führt (vgl. Zhao et al. 2022).

Durch die Fähigkeit zur Antizipation können DolmetscherInnen schneller reagieren und eine effektivere Kommunikation zwischen den GesprächsteilnehmerInnen ermöglichen. Angesichts der oft stressigen und belastenden Einsätze im Kommunalwesen könnte Antizipation dazu beitragen, die Auswirkungen von Stress zu mildern, da DolmetscherInnen sprachliche und inhaltliche Entwicklungen des Diskurses vorhersehen und somit besser auf das, was auf sie zukommt, vorbereitet sind.

4. Methodik

In diesem Kapitel wird die methodische Herangehensweise des empirischen Teils dieser Masterarbeit detailliert dargestellt, um eine transparente Übersicht über die Erhebung und Verarbeitung der für diese Studie erforderlichen Daten zu bieten. Zunächst werden die spezifischen Ziele und die Forschungsfragen vorgestellt. Darauf aufbauend erfolgt eine eingehende Beschreibung der gewählten Forschungsmethode. Anschließend werden die ausgewählten InterviewpartnerInnen sowie die Caritas als Institution näher vorgestellt. Im weiteren Verlauf werden die angewandten Transkriptions- und Auswertungsmethoden detailliert erläutert.

4.1 Zielsetzung und Forschungsfragen

Die Verfasserin dieser Masterarbeit arbeitet seit Beginn des Ukrainekrieges als Dolmetscherin im Kommunalwesen, weshalb sich der Wunsch entwickelte, Facetten des Dolmetscherdaseins zu beleuchten, die im Rahmen des Studiums nicht ausreichend behandelt werden. Im Zuge ihrer Tätigkeit stand sie verschiedensten Herausforderungen gegenüber und wurde mit oft unvorhersehbaren Ereignissen konfrontiert, die sie zwar oft in eine hilflose Situation brachten, jedoch ihre Kompetenzen und ihr Selbstbewusstsein stärkten. Dadurch entstand der Wunsch, StudentInnen des Studienganges Translation und angehenden DolmetscherInnen einen Einblick in die reale Berufswelt zu vermitteln. Diese Masterarbeit verfolgt das Ziel, die Unvorhersehbarkeit des Dolmetscherberufs im Kommunalwesen genauer zu untersuchen. Der Fokus wurde darauf gelegt, ein Bewusstsein für die Bedeutung und Notwendigkeit dieser Berufsgruppe in der Gesellschaft zu schaffen und anhand von Beispielen die Vielschichtigkeit dieser Tätigkeit zu veranschaulichen. Dabei soll unter anderem auch auf die Rolle von DolmetscherInnen eingegangen werden und die von DolmetscherInnen erwartete Unparteilichkeit analysiert werden. Darüber hinaus wird auch die Auswirkung bestimmter Situationen auf den emotionalen Zustand von DolmetscherInnen näher reflektiert. Im Folgenden werden die Forschungsfragen präsentiert, die im Rahmen dieser Arbeit und mithilfe der erhobenen Daten abschließend in der Conclusio beantwortet werden sollen.

Forschungsfragen:

1. Mit welchen unvorhergesehenen Ereignissen und Herausforderungen müssen DolmetscherInnen im Kommunalwesen rechnen und welche Auswirkungen haben diese auf ihre Rolle, die Wiedergabeart sowie auf ihr persönliches Wohlbefinden?
2. Gibt es Unterschiede in der Unparteilichkeit von DolmetscherInnen zwischen externen und internen Settings?

3. Inwiefern unterscheidet sich die Vorbereitung für das Simultandolmetschen im Vergleich zum Kommundolmetschen? Auf welche Aspekte können sich KommundolmetscherInnen besser oder schlechter vorbereiten?
4. Welche zusätzlichen Fähigkeiten sind für DolmetscherInnen im Kommunalwesen erforderlich?

4.2 Forschungsdesign & Datenerhebung

Die vorliegende Masterarbeit bedient sich der qualitativen Forschungsmethode, welche die Grundlage für den empirischen Teil dieser Arbeit darstellt. Laut Mayring (2002) gilt „eine rein quantitative Vorgehensweise nicht mehr als alleiniges Ideal“ (2002:9). Obwohl qualitative Forschung von WissenschaftlerInnen erst in den letzten 10 bis 20 Jahren verstärkt Anwendung gefunden hat, reicht der Ursprung des qualitativen Denkens bis auf Aristoteles zurück (Mayring 2002:12). Dennoch wird von WissenschaftlerInnen erwartet, ihre qualitative Vorgehensweise ebenso systematisch und strukturiert darzustellen wie bei quantitativen Methoden, um Transparenz und Offenheit zu schaffen (ibid.:65). Dabei ist es wichtig, anzumerken, dass im Gegensatz zu quantitativen Forschungsmethoden, bei denen Hypothesen überprüft werden, die qualitative Vorgehensweise darauf abzielt, durch allgemeinere Fragen komplexere Antworten zu gewinnen, die keine Hypothesen belegen oder widerlegen, sondern bestimmte Probleme oder Sachverhalte beschreiben oder analysieren (Hale & Napier 2013:8). Dabei wird die deskriptive Forschungsweise verwendet, die laut Hale & Napier (2013) auf systematische Weise zeigen soll, wie mehrere DolmetscherInnen in bestimmten Situationen agieren oder welche Meinung sie zu spezifischen Sachverhalten vertreten. Auf diese Weise lassen sich allgemeine Tendenzen und Muster erkennen (2013:20).

Die für diese Arbeit angewandte qualitative Datenerhebungsmethode beläuft sich auf die Durchführung von Interviews. Zunächst ist anzumerken, dass in der qualitativen Forschung unterschiedliche Formen von Interviews existieren. Diese lassen sich laut Poscheschnik & Hug (2020) je nach „Strukturiertheit bzw. Unstrukturiertheit der Fragen und der Offenheit bzw. Geschlossenheit der Antwortmöglichkeiten untergliedern“ (2020:127f.). Weiters wird erläutert, dass, je strukturierter das Interview und geschlossener die Fragen, desto inflexibler das Gespräch, da sämtliche Fragen bereits strikt vorgegeben sind, Abweichungen somit nicht vorgesehen sind und der/die befragte Person Antwortmöglichkeiten vorgegeben bekommt. Im Gegenteil dazu, erlaubt das unstrukturierte und offene Interview ein lockeres Gespräch, bei dem ohne vorgegebener Struktur flexibel von einem Thema zum anderen gewechselt werden kann und der/die Befragte die Möglichkeit hat, frei zu antworten (ibid.:127f.).

Das für diese Arbeit verwendete Interview wird als teilstrukturiertes Interview bezeichnet, das eine Mischform der zwei erwähnten Arten darstellt. Dabei wird zuerst ein Interviewleitfaden¹ herausgearbeitet, der als roter Faden im Interview fungieren soll. Auf diese Weise können alle für die Beantwortung der Forschungsfragen relevanten Punkte thematisiert werden. Es erlaubt InterviewerInnen bei Unklarheiten oder fehlender Informationen nachzufragen und gibt gleichzeitig den Befragten die Freiheit, frei zu erzählen. Dabei ist es nicht erforderlich, die Reihenfolge der Fragen beizubehalten, sondern erlaubt es InterviewerInnen, je nach Gesprächsfluss Fragen zu stellen (ibid.:127f.). Nachdem die Art des Interviews definiert wurde, gehen wir näher auf den Interviewtyp ein.

Laut Poscheschnik & Hug (2020) lassen sich sieben in der qualitativen Forschung wichtigste Typen identifizieren: „das narrative Interview, das episodische Interview, das problemzentrierte Interview, das fokussierte Interview, das Tiefeninterview, das halbstandardisierte Interview und das Experteninterview“ (2020:128). Um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen, wird in diesem Kapitel nur der Typus näher erläutert, der im empirischen Teil angewandt wurde: das Experteninterview. Unter einem Experteninterview versteht man die „Befragung von Personen, die sich durch eine besondere Expertise über den Forschungsgegenstand auszeichnen“ (ibid.:129). Gemäß Flick (2022) liegt der Fokus des Interviews nicht auf der Person selbst, sondern auf ihrer Expertise und Erfahrung. Der/die Befragte wird dabei in der Studie nicht als Einzelfall berücksichtigt, sondern repräsentiert eine ganze Gruppe (2022:89).

Der für die Experteninterviews erstellte Leitfaden enthält erzählgenerierende und vertiefende Fragen. Unter erzählgenerierenden Fragen versteht man „offen formulierte Fragen, die auf Wissen abzielen, das in Form von Episoden vorliegt und narrativ berichtet werden kann“ (Poscheschnik & Hug 2020:133). Die zweite Art von Fragen, die im Interviewleitfaden angewandt wurden, werden als vertiefende Fragen bezeichnet. Diese können andere Fragearten ergänzen, indem dem/der Interviewten zusätzliche Fragen gestellt werden, um mehr Informationen zu einem bereits angesprochenen Thema zu erlangen (ibid.:135). Nachdem in diesem Kapitel das Forschungsdesign und die Erhebung der Daten näher beschrieben wurden, wird im Folgenden ein Überblick über die Interviews sowie die Personen gegeben, die sich bereit erklärt haben, an dieser Studie teilzunehmen.

¹ Der Interviewleitfaden, der für die Durchführung der Interviews verwendet wurde, ist im Anhang beigelegt.
Seite 52

4.2.1 Interviews & TeilnehmerInnen

Als ersten und wichtigsten Schritt wurde eine Genehmigung der Führungskräfte des Ukraineprojekts eingeholt, die es der Verfasserin dieser Arbeit erlaubte, diese Studien im Rahmen der Caritas Wien durchführen zu dürfen. Insgesamt neun Personen, die bei der Caritas Wien im Zuge des Ukraineprojekts als DolmetscherInnen tätig sind, nahmen an der Studie teil. Dabei handelt es sich um acht weibliche Teilnehmerinnen und einen männlichen Teilnehmer. Im Durchschnitt dauerten die Interviews 45 Minuten, wobei sich das kürzeste Interview auf ca. 18 Minuten belief, während das längste Interview 55 Minuten dauerte. Die Interviews wurden durch Audioaufnahmen festgehalten und in einem weiteren Schritt transkribiert. Die Transkriptionsmethode wurde in Kapitel 4.3 näher erläutert. Acht TeilnehmerInnen bevorzugten es, das Interview auf Deutsch zu führen und ein/e TeilnehmerIn entschied sich dazu, auf Russisch zu antworten. Die für diese Studie relevanten Teile des Interviews wurden von der Autorin ins Deutsche übersetzt. Zum Schutz der TeilnehmerInnen und zur Wahrung ihrer Anonymität wurden die Transkriptionen nicht im Anhang dieser Arbeit aufgenommen. Der Interviewleitfaden ist jedoch beigefügt. Des Weiteren wurden aus datenschutzrechtlichen Gründen sämtliche personenbezogene Daten entfernt, sowie die Namen des/der jeweiligen Dolmetschers/Dolmetscherin pseudonymisiert und in der Analyse mit der Abkürzung „DOL“ und der entsprechenden Kennnummer gekennzeichnet.

Sämtliche Interviews wurden im Zeitraum zwischen dem 05. September 2023 und dem 02. Oktober 2023 im Austria Center Vienna (ACV), dem damaligen Standort der Caritas für Vertriebene aus der Ukraine, geführt. Alle DolmetscherInnen wurden zwei bis drei Tage vor dem jeweiligen Interview über das Forschungsvorhaben und das Ziel der Studie informiert. Einen Tag vor dem Interview wurde eine Kopie des Interviewleitfadens per Email oder über Whatsapp an den/die jeweilige/n DolmetscherIn geschickt, sodass diese/r vor dem Interview genügend Zeit hat, sich Gedanken über die Fragen zu machen und sich Ereignisse, die sich eventuell noch im Jahr 2022 ereigneten, ins Gedächtnis zu rufen. Vor Beginn des Interviews wurde allen DolmetscherInnen ein Dokument mit einer TeilnehmerInneninformation und einer Einverständniserklärung gezeigt. Darin ist ein kurzer Überblick über den Zweck, den Ablauf und den Nutzen der Studie gegeben. Ebenso wird darin festgehalten, dass TeilnehmerInnen die Möglichkeit haben, ohne Anführung von Gründen, ihre Teilnahme an der Studie abubrechen. Bevor die Unterschrift der/des jeweiligen Dolmetschers/Dolmetscherin eingeholt wurde, wurde im letzten Teil der Einverständniserklärung dargelegt, in welcher Weise die gesammelten Daten in der Studie verwendet werden. Abschließend werden die einzelnen TeilnehmerInnen kurz vorgestellt, wobei in der Beschreibung immer die

weibliche und die männliche Form, beziehungsweise das Binnen-I verwendet wurde, um keine Rückschlüsse auf die Person ziehen zu können.

Von den insgesamt neun TeilnehmerInnen stammen vier aus der Ukraine, drei aus Russland und jeweils eine Person aus Weißrussland und aus Italien. Vier Personen haben eine Ausbildung als DolmetscherIn abgeschlossen, während drei Personen sich noch im Studium Translation befinden, zwei davon mit der Spezialisierung *Fachübersetzen*. Insgesamt sechs TeilnehmerInnen haben bereits Erfahrung im Dolmetschen gesammelt, während nur ein/e TeilnehmerIn als Laie tätig ist und keine formale Ausbildung als Dolmetscherin abgeschlossen hat sowie vor seiner/ihrer Tätigkeit bei der Caritas keine Erfahrung als DolmetscherIn gemacht hat. Die TeilnehmerInnen mit der längsten Berufserfahrung arbeiten bereits seit 15 Jahren als DolmetscherInnen.

DolmetscherIn	Dauer des Interviews
DOL I	42:37 Minuten
DOL II	36:26 Minuten
DOL III	51:20 Minuten
DOL IV	18:30 Minuten
DOL V	39:55 Minuten
DOL VI	41:56 Minuten
DOL VII	41:24 Minuten
DOL VIII	44:51 Minuten
DOL IX	54:32 Minuten
Gesamtdauer der Aufnahmen	369:31 Minuten

Tabelle 1: Gesamtdauer der Interviewaufnahmen

4.2.2 Caritas - die gemeinnützige Hilfsorganisation

Die Caritas ist eine gemeinnützige Hilfsorganisation, die nicht nur in Österreich mit einem Netzwerk von neun eigenständigen Caritas-Organisationen und der Caritas Österreich als Bundesorganisation, sondern auch weltweit mit über 165 Caritas Organisationen tätig ist. In Österreich ist Gemeinnützigkeit gesetzlich geregelt. Dies bedeutet, dass die Caritas als

gemeinnützige Organisation keine Profite erzielen darf, sondern Ziele, die das Allgemeinwohl betreffen, verfolgen muss.

Die Anfänge der Caritas in Österreich gehen auf das Jahr 1903 zurück, als die ersten Caritaskongresse stattfanden. Die Entscheidung, dem deutschen Beispiel zu folgen und Caritasverbände auch in Österreich zu gründen, wurde schließlich noch vor dem Ersten Weltkrieg getroffen, mit dem Ziel, die Hilfe besser koordinieren zu können. In den Anfangsjahren, genauer gesagt, während und nach dem ersten Weltkrieg, leistete die Caritas in Österreich Hilfe in Form von Essens- und Kleiderausgaben. Mit der Zeit wuchs die Caritas in Österreich und leistete Hilfe in mehreren Bereichen und auf unterschiedliche Weise. In den 80er Jahren lag der Fokus österreichweit auf der Bekämpfung von Obdachlosigkeit. Es wurden immer mehr Einrichtungen, wie Häuser für obdachlose Frauen und Männer eröffnet. In den 90er Jahren, nach dem Fall des Eisernen Vorhangs und während des Kriegs im ehemaligen Jugoslawien, stand die Caritas Österreich vor neuen Herausforderungen. Sie organisierte nicht nur Hilfslieferungen in die Krisengebiete, sondern bot Notunterkünfte und Beratungsstellen für Flüchtlinge in Österreich an.

Mittlerweile ist die Caritas Österreich in nahezu allen Bereichen des menschlichen Lebens tätig: Sie leistet Hilfe und Unterstützung für Kinder, beeinträchtigte Personen, Flüchtlinge, Obdachlose, alleinerziehende Mütter und Familien. Sie bietet Ausbildungsstätten, mobile und stationäre Altenbetreuung, Hospizdienste, Betreuung von Alkohol- und Drogenabhängigen, mobile und stationäre Betreuung von obdachlosen Menschen und Rechtsberatung. Des weiteren organisiert die Caritas Projekte für Langzeitarbeitslose sowie Katastrophen- und Entwicklungshilfe im Ausland. Sie umfasst insgesamt 17,694 angestellte MitarbeiterInnen und circa 46,000 ehrenamtliche MitarbeiterInnen. Darüber hinaus bietet sie 71 Wohnungsloseneinrichtungen, 12 Mutter-Kind-Häuser, 71 Caritas-Sozialberatungsstellen und 53 SeniorInnen- und Pflegewohnhäuser.

Das Projekt Ukraine

Die Caritas Österreich bietet ukrainischen Vertriebenen nicht nur eine erste Anlaufstelle in Österreich an, sondern unterstützt auch KollegInnen der Caritas in der Ukraine, wo sie seit 30 Jahren aktiv sind, und Partnerorganisationen in angrenzenden Nachbarländern, die einen Großteil der geflüchteten UkrainerInnen aufgenommen haben. Die Caritas steht in regelmäßigem Austausch mit dem Innenministerium, der Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen (BBU) sowie den einzelnen Bundesländern, um den Bedarf zu prüfen und die notwendigen Ressourcen anzupassen. Die bisher in diesem Kapitel präsentierten Daten und Fakten wurden der offiziellen Website der Caritas Österreich entnommen. Laut des Österreichischen Integrationsfonds

(ÖIF) lebten am 1. Jänner 2023 79.615 UkrainerInnen in Österreich (ÖIF 2023:6). Im Gegensatz zu anderen geflüchteten Personen müssen ukrainische Vertriebene keinen Asylantrag stellen, um Grundversorgungsleistungen zu beziehen. Sie müssen sich jedoch in den Aufnahmezentren oder den dafür zuständigen Polizeidienststellen registrieren, um die Leistungen beantragen zu können. Die Grundversorgung ermöglicht ukrainischen Vertriebenen finanzielle Leistungen und eine Krankenversicherung zu erhalten (ibid.:9).

Im Jahr 2022 lag die Zahl der Personen in der Grundversorgung bei 92.929, davon waren 60 % (55.827) ukrainische Vertriebene. Die Zahl der Ukrainer/innen in der Grundversorgung ist jedoch seit Anfang 2023 von 54.980 im Januar auf 50.305 Ende Mai 2023 gesunken (ÖIF 2023:8).

4.3 Transkription

Die Durchführung von Interviews stellt einen ersten fundamentalen Schritt im empirischen Teil dieser Masterarbeit dar. „Dieses Material muss aber erst festgehalten, aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden, bevor es ausgewertet werden kann (Mayring 2002:85). Bevor die Interviews somit ausgewertet werden können, müssen sie zuerst verschriftlicht werden. Hierfür eignet sich die Transkription als ideale Methode zur weiteren Verarbeitung und Analyse des Materials. Unter Transkription versteht man „die Verschriftlichung menschlicher Kommunikation, meist auf der Grundlage von Tonband- oder anderen Aufzeichnungen“ (Kuckartz et al. 2008:27). Transkriptionen müssen einem festen Regelsystem unterliegen, damit sie einen wissenschaftlichen Wert haben (ibid.:27). Da laut Gläser & Laudel (2009) keine allgemein gültigen Regeln für die Transkription existieren, ist es erforderlich, das Ziel der jeweiligen Studie in Rücksicht zu nehmen (2009:188). „Transkriptionsregeln werden auf die jeweiligen Untersuchungsziele bezogen formuliert. Sie können von Forschungsprojekt zu Forschungsprojekt durchaus unterschiedlich sein“ (Poscheschnik & Hug 2020:171). In dieser Arbeit steht der inhaltliche Aspekt der Interviews im Vordergrund, weshalb sowohl die Art und Weise der Äußerungen, als auch Mimik und Gestik nicht ausschlaggebend sind und somit in dieser Studie nicht berücksichtigt werden. Aufgrund dessen wurden für diese Studie einfache Transkriptionsregeln gewählt, die sich auf Kuckartz et al. (2008) beziehen. Die Transkription erfolgte in wörtlicher Form, wobei Dialekte nicht berücksichtigt wurden und sowohl sprachliche Elemente als auch die Zeichensetzung an das Schriftdeutsch angepasst wurden. Weiters wurden aus datenschutzrechtlichen Gründen alle personenbezogenen Daten anonymisiert (2008:27), wobei die Interviewerin mit dem Kennzeichen „I“ und die befragte Person mit „DOL“ und der entsprechenden Kennnummer gekennzeichnet wurde (ibid.:28).

Ergänzungen oder Änderungen der Autorin wurden in den Zitaten in eckigen Klammern [] eingefügt, um Rückschlüsse auf das Geschlecht der DolmetscherInnen zu vermeiden und das Zitat an den Fließtext anzupassen. Auslassungspunkte in eckigen Klammern [...] wurden verwendet, um zu zeigen, dass Teile eines Zitats weggelassen wurden. Auslassungspunkte in runden Klammern (...) wurde dann verwendet, wenn es zu längeren Pausen gekommen ist (Kuckartz et al. 2008:27). Lautäußerungen, wie „Mhm, Aha, Äh“ sowohl seitens der Interviewerin als auch seitens der befragten Person wurden nur dann transkribiert, wenn diese den Gesprächsfluss unterbrechen (ibid.:28). Demgegenüber wurden jedoch Lautäußerungen, die einer Aussage zusätzliches Gewicht verliehen, wie Lachen oder Seufzen, in Klammern hinzugefügt (ibid.:28).

4.4 Datenauswertung

Nachdem die Daten erhoben und transkribiert wurden, müssen sie geordnet und ausgewertet werden. Hierfür wurde die qualitative Inhaltsanalyse angewendet. Darunter versteht man in Anlehnung an Mayring (2010) „eine Methode zur inhaltlichen Analyse von Texten“ (Poscheschnik & Hug 2020:189). Hierbei werden die einzelnen Transkriptionen in Sinneinheiten gegliedert und in einem weiteren Schritt Kategorien zugeordnet (ibid.:189). Die Kategorienbildung kann auf deduktive oder induktive Weise erfolgen. Eine deduktive Strategie bedeutet, dass zuerst anhand des Forschungsstands und bereits existierender Theorien ein Kategoriensystem erstellt wird, dem im weiteren Verlauf nach Durchsicht des Datenmaterials Aussagen aus den Interviews zugeordnet werden (ibid.:190). Im Gegensatz dazu stellt die induktive Kategorienbildung eine Strategie dar, bei der die Kategorien direkt aus dem Datenmaterial abgeleitet werden und bereits existierende Theorien nicht berücksichtigt werden (Mayring 2022:84). Der Vorteil dieser Methode liegt darin, „dass sie streng methodisch kontrolliert das Material schrittweise analysiert. Sie zerlegt ihr Material in Einheiten, die sie nacheinander bearbeitet“ (Mayring 2002:114). In dieser Forschungsarbeit kam die induktive Methode zur Anwendung.

Grundsätzlich lassen sich drei Grundformen der qualitativen Inhaltsanalyse unterscheiden: die zusammenfassende Inhaltsanalyse, die strukturierende Inhaltsanalyse und die explizierende Inhaltsanalyse. Bei der explizierenden Inhaltsanalyse werden gemäß Poscheschnik & Hug (2020) unverständliche Textstellen durch zusätzliche Informationen ergänzt. Dies kann entweder durch andere Textstellen aus demselben Text erfolgen oder durch das Hinzuziehen anderer Texte (2020:191f.). Die strukturierte Inhaltsanalyse verfolgt das Ziel, wie aus dem Namen hervorgeht, eine Struktur im Datenmaterial zu schaffen (ibid.:191). „Unter Struktur werden hier inhaltliche

Aspekte, bestimmte Typen oder auch Skalierungen verstanden“ (ibid.:191). Wichtig dabei ist, dass alle Kategorien sehr präzise bestimmt werden, sodass eine eindeutige Zuteilung der jeweiligen Textstellen zu den Kategorien erfolgen kann. Hierfür wird ein Kodierleitfaden entwickelt, welcher eine genaue Zuteilung ermöglicht, da er genau vorgibt, ob eine Textstelle einer Kategorie zugeordnet werden kann oder nicht (ibid.:191). Abschließend wird die für diese Arbeit verwendete zusammenfassende Inhaltsanalyse näher erläutert. Diese Methode verfolgt das Ziel, eine abstrakte Zusammenfassung des gesamten Datenmaterials zu schaffen. Die Kategorienbildung erfolgt auf induktive Weise. Dabei wird jede Zeile analysiert und auf ihre Relevanz für das vorliegende Forschungsvorhaben geprüft. Sobald eine für die Beantwortung der Forschungsfragen relevante Textstelle gefunden wurde, wird basierend darauf eine Kategorie gebildet. Im weiteren Verlauf werden relevante Textstellen entweder den bereits gebildeten Kategorien zugewiesen oder neue Kategorien geschaffen (ibid.:190f.). „Das Resultat einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse ist ein System von Kategorien, das das Gesamtmaterial en miniature abbildet“ (ibid.:191).

5. Präsentation der Analyseergebnisse

Der Aspekt des Unerwarteten stellt immer wieder eine neue Herausforderung für DolmetscherInnen im Kommunalbereich dar, da es sich, wie im Folgenden dargestellt, auf sehr unterschiedliche Weise manifestieren kann. Dieses Kapitel widmet sich der Auswertung des aus den Interviews gewonnen Materials. Wie bereits im vorangehenden Kapitel beschrieben, wurden drei Kategorien geschaffen, die sich in Hinblick auf die Forschungsfragen mit den Aspekten der Rollenausübung und Rollenerwartung, inkompetenter Kommunikation sowie psychischer und physischer Belastung befassen. Dabei wurde der Fokus in erster Linie darauf gelegt, zu zeigen, auf welche herausfordernden oder überraschenden Situationen DolmetscherInnen im Kommunalbereich treffen und welchen Einfluss das auf ihre Rolle oder ihr Wohlbefinden haben kann. Ziel dabei ist es, ein besseres Bild des Dolmetscherberufs zu zeichnen und somit ein besseres Verständnis des Kommunaldolmetschens innerhalb einer Organisation sowie in externen Settings zu teilen. Idealerweise könnten die Kenntnisse dieser Forschungsarbeit in den Unterrichtseinheiten der Universitäten inkorporiert werden, um die Thematik aus verschiedenen Perspektiven zu behandeln und angehende DolmetscherInnen gezielter auf das Berufsleben vorzubereiten.

5.1 Neutral bleiben, Vertrauen schaffen, Grenzen ziehen

Das Thema Neutralität oder Unparteilichkeit ist ein immer wieder auftretender Begriff im Dolmetscherdasein. Die Praxis zeigt jedoch, dass DolmetscherInnen häufig mit Situationen konfrontiert werden, die diese erwartete Neutralität gefährden. Im ersten Teil der Analyse liegt das Hauptaugenmerk auf der Beziehung zwischen DolmetscherInnen und den GesprächsteilnehmerInnen. Diese Kategorie zielt darauf ab, einen Vergleich zwischen der Rollenwahrnehmung von DolmetscherInnen und der tatsächlichen Rollenausübung zu ziehen. Anschließend soll genauer betrachtet werden, ob von DolmetscherInnen eine allumfassende objektive Haltung in internen und externen Settings erwartet werden kann. Unter internen Settings wird der Einsatz innerhalb der Caritas verstanden, während externe Settings jegliche Einsätze außerhalb dieses Rahmens umfassen, wie beispielsweise Behördengänge, Arztgespräche, psychologische oder psychiatrische Sitzungen, etc.

a.) Rollenverständnis vs Rollenausübung

Beispiel 1

DOL VI: Wo das Gespräch in einem ruhigen Setting stattfindet, wo der Berater/die Beraterin oder die Person, die das Gespräch führt, Zeit hat für die Klientin oder den Klienten, da fühle ich mich schon als Sprachrohr. Ich fühle mich ganz in meiner Rolle sicher. Ich kann alles dolmetschen, wie es ist; ich muss nichts hinzufügen, nichts auslassen, weil beide Personen bereit für das Gespräch sind.

DOL VI drückt deutlich aus, dass er/sie sich in seiner/ihrer Rolle vorwiegend als Sprachrohr sieht. Als Sprachrohr bezeichnet man in der Literatur die Rolle des Conduit — DolmetscherInnen in der Rolle des Conduit geben die Informationen in der ersten Person Singular vollständig und exakt wieder, vermitteln die mit den Äußerungen einhergehende Emotionen und bemühen sich eine reibungslose Kommunikation zwischen allen Gesprächsparteien zu ermöglichen (Hsieh 2008:1370). Diese Sichtweise wird zunächst von einigen der befragten DolmetscherInnen (DOL I, DOL II, DOL IV, DOL V) geteilt. Einige geben ebenso an, am Anfang eine aktivere Rolle im Geschehen eingenommen zu haben, bevor ihnen bewusst wurde, dass ihre Hauptaufgabe darin besteht, das Gesagte wiederzugeben. Einer der Beweggründe für diese Verhaltensanpassung war, unter anderem, dass es zu Konfrontationen seitens der BeraterInnen innerhalb der Organisation gekommen ist (DOL I, DOL III, DOLVII).

Beispiel 2

DOL VII: Meistens versuche ich mich wirklich einzusetzen und ich versuche für die Menschen mehr Informationen zu bekommen oder irgendwie weiterzuhelfen. Das ist natürlich nicht immer günstig für mich selbst. Es gab sogar schon unangenehme Situationen, wo ich direkt angesprochen wurde von Beratern zum Beispiel, dass es nicht meine Aufgabe ist, das zu machen.

DOL VIII & DOL IX agieren in erster Linie als Sprachrohr, nehmen aber bei Bedarf eine aktivere Haltung ein, indem sie persönliche Ratschläge geben oder die Gesprächsparteien auf Fehler hinweisen, die beispielsweise mit einem Tipp- oder Transkriptionsfehler auf offiziellen Dokumenten zusammenhängen. Bezug nehmend auf Wadensjö's Taxonomie der Wiedergabearten, spricht man von einer sogenannten ‚Non-rendition‘, wenn DolmetscherInnen eigenständig Informationen während des Gesprächs hinzufügen (Wadensjö 1998:108). Die individuellen Erfahrungen von DolmetscherInnen, insbesondere solcher, die ihre Heimat verlassen und nach Österreich gezogen sind, können einen signifikanten Einfluss auf die Rollendynamik haben. Sie sind dadurch mit den Standardverfahren besser vertraut als manche BeraterInnen und können daher relevante Informationen austauschen. „Ich kann dem Berater etwas vorschlagen, was aus meiner

Erfahrung besser ist, weil ich habe hier schon in Österreich Erfahrungen gesammelt, in allen Bereichen“ (DOL VIII). DOL VII hingegen gibt an, beim Dolmetschen innerhalb der Organisation, „immer sehr involviert in die Situation“ zu sein, indem er/sie sich für die KlientInnen einsetzt und von beiden Seiten versucht „etwas rauszuholen, und irgendwie das alles zusammen zu kleben, damit es passt“. Abschließend fügt DOL VII hinzu, dass „Im Endeffekt, also ich sehe meine Aufgabe darin, dass ganz am Ende etwas raus kommt, etwas am besten Gutes und Positives.“ Die Handlungsweise von DOL VII ist gezielt aktiv und geprägt von der aktiven Rolle des *advocates*, wodurch er/sie die erwartete Unparteilichkeit verletzt. Dies kann zu erheblichen Auswirkungen auf die Beziehung zu den BeraterInnen führen. Die Priorität von DOL VII liegt jedoch im menschlichen Aspekt — Die individuelle Unterstützung von KlientInnen liegt ihm/ihr persönlich in manchen Situationen mehr am Herzen als die strikte Befolgung vorgeschriebener Verhaltenskodizes. In diesem Fall entscheidet sich DOL VII bewusst dafür eine aktive Haltung einzunehmen. Welche Situationen können jedoch für DolmetscherInnen unerwartet sein, sodass sie sich gezwungen fühlen, von der vorgesehenen Rolle abzuweichen? Bevor diese Thematik näher erläutert werden kann, gilt es, zunächst zu analysieren, welche Faktoren ein erfolgreiches Gespräch ausmachen.

Damit ein fruchtbares Gespräch zustande kommen kann, müssen alle an dem Gespräch beteiligten Personen gewisse Kriterien erfüllen. In seiner Arbeit erklärt Rayudu (2009) wesentliche Aspekte für eine erfolgreiche Kommunikation, von denen einige auch auf gedolmetschte Gesprächssituationen angewandt werden können. Der Sender der Botschaft sollte vorab über ausreichend Informationen verfügen, um diese kommunizieren zu können. Die Botschaft selbst muss klar formuliert sein; das bedeutet, dass die Gedanken, Ideen und Fakten zunächst für sich verständlich gemacht werden müssen, um sie übermitteln zu können. Es ist ebenso wichtig, das Gesagte in einer einfachen, direkten und verständlichen Sprache zu formulieren. Die Informationen sollten vollständig und angemessen sein und die Aufmerksamkeit des Empfängers wecken. Der Sender sollte keine widersprüchlichen Aussagen machen und die Richtlinien und Regeln der Organisation befolgen. Darüber hinaus sollte der Sender nicht nur informieren und Anweisungen geben, sondern auch zuhören, den/die GesprächspartnerIn verstehen und auf Fragen oder Aussagen eingehen und dabei den Hintergrund der jeweiligen Gesprächspartei berücksichtigen. Es ist ebenso wichtig, die Informationen rechtzeitig zu teilen (2009:34ff.). Martin & Nakayama (2010) gehen in ihrer Arbeit explizit auf die interkulturelle Kommunikation ein und geben an, dass für eine erfolgreiche Kommunikation der Willen und die Motivation der Gesprächsparteien ausschlagend sind (Martin & Nakayama 2010:465f.). Weicht ein Gesprächspartner von diesen Kriterien ab, kann

der/die DolmetscherIn sich dazu gezwungen sehen, von seiner/ihrer Rolle als Sprachrohr oder Conduit abzuweichen und aktiver in das Geschehen einzugreifen.

Bezug nehmend auf die erhobenen Daten gibt DOL VI drei wichtige Kriterien an, die erfüllt werden müssen, um sich in seiner/ihrer Rolle als Sprachrohr sicher zu fühlen. Alle GesprächspartnerInnen müssen willig sein, das Gespräch zu führen; es sollte in einem ruhigen Setting stattfinden und ohne Zeitdruck erfolgen. Aus den vorliegenden Erkenntnissen lässt sich ableiten, dass neben kommunikationsbezogenen Aspekten auch die Umgebung und die Geduld der Gesprächsparteien eine Rolle spielen. Darüber hinaus sollte kein zeitlicher Druck gegeben sein. In der Theorie erscheint dies unkompliziert, jedoch verdeutlicht die Praxis, dass die gegebenen Settings nicht immer ideal sind. Vorerst zeigt sich ein erheblicher Unterschied in der Rollenausübung zwischen externen und internen Settings. Bei externen Settings fällt es DolmetscherInnen leichter, sich als Sprachrohr zu verhalten, da es „diesen Zeitdruck nicht [gibt]. Es ist alles nicht so schnell, schnell, schnell, sondern man nimmt sich mehr Zeit“ (DOL VII). In der Regel finden externe Termine meist in einem ruhigen und geregelten Setting statt, in welchem die Rollen aller Gesprächsparteien, inklusive des/der Dolmetschers/Dolmetscherin klarer definiert sind, während bei internen Settings die Grenzen oft schwammig sind und die DolmetscherInnen häufig unter Zeitdruck stehen (DOL I, DOL III, DOL VI, DOL VII, DOL VIII). DOL VII offenbart bei externen oder ruhigeren Settings generell transparenter zu agieren, wenn es um die Klärung bestimmter Unklarheiten geht. Innerhalb der Organisation unterscheidet sich die Situation stark — täglich müssen zahlreiche Termine zügig abgewickelt werden, weshalb sich DolmetscherInnen oft in Situationen befinden, in denen sie den Eindruck haben, Informationen selektieren und auf das Wesentliche reduzieren zu müssen, da das Gespräch ansonsten zu viel Zeit der BeraterInnen in Anspruch nehmen würde (DOL I, DOL III, DOL VI, DOL VII). Diese Vorgehensweise wird laut Wadensjö (1998) auch als ‚Summarized rendition‘ bezeichnet. Dabei werden zwei oder mehr Äußerungen, die entweder von einer oder mehreren Gesprächsparteien stammen, zusammenfassend in einer Aussage wiedergegeben (1998:107f.). Gemäß DOL III ist die Qualität seiner/ihrer Dolmetschleistung und seine/ihre Rolle generell von den am Gespräch beteiligten Personen, von der Thematik und auch hier vom zeitlichen Aspekt abhängig.

Beispiel 3

DOL III: Außerdem oft von den an der Übersetzung beteiligten Personen, d. h. von den beteiligten Personen und von der Thematik. So sind wir zum Beispiel bei der Klärung bestimmter Sachverhalte nur an einer konkreten Antwort interessiert und wenn zum Beispiel der Kunde, na ja, in eine lange Diskussion geht, zu viele Details hinzufügt, dann fassen wir einfach sozusagen 'zusammen', machen

eine konkrete, na ja, kurze Zusammenfassung von allem, was gesagt wurde. Also, ich versuche natürlich, so genau und so nah am Original wie möglich zu übersetzen, aber in unserer Sphäre ist das nicht immer effektiv, weil es zu viel Zeit in Anspruch nehmen kann und nicht wichtig ist, obwohl, na ja, es ist nicht unsere Aufgabe zu entscheiden, ob es wichtig ist oder nicht.

Aus diesem Beispiel wird ersichtlich, dass der/die DolmetscherIn sich seiner/ihrer Rolle und seines/ihrer Handlungsspielraumes zwar bewusst ist, jedoch innerhalb der Organisation, aufgrund von zeitlichen Faktoren oft eine kürzere Version des Ausgangstexts liefert, wenn KlientInnen zu sehr von der Frage abweichen. Laut Wadensjö (1998) handelt es sich hier entweder um eine ‚Summarized rendition‘ — eine Zusammenfassung der Aussagen — oder um eine ‚Reduced rendition‘ — eine deutlich kompaktere und kürzere Wiedergabe des Ausgangstexts (1998:107f.). Auch DOL VI gibt an, vor allem beim Faktencheck, einer Standardprozedur innerhalb der Caritas, Informationen zu filtern,

Beispiel 4

„weil es gibt ganz viele Leute - Man muss schnell alle Dokumente abarbeiten und die Fragen kommen ganz schnell nacheinander und die Antworten müssen auch dementsprechend schnell und kurz sein, deswegen ja, ich dolmetsche natürlich was gesagt wird, aber oft fasse ich Informationen zusammen, beziehungsweise wenn es private Informationen sind, die nichts mit der Antwort zu tun haben oder wo ich mir denke, dass es gar keinen Einfluss auf die auf die Situation haben kann, dann lasse ich das weg“.

DOL VI ergänzt jedoch, längere Aussagen in voller Länge zu dolmetschen, eine ‚Close rendition‘ zu liefern (Wadensjö 1998:107), wenn er/sie das Gefühl hat, dass es für die jeweilige Gesprächspartei wichtig ist, diese Information zu teilen, beziehungsweise BeraterInnen bei der Bearbeitung des Aktes auch über das Leben oder die jeweilige Situation der Person informiert sein sollten. Wichtig bei dieser Strategie ist es, die Fähigkeit zu besitzen, zwischen relevanten und redundanten Informationen zu unterscheiden. DolmetscherInnen, die für eine Organisation arbeiten, entwickeln mit der Zeit oft das notwendige Feingefühl, da sie die Arbeitsweise und die Regelungen der Organisation genau kennenlernen. So geben beispielsweise DOL VIII und DOL IX an, sich beim Dolmetschen innerhalb der Organisation die Freiheit zu nehmen, auch aktiver in das Geschehen einzugreifen, da sie sich auf ihrem „Gebiet“ befinden und bereits reichlich Erfahrungen sammeln konnten. DOL IX erläutert sogar, in manchen Fällen besser über die Regelungen und die Standardprozeduren innerhalb der Organisation informiert zu sein als manche neuen BeraterInnen, da er/sie schlicht und einfach mehr Erfahrung in diesem Bereich gesammelt hat. In Situationen, in denen BeraterInnen inkorrekte Informationen geben, bevorzugen es DOL I, DOL V, DOL VII und

DOL IX Rücksprache mit der jeweiligen Person zu halten und diese zu bitten, die Information noch einmal bei einem/einer der TeamleiterInnen zu prüfen. DOL II gibt an, bei unvollständigen Informationen BeraterInnen entweder durch Stichworte daran zu erinnern oder diese nach ihrer Erlaubnis zu fragen, bestimmte Informationen teilen zu dürfen. In beiden Fällen handelt es sich um ‚Non-renditions‘, da die befragten DolmetscherInnen zunächst eigene Äußerungen tätigen oder Fragen stellen, ehe sie die Aussagen dolmetschen. Obwohl DOL II aktiver in das Geschehen eingreift, versucht er/sie Transparenz zu wahren, indem er/sie den/die BeraterIn inkludiert. In bestimmten Situationen kann es unter Umständen für DolmetscherInnen notwendig sein von der Rolle des Sprachrohrs abzuweichen und aktiver in das Geschehen einzugreifen - insbesondere wenn dies zu ihrem eigenen Schutz dient. In dem nachfolgenden Fall befindet sich der/die DolmetscherIn am Anfang seiner/ihrer Dolmetscherkarriere in einer schwierigen Lage, da er/sie sich entscheiden muss, ob er/sie sich selbst schützt oder das Gesicht des/der Beraters/Beraterin wahrt.

Beispiel 5

DOL VI: Neben mir standen, die auch nicht so gut informiert waren und alles, was ich gedolmetscht habe, hat auch nicht so viel Sinn ergeben; das verstehe ich, dass das für die Person auch verwirrend war, was ich gedolmetscht habe; aber ich konnte nicht etwas anderes dolmetschen. Dann hat er sich aufgeregt und diese Aufregung habe ich auch nicht den KollegInnen weitervermittelt, sondern habe ich direkt reagiert, weil ich habe dieser Person gesagt „Es tut mir leid. Sie müssen sich nicht aufregen. Das sind die Informationen, die wir haben. Wenn Sie warten, können wir noch weiter fragen.“ Und der meinte dann, dass wir einfach nur Dummheiten erzählen, dass wir nichts wissen, was wir erzählen - also ich habe alle die schlechten Kommentare über die Arbeit hier erlebt oder bekommen, und meine Antwort war dann „Wir tun unser Bestes und es gibt Regeln, an die wir uns halten müssen.“ Da hat er mich wieder bedroht, dass er mich aufnehmen kann und alle diese Sachen, was ich gedolmetscht habe - diese „Dummheiten“ - dann einem Juristen zeigen wollte, weil sie nicht stimmen und ich weiß, dass sie nicht stimmen und deswegen wollte ich sie auch nicht wiederholen, aber sie waren nicht von mir, sie waren von jemandem, der neben mir gesessen hat, der wahrscheinlich nicht genug informiert war. Also da habe ich das auch nicht gedolmetscht, weil es tat mir auch Leid, der Person zu sagen „Schau du hast etwas gesagt, das überhaupt nicht stimmt und die Person will uns jetzt klagen“.

Anhand dieses Beispiels werden zwei Aspekte deutlich - Einerseits wird gezeigt, wie wichtig die korrekte Teilnahme aller Gesprächsparteien ist. Bezug nehmend auf Rayudu (2009) handelt es sich hier um keine erfolgreiche Kommunikation, da die Informationen fehlerhaft sind. Andererseits wird die Notwendigkeit betont, in Situationen, in denen es zu ernsthaften Drohungen gegenüber DolmetscherInnen kommt oder zu Konsequenzen für DolmetscherInnen kommen könnte, gewisse Grenzen zu ziehen und im Sinne des Selbstschutzes zu agieren. Im Beispiel 5 bleibt DOL VI

anfangs in der Rolle des Sprachrohrs und liefert zunächst eine ‚Close-rendition‘ (Wadensjö 1998:107), eine wortwörtliche Wiedergabe der Aussagen, obwohl er/sie selbst über den Stand der Dinge besser informiert ist. Im weiteren Verlauf lässt sich auch eine ‚Zero rendition‘ (Wadensjö 1998:108) beobachten, da DOL VI die Aufregung des Klienten nicht dolmetscht. Stattdessen greift er/sie schließlich aktiv in das Geschehen ein und liefert eine ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108), indem er/sie auf deeskalierende Weise versucht, den Klienten zu beruhigen und ihm zu versichern, dass das Beste getan wird. Als der Klient den/die DolmetscherIn auffordert, die Informationen zu wiederholen, weigert diese/r sich, wissentlich, dass es keine richtigen Informationen sind. Hätte DOL VI sofort handeln sollen und die BeraterInnen darauf aufmerksam machen, die Informationen erneut zu prüfen? Eine aktive Einmischung seitens des/der Dolmetschers/Dolmetscherin hätte in diesem Fall präventiv den Konflikt verhindern können, wodurch der/die DolmetscherIn, trotz abweichender Rollenausübung, die BeraterInnen und sich selbst geschützt hätte. DOL VI hingegen entscheidet sich dafür, das Gesicht der BeraterInnen zu wahren und begibt sich dadurch in eine unangenehme und heikle Situation. Diese Tendenz zu fehlender Unparteilichkeit in internen Settings spiegelt sich bei vielen der befragten DolmetscherInnen wieder.

Die Einhaltung der Unparteilichkeit bildet eine große Herausforderung, insbesondere in internen Settings, in denen eine der Gesprächsparteien von KollegInnen derselben Organisation vertreten wird. Gemäß DOL II existieren in solchen internen Settings keine drei unabhängigen Seiten, sondern eine Seite, die KlientInnen, und eine zweite Seite, die BeraterInnen und DolmetscherInnen zusammen umfasst. Er/sie erläutert in einem weiteren Schritt, dass er/sie grundsätzlich mit derjenigen Partei eine Einheit bildet, von der er/sie gebucht wird. Bei externen Terminen im Gesundheitswesen ist er/sie beispielsweise immer auf der Seite der PatientInnen, wohingegen er/sie bei psychologischen Settings versucht, so unparteiisch wie möglich zu agieren, „damit die Klientin oder der Klient sich nicht ausgeschlossen fühlen.“ Auch DOL VII und DOL VIII geben an, bei ernsten Situationen auf der Seite der BeraterInnen zu sein, beziehungsweise sich neben dem Termin mit den BeraterInnen persönlich zu unterhalten und in externen Settings so neutral und vollständig wie möglich zu dolmetschen. Ein häufig erwähntes Schlagwort in Bezug auf die Unparteilichkeit ist Vertrauen. Viele DolmetscherInnen legen großen Wert darauf, dass BeraterInnen ihnen vertrauen. So gibt DOL I beispielsweise an, sogar in Fällen von Ungerechtigkeiten in internen Settings auf der Seite der BeraterInnen zu bleiben und die Aussagen vollständig, originalgetreu und ohne jegliche Abmilderungen zu dolmetschen, da ansonsten die Gefahr besteht, das Vertrauen der BeraterInnen aufs Spiel zu setzen. Aufgrund des vorherrschenden ungleichen Machtgefälles kann es vorkommen, dass einzelne Personen diese Macht missbrauchen.

DOL I versucht sich nicht vom Geschehen zu distanzieren, sondern bleibt dem Originaltext treu und liefert eine ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) der Aussagen. DOL IV hingegen hat für sich erkannt,

Beispiel 6

„dass man sehr wohl als Dolmetscher[In] als Sprachrohr die Informationsebene wahrheitsgetreu dolmetschen soll, aber das ist für mich dann Aus an dem Punkt, wo man angreifend wird, abwertend wird für den Klienten; also ich möchte für mich persönlich bei einer Schikane nicht mitwirken und das ist, wo ich dann ja abmildere.“ (DOL IV)

Es ist evident, dass sowohl das Setting, in welchem DolmetscherInnen arbeiten, als auch die Kommunikationsfähigkeiten und der Wille der Gesprächsparteien einen erheblichen Einfluss auf ihre Tätigkeit ausüben. Ebenso scheint eine allumfassende unparteiliche Haltung seitens der DolmetscherInnen in sämtlichen Settings eine utopische Vorstellung zu sein.

b.) Wahrnehmung und Erwartungen an DolmetscherInnen

Aufgrund mangelnder Erfahrung in der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen und des nicht klar definierten Rollenbildes werden DolmetscherInnen häufig nicht nur als reine SprachmittlerInnen wahrgenommen. Vielmehr wird erwartet, dass sie, je nach Kontext, unterschiedliche Rollen einnehmen. Dies kann die Rolle der/des Beraters/Beraterin, Freundes/Freundin, Psychologen/Psychologin, Managers/Managerin, etc. umfassen. Im vorliegenden Fall nimmt die Klientin den/die DolmetscherIn als eigenständige dritte Gesprächspartei wahr und macht während der psychologischen Sitzung Bemerkungen über den/die Psychologen mit der direkten Bitte an den/die DolmetscherIn, das nicht zu dolmetschen.

Beispiel 7

DOL III: „Ehrlich gesagt, bin ich von Psychotherapeuten oder Psychologen nicht sonderlich überzeugt. Ich denke, dass es in der Ukraine viel seriöser ist, aber bitte übersetzen Sie das nicht“, und das war mein Fehler, ich hätte sofort die Grenzen setzen und sagen sollen, dass ich nur als Dolmetscher[In] hier bin, das heißt, ich existiere in diesem Gespräch nicht, denn dann wurde es nur noch schlimmer. [...] Es war eine Frau und die Psychologin fragt, "Machen Sie sich wegen der Ereignisse in der Ukraine Sorgen?", worauf die Frau mir persönlich antwortet, "Machen Sie sich keine Sorgen um Ihre Mutter in der Ukraine?" Sie weiß nicht, wer ich bin, es ist das erste Mal, dass sie mich sieht und ich merke, dass es mein Fehler ist, ich hätte von Anfang an meine Grenzen markieren sollen und sagen sollen, dass ich in diesem Gespräch nicht existiere, es gibt nur sie zwei untereinander, aber ja, in dieser Hinsicht habe ich nicht genug Erfahrung oder eine gewisse Strenge, um mich richtig zu verhalten.

In diesem Beispiel wird DOL III nicht als neutrale Partei wahrgenommen, sondern wird unmittelbar in das Gespräch einbezogen. Zunächst betrachtet die Klientin den/die DolmetscherIn als Vertrauensperson, vor dem/der sie unangemessene Kommentare frei äußert. Retrospektiv erkennt DOL III, dass er/sie die Klientin bereits nach dem ersten Kommentar über seine/ihre Rolle hätte aufklären sollen, um die Grenzen und den Rahmen klar zu definieren. Da die Klientin nicht informiert wird, greift sie im weiteren Verlauf des Gesprächs den/die DolmetscherIn persönlich an. Auf die Frage der Psychologin, ob die Klientin sich aufgrund der Situation in der Ukraine Sorgen mache, antwortet diese dem/der DolmetscherIn in einem sarkastischen Tonfall mit einer rhetorischen Gegenfrage: „Machen Sie sich keine Sorgen um Ihre Mutter in der Ukraine?“ (DOL III). Die Veränderung in der Rollenwahrnehmung des/der Dolmetschers/Dolmetscherin durch die Klientin verdeutlicht das fehlende Verständnis für die Tätigkeit von DolmetscherInnen im Kommunalwesen. In solchen Situationen liegt die Verantwortung bei DolmetscherInnen, Grenzen zu setzen und somit ein Bewusstsein für ihre Tätigkeit zu schaffen. DOL III ist sich seines/ihrer „Fehlers“ bewusst, gibt jedoch an, nicht genug Erfahrung in dieser Hinsicht zu haben, beziehungsweise nicht die „gewisse Strenge“ dafür zu besitzen. Auch DOL VI erlebt eine ähnliche Situation im Zuge eines psychologischen Gesprächs, in dem die Klientin ihre Meinung über den Psychologen äußert, ebenfalls mit der Bitte, dies nicht zu dolmetschen. „Sie hat mich als Vertrauensperson gesehen oder als Person, die informiert werden muss, wie sie über die andere Person denkt und das war auch unangenehm“ (DOL VI). Der/die DolmetscherIn wird nicht als reine/r SprachmittlerIn wahrgenommen, sondern vielmehr als Komplize/Komplizin oder Bestandteil eines Teams mit der Klientin. Jegliche Abweichung von den vorherrschenden Verhaltensnormen oder Kommunikationskriterien stellt für DolmetscherInnen eine Herausforderung dar und erfordert eine Verhaltensanpassung ihrerseits. „Er hat dann direkt im Gespräch gefragt, weil sie das Wort ‚Психолог‘ [Psiholog] gesagt hat und da war klar, dass es über ihn geht und dann ich habe angefangen zu erzählen und sie meinte ‚Nein, ich habe Sie gebeten, das nicht zu erzählen‘, und ich habe gesagt, ‚Sie möchte nicht, dass ich das erzähle‘“ (DOL VI). Der/die DolmetscherIn reagiert auf die Anfrage der Klientin und liefert eine ‚Non-rendition‘ der Aussage (Wadensjö 1998:108), indem er/sie den Psychologen darüber informiert, dass die Klientin diese Information nicht mit allen Beteiligten teilen möchte. Der Psychologe agiert in seiner Rolle äußerst professionell und versucht einen Raum zu schaffen, in dem sich die Klientin wohl fühlt und ihre Meinung frei äußert.

Beispiel 8

DOL VI: Er ist mit seinen Kompetenzen natürlich als Psychologe eingestellt und hat gemeint „Wieso wollen Sie nicht etwas über mich sagen? Es ist wichtig, dass Sie ihre Meinung äußern.“ Also er hat dann selber die Lösung gefunden. Also das Wort ist leider auf allen Sprachen ähnlich und man kann es immer wieder erkennen.

Durch seine professionelle Verhaltensweise wendet er die Aufmerksamkeit von dem/der DolmetscherIn ab und zielt darauf ab, einen dialogischen Austausch mit der Klientin herzustellen. Indem er dies tut, ermöglicht er dem/der DolmetscherIn wieder die Rolle des Conduit wahrzunehmen und sich ausschließlich auf den sprachlichen Informationsaustausch zu konzentrieren. Aus einer anderen Perspektive betrachtet kann die Situation zusätzlich verschärft werden, wenn KlientInnen DolmetscherInnen direkt angreifen, wie es im Fall von DOL VI geschehen ist. Bei dieser Situation wird DOL VI in eine Auseinandersetzung involviert und persönlich von der Klientin attackiert, während er/sie als DolmetscherIn agiert. Die Klientin fragte „ob ich Kinder habe, ob ich verstehen kann, wie ihre Lage ist. Sie hat gesagt, wieso arbeite ich dann in einer Hilfsorganisation, wenn ich keine Kinder habe und dann habe ich mich als Dolmetscher[In] nicht gefährdet, aber bedroht gefühlt“ (DOL VI). Eine wichtige Fähigkeit, die DolmetscherInnen besitzen müssen, besteht darin, zu wissen, wo ihre Grenzen liegen und ab welchem Zeitpunkt es kontraproduktiv ist, weiter zu dolmetschen. DOL VI versucht transparent zu bleiben, indem er/sie die andere Gesprächspartei durch eine ‚Summarized-rendition‘ (Wadensjö 1998:107f.) darüber aufklärt, was gesagt wurde. Dennoch erkennt er/sie, dass er/sie durch den persönlichen Angriff zu stark in das Geschehen involviert ist und beschließt, sich zurückzuziehen. „Da habe ich dann das Gespräch abgebrochen. Ich habe gesagt, ‚Ich werde eine[n] Kolleg[In] holen, [der]/die für Sie weiter dolmetschen wird‘, weil ich habe mir gedacht, ich bin jetzt nicht mehr in der Lage dieses Gespräch zu führen; ich bin zu involviert, auch was die Gefühle angeht“ (DOL VI). Im kommunalen Bereich ist es von großer Bedeutung, dass DolmetscherInnen die Fähigkeit besitzen, ihre eigenen Grenzen zu kennen und die Dolmetschung abubrechen, wenn sie erkennen, dass es zu keiner gelungenen Kommunikation führt. Dies ist besonders wichtig aufgrund der verschwommenen Grenzen, die in diesem Bereich häufig vorhanden sind.

Nicht nur die Rollenwahrnehmung kann von Setting zu Setting variieren, sondern auch die Erwartungen an DolmetscherInnen können für diese vor allem am Anfang ihrer Dolmetscherkarriere im Kommunalwesen äußerst überraschend und unerwartet sein. Wie in der Praxis beobachtet werden kann, ist es keine Seltenheit, dass von DolmetscherInnen erwartet wird,

Aufgaben zu erledigen, die weit über ihre Rolle als SprachmittlerInnen hinausgehen. DOL II gibt an, dass vor allem bei medizinischen Terminen von ihm/ihr erwartet wird, nicht nur sprachliche, sondern auch menschliche Unterstützung zu leisten. „Sie erwarten, dass ich sie begleite, betreue, dass ich irgendwelche Papiere für Sie einreiche, dass ich quasi wirklich ihnen sage, was sie machen sollen, wo sie sich hinsetzen sollen, dass, ich weiß nicht, ich die Tür für sie halte, dass ich wie so ein[e], weiß nicht, [Mutter/Vater] oder [Tante/Onkel] für sie bin“ (DOL II). Auch DOL IV, DOL VI und DOL VIII geben an, dass bei externen Terminen mehr von ihnen erwartet wird — so müssen diese „zu einem Anmeldeschalter hingehen, was nachfragen, sich Termine aufschreiben, noch jemanden anrufen“ (DOL VI). KlientInnen äußern häufig den Wunsch nach der Kontaktaufnahme mit DolmetscherInnen bezüglich des Dolmetschens bei anderen Terminen oder der Weitergabe der jeweiligen Nummer an medizinisches Fachpersonal, um die Ergebnisse oder die Diagnose der/dem DolmetscherIn zu kommunizieren (DOL IV, DOL VI). Um die persönliche Integrität von DolmetscherInnen zu ermöglichen und Überlastung zu vermeiden, ist es von essentieller Bedeutung, klare Grenzen zu setzen.

Beispiel 9

DOL VI: Es gibt Grenzen, es gibt meine Aufgaben, also es ist auch immer wichtig, die Leute daran zu erinnern, die wahrscheinlich nicht so oft mit DolmetscherInnen arbeiten und sie wissen nicht oder sie nutzen einfach die Situation aus. Ich glaube, es ist unsere Aufgabe das zu machen und zu sagen „Nein, es tut mir Leid. Das ist mein Diensthandy, das ist das Einzige, was ich Ihnen geben kann. Ich bin aber nicht erreichbar, wenn ich nicht im Dienst bin“

Diese unterstreicht noch einmal die Notwendigkeit, als DolmetscherIn Grenzen klar zu definieren, um ein Bewusstsein für diese Berufsgruppe innerhalb des Kommunalwesens zu schaffen. Während DOL I angibt, dass die Rollen bei externen Settings klar definiert sind und keine zusätzlichen Erwartungen an DolmetscherInnen gestellt werden, wobei es je nach externem Setting Unterschiede geben kann, ist es bei internen Settings, „wo das so verschwommen ist, wo die Grenzen einfach nicht so klar definiert sind“ schwieriger, da es unterschiedliche Wahrnehmungen und Erwartungen an DolmetscherInnen gibt. Insbesondere in internen Settings besteht häufig die Annahme, dass DolmetscherInnen einen größeren Einfluss auf das Geschehen haben.

Beispiel 10

DOL I: Ich glaube, dass die KlientInnen schon sehr wohl erwarten, also von dir, dass du ihnen hilfst und dass du die Sachen quasi für sie positiv interpretierst und dass du versuchst auch sie, also dass du versuchst sie bei den Antworten irgendwie zu leiten, aber ich kann diese Rolle natürlich nicht

übernehmen, denn ich bin Dolmetscher[In] und sie werden von den Beratern beraten und die Berater müssen dann entscheiden, wie geholfen wird, was gemacht wird.

Anhand dieses Beispiels wird deutlich, dass KlientInnen mitunter eine Abmilderung unangenehmer Mitteilungen erwarten, beziehungsweise von DolmetscherInnen erwarten, sie bei den Antworten zu unterstützen. Ebenso kommt es häufig vor, dass DolmetscherInnen für einen kurzen Zeitraum alleine mit den KlientInnen sind. Wenn diese beginnen Fragen zu stellen oder sich über ihre Situation zu beschweren, setzt DOL I klare Grenzen. Er/sie weist sie umgehend darauf hin, dass er/sie "nur" ein/e DolmetscherIn ist und dass der/die BeraterIn sie gleich beraten wird. DOL I betont ebenfalls die Bedeutung des Ziehens solcher Grenzen, um, unter anderem, Burnout zu vermeiden. „Dann kann man nicht wirklich darauf eingehen, da muss man sich so gezwungen abstumpfen“ (DOL I). Auch DOL IV klärt KlientInnen darüber auf, dass er/sie „nur dolmetschen darf und kann und dass die Kompetenz beim Berater liegt.“ DolmetscherInnen unterliegen der moralischen Pflicht, alle Aussagen originalgetreu und vollständig wiederzugeben. Greifen sie aktiver in das Geschehen ein, müssen sie die Verantwortung für alle möglichen Folgen oder Konsequenzen übernehmen. Aufgrund dessen ist es umso wichtiger, in internen Settings, wo „Kunden glauben, dass du mehr Einfluss auf das Geschehen hast, als du wirklich hast und sie versuchen irgendwie die schwierige Situation dir zu erklären und Mitleid zu erregen, dass du ein bisschen dich mehr einsetzt“ (DOL V), als DolmetscherIn seine Grenzen zu kennen und diese klar zu kommunizieren. DOL V gibt an, mit ihnen zu reden, wenn es die Situation erlaubt, sein/ihr Mitleid auszudrücken, aber ansonsten keine Vorteile zu ermöglichen, da er/sie die damit verbundene Verantwortung nicht tragen möchte. Gleichzeitig stellt die Arbeit im Kommunalwesen DolmetscherInnen vor die Herausforderung, mit Personen zu interagieren, die traumatische Erfahrungen gemacht haben und sich in einer sozial benachteiligten Lage befinden. Die erfolgreiche Bewältigung dieser Aufgabe erfordert von DolmetscherInnen die Fähigkeit, Empathie zu zeigen.

Beispiel 11

DOL III: Sie sind oft traumatisiert, d.h. Angehörige sind dort ums Leben gekommen, jemand hat sein Eigentum verloren, Städte sind zerstört worden, sie stehen natürlich unter sehr hohem Stress. [...] Sie fragen sofort: "Sind Sie aus der Ukraine? " und fangen an, alle Details zu erzählen, da sie verstehen, dass ich sie verstehen werde, wo in welcher Stadt was passiert.

Wie sich zeigt, kann auch die Nationalität der/des jeweiligen Dolmetschers/Dolmetscherin eine Auswirkung auf die Wahrnehmung der Rolle haben. Allgemein betrachtet sind Menschen häufig der Ansicht, dass Landsleute die Situation im eigenen Land besser nachvollziehen können und dadurch

mehr Mitgefühl zeigen. In einem gedolmetschten Setting kann dies zu Herausforderungen für DolmetscherInnen führen, da es schwierig ist, eine Balance zwischen Distanz und Empathie herzustellen.

Beispiel 12

DOL III: Ich nicke, das heißt, ich versuche, also ich habe nicht das Recht, ein Gespräch anzufangen, da ich hier nur als Dolmetscher[In] bin, aber ich versuche, immer höflich zu sein und immer so viel wie möglich zuzuhören oder zumindest zu zeigen, dass, wenn es einen Anruf gibt, ich gehen muss oder "Ich kann nicht, ich habe nicht das Recht, mit Ihnen zu sprechen", kann ich auch sagen. Aber natürlich gibt es oft Situationen, in denen sie einfach nur reden wollen.

Auch DOL III hat bestimmte Strategien, die er/sie anwendet, um sich von der Situation, beziehungsweise von KlientInnen zu distanzieren, bemüht sich jedoch stets, möglichst viel Empathie entgegenzubringen. Die Nationalität von DolmetscherInnen kann aber auch umgekehrt zu einem Problem in einem gedolmetschten Setting werden.

Russland und die Ukraine sind zwei Länder, die kulturell und historisch eng miteinander verflochten sind. Zudem ist zu beachten, dass neben der offiziellen Amtssprache Ukrainisch auch Russisch und Surshyk in der Ukraine weit verbreitet sind. Surshyk bezeichnet eine linguistische Varietät, welche eine Mischform aus Ukrainisch und Russisch darstellt und eine weitreichende Verbreitung in den zentralen, östlichen und südlichen Regionen der Ukraine aufweist (Kostiučenko 2023:15). Kulyk & Pfeiffer (2010) beziehen sich in ihrem Artikel über die Sprachenpolitik in der Ukraine auf die Volkszählung aus dem Jahr 2001, bei der 67,5% der Bevölkerung angaben, dass Ukrainisch ihre Muttersprache sei; während 29,6% Russisch als ihre Muttersprache sehen. Jedoch betont dieser, dass mit der Muttersprache die Sprache gemeint ist, mit der sich die jeweilige Person identifiziert; das „ist aber häufig nicht die Sprache, die sie im täglichen Leben sprechen“ (Kulyk & Pfeiffer 2010:391f.). Letzteres wurde in der Volkszählung nicht behandelt, jedoch weisen Kulyk & Pfeiffer (2010) auf eine Befragung des Kiewer Internationalen Instituts für Soziologie (KIIS) hin, welche über eine längere Periode hinweg im Zeitraum von 2001-2003 Volksbefragungen durchführte. Dabei stellte sich heraus, dass 47,7% der Befragten es bevorzugen, Ukrainisch zu sprechen, während ganze 52,3% Russisch als „Gebrauchssprache“ nennen (2010:392).

In dieser Hinsicht stellt sich die Frage, inwiefern die Nationalität von DolmetscherInnen eine Herausforderung für diese darstellen kann? Insbesondere am Anfang des Kriegs wurden manche aus Russland stammende DolmetscherInnen mit rassistischen Kommentaren konfrontiert, beziehungsweise mit Misstrauen begrüßt (DOL III, DOL V). „Es gab Fälle, in denen eine Person auf mich zukam und dachte, ich spreche kein Ukrainisch und sie lehnten es ab, d.h. sie sagten

„Nein, nur Englisch oder Ukrainisch“, dann wechselte ich ins Ukrainische“ (DOL III). In diesem Beispiel hat sich DOL III, welche/r selbst in der Ukraine aufgewachsen ist, aber hauptsächlich die russische Sprache verwendet, den KlientInnen angepasst und auf ihren Wunsch hin ins Ukrainische gedolmetscht. Selbstverständlich hat jede Person das Recht, solche Wünsche zu machen oder seine/ihre Meinung frei zu äußern, solange dies auf respektvolle Weise geschieht und das Gesicht der/des Dolmetschers/Dolmetscherin nicht verletzt.

Beispiel 13

DOL I: Also ich hab ins Russische gedolmetscht, sie sagte dann auf ukrainisch **„Ich benutze die Sprache der Terroristen und Mörder nicht!“** [...] Das hat mich wirklich aus der Fassung gebracht, dass es.. also der Puls ist gestiegen und ich habe mir gedacht „Was mache ich jetzt?“ Weil ich auch gedacht habe, dass diese Aussage komplett unangemessen war und ich habe dann also ihr auf Ukrainisch gesagt, dass „Es tut mir leid; wir haben momentan keine Dolmetscher mit Ukrainisch.“ Und dann hat sie mir gesagt, „Ja, dann dolmetschen Sie ins Ukrainische.“ Ja und es hat dann, also es ist dann auch gegangen, wobei ich war genervt als, zum Beispiel ich dann erklären musste, dass man zum Beispiel die Auslandsaufenthalte im Vorhinein bekannt geben muss und dann ja also hab ich dann zur Beraterin gesagt, „Ja, ich weiß nicht, wie ich das jetzt für sie dolmetschen muss, weil ich nicht so mächtig der ukrainischen Sprache bin.“

DOL I wird in diesem Beispiel mit einer äußerst unangebrachten Aussage konfrontiert, die ihm/ihr für einen kurzen Moment die Sprache verschlägt, diese/r sich aber nicht distanziert und die Äußerung zunächst wortwörtlich, in Form einer ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107), wiedergibt. Da zu diesem Zeitpunkt keine ukrainischen DolmetscherInnen verfügbar sind, willigt er/sie ein, das Gespräch ins Ukrainische zu dolmetschen. Die Inkenntnissetzung der Klientin seinerseits/ihrerseits lässt sich laut Wadensjö (1998) auch als ‚Non-rendition‘ (1998:108) bezeichnen. Aufgrund seiner/ihrer begrenzten Beherrschung der ukrainischen Sprache teilt DOL I dem/der BeraterIn mit, dass er/sie bestimmte Informationen nicht angemessen auf Ukrainisch ausdrücken kann. Auch in diesem Fall liegt eine ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108) vor, da DOL I diese Aussage eigenständig tätigt. Dabei ist anzumerken, dass die transparente und ehrliche Kommunikation dieses Umstands von hoher Professionalität zeugt, da das oberste Ziel des Dolmetschens darin besteht, Aussagen mit höchstem Wissen und Gewissen vollständig und wahrheitsgetreu zu übermitteln. Im Nachhinein betrachtet sieht DOL I ein, dass er/sie, aufgrund seiner/ihrer begrenzten Sprachkenntnisse die Dolmetschung hätte ablehnen sollen. Ebenso gibt er/sie an, dass für ihn/sie der Aspekt der „emotionalen Bindung“ eine der größten Herausforderungen darstellt, da er/sie das Gefühl hat, aufgrund seiner/ihrer Herkunft und der Tatsache, dass er/sie aus dem „Angreiferland“ stammt, „persönlich involviert“ zu sein und dass er/sie „auf irgendeine Weise also persönlich eine

Verantwortung trage für die Sachen, die passieren“ (DOL I). Zur Gewährleistung des eigenen emotionalen und psychischen Schutzes ist es von erheblicher Bedeutung, wie bereits in dieser Unterkategorie erwähnt wurde, dass DolmetscherInnen lernen, eine gewisse Distanz zu wahren. Im Folgenden wird näher darauf eingegangen, welche Situationen überraschend und herausfordernd für DolmetscherInnen und ihre Rollenausübung sein können und welche Strategien diese anwenden können, um Distanz zu schaffen.

c.) Distanz wahren vs. Vertrauen schaffen

Wie im Zuge der Analyse bereits dargestellt wurde, werden immer wieder verschiedene Erwartungen an DolmetscherInnen gestellt, was dazu führt, dass diese von der erwarteten Rolle abweichen müssen, das wiederum zu Überstrapazierung und Stress führen kann, sollten sie die Fähigkeit nicht beherrschen, Distanz zu wahren. Insbesondere in Settings oder Organisationen, in denen für externe Personen auf den ersten Blick keine klaren Grenzen zwischen den einzelnen AkteurInnen existieren, kommt es laut den befragten DolmetscherInnen immer wieder zu unerwarteten Situationen. Häufig finden sich DolmetscherInnen in internen Settings in Situationen wieder, in denen sich KlientInnen sowohl vor DienstleistungsgeberInnen, als auch in Abwesenheit dieser eine Beratung seitens der DolmetscherInnen erwarten. In Situationen, in denen auch DienstleistungsgeberInnen im Gespräch involviert sind, geht es in erster Linie darum, als DolmetscherIn Grenzen zu setzen, sodass sich DienstleistungsgeberInnen nicht benachteiligt oder ausgeschlossen fühlen, aber zugleich das Vertrauen der KlientInnen nicht aufs Spiel zu setzen.

Beispiel 14

DOL II: Manchmal sagen sie, „Ich möchte Sie jetzt fragen“, aber dann habe ich eine Wahl - ich kann sagen, „Ich bin keine Berater[In], ich kenne mich nicht aus, wir müssen die Berater fragen oder noch jemanden. Ich übersetze dann für Sie gerne, aber leider, von mir aus kann ich keine Informationen geben.“

DOL II zieht bewusst eine Grenze, indem er/sie sagt, dass er/sie die falsche Ansprechperson ist, da er/sie sich auf dem Gebiet nicht auskennt und infolgedessen nicht in der Position ist eine Beratung anzubieten; zugleich bleibt er/sie professionell und versichert dem/der Klienten/Klientin, dass er/sie das Gespräch für sie dolmetschen könne. Durch seine/ihre professionelle Haltung gelingt es ihm/ihr sowohl Abstand zu halten und sich als DolmetscherIn abzugrenzen, als auch Vertrauen zu schaffen und dem/der Klienten/Klientin Sicherheit zu geben. Auch DOL IV macht KlientInnen in ähnlichen Situationen darauf aufmerksam, „dass die Kompetenz beim Berater liegt“ und dass seine/ihre

Aufgabe hauptsächlich darin besteht, das Gespräch zu dolmetschen. Wie weiter oben bereits dargelegt wurde, kann auch die Sprache einen Einfluss auf die Haltung der KlientInnen haben. „Das passiert immer wieder; vor allem, wenn du mit Menschen die gleiche Sprache sprichst, dann wollen sie dir einfach dir etwas sagen, weil sie glauben, du wirst sie besser verstehen und für sie was machen, mehr machen wirst als die, die ihre Sprache nicht sprechen“ (DOL VII). Trotz der oft heiklen Situationen, ist das Wahren von Distanz eine Fähigkeit, welche DolmetscherInnen vor allem im Kommunalbereich mit zunehmenden Arbeitsjahren und steigender Erfahrung lernen. Dieser benötigte Abstand kann jedoch insbesondere in internen Settings für frisch ausgebildete DolmetscherInnen eine Überraschung und zugleich eine Herausforderung darstellen.

Beispiel 15

DOL VI: Und dieser Abstand ist für mich auch manchmal schwierig zu halten [...] Dann sage ich natürlich „Das ist genug. Ich muss gehen“, oder zum Beispiel, wenn die Person zu viel erzählt, dann gehe ich auch weg; ich sage „Einen Moment, ich muss kurz etwas sehen“ und ich mache ein paar Schritte weiter, damit die Person nicht das ganze Leben erzählt, weil es ist nicht der Moment um das zu machen.

Nicht selten nutzen KlientInnen die Gelegenheit, DolmetscherInnen all ihre Probleme, Sorgen und Lasten zu erzählen, oder diesen ihre gesamte Lebensgeschichte zu erzählen. Trotz der Tatsache, dass dies nicht unter den Aufgabenbereich von DolmetscherInnen im Kommunalwesen fällt, ist es aus menschlicher Sicht gesehen schwierig, die jeweilige Person zu unterbrechen oder sie zu bitten, solche vertraulichen Informationen nicht mit ihnen zu teilen. Nichtsdestotrotz ist es für DolmetscherInnen von wesentlicher Bedeutung Strategien herauszuarbeiten, die primär zum Selbstschutz dieser dienen.

Ähnliche unerwartete Gegebenheiten und Herausforderungen lassen sich auch bei externen Settings beobachten. Im unten angebrachten Beispiel trifft der/die DolmetscherIn bei einem externen Einsatz gleich auf mehrere unerwartete Situationen. DOL VII wird spontan für einen Termin gebucht, bei dem er/sie erst im Gespräch erfährt, worum es sich tatsächlich handelt. Er/sie erlebt die Situation wie folgt:

Beispiel 16

DOL VII: Ich wusste nicht, worum es gehen wird. Ich wusste nur den Namen von dieser Beraterin, die ich anrufen sollte. Ich habe sie angerufen und da stellt sich heraus, das ist eine psychologische Beratung. Also irgendwie musste ich mich sofort einstimmen auf ein Gespräch mit Psychologen und mit dem Klienten. Und als ich den Klienten angesprochen habe, natürlich auf den Wunsch von dieser Psychologin, hat mir ein ziemlich aufgeregter Mann geantwortet, der mir sofort gesagt hat „Schau

mal, es schaut so aus. Ich habe mich verliebt in eine Dolmetscherin, in eine sehr hübsche Dolmetscherin, die für mich bei meinem ersten Termin hier gedolmetscht hat und ich muss sie unbedingt sehen. Ich möchte sie wieder treffen, weil ich so nicht weiterleben kann.“ Selbst selbstverständlich war ich sprachlos, aber ich habe das, so, wie er das gesagt hat, gedolmetscht (lachend). Was ich bemerkt habe beim Dolmetschen ist, dass meine Stimme ein bisschen ironisch geklungen hat. Ich habe es nicht einfach neutral gedolmetscht. Ich habe dann so gesagt „Der Mann sagt, ja, dass er verliebt ist“ und so ein bisschen wertend, also, es war nicht neutral würde ich sagen. Ich habe das dann bemerkt und ich habe dann versucht, das ein bisschen neutraler zu dolmetschen alles.

Die Fähigkeit Neutralität in Situationen zu wahren, in denen sich aufgrund von individueller Verarbeitung und Haltung eine Meinung zu einem Geschehen bildet, stellt eine bedeutende Herausforderung dar. Insbesondere DolmetscherInnen sehen sich häufig mit der Notwendigkeit konfrontiert, diese Neutralität zu wahren, da sie in ihrer Tätigkeit dazu verpflichtet sind, jegliche Aussagen objektiv wiederzugeben, unabhängig davon, ob sie dem zustimmen oder nicht. In unserem beispielhaften Szenario sieht sich der/die DolmetscherIn unerwartet mit einer Situation konfrontiert, in der er/sie nicht nur spontan für diesen Auftrag gebucht wird, sondern auch mit einer überraschenden Verhaltensweise einer der beiden Gesprächsparteien konfrontiert wird. Zudem handelt es sich um eine äußerst unübliche Thematik für psychologische Gespräche. DOL VII bemerkt, dass er/sie die Aussage des Klienten zwar vollständig, in Form einer ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) wiedergibt, dies jedoch mit einem ironischen Unterton formuliert. Er/sie korrigiert umgehend sein/ihr Verhalten und versucht so neutral wie möglich weiter zu dolmetschen.

DOL VII: Dann hat er mich persönlich angesprochen und er hat gesagt, ich soll das bitte nicht dolmetschen, „Du sollst mir einfach die Nummer geben von dieser anderen Dolmetscherin, weil ich muss sie unbedingt sehen. Ich bin ja verliebt“, und ich habe es aber trotzdem gedolmetscht. Und habe ihm dann erklärt, wieder nicht gedolmetscht, sondern von mir aus erklärt, dass ich die Nummer nicht geben darf und ich die Dolmetscherin überhaupt nicht kenne. Dann hat der Mann versucht, mich zu überzeugen, dass ich ihm unbedingt helfen muss und hat begonnen einen russischen Schriftsteller, Dostojewski, zu zitieren. Er hat mich angesprochen, hat gefragt, ob ich Dostojewski gelesen habe und so weiter. Natürlich, das alles musste ich dolmetschen. Da war ich auch überrascht, weil ich nicht erwartet habe, dass ich bei einer psychologischen Beratung, die eigentlich nicht geplant war, noch Dostojewski zitieren muss.

Im weiteren Verlauf wird DOL VII unmittelbar in das Gespräch einbezogen, indem der Klient sich direkt mit einer Bitte an ihn/sie wendet, wodurch das Gesicht des/der Dolmetschers/Dolmetscherin in Gefahr gerät. Es lassen sich zwei Wiedergabearten nach Wadensjö (1998) beobachten. DOL VII

entscheidet sich zunächst dazu, dem Wunsch des Klienten nicht Folge zu leisten, dolmetscht das Gesagte wortwörtlich in Form einer ‚Close rendition‘ (ibid.:107) und ergänzt anschließend von sich aus, dass es ihm/ihr nicht erlaubt sei, Telefonnummern weiter zu geben. Aufgrund der Tatsache, dass die letztere Aussage eigenständig von DOL VII getätigt wurde, handelt es sich um eine ‚Non-rendition‘ (ibid.:108). „Ich habe es gedolmetscht, aber nicht, weil ich mir Sorgen gemacht habe, dass die Psychologin etwas nicht versteht, sondern um mich abzugrenzen. Ich habe versucht, eine dritte Person in das Gespräch zu bringen“ (DOL VII). Obwohl DOL VII das Vertrauen des Klienten ihm/ihr gegenüber aufs Spiel setzt, ist diese/r darauf bedacht Transparenz zu wahren, indem er/sie die Psychologin ins Gespräch involviert. Um die Bitte des Klienten nicht zur Gänze zu ignorieren, antwortet DOL VII im Anschluss der Dolmetschung dem Herrn persönlich und zieht somit eine gewisse Grenze. Abschließend begegnet DOL VII eine sprachliche Herausforderung, als der Klient beginnt den russischen Schriftsteller Fjodor Dostojewski zu zitieren. Obwohl diese Situation keine Distanz seitens des/der Dolmetschers/Dolmetscherin bedarf, lässt sich daraus deutlich erkennen, wie unerwartet und überraschend ein Einsatz für DolmetscherInnen im Kommunalwesen sein kann. Vor allem Therapiegespräche, „wo es um einen anderen Stoff geht, um die Seele und die Psyche, wo es abstrakter und manchmal auch poetischer formuliert wird“ (DOL VIII), stellen auf sprachlicher Ebene oft eine Herausforderung dar, da ein Raum geschaffen wird, in dem Personen ihre innigsten Gedanken und Gefühle ausdrücken können.

Beispiel 17

DOL VII: Es handelt sich um eine Situation, um eine gesprochene Sprache, wo einem beim Reden einfach spontan irgendetwas einfällt und man so rausschießt und du dann sitzt und denkst „Was soll ich jetzt damit tun?“ Ob das eine Redewendung ist, ob das ein Zitat ist, ob das, keine Ahnung, was auch immer ist; irgendwie hat man das so formuliert, dass es poetischer klingt. Dann muss man das irgendwie sofort meistern. [...] Vor allem psychologische Beratung. Ich denke, das ist sehr schwierig, sich vorzubereiten, weil das ist etwas, wo Menschen das, was sie beschäftigt, ihre Gedanken frei äußern. [...] Einer kann sich nie überlegen, was werde ich da bei der Psychologin sagen? Das kommt einfach spontan irgendwie vom Inneren.

Trotz der Notwendigkeit zur Wahrung von Distanz, spielt Vertrauen insbesondere bei externen Settings, wie Psychotherapie oder psychologischen Terminen, eine wichtige Rolle. Dieser Aspekt stellt eine erhebliche Herausforderung für DolmetscherInnen dar, da diese die schwierige Aufgabe haben, ein Gleichgewicht zwischen der Distanzhaltung zum Schutz der eigenen Person und der gleichzeitigen Schaffung von Vertrauen zu finden. DOL II gibt an, bei psychologischen Gesprächen

nach der Erlaubnis des/der Psychologen/Psychologin zu fragen, wenn es zu persönlichen Fragen seitens der KlientInnen kommt.

Beispiel 18

DOL II: Das ist bei den psychologischen Terminen besonders schwer - du arbeitest mit einem Klienten/mit einer Klientin, sie redet sehr viel, sie erzählt, zum Beispiel, sehr viel über ihr Leben. Wir wissen solche Sachen, die wahrscheinlich keine ihrer Bekannten, Verwandten, Freunde wissen und wenn sie mir ein paar persönliche Frage dann stellt, muss ich sagen „Na ja, ich teile keine; es ist meine Arbeit, es geht nicht.“ Ich muss hier irgendwie einerseits nett bleiben, andererseits nicht zu offen reagieren und das ist eine sehr dünne Grenze, eine sehr eine sehr für mich unangenehme Situationen. Ich antworte dann einfach sehr schleierhaft „Ja schon ein paar Jahre“. „Warum sind sie in Österreich?“ „Es hat sich einfach so ergeben, also es ist einfach so passiert, so einfach in meinem Leben passiert.“ Ich gebe sehr kurze, sehr also wage, schleierhafte Antworten und stelle dann Gegenfragen, damit die Fragen über mich quasi nicht mehr auf dem Tisch sind.

Laut DOL II ist es aus menschlicher Sicht schwer absolute Distanz in Situationen zu wahren, in denen eine der Gesprächsparteien seine/ihre tiefsten Gedanken, Gefühle und Sorgen äußert, da sich dies auf das Vertrauen des/der Klienten/Klientin auswirken könnte. Obwohl persönliche Fragen für DOL II eine „unangenehme Situation“ darstellen, hat diese/r eine Strategie herausgearbeitet, die es ihm/ihr erlaubt, durch „wage, schleierhafte Antworten“ einerseits höflich zu bleiben und das Vertrauen des/der Klienten/Klientin zu stärken, andererseits aber nicht zu viele persönliche Informationen preiszugeben, sondern den Fokus auf den/die Klienten/Klientin zu lenken. Die Anwesenheit einer zweiten Gesprächspartei kann die Situation für DolmetscherInnen erleichtern, da die zeitlichen Ressourcen bei Terminen begrenzt sind und das Gespräch nicht zu sehr in die Tiefe gehen kann. Problematischer wird es jedoch, wenn sich DolmetscherInnen alleine mit KlientInnen im Wartebereich oder während des Termins aufhalten.

DOL II: Dann stelle ich einfach irgendwelche Gegenfrage, zum Beispiel, über das Wetter, über Wien, weiß nicht, nichts Persönliches, etwas irgendwo aus der Luft, aus der Umgebung einfach einfach so, um einfach den Fokus, diese diese Aufmerksamkeit von mir abzulenken. Ich bin wirklich nicht bereit, meine persönlichen Informationen mit den Klienten zu teilen und irgendwelche Verhältnisse mit ihnen anzuknüpfen und das zu vertiefen - das das geht für mich nicht.

DOL II erkennt die möglichen Auswirkungen seines/ihres Verhaltens in solchen Situationen auf den Erfolg zukünftiger Gespräche an. „Und so ernst antworten: ‚Das ist mein privates Leben, bitte stellen Sie mir keine Frage‘ das kann ich auch nicht, das geht nicht. Wie wird mich dann diese Person bei dem nächsten Termin wahrnehmen?“ (DOL II). Angesichts des fehlenden klaren Regelwerks für DolmetscherInnen in solchen Situationen, ist es ihre Aufgabe, eine Lösung für

dieses ‚Problem‘ zu finden. DOL II analysiert sein/ihr Verhalten retrospektiv und stellt fest, dass „diese Strategie mit schleierhaften Antworten und Gegenfragen funktioniert perfekt - bei mehreren KlientInnen hat es schon funktioniert.“

Umgekehrt kommt es jedoch auch vor, dass DolmetscherInnen Misstrauen seitens der KlientInnen erleben. Wie aus der Analyse bereits ersichtlich wurde, kann die Herkunft von DolmetscherInnen ein Problem darstellen, wenn diese sich KlientInnen gegenübersehen, deren Verhalten feindliche und unkooperative Züge widerspiegelt. Andererseits finden sich DolmetscherInnen des Öfteren auch in Situationen wieder, in denen sie ihre Kompetenzen unter Beweis stellen müssen, da diese seitens der KlientInnen in Frage gestellt werden. DOL IV gibt an vor einem medizinischen Einsatz von der Klientin unterstellt bekommen zu haben, den medizinischen Termin nicht korrekt dolmetschen zu können, obwohl die Klientin DOL IV zuvor nie gesehen oder Deutsch sprechen hätte hören können — „Dann ist man überrascht ja, also wie soll man darauf antworten“ (DOL IV). Es kann jedoch auch vorkommen, dass starkes Misstrauen dazu führt, dass DolmetscherInnen sich dazu gezwungen fühlen, die Dolmetschung abubrechen, da sie der Meinung sind, ihre Teilhabe am Geschehen sei mehr kontraproduktiv als zielführend. DOL IX erlebt folgende Situation:

Beispiel 19

Eine Dame hat mich ohne Argumente angeschaut und gesagt „Ja, ich sehe wie Sie mich von oben herab anschauen“ Und dann nach, ich weiß nicht, vielleicht 30 oder 45 Minuten, dass ich versuchte zu dolmetschen, alle diese Ecken mal glatter zu machen, weil die BeraterInnen waren schon aufgeregt und da dachte ich einfach „OK, wenn Sie so denken, dann finde ich es sinnvoll, dass ich eine andere Dolmetscherin hole, weil, wenn es schon solche subjektive Meinung gibt, vertrauen Sie meiner Übersetzung nicht.“ (DOL IX)

Trotz der Tatsache, dass DOL IX zugibt, dass er/sie bewusst die Aussagen der Klientin modifiziert und abgemildert hat, da es unter anderem auch zu Spannungen zwischen der Klientin und der Dienstleistungsgeberin gekommen ist, gelangt diese/r an einen Punkt, an dem er/sie es für „sinnlos“ (DOL IX) hält, das Gespräch weiter zu dolmetschen. Sein/ihr Versuch, eine erfolgreiche Kommunikation zwischen den zwei Parteien zu ermöglichen, scheitert aufgrund von fehlendem Vertrauen seitens der Klientin in den/die DolmetscherIn, welches jedoch, insbesondere in gedolmetschten Gesprächen, als Grundlage für eine effektive Kommunikation gilt.

Ich habe mich an sie gewendet und ihnen gesagt „Ja, es geht nicht. Sie will eine[n] andere[n] Dolmetscher[In] und ich persönlich will, ich will mich auch abwechseln, da ich emotional zu viel dabei bin.“ Dann bin ich weggegangen, um mich mal zu beruhigen. (DOL IX)

Im Beispiel 18 lässt sich die Kombination einer ‚Summarized rendition‘ und einer ‚Non-rendition‘ beobachten (Wadensjö 1998:107f.). DOL IX erklärt, dass er/sie sich an die BeraterInnen und an die Teamleitung gewendet hat und diese darüber informiert hat, dass sowohl die Klientin nach einem/einer anderen DolmetscherIn bittet, als auch er/sie selbst nicht mehr in der Lage sei, für die Klientin zu dolmetschen. Es ist für DolmetscherInnen von großer Bedeutung, nicht nur Vertrauen aufzubauen und Neutralität zu gewährleisten, sondern auch ihre eigenen Fähigkeiten zu kennen und beurteilen zu können, in welchen Situationen es besser wäre, einen Einsatz abubrechen.

5.2 Inadäquate Interaktion der GesprächsteilnehmerInnen

Während ihrer Ausbildungszeit werden DolmetscherInnen primär auf terminologische Herausforderungen, Notizentechnik und die Steuerung der Interaktion vorbereitet. In simulierten Dolmetschsituationen werden in erster Linie terminologische Kenntnisse und Koordinationsfähigkeiten von StudentInnen getestet, wobei oft Faktoren außer Acht gelassen, die vor allem für neu angehende DolmetscherInnen im Kommunalwesen äußerst unerwartet und unvorhersehbar sein können. Wie bereits erläutert wurde, können die an DolmetscherInnen gestellten Erwartungen sowie ihre Herkunft und Nationalität potenzielle Herausforderungen darstellen. Diese Faktoren manifestieren sich auf der Beziehungs- und Interaktionsebene zwischen DolmetscherInnen und den beteiligten Gesprächsparteien. Zusätzlich zu diesen Faktoren können auch Schwierigkeiten auf der Interaktionsebene zwischen den beteiligten GesprächspartnerInnen auftreten, die für DolmetscherInnen überraschend und herausfordernd sein können. Es ist nicht ungewöhnlich, dass DolmetscherInnen auf GesprächsteilnehmerInnen stoßen, deren Äußerungen unstrukturiert und zusammenhanglos sind, was eine effektive Dolmetschung deutlich erschwert. Darüber hinaus kann es vorkommen, dass Gesprächsparteien sich als unkooperativ erweisen und/oder emotionale Reaktionen zeigen, was dazu führen kann, dass der/die DolmetscherIn in eine Situation gerät, in der er/sie eine Auseinandersetzung zwischen den jeweiligen Parteien dolmetschen muss.

a.) „Dann einfach den Wahnsinn so übersetzen, wie er kommt“ - Unklare und inkohärente Formulierungen

Im Idealfall wird angenommen, dass alle am Gespräch beteiligten Personen in vollständigen, zusammenhängenden und logischen Sätzen sprechen. Die Erkenntnisse, die aus den Interviews mit

den in dieser Studie befragten DolmetscherInnen gewonnen wurden, deuten jedoch darauf hin, dass dies oft nicht der Fall ist.

Beispiel 20

DOL IV: [...] Es gibt Personen mit bestimmten Störungen oder es gibt auch Leute, die sehr unstrukturiert sprechen insgesamt und einfach aufgeregt sind und verwirrt, ja dann versucht man den Leitfaden irgendwo zu finden. Wenn eine Aussage gar keinen Leitfaden hat, dann einfach wortwörtlich dolmetschen. [...] Also sowas ist eher jetzt im Austria, also hier im Austria Center passiert und ja dann schaut man, ob es einen roten Faden doch gibt, dann versucht man den herauszuarbeiten; wenn es keinen gibt, dann einfach den Wahnsinn so übersetzen, wie er kommt (lachend).

Die Kommunikationsweise stellt eine variable Eigenschaft dar, die von Person zu Person erheblich variieren kann. Wie aus dem Zitat hervorgeht, ist es möglich, dass manche Personen von Natur aus eine tendenziell unstrukturierte Sprechweise aufweisen, was wiederum eine Herausforderung beim Dolmetschen darstellen kann. Zusätzlich können weitere Faktoren Einfluss auf die Ausdrucks- bzw. Kommunikationsmuster von Menschen im Allgemeinen haben. Es besteht die Möglichkeit, dass Personen, die unter starkem Stress stehen und aufgeregt oder verwirrt sind, eine erhöhte Tendenz haben, unstrukturiert zu sprechen. Des Weiteren nennt DOL IV eine Thematik, die von den meisten DolmetscherInnen als äußerst unerwartet und meist herausfordernd empfunden wird — das Dolmetschen für Personen mit geistigen oder mentalen Störungen, auf die im späteren Verlauf dieser Analyse näher eingegangen wird. Einige der befragten DolmetscherInnen berichten von ähnlichen Erfahrungen in Hinblick auf unklaren Formulierungen. Der individuelle psychische Zustand einer Person kann einen erheblichen Einfluss auf ihre Kommunikations- und Ausdrucksweise haben. So gibt DOL III beispielsweise an, dass KlientInnen, die stark besorgt sind, oft Schwierigkeiten dabei haben, einen simplen Gedanken zu formulieren, und stattdessen dazu neigen, lange Geschichten zu erzählen. DOL V zufolge, tendieren KlientInnen oft dazu, bestimmte Dokumente nicht präzise zu benennen, sondern lediglich auf "das Dokument" oder "den Zettel" zu verweisen. Dies kann wiederum dazu führen, dass DolmetscherInnen aus ihrer Rolle treten und Verständnisfragen ihrerseits stellen müssen.

Auf der anderen Seite kann es vorkommen, dass KlientInnen durch bewusstes Verschweigen von Informationen oder nicht wahrheitsgetreues Beantworten von Fragen unklare oder zusammenhanglose Antworten geben. Diese Situation stellt ebenfalls eine unvorhergesehene Herausforderung für DolmetscherInnen dar, da sie dadurch möglicherweise den Sinn und den Zusammenhang der Äußerungen nicht erfassen können.

Beispiel 21

DOL VI: Wenn jemand explizit nicht die Wahrheit sagen kann und da sind natürlich die Aussagen immer (...) sie widersprechen sich ständig und sie sind nicht vollständig und sie machen keinen Sinn, weil man will einfach die Wahrheit nicht sagen - also das waren Situationen, wo ich mir gedacht habe „Wieso verstehe ich nicht? Wieso macht es keinen Sinn, was du sagst?“

DOL V berichtet ebenfalls, dass Verständigungsprobleme gelegentlich darauf zurückzuführen sind, dass KlientInnen „etwas verbergen wollen oder den Berater ablenken wollen“ (DOL V). Obwohl dies kein alltägliches Phänomen beim Dolmetschen ist, so stellt es dennoch eine unerwartete Herausforderung dar, die während der Ausbildungszeit nicht behandelt wird.

Während viele der Verständigungsschwierigkeiten daraus resultieren, dass sich einzelne Personen, bedingt durch starken Stress und hoher Besorgnis, oder durch das bewusste Angeben von irreführender Information unstrukturiert äußern, kommt es im Kommunalbereich ebenso häufig vor, dass DolmetscherInnen für älteres Klientel dolmetschen müssen. Wie DOL VI feststellt, erleben DolmetscherInnen „hauptsächlich bei älteren Menschen, die entweder schon an Alzheimer leiden oder einfach nur alt sind und sie sich nicht richtig ausdrücken oder an etwas erinnern können“ unstrukturierte und zusammenhanglose Äußerungen. Basierend auf den Interviews ergibt sich, dass auch das Dolmetschen für KlientInnen mit bestimmten, unter anderem, psychischen Störungen zu einer häufig unerwarteten und anspruchsvollen Situation für DolmetscherInnen führen kann.

Beispiel 22

DOL III: Es gab auch eine Frau, die einen 'Erwachsenenvertreter' hatte, das heißt, sie war geschäftsunfähig - und sie sagte Dinge, die absolut unmöglich zu übersetzen waren, nicht nur, na ja, zu übersetzen, sondern das war ein absolut zusammenhangloser Text. So behauptete sie zum Beispiel, dass es das Land Ukraine nicht gäbe; auch, dass sie kein Mensch sei, sondern der Geist Gottes und dass ihr ganzes Geld gestohlen wurde.

Trotz der Tatsache, dass es sich um zusammenhanglose und eigenartige Äußerungen handelt, strebt DOL III danach, so nah wie möglich am Ausgangstext zu bleiben und liefert eine ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107). DOL III vertraut auf die Kompetenz des/der jeweiligen Beraters/Beraterin und setzt darauf, dass diese/r die Situation angemessen bewältigt. Die Situation wird für DolmetscherInnen insbesondere dann problematisch, wenn diese im Voraus nicht über die bestehende Diagnose des/der Klienten/Klientin informiert werden. Auch DOL VIII berichtet, dass es bei KlientInnen mit psychischen Störungen, wie beispielsweise Schizophrenie oder Depressionen, schwierig sein kann einen „Faden raus[zuf]ischen“, da ihre Gedanken und Äußerungen oftmals unstrukturiert und chaotisch sind.

Beispiel 23

DOL II: Es hat eine Dame gegeben, eine ältere Dame, die die Demenz hat. Und sie lebt quasi in der Vergangenheit, so in der Zeit vor circa 20-25 Jahren und die Beraterin - das war auch ein Telefonat - hat versucht sie zu fragen, wie ihr alltägliches Leben aussieht, was sie jeden Tag macht, ob sie etwas braucht, ob sie wirklich Lebensmittel hat, ob ihr Zimmer aufgeräumt wird. Und sie stellt ihr zum Beispiel eine Frage „Wer wer kauft für Sie ein? Also wer macht die Einkäufe für sie? Sie oder jemand anderes?“ Und dann antwortet die Dame „Wissen Sie, es ist sehr wichtig, was ich Ihnen jetzt sagen werde. Im Jahr 2002...“ und weiter sagte sie etwas. Ich sage dann der Beraterin „Ich habe deine Frage genau, wie du die Frage gestellt hast, übersetzt. Die Antwort lautet so“, und ich habe genau übersetzt, was die Dame gesagt hat. In dem Moment habe ich noch nicht gewusst, dass die Dame schon Demenz hat; das war für mich eine komplette Überraschung, deswegen habe ich die Beraterin so direkt angesprochen und einfach das wortwörtlich gesagt, was die Dame gesagt hat. [...] Sie hat verstanden, dass ich das nicht falsch übersetzt habe, dass es eher um die Dame geht, um ihren Zustand.

Dieses Beispiel unterstreicht die Bedeutung der rechtzeitigen Inkenntnissetzung von DolmetscherInnen bezüglich des zu dolmetschenden Sachverhaltes zur Gewährleistung von höchster Dolmetschqualität und effektiver Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Gesprächsteilnehmenden.

Welche Strategien setzen DolmetscherInnen ein, um diese Herausforderung zu bewältigen?

DOL II entscheidet sich für die Strategie, das eigene Gesicht zu wahren, indem er/sie von seiner/ihrer Rolle abweicht und mittels einer ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108) eine dritte Person in das Gespräch einbezieht, wodurch der Beraterin indirekt signalisiert wird, dass die Antwort der Klientin inkohärent ist. DOL II bestätigt, dass die Frage originalgetreu übersetzt wurde und gibt im Anschluss eine ‚Close rendition‘ (ibid.:107), eine wortwörtliche Übersetzung der Antwort, wieder. Auch DOL V gibt an, im Zweifelsfall durch eine ‚Non-rendition‘ (ibid.:108) BeraterInnen darüber aufzuklären, dass die Antwort des/der KlientIn keinen Sinn ergibt oder diese/r nicht auf die Frage eingeht. DOL V, DOL VII und DOL IX präferieren es, die jeweiligen BeraterInnen über Zwischenfragen zur Klärung von Verständnisschwierigkeiten zu informieren. Auf diese Weise werden diese ins Gespräch inkludiert, bevor eine kohärente und verständliche Dolmetschung übermittelt wird. Einige der befragten DolmetscherInnen versuchen einen Leitfaden zu finden, bevor sie die Äußerungen in Form einer ‚Substituted rendition‘ oder ‚Summarized rendition‘ (ibid.:107f.) wiedergeben, sodass es für alle verständlich ist und eine erfolgreiche Kommunikation ermöglicht werden kann (DOL III, DOL IV, DOL VI). Dies kann bei DolmetscherInnen zu einem inneren Konflikt führen, da sie einerseits ihre Rolle als Conduit beibehalten wollen, andererseits jedoch das Ziel verfolgen, die Kommunikation zwischen den

Gesprächsteilnehmenden zu ermöglichen. Gemäß den Erkenntnissen von DOL VI ist es wichtig zu wissen, ab welchem Zeitpunkt es kontraproduktiv ist, als DolmetscherIn selbst den Sinn aus bestimmten Äußerungen zu filtern. Stattdessen liegt die Verantwortung bei dem/der jeweils anderen GesprächspartnerIn den Sinn der Aussagen zu erschließen.

Beispiel 24

DOL VI: Ich muss mir nicht so viel Mühe geben, die Person zu verstehen. Ich werde einfach nur direkt dolmetschen, weil ich kann wirklich nichts verstehen und es ist dann die Aufgabe der anderen Person, irgendetwas zu verstehen von dem, was gesagt wird.“

Diese Sichtweise wird zum Teil auch von DOL I unterstützt, der/die seine/ihre Hauptaufgabe darin sieht, eine ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) zu liefern, die Aussagen somit originalgetreu wiederzugeben, ungeachtet ihres möglicherweise zusammenhanglosen Charakters. „Ich werde jetzt nicht reininterpretieren und dann können Berater ja selbst Fragen stellen, um wirklich also darauf zu kommen, was für sie relevant ist“ (DOL I). Eine potenzielle Gefahr besteht darin, dass eine originalgetreue Dolmetschung eine negative Wahrnehmung von DolmetscherInnen seitens der BeraterInnen hervorrufen kann. DOL I, DOL V und DOL IX berichten wiederholt von fragwürdigen und skeptischen Blicken seitens der BeraterInnen, was dazu führt, dass diese das Bedürfnis empfinden, sich vor den BeraterInnen „rechtfertigen“ zu müssen, damit ihre Kompetenz nicht in Frage gestellt wird.

Russisch als Lingua Franca

Insbesondere im Kommunalbereich stoßen DolmetscherInnen häufig auf Personen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen. Es ist nicht ungewöhnlich, dass Personen, die aus ehemaligen sowjetischen Ländern kommen, Dolmetscherdienste in Anspruch nehmen. Aufgrund der begrenzten Anzahl von DolmetscherInnen für die jeweiligen Landessprachen, greifen viele auf DolmetscherInnen für die Sprache Russisch zurück. Dies ist auf ein im Jahre 1938 erlassenes Dekret zurückzuführen, das das Erlernen der russischen Sprache in allen Schulen der ehemaligen sowjetischen Ländern, beginnend mit der Grundschule, als obligatorisch ansah (Pavlenko 2006:82). Generell betrachtet galt die Sowjetunion zu ihrer Zeit als das Land mit der weltweit komplexesten sprachlichen Situation (Kreindler 1997:91). Laut Pavlenko (2006) galt jedoch Russisch als die offizielle Staatssprache und ersetzte auch in der Verwaltung und in den Medien die jeweiligen Landessprachen. Darüber hinaus wurde impliziert, dass die Beherrschung dieser Sprache als Merkmal eines wahren sowjetischen Bürgers galt (2006:82f.). Nach dem Zerfall der Sowjetunion

änderte sich die Lage drastisch und die russische Sprache verlor ihren Status als Lingua Franca (ibid.:83). Nichtsdestotrotz wird Russisch insbesondere im Kommunalbereich nach wie vor als Lingua Franca angewendet. Ähnlich wie in der Ukraine können die Kenntnisse der russischen Sprache von Person zu Person stark variieren, abhängig davon, wie häufig die Sprache im Alltag verwendet wurde. Gemäß den Beobachtungen der DolmetscherInnen, die im Rahmen dieser Studie befragt wurden, kann das Dolmetschen für Personen aus ehemaligen sowjetischen Ländern äußerst herausfordernd sein. Ihrer Erfahrung nach sind die Russischkenntnisse oft unzureichend, was es schwieriger gestaltet, die Äußerungen dieser Personen zu verstehen und eine sinnvolle Dolmetschung zu ermöglichen.

Beispiel 25

DOL VIII: Da kommen manchmal Klienten, die Russisch vor 40 Jahren in der Volksschule gelernt haben und seitdem nicht mehr benutzen. Sie können Russisch genauso schlecht wie Deutsch, also es liegt auf dem gleichen Niveau. [...] Und ich versuche aus diesen gebrochenen Sätzen, aus diesem gebrochenen Russisch noch irgendwelche sinnvollen Sätze zu bauen oder zu bilden. Das gelingt mir nicht immer. Und dann sage ich zu der Beraterin „Das tut mir leid, aber ich weiß nicht, was der Klient sagen will.“ Das kommt gut an, also die verstehen meine Probleme schon, ich meine die Beraterinnen dort. Und ich muss in diesen Fällen sehr oft nachfragen und um eine Wiederholung bitten und noch einmal verfeinern, was der Klient mir sagen will.

Wie DOL VIII feststellt, handelt es sich oft um Personen, die Russisch zuletzt in der Grundschule gelernt und verwendet haben. Obwohl DOL VIII versucht, einen Sinn aus diesem „gebrochenen Russisch“ zu erschließen und eine kohärente Dolmetschung sicherzustellen, entscheidet er/sie sich mittels einer ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108) den jeweiligen BeraterInnen offen mitzuteilen, dass es Kommunikationsprobleme gibt, wenn es nicht mehr möglich ist, die KlientInnen zu verstehen.

Beispiel 26

DOL II: Ja, das passiert oft mit den (...) Tschetschenen, Georgier, Armenier, diejenigen, für die die russische Sprache keine Muttersprache ist. Ihnen ist es auch sehr schwer, ihre Gedanken in der für sie fremden Sprache, obwohl sie die Sprache wirklich sprechen, das kann man sagen, einige Gedanken zu formulieren. Das bemerke ich ziemlich, also das das bemerkt man sofort, dass es keine Sprache ist, die sie gut sprechen und wenn sie abgebrochene Sätze in abgebrochenen Sätzen sprechen, dann übersetze ich diese abgebrochenen Sätze genauso abgebrochen und unklar für die Psychologin oder Beraterin, damit sie dann weitere Fragen stellt; damit das für sie genauso unklar ist, wie für mich. Ich mache keine Schlussfolgerungen, ich mache, ich setze diese Sätze nicht fort, ich versuche nicht, den Gedanken der KlientInnen irgendwie abzuschließen, abzurunden. Nein, das ist die Aufgabe der Psychologin.

Gemäß den Angaben von DOL II ist es nicht ungewöhnlich, dass Personen aus Ländern wie Tschetschenien, Georgien oder Armenien zwar die russische Sprache sprechen, dennoch fällt es ihnen oft schwer, bestimmte Gedanken zu formulieren, da dies letztlich nicht ihre Muttersprache ist. Im Gegensatz zu DOL VIII strebt DOL II nicht danach, den Sinn der Äußerungen zu erfassen oder die Aussagen „abzurunden“, sondern verfolgt konsequent das Ziel, eine ‚Close rendition‘ (ibid.:107) zu liefern und die Aussagen originalgetreu wiederzugeben, unabhängig davon ob die KlientInnen in unvollständigen Sätzen sprechen oder nicht. Seiner/ihrer Ansicht nach, ist es die Aufgabe von BeraterInnen oder PsychologInnen, Zwischenfragen zu stellen, um zu verstehen, was die jeweilige Person ausdrücken möchte. Aus einer anderen Perspektive betrachtet argumentiert DOL I, dass es genauso wichtig ist, als DolmetscherIn die Aussagen bewusst so zu formulieren, dass sie auch für KlientInnen verständlich sind, die Russisch nicht als Muttersprache haben. Es wird ersichtlich, dass die Verwendung von Russisch als Lingua Franca erhebliche Kommunikationsschwierigkeiten für alle am Gespräch beteiligten Parteien verursachen kann. Insbesondere in Abwesenheit von sprachlich besser geeigneten DolmetscherInnen kann eine erfolgreiche Kommunikation nur durch eine produktive Zusammenarbeit aller beteiligten Gesprächsparteien erreicht werden.

b.) Unangemessene, ungeeignete und unkooperative GesprächsteilnehmerInnen

Eine der größten Herausforderungen, welche bereits im ersten Kapitel behandelt wurde, ist der Aspekt der Unparteilichkeit. Darunter versteht man, dass die persönliche Meinung und Haltung von DolmetscherInnen keinen Einfluss auf die Qualität und die Genauigkeit der Dolmetschung haben darf. Unabhängig davon, ob DolmetscherInnen bestimmte Aussagen und Meinungen von GesprächspartnerInnen unterstützen, sind diese basierend auf den offiziell vorherrschenden Berufs- und Verhaltenskodizes dazu ‚verpflichtet‘, alle Äußerungen originalgetreu und vollständig wiederzugeben. Je unangemessener das Verhalten und die Ausdrucksweise der Gesprächsparteien sind, desto herausfordernder ist es für DolmetscherInnen eine unparteiische Haltung zu haben. In der Regel verwenden DolmetscherInnen verschiedene Strategien, um selbst Äußerungen, mit denen sie nicht einverstanden sind, möglichst objektiv zu übertragen. Die am häufigsten angewandte Strategie besteht darin, die eigenen Emotionen „auszuschalten“ und die Rolle einer reinen Übersetzungsmaschine einzunehmen. Im nachfolgenden Beispiel wird eine Situation beschrieben, in der die Klientin sich inadäquat verhält und lachend eine unangebrachte Bemerkung abgibt. Der/die DolmetscherIn gibt die Bemerkung zwar wortwörtlich wider, behält dabei jedoch eine ernste Tonlage bei.

Beispiel 27

DOL VII: Der Berater fragt eine Dame, ob sie verheiratet ist mit ihrem Mann, und sie sagt: „Was ist das für eine Frage? Geben Sie mir eine österreichische Staatsbürgerschaft?“ und lacht, weil sie einen Witz machen will. Dann tue ich das aber genauso ernst dolmetschen, weil sie macht jetzt keine Witze, sondern sie macht sich lustig. Und das war in der Situation wirklich nicht angemessen, weil das ist eine ganz normale Frage, eine Routinefrage und das tue ich einfach so dolmetschen. Und wie dann die Reaktion vom Berater ist, ist nicht meine Verantwortung. Ich tue einfach so. In solchen Situationen zum Beispiel würde ich mich distanzieren.

Trotz der Tatsache, dass es sich um eine Standardfrage im Rahmen der KlientInnenbetreuung handelt um die Höhe der Grundversorgung berechnen zu können, reagiert die Klientin lachend mit einer ironischen Gegenfrage. Dieses Beispiel verdeutlicht, wie herausfordernd und oftmals auch unmöglich es für DolmetscherInnen sein kann, stets eine neutrale Haltung zu wahren und sich nicht in der eigenen Meinung zu verlieren. DOL VII bildet zwar eine eigene Meinung über die Aussage der Klientin, gibt die Bemerkung dennoch in Form einer ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) wieder, distanziert sich jedoch von der Situation indem er/sie eine ernste Mine beibehält. Obwohl DOL VII die Emotionen der Klientin nicht direkt übermittelt und die Äußerung in einer ernsten Tonlage wiedergibt, wird anhand der Reaktion der Klientin für den Berater deutlich, wie die Bedeutung der Aussage zu interpretieren ist.

Umgekehrt kann es auch vorkommen, dass sich DienstleistungsgeberInnen gelegentlich, wenn auch unbeabsichtigt, in einer Weise äußern, die als unangemessen betrachtet werden kann. DOL II zufolge neigen manche BeraterInnen gerne dazu, Witze zu machen, die in manchen Fällen von DolmetscherInnen als unangebracht empfunden werden. Er/sie schildert eine Situation, in welcher ein Berater einen unangemessenen Witz zum Thema Heirat vor einer älteren Dame macht, woraufhin DOL II aktiv in das Geschehen eingreift und dem Berater mitteilt, dass dies über das angemessene Maß hinausgeht und unangebracht ist. Gemäß Wadensjö (1998) wird das aktive Einbringen seitens des/der Dolmetschers/Dolmetscherin als ‚Non-rendition‘ bezeichnet (1998:108). Obwohl DOL II sich dazu entscheidet, die von ihm/ihr erwartete Neutralität zu durchbrechen und bewusst von der Rolle des Conduit abzuweichen, akzeptiert der Berater sein/ihr aktives Eingreifen in das Gespräch und bittet ihn/sie darum, den Witz nicht zu dolmetschen. Auf Anfrage des Beraters erbringt DOL II eine „Zero rendition“ dieser Äußerung. (ibid.:108). Wie die Reaktion auf ein solch aktives Verhalten seitens der DolmetscherInnen aufgefasst wird, hängt zur Gänze von den einzelnen BeraterInnen/DienstleistungsgeberInnen sowie von den vorliegenden Gegebenheiten ab. DOL V gibt beispielsweise an, unangebrachte Bemerkungen, die an KlientInnen gerichtet sind, „abzumildern und ein bisschen in anderer Form auszudrücken“, wobei er/sie dennoch versucht, den

Sinn wiederzugeben. „Aber das ist auch etwas, was mir schwerfällt, weil da weiß ich nicht immer, wie ich agieren soll und wie genau ich das ausdrücken soll“ (DOL V). Wenn jedoch BeraterInnen unangebrachte Kommentare über KlientInnen äußern, die an den/die DolmetscherIn gerichtet sind, entscheidet sich DOL I dazu, eine ‚Zero rendition‘ (ibid.:108) zu liefern und diese nicht zu dolmetschen, da „das zu irgendwelchen Konfliktsituationen führen könnte“ und das Vertrauen zwischen DienstleistungsgeberInnen und DolmetscherInnen beeinträchtigen könnte. In derartigen Situationen kommt es nicht selten vor, dass DolmetscherInnen einen inneren Konflikt erleben. Einerseits wird von ihnen erwartet stets eine unparteiliche Haltung einzunehmen und sämtliche Äußerungen ohne aktive Einmischung wiederzugeben; andererseits empfinden sie aufgrund der unangenehmen Situation das Bedürfnis, das eigene Gesicht zu wahren.

Es ist ebenfalls möglich, dass Bemerkungen von KlientInnen indirekt an DolmetscherInnen gerichtet sind, wie in Kapitel 5.1 anhand von Beispiel 13 dargelegt. In diesem Beispiel äußert die Klientin zunächst, dass sie Russisch — „die Sprache der Terroristen und Mörder“ — nicht verwendet. Obwohl DOL I anfangs fassungslos über die Aussage der Klientin ist, bleibt er/sie vorerst in der Rolle des Conduit und gibt die Aussage als ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) wortwörtlich und vollständig wieder.

Beispiel 28

DOL I: Ich habe das gedolmetscht und die Beraterin hat auch nicht also darauf reagiert. Sie hat quasi mich angeschaut und wahrscheinlich dann also darauf gewartet, was ich damit anfangen werde, was mir auch nicht ganz gefallen hat also, weil sie quasi als eine neutrale Seite irgendeine Stellung dazu beziehen hätte können, aber ja.

Es stellt sich die Frage, ob und wer in solchen Fällen Stellung beziehen sollte. Nach Ansicht des/der Dolmetschers/Dolmetscherin hätte die Beraterin darauf eingehen sollen, wobei diese jedoch scheinbar sprachlos bleibt und auf eine Reaktion des/der Dolmetschers/Dolmetscherin wartet. Auch DOL I ist zunächst unsicher darüber, wie er/sie auf die Situation reagieren soll, teilt der Klientin in Form einer ‚Non-rendition‘ (ibid.:108) dennoch mit, dass derzeit leider keine ukrainischsprachigen DolmetscherInnen verfügbar sind. Diese besteht jedoch darauf, dass DOL I ins Ukrainische dolmetscht. Obwohl Ukrainisch nicht zu den Arbeitssprachen von DOL I gehört und er/sie die Sprache nicht perfekt beherrscht, geht er/sie darauf ein. Wie bereits in Kapitel 5.1 erläutert, erkennt DOL I retrospektiv, dass es durchaus akzeptabel und sogar professionell ist, als DolmetscherIn solchen Anfragen, Aufforderungen oder Wünschen nicht nachzukommen, wenn man sich dabei unwohl fühlt oder sich der Aufgabe nicht gewachsen sieht.

Da die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen nicht für alle DienstleistungsgeberInnen eine Routine darstellt, kommt es immer wieder vor, dass diese über die Arbeitsweise von DolmetscherInnen nicht informiert sind. Wie im vorherigen Beispiel dargelegt, scheint auch die Beraterin mit der vorliegenden Situation überfordert zu sein und blickt ratlos zu dem/der DolmetscherIn, möglicherweise mit der Hoffnung oder mit der Erwartung, dass diese/r auf das Geschehen reagiert. Die Erwartung an DolmetscherInnen aktiv in derartige Gespräche einzugreifen widerspricht jedoch den vorgeschriebenen Verhaltensregeln für DolmetscherInnen. Dies führt oft zu unerwarteten oder überraschenden Herausforderungen für DolmetscherInnen, da sie eine Entscheidung treffen müssen, ob sie den/die BeraterIn über ihren Aufgabenbereich aufklären oder dennoch von ihrer Neutralität abweichen und sich im Gespräch aktiver einbringen sollen. Dies kann nicht nur die Arbeit von DolmetscherInnen erheblich erschweren, sondern auch die Gesprächsdynamik beeinflussen und KlientInnen das Gefühl vermitteln, im Laufe des Gesprächs nicht vollständig wahrgenommen zu werden. DOL VI erläutert, dass es für ihn/sie am einfachsten ist, seine/ihre Rolle beizubehalten, professionell zu bleiben und eine qualitativ hochwertige Dolmetschung zu bieten, wenn DienstleistungsgeberInnen KlientInnen direkt ansprechen und während des Gesprächs Augenkontakt halten, unabhängig von der Anwesenheit eines/r Dolmetschers/Dolmetscherin.

Beispiel 29

DOL VI: Aber wenn ich sehe, dass die Person, also der Berater nicht einmal der anderen Person in die Augen schaut, dann verstehe ich, dass es nicht funktioniert, in der Ich-form zu dolmetschen, weil es kommt immer „Frag sie bitte“ oder „Sag ihnen bitte“ und dann ist es für mich noch schwieriger, einerseits irgendeinen Befehl zu hören und andererseits eine persönliche Meinung. Meine Strategie – ich bleibe bei bei dieser Version – „frag sie““ und ich sage dann „Die Person hat das und das gesagt“.

DOL VI fügt ebenso hinzu, dass er/sie bewusst von der vorgesehenen Rolle abweicht und unter anderem in der dritten Person dolmetscht, wenn DienstleistungsgeberInnen das Gespräch nicht direkt mit dem/der Klienten/Klientin führen. Bei mangelnder Aufmerksamkeit den KlientInnen gegenüber sowie fehlendem Blickkontakt könnte der Eindruck entstehen, dass einige Äußerungen und Informationen direkt von dem/der DolmetscherIn stammen, insbesondere wenn er/sie diese in der Ich-Form wiedergibt. Folglich hängt die Qualität eines gedolmetschten Gesprächs nicht nur von den Fähigkeiten und Kompetenzen der DolmetscherInnen ab, sondern auch von den am Gespräch beteiligten Parteien.

DOL VI: Ich glaube, die Personen, die eigentlich ein Training bekommen sollten, sind die Berater, weil ich glaube, sie sind – nein, nicht alle natürlich und das ist eine sehr starke Aussage - aber sie sollten verstehen, wie wie man mit DolmetscherInnen und einer Person, die nicht diese Sprache spricht, umgeht. Also ja, ich glaube, sie sollten besser ein Training bekommen.

Gemäß DOL VI wäre es zweckmäßig, auch für DienstleistungsgeberInnen Schulungen anzubieten. Diese Schulungen sollten BeraterInnen darüber aufklären, welche Aufgaben DolmetscherInnen übernehmen können und sollten, ihre Verhaltensregeln und Arbeitsmethoden näher erläutern sowie den BeraterInnen einen Einblick in die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen gewähren. Auf diese Weise kann eine reibungslose Kommunikation sichergestellt werden. Auch DOL III erlebt an seinem/ihrer ersten Arbeitstag eine unangenehme Überraschung, als er/sie spontan einen telefonischen Anruf von einer Rechtsberaterin erhält. Während des Gesprächs beginnt die Rechtsberaterin aus einem offiziellen Dokument zu lesen und erwartet von DOL III, dies wortwörtlich wiederzugeben. Da es sich um einen ungeplanten Einsatz handelt und der/die DolmetscherIn keine Zeit hatte, sich im Vorhinein terminologisch vorzubereiten und da einige terminologische Begriffe für ihn/sie als Nicht-JuristIn unklar waren, bittet er/sie die Rechtsberaterin darum, ihn/sie aufzuklären oder die Sätze in einer weniger juristischen Sprache umzuformulieren, damit sie verständlich sind und er/sie den Sinn den KlientInnen vermitteln kann.

Beispiel 30

DOL III: Und ich habe sie gebeten, dass sie das anders formuliert, aber sie hat wiederholt drei Mal denselben Satz; weil das war schriftlich so geschrieben und sie wollte, dass ich das genauso übersetze. Und ehrlich gesagt, ich war auch unten, es war laut, ich bin mir nicht sicher, habe ich das verstanden überhaupt und ich war so enttäuscht.

Obwohl DolmetscherInnen generell betrachtet über ein breites Allgemeinwissen verfügen, ist es unmöglich, ohne Vorbereitungszeit in allen Fachgebieten über sämtliche Themen Wissen zu besitzen. Beim Dolmetschen geht es primär darum, den Sinn einer Aussage verständlich und vollständig zu übermitteln. Um dies zu erreichen, ist es von essenzieller Bedeutung, dass DolmetscherInnen den Ausgangstext vollständig verstehen. Bei Unklarheiten oder Missverständnissen stellen DolmetscherInnen Verständnisfragen oder bitten darum, die Aussage umzuformulieren. In Situationen wie diesen bedarf es einer engen Zusammenarbeit zwischen DienstleistungsgeberInnen und DolmetscherInnen, die in dem Beispiel von DOL III nicht gegeben ist. Obwohl DOL III die Rechtsberaterin bittet, den Text in eigenen Worten wiederzugeben, zeigt diese sich nicht kooperativ und liest wiederholt den Text vom Dokument ab. Dieser Ansatz ist insofern nicht zielführend, da es für den/die DolmetscherIn unmöglich ist, die Aussagen

verständlich wiederzugeben. Zudem kann dies nachteilig für den/die KlientIn sein, da wichtige Informationen verloren gehen könnten, die in der Übertragung nicht vollständig berücksichtigt werden. Ebenso sind die Arbeitsbedingungen, unter denen Kommunal DolmetscherInnen tätig sind, nicht immer ideal für diese. Insbesondere bei telefonischen Einsätzen ist es von großer Bedeutung, einen ruhigen Ort zu haben, um eine reibungslose Kommunikation gewährleisten zu können. Wenn sich DolmetscherInnen in einer lauten Umgebung befinden, können neben terminologischen Herausforderungen bei nicht kooperativen GesprächsteilnehmerInnen auch akustische Schwierigkeiten auftreten, welche den Dolmetschprozess beträchtlich erschweren können. Wie aus dem Beispiel hervorgeht, können solche Stressoren einen Einfluss auf die psychische Verfassung von DolmetscherInnen haben, wie in Kapitel 5.3 detailliert erläutert wird.

Nicht nur unkooperative, sondern auch ungeeignete GesprächsteilnehmerInnen, sowohl DienstleistungsgeberInnen, als auch KlientInnen, können eine Herausforderung für DolmetscherInnen darstellen. Wie in Kapitel 5.1 anhand von Beispiel 5 dargelegt, kann sich der/die DolmetscherIn in eine riskante Situation bringen, wenn DienstleistungsgeberInnen ihren Verpflichtungen nicht vollständig nachkommen und eine unzureichende oder fehlerhafte Beratung anbieten. In diesem Fall haben die BeraterInnen keine richtigen Informationen von sich gegeben, woraufhin der Klient äußerst zornig wurde. Trotz der Tatsache, dass DOL VI besser informiert ist, entschließt er/sie sich dazu, sich vorerst nicht zu distanzieren, sondern als Sprachrohr zu agieren und eine ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) der Aussagen in der Ich-Form zu liefern. Erst als der Klient beginnt mit rechtlichen Konsequenzen zu drohen, reagiert DOL VI und versucht den aufgebracht Klienten auf eigene Gefahr zu beruhigen und schützt somit die betroffenen BeraterInnen. Im Zuge des Gesprächs manifestiert sich zunächst eine ‚Zero rendition‘ gefolgt von einer ‚Non-rendition‘ (ibid.:107f.), da DOL VI unmittelbar auf die Beschwerden des Klienten eingeht. „Da hat er mich wieder bedroht, dass er mich aufnehmen kann und alle diese Sachen, was ich gedolmetscht habe - diese Dummheiten - dann einem Juristen zeigen wollte“ (DOL VI). Obwohl DolmetscherInnen lediglich die Äußerungen der jeweiligen GesprächsteilnehmerInnen übermitteln, kann es vorkommen, dass diese in internen Settings als Teil des Teams mit den DienstleistungsgeberInnen wahrgenommen werden. Dadurch können sie sich in heiklen Situationen wiederfinden.

Als ungeeignet erweisen sich nicht nur sich unangemessen verhaltende GesprächsteilnehmerInnen und schlecht informierte, beziehungsweise, unkooperative DienstleistungsgeberInnen, sondern auch unkooperative KlientInnen. Gemäß DOL III kommt es

gelegentlich vor, dass KlientInnen, sofern sie mit den Äußerungen der BeraterInnen nicht zufrieden sind, vorgeben, die gestellten Fragen oder gegebenen Antworten nicht zu verstehen.

Beispiel 31

DOL III: Wenn eine der Parteien versucht, ihren Standpunkt durchzusetzen und dabei so tut, als würde sie das Wesentliche des Gesprächs nicht verstehen, und wir versuchen, das zu erklären, und dann, na ja, der Berater ja, in diesem Fall sagt er, er versucht zu verstehen, ob ich nicht richtig übersetze; ich versuche, klarzustellen, dass nein, die Person alles versteht, aber so tut, als würde sie nicht verstehen.

In Situationen, in denen KlientInnen offensichtlich Unwissenheit oder Unverständnis vortäuschen, besteht die Gefahr, dass DolmetscherInnen in ein ungünstiges Licht geraten. Dies könnte dazu führen, dass seitens der BeraterInnen die Kompetenz von DolmetscherInnen in Frage gestellt wird. Um sein/ihr eigenes Gesicht zu wahren, reagiert DOL III auf die Zweifel des Beraters, schlüpft aus seiner/ihrer Rolle und betont, dass er/sie die Äußerungen vollständig und originalgetreu, in Form einer ‚Close rendition‘ (Wedensjö 1998:107) gedolmetscht hat, weist jedoch darauf hin, dass der/die Klientin möglicherweise die Aussagen nicht verstehen möchte. In diesem Fall liegt zweifellos eine ‚Non-rendition‘ (Wedensjö 1998:108) vor, da es sich um eine eigenständige Anmerkung des/der Dolmetschers/Dolmetscherin handelt. Trotz der Notwendigkeit eine unparteiliche und neutrale Haltung einzunehmen, ist es für DolmetscherInnen vorrangig, sicherzustellen, dass ihnen keine Nachteile aufgrund unangemessenen oder ungeeigneten Verhaltens seitens der am Gespräch beteiligten TeilnehmerInnen widerfahren. DOL III erläutert ebenso, dass DolmetscherInnen im Kommunalwesen im Vergleich zu anderen DolmetscherInnen schlechter dastehen, da „diese ganze ungesunde Kommunikation“ über sie verläuft.

Eine zusätzliche Herausforderung besteht in der simultanen Kommunikation zweier oder mehrerer Gesprächsparteien. Obwohl dieses Phänomen nicht ausschließlich im Bereich des Kommunaldolmetschens anzutreffen ist, sondern vielmehr in verschiedenen Bereichen des Dialogdolmetschens, ist es dennoch wichtig, diese Thematik im Rahmen dieser Forschungsarbeit zu behandeln. Die parallele Kommunikation mehrerer GesprächsteilnehmerInnen stellt eine Herausforderung dar, die es für DolmetscherInnen unmöglich macht, ihre Tätigkeit effektiv auszuüben. Wie in einer Aussage von DOL VIII festgehalten: „Also in solchen Situationen sage ich, dass jetzt einer von ihnen bitte redet. Und ich kann das übersetzen, weil wenn alle beide gleichzeitig reden, haben wir Drei nichts davon“ (DOL VIII). Dieses Zitat betont die Notwendigkeit, die Gesprächsparteien darauf hinzuweisen, dass niemand davon profitiert, wenn sie ihre Aussagen ununterbrochen parallel äußern, einander nicht aussprechen lassen und dem/der DolmetscherIn

keine Zeit gewähren, um sämtliche Äußerungen vollständig wiederzugeben. DOL IX unterstützt diese Ansicht und gibt an, die Gesprächsparteien dazu aufzufordern, nacheinander zu sprechen, da eine gleichzeitige Äußerung aller TeilnehmerInnen eine effektive Dolmetschung unmöglich macht. Diese Situationen verdeutlichen, dass die Aufgabe von DolmetscherInnen oft über das reine Übertragen des Textes aus der Ausgangssprache in die Zielsprache hinausgeht und sie sich oft in Situationen wiederfinden, in denen sie eine vermittelnde Rolle einnehmen müsse, um das Gespräch zu koordinieren und die Reihenfolge der jeweiligen GesprächsteilnehmerInnen zu regeln.

c.) „Da hat man sich auch als ‚dummes Huhn‘ betitelt“ - DolmetscherInnen inmitten von Konfliktsituationen

Obwohl DolmetscherInnen, die im Kommunalwesen auf sozial schwächere Personen treffen, zwar viel Dankbarkeit seitens der KlientInnen erleben dürfen, kommt es dennoch nicht selten vor, dass sie mit Konfliktsituationen konfrontiert werden und Auseinandersetzungen zwischen den GesprächsteilnehmerInnen dolmetschen müssen. Wenn es sich um reine Meinungsverschiedenheiten handelt, die TeilnehmerInnen jedoch trotzdem objektiv und höflich dabei bleiben, erleben DolmetscherInnen möglicherweise weniger Schwierigkeiten dabei, die Äußerungen objektiv wiederzugeben, ohne dabei ein Gefühl der Unbehaglichkeit zu empfinden. Wenn jedoch das Gespräch aus dem Ruder läuft und die TeilnehmerInnen unprofessionell und sogar unhöflich werden, können DolmetscherInnen, obwohl sie lediglich als Sprachrohr fungieren, ein unangenehmes Gefühl erleben. Obwohl die Emotionen einer Person oft auch durch non-verbale Elemente erkennbar sind, erfolgt dennoch jegliche ungesunde und unangemessene Kommunikation über den/die DolmetscherIn, was wiederum ihren psychischen Zustand erheblich beeinflussen kann.

Im ersten Beispiel sieht sich DOL VI einer Situation gegenüber, in der es aufgrund eines Missverständnisses zu einer Auseinandersetzung zwischen dem Berater und einer Klientin bei einem Termin innerhalb der Caritas kommt. DOL VI schildert die Situation wie folgt:

Beispiel 32

DOL VI: Es war ein Berater hier bei uns und eine Klientin und es ging darum: Das, was die Klientin die ganze Zeit gesagt hat, war genau das Gegenteil von dem, was der Berater die ganze Zeit gesagt hat. Das heißt, die Informationen, die beide hatten, waren komplett widersprüchlich und einerseits, meinte sie „Ich weiß, was ich gemacht habe, was ich bekommen habe“ und im System steht etwas anderes geschrieben, das heißt, es war irgendwo Wort gegen Wort oder System gegen einzelne Person, die sagt „Es war leider nicht so“. [...] Am Anfang, als ich verstanden habe, dass „OK, das wird jetzt eskalieren, weil die Dame beruhigt sich nicht; sie meinte, das ist schon eine Weile, dass sie

so behandelt wird. Keiner glaubt das, was sie sagt (...)“. Sie war wirklich erschöpft von der Situation. Ich habe verstanden, dass sie keine Geduld mehr hat und andererseits der Berater hat gedacht „OK, diese Person will lügen oder will etwas von uns, das ihr nicht zusteht“, deswegen waren beide auf einer defensiven Position, sie waren nicht auf eine Begegnung bereit.

Insbesondere in solchen angespannten und heiklen Situationen wenden DolmetscherInnen verschiedene Strategien an. Einige entscheiden sich dafür, sämtliche Aussagen, ungeachtet ihrer Strenge und Härte, vollständig und originalgetreu zu übertragen. Andere hingegen empfinden es als ihre Verantwortung, die Äußerungen leicht zu modifizieren, um beide GesprächsteilnehmerInnen zu beruhigen, sodass ein produktiver Dialog entstehen kann und beide Parteien mit dem Ergebnis zufrieden sind. In dem gegebenen Beispiel entscheidet sich DOL VI zunächst für die letztere Strategie.

DOL VI: Und ich habe versucht am Anfang beide beide Seiten ein bisschen zu beruhigen, das heißt, meine Dolmetschung war immer höflicher als das Original, weil ich habe gedacht, wenn ich das jetzt genauso sage, wie sie es gesagt haben, sie werden sich noch physisch angreifen (lachend). Ich habe immer versucht, das ein bisschen höflicher auszudrücken und genau die direkten Vorwürfe abzumildern. Zum Beispiel, ja, „Das ist Ihre Schuld. Sie sind inkompetent etc.“ - das habe ich natürlich nicht gesagt, aber dann, als ich bemerkt habe, dass es sowieso nicht hilft, weil beide auf ihren eigenen Positionen bleiben, dann habe ich mir gedacht „OK, es hilft nicht. Ich habe versucht euch zu helfen und ihr wollt euch nicht helfen lassen.“ Ich habe einfach nur das gesagt, was sie gesagt haben - das heißt, natürlich in der dritten Person, weil es war klar, dass ich nicht aggressiv war, dass die beiden, sie haben miteinander gesprochen; ich war nur dort, damit sie sich verständigen konnten. Ich habe genau die gleichen Wörter gesagt, weil es war schon auf dem Level, wo ich mir gedacht habe „Egal, ob ich jetzt sage ‚Sie‘ oder ich sage ‚Du‘, sie haben sich schon mit der Tonlage verstanden, dass es nicht mehr höflich ist und dass sie sich nicht verständigen können oder sich nicht einigen können.

DOL VI hebt sich zunächst bewusst von der Rolle des Conduit ab und strebt an, unangemessene Formulierungen abzumildern sowie die Äußerungen höflicher zu formulieren. Des Weiteren ist eine ‚Zero rendition‘ (Wadensjö 1998:108) festzustellen, da DOL VI bestimmte Beleidigungen und Beschuldigungen nicht nur abmildert, sondern auch auslässt. Trotz seiner/ihrer Kenntnis über die Bedeutung des Tonfalls in der Kommunikation, der Aufschluss darüber gibt, ob eine Person verärgert ist oder sich unhöflich ausdrückt, bemüht sich DOL VI darum, die Sätze bedacht so zu formulieren, dass sie den Weg für ein fruchtbares Gespräch ebnen. Erst als er/sie erkennt, dass beide Parteien auf ihren Standpunkten beharren und nicht bereit sind, miteinander zu kooperieren, beschließt DOL VI, ausschließlich als Sprachrohr zu fungieren und sämtliche Äußerungen als ‚Close rendition‘ (ibid.:107) wiederzugeben. Zum Zwecke des Eigenschutzes, gibt DOL VI die

Äußerungen in der dritten Person wieder. Dadurch schafft er/sie eine gewisse Distanz und vermeidet somit, in das Geschehen involviert zu werden. Er/sie erkennt relativ bald, dass sich das Gespräch im Kreis dreht und eine Einigung zwischen den beiden Parteien aussichtslos zu sein scheint. „Es war frustrierend, weil ich verstanden habe, dass einfach nur sagen, was sie sagen, wird nichts bringen, aber das liegt leider nicht an mir; es liegt an den Personen, die das Gespräch führen“ (DOL VI). Wie aus der nachfolgenden Darlegung hervorgeht, wagt DOL VI einen erneuten Versuch und mischt sich unbemerkt in die Auseinandersetzung ein.

DOL VI: Was ich noch gemacht habe, weil ich hatte den Eindruck, dass sie gar nicht nach einer Lösung suchen, sondern sie wollen sich nur Sachen vorwerfen - ich habe ein bisschen anders gedolmetscht, das heißt, ich habe versucht indirekt eine Lösung vorzuschlagen, dass es so scheint, dass es nicht von mir kommt und auf diese Weise haben sie sich dann beide geeinigt auf diese Lösung. [...] So eine Art Mediation, weil wenn keiner einen Schritt in die andere Richtung macht, der Konflikt geht einfach weiter und ja. Ich habe nicht extra Informationen hinzugefügt, ich habe nur wahrscheinlich noch einmal (...) ich habe noch einmal nachgefragt, ob die Person tatsächlich noch diesen einen Schritt schon gemacht hatte und sie meinte „Nein“ und von daher habe ich dann diese Antwort als Information weitergegeben, weil ich dachte, diese Information fehlt in diesem Gespräch und dann hat es sich weiterentwickelt in eine positive und hilfreiche Richtung. Also eine Nachfrage meinerseits, weil es für mich nicht klar war, was ich dolmetschen musste, weil wenn man aufgeregt ist, man sagt einfach Sachen, die nicht zusammenhängen und ich wollte eben so eine Logik finden in dem Gespräch. Ich habe dann noch einmal nachgefragt und als ich verstanden habe „OK, nein, es ist nicht so“, ich kann diese Information weitergeben, damit dann die andere Person verstehen kann, dass es noch eine Möglichkeit gibt, das Problem zu lösen. Aber diese Nachfrage ist nicht von dem Berater gekommen, sondern von mir aus Verständnisgründen oder um zu verstehen, was was man noch machen kann.

DOL VI kommt zu dem Schluss, dass weder eine höflichere Formulierung der Aussagen, noch eine wortgetreue Wiedergabe in diesem Fall zu einem positiven Resultat führen. Basierend auf der erlangten Expertise, die DolmetscherInnen im Laufe ihrer Tätigkeit in einer Organisation gewinnen, erlauben sie sich in bestimmten Situationen einen größeren Handlungsspielraum. Als Außenstehende/r erkennt DOL VI die vorhandene Informations- und Verständnislücke im Gespräch, deren Klärung möglicherweise zu einer positiven Entwicklung beitragen könnte. Eine zusätzliche Herausforderung für den/die DolmetscherIn stellt die Ausdrucksweise der Klientin dar, wie zuvor bereits beschrieben, da aufgebrachte Personen dazu neigen können, unstrukturierte oder zusammenhanglose Sätze zu äußern. Während des Dolmetschens stellt DOL VI der Klientin eine zusätzlich Verständnisfrage, sodass auch für ihn/sie der Sinn der Aussagen und der Kern des Problems verständlich sind. Die Antwort auf die von DOL VI gestellte Frage, wird dann als

zusätzliche Information für den Berater gedolmetscht. Diese Strategie wird als ‚Expanded rendition‘ (Wadensjö 1998:107) bezeichnet, da mehr Informationen im Zieltext überliefert werden, als im ursprünglichen Ausgangstext enthalten sind. Auf diese Weise wird das Problem aus einer neuen Perspektive betrachtet, was die Grundlage für weitere Schritte zur Lösungsfindung bildet. Obwohl DOL VI aktiv in das Geschehen eingreift, erfolgt dies auf diskrete Weise, wodurch es für beide Parteien unbemerkt bleibt und er/sie den Eindruck behält, weiterhin in der Rolle des Conduit zu agieren. Nichtsdestotrotz stellt sich die Frage, ob das aktive Eingreifen in das Geschehen über die Kompetenzen und Aufgaben von DOL VI hinausgeht?

DOL VI: Ich als Dolmetscher[In] könnte sagen „OK, ich habe wahrscheinlich zu viel getan, was über meine Rolle hinausgeht, aber wenn ich das nicht getan hätte, wer hätte davon profitiert? Keiner von uns.“ Also in dem Fall habe ich mir gedacht „OK, ich nehme mir diese Freiheit, was mir nicht zusteht wahrscheinlich, aber als Person, die zuhört und sieht, dass es keinen Ausweg gibt, was soll man machen? (lachend)

Hätte DOL VI ausschließlich in seiner/ihrer Rolle als Conduit agiert und lediglich die Äußerungen wortgetreu wiedergegeben, wäre es höchstwahrscheinlich zu einer Verschärfung des Konflikts gekommen und beide Parteien wären unzufrieden mit dem Resultat des Gesprächs gewesen. Stattdessen hat DOL VI vielmehr die Rolle eines/einer Mediators/Mediatorin angenommen, dessen/deren Präsenz und objektive Haltung dazu beitragen, das Gespräch in ein positives Licht zu bringen. Grundlegend betrachtet besteht die Hauptaufgabe von DolmetscherInnen darin, sämtliche Aussagen aus der Ausgangssprache in die Zielsprache zu übertragen — basierend darauf, liegt es nicht in ihrer Verantwortung, Konflikte zu lösen. Dennoch streben viele DolmetscherInnen danach, eine produktive und erfolgreiche Kommunikation zu ermöglichen. Resultierend daraus ergibt sich, dass DolmetscherInnen oft mehr als nur reine SprachmittlerInnen sind. Es ist ebenso wichtig festzuhalten, dass die von DOL VI erwartete Unparteilichkeit dabei nicht verletzt wird, da er/sie für keine der beiden Parteien Vorteile erzielt, sondern sich lediglich darum bemüht, den Konflikt zu lösen, sodass beide TeilnehmerInnen mit dem Resultat des Gesprächs zufrieden sind.

Obwohl DolmetscherInnen am Gespräch nur eine indirekte Rolle spielen, können Konflikte dennoch eine psychische Belastung für sie darstellen. Dabei ist es nicht ungewöhnlich, wie im vorherigen Beispiel ersichtlich, dass diese sich aus Selbstschutz distanzieren oder die Äußerungen abmildern. „Am Anfang war das sehr unangenehm; aber jetzt gelingt es mir besser, mich emotional zu distanzieren, weil das sind eigentlich die Beiden, die irgendeine Auseinandersetzung haben und ich bin nur das Mittel, damit sie das Gespräch führen können“ (DOL V). Diese Erkenntnis sowie die Fähigkeit, sich in solchen Situationen emotional zu distanzieren, erweisen sich für

DolmetscherInnen als essenziell, da andernfalls das Risiko psychischer Folgen und Überlastung besteht. So geben auch DOL IV, V, VII und IX an, beim Dolmetschen von Auseinandersetzungen die Äußerungen abzumildern, um ein konstruktives Gespräch zu fördern. Gemäß der Erfahrung von DOL IX können BeraterInnen gelegentlich auch einen schlechten Tag haben und einzelne Aussagen möglicherweise unhöflicher formulieren. Dennoch entscheidet er/sie sich dazu, die Äußerungen neutraler wiederzugeben, da er/sie der Ansicht ist, dass Empathie im Kommunalwesen durchaus eine bedeutende Rolle spielt, während emotionale Äußerungen unangemessen sind. Auch DOL IV gibt an, bereits mehrfach Konflikte zwischen DienstleistungsgeberInnen und KlientInnen gedolmetscht zu haben, bei denen es auch zu gegenseitigen Beleidigungen gekommen ist.

Beispiel 33

DOL IV: Da hat man sich auch als „dummes Huhn“ betitelt und so gegenseitig beleidigt. Man versucht, das ein bisschen abzumildern, ruhig zu bleiben, sich vielleicht so ein bisschen abzukapseln, ja. Und in der dritten Person habe ich dann nicht gedolmetscht, ja, aber sowas ist dann eher recht unstrukturiert.

Obwohl der Dienstleistungsgeber aufgrund seiner polnischen Herkunft die Beleidigungen verstanden hat, tendiert DOL IV dazu, gewisse Äußerungen dennoch abzumildern, da er/sie persönlich „bei einer Schikane nicht mitwirken“ möchte. In Konfliktsituationen, in denen die TeilnehmerInnen oft unstrukturiert sprechen und sich gegenseitig ins Wort fallen, bewahrt DOL IV dennoch die Ruhe und versucht sich emotional zu distanzieren, während er/sie weiterhin in der ersten Person dolmetscht.

Je intensiver der Konflikt und je unangenehmer die Auseinandersetzung für DolmetscherInnen ist, desto wichtiger ist es für sie, individuelle Strategien zu entwickeln.

Beispiel 34

DOL IV: Also bei Personen, die emotional aufgebracht sind, beginne ich zu deeskalieren einfach durch meine Stimmung, also Stimmlage und Unterbrechung des Blickkontaktes, also eigene tiefe Atmung - man versucht die Person quasi runterzuholen, einfach indem man selbst extremst ruhig ist und bleibt.

In angespannten Situationen strebt DOL IV durch seine/ihre eigene ruhige Haltung an, emotional aufgeladene Personen zu beruhigen. Dabei erläutert er/sie, dass er/sie bewusst mit einer ruhigeren und sanfteren Stimme spricht und versucht, durch eigene tiefe Atmung das Gegenüber zu beruhigen und dabei Blickkontakt zu meiden. Bei unangenehmen Konfrontationen, die unter anderem auch Beleidigungen oder Ungerechtigkeiten beinhalten, gibt DOL IV an, „zu keiner Partei frontal zu

stehen“, eine sehr monotone Stimmlage zu haben und auch dabei jeglichen Blickkontakt zu meiden. Auch DOL V schildert ähnliche Strategien, die er/sie in Konfliktsituationen einsetzt. Er/sie gibt an, bei emotional aufgebrachten oder unzufriedenen KlientInnen, einen ruhigeren und sanfteren Ton anzunehmen, langsamer zu sprechen und bei Bedarf Informationen zu wiederholen, falls der Eindruck entsteht, dass die KlientInnen ihn/sie nicht vollständig verstanden haben. Weiters bemerkt DOL V, dass er/sie bei Konflikten und unangenehmen Situationen dazu neigt, sich kleiner zu machen und den Kopf leicht zu senken. Im Laufe der Zeit hat er/sie jedoch gelernt, in solchen Situation tief ein- und auszuatmen, eine aufrechte Haltung einzunehmen und seine/ihre Füße etwas breiter zu positionieren, sodass er/sie „fest auf dem Boden“ steht. Diese Strategie erlaubt es ihm/ihr, sich selbstsicherer zu fühlen und Konfliktsituation leichter zu meistern.

Angesichts der Tatsache, dass DolmetscherInnen im Kommunalwesen auf KlientInnen treffen, die sozial schwächer gestellt sind und oftmals aufgrund verschiedener Faktoren, wie Krieg oder Verfolgung, traumatisiert sind, kann es gelegentlich vorkommen, dass einzelne Personen unter Alkoholeinfluss stehen. Obwohl solche Situationen eher die Ausnahme darstellen, beleuchten sie dennoch einen wichtigen Aspekt, der für DolmetscherInnen im Kommunalwesen häufig als äußerst überraschend und unerwartet empfunden wird. In solchen Situationen gibt DOL V an, dass er/sie „versucht, simultan zu dolmetschen, damit die Berater das gleich mitbekommen, was gesagt wird, damit sie rechtzeitig reagieren können, damit sie vielleicht die Kunden beruhigen können.“ In diesem Fall handelt DOL V nicht nur zum Zwecke seines/ihres eigenen Schutzes, sondern auch zum Schutz des/der jeweiligen Beraters/Beraterin, da er/sie durch eine simultane Dolmetschung BeraterInnen die Möglichkeit bietet, rechtzeitig zu intervenieren und eine potenzielle Eskalation der Situation zu verhindern.

Auf der anderen Seite geben DOL I und DOL II an, sämtliche Aussagen originalgetreu und vollständig wiederzugeben, ohne dabei eine Abmilderung bestimmter Äußerungen anzustreben. DOL V gibt beispielsweise an, dass er/sie in einigen Situationen dazu neigt, Äußerungen abzumildern, wenn er/sie diese als unangebracht empfindet. Dennoch achtet er/sie darauf, nicht zu viele Informationen auszulassen, da er/sie betont: „Die Berater oder Kunden müssen schon verstehen, falls jetzt irgendwelche Schimpfwörter kommen“ (DOL V). Grundsätzlich ist es schwer zu sagen, welche Strategie ‚die Richtige‘ ist, da es primär darum geht, dass der Sinn sämtlicher Aussagen wiedergegeben wird. Die Entscheidung, ob DolmetscherInnen dabei einzelne Äußerungen abmildern oder sie wortwörtlich wiedergeben, hängt von ihren persönlichen Präferenzen ab. Im Folgenden schildert DOL II ein telefonisches Gespräch, das er/sie dolmetschen musste, bei welchem die Klientin außerordentlich wütend reagiert.

Beispiel 35

DOL II: Ich habe noch keine Schimpfwörter in solchen Situationen gehört. Gott sei Dank musste ich diese Schimpfwörter nicht übersetzen, aber ich übersetze alles ziemlich genau. Ich versuche nicht, das abzumildern, es ist so. Es hat einmal ein Telefonat gegeben, wo die Dame einfach ohne Pause geschimpft und geschimpft hat, so ein Kreisrad „Ich habe das gemacht und das gemacht, dann diese Antwort bekommen, dann wieder geschrieben, es funktioniert bei euch nichts. Was für eine Organisation seid ihr?“, und so weiter. Beim Telefonat war es schwieriger zu übersetzen, weil sie einfach nicht zuhören wollte. Sie machte keine Pausen, obwohl ich sie gebeten habe „Bitte geben Sie mir Zeit, um zu übersetzen.“ Sie sagt „Ok“. Ich beginne zu übersetzen und sie fängt wieder an und das dreht sich im Kreis. Da hab ich gesagt „Okay, sie schimpft, sie schimpft, sie ist zufrieden, sie hat das und das gemacht“, das habe ich auch nicht wiederholt, das habe ich in dritter Person gemacht, aber das war, wie gesagt, eine Situation am Handy, was kannst du am Handy machen. Das musste ich ausnahmsweise wirklich sehr so generell, pauschal übersetzen.

Obwohl DOL II bevorzugt, sich an eine ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) zu halten und sämtliche Aussagen stets originalgetreu und vollständig wiederzugeben, ist er/sie erleichtert über die Tatsache, dass bisher noch keine Beleidigungen gefallen sind. In diesem Beispiel schildert er/sie ein telefonisches Gespräch, bei dem die Klientin sich sehr über die Situation und die Organisation aufregt. Dabei bemüht sich DOL II zwar, sämtliche Aussagen adäquat wiederzugeben, wird jedoch kontinuierlich von der Klientin unterbrochen. Trotz der Bitte an die Klientin, eine Pause einzulegen, um die Möglichkeit zur Dolmetschung zu haben, fällt die Klientin dem/der DolmetscherIn immer wieder ins Wort und wiederholt fortwährend ihre Äußerungen. Dieses Szenario veranschaulicht gleichzeitig die Herausforderungen, denen DolmetscherInnen bei der Bewältigung ungeeigneter und unkooperativer GesprächsteilnehmerInnen gegenüberstehen. DOL II adaptiert sich an die Situation und liefert eine ‚Summarized rendition‘ (ibid.:108), indem er/sie die Aussagen der Klientin auf eine pauschale Weise wiedergibt, ohne diese zu wiederholen. Dies ermöglicht es dem/der BeraterIn, die Ursache des Problems zu erkennen. Obwohl deutliche Anzeichen, wie die Tonlage der Klientin, darauf hinweisen, dass sie verärgert ist, beschließt DOL II, Distanz zu wahren, indem er/sie das Gespräch in der dritten Person wiedergibt. Da dies ein telefonisches Gespräch war und die Klientin nicht kooperativ zu sein scheint, sieht sich DOL II gezwungen, von seiner/ihrer Rolle abzuweichen. In regulären Dolmetschsettings und bei kooperativen, wenn auch verärgert wirkenden GesprächsteilnehmerInnen, verfolgt DOL II das Ziel, die Aussagen nicht abzumildern, da er/sie der Ansicht ist, dass

grundsätzlich sehen die Berater schon diese Emotionen; es ergibt keinen Sinn, zu versuchen, das irgendwie zu verstecken oder abzumildern. Wenn sie, zum Beispiel, ohne mich gesprochen hätten,

hätten sie das auch so gespürt, deswegen spreche ich, ich denke, fast immer in erster Person. (DOL II)

Eine vergleichbare Ansicht wird von DOL I geteilt, der/die stets darauf abzielt eine ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) zu liefern und sämtliche Äußerungen originalgetreu wiederzugeben, ohne dabei obszöne Ausdrücke abzumildern oder umzuformulieren. Selbst in unangenehmen Situationen neigt DOL I nicht dazu, sich vom Geschehen zu distanzieren oder in der dritten Person zu dolmetschen, da dies seiner/ihrer Einschätzung nach „auch so viel Zeit raubt mit diesem ‚er sagt das‘, ‚sie sagt das‘“ (DOL I). Obwohl auch DOL I noch keine tatsächlichen Beschimpfungen von GesprächsteilnehmerInnen erlebt hat oder dolmetschen musste, gibt er/sie an, dass grundsätzlich alles „ziemlich genau gedolmetscht“ wird, „außer, wenn die Dienstleistungsgeber oder die Klienten sagen: ‚Das bitte nicht dolmetschen‘“ (DOL I). Obwohl DOL I grundsätzlich darauf bedacht ist, sämtliche Aussagen vollständig wiederzugeben, respektiert er/sie dennoch die Bitte der GesprächsteilnehmerInnen, bestimmte Aussagen nicht zu dolmetschen.

In belastenden oder stressigen Situationen neigen Menschen manchmal dazu, emotionale Äußerungen zu machen, die nicht immer durchdacht oder beabsichtigt sind. Die Anwesenheit eines/einer Dolmetschers/Dolmetscherin, der/die sich dessen bewusst ist und entsprechend reagiert, könnte potenzielle Konflikte verhindern. DOL III versucht zunächst die Absicht der jeweiligen KlientInnen zu verstehen und basierend darauf zu entscheiden, ob bestimmte Äußerungen wörtlich übersetzt oder abgemildert werden sollen.

Beispiel 36

DOL III: Zuallererst versuche ich für mich selbst zu verstehen, nun, was die Absicht des Klienten ist, warum er sich so verhält, ob es nur eine kurzzeitige Verärgerung ist und ich verstehe, dass er es nicht so meint und nicht beleidigend sein will, aber er spricht einfach mit der Erwartung, dass es nicht übersetzt wird. In solchen Situationen sage ich dann der Person direkt: „Ich muss alle Ihre Worte übersetzen. Haben Sie das an mich oder an den Berater gerichtet?“, und dann sagt die Person normalerweise, „Schon gut, ich verstehe“ und baut den Dialog dann sozusagen konstruktiver auf, das heißt, ohne irgendwelche emotionalen Aussagen. Aber wenn die Person absichtlich, das heißt, zum Beispiel beleidigend sein will, dann dolmetsche ich das natürlich wortwörtlich.

Gemäß DOL III wissen KlientInnen oft nicht, dass DolmetscherInnen verpflichtet sind, sämtliche Äußerungen wiederzugeben. In solchen Situationen tendiert er/sie dazu, KlientInnen darüber aufzuklären und gegebenenfalls nachzufragen, an wen die Beleidigung gerichtet ist. Die Nachfrage seitens des/der Dolmetschers/Dolmetscherin stellt eine ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108) dar. In einem konkreteren Fall dolmetscht DOL III für einen älteren Herren, der darüber informiert wird,

dass es zu einer Rückforderung aufgrund seines Pensionsbezuges kommt. Der Klient reagiert verärgert und bezeichnet die betreffenden Personen unbedacht als „Caritas - ihr Dreckskerle“ (DOL III). Daraufhin stellt DOL III eine Zwischenfrage, an wen die Beleidigung konkret gerichtet ist und erklärt ihm, dass er/sie sämtliche Aussagen vollständig wiedergeben muss. Auch hier liegt eine ‚Non-rendition‘ (ibid.:108) vor, da eine eigenständige Nachfrage und Klarstellung seitens des/der Dolmetschers/Dolmetscherin erfolgt. Obwohl die Beraterin nachfragt, was der Klient geäußert hat, entscheidet sich DOL III dazu, das Gesicht des Klienten zu wahren und antwortet, dass der Klient enttäuscht und traurig ist, anstatt die Äußerung des Klienten wortwörtlich wiederzugeben, da er/sie versteht, dass es sich lediglich um eine impulsive Reaktion handelt und dieser keine bösen Absichten hatte. Obwohl DOL III Partei ergreift und von seiner/ihrer Rolle abweicht, indem er/sie das Gesicht des Klienten wahrt, zielt er/sie darauf ab, dass eine reibungslose Kommunikation gewährleistet werden kann. Im Folgenden wird ein anderes Beispiel geschildert, in dem der/die DolmetscherIn in eine unangenehme Situation gerät.

Beispiel 37

DOL III: Zum Beispiel, im Asylzentrum gab es Fälle, wo eine Person eine Absage bekommen hat, wie heißt es, also einen negativen Bescheid bekommen hat, und er wollte gezielt, dass wir seine Meinung hören, dass also nur bestimmte Gruppen den Bescheid bekommen und er hat sie alle mit Schimpfworten bezeichnet, so wie "Das sind nur Schwule, und das sind nur das und das“. Und er wollte, dass ich das genau übersetze, weil ich das anders formuliert hatte, und dann hat er das verstanden, und ja, es hängt immer davon ab, welche Situation es ist.

Umgekehrt kann es vorkommen, dass DolmetscherInnen bestimmte Aussagen gezielt abmildern, wenn sie diese als unangebracht empfinden. Jedoch können KlientInnen darauf bestehen, dass diese unangebrachten Äußerungen oder Beleidigungen wortwörtlich wiedergegeben werden. Insbesondere wenn KlientInnen bereits über gewisse Kompetenzen der deutschen Sprache verfügen, kann es für DolmetscherInnen zu einer zusätzlichen Herausforderung kommen, wenn sie sich dazu entscheiden, vom Originaltext abzuweichen. In diesem Beispiel erkennt der Klient, dass DOL III die Äußerungen abschwächt und fordert ihn/sie dazu auf, die Beleidigungen wortwörtlich zu übertragen. Dieser Wunsch resultiert aus dem Bedürfnis des Klienten, sicherzustellen, dass die Gesprächsparteien seine Frustration besser nachvollziehen können. Trotz der Tatsache, dass diese Strategie zwar potenzielle Konflikte verhindern könnte, bleibt zugleich das Risiko bestehen, dass DolmetscherInnen die Absichten der GesprächsteilnehmerInnen fehlerhaft interpretieren. Dies birgt wiederum das Risiko, dass GesprächsteilnehmerInnen mit einem gewissen Grad an Deutschkenntnissen unzufrieden mit dem Resultat der Dolmetschung sind, die Kompetenz des/der

Dolmetschers/Dolmetscherin angezweifelt wird und somit das Vertrauen diesen gegenüber verloren geht.

5.3 Psychische und physische Belastung beim Dolmetschen im Kommunalwesen

Diese Kategorie basiert auf der Ebene, die sich ausschließlich mit der Einstellung und den inneren Empfindungen von DolmetscherInnen befasst. Entgegen der oft weit verbreiteten Annahme, dass DolmetscherInnen lediglich Aussagen von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache übertragen, umfasst das Dolmetschen weitaus mehr. Wie bereits in den vorhergehenden Kapiteln erläutert wurde, werden DolmetscherInnen im Kommunalwesen nie ausschließlich als reine SprachmittlerInnen betrachtet, da die Anforderungen und Erwartungen an sie eine breite Palette umfassen können; von der Rolle als MediatorIn bis hin zur Bereitstellung seelischen Beistands in prekären Situationen. Aufgrund der vielfältigen Einsatzgebiete beim Kommunaldolmetschen, wie beispielsweise im medizinischen, juristischen oder sozialen Bereich, werden KommunaldolmetscherInnen im Vergleich zu SimultandolmetscherInnen häufiger mit emotional belastenden Inhalten und Situationen konfrontiert. Obwohl das Simultandolmetschen per se als mental anspruchsvoller betrachtet wird, ist es dennoch strukturierter geregelt, wohingegen Einsätze im Kommunalwesen häufig auch mehrere Stunden in Anspruch nehmen können und nur kurze oder zum Teil gar keine Pausen bieten. Das vorliegende Kapitel setzt sich zum Ziel den Aspekt der psychischen und physischen Belastung von DolmetscherInnen im Kommunalwesen näher zu reflektieren.

a.) Prekäre Situationen und belastende Inhalte

DolmetscherInnen, die bei Hilfsorganisationen wie der Caritas tätig sind, werden immer wieder mit Schicksalsschlägen von KlientInnen konfrontiert. In diesem Zusammenhang ist es nicht ungewöhnlich, dass während verschiedener Einsätze Themen wie Folter, Verfolgung, Vergewaltigung, Tod und andere tragische Ereignisse angesprochen werden können. Gemäß DOL IX ist das Dolmetschen im Flüchtlingsbereich eine emotional äußerst herausfordernde Tätigkeit. Im Weiteren wird diese Feststellung anhand eines Beispiels von DOL II näher erläutert.

Beispiel 38

DOL II: Die überraschendsten Momente waren die Momente, wo der Inhalt davon, was ich übersetzen muss, für mich unerwartet und wirklich schmerzhaft, unangenehm war. Zum Beispiel, wenn ich plötzlich bei einem psychologischen Gespräch über [...] Folterungen übersetzen musste; das war eine unangenehme Überraschung und ich habe pausiert. In solchen Fällen, schlägt es mir

den Atem kurz, so ein paar Sekunden, dann reiße ich mich zusammen und versuche das einfach so neutral und ruhig wie möglich zu übersetzen.

Bezug nehmend auf das Beispiel von DOL II offenbart sich der überraschendste Aspekt des Dolmetscherdaseins im Kommunalwesen in der Art mancher Gesprächsinhalte. Er/sie betont in seiner/ihrer Aussage die Herausforderungen, die insbesondere psychologische Gespräche darstellen können. Im Beispiel 17 ist bereits die sprachliche Herausforderung eines psychologischen Einsatzes erläutert worden. Es wird beleuchtet, dass sich die Vorbereitung auf psychologische Einsätze äußerst schwierig gestaltet, da KlientInnen ihre tiefsten Gedanken und Gefühle, oftmals auch auf eine poetische Art und Weise äußern. Im Beispiel 38 hingegen wird der Aspekt der psychischen Belastung eines psychologischen Einsatzes näher beleuchtet. DOL II reagiert überrascht, als die Klientin berichtet, dass sie Folterungen ausgesetzt war. Trotz der Erwartung, dass DolmetscherInnen oft nur die Rolle eines/einer neutralen und emotionslosen Sprachmittlers/Sprachmittlerin einnehmen sollten, sind sie dennoch Menschen, die Schmerz fühlen und Emotionen wahrnehmen und empfinden. DOL II gibt an, dass er/sie die Situation als unangenehm und schmerzhaft empfindet und gibt zu, dass er/sie für einen kurzen Moment sprachlos bleibt. Nichtsdestotrotz bemüht sich DOL II nach wenigen Sekunden, seine/ihre Fassung wiederzuerlangen und die Äußerungen der Klientin neutral und in einem ruhigen Ton wiederzugeben.

Jedoch sind derartig belastende Inhalte nicht ausschließlich auf psychologische Einsätze zu begrenzen, sondern können auch bei regelmäßigen Terminen in der Caritas thematisiert werden. DOL II berichtet, dass er/sie bei einem Faktencheck für eine Klientin gedolmetscht hat, welche einen Auslandsaufenthalt bekannt geben wollte, da sie darüber informiert wurde, dass ihr Sohn möglicherweise im Krieg verstorben sei und sie nun auf die Ergebnisse des DNA-Tests warten muss. „Ich konnte ein paar Sekunden nicht atmen, aber dann, ein paar Sekunden später, war ich wieder in Ordnung und konnte das so ruhig, wie das möglich war, ohne zusätzliche Emotionen [...] übersetzen“ (DOL II). Der/die DolmetscherIn ist sich dessen bewusst, dass eine emotionale Reaktion seinerseits/ihrerseits auch die Klientin in einer solch schwierigen Lage „aus dem Gleichgewicht“ (DOL II) werfen könnte. Angesichts des unerwarteten und gleichzeitig psychisch belastenden Inhalts der Aussage nimmt sich DOL II einige Sekunden Zeit, um dies zu verarbeiten, bevor er/sie die Äußerung in Form einer ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107), so neutral und ruhig wie möglich, wiedergibt. Situationen wie diese stellen jedoch keine Seltenheit dar. Auch DOL VI berichtet von routinemäßigen Folgeterminen bezüglich der Grundversorgungsauszahlung in der Caritas, die eine unerwartete Wendung annahmen.

Beispiel 39:

DOL VI: Eine andere unerwartete Situation, was leider in dem Kontext, in dem wir hier arbeiten im ACV, üblich ist, ist, dass KundInnen, wenn sie über ihr Leben erzählen oder welche Schwierigkeiten sie im Leben haben, auch auf das Thema des Todes stoßen. Es kann sein, dass wenn man auch eine Frage über die Miete stellt oder über andere finanzielle Unterstützungen - es kommt als Antwort „Ja, die Miete ist jetzt höher geworden, weil der Verwandte, der Sohn, die Tochter, die Mutter verstorben ist“ oder, dass man das Geld in die Ukraine schicken muss, weil eine Person dort gestorben ist. Das sind natürlich Überraschungsmomente oder Momente, die man sich nicht wünscht, weil es ist in erster Linie menschlich schwer, so ein Thema auszudrücken und dann noch zu dolmetschen. Was ich in diesen Fällen mache, ist natürlich mein Beileid sofort auszudrücken und dann natürlich, wenn der Berater noch neben mir steht, zusätzlich das zusammenzufassen. Ich sage zum Beispiel, „Die Dame hat gemeint, dass der Mann, der Sohn, die Tochter, die Mutter leider verstorben ist und deswegen hat sich das auch auf die Höhe der Miete reflektiert“, oder ich sage einfach nur das, was die Dame oder die Person gesagt hat, weil es ist natürlich respektvoll, dass Beide etwas sagen, glaube ich.

Wie im Beispiel 39 verdeutlicht wird, berichten KlientInnen während ihrer Termine bei der Caritas auch immer wieder über persönliche Schwierigkeiten oder Probleme, die oft das Thema Tod einschließen. Ebenso kann es vorkommen, dass bei einfachen Routinefragen bezüglich der Miethöhe oder der finanziellen Situation von KlientInnen äußerst überraschende oder unerwartete Antworten gegeben werden. DOL VI erläutert, dass KlientInnen gelegentlich BeraterInnen darüber informieren, dass sich die Miete erhöht hat, weil eine Person aus der Familie verstorben ist und die Miete nun von einer geringeren Anzahl an Personen getragen wird oder dass sie Geld in die Ukraine schicken mussten, um die Begräbniskosten eines verstorbenen Familienmitglieds zu begleichen. Situationen wie diese stellen nach wie vor eine belastende Überraschung für DOL VI dar. Wie aus dem Beispiel hervorgeht, schlüpft DOL VI zunächst aus der Rolle des Conduit und drückt in Form einer ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108) sein/ihr Beileid aus. Anschließend liefert er/sie entweder eine ‚Summarized rendition (ibid.:107f.) in der dritten Person oder gibt die Äußerung wortwörtlich, als ‚Close rendition‘ (ibid.:107) wieder, sodass auch der/die BeraterIn inkludiert wird und die Möglichkeit hat, sich dazu zu äußern.

Über ähnliche Vorfälle wird auch von anderen der befragten DolmetscherInnen berichtet. DOL VIII berichtet während des Interviews von einem Vorfall, den er/sie als äußerst belastend empfunden hat und erläutert die Strategie, die er/sie in solchen Situationen anwendet, um mit der psychischen Belastung umzugehen.

Beispiel 40:

DOL VIII: Es ist gleich in der Früh ein Herr gekommen, bei dem ein Junge auf dem OP-Tisch gestorben ist, sein Sohn. Und dieser Herr, der war wahrscheinlich schon unter Medikamenten, weil er war so ruhig. Aber das, was er erzählt hat, das hat alle berührt. [...] Also ich versuche das in meinem Kopf nicht mehrmals durchzuspielen. Ich schalte mich einfach um, wie ich schon gesagt habe; diese Warteschleifenmusik. Also meine Gefühle sind nicht da, sonst kann ich nicht arbeiten, sonst würde ich anfangen zu weinen. Für diesen Herrn, für deren Sohn und für die gesamte Familie, die jetzt trauert.

Der Tod des Sohnes eines Klienten nimmt alle am Gespräch beteiligten Personen mit, einschließlich des/der Dolmetschers/Dolmetscherin. Während des Einsatzes versucht er/sie, seine/ihre Emotionen auf Eis zu legen und zu manifestieren, dass er/sie „nur eine Maschine“ (DOL VIII) ist, da er/sie ansonsten emotional zu involviert wäre. Um dies zu erreichen, gibt DOL VIII an, dass er/sie „Warteschleifenmusik“ in seinem/ihrer Kopf abspielt, die es ihm/ihr ermöglicht, sich in die Rolle eines Roboters zu versetzen, um somit eine Schutzwand aufbauen zu können. DOL VIII erklärt, dass er/sie nach dem Termin versucht, sich nicht wiederholt in Gedanken an dieses Szenario zu verlieren, sondern bestrebt ist, damit ‚abzuschließen‘. „Und ja, ich habe im Nachhinein zu mir selbst gesagt ‚Gott sei Dank. Dieser Herr gehört nicht zu deiner Familie, nicht zu dem näheren Umkreis von deinen Bekannten‘ (DOL VIII). Es ist von großer Wichtigkeit, dass DolmetscherInnen individuelle Strategien entwickeln, um sich in belastenden Situationen emotional zu distanzieren. Gemäß DOL VIII „ist [es] sehr traurig, aber es kommt ziemlich oft vor, dass jemand weint, weil der Sohn umgebracht wurde im Krieg oder, dass jemand unter den Trümmern gestorben ist in der Ukraine.“ Um mit derart belastenden Situationen und Inhalten umgehen zu können und eine emotionale Distanz zum Geschehen zu wahren, wendet DOL VIII stets die Strategie an, im Kopf "Warteschleifenmusik" abzuspielen.

Als psychische Herausforderung gelten nicht nur emotional belastende Inhalte, sondern auch Konfliktsituationen. Wie bereits im Kapitel 5.2 dargelegt wurde, können Auseinandersetzungen und Konflikte ein Gefühl des Unbehagens bei DolmetscherInnen hervorrufen. Der Grad des Unwohlgefühls hängt jeweils von der individuellen Wahrnehmung und Empfindung einzelner DolmetscherInnen ab. Dennoch ist nicht zu bestreiten, dass insbesondere DolmetscherInnen, die neu im Kommunalwesen tätig sind, zunächst überrascht und möglicherweise etwas hilflos sind, wenn sie mit solchen Situationen konfrontiert werden. DOL III gibt an, dass er/sie zu Beginn seiner/ihrer Tätigkeit als DolmetscherIn im Kommunalwesen oft schockiert war, wenn es zu Auseinandersetzungen oder ähnlichen Konfliktsituationen kam. Er/sie ergänzt, dass solche Situation oft langfristige Auswirkungen auf ihn/sie hatten, da er/sie sich lange Gedanken darüber machte, wie

er/sie die Äußerungen besser hätte übersetzen und in der Situation angemessener hätte reagieren können. Mit zunehmender Erfahrung im Sozialbereich fällt es DolmetscherInnen leichter, mit derartigen Situationen umzugehen, die Äußerungen so neutral wie möglich wiederzugeben und nichts persönlich aufzufassen (DOL III).

Aufgrund der breiten Palette an Einsatzbereichen für DolmetscherInnen innerhalb der Caritas ist es gelegentlich erforderlich, dass sie auch für die Hotline der Caritas dolmetschen. DOL IX beschreibt eine äußerst belastende Situation, die er/sie bei einem Einsatz an der Hotline erlebt hat.

Beispiel 41:

DOL IX: Ich war in unserer Hauptstelle, da gibt es auch einen Hotline Mitarbeiter, der hat mich gerufen für eine Dame, die nur Russisch oder Ukrainisch sprach. Die Dame hat einen Termin ganz bald bei uns und es wurde bei ihr festgestellt, dass sie einen Krebs, Tumor hat. Terminales Stadium, viertes Stadium. Und sie ist einfach sehr verwirrt am Telefon. Wir haben ein bisschen gesprochen. Ich habe gesagt, leider können wir das telefonisch nicht machen, weil sie hat einen Termin und muss ihre Auszahlung bekommen. Dann hatte sie eine Frage „Was passiert mit meiner Tochter, falls ich sterbe?“, weil sie weiß nicht, wie es weitergeht. Es gibt natürlich jetzt eine Behandlung, die geplant wurde mit Bestrahlungstherapie und mit Chemo. Aber wie es weitergeht, natürlich weiß man nicht. Und dann ist die Dame natürlich verwirrt. Sie weint einfach am Telefon, was ich natürlich verstehe, das wurde bei ihr erst kürzlich festgestellt und dann muss sie irgendwie damit klarkommen. Dann habe ich ihr ganz lange zugehört, erklärt, was von unserer Seite kommen sollte, was sie machen sollte oder an wen sie sich wenden sollte und dann einfach dem Mitarbeiter zusammengefasst, was wir besprochen haben. [...] Zum Beispiel, wenn ich am Telefon übersetze, dann bevorzuge ich, dass ich nicht wörtlich übersetze, sondern so eine Zusammenfassung mache.

Unter Bezugnahme auf Beispiel 41 wird ersichtlich, dass DOL IX nicht nur in der Rolle als DolmetscheIn agiert. Er/sie versteht die Sorgen der Klientin, fühlt mit ihr mit und versucht, sie zu beraten und gleichzeitig Unterstützung zu leisten. Dieses Beispiel verdeutlicht einmal mehr, dass DolmetscherInnen oft weit mehr sind als reine SprachmittlerInnen. DOL IX erkennt, dass sich die Klientin in einer Verfassung befindet, in der sie Menschlichkeit und Empathie dringender benötigt als eine Person, die lediglich objektiv und ohne Emotionen ihre Äußerungen überträgt. Diese starke Abweichung von seiner/ihrer Rolle kann DOL IX nur deshalb wahrnehmen, weil er/sie die internen Regelungen und Prozeduren der Organisation genau kennt. Abschließend fasst er/sie den Inhalt des Gesprächs zusammen und klärt den Mitarbeiter über die Lage der Klientin auf. In einer Konstellation, in der einer der GesprächsteilnehmerInnen per Telefon anwesend ist, präferiert DOL IX eine ‚Summarized rendition‘ (Wadensjö 1998:107f.) zu liefern. In dieser Konstellation kann es

sich oftmals als schwierig erweisen, das Gespräch zu koordinieren, da DolmetscherInnen Gesprächsparteien nicht unterbrechen möchten, insbesondere wenn diese emotional aufgebracht sind und ein Ohr zum Zuhören brauchen. DOL IX gibt jedoch zu, dass „die größte Herausforderung wirklich [ist], diese Ressourcen zu speichern, sich zu konzentrieren und das alles nicht nach Hause mitzubringen (DOL IX).

Um sicherzustellen, dass DolmetscherInnen diese Belastung nicht mit nach Hause nehmen und sich während des Dolmetschprozesses emotional nicht mitreißen lassen, ist es für sie von essenzieller Bedeutung, individuelle Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Gemäß DOL II ist es bisher noch nicht vorgekommen, dass eine Situation für ihn/sie absolut untragbar war. Jedoch ergänzt er/sie, dass er/sie, wie im Beispiel 38 dargelegt, durchaus Momente erlebt hat, die ihn/sie sprachlos gemacht haben und in denen er/sie sich ein paar Sekunden Zeit nehmen musste, bevor er/sie die Äußerungen wiedergab.

Beispiel 42:

DOL II: Das mit dem Inhalt, für welchen ich sensitiv bin, das das kann man nicht vorhersagen. Ich weiß nicht, was noch auftauchen wird, deswegen, ich weiß einfach, dass ich immer eine Pause machen kann. Ich kann immer einen Schluck Wasser trinken, ich kann immer der Psychologin oder der Beraterin sagen „Ich brauche kurz Zeit.“ Es ist wichtig, ich denke, in einer schwierigen Situation keine Eile zu haben, nicht zu denken, dass wenn du das so in dieser Sekunde nicht dolmetscht, nicht übersetzt, dann wird etwas Schlimmes passieren, wird es nicht. Also Pause machen.

Aufgrund der oft unvorhersehbaren Inhalte, mit welchen DolmetscherInnen konfrontiert werden können, erweist sich eine mentale Vorbereitung auf diese Einsätze als schwierig. DOL II hebt hervor, dass er/sie in belastenden Situationen immer eine kurze Pause einlegen und Wasser trinken kann. Darüber hinaus betont er/sie die Bedeutung, keine Eile beim Dolmetschen zu haben. Besonders psychisch belastende Inhalte können erhebliche Auswirkungen auf DolmetscherInnen haben, weshalb es umso wichtiger ist, sich als DolmetscherIn Zeit zu nehmen, bevor die Äußerungen wiedergegeben werden. Ebenso wichtig erweist es sich für DolmetscherInnen zu wissen, wo die eigenen Grenzen liegen. DOL II erläutert, dass er/sie in extremen Situationen dem/der jeweiligen DienstleistungsgeberIn stets sagen kann, dass er/sie nicht mehr in der Verfassung ist, weiter zu dolmetschen. „Es geht jetzt nicht weiter. Das ist meine Grenze, zum Beispiel. Ich kann hier nicht weiter dolmetschen. Bitte können wir den Termin an einem anderen Tag machen oder kannst du dir bitte eine[n] andere[n] Dolmetscher[In] holen? Bei mir gehts nicht weiter“ (DOL II). Dies verdeutlicht, dass DolmetscherInnen laut DOL II grundsätzlich das Recht haben, einen Einsatz abubrechen, wenn sie sich durch den Inhalt des Gesprächs überfordert fühlen. Als Lösung könnten

DolmetscherInnen vorschlagen, den Termin zu verschieben oder eine/n andere/n DolmetscherIn hinzuziehen.

Bezugnehmend auf Beispiel 40 gibt DOL VIII an, seine/ihre Emotionen in drastischen Situationen oder bei belastenden Inhalten umgehend auszuschalten. Sein/ihr Ziel ist es, sich als reine ‚Maschine‘ zu betrachten, da er/sie der Meinung ist, dass DolmetscherInnen lernen müssen, sich vom Geschehen zu distanzieren. Der Fokus liegt dabei lediglich auf der Übertragung der Äußerungen aus der Ausgangssprache in die Zielsprache. Um diese Haltung aufrechtzuerhalten, stellt sich DOL VIII ‚Warteschleifenmusik‘ im Kopf vor und gibt dadurch sämtliche Äußerungen in Form einer ‚Close rendition‘ (Wadensjö 1998:107) in der dritten Person wieder (DOL VIII). Eine ähnliche Sichtweise wird auch von DOL IX vertreten. Er/sie gibt an, während des Dolmetschens automatisch seine/ihre Emotionen auszuschalten und die Äußerungen so neutral wie möglich wiederzugeben, um stressige und belastende Situationen weniger intensiv wahrzunehmen. Dabei versucht er/sie, auch die Emotionen der KlientInnen, wie Geschrei, Tränen, oder Lachen zu ignorieren (DOL IX). Obwohl es ihm/ihr gelingt, während eines Einsatzes seine/ihre Emotionen unter Kontrolle zu halten, kann es zu Hause vorkommen, dass er/sie die Nachwirkungen nachträglich spürt. „Es ist auch anstrengend sich zu isolieren, nicht nur physisch, sondern auch psychisch“ (DOL IX). Musik hilft ihm/ihr dabei, seine/ihre Gedanken zu beruhigen und leichter einzuschlafen.

Beispiel 43:

DOL VIII: Also distanzieren muss man sich, es muss gelernt werden. Und ich glaube, manchmal brauchen wir solche Trennungen hier. Und wir brauchen Supervisoren. [...] Wir sind hier alle psychisch sehr belastet und wir brauchen jemanden, der einmal in zwei Wochen kommt und mit uns redet.

DOL VIII erklärt, dass aufgrund der hohen psychischen Belastung, Supervisionen notwendig wären, bei denen DolmetscherInnen die Möglichkeit erhalten, über ihre Erfahrungen zu berichten. Dadurch können sie lernen, dem enormen Stress standzuhalten und Emotionen angemessen zu verarbeiten. DOL I bevorzugt es, seine/ihre Erfahrungen mit KollegInnen oder mit seinem/ihrer Ehemann zu teilen und Rücksprache mit ihnen zu halten, wobei aufgrund der Verschwiegenheitspflicht keine Namen oder vertraulichen Informationen weitergegeben werden. Anhand dieser Beispiele wird ersichtlich, dass es keine festgelegte, universell richtige Bewältigungsstrategie gibt. Vielmehr müssen DolmetscherInnen individuell herausfinden, wie sie am besten mit derartigen belastenden Situationen und Inhalten, sowohl während des Einsatzes als auch zu Hause, umgehen können.

Emotional aufgebrachte KlientInnen

Im Kommunalwesen, insbesondere im Kontext der Flüchtlingsbetreuung, treffen DolmetscherInnen regelmäßig auf KlientInnen, die mit erheblichen Lebensproblemen und weitreichenden Herausforderungen konfrontiert sind. Diese Interaktionen sind häufig von intensiven Emotionen geprägt, die durch traumatische Erlebnisse hervorgerufen werden und mit welchen DolmetscherInnen umzugehen lernen müssen. DolmetscherInnen müssen daher nicht nur über sprachliche Kompetenzen verfügen, sondern auch die Fähigkeit besitzen, angemessen mit diesen emotionalen Belastungen umzugehen. Damit DolmetscherInnen sowohl den Bedürfnissen der KlientInnen gerecht werden als auch ihre eigene psychische Gesundheit schützen, erfordert es ein hohes Maß an Empathie, emotionaler Intelligenz und professioneller Distanz. Die Herausforderung liegt darin, eine Balance zwischen professioneller Unparteilichkeit und emotionaler Unterstützung zu finden, damit eine erfolgreiche Kommunikation gewährleistet werden kann.

Beispiel 44:

DOL IV: Das Überraschendste war wohl, wenn jemand wirklich sehr emotional wird. Manchmal weiß man dann wirklich nicht, wie man damit umgehen soll, weil da geht es nicht mehr um die Informationsebene, sondern um bestimmte Befindlichkeiten und Emotionen, das ist ein bisschen schwierig. Dann weiß man auch teilweise manchmal nicht, was man tun soll.

Aus dem Beispiel 44 wird ersichtlich, dass die Emotionalität der KlientInnen einen äußerst überraschenden Effekt auf DolmetscherInnen haben kann. DOL IV erläutert, dass in solchen Situationen der Fokus nicht allein auf dem Sprachtransfer liegt, sondern dass DolmetscherInnen lernen müssen, mit bestimmten Befindlichkeiten umzugehen. DOL VI beschreibt die Schwierigkeit darin, mit den Emotionen von KlientInnen umzugehen. Er/sie betont, dass langjährige Erfahrung in diesem Bereich oft dazu führt, dass BeraterInnen lernen, in solchen prekären Situationen emotional abzustumpfen, da es als unvorteilhaft und unprofessionell angesehen werden könnte, sich jedes Mal emotional mitreißen zu lassen. Dennoch vertritt DOL VI die Ansicht, dass es wichtig ist, Menschlichkeit zu zeigen, um den KlientInnen in schwierigen Situationen angemessen helfen zu können. Diese Sichtweise unterstreicht die Bedeutung der zuvor erwähnten Balance, die darin besteht, professionelle Distanz und emphatische Unterstützung in Einklang zu bringen. Die Belastung, die durch solche emotionalen Interaktionen entsteht, ist für DolmetscherInnen unbestreitbar. DOL VIII gibt an, dass es ihn/sie stark belastet, wenn Personen vor ihm/ihr weinen, insbesondere wenn es sich um ältere KlientInnen handelt. Diese Erfahrung verdeutlicht die

emotionale Herausforderung im beruflichen Alltag von DolmetscherInnen. Aufgrund der erhöhten Belastung, die mit dem Dolmetscherdasein im Kommunalwesen einhergeht, betont DOL VIII wiederholt die Notwendigkeit von Supervisionen. Diese sollten DolmetscherInnen dabei unterstützen, die emotionale Last zu bewältigen und Strategien zum Selbstschutz zu entwickeln.

Im folgenden Beispiel wird eine spezifische Situation geschildert, die DOL VII erlebt hat, um die Herausforderungen und den Umgang mit emotional aufgebrauchten KlientInnen näher zu illustrieren.

Beispiel 44:

DOL VII: Es ist mir schon passiert, dass eine Klientin sehr negativ überrascht war. Das war ganz am Anfang, als ich erst angefangen habe. Und sie, sie hat geweint und sie hat nicht nur geweint, sondern sie war schon wirklich sehr, sehr abwesend. Sie hat nicht mehr zugehört. Sie war in ihren Emotionen mitten drinnen. Da habe ich natürlich versucht, auch sie persönlich anzusprechen, irgendwie, weil ich habe Informationen bekommen, die ich ihr sagen muss. Und ich kann es ihr nicht sagen, weil sie nicht zuhört. Und da habe ich natürlich versucht, sie anzusprechen mit ihrem Namen und habe gesagt „Hören Sie bitte zu.“ Als ich gesehen habe, dass das nichts bringt, dann habe ich ihre Hand berührt und ich habe gesagt „Bitte beruhigen Sie sich. Wir wollen ja irgendwie helfen. Könnten Sie bitte zuhören? Die Information, die wir Ihnen mitteilen wollen, sind sehr wichtig.“ Das war vielleicht keine schlechte Strategie, es hat aber auch nicht geholfen, leider. Wie gesagt, das war für sie eine schlimme Situation - dann hilft nur abwarten. In so einer negativen Situation hilft abwarten, bis der Mensch wieder dabei ist. Dann kannst du weiter was machen oder eben psychologische Unterstützung anbieten oder ein Glas Wasser einfach vorschlagen.

DOL VII berichtet von einem Einsatz, bei dem die Klientin emotional derart stark belastet war, dass sie geistig abwesend wirkte. Das Problem gestaltet sich darin, dass der/die DolmetscherIn wichtige Informationen übermitteln muss, jedoch erkennt, dass die Klientin nicht aufmerksam ist. DOL VII setzt verschiedene Strategien ein, um die Situation zu bewältigen. Zunächst versucht er/sie, die Klientin mit dem Namen anzusprechen und sie im Rahmen einer ‚Non-rendition‘ (Wadensjö 1998:108) zu bitten, zuzuhören, damit sie die Informationen aufnehmen kann. DOL VII stellt jedoch schnell fest, dass diese Methode keine Wirkung zeigt und versucht stattdessen, die Klientin zu beruhigen, indem er/sie ihre Hand nimmt und ihr versichert, dass alles getan wird, um ihr zu helfen. Dabei betont er/sie wiederholt, dass die Klientin aufmerksam zuhören muss, da es sich um wichtige Informationen handelt. Auch diese Äußerung von DOL VII wird als ‚Non-rendition‘ (ibid.:108) klassifiziert, da es sich um eine eigenständige Aussage des/der Dolmetschers/Dolmetscherin handelt. Obwohl DOL VII diese Strategie grundsätzlich für sinnvoll hält, bringt sie in dieser speziellen Situation keinen Erfolg. Er/sie ergänzt, dass in solchen Situationen

psychologische Betreuung oder das Anbieten eines Glases Wasser hilfreich sein können. Sollte keine dieser Strategien Wirkung zeigen, hilft laut DOL VII nur noch abzuwarten, bis der/die KlientIn sich beruhigt und wieder imstande ist, Informationen aufzunehmen. Dieses Beispiel illustriert nicht nur die Herausforderung in der Übertragung sprachlicher Inhalte, sondern auch im Umgang mit dem psychischen Zustand der KlientInnen. Dabei ist es erforderlich, dass DolmetscherInnen die Fähigkeit besitzen, ihre Strategien anzupassen und auf die Bedürfnisse der KlientInnen einzugehen, um eine erfolgreiche Kommunikation zu erzielen.

b.) Psychische und physische Belastung

Die Tätigkeit von Kommunal DolmetscherInnen kann sowohl auf psychischer als auch auf physischer Ebene erhebliche Belastungen mit sich bringen. Wie in den vorhergehenden Kapiteln dargelegt, treffen DolmetscherInnen insbesondere im Flüchtlingsbereich regelmäßig auf KlientInnen mit vielfältigen Schwierigkeiten und Problemen. Aufgrund der geteilten Sprache bauen KlientInnen oft ein gewisses Vertrauensverhältnis zu DolmetscherInnen auf und neigen dadurch dazu, ihnen von ihrer Lebenssituation zu berichten. Obwohl diese Interaktion nicht direkt mit dem Dolmetschprozess verbunden ist, beleuchtet sie eine Facette des Dolmetscherberufs im Kommunalwesen, auf die man vorbereitet sein muss. „Es gibt sehr viele Menschen, die dann ihre Situation erklären, wo es überhaupt nicht notwendig ist. Wenn ich müde bin, dann habe ich keine Kraft mehr, das zu hören“ (DOL IX). Hier wird die Notwendigkeit betont, im Sinne des Selbstschutzes zu agieren und Distanz zu wahren. Im folgenden Beispiel wird eine Situation geschildert, die zeigt, wie belastend und anstrengend der Alltag von Kommunal DolmetscherInnen sein kann.

Beispiel 45:

DOL IX: Eine Mama ist gemeinsam mit dem Kind zur Polizei gekommen, weil wir noch die Polizeiabteilung bei uns hier im ACV hatten. Und die hatten nämlich ein Problem; der Kleine hatte irgendwelche psychisch-emotionale Störung. Er war zehn Jahre alt, also schon gleich groß wie seine Mutter und er hat ihren Pass zerrissen. Das ist natürlich nicht vor mir passiert, aber das wurde mir gesagt. Dann wurde ich geholt, weil die Mama konnte weder Deutsch noch Englisch. Dann mussten wir ihn irgendwie gemeinsam mit einem Sozialarbeiter beruhigen; das hat nicht funktioniert. Wir haben die Rettung gerufen. Die Rettung ist gekommen und das war sehr stressig, weil alle Klienten waren schon zu dem Moment weg. Die Mehrheit von den MitarbeiterInnen auch. Und sie alle, die in einem Kreis um uns gestanden sind, verstehen kein Russisch oder Ukrainisch. Ich bin die Einzige gewesen, die dort versteht, was die Mutter sagt, welche Probleme sie jetzt beschreibt und wie wir mit dem Jungen kommunizieren können. Und allgemein war es ein stressiger Tag. Das war eigentlich

das erste Mal, dass ich mit der Rettung in Österreich kommuniziert hatte. Und also das war die gleiche Situation; ich war die Einzige, die etwas verstehen konnte. Und dann haben wir die Mutter und den Sohn ins Krankenhaus geschickt und dann in dem letzten Moment, als ich noch etwas der Mutter übersetzte, fragt sie: „Kommen sie gemeinsam mit mir noch ins Krankenhaus?“ Und ich stehe einfach nach zwei Stunden Stress schon mit zitternden Händen da und ich habe gesagt: „Leider darf ich nicht, kann ich nicht.“ Das stimmt natürlich, aber was ich nicht gesagt habe ist, dass ich nicht will. Dann, als sie schon weg waren, begann ich einfach zu weinen, weil das war schon 18:00 Uhr, nach dem ganzen Arbeitstag. Ich, gestresst mit dieser Dame, mit diesem Sohn, der sicher eine psychische Störung hatte, also es gab sicher ein Problem und die Dame wusste davon, aber das war quasi der Höhepunkt, da es eigentlich schon das Ende meines Arbeitstages war.

DOL IX findet sich in einer Situation wieder, in der er/sie gleich mehrere Herausforderungen meistern muss. Zu Beginn des Krieges war eine Abteilung des Bundesamts für Fremdenwesen und Asyl (BFA) noch im Austria Center Vienna (ACV) ansässig, weshalb es gelegentlich vorkam, dass DolmetscherInnen der Caritas einspringen mussten, wenn dort keine DolmetscherInnen verfügbar waren. In dieser komplexen Situation muss DOL IX gleichzeitig die Kommunikation zwischen der Klientin und den BeamtenInnen ermöglichen, während er/sie mit einem Sozialarbeiter versucht, das Kind zu beruhigen. Da dieser Versuch scheitert, entscheiden sie sich, die Rettung zu rufen. Auch in dieser kritischen Phase hängt jegliche Kommunikation von DOL IX ab, da er/sie die einzige Person vor Ort ist, die Russisch spricht. Die Kommunikation zwischen den BeamtenInnen und der Klientin, sowie das Gespräch zwischen den RettungssanitäterInnen und der Klientin und die Interaktion zwischen dem Sozialarbeiter und dem Kind üben großen Druck auf den/die noch junge/n DolmetscherIn aus. Als die Klientin schließlich DOL IX bittet, ins Krankenhaus mitzufahren, lehnt DOL IX diese Bitte höflich ab. Obwohl er/sie erklärt, dass es ihm/ihr aus arbeitstechnischen Gründen nicht erlaubt sei, gibt er/sie im Interview zu, dass er/sie auch nicht mehr imstande gewesen wäre, mitzufahren. Obwohl DolmetscherInnen grundsätzlich den Willen haben zu helfen und die Verantwortung verspüren, in solchen Situationen ihre Dienste anzubieten, entschied sich DOL IX dazu, der Bitte nicht nachzukommen, da sich die Situation am Ende eines 8-stündigen Arbeitstages ereignete und er/sie keine Kapazitäten mehr hatte. Nachdem die Klientin mit ihrem Kind ins Krankenhaus gefahren ist und die Lage sich beruhigt hatte, begann DOL IX zu weinen. Dies verdeutlicht, wie belastend die Situation für den/die DolmetscherIn war und welche Energie und Ausdauer Kommunal DolmetscherInnen aufbringen müssen. Dieses Beispiel illustriert die extremen physischen und emotionalen Anforderungen, denen DolmetscherInnen in ihrem Arbeitsalltag im Kommunalwesen ausgesetzt sind. Sie müssen nicht nur in der Lage sein, präzise zu dolmetschen,

sondern auch in stressigen und emotional aufgeladenen Situationen einen klaren Kopf bewahren und professionelle Distanz wahren, um effektiv zu arbeiten.

Zu Beginn des Krieges in der Ukraine gab es bei der Caritas nur wenige russischsprachige DolmetscherInnen, da der Bedarf bis dahin nicht so hoch war. Mit dem plötzlichen Anstieg der ukrainischen KlientInnen stellte sich das Dolmetschen anfangs als äußerst herausfordernd dar.

Beispiel 46:

DOL IX: Zum Beispiel, ich habe damals gearbeitet, als es sehr wenige KollegInnen gab, letzten Frühling. Nach 4-5-6 Stunden Arbeit bin ich jeden Tag mit Kopfschmerzen nach Hause gegangen. Jetzt gibt es manche Tage, wenn wir nicht hin und her laufen oder du kannst eine kleine Abwechslung machen, du kannst mal nach draußen gehen oder Kaffee trinken, zweimal Kaffee trinken, rauchen usw. Aber manchmal gibt es manche Momente, wenn du einfach keine Zeit hast.

DOL IX berichtet, dass er/sie im Frühjahr 2022 täglich 4-6 Stunden, teils ohne Pausen, dolmetschen musste, da zu dieser Zeit ein Ungleichgewicht zwischen der hohen Anzahl an KlientInnen und der geringen Verfügbarkeit an russischsprachigen DolmetscherInnen herrschte. Obwohl das Dolmetschen primär als kognitive Arbeit gilt, zeigt sich im Beispiel 45 auch die körperliche Herausforderung dieser Tätigkeit auf. DOL II und DOL IX berichten, dass es häufig Tage gibt, an denen sie von einem/einer BeraterIn zum/zur anderen BeraterIn eilen oder stundenlang auf den Beinen stehen müssen. Dies stellt insbesondere bei einem 8-stündigen Arbeitstag eine erhebliche körperliche Belastung dar. Diese physische Beanspruchung wird oft unterschätzt, kann allerdings zur Erschöpfung bei DolmetscherInnen führen. Darüber hinaus kann die ständige Umstellung auf unterschiedliche GesprächspartnerInnen und Themen zusätzlichen Stress verursachen.

Angesichts der Tatsache, dass es sich in erster Linie um eine kognitiv herausfordernde Tätigkeit handelt, sind Pausen unerlässlich. Gemäß DOL IX können bereits kurze Pausen, wie beispielsweise zum Kaffeetrinken, zum Rauchen oder lediglich zum Frischluft schnappen, DolmetscherInnen dabei helfen, sich zu erholen und Energie zu tanken. Ist es DolmetscherInnen aufgrund von Zeitmangel nicht möglich, regelmäßige Pausen einzulegen, kann es zu Überlastung und Kopfschmerzen führen. Die Bedeutung von Pausen wird auch im Beispiel 46 von DOL II näher beleuchtet.

Beispiel 47:

DOL II: Das kann körperlich eine sehr schwere Arbeit sein, wenn es viele Termine gibt, wenn es sehr viele Klienten im ACV gibt, dann fühle ich mich einfach schlecht, wenn ich keine Pausen regelmäßig mache, wenn ich nicht regelmäßig trinke und esse - das beeinträchtigt einfach meinen körperlichen Zustand; ich bekomme Kopfschmerzen. Manchmal wahrscheinlich (...) manchmal geht

es, manchmal geht es so gut. Auch Schlaf, ja wir sind teilweise wie Sportler, wenn es dem Körper schlecht geht, dann geht es der Arbeit auch sehr schlecht. Wenn ich zum Beispiel schlecht geschlafen habe oder, weiß nicht, zu wenig gegessen, getrunken habe, wenn ich zu viel stehen muss, also der körperliche Zustand beeinflusst die Qualität der Arbeit, den allgemeinen Zustand. Also das ist nicht nur beim Kommunal Dolmetschen, aber grundsätzlich beim Dolmetschen so, dass wenn die Belastung und die anderen Faktoren so sind, dass ich mich schlecht fühle, ist das für mich eine große Herausforderung.

Nicht nur Pausen zwischen den Dolmetscheinsätzen, sondern auch eine ausreichende Ernährung, Wasserzufuhr und genügend Schlaf stellen laut DOL II äußerst wichtige Faktoren für DolmetscherInnen dar. Wenn diese Faktoren nicht erfüllt sind, kann es gemäß DOL II zu Kopfschmerzen und allgemeinem Unwohlsein führen. DOL II vergleicht den Beruf des/der Dolmetschers/Dolmetscherin mit dem von professionellen SportlerInnen und erläutert, dass die körperliche Verfassung auch bei DolmetscherInnen einen erheblichen Einfluss auf die Qualität der Dolmetschung hat. Auch DOL V und DOL IX bestätigen, dass sie bei unzureichendem Schlaf nicht in der Lage sind, eine qualitativ hochwertige Dolmetschung zu leisten, da die dafür notwendige Konzentration nicht vollständig gegeben ist. DOL V fügt jedoch hinzu, dass es ihm/ihr Hoffnung gibt, da er/sie sich „ständig im Lernprozess“ befindet und seine/ihre Ausdauer sich seit dem Beginn seiner/ihrer Karriere als DolmetscherIn bis zum Zeitpunkt der Interviews erheblich verbessert hat.

Beispiel 48:

DOL V: Ich kann mich erinnern, als ich angefangen habe; nach 4 Stunden Dolmetschen war mein Kopf aus. Ich konnte nichts mehr. Das war nur mehr maschinell und kurze Passagen. Aber jetzt, mit der Zeit merke ich, dass ein 8-stündiger Arbeitstag, auch wenn es anstrengend ist, macht mir nicht mehr so viel aus und ich bin trotzdem noch fit, meistens (lachend).

Obwohl die Ausdauer beim Dolmetschen mit zunehmenden Berufsjahren und wachsender Erfahrung steigt, hängt die mentale Kapazität auch stark von dem jeweiligen Einsatzgebiet und der Natur des Termins ab. Wenn keine Probleme auftauchen oder Konflikte entstehen, verlaufen die Termine innerhalb der Caritas bezüglich der Grundversorgungsauszahlung unkompliziert und nehmen nicht viel Zeit in Anspruch. Treten hingegen Komplikationen auf, kann ein einziger Einsatz deutlich mehr Zeit und Nerven von DolmetscherInnen kosten. Bei externen Einsätzen, wie beispielsweise im Krankenhaus oder in der Rechtsberatung, stellt die Fachterminologie vergleichsweise eine größere Herausforderung dar und erfordert mehr Energie und Konzentration seitens der DolmetscherInnen. Auch die Thematik, insbesondere bei psychologischen und psychiatrischen Einsätzen, kann auf emotionaler Ebene eine größere Belastung darstellen.

Beispiel 49:

DOL II: Wenn es jetzt zum Beispiel drei Termine, drei psychologische Gespräche hintereinander gibt, ist das auch schwer - du musst konzentriert 50 Minuten bis eine Stunde dolmetschen, es gibt immer einen emotionalen Inhalt und du musst viel reden, du musst dich anstrengen, um den Gedanken der KlientInnen zu folgen und das alles aufschreiben. Das ist einfach eine große Gehirnarbeit und das spüre ich dann.

Wie aus dem Beispiel hervorgeht, stellen für DOL II mehrere aufeinanderfolgende Dolmetscheinsätze bei PsychologInnen eine erhebliche Herausforderung dar. Er/sie beschreibt diese Einsätze als „große Gehirnarbeit“ (DOL II), da er/sie über mehrere Stunden hinweg den oftmals emotionalen Inhalt verarbeiten und wiedergeben muss. Dabei ist es erforderlich, durchgehend konzentriert zu bleiben, um den Gedanken der KlientInnen zu folgen, parallel Notizen zu machen und viel zu sprechen. Diese Anforderungen können zu einer hohen kognitiven und emotionalen Belastung bei DolmetscherInnen führen. DOL II weist bereits darauf hin, dass es anstrengend sein kann, viel sprechen zu müssen. DOL V beleuchtet diesen Aspekt ebenfalls und erläutert, dass eine der größten Herausforderungen zu Beginn seiner/ihrer Tätigkeit darin bestand, seine/ihre Stimme nicht zu verlieren. „Am Anfang, als ich plötzlich so viel Belastung hatte, war meine Stimme belastet und ich konnte gar nicht reden und meine Stimme konnte sich nicht erholen“ (DOL V). Er/sie fügt jedoch hinzu, dass seine/ihre Stimme im Laufe der Zeit stärker geworden ist und er/sie „längere Passagen reden und generell zeitlich länger, mehr reden und lauter“ (DOL V) sprechen kann, ohne am Ende des Arbeitstages seine/ihre Stimme zu verlieren.

Obwohl DolmetscherInnen im Kommunalwesen zahlreichen Herausforderungen gegenüberstehen und häufig sowohl physisch als auch psychisch ausgelaugt sind, empfinden sie ihre Arbeit dennoch als angenehm und erfüllend. DOL II berichtet, dass es ihn/sie erfüllt, wenn es durch seine/ihre Hilfe gelingt, dass zwei Seiten einander verstehen. Diese Zufriedenheit ergibt sich aus der positiven Auswirkung seiner/ihrer Arbeit auf die Kommunikation zwischen den Beteiligten und der Dankbarkeit der GesprächsteilnehmerInnen.

Beispiel 50:

Das Schönste, finde ich, ist, dass es so wie eine Art Berufung ist, weil ich finde Kommunaldolmetschen, das ist kein reines Dolmetschen, das ist auch so ein bisschen Sozialarbeit. Das ist auch ein bisschen dein Wunsch zu helfen. Das ist auch ein bisschen das Gefühl, das schöne Gefühl, geholfen zu haben. Ja, das würde ich schon nennen, als so wichtige Sachen. Auch schön ist, wenn Menschen am Ende von einem Gespräch dir persönlich Danke sagen; wenn sie am Anfang ein bisschen genervt sind oder negativ eingestimmt sind und am Ende lächeln und am Ende fühlen sie sich wohl, dann hast du das Gefühl, auch dazu beigetragen zu haben und das ist schön.

6. Conclusio

Die vorliegende Masterarbeit verfolgt das Ziel, einen realistischen Einblick in die Tätigkeit von KommunaldolmetscherInnen zu bieten und den Aspekt der Unvorhersehbarkeit in diesem Berufsfeld zu beleuchten. Beim Kommunaldolmetschen treten neben sprachlichen auch zwischenmenschliche Herausforderungen auf, die von den DolmetscherInnen unter anderem verlangen, mit stark emotionalen KlientInnen umzugehen sowie bei Konflikten und in Situationen der Ungerechtigkeit Ruhe zu wahren. Für die vorliegende Studie wurden Interviews mit KommunaldolmetscherInnen der Caritas Wien durchgeführt.

Im Rahmen der Datenanalyse wurde drei Hauptkategorien identifiziert, die sich auf unerwartete und unvorhersehbare Aspekte des Kommunaldolmetschens beziehen und auf unterschiedlichen Ebenen gründen. Die erste Kategorie, „Rollenausübung und Rollenerwartungen“, spiegelt die Beziehung zwischen DolmetscherInnen und GesprächsteilnehmerInnen wider. Die zweite Kategorie behandelt „inkompetente Kommunikation“ und beleuchtet Herausforderungen, die sich aus der Interaktion zwischen den GesprächsteilnehmerInnen ergeben. In der dritten Kategorie werden Aspekte der „psychischen und physischen Belastung“ von DolmetscherInnen untersucht, die sich ausschließlich auf deren Einstellungen und Empfindungen beziehen.

Bezugnehmend auf die erste Kategorie zeigt die Analyse, dass DolmetscherInnen insbesondere in unerwarteten und herausfordernden Situationen auf Schwierigkeiten stoßen, wenn ihr Wissen über bestimmte Abläufe innerhalb der Organisation mit dem Wissen der BeraterInnen kollidiert oder wenn die Erwartungen der GesprächsteilnehmerInnen nicht mit der normativen Rolle vereinbar sind. Die Ergebnisse der vorliegenden Masterarbeit bestätigen die von Hsieh (2006) aufgestellte These, dass DolmetscherInnen in solchen Konfliktsituationen von der normativen Rolle nach Goffman (1961) oder der Rolle als Conduit (Hsieh 2008) abweichen. Diese Rollenabweichung manifestiert sich auch in der Art und Weise der Wiedergabe (*renditions*), wobei DolmetscherInnen, insbesondere in unerwarteten Situationen, statt der von Wadensjö (1998) definierten „close rendition“ Aussagen machen, die als „Non-rendition“ klassifiziert werden. Wie aus der Analyse hervorgeht, sind die GesprächsteilnehmerInnen oft nicht mit der Arbeitsweise von DolmetscherInnen vertraut und erwarten Verhaltensweisen, die über deren eigentliche Rolle hinausgehen. Während Anderson (1976/2002) diesen *role overload* zwar beschreibt, geht er primär auf die Steuerung der Interaktion ein. Die Ergebnisse dieser Studie zeigen jedoch, dass der *role overload* mehrere Facetten umfasst. Ähnlich wie in der Hochschulschrift von Zribi Ep Hassanin (2018), welche darlegt, dass KlientInnen psychische Unterstützung und Beratung von

KommunaldolmetscherInnen erwarten (2018:65f.), ergänzt die vorliegende Masterarbeit, dass neben der Beratung und psychischen Unterstützung, KlientInnen häufig von KommunaldolmetscherInnen erwarten, ihnen auch bei der Beantwortung von Fragen zu helfen, schlechte Nachrichten milder zu formulieren und diverse Angelegenheiten für sie zu regeln (Beispiele 10, 14, 16 / DOL IV, VI, VIII:69). Um Professionalität zu wahren und sich selbst zu schützen, ist es für DolmetscherInnen notwendig, klare Grenzen zu ziehen. Die Fähigkeit, Grenzen zu setzen, erweist sich als besonders unerwartet und herausfordernd (Beispiele 7, 15). Dennoch kann diese Fähigkeit durch zunehmende Erfahrung und damit verbundener Entwicklung individueller Strategien erlernt werden (Beispiel 18 / DOL VI:68).

Ein äußerst unerwarteter Aspekt, der bisher in der Literatur nicht behandelt wurde, ist der Einfluss der Nationalität auf die Gesprächsdynamik. Hier konnten zwei extreme Ausprägungen beobachtet werden. Einerseits zeigte sich, dass KlientInnen häufig dazu neigen, DolmetscherInnen aus demselben Herkunftsland oder mit gemeinsamer Sprache über tragische Ereignisse zu informieren, in der Annahme, dass diese sie besser verstehen werden (Beispiel 11). Andererseits waren insbesondere die drei aus Russland stammenden KommunaldolmetscherInnen wiederholt feindlichen Reaktionen von KlientInnen ausgesetzt. Trotz ihrer Tätigkeit in einer Hilfsorganisation, die primär auf die Unterstützung von Menschen ausgerichtet ist, änderte dies nichts an der ablehnenden Haltung vieler KlientInnen. Auch in diesen Situationen sehen sich DolmetscherInnen gezwungen, von ihrer Rolle abzuweichen, Grenzen zu ziehen oder in extremen Fällen das Gespräch abubrechen (Beispiel 13).

Diese Beobachtungen bestätigen die von Leanza (2007) und Bot (2005) festgestellte Erkenntnis, dass DolmetscherInnen weit mehr sind als bloße „Übersetzungsmaschinen“. Darüber hinaus unterstreicht die vorliegende Arbeit, dass Interaktionen stark von den spezifischen Gegebenheiten und dem Kontext beeinflusst werden (Angelelli 2008). Damit wird Goffmans (1961) Theorie bestätigt, wonach die Rolle von KommunaldolmetscherInnen maßgeblich von anwesenden Dritten, den GesprächsteilnehmerInnen, und abwesenden Dritten, darunter der Geschichte des Berufs, dem Berufstitel und der geltenden Berufskodizes, geprägt wird. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass dieses Konzept in der Praxis möglicherweise zu idealistisch ist, da sich gerade in Dolmetschsettings die Erwartungen anwesender Dritter oft von den Normen und Vorschriften abwesender Dritter unterscheiden. Die Erkenntnisse der vorliegenden Masterarbeit stehen im Einklang mit den Ergebnissen der Studie von Campanella (2023), die aufzeigen, dass KommunaldolmetscherInnen ihre Rolle an die jeweilige Situation anpassen.

Die zweite Hauptkategorie bezieht sich auf inkompetente Kommunikation. Dabei handelt es sich erstens um Situationen, in denen sich GesprächsteilnehmerInnen unklar oder inkohärent ausdrücken. Dieser Stressor bezieht sich auf den rednerbezogenen Faktor nach Gile (2009). Die Analyse der Ergebnisse zeigt, dass diese unklare Kommunikation auf mehrere Ursachen zurückzuführen ist, darunter eine allgemein unstrukturierte Ausdrucksweise, Stress, Sorgen, bewusstes Zurückhalten von Informationen, hohes Alter von KlientInnen, geistige oder psychische Störungen und Russisch als Lingua Franca (Beispiele 20, 21, 22, 23, 25, 26 / DOL III, IV:80 / DOL V, VI:81). Ähnliche Ergebnisse hinsichtlich des Einsatzes einer Lingua Franca wurden auch in der Studie von Campanella (2023) thematisiert. Insbesondere das Dolmetschen für KlientInnen mit geistigen oder psychischen Erkrankungen erweist sich für DolmetscherInnen als unerwartet und herausfordernd, vor allem, wenn sie nicht im Voraus über die Diagnose informiert wurden, sofern dies möglich ist. Dies entspricht den Erkenntnissen der Studie von Doherty et al. (2010), in der DolmetscherInnen Schwierigkeiten in der Verständnis von KlientInnen im Bereich der psychischen Gesundheit aufwiesen. Während einige der befragten TeilnehmerInnen es bevorzugten sich an den Berufskodex zu halten und die Aussagen in Form einer „close-rendition“ (Wadensjö 1998) zu übermitteln, versuchen andere, einen roten Faden in der Äußerung zu finden und den Sinn in Form einer „substituted rendition“, „expanded rendition“ oder „summarized rendition“ (Wadensjö 1998) wiederzugeben. Andere wiederum erachten es als notwendig, ihr Gesicht zu wahren, indem sie in Form einer „non-rendition“ (Wadensjö 1998) mitteilen, dass die Äußerung unklar formuliert sei, bevor sie diese als „close-rendition“ (Wadensjö 1998) wiedergeben (DOL II, V:82). Auf diese Weise schützen sie sich und stellen sicher, dass ihre Fähigkeiten und ihre Kompetenz nicht infrage gestellt werden (DOL I, V, IX:83).

Ein weiterer unerwarteter Aspekt, mit dem Kommunal DolmetscherInnen konfrontiert werden, betrifft unangemessenes Verhalten seitens der GesprächsteilnehmerInnen. Dieses Verhalten kann sowohl unangebrachte Bemerkungen als auch unangemessene Witze umfassen (Beispiele 13, 27 / DOL II:86). In solchen Situationen geben manche DolmetscherInnen die Bemerkungen in Form einer „close-rendition“ (Wadensjö 1998) wieder, während andere überrascht reagieren und sich gezwungen sehen, von ihrer Rolle als neutrales Conduit (Hsieh 2008) abzuweichen. Sie greifen entweder aktiv in das Geschehen ein oder versuchen, die unangebrachten Äußerungen abzumildern (DOL II, V:86f.).

Als letzten unerwarteten Aspekt nennen DolmetscherInnen Auseinandersetzungen zwischen den GesprächsteilnehmerInnen. Diese Situationen stellen nicht nur auf sprachlicher Ebene eine Herausforderung dar, da aufgebrachte Personen häufig unstrukturiert sprechen, sondern auch

auf emotionaler Ebene, da sie bei den DolmetscherInnen Unbehagen und Stress hervorrufen können (DOL VI:94 / DOL V:95 / DOL V:97). In solchen Situationen zeigen sich unterschiedliche Herangehensweisen. Während einige TeilnehmerInnen es bevorzugen, in ihrer Rolle als Conduit (Hsieh 2008) zu bleiben und selbst obszöne Ausdrücke wiederzugeben, teilweise in der dritten Person, um eine gewisse Distanz zu wahren (Beispiel 35 / DOL VI:93f. / DOL I:99), versuchen andere, bestimmte Äußerungen, insbesondere Beleidigungen, abzumildern oder ganz auszulassen (Beispiele 32, 33 / DOL IX:96 / DOL III:100). Die Entscheidung, von ihrer Rolle abzuweichen, begründen DolmetscherInnen damit, dass eine originalgetreue Übertragung den Konflikt weiter verschärfen und somit einen konstruktiven Dialog verhindern könnte. Dennoch birgt eine Rollenabweichung das Risiko, das Vertrauen der GesprächsteilnehmerInnen zu verlieren. Besonders unerwartet wird die Situation dann, wenn GesprächsteilnehmerInnen die jeweils andere Sprache teilweise verstehen und erkennen, dass ihre Aussage nicht originalgetreu wiedergegeben wurde (Beispiel 37). Lediglich wenn DolmetscherInnen erkennen, dass es sich um eine unbedachte emotionale Reaktion handelt, könnte eine Auslassung als sinnvoll erachtet werden. Dies erfordert jedoch ein hohes Maß an Feingefühl und Menschenkenntnis. Zudem zeigte sich, dass Auseinandersetzungen zwischen GesprächsteilnehmerInnen längerfristige Auswirkungen auf DolmetscherInnen haben können, da diese auch im Nachhinein darüber nachdenken, ob sie anders hätten reagieren sollen (DOL III:104f.). Diese belastenden Gedanken, die auch in der Studie von Doherty et al. (2010) genannt werden, verdeutlichen, dass Stressoren am Arbeitsplatz direkten Einfluss auf die psychische Gesundheit der Betroffenen haben können (Kurz 2003).

Die letzte Kategorie bezieht sich auf das psychische und physische Wohlbefinden von DolmetscherInnen. Es ist evident, dass die Arbeit im Flüchtlingsbereich eine hohe Belastbarkeit erfordert (Beispiel 45), da es sich unter anderem um eine emotional äußerst herausfordernde Tätigkeit handelt (Doherty et al. 2010, Sultanić 2021, Campanella 2023). Im Rahmen der Interviews äußerten die TeilnehmerInnen, dass insbesondere die traumatisierenden Inhalte immer wieder unerwartet auftreten. Themen wie Krankheit, Tod, Folter, Verfolgung, und Missbrauch werden dabei nicht nur bei psychologischen Einsätzen behandelt, sondern sind auch bei regulären Terminen in der Caritas häufig Gegenstand der Gespräche (Beispiele 39, 40, 41 / DOL II:108). Insbesondere in Fällen, in denen über den Verlust oder den Tod von nahen Verwandten im Krieg berichtet wird, erläutert ein/e DolmetscherIn, von seiner/ihrer Rolle als Conduit (Hsieh 2008) abzuweichen und zunächst in Form einer „Non-rendition“ (Wadensjö 1998) sein/ihr Beileid auszudrücken (Beispiel 39). Obwohl DolmetscherInnen oft als reine SprachmittlerInnen wahrgenommen werden, sind sie dennoch Menschen, die Schmerz empfinden, Emotionen

wahrnehmen und eigene Meinungen haben (Bot 2005).

Ein/e TeilnehmerIn berichtet, dass Musik ihm/ihr dabei hilft, nach belastenden Einsätzen abzuschalten (DOL IX:107). Ähnlich wie bei Lai & Heydon (2015) zeigt die Studie, dass ein/e DolmetscherIn sich unter Wahrung der Anonymität der betreffenden Personen mit KollegInnen oder seinem/ihrer Ehemann austauscht (DOL I:107). Die Notwendigkeit von Supervisionen wird lediglich von einem/r der Befragten erläutert, dennoch wurde diese Möglichkeit bisher nicht in Anspruch genommen (Beispiel 43). Abgesehen von Debriefing und Supervision (Creeze et al. 2015) scheinen die befragten Kommunal DolmetscherInnen keine der von Creeze et al. (2015) vorgeschlagenen Bewältigungsstrategien anzuwenden. Dies deutet darauf hin, dass der Aspekt der emotionalen Belastung und die damit verbundenen Überwältigungsstrategien in der Ausbildung unzureichend thematisiert werden und weder von ausgebildeten DolmetscherInnen noch von Laien ausreichend praktiziert werden. Darüber hinaus beziehen sich die Strategien (Creeze et al. 2015) auf selbstständige DolmetscherInnen, wobei der Aspekt des Arbeitsbelastungsmanagements in diesem Kontext kaum anwendbar ist. Angestellte DolmetscherInnen werden Einsätze zugewiesen, was dazu führen kann, dass sie mehrere belastende Termine nacheinander wahrnehmen müssen, wie die Ergebnisse der Studie zeigen (Beispiel 49). Dennoch berichten die TeilnehmerInnen von eigenen Strategien, die sie während emotional belastender Einsätze anwenden. Manche machen kurze Pausen, trinken Wasser, versuchen, ihre Emotionen abzuschalten, indem sie sich als „Übersetzungsmaschine“ wahrnehmen, oder spielen mental ‚Warteschleifenmusik‘ ab (Beispiele 40, 42). Es wurde jedoch nicht erwähnt, ob die befragten Kommunal DolmetscherInnen Achtsamkeitsübungen praktizieren oder sich bewusst machen, dass der Inhalt eines bevorstehenden Einsatzes möglicherweise traumatisierend sein könnte (vgl. Korpál & Mellinger 2022). Im Gegenteil, es wird betont, dass es schwierig ist, belastende Inhalte vorherzusagen und sich darauf vorzubereiten. Es wurde jedoch erläutert, dass es wichtig ist, die eigenen Grenzen zu kennen und Einsätze zu verschieben oder abubrechen, wenn die Situation für DolmetscherInnen nicht mehr tragbar ist (DOL II:106).

Ein interessanter und bisher in der Literatur unerforschter Aspekt ist die physische Beanspruchung, die mit der Tätigkeit des Kommunal Dolmetschens einhergeht. Entgegen der weitverbreiteten Annahme, dass DolmetscherInnen ihre Tätigkeit überwiegend im Sitzen ausüben, zeigt sich, dass insbesondere innerhalb der Organisation DolmetscherInnen über längere Zeiträume hinweg auf den Beinen sind und zwischen verschiedenen BeraterInnen hin- und herlaufen müssen (Beispiele 46, 47). Die ständige Bewegung kann nicht nur zu körperlicher Erschöpfung führen, sondern auch Symptome wie Kopfschmerzen hervorrufen, vor allem wenn an einem Tag nicht

genügend DolmetscherInnen im Einsatz sind, um die hohe Anzahl an KlientInnen und Terminen zu bewältigen (Beispiele 46, 47). Wenn DolmetscherInnen keine Gelegenheit haben, ausreichend zu essen, zu trinken oder eine Pause einzulegen, kann dies negative Auswirkungen auf ihre körperliche Verfassung haben. Darüber hinaus wird der Aspekt des Schlafmangels häufig thematisiert, da ein Mangel an ausreichendem Schlaf die Qualität der Dolmetschleistung beeinträchtigen kann (Beispiel 47 / DOL V, IX:113).

Aus den Ergebnissen dieser Forschungsarbeit lässt sich schließen, dass Kommunal DolmetscherInnen die Rollenerwartungen der GesprächsteilnehmerInnen, deren Verhaltens- und Ausdrucksweise, sowie die emotionalen Inhalte und die physische Belastung der Tätigkeit im Kommunalwesen als äußerst überraschend empfinden können. Die erforderliche Anpassung an diese unerwarteten Herausforderungen führt häufig zur Rollenabweichung und einem aktiveren Eingreifen in Form von „Non-renditions“ (Wadensjö 1998). Viele der beschriebenen Situationen lösen bei den DolmetscherInnen Unbehagen und Stress aus, was sich wiederum negativ auf ihren physischen und psychischen Zustand auswirken kann.

Die Studie zeigt zudem, dass eine allumfassende unparteiliche Haltung, wie sie im Verhaltenskodex vorgegeben ist, in der Praxis nicht immer realisierbar oder erwünscht ist, insbesondere in prekären Situationen, in denen KlientInnen eine/n emphatische/n DolmetscherIn mehr schätzen, als eine emotionslose Übersetzungsmaschine. Es zeigen sich insbesondere signifikante Diskrepanzen zwischen der Unparteilichkeit in internen und externen Settings. Die TeilnehmerInnen geben an, dass die Wahrnehmung der Rolle von DolmetscherInnen seitens der KlientInnen innerhalb der Organisation als unscharf oder verschwommen empfunden wird (Beispiel 10 / DOL I:69). Darüber hinaus betrachten sich DolmetscherInnen häufig als Teil eines Teams mit den BeraterInnen und schätzen das Vertrauen, das ihnen entgegengebracht wird. Dies lässt sich damit begründen, dass beide Parteien in derselben Organisation tätig sind. Bei externen Terminen hingegen sind die Rollen klarer definiert und die TeilnehmerInnen geben an, in solchen Kontexten leichter die Rolle als Conduit (Hsieh 2008) einnehmen zu können.

Die Vorbereitung auf einen Einsatz erfolgt beim Konferenzdolmetschen und beim Kommunal Dolmetschen in ähnlicher Weise. Ein Unterschied besteht jedoch in der fehlenden Vorbereitungsphase während eines Einsatzes (Gile 2009) im Bereich des Kommunal Dolmetschens. Der bedeutendste Unterschied zwischen diesen beiden Bereichen ist sozialer Natur, weshalb es für Kommunal DolmetscherInnen hilfreich wäre, sich auch mental auf Einsätze und deren potenziell belastende Inhalte vorzubereiten. Trotz terminologischer und thematischer Vorbereitung, können Kommunal DolmetscherInnen insbesondere bei psychologischen Einsätzen auf Schwierigkeiten

stoßen. Dabei werden tiefgreifende Gespräche über Einblicke in die menschliche Seele geführt, wobei KommunaldolmetscherInnen immer wieder mit neuen inhaltlichen, sprachlichen und zwischenmenschlichen Herausforderungen konfrontiert werden (Beispiele 16, 17, 18, 38).

KommunaldolmetscherInnen müssen demnach nicht nur über sprachliche und terminologische Kompetenzen verfügen, sondern auch ein hohes Maß an Empathie besitzen, um sicherzustellen, dass sich Personen selbst in prekären Situationen und trotz Anwesenheit einer dritten Partei wohlfühlen. Merlini (2015) beleuchtete in ihrer Studie den Einfluss von Empathie auf die Gesprächsdynamik sowie das Wohlbefinden von KlientInnen. Zudem ist emotionale Intelligenz erforderlich, damit DolmetscherInnen sich selbst schützen und nicht von den Emotionen anderer beeinflusst werden. Stachl-Peier & Popovska (2020) untersuchten in einem zweijährigen Projekt gezielt die Bedeutung der emotionalen Intelligenz im Bereich der Translation. Ihre Studie zeigte, dass emotionale Intelligenz durch verschiedene Aktivitäten im Unterricht gefördert werden kann. Die Ergebnisse der Studie betonen zudem die Notwendigkeit, die Förderung emotionaler Intelligenz in die Lehrpläne der Translationsstudiengänge zu integrieren (vgl. Stachl-Peier & Popovska 2020).

Die Ergebnisse der vorliegenden Masterarbeit weisen Ähnlichkeiten mit der Hochschulschrift von Todter (2011) auf. Todter (2011) hat sich explizit mit dem Stress beim Kommunaldolmetschen befasst. In ihrer Analyse untersuchte sie verschiedene Stressoren, darunter die Unvorhersehbarkeit von Einsätzen hinsichtlich deren Dauer und Ort sowie stressbedingte Faktoren im Zusammenhang mit den GesprächsteilnehmerInnen. Sie ging dabei detailliert auf die Bewältigungsstrategien von KommunaldolmetscherInnen ein. Obwohl manche der in dieser Masterarbeit behandelten Aspekte teilweise in der Literatur behandelt wurden, bieten sie eine neue Perspektive auf das Kommunaldolmetschen, indem sie die Unvorhersehbarkeit der Tätigkeit und deren Auswirkungen auf die Rollenausübung sowie das Wohlbefinden der DolmetscherInnen hervorheben.

In der vorliegenden Arbeit liegt der Schwerpunkt überwiegend auf den unerwarteten Herausforderungen im Bereich des Kommunaldolmetschens. Dennoch berichten zahlreiche TeilnehmerInnen von den positiven Aspekten ihrer Tätigkeit, insbesondere dem Gefühl, Menschen helfen zu können, sowie der Dankbarkeit, die ihnen von KlientInnen entgegengebracht wird (Beispiel 50 / DOL I, II, III, VIII). Einige berichten, dass ihre Anwesenheit in bestimmten Situationen die Gesprächsdynamik und die Gemütslage der KlientInnen positiv beeinflusst (DOL V, VII, IX). Ebenso wurden die Sinnhaftigkeit der Arbeit (DOL IV) sowie das Erfolgserlebnis bei einer gelungenen Verdolmetschung als weitere positive Aspekte genannt (DOL II). Darüber hinaus hebt ein/e DolmetscherIn hervor, KlientInnen durch seine/ihre Unterstützung eine Stimme verleihen zu

können (DOL VI).

Forschungsarbeiten tragen dazu bei, bereits bestehendes Wissen zu erweitern und zu vertiefen (Hale & Napier 2013:4). Auch wenn der untersuchte Aspekt im Bereich des Kommunaldolmetschens vergleichsweise klein ist, stellt er dennoch einen wesentlichen Beitrag dar, um das Gesamtbild dieses Forschungsfeldes zu vervollständigen. „The more research is conducted, the closer we will get to the truth or to useful answers“ (Hale & Napier 2013:5).

Ein bisher unzureichend behandeltes Thema in der Dolmetschwissenschaft ist die Antizipation beim Kommunaldolmetschen. Es wäre interessant, zu untersuchen, ob KommunaldolmetscherInnen, ähnlich wie SimultandolmetscherInnen, den Ausgang von Sätzen antizipieren und ob dies Auswirkungen auf die Dolmetschleistung und die Notizentechnik haben könnte, sowie das Ausmaß unerwarteter Inhalte reduzieren könnte.

Obwohl die Ergebnisse der vorliegenden Masterarbeit nicht auf alle KommunaldolmetscherInnen bezogen werden können, bieten sie dennoch wertvolle Einblicke in die Unvorhersehbarkeit des Dolmetscherdaseins im Kommunalwesen. Diese Erkenntnisse können hoffentlich dazu beitragen, angehenden DolmetscherInnen ein besseres Verständnis für die Herausforderungen dieser Tätigkeit zu vermitteln.

Bibliographie

- AIIC (2023). Code of Professional Ethics. (<https://aiic.org/company/roster/companyRosterDetails.html?companyId=13403&companyRosterId=120>) (Stand: 24.07.2024).
- Anderson, R. Bruce W. (1976/2002). Perspectives on the role of interpreter. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hg.) (2002) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 209-217.
- Angelelli, Claudia V. (2003). The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters in the US, Canada and Mexico. In: Brunette, Louise; Bastin, Georges L.; Hemlin, Isabelle & Clarke, Heather (Hg.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Quebec, Canada 22-26 May 2001*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 15-26.
- Angelelli, Claudia V. (2008). The role of the interpreter in the healthcare setting: A plea for a dialogue between research and practice. In: Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (Hg.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 147-163.
- Balounová, Zuzana (2021). Neutrality in public service interpreting. *Verba Hispanica* 29 (1), 13–29.
- Bartłomiejczyk, Magdalena (2008). Anticipation: A controversial interpreting strategy. In: Lewandowska-Tomaszczyk, Barbara & Thelen, Marcel (Hg.) *Translation and meaning, part 8*. Maastricht: Zuyd University, 117-126.
- BDÜ (2024). Konsekutiv- oder Simultandolmetschen? Informationen über die Arten des Dolmetschens. <https://vkd.bdue.de/fuer-auftraggeber/dolmetscharten> (Stand: 29.07.2024).
- Bontempo, Karen & Malcolm, Karen (2012). An Ounce of Prevention Is Worth a Pound of Cure Educating Interpreters about the Risk of Vicarious Trauma in Healthcare Settings. In: Swabey, Laurie & Malcolm, Karen (Hg.) *In Our Hands: Educating Healthcare Interpreters*. Washington, D.C.: Gallaudet University Press, 105-130.
- Bot, Hanneke (2005). Dialogue Interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting* 7 (2), 237-261.

- Campanella, Alejandra González (2023). 'Trauma informs so much of what happens:' interpreting refugee-background clients in Aotearoa New Zealand. *Perspectives, Studies in Translatology* 31 (3), 413–430.
- Caritas (2021). Häufig gestellte Fragen. <https://www.caritas.at/ueber-uns/ueber-die-caritas/haeufig-gestellte-fragen> (Stand: 18.06.2024).
- Caritas (2021). Spenden für Menschen im Ukraine-Krieg. <https://www.caritas.at/spenden-helfen/auslandshilfe/katastrophenhilfe/laender-brennpunkte/ukraine> (Stand: 18.06.2024).
- Caritas (2021). Geschichte. Die Caritas seit 1900. <https://www.caritas.at/ueber-uns/ueber-die-caritas/geschichte> (Stand: 18.06.2024).
- Caritas (2021). Caritas Wegweiser. Hilfe suchen. Hilfe finden. Österreichweit. <https://www.caritas.at/hilfe-angebote/caritas-wegweiser> (Stand: 18.06.2024).
- Caritas (2021). Wie hilft die Caritas? <https://www.caritas.at/spenden-helfen/auslandshilfe/katastrophenhilfe/laender-brennpunkte/ukraine/caritas-hilft> (Stand: 18.06.2024).
- Chernov, Ghelly V. (1994). Message redundancy and message anticipation in simultaneous interpretation. In: Lambert, Sylvie & Moser-Mercer, Barbara (Hg.) *Bridging the gap: Empirical research in simultaneous interpretation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 139-153.
- Corsellis, Ann (2008). *Public Service Interpreting: The First Steps*. London: Palgrave Macmillan UK.
- Crezee, Ineke; Jülich, Shirley & Hayward, Maria (2013). Issues for interpreters and professionals working in refugee settings. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice* 8 (3), 253–273.
- Crezee, Ineke; Atkinson, David; Pask, Robin; Au, Patrick & Wong, Sai (2015). Teaching Interpreters About Self- Care. *International Journal of Interpreter Education* 7 (1), 74-83.
- Diaz Galaz, Stephanie (2011). The effect of previous preparation in simultaneous interpreting: Preliminary results. *Across Languages and Cultures* 12 (2), 173-191.
- Doherty, Sharon; MacIntyre, Anna & Wyne, Tara (2010). How does it feel for you? The emotional impact and specific challenges of mental health interpreting. *Mental Health Review Journal* 15 (3), 31–44.

- Du, Biyu (2024). Dealing with emotionally challenging cases in public service interpreting: Interpreter experience and the need for self-care training. *FITISPos International Journal* 11 (1), 112–124.
- Figley, Charles R. (1995). *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in those who treat the traumatized*. New York: Routledge.
- Flick, Uwe (2022). *An Introduction to Qualitative Research*. Los Angeles/London/New Delhi/Singapore/Washington DC/Melbourne: SAGE Publications Ltd.
- Gavioli, Laura, & Wadensjö, Cecilia (2023). *The Routledge handbook of public service interpreting*. London/New York: Routledge.
- Gentile, Adolfo (1997). Community Interpreting or not? Practices, Standards and Accreditation. In: Carr, Silvana E.; Roberts, Roda; Dufour, Aileen & Steyn, Dini (Hg.) *The critical link: Interpreters in the community: Papers from the first international conference on interpreting in legal, health, and social service settings (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 109 - 118.
- Gile, Daniel (1995). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Gile, Daniel (2009). *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Gläser, Jochen & Laudel, Grit (2009). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Goffman, Erving (1961). *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis/New York: The Bobbs-Merrill Company.
- Hale, Sandra B., & Napier, Jemina (2013). *Research methods in interpreting: a practical resource*. London: Bloomsbury.
- Hodzík, Ena & Williams, John N. (2017). Predictive processes during simultaneous interpreting from German into English. *Interpreting* 19 (1), 1-20.
- Holmgren, Helle; Søndergaard, Hanne & Elklit, Ask (2003). Stress and coping in traumatised interpreters: a pilot study of refugee interpreters working for a humanitarian organisation. *Intervention* 1 (3), 22-27.

- Hsieh, Elaine (2006). Conflicts in how interpreters manage their roles in provider–patient interactions. *Social Science & Medicine* 62 (3), 721-730.
- Hsieh, Elaine (2008). „I am not a robot!“ Interpreters’ Views of Their Roles in Health Care Settings. *Qualitative Health Research* 18 (10), 1367-1383.
- Hsieh, Elaine & Nicodemus, Brenda (2015). Conceptualizing emotion in healthcare interpreting: A normative approach to interpreters’ emotion work. *Patient Education and Counseling* 98 (12), 1474–1481.
- IMIA (2024). Code of Ethics. <https://www.imiaweb.org/code/> (Stand: 24.07.2024).
- Jalbert, Maya (1998). Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique. *P.R.I.S.M.E.* 8 (3), 94–111.
- Jörg, Udo (1997). Bridging the gap: Verb anticipation in German-English simultaneous interpreting. In: Snell-Hornby, Mary; Jettmarová, Zuzana & Kaindl, Klaus (Hg.) *Translation as Intercultural Communication*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 217-228.
- Kade, Otto (1968). *Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung*. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.
- Kaufert, Joseph M. & Koolage, William W. (1984). Role conflict among ‘culture brokers’: The experience of native Canadian medical interpreters. *Social Science & Medicine* 18 (3), 283–286.
- Kaufert, Joseph M. (1990). Sociological and anthropological perspectives on the impact of interpreters on clinician/client communication. *Santé Culture Health* 7 (2), 209–235.
- Kaufert, Joseph M., & Putsch, Robert W. (1997). Communication through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising from Differences in Class, Culture, Language, and Power. *The Journal of Clinical Ethics* 8 (1), 71–87.
- Kaufert, Joseph M.; Putsch, Robert W. & Lavalley, Margaret (1998). Experience of aboriginal health interpreters in mediation of conflicting values in end-of-life decision making. *International Journal of Circumpolar Health* 57 (1), 43–48.
- Kirchhoff, Hella (1976). Das Simultandolmetschen: Interdependenz der Variablen im Dolmetschprozess, Dolmetschmodelle und Dolmetschstrategien. In: Drescher, Horst & Scheffzek, Signe (Hg.) *Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens*. Frankfurt/Bern: Peter Lang, 59–71.

- Korpál, Paweł (2022). Stress and emotion in conference interpreting. In: Albl-Mikasa, Michaela, & Tiselius, Elisabet (Hg) *The Routledge handbook of conference interpreting*. London/New York: Routledge, 401-413.
- Korpál, Paweł & Mellinger, Christopher D. (2022). Self-care strategies of professional community interpreters. An interview-based study. *Translation, Cognition & Behavior* 5 (2), 275–299.
- Kostiučenko, Anastasija (2023). Surzhyk in Ukraine: Between Language Ideology and Usage. *Ukrainian Analytical Digest* 1, 15-17.
- Kreindler, Isabelle (1997). Multilingualism in the Successor States of the Soviet Union. *Annual Review of Applied Linguistics* 17, 91-112.
- Kuckartz, Udo; Dresing, Thorsten; Rädiker, Stefan, & Stefer, Claus (2008). *Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH.
- Kulyk, Volodymyr & Pfeiffer, Martin (2010). Gespaltene Zungen: Sprache und Sprachenpolitik in der Ukraine. *Osteuropa* 60 (2/4), 391–402.
- Kurz, Ingrid & Färber, Birgit (2003). Anticipation in German-English simultaneous interpreting. *Forum* 1 (2), 123-150.
- Kurz, Ingrid (2003). Physiological stress during simultaneous interpreting: a comparison of experts and novices. *The Interpreters' Newsletter* 12, 51-67.
- Lai, Miranda & Heydon, Georgina (2015). Vicarious Trauma Among Interpreters. *International Journal of Interpreter Education* 7 (1), 3-23.
- Lambert, Sylvie & Moser-Mercer, Barbara (1994). *Bridging the Gap: Empirical research in simultaneous interpretation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Leanza, Yvan (2003). Education, pédiatrie et cultures. Habilitationsschrift, Universität Genf.
- Leanza, Yvan (2007). Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hg.) *Healthcare Interpreting. Discourse and Interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 11-34.
- Lederer, Mariane (1978). Simultaneous interpretation: Units of meaning and other features. In: Gerver, David & Sinaiko, Wallace H. (Hg.) *Language interpretation and communication: proceedings of the NATO Symposium on Language Interpretation and Communication held at*

the Giorgio Cini Foundation on the Isle of San Giorgio Maggiore, Venice, Italy, September 26 - October 1, 1977. New York: Plenum Press, 323-333.

Martin, Judith N. & Nakayama, Thomas K. (⁵2010). *Intercultural Communication in Contexts*. New York: The McGraw-Hill Companies.

Maslach, Christina (2006). Understanding Job Burnout. In: Rossi, Ana Maria; Perrewé, Pamela L. & Sauter, Steven L. (Hg.) *Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*. Greenwich/Connecticut: Information Age Publishing, 37-51.

Mayring, Philipp (⁵2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim/Basel: Beltz Verlagsgruppe.

Mayring, Philipp (¹¹2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim/Basel: Beltz Verlagsgruppe.

Mayring, Philipp (¹³2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim/Basel: Beltz Verlagsgruppe.

Merlini, Raffaella (2015). "Empathy: A 'Zone of Uncertainty' in Mediated Healthcare Practice." *Cultus* 8, 27–49.

Miller, George A. (1963). *Language and Communication*. New York/Toronto/London: McGraw Hill.

Myers, David G., & DeWall, Nathan C. (⁴2023). *Psychologie*. Berlin: Springer.

Ndongo-Keller, Justine (2015). Vicarious trauma and stress management. In: Jourdenais, Renée & Mikkelsen, Holly (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. Milton Park, Abingdon, Oxon/New York: Routledge, 337–351.

Nicholson, Nancy Schweda (2010). Interpreting at the International Criminal Tribunal for the Former Yugoslavia (ICTY): Linguistic and cultural challenges. In: Frank, Maria Esposito & Tonkin, Humphrey (Hg.) *The translator as a mediator of cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 37-52.

ÖIF (2023). Ukrainische Bevölkerung in Österreich. https://www.integrationsfonds.at/fileadmin/content/AT/monitor/OEIF-Laender-Factsheet_Ukraine.pdf (Stand: 13.06.2024).

Pavlenko, Aneta (2006). Russian as a Lingua Franca. *Annual Review of Applied Linguistics* 26, 78–99.

- Perez-Perez, Pablo S. (2018). The use of a corpus management tool for the preparation of interpreting assignments: A case study. *The International Journal of Translation and Interpreting Research* 10 (1), 137–151.
- Poscheschnik, Gerald & Hug, Theo (2020). *Empirisch forschen. Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium*. München: UVK Verlag.
- Pöchhacker, Franz (2008). Interpreting as mediation. In: Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (Hg.) *Crossing Borders in Community Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 9-26.
- Pöchhacker, Franz & Stögerer, Monika (2021). Fifty years of research on anticipation in simultaneous interpreting. In: Seeber, Kilian G. (Hgs.) *100 years of conference interpreting: A legacy*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 26-40.
- Rayudu, C. S. (2009). *Communication*. Mumbai: Global Media.
- Riccardi, Alessandra (1996). Language-specific strategies in simultaneous interpreting. In: Dollerup Cay & Appel Vibeke (Hg.) *Teaching translation and interpreting 3: New horizons*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 213-222.
- Riccardi, Alessandra; Marinuzzi, Guido & Zecchin, Stefano (1998). Interpretation and stress. *The Interpreters' Newsletter* 8, 93-106.
- Roat, Cynthia E. & Crezee, Ineke H. M. (2015). Healthcare Interpreting. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 236-253.
- Seeber, Kilian G. (2001). Intonation and anticipation in simultaneous interpreting. *Cahiers de Linguistique Française* 23, 61–97.
- Seleskovitch, Danica (1988). *Der Konferenzdolmetscher. Sprache und Kommunikation*. Heidelberg: Groos.
- Setton, Robin (1999). *Simultaneous Interpretation. A Cognitive-Pragmatic Analysis*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Setton, Robin, & Dawrant, Andrew (2016). *Conference interpreting: a trainer's guide*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

- Song, Xiaoli & Tang, Mingzhu (2020). An Empirical Study on the Impact of Pre-interpreting Preparation on Business Interpreting under Gile's Efforts Model. *Theory and Practice in Language Studies* 10 (12), 1640-1650.
- Stachl-Peier, Ursula & Popovska, Solzica (2020). „Emotional Intelligence in the Translation and Interpreting Classroom.“ In: Stachl-Peier, Ursula & Schwarz, Eveline (Hg) *Ressourcen und Instrumente der translationsrelevanten Hochschuldidaktik : Lehrkonzepte, Forschungsberichte, Best-Practice-Modelle*. Berlin: Frank & Timme, 257–267.
- Sultanić, Indira (2021). Interpreting traumatic narratives of unaccompanied child migrants in the United States: Effects, challenges and strategies. *Linguistica Antverpiensia* 20, 227–247.
- Todter, Lilian (2010). *Stress beim Kommunaldolmetschen*. Masterarbeit, Karl-Franzens Universität Graz.
- Toury, Gideon (1995). *Descriptive Translation Studies-and Beyond*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Valero-Garcés, Carmen (2015). The impact of emotional and psychological factors on public service interpreters: Preliminary studies. *The International Journal of Translation and Interpreting Research* 7 (3), 90–102.
- Van Besien, Fred (1999). Anticipation in Simultaneous Interpretation. *Meta* 44 (2), 250–259.
- Van De Mierop, Dorien; Cox, Antoon & Kerremans, Koen (2023). Public service interpreting in social care. In: Wadensjö, Cecilia & Gavioli, Laura (Hg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. London: Routledge, 225-241.
- Vandepitte, Sonia (2001). Anticipation in Conference Interpreting: A cognitive process. *Alicante Journal of English Studies* 14, 323 - 335.
- Viljanmaa, Anu (2020). *Professionelle Zuhörkompetenz und Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen*. Berlin: Frank & Timme.
- Wadensjö, Cecilia (1992). *Interpreting as interaction. On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters*. Linköping: Linköping University.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as interaction*. London/New York: Routledge.
- Wadensjö, Cecilia (2002). The double role of a dialogue interpreter. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 354-370.

- Wilson, Lauren & Walsh, Dave (2019). Striving for impartiality: Conflicts of role, trust and emotion in interpreter-assisted police interviews. *Pragmatics and Society* 10 (1), 122–151.
- Witte, Kerstin (2018). *Ausgewählte Themen der Sportmotorik für das weiterführende Studium*. Berlin: Springer Verlag GmbH.
- Zhao, Nan; Chen, Xiaocong & Cai, Zhenguang G. (2022). Planning ahead: Interpreters predict source language in consecutive interpreting. *Bilingualism* 25 (4), 588–602.
- Zribi Ep Hassanin, Hanen (2018). Dolmetschen mit Herz und Verstand: eine Studie zu Erwartungen syrischer Flüchtlinge an KommunaldolmetscherInnen. Masterarbeit, Karl-Franzens Universität Graz.

Abstract

Die vorliegende Masterarbeit untersucht den Aspekt der Unvorhersehbarkeit im Kommunaldolmetschen. Das Ziel der Arbeit ist es, einen realistischen Einblick in die Tätigkeit von KommunaldolmetscherInnen zu geben sowie Aspekte aufzuzeigen, die in der Ausbildung unzureichend behandelt werden. Im Fokus stehen unerwartete Herausforderungen, mit denen KommunaldolmetscherInnen im Berufsalltag konfrontiert werden, sowie deren Auswirkungen auf die Rollenausübung. Den theoretischen Rahmen bilden die in der Literatur diskutierten Rollenbilder und die verschiedenen Formen der Wiedergabe. Zudem wird Stress im Kontext des Dolmetschens analysiert und die Vorbereitungsphasen zwischen dem Konferenz- und Kommunaldolmetschen verglichen. Die Grundlage für den empirischen Teil bilden halbstrukturierte Experteninterviews mit neun KommunaldolmetscherInnen der Caritas Wien. Die Ergebnisse der Datenanalyse werden in drei Kategorien geteilt. Die erste Kategorie umfasst die Rollenausübung und Rollenerwartungen, einschließlich des Einflusses der Nationalität von DolmetscherInnen auf die Wahrnehmung sowie die Gesprächsdynamik. Die zweite Kategorie bezieht sich auf Herausforderungen im Zusammenhang mit den Verhaltens- und Ausdrucksweisen der GesprächsteilnehmerInnen, die durch unangemessene Verhaltensweisen, Konflikte und unklare Formulierungen entstehen. Abschließend beschreibt die dritte Kategorie psychische und physische Belastungen durch emotional belastende Inhalte und körperlich anspruchsvolle Anforderungen beim Kommunaldolmetschen. Diese Herausforderungen führen zu Rollenabweichungen, die sich in der Form der Wiedergabe und in der Wahrung von Distanz widerspiegeln. Die Analyse verdeutlicht zudem, dass KommunaldolmetscherInnen einer erheblichen psychischen und physischen Belastung ausgesetzt sind und nicht nur individuelle Bewältigungsstrategien entwickeln müssen, sondern auch über zusätzliche Kompetenzen wie Empathie und emotionale Intelligenz verfügen müssen.

Anhang

Interviewleitfaden

1. Am Anfang würde ich dich bitten, dich kurz vorzustellen - Welche Ausbildung hast du genossen? Seit wann bist du bei der Caritas tätig? Hast du früher schon als DolmetscherIn gearbeitet?
2. Könntest du deine Tätigkeit bei der Caritas beschreiben? Welche Aufgaben hast du? Wie schauen die Dolmetschsettings aus?
3. Wie bereitest du dich vor, wenn du für externe Termine gebucht wirst? Bekommst du vorher Informationen zum Einsatz oder kannst du dir mehr Informationen zum Einsatz einholen?
4. Wie würdest du deine Rolle als DolmetscherIn beschreiben? (Nur als Sprachrohr, indem du das Gesagte wiedergibst, oder hat es auch Situationen gegeben, in denen du dich, zum Beispiel, aktiv für die/den KlientIn eingesetzt hast, weil du eine Ungerechtigkeit erlebt hast, etc.?)
5. Welche waren die unerwartetsten oder überraschendsten Situationen, die dir beim Dolmetschen widerfahren sind? Hat es Momente gegeben, in denen du nicht genau gewusst hast, wie du dich verhalten solltest?
6. Wie hast du reagiert? Welche Strategien hast du angewendet?
7. Welche Emotionen waren damit verbunden? War es eine positive oder eine negative Erfahrung?
8. Waren es Situationen, auf die du dich hättest besser vorbereiten können, zum Beispiel durch (mehr) vorherige Vorbereitung? Durch eine Dolmeterschulung?
9. Hast du jemals eine Auseinandersetzung zwischen DienstleistungsgeberInnen und KlientInnen dolmetschen müssen? Wenn ja, wie hast du dich in dieser Situation verhalten?
10. Ist dir schon einmal eine Situation widerfahren, in der die Antworten von KlientInnen keinen Sinn gemacht haben? Wenn ja, wie bist du damit umgegangen?
11. Warst du schon einmal in einer Situation, in der KlientInnen emotional sehr aufgebracht waren und nur dir als DolmetscherIn persönliche Informationen enthüllt haben? Wenn ja, wie hast du dich in dieser Situation verhalten?
12. Sind dir Situationen widerfahren, in denen DienstleistungsgeberInnen unangebrachte Kommentare vor KlientInnen gemacht haben? Wenn ja, wie hast du dich in dieser Situation verhalten?
13. Hast du manchmal das Gefühl, dass KlientInnen mehr von dir erwarten, als nur die Konversation zu dolmetschen?
14. Welche Aspekte des Dolmetschens bilden für dich die größte Herausforderung?

15. Was ist der schönste Aspekt des Dolmetscherdaseins im Kommunalwesen?
16. Findest du, dass es hilfreich wäre, ein zusätzliches Training im CI-Bereich² zu bekommen?
Wird etwas derartiges bei der Caritas angeboten?

² CI-Bereich = Community Interpreting Bereich