



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

Kommunikationsprobleme und Dolmetschbedarf von pakistanischen Studierenden

Verfasserin

Bakk. phil. Iris Steiner

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, im Jänner 2010

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 065 348 342

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Konferenzdolmetschen

Betreuerin / Betreuer:

a.o. Univ.-Prof. Dr. Franz Pöchhacker

Vorwort

Die Masterarbeit stellt den letzten großen Höhepunkt eines Studiums dar. Die Themenfindung und das Schreiben sind nicht immer leicht zu bewältigende Aufgaben. In meinem Fall hat das Thema mich gefunden. Aufgrund zahlreicher Erfahrungen mit pakistanischen Studierenden und ihren Kommunikationsproblemen habe ich mich entschlossen, dieses Thema als Masterarbeit zu bearbeiten.

Ich muss sagen, dass es mir sehr viel Spaß gemacht hat, mich in die Materie einzuarbeiten. Je weiter ich vordrang, desto interessantere Fakten konnten zu Tage gefördert werden. Der langwierige Prozess des Datenherausfilterns hat sich durchaus gelohnt und mir auch für die Zukunft wichtige Informationen geliefert.

Besonders bedanken möchte ich mich bei meinem Betreuer Herrn a.o. Univ.-Prof. Dr. Franz Pöchlhammer für seine großartigen Vorschläge und die Unterstützung, die mir zu Teil wurde. Weiters möchte ich meinen Eltern und meinen Großeltern großen Dank aussprechen, die meine Leidenschaft für Sprachen gefördert und mir dieses Studium ermöglicht haben. Außerdem danke ich Ali für seine Vermittlungskünste, die technische Unterstützung und den seelischen Beistand, ohne den die zeitige Fertigstellung dieser Arbeit wohl nicht möglich gewesen wäre.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	1
Inhaltsverzeichnis	2
Abkürzungsverzeichnis	4
0. Einleitung.....	5
1. Kommunaldolmetschen	9
1.1 Definition	9
1.2 Entwicklung	14
1.3 Professionalisierung.....	17
<i>1.3.1 Professionalisierung und Kosten</i>	<i>19</i>
<i>1.3.2 Professionalisierung aus Sicht der Anderen</i>	<i>20</i>
1.4 Herausforderungen an KommunaldolmetscherInnen	23
2. Kommunaldolmetschen in Schweden	26
2.1 Schweden im Überblick.....	26
2.2 Entwicklung des Kommunaldolmetschens	27
2.3 Rechtliche Situation	29
2.4 Kommunaldolmetschen als berufliches Betätigungsfeld	30
<i>2.4.1 Verdienst</i>	<i>31</i>
<i>2.4.2 Kommunaldolmetschen für ausländische Studierende ...</i>	<i>32</i>
<i>2.4.3 Defizite und Chancen</i>	<i>33</i>
2.5 Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen	35
<i>2.5.1 Inhalte</i>	<i>36</i>
<i>2.5.2 Ausbildung der AusbilderInnen</i>	<i>37</i>
3. Kommunaldolmetschen in Österreich	41
3.1 Österreich im Überblick.....	41
<i>3.1.1 Allgemein</i>	<i>41</i>
<i>3.1.2 Bedarf.....</i>	<i>41</i>
3.2 Entwicklung des Kommunaldolmetschens	44
3.3 Rechtliche Situation	46
3.4 Kommunaldolmetschen als berufliches Betätigungsfeld	48
<i>3.4.1 Einsatzgebiete</i>	<i>50</i>
<i>3.4.2 Rolle und Aufgaben.....</i>	<i>52</i>

3.5 Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen	54
4. Kommunaldolmetschen für ausländische Studierende?	57
4.1 Ausländische Studierende als Zielgruppe	57
4.1.1 <i>Ausländische Studierende aus Drittstaaten</i>	57
4.1.2 <i>Pakistanische Studierende</i>	59
4.2 Forschungsfragen	59
4.3 Forschungsdesign und Bezug zur Materie	60
4.4 Inhaltliche Vorbereitung	62
4.4.1 <i>Überlegungen zum Interviewleitfaden</i>	62
4.4.2 <i>Fragen des Interviewleitfadens</i>	64
4.4.3 <i>Zusatzfragen</i>	65
4.4.4 <i>Organisatorische Vorbereitung</i>	66
4.5 Ablauf der Befragung	67
5. Auswertung der Interviews	68
5.1 (Vor-) Kenntnisse und Wahl des Studienlandes	68
5.2 Kommunikationsprobleme	69
5.3 An der Universität	70
5.4 Bei den Behörden	73
5.4.1 <i>Bei den öffentlichen Verwaltungsbehörden</i>	73
5.4.2 <i>Bei der Polizei</i>	76
5.5 Im Gesundheitsbereich	78
5.5.1 <i>Im Krankenhaus</i>	78
5.5.2 <i>Bei der Wiener Gebietskrankenkasse</i>	80
5.5.3 <i>Bei der ÄrztIn</i>	81
5.6 DolmetscherInnen?	83
5.7 Englisch im Alltag	84
6. Schlussfolgerungen und Resümee	88
Bibliographie	90
Anhang	A01
Lebenslauf	A23
Abstract (deutsch)	A24
Abstract (englisch)	A26

Abkürzungsverzeichnis

AKH	Allgemeines Krankenhaus (Wien)
B/K/S	Bosnisch, Kroatisch, Serbisch
BMEIA	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten
ELC	European Language Council
EMRK	europäische Menschenrechtskonvention
HEC	Higher Education Commission
ITAT	Institut für Theoretische und Angewandte Trans- lationswissenschaft
MA	Magistratsabteilung (Wien)
NPS	National Probation Service
ÖAD	Österreichische Austauschdienst GmbH
OEZA	Österreichische Entwicklungszusammenarbeit
ÖH	Österreichische Hochschülerschaft
TÖI	Tolk- och översättarinstitutet (Institut für Dolmet- schen und Übersetzen)
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
WMPS	West Midlands Probation Service
WS	Wintersemester
ZTW	Zentrum für Translationswissenschaft

0. Einleitung

In unserer globalisierten und vernetzten Welt sind Kommunikationsprobleme zwischen den Angehörigen verschiedener Sprachgruppen keine Seltenheit. Die Internationalisierung der Bildung und der Wettbewerb der Universitäten tragen ihren Teil zur Diversifizierung und dem Anstieg von Verständigungsschwierigkeiten innerhalb der Gesellschaft bei. Besonders interessant ist diese Entwicklung im Universitätsbereich. Die Anzahl der ausländischen Studierenden an österreichischen öffentlichen Universitäten ist innerhalb von 10 Jahren von 27.745 (1997/98) auf 43.671 (2007/08) gestiegen, obwohl insgesamt 2007/08 in Österreich weniger Menschen studierten als noch 1997/98 (s. 4.1).

Durch persönliche Erfahrungen konnte ich einen Einblick in den Alltag von pakistanischen Studierenden in Österreich erhalten. Ich habe vor allem die sprachlichen Probleme kennengelernt. Besonders bei den öffentlichen Verwaltungsbehörden und den Gesundheitsdiensten kommt es, wie ich beobachten konnte, immer wieder zu Verständigungsschwierigkeiten zwischen den BehördenvertreterInnen und den Studierenden. Einer der Hauptgründe für diesen Zustand ist der Mangel an KommunaldolmetscherInnen in diesen Einrichtungen. Im Gegensatz zu anderen Ländern wie z.B. Schweden oder Australien befindet sich Kommunaldolmetschen in Österreich als Berufsstand noch in der Anfangsphase. Ausgebildete KommunaldolmetscherInnen, die die Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien ermöglichen bzw. erleichtern könnten, sucht man oft vergebens. Kommunaldolmetschen wurde daher als begrifflicher Rahmen für diese Arbeit gewählt.

In dieser Arbeit wird vorrangig die Kommunikation von pakistanischen Studierenden mit den öffentlichen Verwaltungsbehörden und den Gesundheitsdiensten in Wien untersucht. In geringerem Maße gehe ich auch auf die Verständigung in Universitäten und im österreichischen Alltag ein. Ziel ist es herauszufinden, ob die von mir erlebte Verständigungsproblematik aus der Sicht der pakistanischen Studierenden wirklich besteht. Im Mit-

telpunkt der Masterarbeit stehen daher Interviews, die mit fünf pakistanischen Studierenden geführt wurden.

Es wurde die Methode der qualitativen Interviewstudie gewählt, da sie „detaillierte Befunde über soziale Prozesse liefert“ (Atteslander 2006:56) und „an der Subjektperspektive, an den ‚Sinndeutungen‘ des Befragten interessiert“ (Diekmann 2003:444) ist. Die Forschung verläuft offen und flexibel. Sie entspricht aus diesem Grund den „Widersprüchlichkeiten sozialer Wirklichkeit“ (Atteslander 2006:56), die in der Forschung nicht außer Acht gelassen werden dürfen.

Diese Arbeit besteht aus insgesamt 5 Kapiteln. Im Kapitel 1 wird auf den theoretischen Unterbau dieser Arbeit näher eingegangen. Es geht vor allem um das Begriffsfeld Kommunaldolmetschen und seine (historische) Entwicklung. In diesem Zusammenhang muss besonders die Professionalisierung des Kommunaldolmetschbereichs näher beleuchtet werden, da nur so die verschiedenen Facetten des Kommunaldolmetschens begreifbar gemacht werden können.

Im Kapitel 2 geht es um die Situation in Bezug auf Kommunaldolmetschen in Schweden. Ich habe mich für Schweden entschieden, da es im Kommunaldolmetschbereich schon größere Fortschritte als Österreich erzielt hat und in vielen Fällen als Vorzeigemodell dienen kann. Es wird besonders auf die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Translationspolitik eingegangen, wobei auch Defizite aufgezeigt werden.

Mit Österreich beschäftige ich mich im Kapitel 3. Besonders wichtig erscheint es, die Sachlage in Bezug auf Kommunaldolmetschen anhand von wissenschaftlichen Daten zu schildern und auf diverse Mängel hinzuweisen. Österreich ist der Dreh- und Angelpunkt meiner Masterarbeit, da meine Untersuchungen in Österreich, genauer gesagt in Wien, stattgefunden haben. Die Suche nach dolmetschwissenschaftlich relevanten Daten in Bezug auf Österreich war nicht immer leicht. Es ist noch viel Pionierarbeit zu leisten und diese Arbeit ist ein weiterer wichtiger Schritt in diese Richtung.

Im Kapitel 4 beschreibe ich das Thema „Kommunaldolmetschen für ausländische Studierende?“ näher. Als erstes wird auf ausländische Studie-

rende als Zielgruppe eingegangen. Es geht vor allem um Studierende aus Drittstaaten und die Rolle der österreichischen Austauschdienst GmbH (ÖAD).

Im Anschluss daran wird die Interviewstudie (Forschungsdesign und Bezug zur Materie, inhaltliche Vorbereitung, Ablauf der Befragung) vorgestellt. Im Kapitel 4.4 – inhaltliche Vorbereitung - geht es hauptsächlich um die untersuchten Faktoren, die Fragen des Interviewleitfadens und die organisatorische Vorbereitung. Der Interviewleitfaden beinhaltet Fragen zum Thema Verständigungsschwierigkeiten bei Verwaltungsbehörden, bei Gesundheitsdiensten, an der Universität und im Alltag. Die Frage zu Kommunikationsproblemen im universitären Bereich beruht auf einer Erfahrung, die ein Freund von mir, der des Deutschen nicht mächtig ist, mit dem universitären Verwaltungspersonal machen musste, worauf ich mich entschloss, diese Frage in meinen Interviewleitfaden aufzunehmen.

Weiters wurde gefragt, ob schon einmal DolmetscherInnen als Begleitpersonal oder Ad Hoc DolmetscherInnen eingesetzt wurden bzw. wenn ja, wie die gemachten Erfahrungen waren. Diese Frage hat mich besonders interessiert, da ich persönlich pakistanischen Studierenden schon als Sprachmittlerin mit Rat und Tat im medizinischen und verwaltungstechnischen Bereich zur Seite gestanden bin.

Die organisatorische Vorbereitung wiederum wurde deshalb miteinbezogen, da sie viele wertvolle Informationen z.B. zur Kontaktaufnahme bzw. Durchführung der Interviews für angehende ForscherInnen enthält und zeigt, wie anfängliche Hürden gemeistert werden können bzw. wie eine empirische Studie diesen Typs angegangen werden kann.

Das Kapitel 5 widmet sich der Auswertung der Interviews, die in mancher Hinsicht überraschend ausgefallen ist. Weiters erlaubt dieses Kapitel einen Einblick in die Kommunikation zwischen den verschiedensprachigen Gesprächsparteien.

Die Zusammenfassung der wichtigsten Punkte und der Hauptargumente der Masterarbeit findet sich im Kapitel 6. Anzumerken ist, dass Frau-

en inkludierende Sprache verwendet wird. Männer sollten sich dennoch angesprochen fühlen.

Diese Masterarbeit hat unter anderem das Ziel, unserem Verständnis von Globalisierung ein weiteres Mosaiksteinchen hinzuzufügen, da wie schon Bachmann-Medick (2007:238) treffend feststellt, „vor allem die globalisierten Verhältnisse der entstehenden Weltgesellschaft [...] erhöhte Aufmerksamkeit für Probleme des Kulturkontakts, für Hindernisse und Spielräume im Umgang mit kulturellen Differenzen“, fordern. In diesem Sinne spielen empirische Arbeiten wie diese eine wichtige Rolle, nicht nur für die Erforschung des Kommunaldolmetschens in Österreich, sondern auch bei der Sensibilisierung für die Herausforderungen der Globalisierung.

1. Kommunaldolmetschen

1.1 Definition

Das Kommunaldolmetschen stellt einen eigenen Bereich der Dolmetschwissenschaft dar (vgl. Pöchhacker 2000), die wiederum zur Translationswissenschaft gezählt wird. Die Translationswissenschaft ist eine relativ junge Disziplin im Fächerkanon der Geisteswissenschaften, obwohl Dolmetschen und Übersetzen schon seit Jahrtausenden praktiziert werden.

Im deutschsprachigen Raum wird neben der Lehnübersetzung Kommunaldolmetschen auch das englische „Community Interpreting“ verwendet. Die Begriffsbezeichnungen „Kommunaldolmetschen“ und „Community Interpreting“ sind nicht unumstritten, da sie große Ähnlichkeit mit Wörtern wie International Community bzw. Kommunalpolitik aufweisen, die jedoch gänzlich anders konnotiert sind (vgl. Pöllabauer 2002a:199). Weiters wurden in den 1990er Jahren im Englischen Bezeichnungen wie Liaison Interpreting, Ad-hoc interpreting, dialogue interpreting, escort interpreting, public service interpreting, legal interpreting, medical interpreting, social services interpreting eingeführt, die sich teilweise bzw. gänzlich mit dem Begriff „Kommunaldolmetschen“ decken. Diese werden zum Teil heute noch verwendet (vgl. Corsellis 1997, Gentile 1996, Wadensjö 1992).

Kommunaldolmetschen wird in vielen Fällen als „dritter“ großer Bereich neben Konferenz- und Gerichtsdolmetschen gesehen (vgl. Corsellis 1997:80). Andere ExpertInnen stufen es als Überbegriff für Dolmetschleistungen im sozialen (public service interpreting), im rechtlichen (legal interpreting) und im medizinischen (medical interpreting) Bereich ein (vgl. Roberts 1997). In Expertenkreisen ist somit nicht geklärt, ob Gerichtsdolmetschen als Disziplin per se angesehen werden kann oder ob es Teil des Kommunaldolmetschens ist. Vor allem in Europa ist die Differenzierung zwischen Kommunaldolmetschen und Gerichtsdolmetschen, laut Pöllabauer (2005:272), im Gegensatz zu den USA, wo sich das Gerichtsdolmetschen klar als Arbeitsfeld etabliert hat, verschwommener. Besonders die Abgrenz-

ung zu traditionellen Arbeitsfeldern ist problematisch (vgl. Pöllabauer 2002a:197).

Die Begriffsbezeichnung Kommunaldolmetschen ist, wie bereits erwähnt, vage und unscharf, was sich durch eine Fülle an Definitionen bemerkbar macht. Pöllabauer (2002a:197) liefert eine mögliche Definition:

Community Interpreters ermöglichen Menschen, deren Mutter- bzw. Bildungssprache nicht die des Gastlandes ist, den Zugang zu öffentlichen Einrichtungen des Gastlandes (z.B. Krankenhaus, Gerichte, Polizeistationen, Sozialeinrichtungen, Schulen etc.). Sie helfen zwei oder mehr Gesprächsparteien, die einander nicht gleichgestellt sind und über unterschiedliches Wissen und soziokulturelles Vorwissen verfügen, zu ihrer gegenseitigen Zufriedenheit zu kommunizieren.

Ein Merkmal dieser Definition ist, dass sie Gerichtsdolmetschen als Teilbereich des Kommunaldolmetschens darstellt. In dieser Arbeit wird dagegen vom Grundsatz ausgegangen, dass Gerichtsdolmetschen eine eigene Disziplin ist, da bei Gericht, bei der Asylbehörde und teilweise bei polizeilichen Vernehmungen gerichtlich beeidete, zertifizierte DolmetscherInnen eingesetzt werden. GerichtsdolmetscherInnen unterliegen, im Gegensatz zu KommunaldolmetscherInnen, besonderen gesetzlichen Bestimmungen (vgl. Kadrić 2009:63).

Weiters wird in dieser Definition die Zielgruppe nicht genau definiert. Im lokalen Kontext besteht die fremdsprachige Klientel aus Mitgliedern einer sprachlichen oder ethnischen Minderheit im Gastland. Dies sind zumeist – aber nicht ausschließlich – MigrantInnen, AsylbewerberInnen, GastarbeiterInnen oder Flüchtlinge, die im jeweiligen Gastland zumeist als am unteren Ende der institutionellen und sozialen Hierarchie stehend wahrgenommen werden. Nicht zu vergessen sind andere KlientInnen wie Studierende bzw. Universitätspersonal, welche vom sozialen Standpunkt her größeres Ansehen in der Bevölkerung genießen und in dieser Arbeit vorrangig behandelt werden. Die zweite Gesprächspartei besteht aus den jeweiligen VertreterInnen bei Behörden, Institutionen und anderen Einrichtungen des Gastlandes. Um dies zu verdeutlichen, seien hier nur einige genannt:

- Einwanderungs-, Aufenthalts- und Fremdenbehörden
- Krankenhäuser, Arztpraxen, Krankenversicherungsanstalten
- Schulen (Elternsprechtage, Elternabende)
- Banken (Kontoeröffnung, Kreditverhandlungen)

Die zu dolmetschenden Passagen sind meist allgemeinsprachlicher Natur, wobei vielfach Regionalismen, systeminhärente und institutionsspezifische Termini enthalten sein können. Auch teilweise fachsprachliche Inhalte z.B. bei einem Arztgespräch sind üblich (vgl. Pöllabauer 2005:276). Charakteristisch ist auch, dass beim Kommunaldolmetschen sehr viel Privates und Persönliches mitgeteilt wird.

Oftmals werden als KommunaldolmetscherInnen sogenannte LaiendolmetscherInnen (FreundInnen, Verwandte, Bekannte der KlientInnen) beauftragt oder auch Personen ad hoc rekrutiert (z.B. zweisprachiges Reinigungspersonal). Es ist in Betracht zu ziehen, dass aufgrund der direkten Teilnahme der KommunaldolmetscherIn am Gespräch und ihrer allgegenwärtigen Anwesenheit das Alter, das Geschlecht, der Beruf, die Religion oder ethnische Zugehörigkeit der KommunaldolmetscherIn den Ausgang des Gesprächs erheblich beeinflussen können (vgl. Pöllabauer 2002a:201).

Die Dolmetschleistungen erfolgen meist konsekutiv (mit oder ohne Notizen); die Gesprächsstruktur ist dialogisch oder trialogisch aufgebaut. Trialogisch bedeutet, dass z.B. die PatientIn, die DolmetscherIn und die TherapeutIn im Falle einer Therapiesitzung zu gleichen Teilen an der Kommunikation und an ihrem Ausgang beteiligt sind (vgl. Pöllabauer 2005:282). Laut Wadensjö (1992:49) bedient man sich auch der geflüsterten Simultan-technik, wenn in einer monologischen Situation die KlientInnen nur zuhören, und nicht aktiv am Geschehen teilnehmen. Insgesamt findet die Konsekutivtechnik mehr Anwendung, wobei die gedolmetschten Passagen meist kürzer als z.B. von einer RednerIn vorgetragene (oftmals verschriftlichte) Texte beim Konferenzdolmetschen sind (vgl. Pöllabauer 2002b:293).

Die Dolmetschung erfolgt von der Ausgangssprache in die Zielsprache und umgekehrt. Aus diesem Grund müssen beide Sprachen auf sehr hohem Niveau beherrscht werden.

In dieser Arbeit wird „Sprachmitteln“ im Sinne von Knapp & Knapp-Potthoff (1985:451) verwendet. Es wird daher als „eine nicht professionelle, alltagspraktische Tätigkeit“, die oftmals ohne entsprechende Ausbildung und Vergütung der Leistung durchgeführt wird, angesehen. Die beiden WissenschaftlerInnen beziehen sich somit laut Pöchhacker (2000a:9) auf: „jenes Dolmetschen, das mehr oder weniger Zweisprachige im Alltag praktizieren“.

Laut Durlanik (2005:21) ist die Unterscheidung zwischen „Sprachmitteln“ als nicht-professionelle und in diesem Fall „Kommunaldolmetschen“ als professionelle Tätigkeit problematisch, da „Kriterien wie ‚Ausbildung‘, ‚Professionalität‘ oder ‚Bezahlung‘ für die Analyse einer translatorischen Handlung keine kategorischen Bestimmungen“ sind. Dennoch ist dies in dieser Arbeit vernachlässigbar, da die Analyse der translatorischen Handlung so gut wie keine Rolle spielt.

Weiters ist darauf hinzuweisen, dass der in den 1930er Jahren geprägte Ausdruck „Sprachmittler“ besonders in der DDR als Oberbegriff für den Berufsstand „Dolmetscher – Übersetzer – Sprachkundige“ eingesetzt wurde und noch in dieser Weise verwendet wird (vgl. Pöchhacker 2000a:9f). Der in dieser Arbeit als nicht professionelle Mittler bezeichnete „Sprachmittler“ steht dem „Sprachmittler“ als „Oberbegriff für Personen, die das Übersetzen und/oder Dolmetschen als Beruf ausüben“ (Pöchhacker 2000a:9f) also direkt gegenüber.

Nichtsdestotrotz wird in dieser Arbeit „Sprachmitteln“ im Sinne von Knapp & Knapp-Potthoff (1985) verwendet. Meiner Meinung nach lassen sich die von Knapp & Knapp-Potthoff (1985:451) aufgestellten Kriterien sehr gut auf die Tätigkeit von nicht-professionellen DolmetscherInnen anwenden, denn für „Sprachmitteln“ wird im Gegensatz zum Kommunaldolmetschen nicht der Anspruch einer exakten und vollständigen Wiedergabe erhoben, und die Ausgangstexte sind in der Regel frei gesprochen.

Was wissenschaftliche Arbeiten zum Kommunaldolmetschen betrifft, sind die ersten Arbeiten und sozusagen schriftlichen Zeugnisse erst Ende der 1970iger Jahre in der englischen Fachliteratur zu finden. Im deutschsprachigen Raum findet das Kommunaldolmetschen seit Anfang der 90iger des 20. Jahrhunderts vermehrt Beachtung. Besonders hervorzuheben sind Pöchhacker (1997, 2000a, 2000b) und Pöllabauer (2002a, 2002b), die Aufsätze und Monografien zum Thema verfasst haben. Die Gesamtproduktion von Arbeiten zum Kommunaldolmetschen von AutorInnen im deutschsprachigen Raum ist seit 1979 kontinuierlich angestiegen, wobei bei einer Analyse von Pöllabauer und Grbić (2008) von 533 recherchierten Werken 91% der Arbeiten auf Deutsch, 5% auf Englisch und 1% auf Französisch verfasst wurden. Die restlichen 3% entfallen auf Publikationen, welche aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt wurden. Andere Sprachen waren in den 533 recherchierten Werken nicht vertreten. Dies ist auf verschiedene Faktoren wie u. a. der Fokussierung auf Publikationen von AutorInnen aus dem deutschsprachigen Raum zurückzuführen (vgl. Grbić & Pöllabauer 2008:9). Die Autoren der 533 Werke kommen zu 39% aus der Translationswissenschaft, gefolgt von 9% aus der Linguistik und 7% aus der Medizin. 8% der Arbeiten sind interdisziplinärer Herkunft. Da eine große Anzahl von Werken, nämlich 6%, aus der Psychologie stammen, wurden sie nicht zur Medizin gezählt, sondern gesondert aufgelistet. Andere Disziplinen wie z.B. Ethnologie, Betriebswirtschaft, Rechtswissenschaften und Erziehungswissenschaften sind mit 5% oder weniger vertreten. 24 Arbeiten konnten überhaupt nicht zugeordnet werden (vgl. Grbić & Pöllabauer 2008:10). Der Großteil der veröffentlichten Werke sind Zeitschriftenaufsätze mit 49%, und Artikel in Sammelbänden und Qualifikationsschriften (vgl. Grbić & Pöllabauer 2008:8-11). Was die Verlage betrifft, nimmt eindeutig der bundesdeutsche Raum eine Vormachtstellung ein. Dennoch gibt es kein Verlagshaus, welches in diesem Bereich dominiert (2008:21). Diese Analyse von Grbić & Pöllabauer zeigt somit eindeutig, dass es größeres Interesse seitens der Translationswissenschaft (bzw. auch in anderen Disziplinen wie u. a. der

Medizin, der Psychologie, der Linguistik und der Soziologie (z.B. Abraham 1997)) am Kommunaldolmetschen gab bzw. noch immer gibt.

1.2 Entwicklung

Die Entwicklung des Kommunaldolmetschens spielte sich vorwiegend im 20. Jahrhundert in traditionellen Einwanderungsländern wie z.B. USA, Kanada, Australien und Schweden ab. Sie erkannten den Bedarf an KommunaldolmetscherInnen für die indigene Bevölkerung und Einwanderer. Die Entwicklung nahm ihren Anfang vor allem in den 1970iger Jahren, als auch Begriffsbezeichnungen wie z.B. Community Interpreting oder Liaison Interpreting in diesen Ländern eingeführt wurden (vgl. Pöllabauer 2002b:289). In den 1980iger Jahren begann man sich dann in größerem Maße für die Professionalisierung, d. h. die Anerkennung des Berufsstandes „KommunaldolmetscherIn“ und die Ausbildung der KommunaldolmetscherInnen einzusetzen, wobei vielfach internationale Organisationen und Konferenzserien eine große Rolle spielten (vgl. Pöchhacker 2007:14). In Australien wurde in den 1970iger Jahren eine nationale Behörde geschaffen, die insbesondere KommunaldolmetscherInnen amtlich anerkennt. Die NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) akkreditiert für 40 Sprachen Ausbildungskurse und führt Tests zur Einstufung und Anerkennung von Sprachniveaus durch (vgl. Pöchhacker 2004:30). Auch in Kanada gibt es eine ähnliche Einrichtung, der CTIC (Canadian Translators and Interpreters Council) (vgl. Pöllabauer 2002b:295).

Geschichtlich gesehen hat das Gerichtsdolmetschen, welches strenggenommen hier nicht zum Kommunaldolmetschen gezählt wird, die längste Tradition. In den 1920iger Jahren wurden z.B. gesetzliche Bestimmungen in Dänemark erlassen, die sich auf die Ernennung und die Zulassung von gerichtlich beeideten DolmetscherInnen bzw. ÜbersetzerInnen („sworn translator-interpreters“) bezogen. Wirklich tiefgreifende Veränderungen konnten jedoch in einem Großteil der Länder erst im späten 20. Jahrhundert erzielt werden, als die Berufsanforderungen im Gerichtsdolmetschbereich definiert

und rechtlich verankert wurden (vgl. Pöchhacker 2004:29). Ähnliches hat sich im Gebärdensprachbereich in den USA abgespielt. Die GebärdensprachdolmetscherInnen hatten zu jener Zeit vorwiegend die Aufgabe, Gehörlose oder schwer Hörgeschädigte wieder in das Berufsleben einzugliedern. Durch die Einführung von rechtlichen Bestimmungen in den 1960iger Jahren konnten die Nutzung von Dolmetschleistungen und die Entlohnung für KommunaldolmetscherInnen für Gebärdensprache auf eine rechtliche Grundlage gestellt werden (vgl. 2004:29f). Die neue Gesetzeslage führte 1965 zur Gründung der nationalen Organisation für GebärdensprachdolmetscherInnen (RID) durch VertreterInnen verschiedener Einrichtungen für die Bildung und berufliche Wiedereingliederung von Gehörlosen und GebärdensprachdolmetscherInnen. Später wurde RID (Registry of Interpreters for the Deaf) zu einer Interessensvertretung, der es gelang, Standards für die berufliche Praxis und einen Berufskodex für GebärdensprachdolmetscherInnen einzuführen. Letzterer wurde von vielen DolmetscherInnen für gesprochene Sprachen als Basis für die Kodifizierung ihrer (beruflichen) Standards adaptiert (vgl. Pöchhacker 2004:29).

In den USA hat sich auch das Kommunaldolmetschen bei Gesundheitsdiensten sehr erfolgreich etabliert. Die ausschlaggebenden rechtlichen Bestimmungen sind in großem Ausmaß die Antidiskriminierungsgesetze. Sie haben erheblich zur Einstellung von KommunaldolmetscherInnen und zur Entstehung von Interessensvertretungen beigetragen (vgl. Pöchhacker 2004:30).

Mitte der 1990iger Jahre wurden schlussendlich im Kommunaldolmetschbereich die internationale Zusammenarbeit und der Austausch immer wichtiger (vgl. Pöchhacker 2004:29f). Ein Zeugnis dafür ist „The Critical Link: Interpreters in the Community.“, der 1992 als Netzwerk gegründet wurde und darauf abzielte die erste internationale Konferenz zum Thema Kommunaldolmetschen (einschließlich Gerichtsdolmetschen) zu organisieren. „The Critical Link: Interpreters in the Community. International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Interpreting“ fand 1995 in Geneva Park (Toronto, Kanada) statt (vgl. Carr et al. 1997). Es

folgten weitere Critical Link Konferenzen 1998, 2001, 2004 und 2007. Mit „The Critical Link“ wurde der Auftakt zu einer Reihe von Konferenzen mit dem Thema Kommunal Dolmetschen gemacht. Besonders das Engagement, jenseits des Critical Link Teams in Kanada, von AusbilderInnen und ForscherInnen wie Holly Mikkelson aus Monterey, USA und Cecilia Wadensjö aus Linköping, Schweden, hat bedeutend zur Integration des Kommunal Dolmetschens in den Dolmetschwissenschaftlichen Bereich beigetragen. Sie konnten vor allem durch berufliche Erfahrung und akademische Leistungen mehr Aufmerksamkeit auf das Thema Kommunal Dolmetschen lenken (vgl. Pöchhacker 2004:41). Die internationale Fachkonferenz unter dem Motto „Professionalisierung des Kommunal Dolmetschens im rechtlichen, medizinischen und sozialen Bereich“ (Wadensjö 2007:1) stellt somit einen Meilenstein für die, global gesehen, uneinheitliche Lage des Kommunal Dolmetschens dar. Der Forderung Pöchhackers (2007:11), verschiedene Dimensionen inklusive Berufswege, Modelle und Paradigmen miteinander zu vernetzen („link up“), wird somit in gewisser Weise Rechnung getragen.

In Ländern wie z.B. Deutschland, Österreich oder Italien gibt es noch immer sehr wenige (Forschungs-) Initiativen im Kommunal Dolmetschbereich. Pöllabauer (2005:270) merkt hierzu an, dass die Unerforschtigkeit des Themas nicht unbedingt auf fehlendes Interesse seitens der Forschung zurückgehen muss, sondern dass es z.B. bei Dolmetschungen im Asylbereich sehr schwer ist, Zugang zum Forschungsfeld zu erhalten. Gründe können unter anderem der Datenschutz sein. Andererseits ist auch oftmals das Bewusstsein, dass das derzeit praktizierte (Kommunal Dolmetsch)-Modell nicht dem Ideal entspricht, nicht gegeben. Ohne das nötige Problembewusstsein ist es schier unmöglich, den verschiedenen Institutionen Lösungsansätze anzubieten.

Um die großen Unterschiede zwischen den Entwicklungsstufen der einzelnen Länder im Kommunal Dolmetschbereich zu verdeutlichen, möchte ich im weiteren Verlauf dieser Arbeit in verschiedenen Kapiteln auf Schweden und Österreich als Gegensatzpaar näher eingehen.

1.3 Professionalisierung

Um die Professionalisierung, d.h. die Anerkennung des Berufsstandes „KommunaldolmetscherIn“, in den verschiedenen Ländern zu gewährleisten, bedarf es einiger Faktoren. Pöchhacker (2004:32) spricht die wichtigsten Elemente für die Berufsentwicklung an. Er hebt besonders den gemeinsamen Erfahrungsschatz an Fachwissen und Fähigkeiten hervor und sagt:

The recognition of interpreting as a profession implies that there is a body of specialized knowledge and skills which is shared by its practitioners. This professional expertise, which is initially developed through experience and reflection, needs to be externalized and made explicit, both for (re)presenting the profession to others in society and in support of the training of future practitioners.

Er betont somit, dass die Professionalisierung nur von Erfolg gekrönt sein kann, wenn die erlangte professionelle Expertise der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und der Beruf „KommunaldolmetscherIn“ so in der Gesellschaft repräsentiert wird.

Im Rahmen der Professionalisierung kommt es auch häufig zu Qualitätsverbesserungen und der Vereinheitlichung von Praktiken. Verschiedene Organisationen wie z.B. der amerikanische nationale Rat für Dolmetschen im Gesundheitsbereich (NCIHC), der europäische Bund für GebärdensprachdolmetscherInnen (EFSLI) oder der europäische Verband der Kommunaldolmetschagenturen (Babelea) haben sich die Förderung der Vereinheitlichung zum Ziel gesetzt. Dies hat sich als nicht immer einfach erwiesen (vgl. Pöchhacker 2004:30).

Ein weiterer Aspekt wurde von Stephanie Jo Kent (2007:195) angesprochen, die das Ziel der Professionalisierung vor allem in der Schaffung einer makrosozialen Struktur (Institution) sieht, die mit anderen Institutionen wie z.B. Schulen, Behörden, Regierungen etc. verhandeln kann.

Wenn nun über Professionalisierung gesprochen wird, darf auch die Professionalität und das professionelle Handeln nicht außer Acht gelassen werden. „Professionell“ wird laut Duden (2003) folgendermaßen definiert: 1a) (eine Tätigkeit) als Beruf ausübend: ein –er Sportler; 1b) als Beruf be-

trieben: -er Sport. 2) fachmännisch, von Fachleuten anerkannt, benutzbar, erstellt o. Ä.: ein –es Urteil. Die Begriffe „professionell“ und „professionelles Handeln“ sind doppeldeutig und auch als solche zu verstehen.

WissenschaftlerInnen wie Parsons haben sich mit den sozialen Grundlagen der Rolle der Professionalisierung innerhalb der Entwicklung von Gesellschaften und dem professionellem Handeln in großem Maße auseinander gesetzt. Er entwickelte 1964 eine klassische, bis in die 1970iger Jahre dominierende Definition des „professionellen Handelns“ (vgl. Wadensjö 2007:02). Für Parsons weist „professionelles Handeln“ laut Wadensjö (2007:02) drei Merkmale auf: 1) Emotionale Neutralität: dies bedeutet, dass jede KlientIn gleichbehandelt wird („Universalism“) 2) die Dienstleistungen werden der Allgemeinheit zur Verfügung gestellt und konzentrieren sich nur auf die eigentliche Aufgabe („functional specificity“) und 3) man wird dazu ausgebildet („achieved competence“). Diese Definition lässt sich sehr gut auf KommunaldolmetscherInnen umlegen. Tatsächlich hat die Definierung von Professionalität und professionellem Handeln auch immer mit Konflikten und der Kontrolle über Ressourcen und sozialen Status zu tun (vgl. Wadensjö 2007:3). Die Begriffe „professionelles Handeln bzw. Professionalität“ unterliegen somit einem steten Wandel.

Wenn nun einerseits über die verschiedenen Aspekte der Professionalisierung wie z.B. der Vereinheitlichung von Praktiken und andererseits dem Wandel in der Sichtweise von „Professionalität“ gesprochen wurde, dann darf auch Corsellis (2002:31) nicht vergessen werden. Sie fügt einen weiteren interessanten Aspekt zur Debatte um Professionalität und professionelles Handeln hinzu und beschreibt 6 Entwicklungsstufen, die die verschiedenen Einrichtungen im Zuge der Institutionalisierung von professionellen Dienstleistungen durchlaufen:

1. Ignorierung des Problems
2. Verleugnung seiner Existenz
3. Anerkennung seiner Existenz
4. Trauer um die verloren gegangene Vergangenheit

5. Phase des experimentellen Lernens
6. Systematische Weiterentwicklung

Ihre Einteilung lässt sich sehr gut auf die Situation in den verschiedenen Ländern umlegen. Österreich befindet sich z.B. noch in der ersten Phase, der Ignorierung des Problems. Laut Roberts (1997:21ff) gibt es in Ländern wie Österreich einen Mangel an adäquaten Ausbildungs- und Akkreditierungsmöglichkeiten, terminologisches Chaos, Unstimmigkeiten zwischen den Praktikern, schlechte Arbeitsbedingungen, inakzeptable Entlohnung und mangelnde Anerkennung der Leistung durch KollegInnen (KonferenzdolmetscherInnen) und KlientInnen. Die Professionalisierung erfordert daher u.a. eine bessere und intensivere Ausbildung der KommunaldolmetscherInnen, adäquate Entlohnung, genauere Definierung der Rollen und Aufgaben, Sensibilisierung der KlientInnen und die Schaffung von Akkreditierungsmöglichkeiten (vgl. Roberts 1997:21ff). Erstaunlich ist, dass selbst in Ländern, die sich in der 5. oder 6 Phase befinden, wie z.B. USA, Schweden oder Kanada, weiterhin auf existierende, eklatante Missstände hingewiesen werden muss (vgl. Pöllabauer 2005:274).

1.3.1 Professionalisierung und Kosten

Bei allen Professionalisierungsbestrebungen dürfen die Kosten nicht vergessen werden. Diese Kosten können z.B. direkte Kosten sein, welche unmittelbar von der ArbeitgeberIn für Leistungen, die im Rahmen einer beruflichen Tätigkeit erbracht werden, in Form einer entgeltlichen Gegenleistung an die ArbeitnehmerIn zu erstatten sind. In Ländern wie z.B. Österreich erhalten jedoch SprachmittlerInnen aufgrund des geringen Professionalisierungsgrads kaum (bis gar keine) Entlohnung. Meist werden sie ad hoc aus dem bestehenden Pool an MitarbeiterInnen rekrutiert und erhalten für ihre Leistung nur lobende Worte, da ihre Arbeitsleistung selten als solche wahrgenommen wird (vgl. Pöllabauer 2002b:195). Auch öffentliche Institutionen, die oftmals an chronischer Unterfinanzierung leiden, sind der Meinung, dass keine zusätzlichen Ausgaben für KommunaldolmetscherInnen getätigt wer-

den müssen, da der sprachliche Bedarf mit den derzeitigen Mitteln sehr gut gedeckt werden könne. Zusätzliche Kosten für ein Krankenhaus wären im Falle einer Anstellung u. a. Gehalt, steuerliche Abgaben und eventuell Ausbildungs- und Fortbildungskosten.

Schwerer zu ermitteln oder zu quantifizieren sind sogenannte versteckte bzw. indirekte Kosten. Bowen & Kaufert (2003:263) beschreiben, dass sich Sprachbarrieren negativ auf z.B. die effiziente Nutzung der Dienstleistungen im Gesundheitsbereich auswirken. Im konkreten Fall bedeutet dies, dass aufgrund von Sprachbarrieren z.B. präventive Maßnahmen zu wenig in Anspruch genommen werden und ein erhöhtes Risiko einer kostenintensiveren (Nach-) Behandlung gegeben ist. Weiters sind damit auch Fehldiagnosen, die bei mangelhafter Qualität der Dolmetschung entstehen, gemeint. Insbesondere vermeidbare Behandlungen und der damit verbundene erhöhte Arbeits- und Kostenaufwand für das Krankenhaus sind zu nennen (vgl. Bowen & Kaufert 2003:270).

Institutionen gehen dennoch oftmals davon aus, dass Ad hoc DolmetscherInnen die günstigste Variante darstellen, um Dolmetschbedarf zu decken. Sie übersehen dabei Kosten, welche längerfristig der Familie und der Gesellschaft im Allgemeinen entstehen, da diese Kosten schwer quantifizier- und messbar sind.

1.3.2 Professionalisierung aus Sicht der Anderen

To provide an effective service across language and culture, more is required than the provision of suitably qualified interpreters and translators. Public service personnel must also be trained and qualified to communicate fully through linguists, to adapt and deliver their service to meet the needs of clients from different backgrounds [...] (Corsellis 2000:89)

Mit dieser Aussage macht Corsellis vehement auf die Sensibilisierung und Ausbildung der AuftraggeberInnen aufmerksam. Der Versorgungsauftrag der öffentlichen Einrichtungen über sprachliche und kulturelle Grenzen hinweg ist in angemessener Weise nur dann möglich, wenn es neben qualifizierten Dolmetscher- und ÜbersetzerInnen BehördenvertreterInnen gibt,

die für das Zusammenspiel mit fremdsprachigen KlientInnen und Dolmetscher- bzw. ÜbersetzerInnen ausgebildet sind.

Diese Überlegungen wurden von Corsellis anhand eines Fragebogens genauer erforscht. Ziel war es, die notwendigen Kompetenzen und Einrichtungen für die VertreterInnen der Bewährungshilfe West Midlands (WMPS) zu identifizieren und Vorschläge für die Einbeziehung dieser in den formalen Rahmen der Ausbildung und des Managements zu geben (vgl. Corsellis 2000:89). Corsellis befragte drei Gruppen (Fremdsprachige / DolmetscherInnen / VertreterInnen des WMPS) und bat sie vorbereitete Fragebögen auszufüllen. Die Gruppen bestanden jeweils aus 25-45 Personen (2000:92).

Zur Erklärung: Die WMPS ist im englischen Recht verankert und verfolgt einen Gleichbehandlungsansatz, der sich gegen die Diskriminierung von KlientInnen aufgrund u. a. der Sprache, der Kultur und des Geschlechts ausspricht. Sie beschäftigt sich mit Fällen aus dem Straf- und Zivilrecht wie z.B. Familienrechtssachen (vgl. Corsellis 2000:90). Ihr Ziel ist es laut National Probation Service (NPS) (2009), alle Arten von Gewalt in den Gemeinden zu reduzieren und speziell den Opfern von Gewalt- und Sexualverbrechen zu helfen. Weiters setzt sich diese Behörde für die Rehabilitation von Straftätern, die zu Gemeinschaftsdienst verurteilt wurden bzw. für Haftentlassene ein, um die Öffentlichkeit bestmöglich zu schützen (vgl. NPS 2009). Bei ihrer Arbeit werden sie von selbstständigen KommunaldolmetscherInnen unterstützt. Ein großer Teil der dort arbeitenden KommunaldolmetscherInnen ist in der nationalen Liste der KommunaldolmetscherInnen (NRPSI) eingetragen. Sie sind unter anderem zur Unparteilichkeit und Verlässlichkeit verpflichtet. Anzumerken ist, dass alle englischen Strafjustizorgane ein Übereinkommen unterschrieben haben, welches besagt, dass ab 2001 nur noch KommunaldolmetscherInnen aus der NRPSI Liste bzw. der Liste für GebärdensprachdolmetscherInnen des Verbands zur Verbesserung der Kommunikation mit Gehörlosen (CACDP) zu beschäftigen sind (vgl. Corsellis 2000:91). Corsellis (2000:91) gibt jedoch zu, dass die WMPS gezwungen ist, aufgrund des Mangels an KommunaldolmetscherIn-

nen mit bestimmten Sprachkombinationen zeitweise SprachmittlerInnen zu beschäftigen, die sich in der Vergangenheit bewährt haben. Realistisch gesehen ist anzunehmen, dass manchmal auch SprachmittlerInnen eingesetzt werden, welche die nötigen Qualifikationen nicht mitbringen bzw. in der Vergangenheit nicht mit WMPS zusammengearbeitet haben.

Die Resultate der Studie von Corsellis machen deutlich, dass es einen Bedarf an Kursen für die Förderung der Kommunikation über Sprach- und Kulturgrenzen hinweg gibt. Die Ergebnisse für die Gruppe der VertreterInnen des WMPS zeigen, dass die BehördenvertreterInnen “a more analytical understanding of the mechanisms of communication“ (Corsellis 2000:94) erhalten müssen, um ihre Arbeit erfolgreich über Kultur- und Sprachbarrieren hinweg zu meistern. Eine weitere wichtige Erkenntnis ist, dass die Fähigkeiten der BehördenvertreterInnen bezüglich der Kommunikation mit KlientInnen, die Englisch als 2. Sprache sprechen bzw. kein Standardenglisch benutzen, stark ausbaufähig sind. Außerdem wurde hervorgehoben, dass der Kulturen übergreifenden nonverbalen Kommunikation mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden muss (2000:93f). Die Gruppe der Fremdsprachigen wiederum macht in den Fragebögen deutlich, dass es ihr wichtig ist, dass die BehördenvertreterInnen Grundkenntnisse in Bezug auf die verschiedenen Kulturen und kulturell bedingt unterschiedliche Wahrnehmungen besitzen. Weiters wissen die Fremdsprachigen tendenziell aufgrund der Sprachbarrieren meist nicht über die Arbeit des WMPS Bescheid und erhoffen sich auch hier, genauere Informationen in ihrer Sprache zu erhalten (2000:92f).

Eine Studie von Mesa (2000), die in Quebec in Kanada durchgeführt wurde, hatte unter anderem das Ziel, die Erwartungen von KlientInnen und dem medizinischen Personal bezüglich KommunaldolmetscherInnen zu untersuchen und die Zufriedenheit der beiden Gruppen mit den erbrachten Dolmetschleistungen zu messen, sowie auch die Erwartungen der beiden in Bezug auf Arbeitsmethoden zu erforschen. Die Fragebögen wurden von 66 KlientInnen, welche 11 verschiedene Sprachen beherrschten, 288 medizinische MitarbeiterInnen aus 30 Institutionen und 40 Kommunaldolmetscher-

Innen beantwortet und anschließend analysiert (Mesa 2000:69). In der Studie sprechen sich nur 5% bis 9% für einen Verwandten, FreundIn oder NachbarIn als SprachmittlerIn aus. Viele betonen, dass sie ungern Menschen, die ihnen nahe stehen, um einen Gefallen bitten. Weiters machen sie deutlich, dass es nur eine beschränkte Anzahl an bereitwilligen SprachmittlerInnen aus dem näheren Umfeld gibt und dass sie sich den freiwilligen SprachmittlerInnen zu sehr zu Dank verpflichtet fühlen und sie aus diesem Grund nicht als SprachmittlerInnen heranziehen möchten. Außerdem haben sie Hemmungen, intime Details vor den freiwilligen SprachmittlerInnen auszubreiten (2000:72).

Die beiden vorgestellten Studien lassen einen Blick auf die Sichtweise der Anderen, d.h. der BehördenvertreterInnen und KlientInnen zu. Es wird deutlich, dass Professionalisierung nicht nur mit der Professionalisierung des Berufsstandes Kommunaldolmetschen zu tun hat, sondern auch damit, dass BehördenvertreterInnen ihren Teil dazu beitragen müssen, damit die Kommunikation über Sprach- und Kulturgrenzen hinweg gelingt. Darüber hinaus sind auch die Bedürfnisse der KlientInnen sehr wichtig, die nur allzu oft vergessen werden. Sie sprechen sich klar für die Verfügbarkeit von KommunaldolmetscherInnen in öffentlichen Einrichtungen aus und machen deutlich, dass es bei der Kommunikation mit Hilfe von SprachmittlerInnen schon aufgrund von Hemmungen seitens der KlientInnen zu großen Problemen kommen kann. Die sprachlichen Kompetenzen der SprachmittlerInnen wurden hierbei noch gar nicht berücksichtigt.

1.4 Herausforderungen an KommunaldolmetscherInnen

Über die Erwartungen der KlientInnen und AuftraggeberInnen hinaus gibt es natürlich auch große Herausforderungen an die KommunaldolmetscherInnen. DolmetscherInnen – unabhängig davon, ob sie Konferenz-, Gerichts- oder KommunaldolmetscherInnen sind – müssen über ein Grundrepertoire an (fachlichen) Kompetenzen verfügen. Diese Grundkompetenzen sind u. a. sprachliche und kulturelle Kompetenzen in der Ausgangs- und Zielsprache,

Transferkompetenzen, (terminologische) Vertrautheit mit dem Fachgebiet und Kompetenzen bei der Recherchearbeit. Aber diese Fähigkeiten reichen noch nicht aus. Kommunal DolmetscherInnen müssen mit einer großen Anzahl an Sprachregistern vertraut und in Dolmetschsituationen emotional stark belastbar sein. Außerdem müssen sie mit Rollenkonflikten bzw. mit KlientInnen, die unter großem psychischen Druck stehen oder traumatisiert sind, umgehen können (vgl. Pöllabauer 2002b:293).

In vielen Fällen haben die KlientInnen einen anderen Bildungsstand, ein anderes Wertesystem und andere Denkschemata sowie unterschiedliche soziokulturelle Konventionen und Normen (vgl. Pöllabauer 2002b:199), die von der Kommunal DolmetscherIn richtig erkannt und mit verschiedenen Strategien „gedolmetscht“ werden müssen. Besonders das Faktum, dass BehördenvertreterInnen des Gastlandes in vielen Fällen eine gänzlich andere Erfahrungs- und Lebenswelt als die Fremdsprachigen haben (2002b:198), stellt eine weitere Herausforderung dar, der die Kommunal DolmetscherInnen gewachsen sein müssen, um eine adäquate Dolmetschleistung zu erzielen und die reibungslose Verständigung zu ermöglichen. Sie müssen viel stärker das kulturelle Vorwissen und die unterschiedlichen Erwartungen der KlientInnen bei der Dolmetschung in Betracht ziehen (2002b:286) als KonferenzdolmetscherInnen.

Speziell zu erwähnen ist auch die asymmetrische Machtsituation zwischen den KlientInnen und den BehördenvertreterInnen. Oft werden KlientInnen mit einem geringeren sozialen Status und den damit verbundenen Vorurteilen (z.B. MigrantInnen) assoziiert, was dann auch auf die Kommunal DolmetscherIn übertragen wird. Diese ungleiche Machtsituation wirkt sich laut Pöllabauer (2002a:199) in vielen Fällen negativ auf die Arbeit der Kommunal DolmetscherIn aus und erschwert sie, wobei sie auch oft von SprachmittlerInnen unbewusst ausgenutzt wird. Es kommt durchaus relativ häufig vor, dass sich diese als (letzte) Rettung für den Fremdsprachigen sehen. Ihre Rolle beschränken sie dabei oft nicht nur auf die Dolmetschung selbst, sondern geben gut gemeinte Ratschläge oder sie nehmen ihren KlientInnen auch teilweise Entscheidungen ab. Diese mitfühlende, führ-

sorgliche Rolle mag mit bestem Wissen und Gewissen ausgeübt worden sein und auch von der Gesellschaft akzeptiert werden, dennoch entzieht sie dem Fremdsprachigen das Recht, eigene Entscheidungen zu treffen (2002b:291), und macht ihn in gewisser Weise unmündig.

Darüber hinaus ist Kommunal Dolmetschen von „dialogischen face-to-face-Interaktionen gekennzeichnet, in der die Präsenz der DolmetscherInnen im Kommunikationsprozess weitaus stärker wahrnehmbar ist“ (Pöllabauer 2002a:199). Das bedeutet, dass die Kommunal DolmetscherInnen in vielen Fällen nicht „unsichtbar im Hintergrund agieren“, sondern aktiv als Dritte am Gespräch teilnehmen und somit das Gespräch in großem Ausmaß beeinflussen (vgl. Pöllabauer 2002b:199).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Definierung von Kommunal Dolmetschen nicht leicht fällt, da es sehr viele unterschiedliche Facetten aufweist und die Länder teilweise verschiedene Entwicklungen durchgemacht haben, wodurch auch die Form, wie Kommunal Dolmetschen ausgeübt wird, variiert. Dementsprechend sind auch die Professionalisierungsgrade in den einzelnen Ländern recht unterschiedlich. Weiters hat dieses Kapitel gezeigt, dass beim Thema Professionalisierung die Kosten (direkte und indirekte) sowie die Sicht der Anderen eine wichtige Rolle spielen. Vor allem die Bedürfnisse der KlientInnen und die Ausbildung im Bereich interkultureller Kommunikation von BehördenvertreterInnen müssen verstärkt wahrgenommen werden. Außerdem dürfen die Herausforderungen, denen sich die Kommunal DolmetscherInnen gegenüber sehen, nicht verkannt werden. Ungleiche Machtsituationen und ein oftmals unterschiedlicher Erfahrung- und Wissenshorizont erschweren die Arbeit.

2. Kommunaldolmetschen in Schweden

2.1 Schweden im Überblick

Schweden liegt geographisch gesehen im Norden Europas. Die offizielle Landesbezeichnung ist Konungariket Sverige – Königreich Schweden. Die gewählte Staatsform ist die konstitutionell-demokratische Monarchie. Das Staatsoberhaupt ist seit 1973 S. M. Carl Gustaf XVI., König von Schweden, der aber nur noch repräsentative Aufgaben übernimmt. Es gibt ein Einkammerparlament, genannt Riksdag (Reichstag), mit 349 Abgeordneten (vgl. Grosses Modernes Lexikon 1985:383-386), das über die gesetzgebende Macht verfügt. 50% der Mitglieder des Riksdag sind im Sinne der Gleichstellung weiblich (vgl. Kubiec 2008:44). Schweden ist Mitglied der EU. Es zählt laut Statistika Centralbyran (2009) 9.283.722 Mio. Einwohner (Stand 31.5.2009), die auf einer Fläche von ca. 450.000 km² leben und arbeiten (vgl. Grosses Modernes Lexikon 1985:383). Das bedeutet, dass die Bevölkerungsdichte bei 20 Einwohnern pro km² liegt. Die Hauptstadt Stockholm ist das kulturelle, politische, wirtschaftliche und soziale Zentrum Schwedens.

Was die sozialen Werte in Schweden betrifft, herrscht der Egalitarismus, die Gerechtigkeit und Gleichheit sowie die Solidarität vor. Der Glaube der SchwedInnen an die demokratischen Prinzipien auf Landes- und Staatsebene ist sehr stark ausgeprägt, wobei der im Jahr 2000 eingeführte Säkularismus die schwedische Mentalität in großem Maße beeinflusst. Auch das rationale Denken spielt eine große Rolle (vgl. Einhorn & Longue 2003:31ff).

Amtssprachen sind Schwedisch und die zwei Minderheitensprachen Finnisch und Sami, wobei der Umgang mit der samischen Minderheit in Schweden nicht immer vorbildlich war. Vor allem Ende des 19. Jahrhunderts bis Mitte des 20. Jahrhunderts basierte die Minderheitspolitik auf rasenbiologischem und kulturhierarchischem Denken des schwedischen Staates. Diese Denkmuster lösten sich Mitte des 20. Jahrhunderts zugunsten

einer vermeintlich neutralen wirtschaftlichen Sichtweise auf, die die Sami ausschließlich über die Rentierzucht definierten. „Echte“ Sami, die also Zugang zu den Minderheitenrechten hatten, waren aus diesem Grund nur die RentierzüchterInnen. Alle anderen samischen Identitäten hatten keinen Zugang zu den Minderheitenrechten (vgl. Palatin 2008:126).

In Schweden lebten laut statistischem Amt 2008 562.124 ausländische StaatsbürgerInnen, wobei laut OECD (2009) der Prozentsatz jener Personen, die im Ausland geboren wurden und in Schweden leben, gemessen an der Gesamtbevölkerung 2005 12,9% ausmachte.

2.2 Entwicklung des Kommunaldolmetschens

Die Entwicklung des Kommunaldolmetschens in Schweden findet ihren Anfang in den frühen 60iger Jahren. Zu jener Zeit begannen Firmen aufgrund der guten wirtschaftlichen Lage vermehrt Arbeitskräfte aus dem Ausland zu rekrutieren. In den 1960iger und 1970iger Jahren wurden vor allem Arbeitskräfte aus Südeuropa, dem Balkan und der Türkei angeworben (vgl. Niska 2007:301), während in den 1980iger und 1990iger Jahren Menschen aus Lateinamerika und dem Nahen Osten die größten Einwanderungsgruppen darstellten (vgl. Wadensjö 1992:53).

Als eine Folge des Zustroms an fremdsprachigen Arbeitskräften wurden in den 1960iger Jahren erste Dolmetschdienste gegründet. Diese hatten das Ziel, selbsternannten DolmetscherInnen, die ohne angemessene Dolmetsch- und Sprachkenntnisse ihren Landsleuten oft überteuerte Dolmetschleistungen anboten, eine Alternative entgegen zu setzen. Es war ab sofort leichter möglich, unseriöse AnbieterInnen zu meiden und Zugang zu professionellen Dolmetschdienstleistungen zu erhalten. Das Erkennen, dass KommunaldolmetscherInnen zur Verständigung zwischen den verschiedenen sprachigen Gesprächsparteien von Nöten sind, ist unter anderem auf die aktive Rolle der Gewerkschaften zurückzuführen. Für sie stand die angemessene Gesundheitsversorgung der ausländischen Arbeitskräfte an erster

Stelle, die jedoch nur durch den Einsatz von KommunaldolmetscherInnen angemessen gewährleistet werden konnte (vgl. Niska 2007:300f).

In den 1970iger Jahren kam es dann zu erheblichen Bedarfsengpässen. Um den Bedarf an KommunaldolmetscherInnen dennoch decken zu können, riefen Hunderte von Gemeinden in Schweden spezielle Abteilungen unter anderem zur Koordinierung und Vermittlung von KommunaldolmetscherInnen ins Leben (vgl. Wadensjö 1992:50).

Im Bereich der Ausbildung kann gesagt werden, dass die ersten Ausbildungsprogramme für KommunaldolmetscherInnen in Schweden auf das Dolmetschen am Arbeitsplatz ausgerichtet waren. Dies ist darauf zurückzuführen, dass, wie bereits erwähnt, die ersten Fremdsprachigen in Schweden vor allem importierte Arbeitskräfte waren.

Zu Beginn der 1970iger Jahre begann auch der Staat, die Wichtigkeit des Kommunaldolmetschens vermehrt wahrzunehmen. Er organisierte daraufhin die ersten Ausbildungsprogramme mit professionellem Lehrpersonal und Ausbildungsentwicklern. Hilfe bekam der Staat vom Sveriges Tolkförbund (STOF), der 1975 als erster Verband für KommunaldolmetscherInnen gegründet wurde und sich für qualitativ hochwertige Dolmetschleistungen und Ausbildungsprogramme einsetzt (vgl. Niska 2007:301). Der STOF leistet noch heute wichtige Dienste. Er stellt die Interessensvertretung für KommunaldolmetscherInnen dar und hat heute ca. 20 lokale Niederlassungen in Schweden (vgl. ELC 2009:3). Weitere wichtige Organisationen sind der Auktoriserade Tolkars Riksförbund (Interessensverband der autorisierten DolmetscherInnen) und der Sveriges Teckenspråkstolkars Förening (STTF), der Verband der schwedischen GebärdensprachdolmetscherInnen (vgl. ELC 2009:3f).

Was die Anzahl der Dolmetschdienste betrifft, stieg deren Zahl in den 1980iger bzw. 1990iger Jahren zeitweise auf über 100 an. Diese Entwicklung ergab sich durch die Deregulierung des Marktes in jenen Jahren bei der viele kommunale Einrichtungen privatisiert bzw. geschlossen wurden und sich einige neue private Dolmetschdienste etablieren konnten (vgl. ELC 2009:2).

Heutzutage hat sich die Anzahl auf ca. 60 Dolmetscherdienste in Schweden eingependelt, wobei die Mehrheit (40) von Städten und Gemeinden geführt wird (vgl. ELC 2009:2). Für sie arbeitet ein Teil der ca. 5000 zumeist freiberuflichen Kommunal DolmetscherInnen mit über 100 Arbeitssprachen. Jeden Tag werden ca. 3000 Dolmetschstunden vor allem im medizinischen und sozialen Bereich geleistet. Die jährlichen Kosten belaufen sich auf mehr als 400 MIO SEK (ca. 45 MIO Euro). Diese werden in großem Ausmaß vom Staat getragen (vgl. Niska 2007: 298).

2.3 Rechtliche Situation

Die professionelle Entwicklung des Kommunal Dolmetschbereiches in Schweden ist vor allem auf die rechtlichen Rahmenbedingungen zurückzuführen. In den 1970iger Jahren wurde die schwedische Immigrationspolitik eingeführt, die auf den Prinzipien Gleichheit (*equality*), freie Wahl (*freedom of choice*) und Zusammenarbeit (*co-operation*) basiert. Sie ermöglichte die verstärkte Professionalisierung des Kommunal Dolmetschens (vgl. Niska 2007:297).

Ein weiterer Eckstein ist der Mitte der 1970iger Jahre von staatlicher Seite aus entwickelte Verhaltenskodex (God tolksed). Hierbei handelt es sich um die Kodifizierung von Konventionen und Regeln für das Verhalten der Kommunal DolmetscherIn. Dieser Verhaltenskodex ist unbedingt gültig. Die wichtigsten Prinzipien sind Unparteilichkeit und Neutralität (vgl. Niska 2007:301).

Weitere wichtige gesetzliche Grundlagen, die das Recht auf eine Kommunal DolmetscherIn bei Bedarf festlegen, sind die Prozessordnung (rättegångsbalken), das Verwaltungsgerichtsgesetz (förvaltningsprocesslagen) und das Verwaltungsverfahrensgesetz (förvaltningslagen) (vgl. Niska 2007:298).

Darüber hinaus ist es den BürgerInnen der fünf skandinavischen Länder (Dänemark, Finnland, Island, Norwegen und Schweden) erlaubt, in ihrer Muttersprache mit den öffentlichen Institutionen zu kommunizieren.

Dieses Recht wird durch die nordische Sprachenkonvention (Nordiska sprakkonventionen) garantiert (vgl. Niska 2007:299). Laut der Konvention kann man mit Behörden, die zuständig für die Gesundheitsversorgung, Steuern, Soziales, Arbeit und Bildung sind, bzw. den Gerichten und der Polizei auf Schwedisch, Dänisch, Finnisch, Isländisch oder Norwegisch kommunizieren. Für diese Sprachen werden eigens (Kommunal-) DolmetscherInnen bzw. ÜbersetzerInnen zur Verfügung gestellt (vgl. ELC 2009:2).

Was Minderheiten und ihre Sprachen betrifft, hat das schwedische Parlament 1999 gesetzliche Bestimmungen verabschiedet, die es Angehörigen der Sprachgruppen Sami, Finnisch und Meänkieli (Tornedal Finnisch) ermöglichen, ihre Muttersprache in Gebieten, in denen die Sprachen traditionell gesprochen werden, im Gericht und bei der öffentlichen Verwaltung zu benutzen (vgl. Niska 2007:297ff). Das betrifft geographisch gesehen eine große Anzahl an Gemeinden im nordschwedischen Bezirk Norrbotten. An zwei erstinstanzlichen Gerichten in Norrbotten sind DolmetscherInnen für Finnisch und Meänkieli angestellt. DolmetscherInnen für Sami, Finnisch und Meänkieli werden vom Staat autorisiert (vgl. Niska 2007:299).

2.4 Kommunaldolmetschen als berufliches Betätigungsfeld

Das berufliche Betätigungsfeld der KommunaldolmetscherIn (in Schweden dialogtok, allmän tolk oder kontakttok genannt) umfasst medizinische, rechtliche und soziale Einrichtungen. Außerdem ist die KommunaldolmetscherIn in Schweden auch im Gericht tätig (vgl. Wadensjö 1992:48).

Sie wird von Gesetzes wegen mit einem Zeugen unter Eid verglichen und ist daher verpflichtet, die Wahrheit zu sagen. Auslassungen oder Hinzufügungen sind nicht erlaubt, sofern es keine Schwierigkeiten bei der Ausführung des Auftrags selbst gibt. Bei Verständnisproblemen bzw. wenn ihr die Zeit zur Wiedergabe der vollständigen Dolmetschung nicht eingeräumt wird, kann sie unterbrechen und ihrem Anliegen Gehör verschaffen. Abweichendes Verhalten der Betroffenen aufgrund von anderen Sitten und Gebräuchen bzw. Unkenntnis der Verfahrensabläufe bei einem Gerichtsverfah-

ren etc. seitens der KlientInnen werden nicht berücksichtigt und können in der Folge nicht geklärt werden. Die DolmetscherIn kann, wenn sie es für nötig erachtet, den Staatsanwalt über ihre Rolle und ihre Aufgabe im Gerichtssaal aufklären (vgl. Wadensjö 1992:51).

Die Dolmetschung erfolgt in der Ich-Form. Die KommunaldolmetscherIn ist dazu angehalten, sich neutral zu verhalten. Das bedeutet, dass sie ihre eigene Meinung gegenüber den Äußerungen bzw. dem Verhalten der Beteiligten nicht zum Ausdruck bringt (vgl. Wadensjö 1992:51).

2.4.1 Verdienst

KommunaldolmetscherInnen werden meist durch einen Dolmetschdienst auf Abruf rekrutiert. Diese Dolmetschdienste befinden sich in größeren Gemeinden. Oftmals sind sie Teil eines öffentlichen Informationsbüros. Die Hauptaufgabe der Informationsbüros besteht darin, die Bürger über ihre Rechte und Pflichten gegenüber den Behörden, Schulen und anderen Organisationen aufzuklären und das Erstgespräch mit Neuankömmlingen in Schweden zu organisieren. KommunaldolmetscherInnen spielen natürlich eine große Rolle bei der tatsächlichen Kontaktaufnahme (vgl. Wadensjö 1992:50).

Alternativ dazu gibt es Agenturen, die Remote Interpreting, d. h. jede Art von Simultandolmetschen, wo die DolmetscherIn nicht direkt im Saal anwesend ist, sondern mittels technischer Hilfsmittel (z.B. Videokonferenzen) von einem anderen Ort zugeschaltet werden kann, anbieten (vgl. Niska 2007:298). Ansonsten gibt es noch, wie bereits erwähnt, zwei erstinstanzliche Gerichte im nordschwedischen Bezirk Norrbotten, die festangestellte KommunaldolmetscherInnen für die Finnisch sprechende Bevölkerung beschäftigen. Dies ist jedoch die Ausnahme, da die Mehrheit der KommunaldolmetscherInnen freiberuflich arbeitet (vgl. ELC 2009:03).

Einige wenige KommunaldolmetscherInnen verdienen dabei monatlich bis zu 40.000 SEK (3.850 EUR Stand 17.10.2009). Durchschnittlich arbeiten sie halbtags und erwirtschaften monatlich zwischen 7.000 und 15.000 SEK (675 – 1.350 EUR Stand 17.10.2009). Aus diesen Zahlen ergibt

sich, dass in Schweden KommunaldolmetscherInnen zumeist nicht zu den „Spitzenverdienern“ gezählt werden können, obwohl natürlich der Verdienst von der Stadt, in der man lebt bzw. von den Institutionen, für die man arbeitet, abhängt. Auch die Kompetenzen der KommunaldolmetscherIn spielen eine wesentliche Rolle bei der Höhe des Verdienstes. Grob gesprochen gibt es in Schweden im rechtlichen Bereich für KommunaldolmetscherInnen drei verschiedene Verdienststufen: in der höchsten Verdienststufe III befinden sich autorisierte KommunaldolmetscherInnen mit speziellen Kompetenzen im rechtlichen oder medizinischen Bereich. In die Verdienststufe II sind KommunaldolmetscherInnen einzureihen, die nur eine allgemeine (Grund-) Autorisierung besitzen. Die niedrigste Verdienststufe I betrifft KommunaldolmetscherInnen, die nicht vom Staat autorisiert wurden. Für eine Stunde Dolmetschen im Asylbereich erhält die KommunaldolmetscherIn seit 1.1.2004 in der Verdienststufe I 197 (19 Euro Stand 17.10.2009), in der Verdienststufe II 269 (26 Euro Stand 17.10.2009) und in der Verdienststufe III 344 SEK (33 Euro Stand 17.10.2009). Der Verdienst in Krankenhäusern sowie in anderen öffentlichen und privaten Institutionen ist nicht gesetzlich geregelt und wird daher individuell bestimmt. Der Verdienst fällt aus diesem Grund recht unterschiedlich aus (vgl. ELC 2009:3).

2.4.2 Kommunaldolmetschen für ausländische Studierende

In Schweden wie in anderen europäischen Ländern (z.B. in Österreich) hat sich in den letzten Jahren bezüglich ausländischer Studierender und Studierender, die zwecks Studiums ins Ausland gehen, viel getan. Die internationale Studierendenmobilität in Schweden ist den letzten 15 Jahren laut dem Bildungsbericht der Högskoleverket (2009:31), der nationalen schwedischen Agentur für Höhere Bildung, stark angestiegen. Sowohl die Zahl der Incoming- als auch der Outgoing-Studierenden ist gestiegen. Dennoch hat sich den letzten Jahren ein Rückgang bei letzterer Gruppe gezeigt. Im Studienjahr 2007/2008 studierten 24.000 SchwedInnen im Ausland, 1997/98 waren es noch rund 25.000.

Die Anzahl der Incoming-Studierenden hat sich im selben Zeitraum mehr als verdreifacht und betrug 2007/08 rund 31.000. Diese Zahlen beziehen sich auf Studierende, die kein Doktoratsstudium im genannten Zeitraum absolvierten (vgl. Höskoleverket 2009:32).

Was Doktoratsstudierende betrifft, begannen 370 Frauen und 670 Männer aus dem Ausland 2008 ein Doktoratsstudium an einer der schwedischen Universitäten. Dies bedeutet, dass fast 33% der DoktoratsstudienanfängerInnen internationale Studierende waren. 2007 betrug dieser Prozentsatz noch 29%, während 2004 dieser sogar nur bei 20% lag. 1997 waren es gerade einmal 15% (vgl. Höskoleverket 2009:31). Besonders bemerkenswert ist, dass die Zahl der Doktoratsstudierenden aus Asien in den letzten Jahren einen deutlichen Anstieg erfahren hat. 2007 gab es mehr Doktoratsstudierende aus Asien (35%) als aus Europa (32%). Die meisten asiatischen Studierenden kamen aus China (vgl. Höskoleverket 2009:32).

Zum Thema „Kommunaldolmetschen für ausländische Studierende – in Schweden“ konnten, trotz intensiver Recherchen, keine Daten gefunden werden. Es ist jedoch aufgrund der großen Anzahl an ausländischen Studierenden an schwedischen Universitäten anzunehmen, dass KommunaldolmetscherInnen unter anderem für internationale Studierende in Schweden dolmetschen und das Thema „Kommunikationsprobleme und Dolmetschbedarf“ auch in Schweden eine Rolle spielt.

2.4.3 Defizite und Chancen

Schwedens Translationspolitik ist im Grunde genommen sehr vorbildlich und zielt darauf ab, die demokratischen Werte und die Gleichheit von allen zu garantieren, um Diskriminierung, Fremdenhass und Rassismus auf ein Mindestmaß zu reduzieren (vgl. Niska 2007:297f). Mit Hilfe von KommunaldolmetscherInnen können alle Menschen in Schweden gleichermaßen an der Gesellschaft teil haben, wobei KommunaldolmetscherInnen sich durchwegs als AnbieterInnen einer professionellen Dienstleistung verstehen (vgl. Wadensjö 1992:53). Darüber hinaus wird Kommunaldolmetschen von der Gesellschaft, im Gegensatz zu Österreich, als Berufsstand anerkannt.

Dennoch räumt Niska (2007:300) ein, dass die Professionalisierung ein langer Prozess war und auch heutzutage noch nicht völlig abgeschlossen ist.

Negativ zu bemerken ist, dass in Schweden KommunaldolmetscherInnen nicht in der Lage sind, kulturelle Aspekte und Verhaltensweisen zu erklären, da sie dazu verpflichtet sind Aussagen „1:1“ von einer Sprache in eine andere zu übertragen.

Weiters wäre ein Autorisierungssystem für Dolmetschdienste unter staatlicher Aufsicht ratsam, da die Deregulierung der Dolmetschdienste in bestimmten Regionen in den 1990iger Jahren zu einer Verschlechterung der Arbeitsmarktsituation geführt hat (vgl. SOU 2004:15). Vielfach müssen sich freiberufliche (Kommunal-)DolmetscherInnen bei mehreren Dolmetschdiensten registrieren lassen, die dann untereinander einen Konkurrenzkampf auf Kosten des Verdienstes der DolmetscherInnen führen. Aus diesem Grund drängen vermehrt schlecht ausgebildete DolmetscherInnen mit niedrigen Verdienstvorstellungen auf den Markt (vgl. ELC 2009:3).

Einen wiederum unerschlossenen Markt für KommunaldolmetscherInnen stellen Unternehmen dar, die von EinwohnerInnen mit Migrationshintergrund gegründet werden. In Schweden betrifft das jedes fünfte, neu gegründete Unternehmen. Diese Unternehmen stellen die HauptarbeitgeberInnen von Menschen mit Migrationshintergrund dar und tragen einen wesentlichen Beitrag zur verhältnismäßig niedrigen Arbeitslosenrate dieser Bevölkerungsgruppe bei. IFS, der schwedische Verband für ethnische UnternehmerInnen, unterstützt diese Bevölkerungsgruppe in besonderem Maße bei der Unternehmensgründung und vertritt sie bei Behörden, Organisationen, Banken, Medien etc. Viele der neuen UnternehmerInnen benötigen Kurse in Schwedisch und anderen Sprachen, um sich erfolgreich auf dem Markt zu bewähren. Es gibt, wie oben bereits angedeutet, einen großen Bedarf an (Kommunal-)DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen für a) Firmen, die von UnternehmerInnen mit Migrationshintergrund gegründet wurden und sich in Schweden befinden und b) ausländische Firmen, die mit schwedischen Kunden zu tun haben (vgl. ELC 2009:09).

2.5 Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen

1968 wurden die ersten Ausbildungsprogramme für KommunaldolmetscherInnen in Erwachsenenbildungseinrichtungen in Schweden ins Leben gerufen (vgl. Pöllabauer 2002b:289). Heutzutage werden die Ausbildungen entweder an Universitäten, Volkshochschulen (Folkshögskola), Volksuniversitäten (Folkuniversitet) oder Studienverbunden (Studieförbund) angeboten (vgl. ELC 2009:10). Volksuniversitäten sind Einrichtungen, die an Studienverbunde bzw. Einrichtungen für Erwachsenenbildung angeschlossen sind (vgl. Daneshmayeh 2008:351). Die Curricula für die Ausbildung werden vom Institut für Dolmetschen und Übersetzen (Tolk- och översättarinstitutet, kurz TÖI genannt) an der Universität Stockholm ausgearbeitet (vgl. Pöllabauer 2002b:289). Seit seiner Gründung 1986 ist das TÖI die oberste Instanz für Kommunaldolmetschen in Schweden und organisiert regelmäßig Ausbildungskurse an verschiedenen Universitäten. Der Großteil der Ausbildungen findet jedoch in Form von kürzeren Kursen an Volkshochschulen, Volksuniversitäten oder Studienverbunden statt. Außeruniversitäre Kurse werden nicht direkt vom TÖI organisiert (vgl. ELC 2009:10).

Die Aufgabe des TÖI besteht darin, die verschiedenen Ausbildungsprogramme zu bewerten und zu überwachen bzw. staatliche Förderungen zu vergeben. Die Ausbildung kann in folgenden Bereichen absolviert werden: Soziales, Medizin, Arbeit und Recht. Weitere Spezialisierungen durch Kurse und Ausbildungen sind z.B. im Bereich Psychologie, Zahnmedizin oder tropische Krankheiten möglich. In einigen Sprachen kann man die Ausbildung an Universitäten absolvieren, was wiederum zu einer Autorisierung durch den Staat führt (vgl. ELC 2009:10f).

In Schweden werden zumindest 150 Sprachen gesprochen. In den letzten 10 Jahren waren mehr als 140 Sprachen in Ausbildungskursen für KommunaldolmetscherInnen vertreten, wobei in nur 38 Sprachen bilingualer Unterricht durchgeführt werden konnte. In den anderen Kursen wurde nur auf Schwedisch unterrichtet (vgl. ELC 2009:11). Was das Sprachenangebot betrifft, bestätigt Daneshmayeh (2008:363), dass Schweden das größ-

te Sprachenangebot gegenüber Ländern wie den USA oder Australien anbietet. Laut European Language Council (ELC) nehmen jedes Jahr mehr als 3.000 Menschen an über 200 verschiedenen Kursen teil. Das sind insgesamt ungefähr 7.000 Unterrichtsstunden (2009:11).

2.5.1 Inhalte

Der Unterricht findet in den Hauptbereichen: Soziales, Sicherheit, Medizin, Arbeit, Grundkenntnisse des Rechts und Gerichtsdolmetschen statt. Weiters können Einführungs-, Fortgeschrittenen-, und Spezialkurse durchgeführt werden. Auch die Ausbildung von AusbilderInnen ist möglich (s. 2.5.2).

Der Unterricht zielt darauf ab, die sprachlichen Kompetenzen und die Terminologie in Ausgangs- und Zielsprache kontrastiv auszubauen sowie Dolmetschtechniken zu vermitteln. Darüber hinaus dürfen die ethischen und psychologischen Komponenten des Dolmetschens nicht zu kurz kommen. Weiters soll Sachwissen in relevanten Bereichen bzw. das Wissen über soziale, politische, kulturelle und arbeitstechnische Angelegenheiten in der Ausgangs- und Zielsprache vermittelt werden. Die KommundolmetscherIn soll dabei in der Lage sein, ihr Wissen selbst, während des Kurses und danach, gezielt auszubauen (vgl. ELC 2009:10f).

Bei genauerer Betrachtung kann festgestellt werden, dass bezüglich der notwendigen Kompetenzen in Schweden keine praktischen Dolmetschübungen im Curriculum aufscheinen (vgl. Daneshmayeh 2008: 363). Es ist aus diesem Grund auch nicht klar, welche Dolmetscharten in der Realität im Unterricht zur Anwendung kommen (2008:352).

Auch was die Dauer der Ausbildungsprogramme betrifft, scheint es keinen nationalen Konsens zu geben. Die Ausbildungsprogramme haben unterschiedliche Angaben zur Dauer (vgl. Daneshmayeh 2008:363), wobei äußerst fragwürdig erscheint, wie es möglich ist, sich innerhalb von 2 Tagen das für die Ausübung des Berufs benötigte Wissen anzueignen (2008:351).

Im Bereich der angebotenen Kurse innerhalb des Ausbildungsprogramms fällt auf, dass nur die Västerbergs Folkhögskola einen Kurs zum Thema Ethik anbietet. Dies erscheint bedenklich, da gerade bei einer Aus-

bildung zur KommunaldolmetscherIn die Ethik eine sehr große Rolle spielt (vgl. Daneshmayeh 2008:352).

Bezüglich des Sprachenangebots kann gesagt werden, dass die größte Sprachpalette an der Axevalla Folkshögskola zu finden ist. Bei Bedarf können sogar weitere Sprachen in das Sprachenangebot aufgenommen werden (vgl. Daneshmayeh 2008:351).

2.5.2 Ausbildung der AusbilderInnen

Die Ausbildung der AusbilderInnen stellt einen wichtigen Faktor bei der Professionalisierung des Kommunaldolmetschbereiches sowie bei der Verankerung des Kommunaldolmetschens als akademisches Forschungs- und Lehrgebiet an der Universität dar.

Der Großteil der AusbilderInnen sind Zuwanderer mit sehr unterschiedlicher (Aus-)Bildung bzw. Berufserfahrung. Nur wenige hatten, bevor sie nach Schweden kamen, Vorkenntnisse bezüglich Dolmetschen. Normalerweise finden die Ausbildungskurse für AusbilderInnen am Wochenende oder abends statt. Die Kurse dauern zwischen 2 Wochenenden bis hin zu 2 Wochen. Solche kurzen methodologischen Seminare werden seit den 1980iger Jahren organisiert. Die Schwerpunkte des Unterrichts sind Methoden zur Erwachsenenbildung, Dolmetschtechniken, Ethik des Kommunaldolmetschens, Überprüfung und Bewertung von KommunaldolmetscherInnen sowie Sachwissen in einem oder mehreren Bereichen. Es gibt zurzeit ca. 200 AusbilderInnen für KommunaldolmetscherInnen in ca. 50 Sprachen (vgl. ELC 2009:13).

Die AusbilderInnen für GebärdensprachdolmetscherInnen sind im Gegensatz dazu im Regelfall SchwedInnen. Sie haben eine Ausbildung zur GebärdensprachdolmetscherIn gemacht, die zwischen einigen Wochen oder Monaten bis zu zwei Jahren dauert. Ein Großteil der AusbilderInnen hat viel Erfahrung im Ausbildungsbereich. Sie sind daher im Gegensatz zu KommunaldolmetschausbildnerInnen oft versierter im sprachlichen und methodologischen Bereich. Zurzeit gibt es nur ca. 20 AusbilderInnen für Gebärdensprachdolmetschen. Es herrscht ein akuter Mangel (vgl. ELC 2009:13).

Im Bereich der Einrichtungen für Erwachsenenbildung bietet nur die Fristads Folkshögskola ein Ausbildungsprogramm für AusbilderInnen und PrüferInnen an (vgl. Daneshmayeh 2008:352). Ansonsten wurde beschlossen, dass die Universität Stockholm ein Ausbildungsprogramm für AusbilderInnen startet. Das Ausbildungsprogramm wird vom TÖI betreut. Es kümmert sich um die drei großen Bereiche Gebärdensprachdolmetschen (inkl. Dolmetschtechniken), Konferenzdolmetschen und Kommunaldolmetschen (inkl. Gerichtsdolmetschen). Hauptziel ist es, die disziplinübergreifende Entwicklung der Dolmetschausbildung zu fördern. Das Ausbildungsprogramm wird auf Grundstudiumsniveau angeboten und besteht aus 20 Punkten, die es zu erreichen gilt. 20 Punkte bedeutet, dass 20 Wochen oder ein halbes Universitätsjahr zur Absolvierung des Ausbildungsprogramms vorgesehen sind. Ein Punkt entspricht einer Woche Vollzeit-Studium. Als Voraussetzung für die Aufnahme in das Ausbildungsprogramm muss man Erfahrung als DolmetschausbildnerIn oder DolmetscherIn vorweisen können. Der Kurs ist in fünf Module gegliedert:

1. Sprache, Kommunikation und Dolmetschen – 4 Punkte
2. Fachsprache, Terminologie und Lexikographie – 3 Punkte
3. Methoden und Ethik des Dolmetschens – 5 Punkte
4. Bewertung der Dolmetschung – 4 Punkte
5. Abschlussarbeit – 4 Punkte

Der Ausbildungskurs findet an der Universität Stockholm an zwei Tagen im Monat zwischen September und Mai statt. Es gibt Vorlesungen, Seminare, Diskussionen, Gruppenarbeiten etc. Die Studierenden sind dazu angehalten, allgemeine Literatur über Sprache und Linguistik, Konversationsanalyse, Interaktion, Dolmetschen sowie Ausbildung von DolmetscherInnen zu lesen. Im Unterricht sollen Bücher und Artikel bearbeitet werden, die alle Sparten der Dolmetschwissenschaft behandeln (vgl. ELC 2009:13).

Jedes Modul beinhaltet ein für sich abgegrenztes Projekt, welches gleichzeitig die Prüfungsaufgabe darstellt. Das Thema der Arbeit kann von

den Studierenden selbst gewählt werden und sollte vorzugsweise in Zusammenhang mit den eigenen Erfahrungen beim Unterrichten bzw. beim Dolmetschen stehen. Die Abschlussarbeit kann z.B. über den Lehrplan für einen neuen Kurs bzw. über die Verbesserung des Lehrplans eines bestehenden Kurses geschrieben werden. (vgl. ELC 2009:13). Laut ELC (2009:13) erlaubt dieses Projektformat Studierenden, sich in den verschiedenen Bereichen individuell zu spezialisieren, wobei die Zusammenarbeit der Studierenden untereinander unterstützt wird.

Trotz des interdisziplinären Ansatzes und dem Ziel, AusbilderInnen für den (Kommunal-)Dolmetschbereich auszubilden, stellt sich die Frage, warum sich kein eigenes Modul direkt mit Methoden und Strategien im Bereich Lehren und Ausbilden befasst. Anhand der Beschreibung des Kurses soll dieses Element mit Projektarbeiten in den Kurs eingebunden werden. Ohne wissenschaftlich fundierte Grundkenntnisse in diesem Bereich ist es fraglich, wie praktikabel und sinnvoll dieses Modell ist.

Außerdem fehlt der kontrastive Ansatz, da beim Dolmetschen und der Ausbildung von DolmetscherInnen nicht nur ein Aspekt, nämlich in diesem Fall die „schwedische Seite“ berücksichtigt werden darf. Fremdsprachenunterricht findet auch nicht nur in der Ausgangssprache statt. Es genügt nicht, die Fremdsprache und ihre Mechanismen zu beschreiben, diese müssen anhand von kontrastiven Beispielen veranschaulicht und begreifbar gemacht werden.

In der Beschreibung des Ausbildungsprogramms ist zudem nicht ersichtlich, wie praktische Fragen gehandhabt werden. Wird die KursleiterIn praktische Beispiele aus ihrer Erfahrung als AusbilderIn vorstellen und auf praktische Fragen eingehen?

Insgesamt gesehen ist die Situation im Kommunaldolmetschbereich in Schweden durchwegs als positiv zu bewerten. Der Bedarf an KommunaldolmetscherInnen ergab sich aufgrund der Anwerbung von neuen, zu jenem Zeitpunkt dringend benötigten, Arbeitskräften für die schwedische Wirtschaft. Dass sich dieser Bereich so professionell entwickelt hat, ist vor allem

auf die schwedische Immigrationspolitik und die Rolle der Gewerkschaften zurückzuführen, die die rechtlichen Bestimmungen nach und nach geschaffen haben.

Heutzutage gibt es ca. 5000 KommunaldolmetscherInnen, die meist freiberuflich arbeiten. Was den Verdienst anbelangt, verdienen KommunaldolmetscherInnen eher unterdurchschnittlich gut, wenn man die Leistungen in Betracht zieht, die sie vollbringen.

Die Ausbildung zur KommunaldolmetscherIn ist in Schweden in verschiedenen Erwachsenenbildungseinrichtungen oder an der Universität möglich. Die Dauer, die Inhalte und Unterrichtssprache(n) (bilingualer bzw. monolingualer Unterricht) variieren sehr stark. Das Sprachenangebot ist sehr groß.

Auch für AusbildnerInnen gibt es Möglichkeiten, sich ausbilden zu lassen. Das Ausbildungsprogramm des TÖI wurde hier genauer vorgestellt, wobei es den kontrastiven Ansatz vermissen lässt.

3. Kommunaldolmetschen in Österreich

3.1 Österreich im Überblick

3.1.1 Allgemein

Die demokratische Republik Österreich hat 8,281.295 Mio. Einwohner (Stand 31.10.2006), die auf einer Fläche von 83.858 km² leben und arbeiten. Die Bundesgesetzgebung wird vom Nationalrat gemeinsam mit dem Bundesrat, das sind die beiden Kammern des Parlamentes, ausgeübt. Staatsoberhaupt ist der Bundespräsident, der vom Volk direkt gewählt wird. Auch der Landtag (RepräsentantInnen der einzelnen Bundesländer) sowie der Nationalrat werden direkt gewählt. Das Parlament setzt sich aus dem Landtag entsandten 62 Abgeordneten in den Bundesrat sowie den 183 Abgeordneten aus dem Nationalrat zusammen (sog. 2-Kammern-System). Den Vorsitz der österreichischen Bundesregierung hat der Bundeskanzler, der vom Bundespräsidenten für fünf Jahre³¹ ernannt wird (vgl. Bmeia 2009).

Das kulturelle, politische, wirtschaftliche und soziale Zentrum Österreichs ist Wien mit 1,661.206 Mio. Einwohnern. Sie ist mit Abstand die größte Stadt Österreichs (Stand 31.10.2006).

3.1.2 Bedarf

In Österreich leben laut Volkszählung 2001 710.926 ausländische StaatsbürgerInnen, das sind 8,9 % der Gesamtbevölkerung. Nach neuesten Erkenntnissen (Stand 27.5.2009) sind die größten Gruppen aus dem ehemaligen Jugoslawien (einschließlich Slowenien) (322.261), der Türkei (127.226) und Deutschland (72.218). Den größten Ausländeranteil hat Wien mit 20,1% (339.134). Die zwei größten Sprachgruppen sind auf die Politik der späten 1960iger Jahre zurückzuführen, in denen vielfach Arbeitskräfte aus Süd- und Südosteuropa (v. a. ehemaliges Jugoslawien und Türkei) als GastarbeiterInnen angeworben wurden. In den 1980iger Jahren kam es dann vielfach zu Familienzusammenführungen, die in Österreich zu permanentem Zuzug und Einbürgerungen führten (vgl. Kadrić 2009:64).

Laut Statistik Austria gab es in den 1980iger Jahren rund 7.700 Einbürgerungen pro Jahr. Dieser Wert stieg kontinuierlich an, bis 2003 der Höchstwert mit 44.694 erreicht wurde. Seit 2004 sind diese Zahlen rückläufig. 2008 gab es 10.286 Personen, denen die Staatsbürgerschaft verliehen wurde. Dies dürfte auf die restriktivere Immigrationspolitik der letzten Jahre zurückzuführen sein.

Dennoch gab und gibt es nicht nur wirtschaftlich motivierte Bevölkerungsmigrationen. Menschen immigrierten nach Österreich auch aufgrund von politischen Motiven. Besonders hervorzuheben sind die Wanderbewegungen von Ost nach West aus Ungarn (1956/57), aus der CSSR (1968/69) und aus Polen (1981/82). Nach den großen politischen Umwälzungen 1989 kam es zu großen Zuwandererbewegungen aus Osteuropa. Diese blieben teilweise bis zur so genannten Osterweiterung der EU 2004 bestehen. Große Flüchtlingsströme aufgrund politischer und wirtschaftlicher Gründe kamen 1989 auch aus der DDR, 1989/90 aus Rumänien, zwischen 1991 und 1993 aus dem ehemaligen Jugoslawien oder 2001 aus Afghanistan 2001 (vgl. Kadrić 2009:63f). Heutzutage stehen rasch wechselnde Migrationsströme wie z.B. die kontinuierliche Zuwanderung von Menschen aus Ländern der Russischen Föderation auf der Tagesordnung. Hinzu kommt noch der Nachzug von Angehörigen der bereits immigrierten Personen (vgl. Kadrić 2009:63f).

Bei der Erhebung des Bedarfs an KommunaldolmetscherInnen in Österreich gilt es zu bedenken, dass sich der Ausländeranteil bzw. der Anteil der neuen StaatsbürgerInnen nicht mit jenem der Anderssprachigen deckt. Dennoch muss gesagt werden, dass es einen Teil der neuen StaatsbürgerInnen gibt, für die Deutsch weder die Muttersprache noch die dominante Sprache darstellt (vgl. Kadrić 2009:64). Die neuen StaatsbürgerInnen können laut Kadrić (2009:64f) in zwei Gruppen eingeteilt werden: 1) „klassische“ GastarbeiterInnen, die keine Probleme mit der deutschen Alltagssprache haben und sich ohne größere Verständigungsschwierigkeiten im Berufsleben ausdrücken können. Trotz dieser sprachlichen Fähigkeiten sind sie nicht in der Lage, in bestimmte sprachliche Bereiche vorzudringen und

2) die „zweite Generation“. Die sogenannte „zweite Generation“ lässt sich wiederum einteilen in a) die voll integrierte Gruppe, die das Deutsche als dominierende Sprache erlebt und b) Menschen, die längere Zeit in Österreich verbringen und Teile ihrer Schulausbildung in Österreich gemacht haben. Letztere haben keinerlei Schwierigkeiten mit der deutschen Alltagssprache, können sich aber bei Behörden nicht angemessen ausdrücken. Oftmals ist der Grund für diesen Zustand in der Sozialisation zu suchen. Zumeist beginnt diese Gruppe erst mit dem Schuleintritt die deutsche Sprache zu erlernen und pflegt diese auch nur in der Schule (vgl. Kadrić 2009:64f).

Eine weitere Gruppe der (potentiellen) Fremdsprachigen sind ausländische Studierende. Im Studienjahr 2007/2008 studierten 43.671 ausländische Studierende an öffentlichen österreichischen Universitäten. 16.418 dieser Studierenden haben ein Studium an der Universität Wien begonnen. In den Kapiteln 4 und 5 wird genauer auf die Gruppe der ausländischen Studierenden (v. a. der Studierenden aus Drittstaaten) als Zielgruppe für KommunaldolmetscherInnen eingegangen. Es darf nicht vergessen werden, dass ein Großteil der ausländischen Studierenden Deutsch als ihre Muttersprache ansehen (z.B. Studierende aus Deutschland und Südtirol).

Anhand dieser Zahlen und Fakten kann man ablesen, dass es einen Bedarf an KommunaldolmetscherInnen in den verschiedenen medizinischen, rechtlichen und sozialen Einrichtungen geben muss. Dies wird auch von Pöchlhammer (2000:155) bestätigt. Bei seiner 1996 durchgeführten Fragebogenerhebung, die als Teil einer umfassenderen Studie konzipiert wurde, um den Kommunikationsbedarf mit Anderssprachigen aus der Sicht des Krankenhauspersonals zu eruieren, wurden Serbokroatisch bzw. Kroatisch/Serbisch („Jugoslawisch“) und Türkisch als die zwei größten Sprachgruppen, für die Dolmetschbedarf gegeben ist, identifiziert. Danach folgten mit größerem Abstand Englisch, Polnisch, Arabisch, Tschechisch/Slowakisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Ungarisch u. v. a.

3.2 Entwicklung des Kommunaldolmetschens

In Deutschland sind die unter Community Interpreting fallenden Dolmetschleistungen noch nicht immer voll professionalisiert, und die Forschung hat erst in den letzten Jahren begonnen, sich mit solchen traditionellen Dolmetscharten, ihren Merkmalen und Anforderungen auseinander zu setzen (Kalina 2002:31)

Diese Aussage Kalinas bezüglich der Lage des Kommunaldolmetschens in Forschung und Praxis in Deutschland trifft in gewissem Maße auch auf Österreich zu. In Österreich ist die Praxis des Kommunaldolmetschens keine generell akzeptierte Realität (Pöchhacker 1997:216). Dies bedeutet, dass wir uns in den Anfängen einer sehr spannenden Entwicklung befinden und die Geschichte des Kommunaldolmetschens in Österreich gerade erst begonnen hat.

Die ersten Schritte wurden im wissenschaftlichen Bereich, z.B. mit den Forschungsarbeiten von Pöchhacker (2000) oder Pöllabauer (2005), bzw. in der Praxis, mit Initiativen außerhalb der Sphäre des Dolmetschens, wie z.B. im Modellversuch der „muttersprachlichen BeraterInnen an Wiener Krankenhäusern, gemacht. Pöllabauer (2002b:296) hebt in diesem Zusammenhang besonders hervor, dass in Zeiten der Globalisierung und dem Verschwimmen von nationalen Grenzen Kommunaldolmetschen immer mehr an Bedeutung gewinnt und die Bevölkerung auch dementsprechend sensibilisiert werden muss. Sie führt weiter aus, dass von der Gesellschaft in den Hintergrund gedrängte Randgruppen aufgrund von sprachlichen und kulturell bedingten Hürden weiterhin nicht am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können. Wissenschaftliche Arbeiten, die diese Diskrepanz sichtbar machen, sind daher stark zu befürworten.

Auch Pöchhacker hat den Bedarf an wissenschaftlichen Arbeiten zum Thema Kommunaldolmetschen erkannt. Sein Ziel ist es, mit empirischen Daten die Professionalisierung des Kommunaldolmetschbereichs vermehrt in den Blickpunkt der Diskussionen zu rücken (vgl. Pöchhacker 1997:50).

Was die Entwicklung des Kommunaldolmetschens in der Praxis betrifft, kommt es aus dolmetschwissenschaftlicher Sicht oft zu Fehlentwick-

lungen an vielen Institutionen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass nicht geklärt ist, was dort für wen gedolmetscht wird und auf welcher (rechtlichen) Grundlage KommunaldolmetscherInnen ihre Tätigkeit ausüben. Diese entscheidenden Fragen wurden in Österreich erst für das Gerichtswesen geklärt (vgl. Pöchhacker 2000:135). Die Erforschung des Kommunaldolmetschbereiches steckt in Österreich somit in den Kinderschuhen. Es ist daher nicht möglich, auf textuelles und extra-textuelles Ausgangsmaterial bei der Orientierung an translationstheoretischen Leitbegriffen zurückzugreifen (vgl. 2000:136).

Damit diese Entwicklung bald ermöglicht werden kann, leisten auch die verschiedenen österreichischen Dolmetschorganisationen ihren Beitrag zur Förderung des Ansehens der (Kommunal)-DolmetscherIn und ihrer Rolle in der Gesellschaft. Dies sind z.B. die Universitas Austria, ein 1954 gegründeter Dolmetscher- und Übersetzerverband, der sich für die Berufs- und Standesinteressen seiner Mitglieder im In- und Ausland sowie für die Förderung und Pflege von wissenschaftlichen Arbeiten im Dolmetsch- Übersetzer- und Sprachbereich in Zusammenarbeit mit den translationswissenschaftlichen Ausbildungsstätten an Universitäten einsetzt. Der Verband zählt 603 Mitglieder (Stand 13.5.2009). Weiters gibt es den Gebärdensprach-DolmetscherInnen-Verband (ÖGSDV), welcher 1998 aus der Taufe gehoben wurde. Der Verband hat sich unter anderem zum Ziel gesetzt, bundesweit gültige, hohe Standards im Bereich des Gebärdensprachdolmetschens zu entwickeln und zu erweitern bzw. die offizielle Vertretungsfunktion für den Berufsstand der GebärdensprachdolmetscherInnen zu übernehmen. Er hat 70 Mitglieder. Weiters ist auch der österreichische Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher (ÖVGD) sehr aktiv in diesem Bereich tätig. Er wurde vor 75 Jahren gegründet und zählt um die 600 Mitglieder. Sein Ziel ist es, die Standes- und Berufsinteressen der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten DolmetscherInnen durch u. a. Verhandlungen mit den zuständigen österreichischen Behörden bezüglich aller die Gerichtsdolmetscher betreffenden Belange (z.B. Sachverständigen- und Dolmetschergesetz) zu vertreten. Eine weitere Auf-

gabe ist die Kontaktpflege mit Behörden, die mit Gerichtsdolmetscher-Innen zu tun haben.

In Bezug auf Kommunaldolmetschen muss gesagt werden, dass es (noch) keinen eigenen Verband gibt, da „Kommunaldolmetschen“ in Österreich nicht als Berufsstand anerkannt wird. Es ist zu wünschen, dass die Geschichte des Kommunaldolmetschens in den nächsten Jahren auf wissenschaftlicher und praktischer Ebene weiter geschrieben wird und viele Erfolge erzielt werden können.

3.3 Rechtliche Situation

Amtssprache ist in Österreich laut Artikel 8 des Bundesverfassungsgesetzes (B-VG), unbeschadet der Minderheitenrechte, die deutsche Sprache. Die Minderheitenrechte beziehen sich vor allem auf die slowenische und kroatische Volksgruppe in Österreich. Ihre Rechte werden z.B. im Artikel 66 Abs. 4 des Staatsvertrags von St. Germain vom 10.9.1919, StGB1 1920/303 festgelegt. Dieser Artikel besagt, dass fremdsprachige österreichische StaatsbürgerInnen Anspruch auf „angemessene Erleichterungen“ beim schriftlichen und mündlichen Gebrauch der deutschen Sprache haben. Artikel 7 Abs. 3 des Staatsvertrags von Wien vom 15.5.1955, BGB1 1955/152 legt fest, dass in Kärnten, im Burgenland und in der Steiermark in Gerichts- und Verwaltungsbezirken, in denen slowenische, kroatische oder gemischte Volksgruppen ansässig sind, Slowenisch und Kroatisch zusätzlich zum Deutschen als Amtssprache zugelassen sind. Genauere Ausführungen dieser Verfassungsbestimmungen finden sich im Volksgruppengesetz (BGB1 1976/396) und anderen Verordnungen (vgl. Kadrić 2009:65).

Eine ungleich größere Rolle als die Minderheitensprachrechte spielt beim Kommunaldolmetschen die tatsächliche Sprachen- und Translationspolitik der jeweiligen öffentlichen Einrichtungen. Die Minderheiten in Österreich sind normalerweise sehr gut sprachlich integriert und bedürfen kaum der Hilfe einer DolmetscherIn bzw. SprachmittlerIn. Die Sprachen- und Translationspolitik hängt größtenteils mit der Integrations-, Migrations-,

Gesundheits- und Sozialpolitik Österreichs zusammen. Da es für das Kommunaldolmetschen keine rechtlichen Normen bezüglich u. a. der Ausbildung, Mindeststandards und Berufskodizes gibt, kann nur kurz auf die rechtlichen Bestimmungen beim Gerichtsdolmetschen eingegangen werden.

Die rechtlichen Grundlagen für die Beiziehung von DolmetscherInnen bei Gericht und im Asylamt sind auf supranationaler Ebene der Staatsvertrag von St. Germain, der Staatsvertrag von Wien für österreichische StaatsbürgerInnen und die europäische Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten (EMRK). Die EMRK räumt allen Menschen, nicht nur ÖsterreicherInnen, das Recht auf eine DolmetscherIn ein, sofern sie sich innerhalb der Jurisdiktion Österreichs aufhalten (vgl. Kadrić 2009:69). Die supranationalen Bestimmungen sehen vor, dass in eine „verständliche“ Sprache gedolmetscht wird. Dies muss nicht unbedingt die Muttersprache des Fremdsprachigen sein (2009:71). Rechtliche Grundlagen auf nationaler Ebene befinden sich in der Straf- und Zivilprozessordnung sowie im Außerstreitgesetz. Die Bestimmungen in der Zivilprozessordnung beziehen sich jedoch nur indirekt auf die Beiziehung einer DolmetscherIn (2009:73-76).

Einer der Gründe für den Mangel an Normen im Kommunaldolmetschbereich besteht darin, dass die Migrationspolitik (noch immer) nach dem „Gastarbeiter-Prinzip“ ausgerichtet ist. Dieses Prinzip besagt, dass sich das Land und seine Institutionen nicht dauerhaft auf die sprachlichen Bedürfnisse von Anderssprachigen einstellen müssen, da diese nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses in ihr Ursprungsland zurückkehren werden (vgl. Pöchhacker 2000:147). Infolge des Familiennachzuges, der unbefristeten Niederlassung vieler ArbeitsmigrantInnen und der Globalisierung der Bildungswelt (z.B. Österreichische Universitäten werben ausländische ForscherInnen und Studierende an) steigt der Ausländeranteil und somit auch der Kommunikations- und Beratungsbedarf Anderssprachiger in vielen verschiedenen Bereichen des Lebens (z.B. öffentliche Einrichtungen, Krankenhäuser, Schulen etc.).

3.4 Kommunaldolmetschen als berufliches Betätigungsfeld

Trotz des Kommunikationsbedarfs mit Anderssprachigen wird, wie eingangs schon erwähnt, dem Kommunaldolmetschen wenig bis gar keine Beachtung geschenkt. In der deutschsprachigen Literatur im Bereich der Dolmetschwissenschaft wird Kommunaldolmetschen noch immer als fremd wirkender, unscharf definierter Begriff empfunden, da Kommunaldolmetschen als Berufsstand noch keinen Eingang in rechtliche (außer Gerichtsdolmetschen), medizinische und soziale Einrichtungen gefunden hat (vgl. Pöchhacker 1997:216).

Praktisch gesehen werden Tätigkeiten, die zum Kommunaldolmetschen gezählt werden können, in verschiedenen öffentlichen Einrichtungen praktiziert, da alle Menschen auf österreichischem Staatsgebiet kraft Gesetzes das Recht haben, öffentliche Einrichtungen zu nutzen. Aus diesem Grund haben diese Einrichtungen die Aufgabe, auch KlientInnen mit unterschiedlicher kultureller, sprachlicher und ethnischer Herkunft zu betreuen, wobei ich den Betreuungs- und Kommunikationsbedarf bei den Verwaltungsbehörden und medizinischen Einrichtungen (z.B. Krankenhäuser) als besonders evident sehe. Die häufigsten Formen zur Deckung des Kommunikationsbedarfs mit Anderssprachigen sind in Österreich:

- Ad-hoc Sprachmittlung durch Begleitpersonen (Kinder, Ehegatten, Verwandte, Freunde)
- Ad-hoc Sprachmittlung durch hinzugezogenes Personal (z.B. Reinigungspersonal)
- Kommunikation in vereinfachtem Deutsch
- Sprachmittlung durch zweisprachiges Fachpersonal (z.B. muttersprachliche BeraterInnen für türkische PatientInnen; ein 1989 eingeführter Modelversuch in Wiener Krankenhäusern)
- Sprachmittlung durch extern angeforderte DolmetscherInnen

Die Sprachmittlung durch Begleitpersonen bzw. durch hinzugezogenes Personal wird besonders oft in Anspruch genommen (vgl. Pöchhacker 2000:159). Daher wurden von den Institutionen kaum Maßnahmen getroffen, um dem Bedarf an Sprachmittlung nachzukommen. Eine der wenigen Ausnahmen dürfte eine „Liste mit Fremdsprachenkundigen“ sein, die in einigen Wiener Krankenhäusern intern aufliegt (2000:174) und damit verdeutlicht, dass der Einsatz von ungeschultem Krankenhauspersonal zur Sprachmittlung längst ein selten hinterfragtes Faktum darstellt (2000:177). Seltsamerweise wird von den Institutionen (AKH, Unfallkrankenhäuser, Gebietskrankenkasse) ausdrücklich betont, dass die Kommunikation reibungslos funktioniert, gröbere Verständigungsschwierigkeiten sehr selten auftreten und sie keine Notwendigkeit für ausgebildete KommunaldolmetscherInnen sehen (vgl. Pöchhacker 1997:223). Pöchhacker (1997:223) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass aufgrund der fehlenden Ausbildungs-, Bewertungs- und Akkreditierungsmöglichkeiten das Kommunaldolmetschen in Österreich eine nur sehr untergeordnete Rolle spielt. Aus diesem Grund ist in vielen Fällen eine Sensibilisierung durch die VertreterInnen der verschiedenen Einrichtungen nicht gegeben.

In Österreich wird grob gesagt Kommunaldolmetschen ohne ausgebildete Kräfte praktiziert wird, die ohne offiziellen Berufsstatus, Berufsverband oder übergeordneter Kontrollbehörde ihrer Tätigkeit nachgehen (Pöchhacker 1997:223). Die Öffentlichkeit ist sich oft nicht bewusst, dass die drei erstgenannten Formen zur Deckung des Kommunikations- und Beratungsbedarf (siehe oben) völlig inakzeptabel und diskriminierend sind bzw. schwerwiegende Folgen für Anderssprachige haben können. Man denke z.B. an falsch gedolmetschte Aussagen bei einem Asylverfahren. Das Potential für eine fruchtbringende Zusammenarbeit zwischen den VertreterInnen von öffentlichen Einrichtungen, KommunaldolmetscherInnen und universitären Einrichtungen ist enorm (1997:224).

3.4.1 Einsatzgebiete

Die Einsatzgebiete von SprachmittlerInnen bzw. (Kommunal-) DolmetscherInnen in Österreich sind vielfältig. Das Wort „Einsatzgebiet“ könnte in einigen Fällen missverstanden werden, da zumeist die MitarbeiterInnen Dolmetschen nur als Nebentätigkeit neben anderen zahlreichen Tätigkeiten ausführen. Zur Veranschaulichung der Vielfältigkeit des Einsatzes von SprachmittlerInnen bzw. (Kommunal-) DolmetscherInnen in Österreich werden drei unterschiedliche Einrichtungen kurz beschrieben:

1) Die Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK):

Die Gebietskrankenkassen stellen für KommunaldolmetscherInnen ein ideales Einsatzgebiet dar. Da in Österreich Versicherungspflicht für alle herrscht, sind Menschen, die in Österreich leben, zumeist bei der Gebietskrankenkasse versichert. Sie ist für die meisten MigrantInnen und ImmigrantInnen die erste Anlaufstelle in Sachen Krankenversicherung. Dennoch scheint es laut Pöchhacker (1997:221) wenig offensichtlichen Bedarf an Dolmetschleistungen zu geben. In den 1990iger Jahren standen bei der Wiener Gebietskrankenkasse zwei Serbokroatisch sprechende MitarbeiterInnen der Verwaltung für (eventuelle) Dolmetschleistungen zur Verfügung. Im Hauptquartier gab es eine Türkisch sprechende Reinigungskraft, die im Bedarfsfall von den Wiener Bezirksstellen für Telefondolmetschzwecke herangezogen werden konnte. Bei schwierigen Fällen konnten sich die MitarbeiterInnen an die Wiener Zuwandererfonds wenden, die vier zweisprachige (rechtliche) BeraterInnen beschäftigte. Diese konnten für Dolmetschzwecke herangezogen werden (1997:221). Laut Aussage der interviewten Studierenden hat sich an dieser Situation zumindest in Bezug auf Englisch wenig geändert.

2) Das Allgemeine Krankenhaus (AKH) in Wien:

Ein weiteres großes Einsatzgebiet stellt das AKH in Wien dar. Das AKH (2009) hat 2.137 Betten und beschäftigte 2008 unter anderem 1.464 Ärzte, 2.878 KrankenpflegefachdienstmitarbeiterInnen und 1.076 medizinisch-technische MitarbeiterInnen. Insgesamt arbeiteten dort 8.909 Menschen. Was die Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen betrifft, gab es

in den 1990er Jahren eine Liste mit Krankenhauspersonal und ihren Fremdsprachenkenntnissen. Es wurden u. a. Sprachen wie Arabisch, Bulgarisch, Farsi, Polnisch, Russisch, Serbokroatisch und Tschechisch angeboten. Es gab sogar Personal, das seine Dienste in vier (slawischen) Sprachen feilbot (Pöchlhammer 1997:221). Die Homepage des AKH (2009) gibt es teilweise auch auf Englisch. Die Übersetzung kann aufgrund von zahlreichen Grammatik-, Stil- und Tempusfehlern als durchaus mangelhaft bezeichnet werden.

Eine außerordentliche Initiative wurde 1989 von der Krankenhausabteilung der Stadt Wien ins Leben gerufen. Jedem gemeindeeigenen Krankenhaus wird aufgrund dieser Initiative eine SprachmittlerIn für Türkisch zur Verfügung gestellt. Die acht Frauen, die in den 1990er Jahren dort arbeiteten, sind allesamt in der Türkei aufgewachsen und kamen anschließend nach Wien. Sie alle hatten Berufserfahrungen im medizinischen bzw. therapeutischen Bereich gesammelt. Keine dieser Frauen hatte eine Ausbildung im Dolmetschbereich absolviert (vgl. Pöchlhammer 1997:222). Insgesamt arbeiteten zu jener Zeit 16 DolmetscherInnen in Krankenhäusern und Jugendämtern in Wien (vgl. Pöchlhammer 2000:54). Laut einer Studie von Stofner (2006:21) hat sich diese Zahl im Laufe der Jahre fast halbiert. Die Anzahl der muttersprachlichen BeraterInnen in Wiener Krankenhäusern ist von 8 auf 5 gesunken, da freigewordene Stellen nicht mehr nach besetzt wurden. Im Preyer'schen Kinderspital wurde 2006 die muttersprachliche Beraterin auf eigene Kosten finanziert (vgl. Stofner 2006:21).

3) EFF-Projekt „Psychosozialer Dienst“

Eine weitere Initiative stellt das EFF-Projekt „Psychosozialer Dienst in der Betreuungsstelle Traiskirchen“ des Vereins Menschen.Leben dar. Sie wurde vom Europäischen Flüchtlingsfonds (EFF) im September 2004 ins Leben gerufen. Ziel ist es, traumatisierten AsylwerberInnen psycho-soziale, psychologische und psychotherapeutische Unterstützung zu bieten. In erster Linie werden psychologische und psychotherapeutische Gespräche sowie eine Maltherapiegruppe für Kinder und Jugendliche angeboten, damit die PatientInnen ihre Erlebnisse verarbeiten können und es somit zu einer psy-

chischen Stabilisierung kommt. Seit Feber 2008 steht auch Flüchtlingen, die im Burgenland untergebracht sind, diese psychotherapeutische Betreuung zur Verfügung. Bei diesen psychologischen und psychotherapeutischen Gesprächen werden (Kommunal)-DolmetscherInnen bzw. SprachmittlerInnen benötigt, um die Kommunikation zwischen den PatientInnen und der Psychologin/Psychotherapeutin herzustellen. Da die Nachfrage nach Terminen für ein psychologisches oder psychotherapeutisches Gespräch sehr groß ist, steigen auch die Kosten für die Kommunal DolmetscherInnen exponentiell. Da die Kosten nicht mehr eigenfinanziert werden können, gibt es einen Spendenaufruf für dieses Projekt seitens des Zentrums für Translationswissenschaft (ZTW) der Universität Wien.

Anhand dieser Beispiele kann man sehen, dass es ein großes Entwicklungspotenzial für Kommunal DolmetscherInnen in Österreich gibt. DolmetscherInnen bzw. SprachmittlerInnen arbeiten in den unterschiedlichsten Bereichen und leisten wertvolle Hilfe für fremdsprachige Menschen in Österreich.

3.4.2 Rolle und Aufgaben

Die Rolle und die Aufgaben von Kommunal DolmetscherInnen zu definieren ist für die Professionalisierung sehr wichtig (vgl. Pöchlacker 2000b:49). In Ländern wie Österreich, in denen es kein institutionalisiertes bzw. professionalisiertes Kommunal Dolmetschen gibt, ist das sogar noch wichtiger (2000:50).

Aus diesem Grund befragte Pöchlacker 1996/97 SprachmittlerInnen, GebärdensprachdolmetscherInnen, Krankenhauspersonal und Personal von Jugendämtern in Wien zu den Aufgaben von Kommunal DolmetscherInnen. Es standen neun mögliche Aufgaben zur Auswahl und zwar unter anderem sinngemäß das Zusammenfassen von langen, ungeschickten Äußerungen der KlientIn; die Gesprächsparteien auf Missverständnisse in der Kommunikation aufmerksam zu machen oder das gemeinsame Ausfüllen der Formulare (2000:52f). Die Befragung des Krankenhauspersonals und der Jugendämter in Wien fand im Zuge einer größeren Studie, bei der 692 von 765

Fragebögen retourniert wurden, statt (2000:52;54). Der Dolmetscherfragebogen wurde bei Interviews oder Gruppentreffen an 16 SprachmittlerInnen bzw. bei einem Seminar an der Universität Graz 1997 an 16 GebärdensprachdolmetscherInnen ausgegeben (2000:54).

Grob gesagt zeigen die Resultate, dass aktuelle und potentielle NutzerInnen von Kommunaldolmetschleistungen an die SprachmittlerInnen größere Erwartungen stellen als nur „zu übersetzen“ (Pöchhacker 2000:62). Die KommunaldolmetscherInnen haben daher einen sehr großen Handlungsspielraum bei der Ausübung ihrer Tätigkeit, wobei die Vollständigkeit der gedolmetschten Aussagen nicht darunter leiden sollte. Die NutzerInnen erwarten sich z.B., dass sich die SprachmittlerInnen dem sprachlichen Niveau der fremdsprachigen KlientInnen anpassen und fachsprachliche Ausdrücke erklären oder dass die SprachmittlerInnen selbstständig eigene Fragen an die KlientInnen stellen, um unbestimmte Äußerungen zu klären. Weiters wird von der KommunaldolmetscherIn erwartet, dass sie die Gesprächsparteien auf Missverständnisse aufmerksam macht und Formulare gemeinsam mit der KlientIn ausfüllt. Das Erklären von kulturspezifischen Sachverhalten oder Handlungsweisen ist den NutzerInnen weniger wichtig (vgl. Pöchhacker 2000:62).

Was die Resultate der Befragung der SprachmittlerInnen bzw. GebärdensprachdolmetscherInnen betrifft, fällt auf, dass auch sie ihre Tätigkeit sehr großzügig auslegen und auch dazu bereit sind, z.B. fachsprachliche Ausdrücke zu erklären, Missverständnisse auszuräumen und erklärend einzugreifen (2000:63). Überraschend ist, dass sie sich insgesamt mehr als KulturmittlerInnen fühlen als dies sich die NutzerInnen erwarten. Weiters ist interessant, dass GebärdensprachdolmetscherInnen laut eigener Aussage zögerlicher bei Missverständnissen zwischen den Gesprächsparteien eingreifen (2000:64).

Anhand dieser Studie können erste Resultate zur Rolle und den Aufgaben der SprachmittlerInnen bzw. GebärdensprachdolmetscherInnen in Österreich aufgezeigt werden. Dieser explorative Versuch zeigt, dass es erste Ansätze zum Rollenverständnis und den Aufgaben gibt. Da auch pro-

fessionelle GebärdensprachdolmetscherInnen an der Befragung teilgenommen haben, darf davon ausgegangen werden, dass die Ergebnisse eine gewisse Aussagekraft haben.

3.5 Ausbildung

Im Bereich Ausbildung sind KommunaldolmetscherInnen im Gegensatz zu KonferenzdolmetscherInnen klar im Nachteil. Die Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen ist im Gegensatz zu KonferenzdolmetscherInnen auf universitärer Ebene klar unterentwickelt (vgl. Pöchhacker 2004:30). In Österreich gibt es nur an der Universität Wien sowie auf der Karl-Franzens-Universität Graz ein Ausbildungsprogramm für KommunaldolmetscherInnen im weiteren Sinn. Das Programm an der Universität Wien nennt sich MA Dolmetschen – Schwerpunkt Dialogdolmetschen. Es sieht theoretische und rechtliche Grundlagen, Kulturkompetenz, Dolmetschkompetenz und Übersetzungen (von Rechtssachen) vor. Die angebotenen Sprachen sind vielfältig. Es gibt keine Eignungsprüfung. Zu bemängeln ist, dass sich das Programm fast ausschließlich auf das Gerichtsdolmetschen konzentriert und es keine Schwerpunkte im Bereich Medizin oder Soziales gibt.

Weiters gibt es keine Vorlesungen oder Übungen zum Thema Asyl-dolmetschen, obwohl gerade das ZTW in Wien, wo viele Sprachen (B/K/S, Rumänisch, Russisch, Tschechisch, Ungarisch, etc.), die bei Dolmetschungen beim Asylamt zur Anwendung kommen, gelehrt werden, prädestiniert dafür wäre. Wenn man die Lehrpläne vom Konferenz- und Dialogdolmetschstudium vergleicht, fällt auf, dass sie äußerst ähnlich sind. Größere Unterschiede ergeben sich nur bei der Anzahl, der zu absolvierenden Konsekutiveinheiten und der zusätzlichen Übung zum Rechtsübersetzen.

Die Karl-Franzens-Universität Graz bietet, wie bereits erwähnt, ein weiteres Ausbildungsprogramm für KommunaldolmetscherInnen an. Der Universitätslehrgang Kommunaldolmetschen befähigt laut Karl-Franzens-Universität Graz (2009) die AbsolventInnen, „in verschiedenen kommunalen, sozialen, medizinischen und therapeutischen Einrichtungen tätig zu

sein“. Im Lehrplan stehen unter anderem theoretische Grundlagen, Ethik und Rolle(n) sowie Kultur- und Dolmetschkompetenz. Zurzeit (Stand 24.12.2009) wird dieser Universitätslehrgang nur für die Sprachen B/K/S und Russisch angeboten (vgl. Karl-Franzens-Universität Graz 2009).

Ansonsten gab und gibt es auf außeruniversitärer Ebene einige Initiativen, die in die Kommunaldolmetschrichtung gehen. Erwähnenswert ist hier der Lehrgang für Krankenhaus-DolmetscherInnen, der 2000-01 als 16tägiger Pilotkurs zur Schulung von zweisprachigem Krankenhauspersonal vom Wiener Krankenhausanstaltenverbund organisiert wurde und als längerfristige Maßnahme geplant war. Die Weiterführung des Projekts scheiterte an einem fehlenden Fortsetzungsauftrag seitens der Stadt Wien. Ausbildungsschwerpunkte waren z.B. Grundbegriffe des Dolmetschens, kulturelle Fremd- und Selbstwahrnehmung, Dolmetschtechniken, translationswissenschaftliche Grundlagen und Berufsethik (vgl. Stofner 2006:24). Weiters ist der Verein ZEBRA sehr aktiv in diesem Bereich und bietet die „Ausbildung zur/zum Kulturdolmetsch“ als Ausbildung von MigrantInnen als Coaches in Beratung und Therapie an (vgl. Stofner 2006:27).

Aufgrund der Recherchen in Österreich (v. a. Wien) zum Thema Kommunaldolmetschen konnte herausgefunden werden, dass es Kommunikationsbedarf mit Anderssprachigen gibt. Den meisten Bedarf gibt es z.B. aus Sicht des Wiener Krankenhauspersonals für Serbokroatisch bzw. Kroatisch/Serbisch und Türkisch sowie in geringerem Ausmaß für Englisch. Diese Ergebnisse lassen sich meiner Meinung nach generell auch auf andere Einrichtungen umlegen.

Zumeist wird der Kommunikationsbedarf mit Anderssprachigen anhand von Ad-hoc Sprachmittlung durch Begleitpersonen (Kinder, Ehegatten, Verwandte, Freunde) bzw. durch hinzugezogenes Personal (z.B. Reinigungspersonal) gedeckt.

Diese Zustände sind auf die fehlenden rechtlichen Rahmenbedingungen und das „Gastarbeiterprinzip“ zurückzuführen. Tatsächlich wird Kommunaldolmetschen ohne ausgebildete Kräfte praktiziert, die keinen

offiziellen Berufsstatus und somit keinen Berufsverband zur Wahrung ihrer Interessen haben. Auch eine übergeordnete Kontrollbehörde, die ihre Tätigkeiten überwacht, gibt es nicht.

Eine Ausbildung zur KommunaldolmetscherIn kann auf universitärer Ebene an der Universität Wien oder an der Karl-Franzens-Universität Graz absolviert werden. Auf außeruniversitärer Ebene gibt es auch einige Initiativen.

4. Kommunaldolmetschen für ausländische Studierende

4.1 Ausländische Studierende als Zielgruppe

Ausländische Studierende als KlientInnen für KommunaldolmetscherInnen stellen ein kaum erforschtes Gebiet in der Dolmetschwissenschaft dar. Dies ist bemerkenswert, da 1) sich diese Thematik unmittelbar im Umfeld der ForscherInnen abspielt und 2) die Zahl der ausländischen Studierenden in den letzten Jahren rasant gestiegen ist. Studierten 1997/98 noch 27.745 ausländische Studierende an österreichischen öffentlichen Universitäten, hat sich diese Zahl laut Statistik Austria 2007/08 schon auf 43.671 gesteigert. Insgesamt gesehen sind 21% der Studierenden an österreichischen Universitäten AusländerInnen. An der Universität Wien studierten im WS 2008/09 15.629 ausländische Studierende, 3.561 davon waren StudienanfängerInnen. Die Gesamtzahl an Studierenden an der Universität Wien betrug im Vergleichszeitraum 74.214. Das bedeutet, dass 21% der Studierenden an der Universität Wien aus dem Ausland kommen.

4.1.1 Ausländische Studierende aus Drittstaaten

Aus Sicht dieser Studie sind ausländische Studierende aus Drittstaaten (also nicht EU-EWR Staaten) interessant. Diese Gruppe studiert zumeist auf Englisch. Generell geht der Trend an österreichischen öffentlichen Universitäten immer mehr zu Studiengängen, die auf Englisch angeboten werden. Vor allem Doktoratsstudiengänge sind schon sehr oft auf Englisch. Diese Entwicklung hat zum Großteil mit der Internationalisierung der Bildung und dem Wettbewerb der Universitäten untereinander zu tun.

Weiters bringen mehr Studierende aus Drittstaaten (ohne Stipendium) auch mehr Einnahmen z.B. in Form von Studiengebühren für die Universitäten. Während an der Universität Wien ordentliche Studierende aus Österreich, einem EU- oder EWR-Staat und Studierende, denen Österreich auf Grund eines völkerrechtlichen Vertrages dieselben Rechte für den Berufszugang zu gewähren hat wie InländerInnen (z.B. Konventionsflüchtlin-

ge), für die Mindeststudiendauer (plus zwei Toleranzsemester) von der Zahlung eines Studienbeitrags befreit sind und lediglich den ÖH-Beitrag von € 16,86 bezahlen müssen, sieht dies bei Studierenden aus Drittstaaten anders aus. Sie müssen pro Semester einen Studienbeitrag in der Höhe von € 380,22 entrichten. Einige Länder sind von dieser Regelung ausgenommen. Die Studierenden dieser Länder zahlen keinen Studienbeitrag, wobei diese Sonderregelungen von Universität zu Universität variieren. Darüber hinaus benützen alle Studierenden Infrastruktureinrichtungen am Studienort (z.B. Unterkunft, Transport, Einkaufsmöglichkeiten) und tragen dazu bei, dass diese erhalten bleiben bzw. ausgebaut werden können.

Nun gibt es aber auch ausländische Studierende, die nicht „auf eigene Faust“, sondern aufgrund eines Mobilitätsprogramms nach Österreich kommen. Solche Mobilitätsprogramme sind für Studierende aus Drittstaaten z.B. Erasmus Mundus. Dieses Kooperations- und Mobilitätsprogramm der europäischen Kommission hat sich zum Ziel gesetzt, die Qualität der Hochschulbildung im europäischen Raum deutlich anzuheben und die Zusammenarbeit mit Drittländern zu verstärken. Des Weiteren gibt es unter anderem Mobilitätsprogramme, die von der österreichischen Entwicklungszusammenarbeit (OEZA) und dem Rat für Technologie oder aufgrund von individuellen Vereinbarungen zwischen Österreich und dem jeweiligen Staat ins Leben gerufen wurden (z.B. zwischen Österreich und Pakistan).

Eine besondere Rolle, was die Zusammenarbeit im Bildungs- und Wissensbereich anbetrifft, spielt in Österreich der ÖAD. Er sieht sich als gemeinnützige Dienstleistungs- und Serviceeinrichtung in der länderübergreifenden Bildungs- und Wissenschaftskooperation und setzt sich vor allem für die allgemeine akademische und berufliche Bildung ein. Zentrales Thema ist dabei die akademische Mobilität (vgl. ÖAD 2009). Der ÖAD ist somit direkter Ansprechpartner für einen Großteil der ausländischen Studierenden, die aufgrund eines Mobilitätsprogramms nach Österreich kommen. Er gibt erste Hilfestellungen bei der Zimmersuche, rechtliche Beratung (Visa, Meldepflicht etc.) und vieles mehr. Die Studierenden wohnen (zumin-

dest am Anfang) meistens in Studentenwohnheimen und sind Vollzeitstudierende.

4.1.2 Pakistanische Studierende

In Österreich studierten 2007/08 laut ÖAD (2009) 279 pakistanische Studierende. 276 erhielten ein Stipendium aus Drittmitteln, 1 Person bekam ein Stipendium von der OEZA und 2 vom Rat für Technologie (vgl. ÖAD 2009).

Dieses Stipendium aus Drittmitteln gründet sich auf einem Mobilitätsabkommen für Doktoranden, das zwischen Österreich und Pakistan geschlossen wurde. 276 der insgesamt 279 pakistanischen Studierenden absolvieren aus diesem Grund ein Doktoratsstudium an österreichischen öffentlichen Universitäten. Das Stipendium hat eine Dauer von max. 36 Monaten. Die Finanzierung wird zur Gänze vom pakistanischen Staat übernommen. Ansprechpartner und Organisator (z.B. Unterkunft) ist auf österreichischer Seite der ÖAD, welcher auch bei Fragen seitens der pakistanischen Studierenden weiterhilft. Konkret bedeutet dies, dass er u. a. Hilfestellungen bei der Erlangung einer Niederlassungsbewilligung, beim Abschluss einer Kranken- und Unfallversicherung bzw. bei der Organisation von Informations- und Kulturveranstaltungen leistet. Auf pakistanischer Seite ist die Higher Education Commission (HEC) für die Organisation verantwortlich (vgl. ÖAD 2009).

Voraussetzung für die Bewerbung ist ein abgeschlossenes Masterstudium, wobei die Vorauswahl von der HEC im Frühjahr in Pakistan unter der Leitung von österreichischen UniversitätsprofessorInnen durchgeführt wird (vgl. ÖAD 2009). Pakistan unterhält mit mehreren Ländern (z.B. Deutschland, Frankreich) ähnliche Mobilitätsabkommen (vgl. HEC 2009).

4.2 Forschungsfragen

Im Mittelpunkt des Interesses stand die Frage, wie pakistanische Studierende ihre sprachliche Situation in Österreich einschätzen. Haben sie Probleme

an der Universität, weil sie kein Deutsch sprechen? Empfinden sie, dass es Kommunikationsprobleme mit den (Verwaltungs-) Behörden gibt? Haben die pakistanischen Studierenden schon einmal Hilfe in Form von SprachmittlerInnen in Anspruch genommen? Und wie sieht es mit der Kommunikation mit den Gesundheitsdiensten aus? Wie läuft die Ärztewahl ab? Gibt es hier Probleme? Oder sind in Wirklichkeit die sprachlichen Probleme vernachlässigbar? Funktioniert die Kommunikation auf Englisch mit den verschiedenen Einrichtungen reibungslos? Um diese Fragen beantworten zu können, wurden fünf pakistanische Studierende interviewt.

Zur allgemeinen Lebenssituation der Studierenden kann gesagt werden, dass alle fünf aufgrund eines Stipendiums aus Drittmitteln nach Österreich gekommen sind. Sie absolvieren ihr Doktoratsstudium im naturwissenschaftlichen, technischen und medizinischen Bereich auf Englisch in Wien und kommen alle aus der größten pakistanischen Provinz, dem Punjab. Sprachlich gesehen verfügen sie über sehr gute Englischkenntnisse, da sie ihr ganzes Studium in Pakistan auf Englisch absolviert haben. Englisch ist in Pakistan aufgrund der Kolonialgeschichte offizielle Landessprache und wird in höheren sozialen Schichten gemeinsam mit Urdu als Verkehrssprache benutzt. Alle interviewten Studierenden leben in Studentenheimen in Wien und sind Vollzeitstudierende. Es wurden drei Frauen und zwei Männer interviewt.

4.3 Forschungsdesign und Bezug zur Materie

Die qualitative Interviewstudie wurde als Forschungsdesign für diese Arbeit gewählt. Die qualitative Interviewstudie als solches ist Teil der qualitativen Sozialforschung. Laut Atteslander (2006:71) heißt qualitative Sozialforschung, das „theoretische Vorwissen offen zu legen, die einzelnen Forschungsschritte und –entscheidungen zu beschreiben sowie die Interpretation nachvollziehbar zu gestalten“. Diese Explikation des Vorgehens ist daher eine Möglichkeit, die methodische Kontrolle zu sichern. Weiters stellt sie

ein Gütekriterium für qualitativ gewonnene Daten dar (vgl. Atteslander 2006:71).

Eine große Rolle bei der qualitativen Interviewstudie spielen selbstverständlich Interviews. Generell werden Interviews zu Forschungszwecken geführt, die an die alltägliche Situation des Fragenstellens und Sichinformierens im Gespräch anknüpfen. Nichtsdestotrotz stellen sie aber eine künstliche, asymmetrische Interaktion unter Fremden dar, in der stillschweigend vereinbart wird, dass es zu keiner dauerhaften Beziehung kommt (vgl. Diekmann 2003:375).

Das Interview selbst wird als Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen erlebt. In bestimmten Situationen rufen verbale Stimuli (Fragen) verbale Reaktionen (Antworten) hervor, die von gegenseitigen Erwartungen geprägt sind. Die verbalen Reaktionen beziehen sich auf erlebte und erinnerte soziale Erfahrungen oder sie stellen Meinungen und Bewertungen dar. Es ist daher wichtig anzumerken, dass bei Interviews nicht soziales Verhalten als Gesamteinheit, sondern nur das verbale Verhalten erfasst werden kann (vgl. Atteslander 2006:101). Nicht zu vergessen ist, dass das Interview eine soziale Situation darstellt und auch die jeweilige Umgebung, in der das Interview stattfindet, eine Rolle spielt. Die Umgebung kann nie vollständig beobachtet werden und ist allumfassend. Aus diesem Grund ist es auch nicht möglich, die soziale Situation „Interview“ vollends zu kontrollieren (2006:104). Es wurde dennoch versucht, die Interviews so neutral wie möglich führen und Reaktionen der Zustimmung und der Missbilligung so weit wie möglich zu vermeiden.

Das Modell Interview wurde gewählt, da vor allem die Hintergründe und persönlichen Ansichten der Interviewten im Vordergrund standen. Soziale Phänomene, die bei Fragebögen aufgrund von vorgegebenen Kategorien außerhalb des Fragerasters liegen und deshalb nicht beobachtbar wären, können so erfasst und näher erforscht werden. Natürlich deutet dieser Umstand auch auf die verbale Vieldeutigkeit hin, der alle Interviews unterworfen sind. Die soziale Realität kann nur sehr selten verbal eindeutig beschrieben werden. Aus diesem Grund sind einzelne Antworten nicht als isolierte

Daten zu betrachten, sondern viel mehr als Hinweise auf Zusammenhänge (vgl. Atteslander 2006:122). Dies ist gleichzeitig auch eine der Stärken des Interviews: „Jede Befragung beinhaltet Aussagen über die soziale Wirklichkeit, erfasst aber diese soziale Wirklichkeit selbst nur ausschnittsweise“ (Atteslander 2006:160).

Ein schriftlicher Fragebogen schien für diese Art der empirischen Datenerhebung nicht angemessen, da er weit weniger flexibel ist und man weniger Einblicke in bestimmte Bereiche bekommt bzw. nicht nachhaken kann. Natürlich gibt es die Gefahr der selektiven Wahrnehmung, bei der der Forscher aufgrund seines eigenen Standpunktes die untersuchte Thematik verzerrt wahrnimmt und unbewusst hauptsächlich empirische Daten verzeichnet, die den eigenen Standpunkt bestätigen (vgl. Ernst *et al* 2002:91). Dennoch glaube ich, dass ein Fragebogen nicht zu den interessanten und spannenden Antworten geführt hätte, die ich erhalten habe. Auch meine Ergebnisse hätten anders ausgesehen.

4.4 Inhaltliche Vorbereitung

Nach sorgfältiger Literaturrecherche der Erkenntnisse, die es bereits zum Thema Kommundolmetschen gibt (siehe Kapitel 1, 2 und 3), wurden mit dem Betreuer der Arbeit und unter Zuhilfenahme von verschiedenen einschlägigen Fachbüchern zur empirischen Sozialforschung wie z.B. Atteslander (¹¹2006) und Diekmann, Andreas (¹⁰2003) die Fragen für den Interviewleitfaden erstellt.

4.4.1 Überlegungen zum Interviewleitfaden

Im Mittelpunkt dieser Arbeit steht die Frage nach Kommunikationsproblemen und Dolmetschbedarf aus der Sicht von pakistanischen Doktoratsstudierenden. Die Fragen, die im Vorfeld erarbeitet wurden, sollten dabei behilflich sein, Informationen über die Kommunikationssituation zwischen den pakistanischen Doktoratsstudierenden und VertreterInnen der Verwaltungsbehörden bzw. der Gesundheitsdienste zu liefern. Es wurden auch Fra-

gen bezüglich der Kommunikation im universitären Bereich bzw. im Alltagsleben gestellt.

Von besonderem Interesse waren auch Erfahrungen mit SprachmittlerInnen. Wurden SprachmittlerInnen in bestimmten Fällen hinzugezogen? Wenn ja, wie sah die Verständigung aus? Welche Erfahrungen haben die Studierenden gemacht? Aufgrund der im Kapitel 3 angesprochenen Situation Österreichs ist anzunehmen, dass keine Kommunal DolmetscherInnen zur Verfügung standen. Außerdem stellte sich die Frage, ob es in einigen Einrichtungen unmöglich ist, auf Englisch die Kommunikationssituation zufriedenstellend zu meistern. Gibt es daher folglich in diesen Einrichtungen Dolmetschbedarf?

Genauer gesagt wurden die folgenden Faktoren untersucht:

- Kommunikationsprobleme im universitären Bereich: Gibt es Probleme mit Englisch innerhalb des Studiums bzw. bei der Kommunikation mit dem Universitätspersonal?
- Kommunikationsprobleme bei den Behörden: Wie läuft die Kommunikation ab? Ist die Kommunikation mit den Verwaltungsbehörden auf Englisch möglich?
- Dolmetschbedarf: Wurden SprachmittlerInnen in bestimmten Fällen hinzugezogen? Wenn ja, wie sah die Verständigung aus bzw. gibt es Dolmetschbedarf in den verschiedenen Einrichtungen?
- Kommunikationsprobleme im medizinischen Bereich: Gab es Verständigungsprobleme bei den Gesundheitsdiensten?

Darüber hinaus gab es Interesse an der Kommunikation im Alltag der pakistanischen Studierenden.

Bei der Zusammenstellung der Fragen flossen meine eigenen Erfahrungen als dolmetschende Begleitperson für pakistanische Studierende ein. Der Leitfaden stellte das Gerüst für die Interviews dar. Es ist anzumerken, dass nicht in allen Interviews exakt die gleichen Fragen gestellt wurden, da manchmal Fragen schon im Vorhinein beantwortet wurden bzw. keine Re-

levanz hatten. Oftmals ergaben sich aus den Gesprächen auch interessante Zusatzfragen.

4.4.2 Fragen des Interviewleitfadens

Im Folgenden werden die Fragen des Interviewleitfadens aufgeführt:

- *Where do you come from?*
- *How long have you been studying here?*
- *What do you study?*
- *Why did you choose to study in Austria?*

Diese Fragen waren als Einstiegsfragen gedacht, um das Gespräch aufzulockern und ein gewisses Vertrauen aufzubauen. Weiters lieferten sie wertvolle Zusatzinformationen. Sie wurden möglichst neutral formuliert, um die Unbefangenheit der GesprächspartnerInnen zu gewährleisten.

- *Did you study German before you came to Austria?*

Mit dieser Frage sollte geklärt werden, ob es Kenntnisse der deutschen Sprache vor dem Studium in Österreich gab.

- *How do you usually communicate?*

Diese Frage war als Einstiegsfrage für die Kommunikationsproblematik gedacht.

- *Do you have problems with studying in English?*
- *What do you notice when you talk to university employees in English?*

Diese Fragen bezogen sich auf Kommunikationsprobleme im universitären Bereich.

- *What is it like to communicate with the Austrian local authorities in English?*
- *Did you encounter communication-related problems? If yes, what kind of problems?*

Diese Fragen bezogen sich auf Kommunikationsprobleme im behördlichen Bereich.

- *Did you ever take a friend/relative serving as interpreter to an official appointment?*
-What is your opinion about this experience?
-How did you feel?

Mit diesen Fragen sollte herausgefunden werden, ob SprachmittlerInnen jemals zur Anwendung kamen bzw. wie die Erfahrungen mit ihnen aussahen.

- *How would you describe the communication with doctors/nurses in English at Austrian hospitals?*

Diese Frage zielte auf Erfahrungen bezüglich der Kommunikation im medizinischen Bereich ab.

- *What is it like to use English in Austria?*

Bei dieser Frage stand der alltägliche Umgang mit Englisch in Österreich im Vordergrund.

- *Is there anything else you would like to share?*

Bei der Abschlussfrage konnten noch zusätzliche Erfahrungen seitens der Befragten weiter gegeben werden.

4.4.3 Zusatzfragen

Teilweise wurden Zusatzfragen gestellt, um genauere Informationen zu erhalten bzw. das Gespräch weiterzuführen. Aus diesem Grund unterscheiden sich die Interviewfragen minimal voneinander, was den Inhalt und die Reihenfolge der Fragen betrifft.

4.4.4 Organisatorische Vorbereitung

An erster Stelle bei der organisatorischen Vorbereitung steht die Akquirierung von InterviewpartnerInnen bzw. die Überlegung, wie viele Studierende an der Studie teilnehmen sollten. Bei letzterer Frage habe ich mich von vornherein dafür entschlossen, nur bis zu fünf Studierende zu befragen. Diese Entscheidung hat sich als goldrichtig erwiesen, da sich die Antworten nach einiger Zeit immer mehr wiederholten und meiner Ansicht nach die gesuchten Antworten gefunden waren. Es gab einen Testvorlauf mit einem pakistanischen Studierenden, um die Verständlichkeit und Klarheit der formulierten Fragen zu überprüfen.

Der Erstkontakt mit den InterviewteilnehmerInnen wurde durch einen guten Freund hergestellt, der mir einen pakistanischen Studierenden vorstellte. Dieser wiederum kontaktierte Kollegen und Kolleginnen, um sie zum Mitmachen aufzufordern. Schließlich erklärten sich fünf pakistanische Studierende bereit, sich von mir interviewen zu lassen. Es wurden individuelle Termine vereinbart, die sich voll und ganz nach der zeitlichen und örtlichen Verfügbarkeit der Studierenden richteten. Die Interviews fanden in einem Studentenheim in den Räumlichkeiten der Studierenden oder in der zu jener Zeit leeren Gemeinschaftsküche statt, um den Lärmpegel zwecks Aufnahme so gering wie möglich zu halten.

Um eine vertrauliche, angenehme Atmosphäre herzustellen, gab es vor den Interviews kleine Gespräche mit den Studierenden über alltägliche Themen. Im Zuge dieser wurden meist Süßigkeiten, pakistanische Köstlichkeiten oder auch Tee angeboten. Es wurde versucht, eine gelockerte Form des neutralen Interviews, wie es von Maccoby/Maccoby (1974) vertreten wird, durchzuführen. Zentrale These Maccoby/Maccobys ist, dass die InterviewerIn Anteil am Gespräch nimmt, aber die eigene Haltung zum Untersuchungsgegenstand nicht öffentlich zur Schau stellt. Somit kann größtmögliche Neutralität gewährleistet werden. Die Interviewmethode war nicht standardisiert, offen und teilstrukturiert.

Die Interviews wurden mit einem digitalen Diktiergerät der Marke Olympus aufgenommen. Das Gerät ist mit einem hochwertigen Mikrophon ausgestattet, um eine gute Aufnahmequalität zu erzielen. Zusätzlich wurden

mit Hilfe von Gesprächsprotokollen auffällige nonverbale Gesten, die Sitzordnung und andere Besonderheiten, die nicht unbedingt aus den Aufnahmen hervorgehen, notiert. Im Anschluss wurden die Aufzeichnungen händisch transkribiert. Abschweifungen der Studierenden, die sich nicht auf die Thematik dieser Masterarbeit bezogen (wie z.B. negativer Kommentar zur Funktionsweise von Notfallambulanzen in Österreich von InterviewpartnerIn I1) wurden nicht transkribiert.

Aus Datenschutzgründen wurde den Interviewten in den Transkripten nur der Buchstabe I zugewiesen. Sie bekamen zusätzlich noch eine fortlaufende Nummer, um sie voneinander unterscheiden zu können.

4.5 Ablauf der Befragung

Die Studierenden wurden gebeten, „frei von der Leber weg“ zu erzählen und bei Unklarheiten nachzufragen. So ergaben sich noch einige weitere Fragen. Die Studierenden hatten auch die Möglichkeit, Sachverhalte zum Thema hinzuzufügen bzw. zu kommentieren.

Die Dauer der Interviews war erstaunlicherweise recht ähnlich. Die Interviews dauerten im Durchschnitt um die 8 Minuten. Das kürzeste Gespräch dauerte 7 Minuten und das längste 12 Minuten. Die Transkripte der Interviews befinden sich im Anhang. Die Ergebnisse der Studie werden im nächsten Kapitel dargestellt.

5. Auswertung der Interviews

Die Auswertung der Interviews wird in diesem Kapitel deskriptiv dargestellt. Einleitend möchte ich betonen, dass mir die Anonymität der Interviewten sehr wichtig ist. Wenn geschlechtsspezifische Bezeichnungen in den Zitaten und den Erläuterungen vorkommen, dann sind diese rein zufällig gewählt. Sie lassen keine Rückschlüsse auf das Geschlecht der interviewten Studierenden zu. Es wurden drei weibliche und zwei männliche pakistanische Studierende interviewt.

5.1 (Vor-) Kenntnisse und Wahl des Studienlandes

Um die Kommunikationsprobleme und den Dolmetschbedarf eruieren zu können, ist es wichtig, dass die Studierenden zu ihren (Vor-) Kenntnissen befragt werden. Haben sie sich vor Studienbeginn mit der deutschen Sprache auseinandergesetzt bzw. welche Sprache(n) benutzen sie im Alltag, um mit den VertreterInnen der verschiedenen Einrichtungen zu kommunizieren?

Die Antworten der Studierenden waren sehr ähnlich. Alle Studierenden gaben an, dass sie keinerlei Vorkenntnisse der deutschen Sprache hatten und sich im Alltag auf Englisch (eventuell mit einigen Wörtern auf Deutsch) verständigen. Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass sich einige Studierende vor ihrem Studium gar nicht bewusst waren, dass in Österreich Deutsch Amtssprache ist. Zur Wahl ihres Studienlandes sagte I1 Folgendes:

I was offered a scholarship in our country and it had limited destinations where we could go and it included Austria, France, Germany, Netherlands and China. I was not aware that in Austria they don't speak English and I thought Germany and France and all other countries have their own languages, but I have never heard of Austria and I was confused. I thought maybe they speak English and so I chose Austria.

I4 erwähnte hingegen, dass sie sich vor allem aufgrund der Möglichkeit, auf Englisch zu studieren, für Österreich als Studienland entschieden hat:

Like there were two or three options there: France, Austria and Sweden I think, but for France I needed 17 years of education plus you need French and for Austria it was English, that's why I chose Austria.

I3 und I5 gaben an, dass sie nach Österreich gekommen sind, da zu jener Zeit gerade ein Stipendium für Österreich ausgeschrieben war. I2 hatte sich für ein Studium in Österreich beworben, da laut ihrer Meinung die Forschung in Österreich sehr weit fortgeschritten ist: „[...] *my topic was some kind of food toxicology and I know some of the persons from literature that they are doing well in Austria – that research is good. That's why I wanted to come to Austria.*”

5.2 Kommunikationsprobleme

Ein zentrales Thema dieser Masterarbeit sind Kommunikationsprobleme in den verschiedenen Einrichtungen. Wie bereits im Kapitel 3 erläutert wurde, gibt es verschiedene Methoden, um Verständigungsproblemen Herr zu werden. Die Effektivität dieser Methoden muss dennoch manchmal in Frage gestellt werden. Die Ad-hoc Sprachmittlung durch Begleitpersonen bzw. hinzugezogenes Personal sowie die Kommunikation in vereinfachtem Deutsch sind als besonders problematisch anzusehen, da sie laut Pöllabauer (2002a:200) keine Garanten für eine reibungslose Kommunikation sind und nicht eruiert werden kann, in wieweit sich die einzelnen GesprächsteilnehmerInnen tatsächlich verstanden haben. Dennoch werden diese Formen vielfach praktiziert und stellen oftmals mehr die Norm als die Ausnahme dar. Weiters beschreibt Pöllabauer (2005:281), dass die Verständigung ohne DolmetscherInnen, nur mit Hilfe von Körpersprache, Mimik, Gestik und anderen Mitteln, in Institutionen Anwendung findet.

Die Studierenden haben in diesem Bereich ähnliche Erfahrungen gemacht. I4 sagte hierzu: *“Sometimes it happens that I speak English and they in return speak German. I get some idea what they are telling me and they understand me as well.”*

Anmerkend muss hinzugefügt werden, dass bei dieser Art der Verständigung in rudimentärem Deutsch bzw. Englisch und der Zuhilfenahme von verschiedensten Mitteln (z.B. Gesten, Mimik), es nicht möglich ist festzustellen, wie weit die Verstehenstiefe der beiden Gesprächsparteien reicht.

In einer von Pöchhacker (2000:157) durchgeführten Studie (s. Kapitel 4.3.4), hat sich gezeigt, dass die Verständigung ohne DolmetscherInnen mehr oder weniger häufig stattfindet, obwohl sich mehr als die Hälfte der Befragten in Krankenhäusern und Jugendämtern der inhärenten Problematik bewusst sind. Etwa 400 von 692 Befragten gaben an, dass die Kommunikation in vereinfachtem Deutsch ohne Beteiligung Dritter keineswegs reibungslos verläuft. Laut eigener Aussage haben 48% in diesem Modus „häufig“ und 17% „fast immer“ Probleme, während 34% „manchmal“ und nur 1% „nie“ Probleme haben.

5.3 An der Universität

Ein weiteres großes Thema ist die Kommunikation an den Universitäten. Normalerweise müsste man annehmen, dass es dort kaum Verständigungsschwierigkeiten gäbe. Ist diese Annahme richtig? Wie sieht die Kommunikation mit den Verwaltungsorganen der österreichischen Universitäten aus?

Laut Aussage der Studierenden gibt es kleinere sprachliche Probleme, was die Lehrveranstaltungen und das Lehrpersonal betrifft. I2 berichtete zum Beispiel, dass sie manchmal auf Kommunikationsprobleme bei Vorlesungen stößt:

[...] some very basic courses [are in German] and can be problematic, but for now they translate them into English and they try to make it in English, but you know, some of these professors have been giving their lectures for the past 10-15 years in German and that is a

problem and some of their slides are really in German even now and if you have to go for your exam you have to translate it.

I2 macht somit deutlich, dass laut ihrer Erfahrung versucht wird, Kurse auf Englisch, zuweilen mit Folien auf Deutsch, zu halten. Dies gelingt mit unterschiedlichem Erfolg.

Laut I5 gibt es diese „(Übersetzungs-) Bemühungen“ in ihrem Studienfach Informatik nur begrenzt: *„The courses I sometimes want to take, related to my field of study, I could not take, because they were in ‘deutsch’.”*

I4 gab an, dass sie am Anfang Probleme mit dem Akzent der Professoren hatte:

In Austria in the start it was a problem, even the teachers who are teaching in English, they have some problem with the accents. Like instead of both, they say bos and thinking, sinking. So in the start it was a little bit of a problem, but now it's ok.

I1 und I3 haben keinerlei Verständigungsschwierigkeiten in den Lehrveranstaltungen bzw. mit den Professoren. I1 ist sogar sehr zufrieden und antwortete auf die Frage, ob sie Kommunikationsprobleme an ihrer Universität erlebt:

Not at all. The Institute where I am studying is very international. It's Vienna Biocenter and they have people from every place. They have lot of Americans. So all our lectures and seminars, everything is in English, although we have many German speaking people, but even in my lab we are people from all other nationalities also: like Croatian, Polish. And everyone can not speak their own language. So we have this common medium.

Teilweise anders sieht die Situation laut I2, I3 und I4 bei den Verwaltungsorganen an der Universität aus. I2 berichtete, dass bei der Abteilung zur Zulassung zum Studium die Zuständige für die Anmeldung zum Doktorats-

studium sehr gute Englischkenntnisse besitzt, jedoch jene für die Anmeldung zu Master- oder Diplomstudien kein Englisch verstünde:

The other ones don't have [good English] ... because they could not understand English only German for diploma thesis, but for Phd students, because the Phd program is in English, so they have a person who can speak or understand English.

I3 hat die Erfahrung gemacht, dass einige VertreterInnen der universitären Verwaltung geneigt wären, Englisch zu sprechen und andere nicht. I4 wiederum bemängelte, dass Informationen bezüglich des Studiums nur auf Deutsch erhältlich sind und sogar die österreichische Hochschülerschaft (ÖH) sich nicht auf Studierende ohne Deutschkenntnisse eingestellt hat:

[...] all the things they have like information even for the course study, everything is in German, even for the international students. Like you go and you talk and they can't communicate in English, but if you ask them for some information, they will give you something in German. So which is for no use for us. [...] Even recently there were some elections [ÖH-Wahlen] and they were asking for votes and gave me brochures in German.

I1 und I5 sind mit dem Service der Verwaltungsorgane auf ihrer Universität vollends zufrieden und hatten nichts zu beanstanden. I1 antwortete auf die Frage, wie die Kommunikation mit Universitätsangestellten abläuft: „*It was smooth and easy. Actually, we got everything done by ÖAD, there were only very few things that we had to do and they were easy. I had no problem.*”

Aufgrund der gemischten Aussagen der pakistanischen Studierenden kann angenommen werden, dass der Grad an Kommunikationsproblemen zwischen den Studierenden und den Universitätsangestellten von Universität zu Universität und von belegtem Studienfach zu Studienfach variiert. Grob gesagt sind Kommunikationsprobleme laut Aussage der Studierenden in nur

sehr geringerem Ausmaß (eventuell bei den Verwaltungsorganen) vorhanden.

Dennoch ist es erstaunlich, dass es (wenn auch in geringerem Maße) Verständigungsschwierigkeiten mit Englisch an den Universitäten zu geben scheint. Besonders interessant ist, dass die ÖH, das Sprachrohr aller Studierenden, anscheinend nur Broschüren auf Deutsch verteilt und somit ein Teil der WählerInnen von vornherein von den ÖH-Wahlen ausgeschlossen wird.

5.4 Bei den Behörden

Einrichtungen, in denen die reibungslose Kommunikation über Sprach- und Kulturgrenzen hinweg sehr wichtig ist, sind die Behörden. Sie müssen allen Personen, die sich im Staatsgebiet befinden, zur Verfügung stehen. Im Idealfall verfolgen sie einen gleichberechtigten Ansatz, bei dem die KlientInnen aufgrund ihrer u. a. Muttersprache, Herkunft, Geschlecht, (eventueller) Behinderung nicht diskriminiert werden.

Wie die Kommunikation zwischen den pakistanischen Studierenden und den BehördenvertreterInnen in der Praxis aussieht, soll in diesem Kapitel geklärt werden.

5.4.1 Bei den öffentlichen Verwaltungsbehörden

Ein zentrales Thema stellt die Kommunikation mit den Verwaltungsbehörden dar. In den Interviews wurde gefragt, welche Erfahrungen die pakistanischen Studierenden mit den VertreterInnen der öffentlichen Verwaltungsbehörden in Bezug auf die Kommunikation gemacht haben. Die Antworten der Studierenden lassen sich grob gesagt in zwei Kategorien einteilen. Die erste Kategorie besteht aus jenen BehördenvertreterInnen, die gewillt sind, trotz eventuell mangelhafter Englischkenntnisse mit den Studierenden zu kommunizieren und behördliche Angelegenheiten zur Zufriedenheit aller zu erledigen. 12 reiht die Mehrheit der BehördenvertreterInnen in diese Kategorie ein. Sie ist überzeugt, dass sich die BehördenvertreterInnen trotz mangelhaf-

ter Englischkenntnisse bemühen, eine Verständigung herbeizuführen und sagte, angesprochen auf die Englischkenntnisse der BehördenvertreterInnen:

These people are not very good at English, but usually there are three/four people in a room and if you ask something in English, they will try to send you to a person who has good English and they try to help you, but usually they are not good in English.

I3 ist ähnlicher Meinung, macht aber auch auf die zweite Kategorie aufmerksam, deren Kommunikationswille, trotz möglicher Englischkenntnisse, nicht vorhanden ist:

It depends upon person to person. Some persons are very nice and cooperative and if you ask them: Can you speak English? They say yes and some people plainly refuse to speak English. Even if they know English, they don't like to speak.

Solch ein Verhalten kann laut Pöllabauer (2002b:291) darauf zurückzuführen sein, dass der geregelt Berufsalltag der VertreterInnen der Verwaltungsbehörden in dem Moment, in dem die pakistanischen Studierenden den Raum betreten, aus dem Lot gebracht wird, da sich die Gesprächskonstellation ändert. In vielen Fällen wird der als fremd empfundenen Kultur mit Vorurteilen und Unmut begegnet. Die behördlichen VertreterInnen sind daher nicht immer bereit, alle KlientInnen gleich zu behandeln und sehen fremdsprachige KlientInnen oftmals als „lästige“ Störung ihres gewohnten Alltags (vgl. Pöllabauer 2002b:291). Dieser Unmut kann sich, wie I3 berichtete, darin äußern, dass BehördenvertreterInnen nicht bereit sind (aus welchen Gründen auch immer) auf Englisch zu kommunizieren. Dieses Verhalten wird auch von I4 und I5 bestätigt.

Ein besonders interessanter Zwischenfall wird von I5 geschildert, die miterlebte wie eine Behördenvertreterin mit sehr guten Englischkenntnissen auf einmal nicht mehr gewillt war, auf Englisch zu kommunizieren:

[...] first time when I went to the Austrian administrative office, the lady who communicated with me, was very good in English and she was especially assigned to me, because I can't speak in German [...]. But the second time, when I went to the same lady, she totally refused to talk in ... [...] when she repeated something two to three times in German and I refused to understand, because I can't understand German well. Then she told me in very good English, that she has to speak in German and she gave me a letter and told me to read and sign it. But I don't know, so I ask her and she told me ok, in German, that she can't do that. And then she told me in English, just read it and sign it. When I refused, then she told me that I should arrange an interpreter.

I5 musste schlussendlich einen zweiten Termin vereinbaren und brachte zu diesem eine SprachmittlerIn mit, um das Sprachproblem zu lösen.

Die Forderung vieler ÖsterreicherInnen „DIE sollen doch Deutsch lernen“, spielt in diesem Zusammenhang eine nicht unwesentliche Rolle. Vor allem das zuletzt geschilderte Ereignis zeigt deutlich, wie tief dieser Glaube in manchen Menschen verwurzelt ist. Dass diese Forderung in vielen Fällen (so wie auch in diesem) einfach an der Realität vorbeigeht, ist vielen Bevölkerungsschichten nicht bewusst. Pöllabauer (2005:277) untermauert diese Ansicht und meint, dass KlientInnen, die nicht in der Lage sind, in der Landessprache zu kommunizieren, in manchen Fällen Unverständnis und ablehnende Reaktionen bzw. Kommentare von den BehördenvertreterInnen ernten.

Um diesem Verhalten seitens der BehördenvertreterInnen proaktiv begegnen zu können, hat I4 einen guten Tipp von Freunden erhalten: *„my friends advised me never to ask anybody from here: do you speak English?, because they will say no. Just go and start speaking English and they will know it.“*

Beispiele wie diese zeigen, dass Kurse für die Förderung der Kommunikation über Sprach- und Kulturgrenzen für die BehördenvertreterInnen in einer

Stadt wie Wien, in der sehr viele Menschen mit ausländischem Hintergrund leben, durchaus Sinn machen würden. Solche Kurse werden von Corsellis (2000:93f) vorgeschlagen (s. 1.3.2). Kombiniert mit einem Englischkurs, könnte dies die Kommunikation in vielen Fällen für beide Seiten erträglicher und effizienter gestalten. Weiters würden solche Situationen wie sie I5 darlegte dann mehr oder weniger der Vergangenheit angehören.

5.4.2 Bei der Polizei

Wenn man von Behörden spricht, darf man auch die Exekutivorgane des Staates nicht außer Acht lassen. In großem Ausmaß hat sich Pöllabauer in verschiedenen Publikationen (2002a, 20002b, 2005) mit Dolmetschen bei Polizei- und Asylbehörden auseinander gesetzt. In ihrem 2005 erschienen Buch *„I don't understand your English, Miss“. Dolmetschen bei Asylanhörungen* widmet sie sich ganz dieser Thematik und macht deutlich, dass ihr dieses Forschungsgebiet sehr wichtig ist, da „bestimmte Settings wie etwa der Asyl- und Polizeibereich bislang wenig Aufmerksamkeit fanden und - zumindest aus dolmetschwissenschaftlicher Perspektive – nahezu unerforscht blieben“ (2005:270). Sie führt dies auf den schweren Zugang zu diesem sensiblen Forschungsgebiet zurück.

Dass mehr Transparenz durch Forschung in Punkto Kommunikation und Dolmetschen in diesem Bereich durchaus zu befürworten wäre, zeigt die Aussage von I1, die aufgrund von Visabelangen mit den Polizeibehörden zu tun hatte:

Police were really tough people. Even if they would know how to speak English, they wouldn't. And my contract [Stipendiumsvertrag] didn't demand me to learn German so I wasn't supposed to have a course and to learn, but these police people made me speak German or I would have to suffer. I couldn't explain my point of view, I couldn't get what they were saying, because they would not speak [English]. They were really bad.

I1 machte in ihrer Aussage deutlich, dass die Polizeibehörden nicht gewillt waren, mit ihr auf Englisch zu kommunizieren, obwohl sie kein Deutsch sprach. Es liegt in diesem Fall nahe, SprachmittlerInnen einzusetzen, um die Verständigung zu ermöglichen. Auf die Frage, ob sie nicht nach einer DolmetscherIn verlangen konnte, gab sie folgende Antwort:

No, no. They were... I mean I was applying for my husband's visa also and they were really rude and also not helping, not speaking English and not suggesting me anything. So the problem, erm the experience with English with police was really bad. [...] I don't mind, if somebody can not speak at all, but with police they could speak and they never tried. They were just rude.

Diese Aussagen bestätigen Pöllabauers Ansicht (2005:278), dass es sich hierbei um eine soziale „Machtpyramide“ handelt. Die Polizeibehörden sehen sich in der Mehrheitsgesellschaft höher oben angesiedelt, wogegen ihre fremdsprachigen KlientInnen sich klar im unteren Drittel bewegen. Folglich erachteten die Polizeibehörden in jenem Fall ein (sprachliches) Entgegenkommen als nicht nötig.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass laut der Aussagen der befragten Studierenden die VertreterInnen der Verwaltungsbehörden in zwei Kategorien eingeteilt werden können: jene mit Kommunikationswillen und jene ohne. Das Verhalten der zweiten Kategorie könnte generell mit vorurteilsgeleitetem Verhalten erklären werden, was oft nichts mit (mangelhaften) Englischkenntnissen, wie I5 beschreibt, zu tun hat. Die Bandbreite der Englischkenntnisse der BehördenvertreterInnen selbst umfasst anscheinend alle Spektren: von sehr gut bis kaum. Was die Polizeibehörden betrifft, hat nur I1 Erfahrungen mit ihnen gemacht. Diese waren äußerst schlecht, da sie nicht bereit waren, auf Englisch zu kommunizieren und somit die Verständigung als fehlgeschlagen bezeichnet werden kann.

Die Erfahrungen der pakistanischen Studierenden bezüglich der Kommunikation mit den BehördenvertreterInnen beschreiben, dass es eine

gewisse Verständigungsproblematik gibt und Dolmetschbedarf für Englisch, das in Österreich als Fremdsprache gelehrt wird, gegeben ist. Es dürfte sich hier nicht nur um Einzelerlebnisse handeln.

Der im Kapitel 3.1.2 besprochene permanente Zuzug von Anderssprachigen aufgrund von u. a. politischen, wirtschaftlichen bzw. bildungstechnischen Motiven könnte die Kommunikationssituation in den nächsten Jahren bei den Behörden noch weiter zuspitzen.

5.5 Im Gesundheitsbereich

Ein weiteres großes Einsatzgebiet für KommunaldolmetscherInnen sind die Einrichtungen des Gesundheitswesens. Wie bereits erwähnt, sind sie kraft ihres Versorgungsauftrags dazu verpflichtet, allen Menschen auf österreichischem Staatsgebiet ihre Dienste zur Verfügung zu stellen. Auch hier ist der Kommunikationsaspekt von fundamentaler Bedeutung.

Wie sieht die Kommunikation zwischen den VertreterInnen der Gesundheitsdienste und den pakistanischen Studierenden nun in der Praxis aus? Sprechen Ärzte wirklich gut Englisch? All dies und weitere Aspekte sollen in diesem Kapitel angesprochen werden.

5.5.1 Im Krankenhaus

Das Krankenhaus hat einen wichtigen Stellenwert im Bereich der Gesundheitsfürsorge. Hier gibt es einen besonders großen Betreuungs- und Kommunikationsbedarf zwischen den MitarbeiterInnen des Krankenhauses und den PatientInnen. Die pakistanischen Studierenden haben an Krankenhäusern recht unterschiedliche Erfahrungen gemacht. I3 hat ihre Erlebnisse in der Notaufnahme von Wiener Krankenhäusern so zusammengefasst:

[...] I have been with my friends in erm erm emergency sometimes and yeah there is [a] problem in communicating, but when they see your condition, when it is serious, then they are very cooperative, otherwise you have to speak some words in German.

I3 machte folglich auf Kommunikationsprobleme mit dem Krankenhauspersonal aufmerksam, wobei sie jedoch gleichzeitig relativierte und meinte, dass das Krankenhauspersonal in schwerwiegenden Fällen sehr kooperativ wäre und man ansonsten einfach einige Wörter auf Deutsch sagen müsste. Wie die Kommunikation im konkreten Fall aussehen bzw. wie die Kommunikation im weiteren Verlauf ablaufen würde, ist nicht bekannt.

I1 wiederum fühlt sich sprachlich gesehen im Krankenhaus gut aufgehoben. Aus ihren Aussagen geht jedoch hervor, dass das Krankenhauspersonal (außer Ärzte) mangelhafte Englischkenntnisse besitzt: *“the doctors would speak English, the doctors were ok, only when you have to wait or... you don’t know where to line up or so..., but the things worked, it wasn’t that bad.”*

I2 hat, was die sprachlichen Defizite des Krankenhauspersonals betrifft, schon ähnliche Erfahrungen gemacht und beschreibt wie mühselig die Suche nach dem richtigen Veranstaltungsraum sein kann, wenn die Verständigung auf Englisch mit dem Krankenhauspersonal nicht funktioniert:

One or two times I have to go to the AKH for seminars and the like. And once I wanted to find out where some workshop was and the staff could not explain me where it was, because they couldn’t understand what I was saying and it took me almost an hour to find it. They have these arrows painted on the floor and they wouldn’t end and the seminar was not in the main building, but in the side building and the arrows ended in the main building. I always followed the arrows and then I asked them [Krankenhauspersonal] and they said ...???... and they could not understand. So one session was gone and then I had to call my colleague and then he explained me.

Ähnliches weiß auch I4 zu berichten, wobei sie die Erfahrung gemacht hat, dass nicht jede ÄrztIn bereit ist, Englisch zu sprechen. Sie macht weiters auf einen zusätzlichen Aspekt aufmerksam, der schon von Pöchlhammer (2000:170) angesprochen wurde, nämlich die Verfügbarmachung von Patienteninformationsmaterial in Fremdsprachen:

[...] it was one of these hospitals for my teeth and the lady, she asked me to fill a form and I said that I can not understand anything on there and then she says: are you ill? And I say: no. And she says: ok. And she put me on one of the queues for the doctor and I ask: do you speak English and he says: no, wait, there is another doctor for English and then I go to the other doctor and he speaks English. Otherwise if I select the doctor who speaks English and there is no problem. And moreover, they give all the reports – Denkpause - I have some reports and they are in German, so I don't know what the result is.

5.5.2 Bei der Wiener Gebietskrankenkasse

Die Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) stellt ein weiteres größeres Einsatzgebiet für KommunaldolmetscherInnen dar. Laut Pöchhacker (1997:221) verrichtet diese Einrichtung ihre Dienste, ohne dabei offensichtlich auf KommunaldolmetscherInnen zurückgreifen zu müssen. Dass es einen Bedarf an KommunaldolmetscherInnen im Allgemeinen sogar für Englisch geben müsste, bestätigen jedoch die Aussagen von I2, I3 und I4. I1 und I5 haben sich nicht konkret zur WGKK geäußert. I2 hingegen schilderte ihre Erlebnisse mit der WGKK so:

[...] I take help of my colleagues, when I have to talk to the WGKK on phone, because they couldn't understand anything. It's always a problem if you go to the health insurance office, most of them do not understand English. Once I went to them and I wanted to have my insurance fee directly cut off from my bank account and the man [at the counter] could not explain me where to go, what room number and all the other things in English and that's a problem. [...]

I2 macht deutlich, dass die MitarbeiterInnen der WGKK ihrer Meinung nach sprachliche Defizite bezüglich Englisch aufweisen. Da können, wie oben beschrieben wurde, selbst einfachste Probleme zu großen Hürden werden. I3 bestätigte den Eindruck von I2 und wies darauf hin, dass sie sehr

viele Probleme bezüglich der Verständigung bei der WGKK gehabt hätte, da die MitarbeiterInnen sich außer Stande sähen, Englisch zu sprechen, und Deutsch vorziehen. I4 holt aus diesem Grund laut eigenen Aussagen immer Vorinformationen ein. Außerdem behauptet sie schon mal, dass sie Deutsch spricht:

[..]I went to the insurance company for the visa, the renewal of my insurance and I asked the lady that I need the renewal and she told me in German that she does not know English and if I speak English I should come tomorrow like “morgen”.[...] and then I say “Ich spreche ein bisschen Deutsch” and then I gave her all the documents and her only question was: Brigittenauerländer? and I say: “richtig” and that’s it and she gave me the renewal.

5.5.3 Bei der ÄrztIn

Ärzte sind wichtige DienstleisterInnen im Gesundheitsbereich und übernehmen einen Großteil der medizinischen Versorgung. In den meisten Fällen sind sie die ersten AnsprechpartnerInnen in Sachen Gesundheit. Was die Kommunikation auf Englisch zwischen den Ärzten und den pakistanischen Studierenden betrifft, gibt es laut der Aussagen der Studierenden so gut wie keine Kommunikationsprobleme. I5 brachte es auf den Punkt und beschrieb auch gleich ihre Verständigungsschwierigkeiten mit der Sprechstundenhilfe:

I have one doctor and the lady who is at the reception. She finds it a bit difficult to communicate in English. But the doctor personally, [s]he was very good in English. So I do not find any problem in communicating in English.

Dies mag auch mit der Wahl der ÄrztIn zusammenhängen. I1, I2, I3 und I4 gaben an, dass sie sich ihre ÄrztIn ganz genau aussuchen. I2 greift dabei auf Ärzte mit ausländisch klingenden Namen zurück: *“I tried to find a doctor who is not purely German, because then it is not a problem, [...] he can understand some English, somehow.”*

I1 und I3 verlassen sich in diesem Zusammenhang lieber auf das Internet. I3 sucht sich die ÄrztIn ihres Vertrauens folgendermaßen aus: „*There is a website wien.gv.at and there is a list of doctors and there is preference for which languages [the] doctor can speak [...], otherwise it is a problem.*”

Die Aussagen der pakistanischen Studierenden zeigen, dass ihre Erfahrungen bezüglich der Kommunikation auf Englisch von Einrichtung zu Einrichtung beträchtlich variieren. Kaum Verständigungsschwierigkeiten gibt es augenscheinlich mit Ärzten. Dies mag auch auf die vorausschauende Ärztewahl durch die Studierenden zurückzuführen.

Weit mehr Kommunikations- und Beratungsbedarf scheint es laut den Aussagen der pakistanischen Studierenden in Krankenhäusern und der WGKK zu geben. Erstaunlicherweise gilt dies auch für Englisch und nicht nur die klassischen „Gastarbeitersprachen“ Türkisch und B/K/S. Während die Verständigung mit den Ärzten im Krankenhaus laut Aussagen relativ gut funktioniert, sind Kommunikationsprobleme mit den restlichen MitarbeiterInnen möglicherweise fast schon vorprogrammiert. Außerdem ist anzunehmen, dass ein Großteil der Patienteninformationen (Krankenblatt etc.) nur auf Deutsch erhältlich ist.

Bei der WGKK ist die Verständigungsproblematik laut den Aussagen der Studierenden noch um ein Stück akzentuierter. Die MitarbeiterInnen sprechen scheinbar kaum bis gar kein Englisch. Die Studierenden sehen daher einen Besuch bei derselbigen immer als sehr problematisch an und bereiten sich gründlich darauf vor.

Die Einschätzungen des AKH, der Unfallkrankenhäuser und der WGKK, dass die Kommunikation mit fremdsprachigen KlientInnen reibungslos funktioniert und Probleme nur ganz selten auftreten (vgl. Pöchhacker 1997:223), gehen, wenn man den Aussagen der befragten Studierenden Glauben schenken darf, eindeutig an der Realität vorbei. Genau genommen erhärtet sich der Eindruck, dass in diesen Einrichtungen Dolmetschbedarf für die englische Sprache gegeben ist.

5.6 DolmetscherInnen?

Wie bereits in Kapitel 3 gezeigt werden konnte, ist die Praxis des Kommunaldolmetschens in Österreich unterentwickelt. Laut Pöchhacker (2000b:63) gibt es nur sehr wenige, die tatsächlich Tätigkeiten verrichten, die den Aufgaben einer KommunaldolmetscherIn zuordenbar sind. Nicht weniger verwunderlich ist es daher, dass die pakistanischen Studierenden in Bezug auf Dolmetschen nur mit dolmetschenden Begleitpersonen bzw. mit Dolmetschen am Telefon durch Freunde und Bekannte Erfahrungen gemacht haben. Auch die Hinzuziehung einer Begleitperson für Dolmetschzwecke steht augenscheinlich nicht auf der Tagesordnung. I1 nannte dafür einen Grund: „*actually it is hard for me to ask people to just go with me for nothing, because it takes time*“.

I3 wiederum hat noch nie jemanden zum Dolmetschen hinzugezogen. I1 und I2 verwenden häufiger die zweite Variante und rufen bei Verständigungsproblemen Freunde und Bekannte an, die dann für sie helfend eingreifen. I1 hat daraus eine Strategie entwickelt:

But if I would face a person who is not communicating [in English], I would try to call one of my friends who can understand and erm it is also possible that I use my phone and give it to that person in the department who is not speaking English to me. Ok, can you please communicate with my friend? So she can speak German?

I4 und I5 haben schon Begleitpersonen als SprachmittlerInnen zu wichtigen Terminen mitgenommen. Sie nannten beide die MA 35 als Einsatzort. Auf die Frage, warum gerade bei der MA 35, der Magistratsabteilung der Wiener Landesregierung zuständig für Einwanderung, Staatsbürgerschaft, Standesamt der Bezirke: 2/20/21/22 eine SprachmittlerIn Verwendung fände, gab I4 diese Antwort: „*for Visa they write in a letter that if you don't know German you should bring someone who can translate for you*“. Konkret steht in dem Schreiben zur Abholung eines Aufenthaltstitels Folgendes:

„Es steht Ihnen frei, gemeinsam mit Ihrer/Ihrem RechtsvertreterIn oder einer Person Ihres Vertrauens zu erscheinen. Wenn Sie der deutschen Sprache nicht mächtig sind, empfehlen wir Ihnen, in Begleitung einer/eines geeigneten ÜbersetzerIn (DolmetscherIn) zu kommen.“

Dies zeigt natürlich, dass sich tatsächlich einige Behörden des offensichtlichen Dolmetschbedarfs bewusst sind und die Kommunikation nicht immer so reibungslos funktionieren kann, wie gerne behauptet wird. Die Aussage in dem Brief bestätigt auch die Meinung Pöllabauers (2005:281), wonach viele BehördenvertreterInnen sich nicht bewusst sind, dass dolmetschende Begleitpersonen keine Garantie für einen Gesprächsverlauf ohne Komplikationen sind. Im medizinischen und rechtlichen Bereich kann ein Versagen der Verständigung aufgrund von mangelhaften Dolmetschleistungen seitens der SprachmittlerInnen (Begleitpersonen bzw. MitarbeiterInnen) gravierende Folgen für die Lebensqualität bzw. das Leben der KlientInnen haben (2005:281).

Selbst im persönlichen Kontakt verweisen die BehördenvertreterInnen anscheinend darauf hin, dass eine als DolmetscherIn fungierende Person zum Termin mitzubringen ist, wie I5 bestätigt: *„When the interpreter was with me, I actually didn't need it. The next time when I went without interpreter, I needed it. She [Behördenvertreterin] asked me to get an interpreter.“*

Diese Beispiele beschreiben, dass viele BehördenvertreterInnen durchaus mit der Dolmetschproblematik vertraut sind. Warum in diesem Bereich noch nicht allzu viel unternommen wurde, hat mit vielerlei Faktoren zu tun, die im Kapitel 3 ausführlich beleuchtet wurden.

5.7 Englisch im Alltag

Eine weitere Frage bezog sich auf die Kommunikation im Alltag. Die Aussagen der pakistanischen Studierenden haben sich mit meinen Erwartungen durchaus gedeckt. Wien ist die größte Stadt Österreichs und beherbergt viele

verschiedene Nationalitäten. Außerdem kommen jedes Jahr zahlreiche Touristen nach Wien, die sich auch nur auf Englisch verständigen können. Es ist daher anzunehmen, dass die Kommunikation auf Englisch mit den Menschen in Wien gut funktioniert. I5 bestätigte diesen Eindruck und meinte: „*they are good, if they are willing. I don't think they have much problem.*” Und fügte jedoch einschränkend hinzu: „*this is more, because I have more interaction with people in the university and the people in the “Studentenheim”.*”

I1 meinte auch, dass die Kommunikation mit der jüngeren Generation überhaupt kein Problem darstellt. Dennoch behilft sie sich teilweise mit deutschen Wörtern:

[...] for the directions and the shopping I know a few phrases from German and I use them, because sometimes it is difficult to get shopkeepers [to] speak to you in English. And if you are lost and you want to find your way, you should know what “gerade aus” means.

Die Verständigungsprobleme beim Einkaufen kennen auch I2 und I3. I2 glaubt, dass es leichter für sie wäre, wenn sie Deutsch sprechen würde. Dennoch sagte sie, dass man mit Englisch „gut über die Runden“ kommen kann. Nur beim Einkaufen hat sie ihre Schwierigkeiten:

[...] when I go to some store or the like and I want to buy something, I can not understand what the product contains, because it is all written in German and usually the storekeepers don't know English.”

I3 hat in diesem Zusammenhang interessante Erfahrungen gemacht, bei denen die Sprachbarriere von den GeschäftsmitarbeiterInnen mitunter schon einmal ausgenutzt wird:

If I buy something, people will speak English, but if I have to return something, then there are a lot of problems. They plainly say, no we

don't speak English and the same person when you are buying something, then they know English.

I2 hat nur wirklich gute Erfahrungen in Punkto Englisch mit den österreichischen Banken gemacht:

The only really good experiences I had were with the banks, because there is always a person who speaks English very well and I never have a problem. In all the branches they have people who speak English well.

I4 ist in diesem Zusammenhang etwas negativer eingestellt und gibt bei der Frage, welche Erfahrungen sie mit Englisch in Österreich gemacht hat, Antworten, die sich in die zuvor besprochene „Die-sollen-Deutsch-lernen-Thematik“ einreihen lassen:

[...] At airport once, I have experienced that I gave my passport and card and the lady over there starts to speak in German and I say no I speak English and she was a bit rude I mean. "You live in Austria, you should speak German" like this [and I say] "I am still alive" and I went out.

Und erzählt daraufhin weiter:

And once like a lady was speaking with me in German and I was speaking in English and saying continuously that I don't know German, German and then she didn't listen and speaks in German and then I start to speak in my language and then she switched to English.

Anhand der Erfahrungen der pakistanischen Studierenden kann gesagt werden, dass die Kommunikation auf Englisch im Alltag in Wien ohne größere Schwierigkeiten möglich ist. Es ist anzunehmen, dass sich nur beim Einkaufen manchmal Probleme aufgrund der sprachlichen Barriere ergeben (In-

haltsangaben auf der Verpackung, nicht Englisch sprechende MitarbeiterInnen). Außerdem sind anscheinend einige Menschen aus verschiedensten Gründen nicht gewillt, Englisch mit den pakistanischen Studierenden zu sprechen. Diese Problematik wurde schon beim Kapitel 5.4 angesprochen.

6. Schlussfolgerungen und Resümee

Diese Masterarbeit hat eindeutig gezeigt, dass Kommunikationsprobleme und Dolmetschbedarf viele verschiedene Facetten haben. Dies fängt beim begrifflichen Rahmen dieser Arbeit, dem Kommunaldolmetschen, an und hört bei den Ergebnissen dieser Studie auf.

Schon bei der Definierung des Begriffs Kommunaldolmetschen gibt es verschiedene Ansichten, da sich Experten untereinander nicht einig sind, ob Gerichtsdolmetschen ein Teilbereich des Kommunaldolmetschens ist. In dieser Arbeit wurde Dolmetschen im Gericht nicht in den Kommunaldolmetschbereich eingereiht.

Im Allgemeinen ist der Kommunaldolmetschbereich in den verschiedenen Ländern unterschiedlich entwickelt. Dies führte insgesamt zur Schlussfolgerung, dass es Länder gibt, in denen Kommunaldolmetschen einen sehr professionellen Status erreicht hat, und Länder, die noch am Anfang einer solchen Entwicklung stehen. Als Beispiele wurden in dieser Arbeit Schweden und Österreich vorgestellt.

Zu den Ergebnissen der Interviewstudie kann gesagt werden, dass sie in mancher Hinsicht überraschend anders ausgefallen sind, als ich mir dies gedacht habe. Besonders die Verständigungsproblematik und den daraus resultierenden Dolmetschbedarf in einigen Einrichtungen wie z.B. der Wiener Gebietskrankenkasse, wie ihn die befragten Studierenden schildern, hatte ich in diesem Ausmaß nicht für möglich gehalten. Es ist anzunehmen, dass Kommunikationsprobleme und Dolmetschbedarf für Englisch in bestimmten Einrichtungen in Wien gegeben sind. In größerem Ausmaß finden sich diese laut meiner Studie:

- bei den öffentlichen Verwaltungsbehörden
- bei der Polizei
- bei der Wiener Gebietskrankenkasse
- und bei verschiedenen (Unfall-) Krankenhäusern in Wien

Weitaus weniger Kommunikationsprobleme und Dolmetschbedarf sehe ich:

- an Universitäten
- bei den Ärzten
- im Alltag

Ein interessanter Aspekt dieser Arbeit ist, dass anscheinend Kommunikationsprobleme in allen Bereich in unterschiedlicher Ausprägung (außer bei den Banken) vorhanden sind. Dolmetschbedarf kann somit in vielen Bereichen mehr oder weniger als gegeben betrachtet werden.

Wenn diese Studie etwas gezeigt hat, dann dass die Kommunikation zwischen den VertreterInnen der Verwaltungsbehörden und der Gesundheitsdienste viele Facetten hat und laut Aussage der Studierenden es noch einigen Nachholbedarf bezüglich der Kommunikation mit Anderssprachigen gibt.

Weiters hat diese Studie beschrieben, dass viele VertreterInnen der Behörden und der Gesundheitsdienste nicht gewillt sind auf Englisch zu kommunizieren. Um dieses sprachliche Defizit zu lösen, werden von den befragten pakistanischen Studierenden am häufigsten zwei Methoden angewandt: Sprachmittlung mit Hilfe eines Telefons bzw. Beiziehung eines Vertrauten aus dem näheren Umfeld.

Zu den Ergebnissen dieser Studie kann gesagt werden, dass sie einen weiteren Mosaikstein in der systematischen Erforschung des Phänomenbereichs Kommunal Dolmetschen in Österreich darstellen, da aufgezeigt wurde, dass auch gewisse Studierendengruppen als Zielgruppe für Kommunal DolmetscherInnen durchaus in Frage kommen. Es ist zu hoffen, dass in den nächsten Jahren in diesem Bereich weitere empirische Arbeiten verfasst werden, um die Bevölkerung für diese Thematik zu sensibilisieren. In Zeiten der Globalisierung wird die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Themen wie diesen immer wichtiger.

Bibliographie

- Abraham, Elisabeth (1997) *Interkulturelle Kommunikation in Organisationen: eine empirische Studie über die Kommunikation des Pflegepersonals an einer Wiener Klinik*. Diplomarbeit, Universität Wien.
- AKH (2009) „Bettenstand nach Art der Betten (2008)“
<http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=793> (7.11.2009)
- AKH (2009) „Personalstand (2008)“
<http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=791> (7.11.2009)
- Atteslander, Peter (¹2006) *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Bachmann-Medick, Doris (²2007) *Cultural Turns – Neuorientierungen in den Kulturwissenschaften*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- BMEIA (2009) „Land und Leute“
www.bmeia.gv.at/aussenministerium/oesterreich/tatsachen-und-zahlen/land-und-leute.html (24.12.2009)
- BMEIA (2009) „Staat und Politik“
www.bmeia.gv.at/aussenministerium/oesterreich/staat-und-politik.html (24.12.2009)
- Bowen, Sarah & Kaufert, Joseph (2003) Assessing the „Costs“ of Health Interpreter Programs: The Risks and the Promise. In: L. Brunette, I. Hemlin & H. Clarke (eds.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montreal, Canada, 22-26 May 2001*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 261-272.
- Corsellis, Ann (1997) Training Needs of Public Personnel with Interpreters. In: S. E. Carr, R. P. Roberts, A. Dufour & D. Steyn (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community. Selected Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Geneva Park, Canada, 1-4 June 1995*

- (Benjamins Translation Library 19). Amsterdam /Philadelphia: Benjamins, 77-89.
- Corsellis, Ann (2000) Turning Good Intentions into Good Practice: Enabling the Public Services to Fulfil their Responsibilities. In: R.P. Roberts, S. E. Carr, A. Dufour, D. Abraham (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Vancouver, Canada, 19-23 May 1998*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 87-100.
- Corsellis, Ann (2002) Creating a professional context for public service translators and interpreters In: C. Valero-Garcés and G. Mancho Barés (eds). *Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares, 31-38.
- Daneshmayeh, Marion (2008) Analyse von Ausbildungsprogrammen. In: N. Grbić, & S. Pöllabauer (Hg.) *Kommunal Dolmetschen/Community Interpreting: Probleme-Perspektiven-Potenziale*. Berlin: Frank & Timme, 341-364.
- Diekmann, Andreas (¹⁰2003) *Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Duden (⁵2003) *Deutsches Universalwörterbuch*. Mannheim: Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG.
- Durlanik, Latif M. (2001) *Notizen und verbales Planen. Diskursanalytische Untersuchungen zum Konsekutivdolmetschen Türkisch/Deutsch*. Münster, New York, München, Berlin: Waxmann.
- Einhorn, Eric S. & Longue, John (²2003) *Modern Welfare States. Scandinavian Politics and Policy in the Global Age*. Westport, Connecticut: Praeger.
- ELC (2009) „Sub-project 1: Languages for language-related industries and professions – National Report – Sweden“
http://www.elccel.org/docs/nr_sp1_se_0.doc (6.12.2009)

- Ernst, Wiebke, Jetzkowitz, Jens, König, Matthias, Schneider, Jörg (2002) *Wissenschaftliches Arbeiten für Soziologen*. München: Oldenbourg.
- Gentile, Adolfo, Ozolins, Uldis, Vasilakakos, Mary (1996) *Liaison Interpreting: A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Government of Pakistan (2009) "Basic Facts"
<http://www.infopak.gov.pk/basicFacts.aspx> (26.9.2009)
- Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (2008) Forschung zum Community Interpreting im deutschsprachigen Raum: Entwicklung, Themen und Trends. In: N. Grbić, & S. Pöllabauer (Hg.) *Kommunal-dolmetschen/Community Interpreting: Probleme-Perspektiven-Potenzial*. Berlin: Frank & Timme, 6-23.
- HEC (2009) „Foreign Scholarships“
<http://www.hec.gov.pk/InsideHEC/Divisions/HRD/Scholarships/ForeignScholarships/Pages/Welcome.aspx> (25.12.2009)
- Högskoleverket (2009) „Swedish Universities & University Colleges. Short Version of Annual Report 2009“
<http://www.hsv.se/download/18.211928b51239dbb43167ffe973/0923R.pdf>
- Kadrić, Mira (2009) *Dolmetschen bei Gericht: Erwartungen, Anforderungen, Kompetenzen*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Kalina, Sylvia (2002) Fragestellungen der Dolmetschwissenschaft. In: J. Best & S. Kalina (Hg.) *Übersetzen und Dolmetschen: Eine Orientierungshilfe*. Tübingen/Basel: A. Francke Verlag, 31-43.
- Karl-Franzens-Universität Graz (2009) „Universitätslehrgang Kommunal-dolmetschen“
<http://www.uniforlife.at/index.php?lang=de&page=content/ulehrkdolmetschen-de.html> (24.12.2009)
- Kent, Stephanie Jo (2007) „Why bother?“ Institutionalization, Interpreter decisions & Power relations. In: C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova & A. Nilsson (eds) *The Critical Link 4: Interpreters in the*

- Community. Selected papers from the Fourth International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004.* Amsterdam /Philadelphia: Benjamins, 193-204.
- Knapp, Karlfried & Knapp-Potthoff, Annelie (1985) Sprachmittlertätigkeit in interkultureller Kommunikation. In: J. Rehbein (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 450-463.
- Kubiec, Monika (2008) *Schweden als Musterland des E-Government*. Diplomarbeit, Universität Wien.
- Lexikon-Institut (1985) *Grosses Modernes Lexikon – Band 10 Rhyn – Sowj.* Gütersloh: Verlagsgruppe Bertelsmann GmbH/Bertelsmann Lexikonothek Verlag GmbH.
- MA 35 (2007) *Bescheid zur Erteilung eines Aufenthaltstitels* Wien: [o.V].
- Maccoby, Eleonor & Maccoby, Nathan (1974) Das Interview. Ein Werkzeug der Sozialforschung. In: R. König (Hg.) *Praktische Sozialforschung I. Das Interview. Formen, Technik, Auswertung*. Köln/Berlin, 37-86.
- Niska, Helge (2007) From Helpers to professionals: Training of community interpreters in Sweden. In: C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova & A. Nilsson (eds) *The Critical Link 4: Interpreters in the Community. Selected papers from the Fourth International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004.* Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 297-310.
- NPS (2009) “Welcome”
<http://www.probation.homeoffice.gov.uk/output/Page1.asp>
(11.11.2009)
- ÖAD (2009) „Scholarships programs with Pakistan“
http://www.oead.ac.at/_english/projects/donors/Pakistan.html
(25.9.2009)
- ÖAD (2009) “Incoming 2007/08 Einzelmobilität nach Ländern und Programmen”

http://www.oead.at/_oead_about/statistik/2007-08/OeAD-Incoming_07_08.pdf (4.11.2009)

ÖAD (2009) „Über den ÖAD“

http://www.oead.at/_oead_about/statistik/index.html (27.11.2009)

OECD (2009) “Country statistical profiles 2009: Sweden”

<http://stats.oecd.org/viewhtml.aspx?queryname=18170&querytype=view&lang=en>

ÖVGD (2009) „Willkommen“

<http://www.gerichtsdolmetscher.at/deutsch/index.html>
(27.11.2009)

Palatin, Sabine (2008) *Sámi in Schweden und Burgenlandkroaten in Österreich. Identität und nationbuilding in einem sich neu strukturierenden Europa am Beispiel zweier nationaler Minderheiten*. Diplomarbeit, Universität Wien.

Pöchhacker, Franz (1997) „Is There Anybody Out There?“ Community Interpreting in Austria. In: S. E. Carr, R. P. Roberts, A. Dufour & D. Steyn (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community. Selected Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Geneva Park, Canada, 1-4 June 1995*. Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins, 215–225.

Pöchhacker, Franz (2000a) *Dolmetschen: Konzeptuelle Grundlagen und Deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Staufenburg.

Pöchhacker, Franz (2000b) The Community Interpreter’s Task: Self-Perception and Provider Views. In: R.P. Roberts, S. E. Carr, A. Dufour, D. Abraham (eds.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Vancouver, Canada, 19-23 May 1998*. Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins, 49-65.

Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London/New York: Routledge.

- Pöchhacker, Franz (2007) Critical linking up. Kinship and convergence in interpreting studies. In: C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova & A. Nilsson (eds) *The Critical Link 4: Interpreters in the Community. Selected papers from the Fourth International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam /Philadelphia: Benjamins, 11-23.
- Pöllabauer, Sonja (2002a) Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren. In: I. Kurz & A. Moisl (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer & Dolmetscher. Perspektiven nach dem Studium*. Wien: Facultas, 196-204.
- Pöllabauer, Sonja (2002b) Community Interpreting als Arbeitsfeld – Vom Missionarsgeist und von moralischen Dilemmata. In: J. Best & S. Kalina (eds.) *Übersetzen und Dolmetschen. Eine Orientierungshilfe*. Tübingen/Basel: Francke, 286-298.
- Pöllabauer, Sonja (2005) „I don't understand your English, Miss“. *Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Gunter Narr.
- Roberts, Roda (1997) Community interpreting today and tomorrow. In: S. E. Carr, R. P. Roberts, A. Dufour & D. Steyn (eds.) *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, 1-4 June 1995*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 7-26.
- Roberts, Roda, Carr, Silvana, Dufour, Aideen, Abraham Diana (eds.) (2000) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Vancouver, Canada, 19-23 May 1998*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- SOU (2004) „Tolkförmedling – kvalitet, registrering, tillsyn“
<http://www.sweden.gov.se/sb/d/108/a/2559> (6.12.2009)
- Statistik Austria (2009) „Bevölkerung nach demographischen Merkmalen /Ergebnisse im Überblick“

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlung/bevoelkerung_nach_demographischen_merkmalen/index.html
(29.7.2009)

Statistik Austria (2009) „Bevölkerung zu Jahresbeginn seit 2002 nach zusammengefasster Staatsangehörigkeit.“

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_staatsangehoerigkeit_geburtsland/023444.html (29.07.2009)

Statistik Austria (2009) „Universität Studium: Studierende in Österreich im Wintersemester 2007/08.“

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/universitaeten_studium/index.html
(29.7.2009)

Statistik Austria (2009) „Einbürgerungen“

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/einbuengerungen/index.html (31.10.2009)

Statistika Centralbyran (2009) „Foreign citizens by country of citizenship, age, sex and period.“

<http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/SaveShow.asp> (29.7.2009)

Statistika Centralbyran (2009) „Population statistics, first quarter 2009“

http://www.scb.se/pages/Product_25799.aspx (29.7.2009)

STOF (2009) „Sveriges Tolkförbund“

<http://www.stof.org.se/> (23.9.2009)

Stofner, Christine (2006) *Sprach und Kulturmittlung bzw. Kommunaldolmetschen im Gesundheitsbereich*. Wien: EPIMA2 (Initiative zur Entwicklung von Bildungs- und Integrationsmaßnahmen für junge AsylwerberInnen in Österreich).

http://www.epima.at/produkte/a1_suk_im_gesundheitsbereich.pdf
(05.11.2009)

Universitas Austria (2009) “Der Verband: Kurzvorstellung”

<http://www.universitas.org/cms.html?id=15> (3.11.2009)

Universität Wien (2009) „Zahlen und Fakten“

<http://www.univie.ac.at/universitaet/zahlen-und-fakten/>

(03.11.2009)

Universität Wien (2009) „Höhe des Studienbeitrages“

<http://studentpoint.univie.ac.at/index.php?id=588> (3.12.2009)

Wadensjö, Cecilia (1992) *Interpreting as Interaction. On Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters*.

Linköping: University of Linköping.

Wadensjö, Cecilia (2007) Foreword: Interpreting professions, professionalisation, and professionalism. In: C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova & A. Nilsson (eds) *The Critical Link 4: Interpreters in the Community. Selected papers from the Fourth International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam/ Philadelphia: Benjamins, 1-8.

ZTW [o. V.] (2009) *Dolmetschen für die Psyche – Spendenaufruf des Zentrums für Translationswissenschaft*. [O.o] Zentrum für Translationswissenschaft.

Anhang

Der Anhang enthält die Transkriptionen der Interviews, die im Zuge dieser Studie geführt wurden.

Interview 1

Where do you come from?

From Pakistan

Which place?

Islamabad

How long have you been studying here?

In Vienna 4 years

What are you studying?

I am doing my Phd in Molecular Biology.

Wow, very interesting.

Why did you choose to study in Austria?

I was offered a scholarship in our country and it had limited destinations where we could go and it included Austria, France, Germany, Netherlands and China. I was not aware that in Austria they don't speak English and I thought Germany and France and all other countries have their own languages, but I have never heard of Austria and I was confused. I thought maybe they speak English and so I chose Austria [lacht verhalten].

Oh, I see.

It was lack of knowledge [allgemeines Gelächter]. But then I came here and I liked it. I am happy that I chose [Austria], because I like Vienna very much. I have been to Paris, I have been to other countries and I feel it was a good choice.

How do you usually communicate with the people?

In English, but only for the directions and shopping I know a few phrases from German and I use them, because sometimes it is difficult to get shopkeepers to speak to you in English. And if you are lost and you want to find your way [out], you should know what “gerade aus” means and what “Links and rechts” means – these are the small phrases I use in German.

Do you have any problems with studying in English in Austria?

Not at all. The Institute where I am studying is very international. It's Vienna Biocenter and they have people from every place. They have a lot of Americans. So all our lectures and seminars, everything is in English, although we have many German speaking people, but even in my lab we are people from all other nationalities also: like Croatian, Polish. And everyone can not speak their own language. So we have this common medium. Even in the kitchen usually it's English and sometimes when there are more German speaking people, they start speaking in German, only in the kitchen, not in the lab discussions. In our lab discussions our Austrian professor doesn't like that somebody speaks in German, he prefers English.

So it's no problem at all?

Not at all.

That's good.

Have you noticed anything when you talk to university employees in English? For example when you went to the admission department?

It was smooth and easy. Actually, we got everything done by ÖAD, there were only very few things that we had to do and they were easy. I had no problem.

Then I would like to ask you more about the local authorities for example Meldeamt... [unterbricht]

Yes... If you have to go to police... When I came here the visa was dealt by the police department. It wasn't with MA 20 or something. Police were really tough people. Even if they would know how to speak English, they wouldn't. And my contract didn't demand me to learn German so I wasn't supposed to have a course and to learn, but these police people made me speak German or I would have to suffer. I couldn't explain my point of view, I couldn't get what they were saying, because they would not speak [English]. They were really bad.

Could you not ask for an interpreter?

No, no. They were... I mean I was applying for my husband's visa also and they were really rude and also not helping, not speaking English and not suggesting me anything. So the problem, erm the experience with English with police was really bad. In MA 20 I found, when our visa system was shifted to MA 20 it was nicer, because the people were nicer. Sometimes the older generation here can not speak English quite well, but at least they tried. They were willing to help, they were willing to speak as much as they could and I was willing to speak German as much as I could, so they were friendly. And that I don't mind, if somebody can not speak at all, but with police they could speak and they never tried. They were just rude.

I see.

Did you ever take a friend or a relative to some official appointment to help you because of your problem with German?

Yes, sometimes I erm actually it is hard for me to ask people to just go with me for nothing, because it takes time, but if I have something to ask on phone, I always ask my lab fellows, because there were some Austrian girls, very nice people and they were helping me for calls. On phone asking things from different departments. But when I was going there, if I would have problems, sometimes I find nice people. Sometimes there are people who are not speak in English and sometimes you find someone. So I wouldn't take people with me. But if I would face a person who is not communicating [in

English], I would try to call one of my friends who can understand and erm it is also possible that I used my phone and give it to that person in the department who is not speaking English to me. Ok, can you please communicate with my friend so she can speak German?

So this happened?

Yes, these things happened.

Did you ever go to the hospital or did you have to go the doctor?

Yes, with the hospital and doctors. If you ask me about the language... Usually most of the time it is not a problem, because if I am going to the doctor but not in the emergency. I am looking for a doctor who can speak English, because on the websites you can check it. Which language do they speak and sometimes it happened that I was really in a hurry and I wasn't going to a doctor before and the one who gave me the appointment first was not speaking English and only German. It happened with my gynaecologist and then I was actually in trouble, because I could not explain myself completely and she couldn't get what I have [said] completely. Then I had to change my doctor, because the most important thing would be that she can understand me and I can understand her completely.

Did you ever have to go the hospital?

Yes, to the general hospital AKH and emergency. Well – Denkpause - it was ok, it was so so. In the very beginning when I could not speak [German] at all, but in the later times after two years, I could understand a bit, if ... I mean the doctors would speak English, the doctors were ok, only when you have to wait or... you don't know where to line up or so..., but the things worked, it wasn't that bad.

There was nothing written in English or in other languages about where to line up?

No, I think in emergency when I went there were two queues and I was not sure where I had to go, so I had to ask. There was no clear indication about where should I go first. So we were waiting at the wrong line and then we had to go ... well, yeah...

[....]

[....]

Anything else you would like to tell me or some experiences you made?

Erm –Denkpause – It was mainly about police.

How is it like to use English in Austria?

It is ok. With the younger generation it is perfectly fine. If you want to buy some second hand things from the “Flohmarkt” you need German, definitely.

Nachtrag:

Ah I forgot, there is this website wien.gv.at or something like that. There is this website and if you look for something like reserving a “Grillplatz” for a “Grillparty” or for asking if I want to learn swimming and where other possibilities are... I could not really talk to everybody [there], not everybody would understand me and then my lab fellows were helping me and they would call and ask many people and then they would come up with an idea, because they were fast, more understandable and the answers they got they could understand. I had difficulty even asking for swimming or for a “Grillplatz”. They would handle all these problems for me and just let me know, ok now you can send an email to this person or you can now talk to this person. So in these government offices there is also ... yeah.

So sometimes you really have to find out who is the person who speaks English and then refer your proposal to them?

Yes, or if there is the person who knows the things or who is in charge of something and does not speak [English] or I mean they can speak English so so and I can speak German but not so good. And then it's a problem, we would need at least 10 min to talk and come to the point where the lab fellows who can speak German would come in two minutes. And they just tell you, ok she is the appropriate person and she will do it. So this was a problem with government offices.

Länge: 12:40 min

Interview 2

Where do you come from?

Pakistan

Which place?

Erm you can say from Islamabad.

How long have you been studying here?

It's almost 9 months.

What do you study?

Medicine

Why did you choose to study in Austria?

Firstly my topic was some kind of food toxicology and I know some of the persons from literature that they are doing well in Austria – that research is good. That's why I wanted to come to Austria.

Did you study German before you came here?

No, I did not.

How do you usually communicate with people?

It's hard to communicate with people, if they don't know English, because I did not study German, I just know some numbers in German and some common use words. It is really hard. I wanted to find someone who can understand a little bit of English and then I can communicate with her. And I think here in Vienna, I do not know about the whole of Austria, but here in Vienna, if you talk to two or three persons you can find one who can understand a bit of English and then you can solve your problem.

So it works somehow?

Yes, somehow.

Then I would like to ask you some questions about University and English. How was your experience when you study in English? Did you have any problems?

When I was studying in English?

Yes, you study in English at university. How is it for you?

It is good. Most of the courses are in English, but some of the very basic courses like that is coming from 10-15 years with the very old professors, they have some slides with German and that's something difficult and you have to translate it, otherwise the new researchers and the scientists have good English and then all the things are in English. So it is not a problem, but some very basic courses [are in German] and can be problematic, but for now they translate them into English and they try to make it in English, but you know some of these professors have been giving their lectures for the past 10-15 years in German and that is a problem and some of their slides are really in German even now and if you have to go for your exam you have to translate it.

But the exam will be in English?

Yes, the exam is in English. But this time I have experienced that there was this guy who came to announce the procedure for the exam at exam day and he spoke in German, so I had to ask my colleague about what he was saying. That is a problem, but usually some colleagues know English well.

And the professors?

Most of them. Very few are not good at English, but most of them are.

So not a problem?

Not a big problem.

Even when you had to go to the admission's department?

Admissions is not a problem, because the one who is concerned with the Phd students has good English.

And the other ones?

The other ones don't have... because they could not understand English only German for diploma thesis, but for Phd students, because the Phd program is in English, so they have a person who can speak or understand English.

Now I have a couple of questions regarding the public authorities in Austria. What is it like to communicate with the local Austrian authorities in English? For example if you have to go for the visa, Meldezettel etc?

I think for Meldezettel and all these offices... These people are not very good at English, but usually there are three/four people in a room and if you ask something in English, they will try to send you to a person who has good English and they try to help you, but usually they are not good in English.

How was your feeling when you went there?

My experience is that if you ask someone in English and he doesn't know English, he will send you to some office colleague who can try to explain you in English. So they try to help you.

Did you ever take a friend or somebody to an official appointment to help you as an interpreter?

Yes, I take help of my colleagues, when I have to talk to the WGKK on phone, because they couldn't understand anything. It's always a problem if you go to the health insurance office, most of them do not understand English. Once I went to them and I wanted to have my insurance fee directly cut off from my bank account and the man [at the counter] could not explain me where to go, what room number and all the other things in English and that's a problem. Then I took the help of my colleague to ask them. My E-card was not coming and he called them and explained them. And...

So it was zero English...

Yes.

Did you ever have to go to the hospital or the doctors? Do you have any experience with them?

I went to the doctor here. His English is also not good, but somehow he can explain. Once I went to the hospital and there is also a problem. I am a medical university student. One or two times I have to go to the AKH for seminars and the like. And once I wanted to find out where some workshop was and the staff could not explain me where it was, because they couldn't understand what I was saying and it took me almost an hour to find it. They have these arrows painted on the floor and they wouldn't end and the seminar was not in the main building, but in the side building and the arrows ended in the main building. I always followed the arrows and then I asked them and they said ...???... and they could not understand [allgemeines Gelächter]. So one session was gone and then I had to call my colleague and then he explained me.

Did you ever have to go to the doctor? Did you have some problems?

No, because I tried to find a doctor who is not purely German, because then it is not a problem, because he can understand some English, somehow [lacht].

What do you think about using English in Austria? What are your experiences?

Sometimes it happens that nobody knows English and even though you can make it with some effort, because you don't speak German... but I think if I knew German, it would be easier for me to communicate, because when I go to some store or the like and I want to buy something, I can not understand what the product contains, because it is all written in German and usually the storekeepers don't know English. The persons who work in common stores. Even if I ask them about what the product says. Can I buy it? So it is hard to find out what the product contains. So if I knew a bit of German, it would be easier. At the end of the day you can survive with English, but it requires more effort to solve your problems.

Do you have any other experience you would like to share with me?

The only really good experiences I had were with the banks, because there is always a person who speaks English very well and I never have a problem. In all the branches they have people who speak English well. But with others you have to make an effort, although you sometimes find people who speak English well, but you have to find them. I usually ask two to three people and then they say no and then they will send you to a person who speaks English.

So it is always a bit difficult to find somebody who then acts as the interpreter.

Yes, but my worse experience was with the WGKK. –Denkpause- Yeah, with the health sector... The doctors in the hospitals they never

But they never offered you an interpreter?

I think with AKH... They are more busy, so they don't have time. With the Meldezettel, they always try to help you out. But there [at the hospital] they don't.

But they have no interpreters there?

No. All the people who sit at the information desk don't know English.

Länge: 11:27

Interview 3

Where do you come from?

Pakistan

Which place?

Gujranwala

How long have you been studying here?

It is two and a half years.

What do you study?

Sciences.

What sciences?

Phd in material sciences.

Why did you choose to study in Austria?

Hmm... yeah... Because the scholarship available at that time was for Austria and I was intending to do my Phd so...

Did you study German before you came to Austria?

No. No.

How do you usually communicate?

In my institute there is no problem, because it is in English. You can use English, but at other places there are problems – definitely.

Do you have problems with studying in English?

No, not at all.

Did you notice something when you talked to university employees in English? How is it?

Hmm...

Like with the professors or if you go to the main university and talk to the employees there?

If I talk to the university staff, professors, teachers – usually they understand and they talk with me in English, but then comes the employees who are on the administrative side. So some are inclined to speak English and some say that they don't know English.

So they just say I don't know English?

We do not know English. So...

What do you do then?

Well, they refer me to another person.

Ah, ok. So they bring somebody who can speak to you.

Yes.

So when we are talking now about the local authorities, if you have to go for Meldezettel or something. What is it like if you talk to them in English?

It depends upon person to person. Some persons are very nice and cooperative and if you ask them: Can you speak English? They say yes and some people plainly refuse to speak English. Even if they know English, they don't like to speak. Some in the beginning say no [we do not speak English], but with time slowly slowly they tend to speak English. When they know you don't know German too much, then some people are speaking English. But "Meldezettel" there are places suppose... Even when I go to WGKK for health insurance there are many problems. They really do not want to speak English, they say that it is preferable to speak German.

And what do you do then? Do they offer interpreters?

They don't offer. [schüttelt den Kopf] They don't offer.

Did you ever ask, if they have an interpreter for you?

At the counter... I went only a few times there and somehow I can communicate to them what I want. People who have more erm encounters with them have problems.

Have you ever been to the hospital or doctors?

Yes, to the doctors

And how was your experience regarding English?

I selected a doctor who can speak English.

How did you select?

There is a website wien.gv.at and there is a list of doctors and there is preference for which languages doctor can speak [...], otherwise it is a problem.

Did you ever go to the AKH for example? To the general hospital?

No, never.

Ok, so no experience [allgemeines Gelächter].

Yeah, but I have been with my friends in erm erm emergency sometimes and yeah there is problem in communicating, but when they see your condition, when it is serious, then they are very cooperative, otherwise you have to speak some words in German.

[...]

Did you ever take a friend or a relative as interpreter to an official appointment to help you?

-Denkpause- No, never.

[...]

[...]

How would you describe the communication with doctors in Austria?

It's ok. Mostly they are learnt people, so they know English...

Is there anything else, any incidents you remember where you had problems?

Sometimes in shops, supermarkets, because women and men mostly they don't know "deutsch" [sic!]. If I buy something, people will speak English, but if I have to return something, then there are a lot of problems. They plainly say, no we don't speak English [lacht] and the same person when you are buying something, then they know English. This is something funny and that is another aspect, so... [allgemeines Gelächter]

Länge: 7:03 Minuten

Interview 4

Where do you come from?

From Pakistan

Which part?

From Lahore

How long have you been studying here?

It is almost two years and two or three months.

What do you study?

I study Computer Science – IT.

Why did you choose to study in Austria?

Well, I had no other option left. [breites Grinsen]

Which means? Could you clarify?

Like there were two or three options there: France, Austria and Sweden I think, but for France I needed 17 years of education plus you need French and for Austria it was English, that's why I chose Austria.

How do you usually communicate?

Totally English.

Do you do any German course?

Ahh, I tried a little bit German course in the start, but it was in the university, but I can not [could not] keep up with my regular studies. So like in a week I go for two/three days, instead of for six days. So I have a little bit knowledge of German.

Did you study German before you came?

No, not at all.

Do you have problems with studying in English?

No. English is like... In Pakistan we consider it more than our mother language. English is better to study.

I mean here in Austria.

In Austria in the start it was a problem, even the teachers who are teaching in English, they have some problem with the accents. Like instead of both,, they say bos and thinking, sinking. So in the start it was a little bit of a problem, but now it's ok.

And with the university administration, any problems?

I have not too much consultation with the university administration, but all the things they have like information even for the course study, everything is in German, even for the international students. Like you go and you talk and they can't communicate in English, but if you ask them for some information, they will give you something in German. So which is for no use for us.

So all the information is in German?

Totally in German. Even recently there were some elections [ÖH-Wahlen] and they were asking for votes and gave me brochures in German. So I just read ok...

Did you vote?

No, as I don't know [their election program].

I have a couple of questions regarding the local authorities. What is it like to communicate with the Austrian local authorities in English?

Local authorities are quite problematic. Properly the departments which are institutionalized, like government departments you can say: the ÖBB and then the insurance company, hospital. Even [if] they know, they don't like to speak in English – sometimes I feel like this.

You had some particular experience?

Yeah, quite a few. Like for insurance, we have a group where my friends gave me all the documents and tell me what is this. But if I don't have this information prior, I don't think I could communicate with that guy and one,

I have a funny experience. I went to the insurance company for the visa, the renewal of my insurance and I asked the lady that I need the renewal and she told me in German that she does not know English and if I speak English I should come tomorrow like "morgen". One of my colleagues, she is not here today, she speaks English and she will come and then I say "Ich spreche ein bisschen Deutsch" and then I gave her all the documents and her only question was: Brigittenauerländer? and I say: "richtig" and that's it and she gave me the renewal. Like sometimes people speak English, but they are not so confident. So if you ask them, they will say no.

Did you ever ask for an interpreter? Or did they offer you?

No. Like for Visa they write in a letter that if you don't know German you should bring someone who can translate for you.

Can you show me this? Do you have it somewhere?

I think so.

-Pause-

So we are talking about the local authorities. You told me that they do not speak or refuse to speak sometimes and you said that you never took any friend, relative or somebody to [Interviewpartner unterbricht]?

If you... This is a funny thing, but my friends advised me never to ask anybody from here "do you speak English", because they will say no. Just go and start speaking English and they will know it. Sometimes it happens that I speak English and they in return speak German. I get some idea what they are telling me and they understand me as well.

Have you ever been to the doctor here?

Yes.

And how was it?

Doctor for... If I go to the doctor and I use my Ecard for some specialist or a private practice. So I select only those doctors who speak English, but oncs I have experienced when I went to this hospital Wiener Gr...,

AKH?

No, it was one of these hospitals for my teeth and the lady, she asked me to fill a form and I said that I can not understand anything on there and then she says: are you ill?[spricht lauter] and I say: no and she says: ok. [lacht] And she put me on one of the queues for the doctor and I ask: do you speak English and he says: no, wait, there is another doctor for English and then I go to the other doctor and he speaks English. Otherwise if I select the doctor who speaks English and there is no problem. And moreover, they give all the reports – Denkpause - I have some reports and they are in German, so I don't know what the result is. [allgemeines Gelächter]

Great

Have you made any other experiences regarding English in Austria in your everyday life?

hmm.. –Denkpause- At airport once, I have experienced that I gave my passport and card and the lady over there starts to speak in German and I say no I speak English and she was a bit rude I mean. “You live in Austria, you should speak German” [spricht lauter] like this [and I say] “I am still alive” and I went out. And once like a lady was speaking with me in German and I was speaking in English and saying continuously that I don't know German, German and then she didn't listen and speaks in German and then I start to speak in my language and then she switched to English. [Interviewerin lacht]

Ok

Länge: 7:12

Interview 5

Where do you come from?

Pakistan

Which part?

Actually, I am from Punjab province. It is almost in the center of Pakistan.

[...]

Did you study German before you came?

No, unfortunately, I did not.

Why did you choose to study in Austria?

It is... because there was a policy of selection by the Higher Education Commission from Pakistan. They just allocated people to the different ... different countries. According to this allocation, I was allocated to Austria. So that's why. I have also given the preference. There was a preference in a form, and I chose Germany and my second preference was Austria. I thought it is a nice place. Especially Vienna, so...

What do you study?

Computer Science

How do you usually communicate with the people?

Inside my office or outside?

In general.

In general I only speak in English, very little German. It is negligible you can say.

You have any problems with studying in English? [verwirrter Blick des Interviewpartners] At this university.

There are very few courses, because you know that at Phd level you will also have to complete some credit hours. So there are only very few courses which are offered in English. So there is a problem in choosing the courses. The courses I sometimes want to take, related to my field of study, I could not take, because they were in "deutsch". Because they are all in German and I can't study in German.

Computer Science in German?

Computer Science in German.

Interesting.

Yeah.

What did you notice when you talk to university employees in English?

University employees – they are quite good. Even in the registration department. Because apart from my department, in my department everybody can speak English. So there is no problem in speaking in English in my department and apart from my department, I just go to the registration department and [...]. And they are also very good in English. So there is no problem in communicating in university. But sometimes when you are just sitting and people around you they just start to talk in German. So it's a problem. But my communication they can easily understand and they can also speak English very well.

And what is it like to communicate with the Austrian local authorities in English?

Erm. My perception is that Austrian local authorities, especially to interact with the people in the administrative offices, because of our Visa problems. They are good in English and they have one person who is very good in English and they just pretend that they don't know, because first time when I went to the Austrian administrative office, the lady who communicated with me, was very good in English and she was especially assigned to me, be-

cause I can't speak in German, so they assigned me that lady. She can communicate. But the second time, when I went to the same lady, she totally refused to talk in ... English and just said that I don't know English and she told me in German when she repeated something two to three times in German and I refused to understand, because I can't understand German well. Then she told me in very good English, that she has to speak in German and she gave me a letter and told me to read and sign it. But I don't know, so I ask her and she told me ok, in German, that she can't do that. And then she told me in English, just read it and sign it. When I refused, then she told me that I should arrange an interpreter. And I said I didn't know. And then she told me: that is not our problem. So I just got somebody who knows German and English and it got resolved. But the behaviour as compared to the first time, was quite erm odd.

Very much.

Did you ever take a relative or a friend to an official appointment serving as in interpreter?

Yeah. First time when I was asked to take an interpreter with me, then I took a friend of mine with me to the Visa office for renewal.

So this incident happened at the visa office.

Yes

What is your opinion about this experience with the interpreter?

When the interpreter was with me, I actually didn't need it. The next time when I went without interpreter, I needed it. [lacht] She asked me to get an interpreter

Ok [Interviewerin lacht]

Have you ever been to the hospital here or the doctor?

I have been to the doctor.

And how would you describe the communication with the doctor?

Erm... I have one doctor and the lady who is at the reception. She finds it a bit difficult to communicate in English. But the doctor personally, [s]he was very good in English. So I do not find any problem in communicating in English.

Ok.

Did you ever go to the hospital here?

No. I have not been to any hospital.

And what would you say.. How is it like to use English in Austria? In your everyday life?

Erm they are good, if they are willing. I don't think they have much problem. But erm.. this is more, because I have more interaction with people in the university and the people in the "Studentenheim". So mostly those people don't have any problem in speaking in English.

So is there any experience you would like to tell me about? Regarding English?

I already have talked about a bad experience and erm.. If somebody speaks with me in English, I think it is grounded to me... [???] I suppose that people should speak in English, but I am not surprised, if somebody does not speak in English. Most of the people speak in English, 70 % I think in Vienna. So it's like that.

Länge: 7:57

Lebenslauf

Iris Steiner

(Steineriris@hotmail.com)

Ausbildung:

- 2007 – 2010: Master in Konferenzdolmetschen für Deutsch/Italienisch und Englisch, Universität Wien, Österreich.
- 2008 – 2009: Studienaufenthalt an der Università degli studi di Trieste, Triest, Italien.
- 2004 – 2007: Bakkalaureat Übersetzen/Dolmetschen für Deutsch/Italienisch und Englisch, Universität Wien, Österreich.
- 1999 – 2004: Handelsakademie Spittal/Drau, Österreich.

Praktika:

- 2008 – **Übersetzerin** bei
Kern AG Sprachendienste, Holstenstraße 22, 24103 Kiel, Deutschland
- 2006 – **Summer Conference Assistant** an
University of Wisconsin Stout, 712 South Broadway St., Menomonie, WI 54751, USA
- 2004 – **Übersetzerin** bei
Gruppo Aturia SpA, Piazza Aturia, 9 20060 Gessate (Mailand), Italien
- 2002 – **Praktikantin im PR Bereich** bei
Oberkärntner Nachrichten, 10. Oktober Strasse 66, 9800 Spittal/Drau, Österreich

Abstract (deutsch)

In unserer globalisierten Welt sind Kommunikationsprobleme zwischen den Angehörigen verschiedener Sprachgruppen keine Seltenheit. Die Internationalisierung der Bildung und der Wettbewerb der Universitäten tragen ihren Teil zur Diversifizierung und dem Anstieg von Verständigungsschwierigkeiten innerhalb der Gesellschaft bei. Besonders interessant ist diese Entwicklung im Universitätsbereich, da der Prozentsatz an ausländischen Studierenden an öffentlichen österreichischen Universitäten stetig steigt.

In Österreich befindet sich der Kommunaldolmetschbereich im Gegensatz zu Schweden oder Australien noch in der Anfangsphase. Ausgebildete KommunaldolmetscherInnen, die die Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien ermöglichen bzw. erleichtern könnten, sucht man oft vergebens. Kommunaldolmetschen wurde daher als begrifflicher Rahmen gewählt.

In dieser Arbeit wird vorrangig die Kommunikation von pakistanischen Studierenden mit den Verwaltungsbehörden und Gesundheitsdiensten in Wien untersucht. In geringerem Maße gehe ich auch auf die Verständigung an Universitäten und im Alltag ein. Pakistanische Studierende wurden als Zielgruppe für diese Studie gewählt, da Studierende kaum als KlientInnen für (Kommunal-) DolmetscherInnen wahrgenommen werden.

Um die Kommunikationsprobleme genauer erforschen zu können, wurden umfassende Interviews mit fünf pakistanischen Studierenden durchgeführt. Mit Hilfe dieser Interviews sollte herausgefunden werden, ob es einen Bedarf an KommunaldolmetscherInnen für die Zielgruppe gibt bzw. wie die Verständigungsprobleme tatsächlich aussehen. Das Ziel dieser Studie bestand somit nicht nur darin, die Kommunikationsmuster zwischen den VertreterInnen der verschiedenen Institutionen und den pakistanischen Studierenden in Österreich aufzuzeigen, sondern auch die derzeitige Lage des Kommunaldolmetschens in Österreich zu beschreiben.

Außerdem wird in dieser Arbeit der Kommunaldolmetschbereich in Schweden beschrieben, da Schweden im Gegensatz zu Österreich in diesem Bereich weiter fortgeschritten ist.

Die Resultate dieser Studie weisen daraufhin, dass es einen je nach Einrichtung verschieden ausgeprägten Dolmetschbedarf gibt. Dies ist besonders auffällig im Gesundheitsbereich. Weiters beschrieben die pakistanischen Studierenden, dass es Kommunikationsprobleme zwischen den VertreterInnen des öffentlichen Dienstes und in geringerem Ausmaß innerhalb der Universitäten und dem täglichen Leben gibt.

Insgesamt könnten KommunaldolmetscherInnen in Österreich dazu beitragen, dass es Menschen, die zumeist kurzfristig ausbildungs- bzw. berufsbedingt nach Österreich kommen, leichter fällt sich in die Gesellschaft zu integrieren. In einer globalisierten Welt wird Kommunaldolmetschen in den nächsten Jahrzehnten immer wichtiger werden.

Abstract (englisch)

In our globalized world, communication-related problems among different language groups are getting more and more common. The internationalization of education and the competition between universities contribute to the diversification and the rise of communication-related problems within societies. This development is particularly interesting at university-level as the percentage of international students at public Austrian universities is growing.

In Austria, as opposed to e.g. Sweden or Australia, community interpreting is still at the development stage. Trained community interpreters, who could enable or facilitate the communication between two language groups, are not too common. Thus community interpreting was chosen as a conceptual frame.

This thesis describes, in particular, communication-related problems of Pakistani PhD students at the Austrian public services and in the health sector in Vienna. In addition, the communication related issues at universities and in daily life were also investigated. Pakistani students were selected as target group since students are hardly seen as clients for (community) interpreters. In order to get an in-depth knowledge about the communication problems, extensive interviews with five Pakistani students were conducted to investigate whether there is a need for community interpreters for the target group and how are the communication-related problems that they usually face. The aim of this research consisted of not only revealing the communication patterns between representatives of different institutions and the Pakistani students in Austria but also to give a picture of the present state of community interpreting in Austria. Furthermore, this thesis discusses the Swedish community interpreting sector, since this sector is far more advanced in Sweden as compared to Austria.

The results of the study are indicating that there is a need for community interpretation with varying degrees in different settings. It is particularly evident in the health sector. Also, the Pakistani students described in

the interviews communication-related problems with the representatives of public services (incl. health services) and, albeit at a minor extent, within universities and in daily life.

All in all, community interpreters in Austria could help the foreign community, who comes here mostly temporarily on an educational or professional basis, to adjust in the Austrian society. In a globalized world community interpreting will get more important in the decades to come.