MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Interpreting for Displaced People from Ukraine:
Solidarity, Empathy, and Crisis Relief

verfasst von | submitted by

Tatiana Zabolotnaya BA

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

Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt	Degree programme code as it appears on the student record sheet:	UA 070 360 331
Studienrichtung lt. Studienblatt	Degree programme as it appears on the student record sheet:	Masterstudium Translation Russisch Deutsch
Betreut von	Supervisor:	Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Table of Contents

Acknowledgments **4**

Introduction **5**

1. Crisis interpreting **7**

1.1. Defining Crisis Interpreting 7

1.2. Interpreting for Refugees 9

1.2.1. Empathy and Solidarity 10

1.2.2. Advocacy as an Alternative to Impartiality 12

1.2.3. Personal Identities over Professional Identities 13

2. Solidarity **15**

2.1. Solidarity and Translation 15

2.1.1. Translation in Transnational Solidarity Activism 15

2.1.2. Building Solidarity through Literary Translation 18

2.1.3. Interpreting in Migrant Solidarity Activism 21

2.1.4. Summary: Translation in Solidarity 22

2.2. Queer Solidarity and its Possible Application in Translation 23

2.2.1. Defining Queer Solidarity 23

2.2.2. Queer Solidarity and Translation 24

3. Methodology and Methods **26**

3.1. Standpoint Theory and Strong Objectivity 26

3.1.1. Standpoint Theory in this Research Project 28

3.2. Data Collection, Processing, and Analysis Methods 29

3.2.1. Data Collection: Semi-structured Interviews 29

3.2.2. Data Processing: aTrain 31

3.2.3. Data Analysis: Ethnographic Content Analysis 31

4. Interpreting for Ukrainian refugees in Vienna, Austria. **33**

4.1. Background Information: Statistics on Displaced Persons from Ukraine 33

4.2. Interview Results 34

4.2.1. Interviewees' Profiles 34

4.2.2. The Role(s): Expectations vs. Reality 38

4.2.3. Material Conditions: What is Available vs. What is Missing 41

4.2.4. Emotional Impact of the Work 48

4.2.5. Challenging Aspects of Work 50

4.2.6. Rewarding Aspects of Work 57
4.2.7. Russian as a Communication Language 59
4.2.8. Nationality, Migration Experiences, and their Influence 63
4.2.9. Further Identities Impacting the Work 66
4.2.10. Motivation and Future Plans 70

5. Conclusions 72

6. References 84

7. Appendix 90
7.1. Transcription of the Interview 1 with Lena (I1) 90
7.2. Transcription of the Interview 2 with Bea (I2) 112
7.3. Transcription of the Interview with Liza (I3) 133
7.4. Transcription of the Interview with Artyom (I4) 155
7.5. Transcription of the Interview with Sasha (I5) 179
7.6. Abstract English 193
7.7. Abstract Deutsch 194

Acknowledgments

I would like to thank my colleagues and interviewees, interpreters and multilingual social workers, Sasha, Artyom, Liza, Bea, and Lena, for trusting me with their stories. This research would not have been possible without you.

I would like to express my deepest gratitude to my supervisor, Professor Sonja Pöllabauer, for her inspirational research, patient guidance, helpful advice, openness, and understanding. I would also like to extend my deepest gratitude to Doctor Maša Dabić for being an unparalleled role model during my time at the Centre for Translation Studies, sharing her remarkable interpreting expertise, and being a kind and empathetic lecturer. I would like to thank the wonderful professors and lecturers at the Centre, whom I have learned from throughout the years.

I am extremely grateful to my chosen family, who supported me during the time of writing this thesis. Special thanks to Kathi and Anna for inspiring me with your research and always being there when I needed reassurance. I must also thank Chiki for reminding me to take a break, go outside, and touch grass. Thanks should also go to Markus for proofreading the abstracts and being a great friend and peer. Lastly, I would like to thank my therapist, Ursula, for getting me through the last two years of working on this project and everything else, your support has been invaluable.

Introduction

This thesis focuses on the lived experiences of community interpreters*, multilingual social workers, and activists in Vienna, who have been working with and for displaced people from Ukraine since the Russian full-scale invasion on February 24th, 2022. Positioning its research framework on the intersection of interpreting studies, and feminist, queer and decolonial critique, the thesis explores how the interpreters*[1] understand their roles and positions in communication, their actions, decisions, and motivations behind them. Combining the research on crisis interpreting, translation and solidarity, and feminist standpoint theory, this research project interrogates the support systems created to support displaced people from Ukraine and the key positions of interpreters* in them. Further aspects of the research are the professional and personal identities of the interviewees and the ways these identities impact their work and dynamics with their clients. Lastly, this thesis explores solidarity as a part of interpreting for people in crises**.**

Having a migration background, experience in interpreting for refugees, and researching in the field myself, I am familiar with the specificities of the roles of language mediators in and around asylum processes to a certain extent. However, the language mediation processes around the current war situation differ from the standard asylum protocols. First of all, the displacement of people from Ukraine being the largest refugee wave to Europe since World War II and the urgency of the situation (which is one of the defining traits of a crisis) had forced host countries to organize large-scale refugee support systems quickly without having time to train enough interpreters* to the level of performance normally expected during asylum proceedings. Secondly, the overwhelmingly welcoming reactions of the host countries and the special visa regulations, that allow Ukrainians not only to enter the EU freely, but also stay and work there without being forced to go through the long and complicated asylum-seeking process, created a drastically different approach to the processes that the refugees needed language support in: instead of trying their best to convince the authorities of being in danger in their home country, they could start living their lives in the host country immediately.

These two aspects of urgency of the situation and fewer entry barriers have created conditions, where most of the interpreting and multilingual social work was done by non-professionals, many of whom have a migration background too and often volunteered to do it

[1] Adding the asterisk is an attempt of signifying the multitude of positions that people involved in transcultural work in crisis situations might be acting from: professional or non-professional interpreters*, multilingual social workers, coordinators, educators, activists, volunteers and many others.

for free. Moreover, there was little separation between the roles of interpreters and social workers or any other assisting positions, as everyone involved was trying to alleviate the stress of the displaced people as much as possible with the language, information, or other resources available. This prompted me to go beyond strictly interviewing interpreters for this research project and include multilingual social and care workers to analyze the role interpreting plays in their work and their unique perspectives.

The thesis is divided into four chapters. In the first chapter, I engage with the existing research on crisis interpreting and look into different aspects and challenges that interpreters* in the field face, for example, the dichotomy of impartiality and agency, the personal and professional identities involved, and the importance of empathy in working with people in crises. In the second chapter, I focus on the concept of solidarity and its use in translation and interpreting studies, as well as the idea of queer solidarity inspired by affect theory and new materialism. In chapter three, I map out the research methodologies, especially focusing on the feminist standpoint theory that shaped this research project. The fourth chapter is dedicated to the results and the analysis of the interviews with the interpreters* about their experiences working with displaced people from Ukraine in Vienna from March 2022 till March 2023.

1. Crisis interpreting

1.1. Defining Crisis Interpreting

For a situation to be seen as a crisis, it has to have three defining traits: violation of societal expectations of daily routines, posing threats, and requiring responses (Sellnow and Seeger 2013: 4–20). In the translation context, a crisis is described more precisely as an event or multiple events that are non-routine, are a significant threat, and need a harm-reduction response, that often involves multilingual communication, and, therefore, crisis translation (O'Brien 2016; O'Brien and Federici 2019). Moreover, as crises require efficient communication, access to information is crucial to support people, affected by them, especially in multilingual contexts (Federici 2020: 177). Analyzing available data, such as locally spoken languages, their distribution, literacy levels, and particularly vulnerable language minority groups can be beneficial for language needs accommodation planning (2020: 177).

Federico Federici and Sharon O'Brien (2019: 2) talk about "cascading crises", while discussing crisis translation and interpreting. They depart from the definition of "cascading disaster", in which a disruptive event triggers further consequences:

> Cascading effects are complex and multidimensional and evolve constantly over time. They are associated more with the magnitude of vulnerability than with that of hazards. Low-level hazards can generate broad chain effects if vulnerabilities are widespread in the system or not addressed properly in subsystems (Pescaroli and Alexander 2015: 65).

Moving to "cascading crises", Federici and O'Brien (2019: 2) argue that a disaster and a crisis differ in length, as crises can last longer and even become semi-permanent states. Moreover, crises do not only happen in a given location to an identifiable group of people at a certain time, but also have both immediate and long-term consequences for other regions and populations (2019: 2). Terminologically preferring "crisis" to "disaster", since the term "crisis translation" was coined (O'Brien 2016), both authors understand it as encompassing all events caused by a disaster, and their short- or long-term consequences (Federici and O'Brien 2019: 5). Keeping the multidimensionality of crises in mind, the authors state, that research of crisis communication, in its turn, has to be trans-disciplinary to understand the impact of the crisis on all levels and address the vulnerabilities caused by it (2019: 4).

Crisis translation and interpreting are a crucial part of crisis communication, however, the need for translation in humanitarian contexts was legally formalized as late as 2018, when it was included into the *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian*

Response (Project Sphere 2018). As access to information during crises is a human right (Greenwood et al. 2017), access to translation has to be understood as one as well (Scarnecchia 2017, O'Brien et al. 2018). Federici criticizes the lack of consideration of translation in multimodal crisis-response communication planning:

> As reduced access to information on risks and on actions to perform to mitigate such risks is determined by the means (radio, television, internet, text messages, leaflets, and word of mouth) as much as the modes of communication (oral, signed, written, multimodal, etc.), translation into a language and a mode that is understood by the affected communities ought to be central to planning for communication. Currently, it is not central. (Federici 2020: 180–181)

Sometimes this lack of understanding of the importance of translation in crisis response leads to ridiculous, retraumatizing, and plainly offensive situations, saying nothing about providing no access to crucial information for the most vulnerable populations affected by disasters. For example, in September 2022, when Typhoon Merbok reached Alaska's west coast, the Federal Emergency Management Agency (FEMA) hired a company based in California to translate information on how to apply for financial assistance into two local Native languages (Yugtun or the Central Yup'ik dialect, and Iñupiaq). Instead, "whoever created the Yup'ik translations just lifted full phrases from a compilation of language and folklore from Far East Russia known as the Rubtsova texts. It was published in the Soviet Union in the 1940s." (KYUK 2023). At least one of the Iñupiaq "translations" was done in the wrong alphabet (Inuktitut, an Indigenous language spoken in Northeastern Canada), others were just incomprehensible and delivered no information (2023). By ignoring local communities and hiring people who had no idea about the area affected by the typhoon and the languages spoken there, FEMA paid $27,800 for translation services, that not only were weeks late and contributed nothing to disaster relief measures for the most vulnerable language minorities, but were also deeply offensive to the Native communities.

Federici also addresses the multitude of different language mediators involved in crisis translation, which includes "trained, untrained, paid, unpaid, professional, non-professional, family/non-family language brokers, community, citizen, and many other forms of translators and interpreters" (2020: 179). He understands it, on the one hand, as an innate trait of crisis translation, and, on the other hand, as a major difficulty (2020: 179). Therefore, the language service users have to be aware, that not everyone who translates or interprets in a crisis context is actually a translator or an interpreter, and be more mindful of public health and other risks, that can be caused by insufficient quality of the translation or the interpreting (2020: 179).

Since 2016, research focusing on the involvement of local communities in regions affected by a crisis brought more attention to the fact, that translation and interpreting are not unpredictable problems to be solved, but are indeed necessary processes (2020: 178). Much more research so far focused on crisis translation, rather than crisis interpreting (2020: 178). The InZone Centre took the lead in studying interpreting in humanitarian contexts (Moser-Mercer et al. 2014; Moser-Mercer 2015). Several case studies centered on disaster and refugee interpreters (Tipton 2011; Todorova 2016, 2017, 2020a, 2020b). More and more research focuses on the roles of interpreters in NGOs and showcases the multi-layered connections between crises, communications, development efforts, and the humanitarian sector (Footitt et al. 2018; Tesseur 2018, 2019).

Nevertheless, in practice, the understanding of multilingual crisis communication and its importance is still limited to last-minute interpreting requests from anyone who can perform it (Federici 2020: 182). Even when the interpreters are trained and professional, their work tends to be underrepresented, and the efforts behind it are overlooked (2020: 182). Moreover, language mediators in crisis contexts often work under time pressure and are underpaid (2020: 182).

Federici emphasizes the need to challenge the limited understanding of the importance of translation and interpreting in crises (2020: 185). As a start, he proposes raising awareness by including linguists in humanitarian personnel training, who, in turn, will demand more recognition for translation and interpreting from politicians and decision-makers to improve crisis communication (2020: 185). Secondly, Federici insists on further active steps and direct collaboration of translation and interpreting experts with crisis management experts to educate them on what translation and interpreting can and can not do for risk communication and on the processes and reasoning behind it (2020: 185).

1.2. Interpreting for Refugees

As a result of cascading crises, more people were displaced in the last decade than ever before. According to the UN Refugee Agency, by the end of 2023 the total number of displaced people had reached 117,3 million (UNHCR 2024a). Having to navigate new language contexts with different rights and a different legal status (refugee, migrant, or “displaced,”) refugees find themselves in positions of increased vulnerability (Federici 2020: 181). It does not mean that they are vulnerable since forced migrants often develop resilience as a result of their

experiences (2020: 181). However, limited access to information, which is often a part of the new context for refugees, as they are more sensitive to language and cultural barriers, can produce vulnerabilities (2020: 181).

In her case study on UNHCR interpreters in Macedonia, Marija Todorova argues that interpreters in situations of crisis produced by violent conflict do not only secure communication between the parties, who speak different languages but are also proactive in advocating for the needs of those in a vulnerable position (Todorova 2020b: 153). Beyond the initial similarities to interpreting for asylum seekers in their destination lands, working directly at the border or refugee camps exposes the interpreter to the situation more immediately and directly (2020b: 153). As the vulnerable people are not in safety yet and keep being strongly affected by the crisis or the cause of fear at the site, the interpreter can empower them and help them find their voice by being a strong advocate for their needs (2020b: 153–154). Marija Todorova claims, that the ability to advocate for vulnerable refugee groups depends on the interpreters' ability to empathize with them (2020b: 154).

1.2.1. Empathy and Solidarity

Advocating for the importance of empathy, Marija Todorova uses a definition by Merlini and Gatti:

> a perspective-taking capability, entailing: awareness of both self and the other (and of self as distinct from the other); understanding of the other's situation; and a degree of concern for the other, communicated through a range of carefully selected affective displays in compliance with the aims and overall objective of the specific institutional activity (2016: 143).

She also adds (Todorova 2020b: 155), that "[e]mpathy in turn encourages us to see others as our ontological equals" (Lebow 2005: 42) and "means acknowledging others as human beings" (Head 2016). Moreover, Todorova (2020b: 155) highlights the risks that a lack of empathy on the side of an interpreter can bring, including putting additional pressure on the communicating parties and further marginalizing the party in a more vulnerable position (Grillo 1991; Pavlich 1996). She states (Todorova 2020b: 155), that language mediation has to provide space for the emotions, values, and principles of the people involved (Grillo 1991: 1610). Furthermore, language mediators must be capable of recognizing power imbalances in the communication situation and addressing them with the interests of the more vulnerable party in mind (Todorova 2020b: 155). By taking the position of an advocate, the interpreter is using an "activist" approach to transformative mediation (Harper 2006).

Marija Todorova then moves to discuss activism and the importance of empathy in it (2020b: 155–156), using the description of activists by Pérez-González,:

> [h]ighly critical individuals whose personal narratives fail to align, totally or partially, with public narratives at a given point in time and space and who, consequently, set out to bring one or more aspects of their personal narrative to bear on the collective ones (2010: 262).

Another relevant term she refers to is "prosocial activism", understood as "sustained action in the service of improving another person's or group's life condition either by working with them or by trying to change society on their behalf" (Hoffman 1989: 65).

This last definition immediately makes me think of the way Katharina Wiedlack (2020) defined queer-feminist solidarity as "working together towards a common goal" (further explored in chapter 2.2. of this thesis). As much as I acknowledge the importance of empathy in language mediation and activism, sometimes it might not be enough. Empathizing with people is a basis for understanding their position and needs. Still, without working together with them towards a clear goal that everyone agreed on, empathy-driven actions from a privileged position (for the purpose of this paper, of a language mediator) can be counterproductive and sometimes even do more harm to the more vulnerable party. Therefore I find solidarity a more appropriate term while discussing advocating for the needs of marginalized people together with them, which is, in my opinion, what the interpreters in Marija Todorova's case study do.

Moreover, the definition of solidarity as working together can also be applied to crisis translation. For example, in the case of translating the necessary social support information for the local communities in Alaska in September 2022 that was discussed above, FEMA humanitarian staff might have been empathetic towards the native population affected by the typhoon and tried to ensure access to the information to those who did not speak English. However, FEMA did it on their own, without involving the local native Alaskan language experts, scholars, or bilingual Yup'ik or Iñupiaq speakers in translation or at least proofreading the texts. Empathy-driven actions are important, but they always have to go one step further to acting in solidarity to ensure that the support the communities in a vulnerable position are getting actually meets their needs.

Overall, there is a rising interest in solidarity in translation and interpreting field (*Translation and Interpreting* 2023).

1.2.2. Advocacy as an Alternative to Impartiality

Maria Todorova (2020b: 157) argues that a distinction between an "impartial" interpreter and an "advocate" does not prove to be useful in the field of community interpreting. In this field language mediators constantly have to navigate a multitude of different roles simultaneously, be it cultural mediators, language brokers, clarifiers, or advocates (2020b: 156). She also quotes Zhang (2016) pointing out the mutually exclusive expectations from interpreters in community interpreting, as they have to be "impartial yet empathetic, which presents an obvious contradiction at face value: being impartial implies distance, whereas empathy denotes a connection". Todorova (2020b: 157) further challenges the commitment to impartiality by emphasizing that mediation can be empowering for the more vulnerable party.

All three interpreters (Adelina, Simona, and Hana) whom Marija Todorova (2020b) interviewed agreed they should stay invisible in their role. At the same time, most of them gave her extensive descriptions of taking a proactive position in their work, advocating for and working together with the refugees to meet their needs. For example, Adelina independently took it upon herself to share the information on the procedures of refugee registration and getting medical help, reaching other camps, or accessing information about other refugees; she explained their basic rights as refugees and the responsibilities of institutions involved (2020b: 161). Simona shared that she felt responsible for refugees and could not "wait for cases" in the office, instead, she went to the camp and asked them about their needs and identified vulnerable people independently (2020b: 163-164). Hana reports feeling responsible for refugees, too, since the consequences of a wrong interpretation can be "terrifying" for the people she interprets for, especially in medical settings (2020b: 165). Even though, throughout the interview, Hana claimed she did not take anyone's side, she acted independently on many occasions, unaccompanied by any UNHCR staff, and did it on behalf of refugees (2020b: 165). Todorova described her own experiences of working as an interpreter too, adding the fourth perspective to the case study, which also included being an active partner in relief measures. For example, even though she was hired to work together with UNHCR humanitarian staff, she had to make sure on her own whether the refugees received all the necessary basic supplies and medical care (2020b: 163).

Todorova (2016: 238) understands this inherent contradiction of impartiality and advocacy as interpreters being "intuitively aware of their agency in the process, [even though] the dominant education narrative still works to cancel that out." She emphasizes (2020b: 164), that to perform well, community interpreters must "perceive their role as powerful and visible" and "acknowledge the agency they possess" (Angelelli 2004: 3).

1.2.3. Personal Identities over Professional Identities

Except for one professional interpreter, three others received training in other fields. For example, Hana "never imagined having a career in translation or interpreting" (Todorova 2020b, 165). This supports the argument made by other scholars, that language mediators working with refugees are usually non-professional interpreters (2020b: 165–166).

Furthermore, all the interviewed interpreters had shared cultural backgrounds with and sometimes even family relations with the group they interpreted for (2020b: 160–161). For example, Simona, originally coming from Syria herself and having experienced life in the Syrian war zone directly, shared that she "felt close to the refugees and could best understand and translate their stories" (2020b: 163).

In combination with shared cultural background, the gender of the interpreters played an important role in building trust in communication with refugees too. All of the interviewed interpreters were women, and two of them explicitly described situations, where they felt that female refugees felt safe enough to share their stories and needs with them because of their gender, as the violence they had previously experienced was inflicted by men. Adelina recalls a situation of interacting with a group of refugees, who had been displaced for months, experienced violence from paramilitary groups, and witnessed killings of their male relatives. The interpreter shares, that "[t]he women felt they could trust another woman, who shared same ethnic background and language, with their story" (2020b: 162). Simona was hired to work with women in the first place, as the most vulnerable refugees such as pregnant women or women who experienced sexual violence prefer talking to a female interpreter about their needs (2020b: 164). Especially in cases when women in refugee camps were assaulted by other refugees, Simona being a woman from the same community helped her build trust and make sure that the assaults were being reported and the needs of the survivors were adequately met (2020b: 164).

Marija Todorova concludes that in crises, interpreters who belong to or identify with the refugee group can contribute more than just adequate language mediation; "they can also serve as cultural connections between the refugee and the humanitarian worker" (2020b: 166). Talking to interpreters with a common cultural background [and/or of the same gender] is more productive, as they are seen as an ally, ready to support refugees in sharing their stories and expressing their needs, contrary to "foreigners," who have no connection to what the refugees have experienced (2020b: 166).

Moreover, Todorova summarizes, that while interpreting for refugees both professional and non-professional interpreters had to complete tasks that were not clearly defined or addressed in their formal or informal training (2020b: 168). Furthermore, completing these

tasks often involved the interpreters acting contrary to the instructions on impartiality, neutrality, and invisibility they had previously received, and taking a proactive position (Todorova, 2016; 2017).

2. Solidarity

2.1. Solidarity and Translation

Although the connection between solidarity and translation has not been extensively researched, it has gained more attention in recent years. The international journal *Translation and Interpreting* (2022) announced a special issue on "Translating and Narrating Solidarity", understanding the "undertheorized" (2022) practice of solidarity through Featherstone's (2012: 5) definition as "a relation forged through political struggle which seeks to challenge forms of oppression". This perspective on solidarity sees it as "transformative", creating "new ways of relating" (2012: 5) and "innovative, developing unexpected links between previously unconnected realities" (Translation and Interpreting 2022).

The guest editors of the special issue Fruela Fernández and Lucía Prada highlight the similarity of this definition of solidarity to that of translation and interpreting, as both are trying to establish new connections between various groups, spaces, and cultures. Furthermore, translation and interpreting can be crucial in creating solidarity, as they reveal conflicts and problems priorly unnoticed because of language or cultural barriers (2022). Considering these arguments, Fernández and Prada point out the paradoxical fact that only a few studies have used solidarity as an analytical framework in Translation studies so far (2022). The editors find this lack of engagement with solidarity even more striking if one takes into consideration the role it might play in understanding many widely researched topics in the field, such as volunteer translation and the involvement of interpreters in negotiating better conditions for migrants and refugees (2022).

2.1.1. Translation in Transnational Solidarity Activism

One of the prominent examples of the researchers using solidarity lense in translation studies referenced by the editors of the special issue is Mona Baker and her extensive scholarship on translation in war zones and contemporary protest movements with a focus on the Egyptian revolution. She starts the introduction to the volume "Translating Dissent: Voices from and with the Egyptian Revolution", edited by her, with a powerful claim that:

> translation, interpreting, subtitling and other forms of mediation must be brought to the centre of the political arena and conceptualized as integral elements of the revolutionary project. Translators, likewise, must be repositioned as full participants within non-hierarchical, solidary activist communities. (2016: 1)

Following this sentiment, "Translating Dissent" provides their first-hand experiences and reflections on the role of translation in contemporary activism. Baker emphasizes that she purposefully prioritized these first-hand accounts from engaged activists, whether or not they corresponded with her understanding of translation, as they provide priceless nuanced insight into processes and dynamics that researchers who are not immersed in activism "cannot hope to achieve" (2016: 3). The book investigates the role translation plays in "negotiating the space of protest" (2016: 7) both locally and globally, as much of solidarity building work depends on it. Simultaneously,

> [the] entire spectrum of translational activity, which is part of the fabric of all protest movements, remains quite hidden from view, taken for granted, unexamined and unproblematized – not only by scholars of translation and social movement studies, but also by the activists themselves. (2016: 10)

Baker calls for a reassessment of this lack of recognition. She provides an example from an earlier study (Baker 2013) that most of the translation is done by volunteers committed to the same values that inform the movements, who see themselves as "primary political activists who can mediate linguistically between fellow activists" (Baker 2016: 11). And yet, other activists only saw them as mere "service providers positioned outside the main struggle" (2016: 11). Baker reiterates that critiquing and changing this dynamic would be the only logical step in the movements align with the values of non-hierarchy, horizontality and pluralism.

At the same time, as much as non-translators have to work towards creating space for translators as full political agents in the protest movements, translators must claim this space, play an active role, and experiment with new linguistic strategies. Baker references a chapter by Philip Rizk in the same volume, where a translator decided to add a hashtag #OccupyCabinet, while creating English subtitles to a film in Arabic. She states, that the subtitler "was clearly thinking of how they can advance the political project rather than simply reproduce the original text" (2016: 12). Baker concludes that this translation decision can not be understood through traditional translation studies paradigms and calls to redefine the role of translators radically:

> Interventions of this type are fully coherent with the political project and cannot be theorized within traditional models of equivalence and faithfulness to the source text. But what I have been arguing for is a much more radical rethinking of the parameters of translation within protest movements, a rethinking that involves reconceptualizing translators as full participants within non-hierarchical, solidary activist communities. (2016: 12)

2.1.1.1 Aspirational Translation

Building on her extensive experience and Gaber's research on translating urban social justice (2016), Mona Baker theorizes aspirational translation as a mode that might be more productive and sensitive to the changing ways people orient themselves towards the future in the current environment "of despair and alienation" (Baker 2020: 2). As for many impoverished, displaced and otherwise marginalized people the future is neither a given nor a neutral space, but rather "a trauma inflicted on the present by the arrival of crises of every description" (Appadurai 2013: 299), aspirational translation is focused on the present, reaching out to people and meeting them exactly where they are to empower them (Baker 2020: 7).

In contrast with activist approaches to the translation that focus on the past or the future, aspirational translation is a strategy under circumstances of navigating a harsh reality, where utopian experimentation is a luxury one can not afford, that sometimes crosses into obscene territory, taking into consideration the amount of trauma and suffering communities are confronted with daily (Baker 2020:8). Empowerment through translation is only possible through working together with the laypeople and developing a shared language that is capable of reflecting their lived realities in a relatable way (Baker 2020: 7). Quoting Appadurai (2013: 299), Baker argues, that the key strategy should be taking a "partisan position" and acting as "mediators, facilitators the way and promoters of the ethics of possibility against the ethics of probability" in our concrete areas of expertise. Baker emphasizes that translators have a crucial role in shifting this focus to the present through the texts they produce that impact people's lives (Baker 2020: 9).

2.1.1.2 Deep translation

To round up the discussion on translation in solidarity activism and connect it to the previous chapter on crisis interpreting, I want to bring in an essay by Samah Selim (2016), where she theorizes and juxtaposes two modes of translation: crisis and deep (building) modes. Building on her extensive experiences as a professional literary translator and a subtitler for a radical video collective Mosireen during the Egyptian revolution, while actively participating in the protests in the streets of Cairo, she argues the importance of the place of the translator in terms of their belonging to a territory or culture, embeddedness in a context and commitment to a cause.

Selim conceptualizes activist crisis translation as "done in the urgency of the moment, when a specific event or series of events require immediate dissemination to the outside world, on the order of 'this is happening now!'" (2016: 83). It "focuses on the spectacles of violence and resistance" (2016: 84), translating chants, slogans, signs, and short videos to make the

events accessible for people in different contexts as a prerequisite for establishing international solidarity. Selim emphasizes, that a translator can not stay a neutral language mediator in a context like this, they are "fully and deeply implicated in the fighting" and conscious of the political goals of the movement and the contribution of translation to reaching them as much as "a protest organizer or a barricade builder" (2016: 84). As "part of a collective project of liberation", a translator is not just translating a text, they are translating its "semantic and political power" (2016: 84), often deliberately choosing the words that would resonate with people in wider contexts and inspire activists beyond the specific territory of the protest. "Crisis translation is ultimately an emergency call for solidarity," summarizes Selim (2016: 84).

At the same time, she questions if this kind of episodic crisis translation feels like enough, seen from the position of a translator dedicated to a political cause. Selim argues, that it is not the case, as crisis translation contributes to the constant circulation of spectacles on social media, which could end up reducing the evidence of a struggle to a product for touristic voyeuristic consumption, hindering the possibility of real international solidarity (2016: 84).

To counteract this process, Selim proposes the notion of deep translation, which "deliberately moves beyond image and spectacle, with the intention of building international solidarity networks that are nonetheless firmly rooted in the granular struggles of a particular place" (2016: 84). Through this commitment to the place and taking on the responsibility of communicating the struggle's deep context to people located elsewhere, a translator takes a clear political position, that contradicts the notion of "professionalism" that is agreed upon in translation studies (2016: 85-86). Moreover, in this mode of translation, the translator goes out of their way to translate more than immediate images and snippets, but rather a wide variety of local texts written from different positions, such as analysis, opinion pieces, testimonies, interviews, etc. to create a more nuanced representation of events (2016: 86). Referring back to Baker (2013), Selim concludes that this kind of work "requires an organized collective effort, based on flexible, voluntarist and non-hierarchical principles" (Selim 2016: 86) and proposes a collective project that could unite professional, non-professional, academic and other kinds of translators into volunteer networks.

2.1.2. Building Solidarity through Literary Translation

2.1.2.1 Feminist Solidarity

With feminist translation gaining more visibility in recent years (Castro and Ergun 2017), it is not surprising to find research centering on both translation studies and transnational feminist solidarities. In *Virgin Crossing Borders: Feminist Resistance and Solidarity in Translation*, Emek Ergun explores her "mediating presence" (2023:18) in the process of translating a book

by Hanne Blank *Virgin: The Untouched History*, to Turkish-speaking readers; and her own book to Western/US audiences. Thinking with Gloria Anzaldúa, "to bridge is to attempt community, and for that, we must risk being open to personal, political, and spiritual intimacy, to risk being wounded" (2002: 3), Ergun asks if her translation of Virgin can be a bridge between feminists in Turkey and the United States (2023: 17). She also borrows from Richa Nagar, imagining, "what possibilities for justice can be created by rethinking translation as an enterprise of ethical and ever open mediation across space, time, and struggle" (2019: 26-27).

Ergun's research on the connectivist power of translation and its role in political change lies outside the scope of this research project, however, it seems important to bring it up as seemingly in line with Selim's call for deep translation: going beyond the spectacle and the image, taking complex personal accounts and translating them with care for the context they emerged in, taking a clear political stance in the process and doing it all with a goal of building transnational solidarity in mind.

Another fascinating feature of this research project is its dialogic nature, implemented through translation and knowledge transfer directions. It goes beyond a translation of knowledge produced in the United States or evidence of struggles in Turkey, but implements bidirectional communication instead, creating tangible lines of feminist discussions across national borders.

More recent research projects on literary translation and solidarity in different contexts show the emerging trend of bringing these two perspectives together. To name a few examples, Kalsang Yangzom's (2020) work on creating solidarity and expanding identity in the Tibetan diaspora, Jonathan Baillehache's (2021) scholarship on the ethics of black solidarity in translation, Dorota Goluch's (2018) research on solidarity, translation and postcolonial literature in Polish, and Mattea Cussel's (2024) analysis of failing solidarity in translating Chicana literature.

2.1.2.2 Translating Activist Authors from Minoritized Communities

Using examples from literary translation, Remy Attig (2023) discusses the question of the identities of the translator in relation to the author and the ethical practices that translators should take up if they want to translate in solidarity with the authors. Attig argues that the misunderstanding of texts, produced by authors from from minoritized communities is more widespread than we realize and is often created through translators who are not a part of the community the author belongs to (2023: 742). Through this misunderstanding of the source text and possibly the lack of engagement with related topics in the target culture, "the resulting translations often fail to convey the message that was central to the source, prompting a domino

effect of misunderstanding or minimization for readers of the translation" (2023: 742). Therefore, it is necessary to have a nuanced conversation about who is translating the minoritized voices in every instance.

At the same time, Attig emphasizes that "there is no perfect equivalence between author and translator" (2023: 743), and rather than basing the choice of translator on overlapping identities, it is essential to address the inevitable power imbalances and strive for solidarity in translation processes. To facilitate the discussion, they propose three questions to help translators make more ethical choices in their professional practices.

The first question addresses the source text's target audience and the translation's target audience. Not all texts are written and translated to be read and understood by the broadest possible audience, on the contrary, some are created by people living at the intersections of multiple marginalizations precisely for the readers who share their experiences. Keeping in mind, who the text is being translated for, Attig proposes to see

> opportunities for south-to-south translation (that is, translation that avoids passing through central or dominant language varieties), which can build international solidarity by fostering direct communication without the risk of economic or ideological influence from postcolonial centers, or for translations aimed at building solidarity between queer, feminist, or other minoritized communities who struggle in similar ways against cis-white-het patriarchal power structures (2023: 744).

He emphasizes that advancing the goals of the source text is what translation in solidarity should be working towards, therefore it is essential to consider the audience it is aimed at and how they will perceive it (2023: 744).

The second question demands interrogating the translator's relationship to the source community. Attig notes that literary and media translation is often not considered specialized/technical translation, however, social justice translation requires an understanding of the source language and culture as deep as a medical or a legal translation does (2023: 744). Translators could reduce the misunderstandings if they work on texts produced by communities they belong to, however, a shared personal identity can not be a quality control mechanism (2023: 745). However, a translator has to have experience of honest engagement with the community they are going to represent to be able to do so. Engaging with a community one does not belong to demands humility and constant work, which should become a crucial part of the practice of translation (2023: 745). Attig summarizes that "translators from outside the communities they seek to re-create through translation must consider their work through the lens of solidarity" (2023: 745).

The third and final question is about the space for solidarity in the translation. Here Attig adds to the familiar demands for non-hierarchical connections, defining solidarity as "outcome-oriented":

> "Meaning well" is not solidarity; rather, it is a required condition upon which solidarity can be built, but it is far too often used as a cop-out by those who have caused harm and wish to avoid accountability for their missteps. Solidarity is, instead, measured by doing good with and for those with whom you stand. (2023: 745)

Following this distinction, they call for the acknowledgment of social justice translation as specialized translation and, therefore, developing practices that prioritize nuanced and high-quality translations instead of rushed and low-effort ones, "that may 'mean well' but instead undermine the purpose of the source text (2023: 746). Attig emphasizes that if there is space for solidarity in the translation process, everyone involved in it should keep in mind that "the acceptance of support is conditional and may be revoked […] to undermine […] the goals of the work" (2023: 746). He finishes the article with a powerful statement that solidarity can mean amplifying the voices of those who were not invited to speak, which sometimes means speaking up and sometimes stepping back (2023: 746).

2.1.3. Interpreting in Migrant Solidarity Activism

The last years have seen a surge of interest in migration activism research, leading to some scholars engaging with the topics of solidarity and translation in this framework.

Shindo (2019) investigated the influence of interpreting on dynamics of multi-language migrant solidarity activism. Her interdisciplinary research project from the field of political science, drawing on postcolonial theory (Spivak 1993) and new materialism (Coole and Frost 2010), explores, how translation practices or lack thereof shape activism, in which migrant claims are being communicated in Japan. The study shows an essential "connection between language and materiality of migration" (Shindo 2019: 13). The author aligns her research with "the current *re*turn to materialism", where the material and the cultural dimensions are not seen as separate, but rather as entangled and inseparable (2019: 14). She emphasizes the importance of language to transform one's individual traumatic experience into a story that other people can understand and relate to (2019: 14) and to serve as a precondition to meaningful communication with each other (2019: 15).

In the Japanese context, migrant activists heavily rely on linguistic assistance provided by locals, as negotiations with authorities happen predominantly in Japanese, which many migrants are not fluent enough in. To highlight the complexity of the dynamics shaped by this

discrepancy, Shindo uses two definitions of solidarity proposed by Johnson (2012: 120-122, cited in Shindo 2019: 83). In the first type of solidarity, local agents act and speak "on behalf of the non-citizen" (Johnson 2012: 120), as without their intervention the voices of the migrant activists would go unheard and their demands would not be met. The downside of this type of solidarity is the inevitable dependence of the non-citizen agents on their citizen counterparts, with the latter ultimately being the starting point and the center of activism. On the contrary, the second type of solidarity "begins with the non-citizen" (2012: 122), with the local actors "working and speaking 'with'" them rather than for them (2012: 122). This kind of solidarity, which is based on equality, consists of multitudes of voices and is not limited by inequality of access to language and power imbalance between the ones who have the legitimacy to speak and the ones who do not (2012: 122).

2.1.4. Summary: Translation in Solidarity

The scholarship on translation and solidarity analyzed above clearly shows that this intersection is a promising emerging field of study. Pioneered by scholars and activists of color and inspired by decolonial critique, the solidarity-oriented approach to translation provides deep insight into topics more broadly discussed in translation studies, such as power dynamics, ethics, political positionality, personal identities, and professionalism.

The common theme of the works above is keeping everyone involved in the translation process to the high standards of non-hierarchy, egalitarianism, and equity, which can broadly be discussed as values that social justice and solidarity movements uphold. Critiquing translation from this perspective helps the researchers move beyond the surface-level unattainable demand for neutrality and redefine professionalism on their terms.

Translating in solidarity means doing good for and with the source community; making space for people not invited to the discussion table; and organizing collectively to create nuanced representations of struggles. It means taking a clear political position; being proactive and taking risks, while addressing immediate problems; and mediating across space and time to open up new possibilities for justice. In the next chapter, I will explain why this approach can be productive beyond translation in political activism, for example, while working with displaced people in destination countries.

2.2. Queer Solidarity and its Possible Application in Translation

2.2.1. Defining Queer Solidarity

After reviewing the ways translation studies scholars used the lens of solidarity in recent years, I want to take a closer look at the definition of queer solidarity, developed by Katharina Wiedlack (2022), which I briefly mentioned in section 1.2.1. of this thesis, and explore how it might be promising for translation studies.

Wiedlack approaches solidarity interdisciplinarily, borrowing from postcolonial thinkers (Santos 2014), feminist critique (Binnie and Klesse 2012, Pedwell 2012; Caple James 2010), queer theory (Halberstam 2011), and materialism (Griffiths 2018, Hennessy 2006, Bakker and Gill 2004). She defines queer solidarity as "working together", defining the process, in line with the translation scholars that were discussed above, as "highly collaborative, nonhierarchical, respectful, and dialogical" (Wiedlack 2022: 24). Wiedlack highlights, that solidarity can not happen as a "knowing about, explaining, and guiding" (Santos 2014: 9) from above, but must be a collaboration between equals in "knowing with, understanding, facilitating, sharing, and walking alongside" (Santos 2014: 9).

However, in contrast with the research described in chapter 2.1., where solidarity is employed as a means of bringing above radical political and societal change, Wiedlack is more interested in "solidarities of the everyday, the rather banal and habitual acts of 'making life' together" (2022: 22). Drawing from a queer materialist scholar Rosemary Hennessy (2006), Wiedlack (2022: 31) emphasizes, that, understood through the framework of social reproduction, human survival depends on social relations. Therefore, she suggests an understanding of queer solidarity as "shared reproductive labor" (2022: 31) aimed at satisfying "outlawed affective needs" (Hennessy 2006: 389), that remain unmet by capitalism, as it is structured through exploitation and preferring some people's needs while disregarding others. Accordingly, the labor of queer solidarity can be conceptualized as care work and redistribution of resources that are involved in social reproduction (Wiedlack 2022: 32).

Solidarity as "working together" combines the material approach with affect theory and acknowledges the emotional aspect of this labor. It is a "critical practice" (Binnie and Klesse 2012: 453) that is not necessarily pleasurable and depends on a thorough understanding of the positionalities of all the actors involved in it "in the complex web of social divisions (such as race, class, gender, sexuality, age, disability) and the acknowledgment of shifting and multiple identifications and affiliations" (2012: 453). The uneasy feelings of frustration and disappointment that arise in the process must be recognized as a part of solidarity, and a commitment to work through them to continue solidarity efforts. Wiedlack (2022: 24) points out, that the discussion of failures is largely absent from solidarity research, and follows Jack

Halberstam (2011) and their *Queer Art of Failure* to see failures in solidarity not as a personal shortcomings, but rather as structural problems that are necessary part of the process. Solidarity efforts are likely to be over as soon as one of the parties makes a mistake that causes strong feelings of frustration. Working through those feelings must be part of the everyday practice of solidarity to "fail better" (Wiedlack 2022: 29). Moreover, conceptualizing this "working through feelings and hegemonies as affective labor in materialist terms can help to distance them from the demands or processes of neoliberal self-optimization or/and white fragility" (Wiedlack 2022: 29).

To distinguish queer solidarity from charity or morally motivated solidarities, it is crucial to redefine it "as a productive 'doing' or activity, rather than a moral imperative" (Wiedlack 2022: 25). While a 'giver' and a 'receiver' are implied in a morally motivated solidarity, 'working together' clearly states that there are multiple parties that join forces to achieve a shared goal (Wiedlack 2022: 24). This, in turn, requires defining a goal and setting transparent rules of engagement as the first step of solidarity.

2.2.2. Queer Solidarity and Translation

To segue into the possible applications of queer solidarity in translation studies, I want to use the example of solidarity with post-Soviet and postsocialist queers that Wiedlack (2022: 28) describes in the same article. After the "Gay Propaganda" law of 2013, Viennese LGBTIQ+ organizations started a campaign *To Russia with Love Austria* in support of the Russian queers, however, "they rarely sought a dialogue with the local Russian-speaking queer community". If Russian-speaking queer migrants were invited to solidarity events, they were forced into the roles of unpaid language and cultural mediators between the Austrian activists and the activists invited from Russia. This illustrates that post-Soviet migrants are rarely seen as "experts" in their contexts within Western solidarity action, their agency as political subjects is taken away and their language and cultural expertise is instrumentalized in the East/West encounter, rather than being seen as crucial solidarity work.

Being a part of transnational queer-feminist solidarity networks myself starting from 2014, adding a new role as a translator and interpreter after moving to Vienna in 2016, and researching the processes behind the scenes as a translation studies scholar from 2019, I observed similar dynamics as well. Most of my fellow queer migrant Russian-speaking interpreters* have been active in supporting queer migrants and refugees: either as community interpreters* or peer counselors for NGOs or just on their own out of solidarity, more often than not unpaid or receiving a small compensation for their efforts. However, they were never "qualified enough" to be official interpreters* for asylum cases for the same very people they

interpreted everything else for, no matter their education, work experience or knowledge of Austrian asylum protocols. At the same time, there have been numerous encounters of accredited interpreters* being completely unfamiliar with basic terminology related to queer issues translating during an asylum case hearing, which might have drastically negatively affected the asylum case. For example, during an interview of a gay man from Chechnya who was seeking asylum on the grounds of prosecution because of his sexual orientation, an interpreter mistranslated “я принадлежу к ЛГБТ” (I am a part of LGBT) as “я принадлежу к ЛДПР” (I am a part of LDPR (Liberal-Democratic Party of Russia)), completely altering the meaning of the statement that was crucial for the decision of granting asylum (Zabolotnaya 2020). In this situation, people familiar with the context of queerness in Russian-speaking spaces would have been much more qualified to act as interpreters* and ensure that the message had been delivered correctly.

At the same time, after the full-scale invasion of Russia in Ukraine it became apparent how much the Austrian integration system relies on the un(der)paid labor of Ukrainian- and Russian-speaking migrants. So many people meeting the displaced people fleeing Ukraine at train stations and coordinating the emergency arrival centers were unpaid migrant volunteers, who were already in a vulnerable position because of having migrated previously and dealing with their own feelings caused by the war. They were further marginalized by being instrumentalized in the solidarity action of Austria without any compensation for their work.

At the same time, these volunteer interpreters* were crucial for all the processes happening in 2022-2023. Their cultural and language expertise, ethical motivation, empathy, and working explicitly in solidarity with the displaced people from Ukraine made communication possible most efficiently for everyone. After analyzing the interviews with several interpreters* in the second part of this thesis, I will point out where exactly they acted in solidarity with the people they were working with and suggest how this approach can be useful for other types of interpreting connected to human rights, for example, in asylum context.

3. Methodology and Methods

3.1. Standpoint Theory and Strong Objectivity

Before discussing the methods of gathering and interpreting my research data, I would like to briefly describe the broader methodological framework that shaped this research project. Standpoint Theory (Harding 1986, 2004, 2015) is a critical approach that emerged in the 1970s and the 1980s in feminist circles as a theory of relations between knowledge production and practices of power. It has since become widespread across different disciplines.

Standpoint theory challenges the notion of objective and value-neutral science, addressing the implicit biases in research that stem from knowledge being more often than not produced from a position of power. The position of power can be seen in terms of most researchers still being white, European or American, middle-class, and male, and most research being supported by large corporations or governments with their own commercial or political interests. Research committed to social neutrality lacks perspectives of marginalized groups. It advances the interests of the dominant groups, and even if done in good faith, can not be seen as objective and value-neutral, as it claims to be. As Donna Haraway put it: "There is no way to 'be' simultaneously in all, or wholly in any, of the privileged (subjugated) positions structured by gender, race, nation, and class. And that is a short list of critical positions" (Haraway 2004: 90).

To counteract this dynamic, Sandra Harding proposed taking marginalized perspectives as a starting point of research, focusing on the daily life experiences of oppressed groups. Not only is this a liberating project that has organically emerged across many social movements, but also a project that benefits society and science as a whole, as perspectives from outside dominant systems and institutions provide valuable insight into the processes that cannot be acquired from the inside.

> Starting off research from the questions that arise in the lives of groups that are excluded from participating significantly in the design and management of our social institutions and practices permits us to recognize new and valuable—often to us privileged groups also—questions and procedures for answering them that did not, and perhaps could not, occur to people from the groups who did design and manage our social world. (Harding 2015: 38)

Following this line of thought, Harding formulated the "strong objectivity" (2015: 31) program, developed in discussions following many scholars and activists adopting the standpoint theory. She states that strong objectivity is, in fact, real objectivity, and it is fully in line with traditional objectivity values such as commitment to facts and openness to criticism, despite rejecting the

value-free ideal. Harding emphasizes, that strong objectivity is more likely to come closer to being objective through introducing the diversity that "has been missing in research communities" (2015: 35), which could provide benefits for the research discipline as well as the groups that have previously been excluded. At the same time, Harding warns that mere diversity is not the necessary step, as it lacks the nuance and the analytical tools to capture the valuable aspects of the "missing perspectives" (2015: 35). To be in line with the strong objectivity program, research has to be designed through affirmative action, foregrounding the novel insight that "economically, politically, and socially oppressed groups" (2015: 35) have the potential to bring into it.

> The standpoint of poor people, of racial and ethnic "minorities," of people in other cultures, of women, of sexual minorities, and of disabled people are perhaps the most widely used diversity standpoints from which dominant knowledge claims in every discipline have begun to be reevaluated. (2015: 36)

Another important aspect of strong objectivity is interrogating the cultural assumptions that shape our research and the interests and values that it advances. Harding notes, that even if a researcher has deconstructed their own oppressive values and interests, they could still perpetuate "the values and interests of their sponsors and founders" in their commitment to "pure science" (2015: 36). Therefore, it is crucial to reevaluate what research contributes to the development of knowledge that a particular community desires. Harding proposes committing to "the values and the interests of antiauthoritarian social movements […] to increase the comprehensiveness and reliability of research results" (2015: 37).

Furthermore, Harding argues that standpoint theory is an organic methodology, explaining that it emerged independently in every major social movement starting from the 1950s: The civil rights movement in the USA, the anti-apartheid movement in South Africa, the LGBT movement, the disability movement, the Occupy Wall Street movement, the Arab Spring uprisings, the impoverished people's and the Indigenous People's movements worldwide. At a certain point, each of the oppressed groups has proclaimed that society looks different from the perspectives of their lives and proceeded to develop the knowledge to answer the questions that are important to them.

> In each case, groups have organized to promote the production of answers to the questions about nature and social relations that have been important to them. In the process, greater diversity in the production of knowledge has greatly increased the comprehensiveness and reliability of everyone's knowledge, and this research methodology has in turn produced powerful resources for diverse progressive groups. (2015: 39)

Moreover, standpoint theory is transdisciplinary, as it can be methodologically applied to any discipline. In each of them, it opens up new possibilities for discussions on the relationship between experience and knowledge (2015: 39). At the same time, it is deeply disciplinary, as it takes different forms in different research contexts while engaging with specific "disciplinary histories of theory and practice focused on relations between experience and knowledge, society, and science" (2015: 38-39).

3.1.1. Standpoint Theory in this Research Project

I aspire to implement the program of strong objectivity and design my research project through the framework of standpoint theory. The main focus of this research is the lived experiences of young professional or non-professional community interpreters* and multilingual social workers in Vienna who work with displaced people from Ukraine. These interpreters* find themselves on the margins of the interpreting field, in a precarious situation of underpayment and working too many hours in organizations that are often understaffed, interacting with vulnerable and often traumatized people every day. Due to their position in the professional field, they lack the respect, influence, and professional community support to be able to advocate for better working conditions for themselves and their colleagues, which is available to the conference interpreting specialists, who have long been the main focus of interpreting research. I am convinced that the perspectives of the interpreters* working in a more precarious position can provide insight valuable for their organizations and the interpreting studies field in general.

Moreover, my interviewees belong to several different groups, that have been underrepresented in translation studies research. They all have migration backgrounds, mostly being first-generation migrants who moved to Austria when they were adults. They are either women or non-binary. Some of them are queer, some of them are or were involved in different kinds of activism. Some of them studied interpreting professionally and are just starting their careers in it; some studied a foreign language in a different country and translated all their life, but never as their main source of income; some have been a social worker for many years without ever studying it. I believe that these multi-faceted intersections of belonging to marginalized groups can provide incredible value to the field of translation studies, pointing out problems and offering solutions to make translation processes more accommodating for marginalized people, whether they are a part of them both as clients or interpreters*.

Moreover, I believe that my positionality as a post-Soviet queer non-binary migrant, who has experience both as an insider and an outsider in connection with the fields of translation, translation studies, and Austrian academia brings important perspectives too. Migrating to Austria at the age of 25, learning a new language, navigating new social and education systems and labor markets, and negotiating new identities these processes created have given me perspectives I would have otherwise never had access to. In addition, it helped me connect with people, whose experiences were similar to mine in one or more ways and build meaningful connections with them, being able to access their perspectives on the systems we navigated together. At the same time, having access to Western academia, I can use this knowledge to try and highlight theise marginalized perspectives, hoping for better working conditions for my colleagues and more critical approaches in translation studies as a whole.

3.2. Data Collection, Processing, and Analysis Methods

The following two subchapters mostly summarize approaches that Theo Hug and Gerald Poscheschnik present in their work on empirical research (2020), specifically chapter 4 on data collection and processing.

3.2.1. Data Collection: Semi-structured Interviews

I chose semi-structured interviews as my research method as it provides enough freedom for a deep discussion of the research topic and helps reflect the opinions and experiences of the interviewees with more nuance. A semi-structured interview is a qualitative research method that follows a predetermined set of questions that help the conversation to stay focused on the research topic. At the same time, it allows for improvisation and going beyond the script in case the interviewer feels that something that the interviewee mentioned briefly could be beneficial for the research if explained in greater detail. Another important characteristic of a semi-structured interview is asking open questions and formulating them in a way that does not suggest a desirable answer to give the interviewee the space to voice their own opinions.

The interviews for this research project fall under the category of expert interviews, as I chose my interviewees according to their professional involvement in interpreting for displaced people from Ukraine, and our conversations focused on their experiences and opinions on the processes involved in that work. However, following the standpoint theory

approach, I asked them about their biographical facts and personal beliefs too, as these inevitably influence the way one understands their work and processes around it.

The five interviews for this project were conducted in March 2023. All of them took place at an office on the campus of the University of Vienna, which I was able to use without anyone else interfering with the process. I knew all of the participants either from studying or working together at some point, therefore I did not have to introduce myself, and there was a certain level of trust established before all of the conversations. Before we began, I briefly introduced the topic of my research project and made sure it was ok to record our conversation and use it for my MA thesis and possibly other publications. Moreover, I asked the participants about the pronouns and the names they would like to be credited with, providing an option to come up with an alias or keep their name. Furthermore, to give more agency to the interviewees, I emphasized, that they could refuse to answer any of the questions if they felt uncomfortable and were welcome to reach out to me after the interview if they wanted their name changed or any information omitted.

I planned for the interviews to last around one hour, in reality, they varied from 45 minutes to 1,5 hours. I have prepared a list of questions addressing their current job; their education, and previous professional experience; their motivations, and the ways their work influences them emotionally. In addition, I asked them how Russian language, their national or cultural background and other personal identities influenced their work and the dynamics with their clients. Below is the detailed list of questions.

1. Where do you work? What are your responsibilities at this job? How much time does interpreting take up compared to other tasks?
2. What was your previous professional experience? How long have you worked as an interpreter/social worker etc.? Have you studied interpreting/languages/social work?
3. How do you see your role in the process? How do you see your colleagues' roles?
4. Is there any systemic support for what you do? What does your organization or other agents provide? What is missing? What would you organize differently if you had a chance?
5. Do you feel well prepared for your work? Do you feel like there is knowledge or education you are missing?
6. How does this work influence you emotionally?
7. What are the most challenging and the most satisfying aspects of your work?
8. Does speaking and working with Russian influence your work or interactions with Ukrainian clients?

9. Does your national identity or cultural background influence your work or dynamics with clients?
10. Do other identities influence your work or dynamics with clients? (Examples: migrant, woman, queer, activist, etc.)
11. What is your main motivation for doing this work?

This is the English translation of the questions I asked, as three interviews were conducted in Russian and two – in German. The author of this research has translated all of the following quotes from the interviews, the originals can be found in the interview transcripts in annex.

In addition, I sent the interviewees' profiles (4.2.1) and their respective interview transcripts to the participants before submitting the thesis for them to review the information they provided and possibly remove anything personal if they were uncomfortable with it or decide on using an alias.

3.2.2. Data Processing: aTrain

To transcribe the interviews I used aTrain, a free machine learning-based transcription tool for qualitative research developed by researchers at the Business Analytics and Data Science-Center at the University of Graz (2024) and tested by researchers from the Know-Center Graz. It was very efficient and had high precision both in Russian and German. Afterward, I corrected the minor mistakes in the transcripts while listening to the audio recordings and organized parts of the transcripts according to topics. Using aTrain was a decision that truly optimized the data processing step. The tool is highly impactful not only in comparison with transcribing interviews manually, but also compared to other available software that I could find, that was mostly commercial, cloud-based (data security concerns), and/or did not support both languages I needed.

After the initial processing by aTrain, I went through the transcripts manually while listening to the interviews, corrected the mistakes and formatted the texts in accordance with the simple transcription rules by Thorsten Dresing and Thorsten Pehl (2018).

3.2.3. Data Analysis: Ethnographic Content Analysis

I use Ethnographic Content Analysis (ECA), developed by David Altheide (1987) as a method of the interview results interpretation. It originated in media studies but was later widely applied

to different texts, including interviews. Its "procedure is similar to that of qualitative content analysis; however, its design is not as rule-based" (Mayring 2019).

Altheide's approach combines the structure of content analysis with the deeper insight and context awareness of ethnography. ECA goes beyond analyzing the content of the text and pays attention to how it was expressed, the reasoning behind it, and the cultural and social contexts it was produced in. The content analysis framework provides the method for systematic data organization, categorization, and initial review. Afterward, the ethnographic approach is used for a more in-depth analysis of the systematized data, filling the cultural gaps and interpreting what was said against the backdrop of the wider social context. Altheide argues that the combination of these two approaches provides a more nuanced and reflexive analytical tool than each of them individually could.

> ECA consists of reflexive movement between concept development, sampling, data collection, data coding, data analysis, and interpretation. The aim is to be systematic and analytic, but not rigid. Although categories and "variables" initially guide the study, others are allowed and expected to emerge throughout the study. Thus, ECA is embedded in constant discovery and constant comparison of relevant situations, settings, styles, images, meanings and nuances […] ECA is oriented to check, supplement, and supplant prior theoretical claims by simultaneously obtaining categorical and unique data for every case studied in order to develop analytical constructs appropriate for several investigations. (Altheide 1987: 68)

To analyze the content of the interviews, I organized parts of the transcripts according to the interview questions as the largest categories. Underneath each question, I grouped the quotes on more specific topics, following my hypothesis and finding new categories that more than one person brought up. I tried to reflect my organizing and categorizing approach in the structure of the chapter 4.2 Interview Results. As there was a large amount of information available in the transcripts, I had to decide which aspects to include and which to exclude. I included all the points addressed by more than one person, even if the opinions stated differed from one interviewee to another. However, I excluded certain detailed accounts as the scope of this research is limited and cannot address the entirety of the experiences shared by the interviewees. In addition to the interview results, I attempted to add the social and cultural context of each topic discussed, especially focusing on solidarity and mutual aid, throughout the text, mostly at the end of each (sub)chapter.

4. Interpreting for Ukrainian refugees in Vienna, Austria.

4.1. Background Information: Statistics on Displaced Persons from Ukraine

The Russian full-scale invasion of Ukraine began on February 24th, 2022, causing millions of people to flee their homes. According to UNHCR (2024b), by February 2024 nearly 6.5 million people left Ukraine and 3.5 million were internally displaced. On June 30th, 2024, over 4.3 million people from Ukraine had temporary protection status in EU countries (Eurostat 2024).

> At the end of June 2024, the EU countries hosting the highest number of beneficiaries of temporary protection from Ukraine were Germany (1 347 525 people; 31.2% of the EU total), Poland (965 775; 22.4%) and Czechia (360 775; 8.4%). The number of persons under temporary protection relative to the EU population was 9.6 per thousand people at the end of June 2024. Among the EU countries, the highest ratios were observed in Czechia (33.1), ahead of Lithuania (27.2) and Poland (26.2). (Eurostat 2024)

In comparison, Austria hosted 77 700 Ukrainian refugees, making the number of temporary protected persons per thousand people 8.5, which is lower than the EU average (Eurostat 2024). In April 2024 14 400 displaced people from Ukraine were located in Vienna (Der Standard 2024). Overall in the EU most displaced people from Ukraine were women and children: "At the end of June 2024, adult women represented 45.6% of beneficiaries of temporary protection, 54.8% of them were women aged 35 to 64 years. Children represented 32.4%, while the proportion of adult men in the total number of beneficiaries of temporary protection was 22.0%" (Eurostat 2024).

Since the beginning of the full-scale war, Ukrainian men aged 18 to 60 have been prohibited from leaving the country. According to the Migration Data Portal (2024), this has impacted more vulnerable groups "with special protection needs, such as women, children, unaccompanied minors, elderly, wounded or sick people." The portal names combating human trafficking, child protection, emergency medical care, and psychological support as protection measures these people urgently need. Another vulnerable group highlighted by the Migration Data Portal is third-country citizens living in Ukraine, who "experienced discrimination, racism, verbal and physical violence" while trying to leave the areas affected by the war.

4.2. Interview Results

4.2.1. Interviewees' Profiles

Here I provide information about the people I interviewed, their backgrounds, education, and experience concerning interpreting or social work, and the organization and the position they worked in at the time of the interview in March 2023. I start with the person working at the Arrival center, the first point of contact for the freshly arrived displaced people, following with interviewees interpreting in a general centralized social counseling setting and in the end I present two people working as consultants, one in a project aimed at assisting Ukrainians in finding a job and another one in a specialized social counseling.

4.2.1.1 Liza – House Supervisor at the Red Cross Arrival Center

Liza works at the Red Cross Arrival Center (Ankunftszentrum) as a House Supervisor (Hausbetreuung) for displaced people from Ukraine. The Arrival Center is open 24/7 and aimed at people who have just arrived in Vienna, no matter if they want to stay here longer or are traveling to other cities or countries. The Center can temporarily host up to 1000 people for a night and provide them with necessities like food and hygiene articles. The Center also collects initial information about the newly arrived people and relays it to the authorities to determine further support they can receive. The Center has a team of over 70 people, most of whom are House Supervisors; there are a few Shift Managers and House Managers, who have more responsibilities.

As a House Supervisor, one has to make sure that everything runs smoothly and the clients have everything they need, therefore the job includes a wide range of tasks starting from changing bedsheets and taking out the trash to accompanying the clients to doctors' appointments and interpreting for them. According to Liza, 30 to 40 percent of people in the team speak either Ukrainian or Russian, which puts them in a position to take on more interpreting and communication tasks in comparison to their colleagues who speak neither of the two languages. She stated that up to half of her work time is spent interpreting or answering questions and explaining the options the Center's clients have and the ways they can get access to support. At the time of the interview, she had been working for the project for over 4 months.

Liza is in her mid-30s, she grew up in Siberia and moved to Vienna several years before the interview. In Russia, she received a university diploma in sociocultural management and worked at jobs unrelated to her education or interpreting. Liza learned English in school

growing up and started learning German by herself as an adult, following it up by taking courses after moving to Vienna. She has been active in queer-feminist activism in Siberia and Vienna. Moreover, Liza has supported members of queer Russian-speaking migrant community by sharing information about available resources, accompanying people to appointments, and interpreting for them. She never received any training regarding interpreting, however, her education in sociocultural management, her language skills as well as her experience as a migrant and an activist provided her with enough insight to take an active role as a house supervisor and an interpreter and analytically reflect on her work.

4.2.1.2 Lena – Interpreter at the Austria Center Vienna

Lena is an Interpreter for Caritas in the registration and consulting center for displaced people from Ukraine, based in the city's largest convention location Austria Center Vienna (ACV). It is the main location to help answer any questions and navigate living in a new country, legal regulations, and social benefits one is eligible for. The team includes over 50 consultants (3 of whom speak Ukrainian), 8 administrative workers, 15 back office workers, and 10 interpreters*. Even though ACV is open all day on work days, none of the interpreters* have a full-time contract; on average, they work 20 to 25 hours a week.

According to Lena, 80 to 85 percent of her work time is spent interpreting during consultations or translating, and the rest 15 to 20 percent – consulting. She specifies, that it is not her taking over the the consultants' duties but mostly answering questions that come up often and she knows the answers to them while being directly approached by clients, as they hear her speak Russian. Most interpreters in the team are either Ukranian or Russian, except for Lena and Bea (the next interviewee).

Lena is in her late 20s, she was born in Austria to parents who had to flee their home country because of war. When she decided to study interpreting, she chose German, English, and Russian as her working languages. Even though she never studied her other first language, she works with it in Caritas as well, even though considerably less often than with Russian. At the moment of the interview, she was finishing her MA in Translation and had the official interpreter position for over 9 months, having previously been engaged as a volunteer interpreter for displaced people from Ukraine at the main train station and completing a 200-hour internship in ACV.

4.2.1.3 Bea – Interpreter at the Austria Center Vienna

Bea is an Interpreter for Caritas at the same registration and consulting center (ACV) as Lena, the previous interviewee. They work for the same team and have the same job title and responsibilities. Similarly, Bea spends around 75-80 percent of her work time interpreting during consultations, and the rest – answering simple questions.

At the time of the interview, Bea was in her mid-20s and was finishing her MA in Translation with working languages German, Italian, and Russian after completing a BA in Italy, where she was born and raised. During her studies, she worked at trade fairs interpreting between Italian and German before joining the volunteers assisting the displaced people from Ukraine, and completing a 200-hour internship in Austria Center Vienna. Bea had been interpreting between German and Russian, none of them being her first language, as an official Caritas employee for over 5 months at the time of the interview.

4.2.1.4 Artyom – Case Manager at #ukr.workinaustria

Artyom is a Case Manager/Consultant at #ukr.workinaustria, a project financed by the Austrian Public Employment Service (Arbeitsmarktservice or AMS) aimed at supporting displaced people from Ukraine in entering the labor market. The project provides the clients with personal consultations as well as workshops on the basics of labor law in Austria, job application training, or German language courses. The team of #ukr.workinaustria consists of 8 people, 3 of them speak Ukrainian, others speak Russian, and some speak none of the two. One of the case managers has a Syrian background and speaks Arabic and Russian, therefore, being able to provide better assistance for displaced people from Ukraine who originally come from Syria, Iran, or Iraq. At the moment of the interview, Artyom managed 40 cases, and the number was declining due to the project budget cuts. Previously, #ukr.workinaustria was able to support 500 people simultaneously but starting April 2023 the number was cut down to 100 total.

As a Case Manager, Artyom works 30 hours a week and meets each of their clients every two to three weeks to analyze their qualifications and work experience, look through job postings together, write a resume or a letter of recommendation, and do anything else to support their job search. At the same time, Artyom consults their clients in Russian, acting as a "shuttle interpreter" (Todorova 2017) between them, the German-speaking AMS, and the potential employers, saving the time and money that would be spent on a separate interpreter otherwise. Moreover, due to the war emergency that forced people from Ukraine to be displaced, many of them were not ready to look for jobs upon arrival. Instead, they spent their

first consultations at #ukr.workinaustria on general questions of getting settled, finding a place to live, gaining access to social benefits, finding a school or a kindergarten spot for their children, etc. Therefore, Artyom had to provide their clients with this information as well until the project hired a social worker to take over these questions.

Artyom is in their mid-30s, born in Lithuania in a Russian family, speaking Russian at home and later at school. At 18, they moved to Germany, working and learning the language simultaneously, and later completing a Bachelor's Degree in a field unrelated to translation or social work. Afterward, Artyom used their Russian and German skills as a social worker at an NGO that focused on counseling hard drug users, where they consulted their clients in Russian and accompanied them to appointments at various organizations as an interpreter for two years. This experience motivated Artyom to enroll in a university program to study interpreting professionally, which they did shortly after moving to Vienna. At the same time, they had a consultant/interpreter job at an organization assisting LGBTTIQ+ asylum seekers and were involved in queer Russian-speaking migrant activism and community interpreting beyond their work, and ended up dropping out of their university program after two years. After several years of unrelated work, Artyom took a job at the AMS, assisting German-speaking people with job search, and was transferred to the newly established Ukraine project following the Russian full-scale invasion in February 2022. Artyom shared that to avoid the recurrent burnout they wanted a job with clear boundaries that focused solely on their clients' employment but ended up in all too familiar general social worker/interpreter role again due to their language sills and outside circumstances.

4.2.1.5 Sasha – Social Worker at Diakoni

Sasha is a Social Worker (Sozialberaterin) at the Ukraine Consultation Center of Diakonie Refugee Office (Flüchtlingsdienst Diakonie). The project started as a link between people from Ukraine who needed accommodation in Vienna and locals who were ready to provide it for them for free. Over time the range of consultations that the Center offered widened, covering all the topics one might need to adjust to living in a new country, including social, medical, and psychological consultations as well as job search assistance. The team includes over 40 people, many of them speaking both Russian and German, some – Ukrainian and German, and others either Russian or Ukrainian only.

As a Social Worker, Sasha works 30 hours a week, most of this time is spent on one-on-one consultations with clients, followed by necessary follow-up research and administrative work. Sasha states that she is very lucky to be able to consult people in Russian

as it is much more efficient and lets her discuss double the topics that her colleagues who have to use interpreting can during a 45-minute consultation. As I already argued in the case of Artyom, the previous interviewee, Sasha does the work of two people in this case, being both a consultant and a "shuttle interpreter" (Todorova 2017), mediating between the German-speaking Austrian organizations and her Russian-speaking clients. Moreover, from time to time she accompanies her clients to external appointments, such as police or court dates, and acts as an interpreter, as neither the host organization nor Diakonie has the resources to provide interpreting in these situations.

Sasha is in her late 30s, was born in Kazakhstan, and moved to Russia with her family as a child, where she later studied Romano-Germanic Philology and Pedagogy at a university. At the age of 19, she started interpreting between Russian and English in summer camps for children from boarding schools and orphanages organized by Americans. This was followed by many different jobs connected with translation and interpreting that were mostly focused on the social sector. At the same time, she was active in queer activism and community building both in Russia and in Austria after moving here as an adult. Like Artyom, she worked as a consultant/interpreter for an organization assisting LGBTTIQ+ asylum seekers for a few years and did a lot of community interpreting beyond that on a volunteer basis. After taking a break due to burnout, Sasha started working for Diakonie in March 2022, shortly after the full-scale Russian invasion of Ukraine, and she had had the position for a year at the time of the interview.

4.2.2. The Role(s): Expectations vs. Reality

"Our job is to be the person between the two worlds," – responds Liza (I3: 204) to my question of how she perceives her and her colleagues' role. She explains that at the beginning of the project, the House Supervisors were told that they would not have to interpret and there would be specialists hired to do it instead, which, unfortunately, never happened. Therefore, Liza spends up to half of her time at work interpreting. "In theory, without special education, we have no right to do such things as interpreting for the police, for doctors, or something like that. But... We do it," – she states (I3: 218). Liza emphasizes that her goal is not only to overcome the language barrier but also the cultural one. She adds that there is constant decision-making involved in the work: If one just does the bare minimum of what they have to do or if they get involved in a situation, check in with the clients to better meet their needs, offer them additional

support if they suspect them being in an abusive situation or contacting the authorities if they could endanger someone else.

Similarly, Lena and Bea talk at length about having to navigate their boundaries and the contradicting expectations constantly. On the one hand, at the University both of them learned that an interpreter is only there to remain neutral and interpret what is being said. On the other hand, both admit that it is not the reality in their workplace. The following quote by Lena perfectly summarizes the blurred lines between different professional roles and the importance of considering one's empathy and humanity, and the limitations that come with it:

> *I used to think it was so black and white until I started working. I'm an interpreter, so I interpret. Yes, you are kind of everything. Of course, you are mainly, or primarily an interpreter, you are a social worker, you are a psychologist, […] but at the end of the day, you are a human being. That means you will adapt to the situation […] The role is mostly an interpreter, but it depends on the situation, like I said, you are a human being, when you see that someone really needs help, and is dependent on your help, it doesn't cost you anything, but you have to learn to set boundaries, because otherwise it will destroy you and in the end you won't be able to help others if you are completely psychologically challenged.* (I1: 56)

Both Lena and Bea shared multiple situations where they acted on their own accord, taking the initiative and going the extra mile to support their clients: responding to their questions if the consultants/social workers were unavailable, translating a letter for them, calling a doctor to make an appointment or accompanying them to a hospital and taking over the coordination of the visit and communication with the staff. Bea shares that despite knowing that these are not a part of her job, she does it anyway:

> *Once I was told: "You inform people about things, you're just an interpreter, you shouldn't do that". Should I just send this person away without a place to sleep or can I please tell him where he can find a bed or a mattress? And then this person didn't answer, now what are you supposed to answer to that? You can have your role, but you can also understand the person in front of you. […] I'm sorry, but if there's no one there and someone comes up to me and says: "Where am I supposed to sleep tonight?" I don't turn around. But I understand that it's not part of my job.* (I2: 103)

To summarize, both people who are hired as interpreters* stated that there is no such thing as "just interpreting" while working with displaced people in a crisis. The job demands much more involvement, the ability to see nuance, and decision-making to recognize and fulfill the needs of the clients. Furthermore, it is a team effort that involves interpreters* as much as social workers and other team members.

Moving on, there was one point that was brought up by every interviewee in one way or another. All of them revealed that many of their clients just wanted someone to talk to and to confide in. “People have outright told us several times: ‘I am talking to you, and it makes me feel better’. Very often, you just need to listen. And we understand this very well.”(I3: 227). Therefore, even though it is clearly above their pay grade and they might not always have enough time or emotional capacity to do so, the interviewees try to listen and support their clients the way they can.

At the same time, Artyom sees their role very clearly as a consultant who is there to help their clients find a job. They are assertive in setting professional boundaries with their clients and making sure everyone is on the same page on their responsibilities in the process, and that it’s the client’s job to find a position and Artyom is only there to assist, not the other way around. At the same time, Artyom admits that they have to perform tasks that go beyond their direct responsibilities, as their clients often find themselves in a precarious situation needing basic survival things much more urgently than a job:

> *In addition to my main job, I also fulfill the role of answering all questions possible, finding any addresses necessary, and holding any and all consultations. Yes. And that is, of course, not actually part of my job description. But... This is where my background, my migration wound comes into play. Because of that, I realize that it's important to people. And it doesn't cost me anything to find this information for them, and I find it and provide it. So I make people's lives easier, so to speak so that they don't have to go somewhere or look for an interpreter to solve one problem or another.* (I4: 341)

This quote is in line with the statements of other interviewees and speaks to a similar solidarity-based solution-oriented approach that Todorova (2017) discusses in her case study interrogating “shuttle interpreting”. Sharing a migrant/refugee background makes it easier for the interpreters*/consultants to empathize with their clients and act in solidarity with them to help meet their needs, even if it means going beyond their immediate professional responsibilities, as Artyom states.

In contrast, Sasha shares a perspective on her role that differs drastically from all the statements above. Coming from almost 20 years of experience in the social field, her answer is very earnest:

> *My role, as a social consultant or a social worker, I will articulate it now, I have not said it out loud before… Is to somehow fill in some minimal gaps that exist in this whole unjust system. It feels as if I and people like me are just being used, thrown into positions that the system has overlooked, for people that the system doesn't care about and doesn't need, but*

> *in order to make it all look more or less humane, somebody has to take care of them somehow*. (I5: 422)

Sasha admits that she has been experiencing an internal value conflict for a while. She recognizes that as long as she and people like her do their work, they are doing their clients a disservice in the long run, as the system will have no reason to change and treat the "unwanted" people differently. At the same time, Sasha confesses that she sees no other choice but to continue the work:

> *But I don't see any other way out, I don't see what I can do differently, because, well, what can I as a human being do differently? Because the specific needs of this particular person [voice shaking], who is sitting in front of me right now, they seem important to me, right here and right now. Changing something, at least a little bit, for the person, I can't give that up, I don't want to give that up. At the same time, I realize that I am doing a disservice in this situation of injustice overall.* (I5: 424)

To sum it up, the understanding of their role differs widely among the interviewees, which is unsurprising, considering they all occupy different positions in different organizations. However, one can recognize at least two aspects they all have in common. The first one is being the person in between - the languages, the cultures, the system, and the individual human – who is trying to bridge the gap and ensure things run as smoothly as possible in a crisis. The second one is a clear contradiction between the role description and expectations prior to starting the job, and the actual chaotic everyday reality of it, which requires a much wider variety of skills, constant decision-making, and actions that are not only a part of the job description but possibly even directly contradict it.

4.2.3. Material Conditions: What is Available vs. What is Missing

4.2.3.1 Working Conditions: Flexibility and Limitations

Overall, the interviewees reported high level of satisfaction with their working conditions. All of them were financially compensated for their work, which is (unfortunately) not to be taken for granted since the early efforts to accommodate displaced people from Ukraine relied heavily on volunteers. Similarly, the interviewees involved in different projects before February 2022 reported working overtime without appropriate payment and being involved in community interpreting for free out of solidarity. On the contrary, at their current jobs, all interviewees had appropriate compensation for overtime or weekends, were guaranteed sick leave, and paid vacation. Liza was highly satisfied with the working conditions at the Red Cross, however, she

stated that some of her colleagues were afraid to take sick leave and vacation time due to their experience in other countries where it could jeopardize their jobs, and it takes time to explain that their rights as workers are protected in Austria, and they are legally obligated to use their vacation days. Consequentially, it can be argued that workers need extra legal protections and education on their rights in such migrant-heavy fields as community interpreting and social work, as they might be more vulnerable to unscrupulous employers.

Varying approaches to work hours and their flexibility were reported across different organizations. In Caritas, interpreters were paid for planned hours, even if sometimes there was no work left to complete at the end of the day. At the same time, more often than not they had to work constantly, often having no time to take a break, switching between conversations, and sometimes even having to interpret for multiple consultations simultaneously. It was unclear if the reason was the imperfect shift planning, being understaffed, or the general unpredictability of the number of clients who were going to show up without making an appointment in advance. The Caritas interpreters were also properly compensated for accompanying their clients for appointments outside their main place of work. However, both Lena and Bea spoke about the lack of preparation time for specialized external appointments, such as a visit to a cardiologist, a neurologist, or a legal consultation. No work time was set aside for this, and it was not even discussed at the workplace. Therefore, they had to prepare all the technical terminology for these visits in their free time.

In the Red Cross, even as a House Manager, Liza could accompany clients for external appointments and interpret for them during her work time. However, as a Social Worker in Diakonie, Sasha was only allowed to accompany a client somewhere and interpret if it was a new situation for her and she could learn something from it. If a similar situation happened again, Sasha could not do it during her work hours. It could be very frustrating as there were many clients for whom instructions were not enough, and accompanying them would be necessary to ensure their access to essential services due to their more vulnerable position:

> *In the Ukrainian Consulting Center, there is no service that accompanies people somewhere if they need it. It can be people who do not speak German, it can be disoriented people, people with limited mobility, very sad people, or apathetic people. All in all, it would be nice to be able to write or call somewhere sometimes and say, "Please escort this person to this or that place," but there is nowhere to write about it. So it is naturally understandable that social workers and consultants do not do everything for their clients. This is not the goal, but there are situations when there is simply no other way and it is very obvious that it does not work.* (I5: 414)

Liza shared a similar sentiment, stating that many of the arrival center clients at the time of the interview were people with additional conditions such as alcohol or substance addiction or dementia who need more social and psychological support than the project was able to (and Liza and her colleagues were qualified to) provide. She expressed the need for more experts in these fields who speak Ukrainian and Russian.

The material conditions of the workplace differed greatly among the interviewees. Bea and Lena reported that interpreting in the convention center, Austria Center Vienna – a large common space without separate offices where different consultations took place simultaneously – could easily get "acoustically challenging" (I1: 37). Another problem was the lack of space for the interpreters to be on their own and take a break, which contributed to being overwhelmed with constantly being approached by the clients and the social workers alike. In turn, Sasha states that in Diakonie she feels very comfortable as an employee and has the best conditions out of all the social sector jobs she previously had in over 20 years:

> *In general, it seems to me that the organization where I am working now has the best support system for employees out of all the places I worked in. Almost everything that I lacked before in other organizations is available and it's really great. I'm actually still somewhat shocked and amazed that it's possible to organize this, and these resources do exist, and when you're working you can have access to them. It's absolutely amazing. It's not only about the regular supervisions, but also what your workplace looks like, how comfortable your chair is, what seminars and workshops you're missing, and what area you need to improve in. Do you need more information about anti-racism? Do you need information on how to fill out social reports in German properly? Go study during your work hours. I find it to be very cool. I'm very happy with it. Almost anything that clients might need, I can find it. I have all the contacts of all the government organizations responsible for the client. Direct numbers I can call, addresses I can write to. It's not some sacred knowledge that's passed down from one supervisor to another and no one has access to. It is also extremely convenient*. (I5: 413)

4.2.3.2 Access to Information and Training

Unfortunately, not all interviewees shared a similar perspective on the accessibility of the information they needed to do their job properly. For example, Artyom's experience was the exact opposite: they expressed their frustration with the lack of information from the organizations their clients depended on, Fonds Soziales Wien and AMS in the first place. The essential information on employment regulations, salaries, insurance, etc. was not communicated to them or freely accessible online. If the information relevant to the clients was accessible, it was mostly in German, which always required another person to translate it. Moreover, more often than not, the language used was so complex that German language proficiency alone was not enough to decipher it. What made Artyom's work even harder was

the lack of support from their manager and team, as other caseworkers would not share the information they requested from different organizations, creating more work for each other. Artyom was always trying to update their colleagues on any new information they managed to obtain but admitted to giving up on improving the situation after bringing it up several times at team meetings and with their manager and not seeing any changes.

Liza shared a similar experience of lacking important information and wished there was a seminar or a guide on what the legal status of a displaced person entailed and what rights and social benefits came with it in Austria specifically to be able to inform her clients better. She recognized they were not supposed to consult people as there were other places dedicated to that (such as a Caritas consultaion center next to their arrival center, Austria Center Vienna, Ukraine Counseling Center or #ukr.workinaustria). However, as the first representatives of the Austrian social system the displaced people had contact with, they were being asked all the questions that were relevant to their stay. Liza shared that the employees had to do all the research on their own, however, the team functioned better as a collective as they constantly shared the information and any updates that they found to support each other. In general, she admitted that her management on different levels was highly qualified, supportive, accommodating of the employees' needs, open to their suggestions, and doing their best to implement them.

As interpreters, Lena and Bea needed access to different information, mainly more details about an upcoming specialized external appointment, be it a visit to a doctor, or a legal or social consultation. NGOs such as Volkshilfe or Haus Frida can book an interpreter from Caritas through a coordinator if their clients need language assistance. Lena shared that she asked several coordinators to require additional information about the appointment while booking it, such as main topics, diagnosis, or any other relevant details to ensure she can prepare the terminology in advance and deliver the best interpreting possible. However, it has not been implemented consistently. At the same time, Bea stated that she received a contact number before each appointment and made sure to reach out and ask for additional context to prepare for the interpreting.

Generally, Bea and Lena expressed their experience of lack of formal job introduction or training before starting at Austria Center Vienna as interpreters. Both of them were grateful for having university courses during their Master's program (especially Dialogue Interpreting and Ethics in Translation and Interpreting with Dr. Mascha Dabić) that prepared them for situations in similar contexts. However, only a few courses engaged with community interpreting in their program, and only on the MA level. At the same time, only 3 interpreters out of 10 at the time

received training in interpreting, leaving everyone else to perform as best they could and educate themselves. Sometimes, this led to confrontations when an interpreter would talk for a while after a social worker said two sentences. Furthermore, Lena and Bea emphasize the lack of and the importance of introducing training for the social workers/consultants who work with interpreters as many of them had no previous experience.

> *We were basically thrown in at the deep end. […] What I also didn't like at the beginning, is when it's a more complicated case and they call you and they start talking so self-explanatory and I say: "Please wait, please give me a short explanation of what it's about, because […] there are words that have several meanings". You just have to, I have to have a bit of an idea what it's about. By now they have learned it, they're learning along with us and then it's immediately: "Ok, to brief you, this and this…"* (I1: 51).

Bea also stated that during their monthly team meetings, she noticed that Lena and she were the only people who voiced any criticism towards the work processes. Whether or not it is connected to them receiving a university education in interpreting in contrast to all the other interpreters* at ACV, they were the ones who had higher demands, while others seemingly did not know things could be different. "That's why we always notice everything and they don't. Well then, we should stop noticing. We should stop constantly saying something about it, because it's all getting a bit much." (I2: 129)

Similarly, as House Supervisors, Liza, and her colleagues did not receive any interpreting-focused training, even though they had to constantly interpret as a part of their job and completed no formal education in the field. Apart from training in interpreting, Liza expressed a wish for a conflict management course for the staff, as many House Supervisors (often coming from post-Soviet backgrounds) can sometimes misuse their position of power, possibly because of their cultural biases:

> *So many people came from the same post-Soviet space. There are some from Russia, from Kazstan, and so on. So, I can see that my colleagues lack some sort of conflict management skills. When people feel that they are officials they act the same way they would as an official in Russia or Ukraine. They feel like: "Well, I'm an official now. I have a punitive purpose. I'm going to punish you for this and for that."* (I3: 223)

Whether or not this behavior was connected to the backgrounds of Liza's colleagues, it seems important to have obligatory introductory training on the ethics of social work and interpreting even for the staff in positions that are technically not directly responsible for certain aspects, as they end up performing much more diverse and complex tasks in reality.

4.2.3.3 Supervision

Three out of five interviewees reported having access to supervision in their workplace, even though not all of them used this opportunity. The two interpreters* who were interviewed reported inconclusively on supervision accessibility. Lena mentioned her supervisor asked if she wanted supervision scheduled after her first time interpreting at an external appointment. Lena declined and never looked into it again. Bea, who worked for Caritas in Austria Center Vienna as in the same position as Lena did, stated that ACV interpreters did not have the same access to supervision as Caritas interpreters who worked during psychological counseling sessions, as "they have less stress" (I2: 142). Bea did not agree with this statement at all:

> *During my interview, I was given a list of everything available, and they would offer a supervision session every other Wednesday [to the psychological counseling interpreters]. But I think we need it just as much. I understand they probably tell the story more thoroughly to the psychologists, but that doesn't mean that we don't have people coming and crying, and telling us their stories. You are standing there, and the social worker says: "So, do you pay rent or not?". But they keep telling you how many times they have been bombed. We need that too. But we were never actually offered that, or we never asked for it, but I've recently noticed now that we don't have that option. But yes, the other colleagues who only work at this mobile psychological support service do have this option. And it's Caritas in both cases, it's always Caritas. It's just a different department.* (I2: 145)

Bea emphasized how much collegiality and mutual support among her coworkers helped alleviate the stress that was not being taken care of otherwise. As the interpreters worked in teams and spent the whole day in the same space, it was easy to exchange their experiences or take over for their colleagues and let them take a break if they saw them being overwhelmed.

Artyom stated that the project also promised biweekly group supervision in the beginning, but in practice, it was never implemented since their colleagues were not interested in participating. Artyom emphasizes the urgent need for it, as the work environment is not particularly comfortable due to dynamics in the collective. Artyom shared their plan to discuss an option of personal supervision with their manager, as the project provides a budget for the employees' support and education.

Liza shared a similar sentiment, as some of her colleagues did not actively participate in the monthly group supervision despite it being obligatory for everyone.

> *Now it is done regularly, that's great too, but you have to be conscious enough to take advantage of it and get all the benefits that supervision provides. Many colleagues, especially those who come from post-Soviet spaces, don't understand what it is. They say: "What is this? Are we supposed to sit there and complain about each other? We're not going to participate in that."* (I3: 247)

Liza admitted that the supervision that the Red Cross provides benefitted her greatly at the workplace, as her supervisor had extensive experience working at organizations focused on supporting asylum seekers and understood many challenges their team faced. Liza added that individual supervision was available on request.

As mentioned above, Sasha was highly satisfied with the working conditions in Diakonie in general. She stated she found supervisions very helpful, especially the individual ones. Moreover, Sasha really appreciated the instructions the management gave all the social workers in the beginning in case they started feeling it was hard to cope with the work emotionally. They encouraged the employees to openly communicate it to their manager and stay home for a day or two to take care of themselves instead of pushing through. Sasha admitted it was important to hear that and that it was the right thing to do.

4.2.3.4 Summary: Resources Available and Missing

Overall, resources available to the interviewees at their workplace varied widely depending on their position and the organization that employed them. All five interviewees were properly compensated for their work in contrast to volunteers who did most of the work right after the beginning of the full-scale invasion. However, everyone had different regulations on what they could do during their work hours, and it was not always to the benefit of reaching their work's ultimate goal – efficiently assisting their clients and making their lives easier. Due to the nature of the organizations the interviewees worked for, some of them could plan their time better than others and do more research and therefore provide in-depth support for their clients. Others had to navigate constant stress, interruptions, and the lack of time to prepare or take a necessary break.

Many interviewees expressed a wish for more access to relevant legal information connected to their clients' status and more transparency from the organizations responsible for it, as well as quicker updates on any changes. While the interviewees in social work/house coordination positions had access to regular supervision, even though not everyone took advantage of the offer, the two interpreters seemed to end up in limbo without supervision, as their work was surprisingly considered less stressful than interpreting during psychological counseling, where supervision would have been provided.

Generally, all interviewees emphasized how important collegiality and mutual understanding among their colleagues and managers were to deal with complex situations. It is clear that working together, sharing information, supporting an initiative an employee shows, stepping in instead of a colleague who is having a hard time, and looking for creative

solutions together are crucial to compensate for the gaps in the system. At the same time, the lack of mutual respect or ability to change among colleagues is detrimental to the ability to work and provide sufficient support to clients without overextending oneself.

4.2.4. Emotional Impact of the Work

Many interviewees admitted their work was emotionally challenging and shared different strategies they developed to deal with the stress. For example, Bea shared she was happy to work 25 hours a week because she was "dead after two full days of work" (I2: 139) emotionally and could not have done more. She confessed the job was too exhausting as the employees in Austria Center Vienna had to respond to hundreds of clients daily since all other organizations would send people to them for any problems: "It is not your normal day-to-day. There is simply no peace and quiet." (I2: 139) Bea contrasted this chaotic atmosphere with external appointments, where she was happy to accompany her clients, as there was enough time for every person and their problems.

In turn, Lena shared that she had one appointment where she was fighting tears because the situation was just so heartbreaking, and she had to gather all her strength to stay professional and avoid crying. Even though Lena was made aware of the challenges of community interpreting during her university education, she admitted feeling unprepared for it emotionally and wished for more in-depth training on the emotional impact interpreting has. To cope with the stress, Lena tried to stay mindful of her state throughout the day and give herself a break when necessary:

> *If I know we're going to have a difficult day or deal with difficult cases, I try to be prepared for it already in the morning, and tell myself: "Okay, if you know it's getting too much for you, or too exhausting, just try to take a few deep breaths, in and out". That sounds silly, but it helps me. Or maybe go out and get some fresh air or a coffee.* (I1: 22)

Liza, Artyom, and Sasha have all mentioned their psychotherapy as a resource that helped them alleviate some stress from their work. Even though it was not focused solely on the work (which supervision is for), it was still a valuable space that was there if they needed to process any emotions that influenced their life outside their job. Liza shared that even though her therapist regularly asked her about her work she did not have too much to share. Even though she recalled a few cases she worked with that made her feel very sad, she mostly managed to leave her work

at work and separate it from her life. Artyom, on the other hand, reported emotionally struggling, especially in the beginning:

> *Initially, when the project started, it was very hard, because people had just arrived and it was obvious that they had experienced incredible horrors. As for me, I also wanted to be informed about all the latest developments and I was following the news a lot in my free time, which did not help my mental state.* (I4: 379)

Artyom admitted growing a thicker skin to protect themselves over time, and realizing they could not be completely immersed in certain situations as they did not have the emotional capacity for it. They knew that getting too emotionally invested in situations was something they tended to do, therefore, Artyom tried to consciously stop themselves from doing it whenever they realized it was happening. Artyom also reported holding back tears in several cases: "I can't, because if I slip, we will both sit here crying." (I4: 387) In the end, they emphasized that working through their feelings in psychotherapy and reminding themselves to leave their worries at work instead of taking them into their regular life were the two things that helped them alleviate the stress.

Sasha shared that taking care of her emotional state was crucial to being confident during counseling to show her clients that there was someone who could keep a clear head while confronted with their problems and calmly look for solutions instead of being fully emotionally immersed in the situation. She admitted learning the hard way that it was the most important thing to do long-term:

> *I've had different experiences, I've had a few burnouts, and from this negative experience, I've learned how to organize everything correctly, and how important it is to set boundaries and to have a separate life apart from the one your clients live. Although it's understandably difficult, you can't keep at it for long otherwise.* (I5: 426)

For example, she mentioned her rule of not consuming any content related to the war in Ukraine: no news, interviews, or videos. As she listened to so many of her clients' heavy stories every day, outside her job Sasha made sure to create different surroundings for herself where she could recharge.

To summarize, working with displaced people from Ukraine affected the interviewees emotionally and all of them developed strategies to cope with the impact. Both interpreters reported high levels of workplace stress and emotional exhaustion afterward due to the large number of people they had to interact with during the day and the hard topics discussed in the process. Other interviewees reported the importance of personal psychotherapy as a space to

process work-related emotions in addition to group and personal supervision when these were available. The coping strategies the interviewees implemented to alleviate the emotional impact of their work included only working part-time, staying mindful of their emotions and taking a break whenever necessary, not consuming any content related to the war in their free time, and focusing on activities that let them recuperate instead.

4.2.5. Challenging Aspects of Work

4.2.5.1 Having to Deliver Bad News while Having No Control over Decisions

Four of five interviewees named delivering bad news while unable to make decisions or influence their clients' situation as one of the greatest challenges at work. Lena described the position of ACV as a "scapegoat" (I1: 20) since they were the ones who had to communicate all the everchanging and unpredictable rules to the clients, while the decisions were made by Fonds Soziales Wien.

> *I try to do it as best I can, I also try, I'm not always neutral, so sometimes I let the clients know that I actually agree with them, I interpret everything, exactly as it's said, even from the consultations, if it doesn't work, then it doesn't work. It is, in a way, a bit of face-saving, distancing myself from the way things are. The thing is that nobody from the FSW is in the front, why don't you please discuss it [with clients] yourselves and not leave us to do it for you?* (I1: 21)

In addition to the challenging position of the organization, Lena highlights that being an interpreter is even more stressful, as they are the ones interacting directly with the clients:

> *Just because I work for an organization and I like working there doesn't mean that I support all the rules or agree with them. But as an interpreter, you are the first point of contact, which means that you somehow get the most of these, let's say, metaphorically, punches, and boxing blows because you communicate with the people directly. The consultants then have the interpreter in front of them as a shield of some kind.* (I1: 16)

Lena admitted that over the year that she had been working there, she has learned to distance herself better but it did not always work. Lena shared that on days when she worked with 3 or 4 challenging cases one after the other "where you have to deliver only bad news, 'where it's your fault'" (I1: 17), she had to take a 10-minute break afterward to process the emotions.

Bea responded to the question of the most challenging aspects of her work the same way, almost down to the words she used:

> *When you have to say that you've been told there was nothing to be done. Or that unfortunately, although we probably don't agree with what we have to say, or with the rules the way they are, […] on a human level, we understand the situation, but we can't do anything about it. And that's just desperate. […] It's just sad. It's frustrating. But not only for me but also for the consultant who has to say it. Because everyone is sorry. Even though of course, the person who is more likely to get the reaction is me and not the consultant who has turned around and walked away. Yes, of course, that's the worst part.* (I2: 148)

Another related aspect she brought up was struggling to accept that the system had its limits, problems everyone knew about were not solved for months, and she could not do anything about it. Bea brought up an example of the Austrian health insurance (Österreichische Gebietskrankenkasse or ÖGK) that constantly denied their clients insurance even though they legally automatically had access to it through the state. Bea wondered how it was possible that it had not been solved for over 6 months since she started working there, even though people had to face it daily. "And then I ask myself, why am I staying here as an interpreter and not finally becoming someone who can actually do something?" (I1: 150).

To sum up this part, I want to quote Sasha's interview, where she talked about struggling to say there were no solutions she could offer her clients and how it was connected to her personality:

> *It is difficult […] to bring some unpleasant news, that we have tried everything, but unfortunately, it's a definite no, there is nothing else that can be done. This is what I struggle the most with. […] It's a personality trait of mine as well, I can never give up, it still seems to me, even though by now it probably sounds laughable, that I can handle everything and anything. And saying to someone at some point, no, it's impossible to change this, it's very, very difficult for me, and I almost never do it.* (I5: 430)

4.2.5.2 Conflicts with Clients

The other side of the coin while working within an imperfect system providing services that people in a precarious state depend on for their basic needs is being exposed to the clients' frustrations. Liza stated it was hard seeing that many things in the support system for displaced people did not work and then being the person who is the first point of contact and in the mind of the clients "represents the whole of Austria" (I3: 262). Therefore, Liza and her colleagues were confronted with constant complaints about things out of their control, which added to their emotional workload. Another challenge she faced at work and decided she did not want to do was "working with people who didn't want to be helped and trying to figure out why" (I3: 265). Liza brought up the example of clients struggling with alcohol addiction and stated she could

not work with them because of her own previous experiences, even if she tried to distance herself emotionally as much as she could.

Artyom went even further into their dynamics with clients and shared that the most difficult thing for them was clients not understanding or overstepping professional boundaries: "When the client starts pouring out all their pain, […] perceives you as a psychologist" (I4: 385). Another challenge was the entitled attitude that some clients displayed, "think[ing] that I owe them something, that I work for them" (I4: 385). Similarly, Lena shared struggling with clients running out of patience and being rude, the example below being one of many instances when that happened:

> *Unfortunately, there are always people who are either unfair or rude. […] Recently, the day before yesterday, I was at the journal service, those specialists where you can come to without an appointment. Two consultants, one was on a break, and the other was in the back office for a moment because he had to pick up some files. The queue, there's no end in sight. I'm just sitting there, I haven't been talking to the client, the client standing in front of me knows I'm an interpreter. And then a lady comes from the back and is really rude, I think she even spoke German: "Excuse me, do you just want to sit around or are you also planning on working, you can see how long the queue is."* (I1: 66-67)

Sasha and Liza, who lived in Russia for decades before moving to Vienna, stated that it was hard to deal with the racism, sexism, and homophobia that some of their clients displayed, especially since they left Russia for these reasons.

> *It's hard for me personally to deal with things I moved away from, such as racism [...] When most of the team who work for you, washing dishes, taking away your garbage [are non-white presenting], and you say some racist things, that's something I don't understand. [...] For example, people come to us and ask: "Why are they here?" pointing to a Roma family. Because they are Ukrainians just like you. What do you mean, why are they here? They don't have the understanding that everyone is Ukrainian, everyone has the same exact status. A person was born in, I don't know, Syria, Iran, and they have a Ukrainian passport. They are Ukrainians too.* (I3: 268)

> *Consulting people who in another, peaceful life would look at you […] as if you were the absolute worst piece of shit. And here they sit in front of you and continue to do so, and there's all this mansplaining, all this racism that comes out of them. And then you have to stop it and say, no, we don't say that, you can't say that. No, all schools are good, that kind of thing. That's always very difficult for me too.* (I5: 430)

Sasha admitted that what annoyed her most was when her clients expected her to share their racist views: "We are from the same cultural space, we understand! These ridiculous Europeans with their tolerance…" (I5: 437). She made sure to stop them every time, make it clear she did

not support their views, call out their racism, and communicate that it was unacceptable and even punishable here. Sasha stated she intervened each time, hoping that people would think twice before saying something racist next time, and she could not just let it slide as this would have signaled her implicit approval.

Artyom, who had been living in Western Europe for over 15 years at the time of the interview, admitted their shock at how many of their clients expressed casual homophobia during their consultations. Not reading Artyom as a part of the LGBTIQ+ community, their clients expressed very negative opinions towards people in it, which was unexpected and highly unpleasant. Artyom chose to ignore their remarks and not react to them instead of starting a discussion, explaining, and proving to their clients that homophobia was wrong. Liza reported experiencing homophobia directed at her and choosing to confront it instead:

> *People arrive with the same mentality that I moved away from. I moved away from women who would ask: "Are you a boy or a girl?" I respond: "What about you?" Well, I mean, what else are you supposed to say? But here, I understand, okay, I am in the right, here I have protection instead of them.* (I3: 266)

In contrast, Sasha shared that she did not experience direct and rude homophobia from her clients. However, she brought up several unpleasant situations where they would ask her personal questions about "her husband" (I5: 433), trying to question her sexuality indirectly, as she looks gender non-conforming. Sasha admitted that in these situations, her reaction differed depending on her assessment of the person sitting in front of her. Sometimes she would tell them she was queer, but if she had a feeling that the person might be homophobic, she brought the conversation back to the client and their problems. Sasha shared that as a person in a position of power, she did not want to give her clients a chance to say anything that would negatively affect their professional relationship, which would be detrimental for the client in the first place. She added that knowing she was the one leading the conversation and could redirect it at any moment helped her immensely.

4.2.5.3 Not Enough Systemic Support for the Clients

As mentioned above, all interviewees admitted to performing tasks beyond their job description to support their clients in accessing basic needs, as the social support system was not managing to provide them efficiently. Sasha was the only interviewee who admitted to having everything she needed to support her clients. The only resource she would wish for was money, as there

were clients who needed immediate material support and she could not provide them with it other than helping them apply for social benefits, which take time to process.

Artyom had a unique perspective on the limitations of the social system, as their role was supposed to be supporting the clients during their job search, which implied that all the necessities had been taken care of previously. Unfortunately, it was not the case and instead of doing their job, they had to compensate for the system's shortcomings and cover the steps before.

> *It is also a systemic problem that people who could and should be responsible for certain areas and should be advising people are dismissing these people. They are not welcoming, they don't give comprehensive information, they don't engage with the situation that perhaps the person didn't understand, that they need to explain it more slowly, they don't bother to do that and just send people into the unknown. And later when people come to organizations where they feel listened to and heard, they pour their hearts out. (I4: 356)*

Moreover, Artyom emphasized that the general problem of Austrian bureaucracy and the slow request processing times are even more frustrating for the displaced people, as they are not used to this pacing and lack of response or approximate timeframe they might get any information. Artyom also mentioned several examples of how slow decision-making directly sabotaged their and their clients' efforts to find a job. In one case, Artyom and their client found a job opening, after the selection process the employer agreed to hire the client from Ukraine, and they applied for authorization from AMS. Unfortunately, it took so long to issue the authorization that the employer decided to hire someone else.

Another problem Artyom and their clients faced was the way the system approached integrating doctors and medical staff into the labor market. Considering the dire need for doctors and medical personnel and the desire of the newly arrived specialists from Ukraine to work and learn, too little had been done to support them. According to Artyom, it took half a year to organize German classes for medical specialists and almost a year to develop a plan to prove their qualifications to be allowed to work in Austria. Consequentially, there was nothing Artyom could do to support their clients meanwhile.

Teachers faced a similar situation, where despite the dire need for teaching staff across the country the bureaucratic entry threshold was too high for them to enter the job market efficiently. Artyom shared that they spent 2 hours with a client to apply for a teaching position for her for the upcoming semester and upload all the proof of her qualifications onto a dedicated website. The client was incredibly grateful and shared that she had been waiting for this moment

for a year. She tried to apply a year ago on her own, as she desperately wanted to start teaching, but she could not figure out the application process and the webpage and was frustrated to the point of crying. In conclusion, Artyom shared that many specialists felt that they were promised a lot upon arrival to Austria. They made an effort to follow all the rules but were disappointed in the end, and wasted time that they could have been working and building a new life for themselves.

4.2.5.4 The Differences in Treatment of Displaced People from Ukraine and Asylum Seekers

Even though the question of different treatment of displaced people from Ukraine and asylum seekers from other countries in Austria was not a part of the interview plan, multiple interviewees brought it up as something they and their colleagues noticed.

For example, as a Caritas employee, Bea sometimes had to interpret for clients, who were not from Austria Center Vienna and had asylum seeker status. She shared that the difference in the way these clients were treated in comparison with displaced people from Ukraine in ACV was drastic. The clients from Ukraine were allowed to work, there were fewer regulations for them in general, and the employees in Austria Center Vienna were always trying to understand their situation and double-check for solutions to help as much as possible. It was not the case for the clients with asylum seeker status, as they had to face many more restrictions that limited their access to support of any kind. Furthermore, Bea felt that the consultants working with asylum seekers could have done more to find solutions for their clients even considering the strict guidelines:

> *I believe there is more understanding with the displaced persons, and there are fewer restrictions, at least now, so you can help them more. With the others, I have the impression that people are not accommodated, there are fewer attempts to find new solutions or possibilities, no extra steps are taken, instead rules are adhered to, no matter what, without exceptions. Which is also appropriate. Probably because everything is already clear to everyone, whereas with the Ukrainians you can always look for information, rules are constantly changing and so are help points and so on.*
> *At the ACV, I would dare to suggest researching the latest information. Not at the asylum center. That's not part of my role either, I know, but at the ACV we really all work together to help and everyone welcomes the latest updates. In the asylum system, I think they already know that all possible efforts are in vain because the situation doesn't change. So I think there is much less empathy or understanding shown. Sometimes when I'm interpreting I hear people crying on the phone because of the bad news or decisions, but the answer from advisors is often "yes, unfortunately it's like that, I'm sorry, see you next time." However, the people affected say that they would like more support and help.* (I2: 196-197)

Liza shared her experience of interacting with people who came to their arrival center assuming that it is for all displaced people and asylum seekers, and they had to deny them support based on their status. And these people were rightfully frustrated and demanded explanations on why they were being treated differently. Moreover, Liza explained that some of her colleagues received asylum in Austria and it was hard for them not to question the different treatment that the displaced people from Ukraine received:

> *We have people on the team who have a refugee passport, who fled from somewhere. They say: "I don't understand why people complain, they got the luxury treatment." Many people who went through Traiskirchen didn't have the right to work, didn't have any money, they had nothing. And they see it and they have this question "why" […] Unfortunately, the answer is because they're white. So you don't have to give up your passport, you don't have to go through a camp, and you can have the right to work and free German courses. Of course, there is still the question of how everything is organized, and the system that doesn't work perfectly.* (I3: 288)

I want to make it clear that neither Liza in her statement, nor I in presenting it here are trying to insinuate that the displaced people from Ukraine received support that they did not deserve. On the contrary, I argue that since it was possible to organize support on many levels on a wide scale throughout the country for the people affected by the Russian war in Ukraine, there was no reason such as a lack of resources it would not have been possible for other people in need of protection.

The final point of intersection of support for the people from Ukraine and asylum seekers that Liza brought up was that one of her direct superiors, a Shift Manager used to work in the largest refugee camp in Austria in Traiskirchen for many years before joining the project for Ukrainians. Liza admitted that she was the most positive, productive, and pleasant to work with out of all the supervisors.

4.2.5.5 Summary: Workplace Challenges

The biggest challenge for the interviewees was having to deliver bad news to their clients, communicating the decisions and the everchanging regulations that they might not have agreed with either. It was not as much about the reactions of the people receiving the news but about the frustration with the system that the interviewees were a part of, which clearly had limitations and could only help their clients to a certain extent, unprepared for anyone in a more vulnerable position than average. Another challenging aspect was dealing with microaggressions from the clients, ranging from rudeness caused by the stress of long waiting times to racist or homophobic statements. Each of the interviewees chose their own way of confronting these

challenges, sometimes taking their time to correct and educate their clients, other times redirecting the conversation back to the main reason for the consultation. The final challenge that was brought up by several interviewees was the reaction to the difference in treatment of the displaced people from Ukraine and other asylum seekers, that other refugees or their colleagues with flight experiences expressed. It was hard to see how much better the conditions for people from Ukraine were and how little was done for everyone else, even though it was possible, and there was no explanation for it other than structural racism.

So far, this was the longest and the most detailed part of this research paper, as I believe that paying attention to the flaws in the system is a crucial first step toward necessary change. I am grateful that the interviewees shared their perspectives, providing insight that could not be seen from the outside or positions of more power.

4.2.6. Rewarding Aspects of Work

At the same time, interviewees agreed that their work had many rewarding aspects. The one that was named most often was making things work, delivering good news, knowing that you helped someone make their life a bit easier, and seeing their relief and gratitude.

> *There have been a lot of good moments. […] The 99 percent of colleagues at Caritas are really trying, they will do everything possible to help, and they run back and forth to find exceptions and little loopholes in the rules. And then, when you see, I don't know, this gratitude from people, or last time a client came with a bunch of tulips that she gave us just as a thank you, that was so sweet. […] And then, all these little conversations with clients where they thank you or tell us what we've done for them, etc. You know, it's really fulfilling.* (I1: 62)

Lena shared a story that had a special place in her heart about a client who came to Austria with his elderly mother, and, tragically, she passed away. With minimal financial support from the government being his only source of income, he could not afford the high funeral costs in Austria. Lena, her colleagues, and their team leader did everything they could to get the funeral costs reimbursed: they went to FSW and wrote letters and emails, which was not a part of their job. “But of course, as I said, you're a human being, you help especially when you see that a person is desperate.” (I1: 65). In a week, the client came back without receiving an answer from FSW and was not in a good state, having to deal with financial struggles on top of processing his grief.

> *Then I also saw, while he was waiting, he sat down to talk to the psychologist, and it just broke my heart. And then the team leader finally came and explained that the money would be refunded. The man started crying and you just saw this pure, honest gratitude and relief… I find moments like that fulfilling. Those moments are exactly why I like working in this organization.* (I1: 65)

Similarly, Bea stated that it was rewarding when things finally worked out and she could deliver the message that everything was well. For example, the client's insurance was finally active, or they could receive the money they needed, or they got the job they wanted. Another rewarding aspect was seeing the relief of the clients when she accompanied them to a hospital or another appointment: seeing that they genuinely needed the support, even if she was not someone who could solve their problems, she was there, paid attention, and helped in the process of finding a solution. "And of course that's the same for everyone, interpreter or not, that feeling that you've finally done something, done something good." (I2: 158) She added that her clients expressed so much gratitude and constantly invited her to visit them in Kharkiv or Odesa and share a meal in their garden:

> *They are super grateful that you were there. They sometimes understand that it's not my native language, but [would say]: "You did a good job regardless. I understood everything, thank you very much for being here". So from a personal perspective, it's great to receive the feedback that they are happy, and you know that something good has finally happened in their lives. It's quite nice.* (I2: 159)

Another satisfying aspect for Bea was being able to support people emotionally, establishing a connection that so many of the clients need, and providing a space where they can tell her about their struggles, this encounter being valuable on its own, without an expectation for her to do anything else.

Liza also shared that bringing good news was her favorite part of work, admitting: "That's a very selfish job too, you bring good news, people are happy, you feel good" (I3: 262). It could be getting approval to live in St. Pölten if they wanted to go there in the first place, or even something as mundane as needing toothpaste and finding out that the arrival center has it available for their clients for free. Liza emphasized that it made the clients very happy, even though she and her colleagues were only doing their jobs, and added that this was the purpose of their work.

Artyom shared that the most positive aspect of their work was celebrating their clients' achievements, as they could work with them over a longer period and see their progress:

> *I'm happy when I see that a person succeeds in achieving the goal that they were aiming for, whether it's the job that they wanted or a job in general because they wanted at least some kind of work. So, when they reach the goal or one of the goals we set, whether it's improving German language skills or a goal that involves us, our project - a job - that makes me very happy. That is, I get excited about the successes of my clients.* (I4: 384)

For Sasha, the best part was writing down the content of the consultations after they were over, as it helped her organize her thoughts and tangibly represent what she had done and what the results of her work were. She found it satisfying to be able to look at her notes at the end of the day and see that some progress was made.

In contrast to the long list of challenging aspects that varied from one organization to the other, the rewarding aspects were all about seeing the results of the interviewees' and their clients' joined efforts. Telling a client that their problem was finally solved, their insurance was working, or they would receive the financial support they desperately needed, and seeing their relief was very fulfilling. Moreover, working with the same clients for a certain time and seeing them reach the goals you set together, whether it was perfecting their German skills or finding a fitting job, was very rewarding too. Finally, writing down the tasks one accomplished during the day was helpful in seeing the progress that was made.

4.2.7. Russian as a Communication Language

Russian is a colonial language across the post-Soviet space due to numerous measures implemented by the Soviet Union to reduce the relevance of national languages across Eastern Europe, the Baltic Region, and Central and North Asia and enforce Russian as the main communication tool. Only as late as 1991, after the fall of the Soviet Union and regaining their independence could the countries reevaluate their language policies, including Ukraine. Since then, the use of Russian has been steadily declining, with the Ukrainian language rising in popularity. Currently, Ukrainian is the official language of the country and is widely spoken, however, many people can still speak Russian too, especially in the Eastern parts of the country that have been affected by the Russian war the most. With all the interviewees being Russian speakers, it was important for me to ask how this factor influenced their interactions with clients since it was at the same time a means of connection and a manifestation of colonial aggression that culminated in a military invasion, forcing them to leave their homes behind.

Interestingly, all interviewees stated that the use of Russian had influenced their work far less than they expected, considering the complicated dynamics of the situation. Each of them

also devised solutions to accommodate their clients who preferred not to speak Russian to the extent they could.

Lena and Bea shared that some clients approached them and started speaking Ukrainian, assuming this was the language of communication. Both interpreters admitted they would let the clients talk as long as they could follow the conversation, not wanting to interrupt, and only intervening if necessary:

> *As soon as it becomes impossible for me to comprehend, I say that I've understood it so far, but I don't speak Ukrainian and it would be easier for me in Russian, so if it's okay, let's continue talking in Russian. I understand that sometimes it's tricky because they don't want to.* (I1: 77)

> *Sometimes I feel bad asking: "Could you please speak Russian?" When they start talking, I don't want to interrupt. Then I try to understand as much as possible. Normally you would understand what is being said, these are the same 10 questions and 10 issues anyway. But sometimes I have to say: "I'm sorry, but I don't understand, could you repeat this and that in Russian?" and then they switch. Some colleagues immediately say: "Sorry, I can't, please in Russian." I don't like it because the person has already started, why do I have to interrupt them? And I should probably already know Ukrainian, but I don't. That's why I try not to interrupt and wait as long as I can.* (I2: 173)

Both interpreters shared that most clients switched to Russian without problems after the request. However, several clients only spoke Ukrainian and were redirected by Lena and Bea to one of their Ukrainian-speaking colleagues to avoid any miscommunication. Bea remembered several situations where her clients would mix up the two languages, confirming they would continue in Russian and speaking Ukrainian, or, vice versa, stating they only spoke Ukrainian and then following in Russian. "I think some people just get confused about which is which because they speak both at home" (I2: 171) – she added.

Only in two cases, the clients refused to speak Russian to Lena not because they could not but because they did not want to. She admitted she understood the difficult situation they were put in but said that she did not think that the Russian language was at fault. Lena emphasized that she was there first and foremost to help, and the Russian language just happened to be the tool she could use to do it: "I am here to help. I'm sorry, I'm neither Ukrainian nor Russian, and even if I were Russian, I would have been here to help." (I1: 78). Not being Russian made it easier to overcome the tension as well: "Another case when it was okay for them to speak Russian was after they asked me where I was from and they made sure I wasn't Russian" (I1: 81). There was only one situation out of hundreds of clients that escalated to Lena asking a family to switch to Russian "around 15 times" (I1: 79), as there were no Ukrainian

interpreters available that day and the clients responded unfriendly and rudely. Lena added that she had gotten much better at understanding Ukrainian over time.

Bea shared that her clients often pointed out her accent but could not quite place it, and asked her about her background, telling her how wonderful Italy was after finding out it was her home country. The next question was often why she spoke Russian, to which she half-jokingly responded, "Because I've been crying at my notebooks for three years, that's why I speak Russian now" (I2: 161). Others would ask her why she only learned Russian, and she would respond that Ukrainian was not as widespread when she decided on her languages. Even though meanwhile she could understand a lot, she could not say much outside of "please" and "goodbye" (I2: 162).

The other three interviewees, for whom Russian was the first language, did not report encountering any major problems because of it either. For example, Liza only reported two clients who did not want to communicate in Russian, and she switched to English easily, which worked perfectly in one of the cases. In the second case, the client started speaking English but had to switch to Russian soon after because his language skills were insufficient to discuss everything he needed. In other interactions with Ukrainian-speaking clients Liza implemented strategies similar to the ones of the interpreters discussed above, listening to the clients for as long as she could understand and intervening if needed, asking to repeat a certain part in Russian, or asking one of her Ukrainian-speaking colleagues to take over. She confessed having anticipated more tension stemming from her speaking Russian and being from Russia. However, most clients were generous in their understanding of nuance and separating her and her colleagues from the people from the same country who were inflicting pain and destruction on their home: "Usually, on the contrary, [they would say]: 'Why are they doing this?' You know, 'It's them. You and I, we are here, having a normal conversation, so why are *they* fighting?'" (I3: 275). Moreover, Liza said there was always at least one Ukrainian-speaking colleague working during each shift, and out of the employees who could interact with clients without interpreters half spoke Russian only, and another half – Ukrainian or both languages. She added that the project was constantly looking for more Ukrainian-speaking staff to better accommodate their clients' needs.

Artyom shared that they had both Russian- and Ukrainian-speaking consultants working in the project team too, and that they were asking themselves questions about the reaction of the potential clients to the offer of receiving consultations in Russian before the launch. Similarly to the other interviewees, Artyom experienced their clients starting the conversation in Ukrainian and intervened to say Russian was the only language they understood.

> *At the same time, I asked the client if she understood me when I spoke Russian. After a short pause, you could see that this was a very difficult question for the person, the answer was that, of course, I speak this language, and I understand this language. Then, the person continued speaking Ukrainian.* (I4: 314)

In this situation, like the previous interviewees, Artyom suggested that the client switch to a Ukrainian-speaking colleague to receive a proper consultation, which the client refused. Again, it was the only situation challenging for both parties to that extent. According to Artyom, only around 10 percent of their clients started speaking Ukrainian to them, and most of the time they managed to find a quick solution. There was a situation with the opposite language dynamic that their Ukrainian-speaking colleague experienced when a client did not want to switch to Ukrainian and she did not want to consult in Russian. In the end, she made sure that the client understood Ukrainian and they continued speaking their respective languages, completing the consultation successfully. Finally, Artyom shared that multiple clients repeatedly asked if they spoke Ukrainian while already knowing the answer from their previous interactions. They interpreted it as their clients wanting to ask about their background but not wanting to do it directly.

In contrast to all the previous interviewees, Sasha took the initiative and communicated proactively with clients, informing them she could consult them in Russian, English, or German and giving them a choice. Most clients chose Russian without hesitation, in rare cases when they could not or did not want to speak Russian, English worked perfectly fine. Sasha shared that she was not confronted with a situation where Ukrainian was the only option for her clients. Nevertheless, she emphasized that it was crucial to offer more training for interpreters* working with Ukrainian and German, as there were few specialists with this combination available in Vienna. Moreover, she emphasized that additional training availability is important because both in her organization and elsewhere most people who interpreted in community settings did not have any specialized education, and the demand for experts with a Ukrainian-German combination was very high at the moment:

> *Most clients speak Russian, but it seems to me that the need for Ukrainian is high, because it is more difficult for many people to speak Russian. In other words, they agree because they have no other choice. And partly because when you come to an organization that can help you with a request, you are less inclined to set your own terms. Few people would dare to demand any kind of comfortable conditions for themselves. And that's why it seems to me that it's much better if there are people who speak Ukrainian.* (I5: 405)

To summarize, interacting with clients in Russian functioned well in most cases and allowed the displaced people from Ukraine to get access to much-needed services. On rare occasions when people could not or did not want to speak Russian, they could switch to a Ukrainian-speaking colleague to provide the consultation in the language that was better for them. The interpreters* in Austria Center Vienna also reported understanding Ukrainian to an extent and trying to avoid interrupting their clients who started speaking Ukrainian as long as they could follow the conversation. Nevertheless, there is a structural problem with most services being offered in Russian, stemming from it being a colonial language that is much more widespread. Therefore, more training opportunities are necessary for interpreting between Ukrainian and German, as few specialists are currently available and the people involved in community interpreting often have no formal education in the field.

4.2.8. Nationality, Migration Experiences, and their Influence

Following the logic of the previous question about the language of communication, I wanted to know if the interviewees' nationality and migration experiences influenced the dynamics between them and their clients. Even though interviewees' jobs, nationalities, and migration stories differed, they all admitted to discussing these topics with their clients and their answers influencing the following interactions.

Similarly to Bea, Lena was often asked where she was from and how come she spoke Russian, as the clients could hear her accent, but could not define it exactly. She would respond that she studied it at the university, and was Austrian but her parents were from the Balkans. Lena shared that she felt her clients' compassion for her, even though she was not directly affected by the aftermath of the Yugoslav war as a second-generation migrant. She added that it also helped her clients trust her more when they knew she could understand them better because her parents had to go through the same experience.

> *I notice that clients often feel good when they realize that someone is there to listen, even if they are in a difficult situation. And that someone maybe… I wasn't in their situation, but they would ask me where I came from. And then when I say: "[City] and [Country] and so on," "Have you been there long?" or "When did your parents come?" And then I explain to them: "Yes, my parents were in [Region] in the 90s". And I realize that it gives them something because they have the feeling that "she understands me and she is really there to help because she knows what her parents had to go through, even if she didn't have to. And she really is there to help." That's the feeling I get.* (I1: 69)

Bea shared that her Italian background did not noticeably impact her conversations with clients, other than partly protecting her from criticism. However, she heard about a misunderstanding between a client whom she was interpreting for during a consultation and an interpreter this client previously interacted with, who was from Russia. Bea said that there were complaints that some of the colleagues were Russian, they probably should not have worked there or should have spoken Ukrainian.

> *It never happened to me, but I can't tell you whether… So, of course, I'm not from Russia, obviously. That's why "we can't criticize her for that but we can probably criticize another colleague". Especially if you receive news that you don't want to hear, then you just try to say something in response. What are you going for? That fact that you're from Russia, that's all. You can't do it to me. I'm fully protected.* (I2: 176)

Liza admitted to being asked where she came from often too. The fact that she was from Siberia helped her establish trust with her clients since most white people in the region were descendants of people who were exiled. In a way, Russian colonialism greatly influenced Liza's as well as her clients' lives, even if the difference between their situations was drastic, and that could be seen as grounds for solidarity. Liza stated that if the clients asked further questions, she told them about her Ukrainian-speaking grandfather, whose family was exiled to Siberia. She added that neither she nor her mother spoke Ukrainian because of Russian nationalism and the pressure to conform: "Because in the Soviet Union, we're all Soviet Russians. It's embarrassing not to be Russian" (I3: 280).

Liza shared that another popular question was why she decided to move away. She was quite direct in responding that she did not want to live there, bringing up numerous issues, and expressing her gratitude that she had a chance to leave, as it was an immense privilege. At the same time, she admitted that this experience sometimes hindered her understanding of her clients' actions, and she had to consciously remind herself that their experience was radically different, they most likely never wanted to leave their country and were only planning to stay in Austria temporarily until the war was over.

How Liza looked was another aspect that helped her establish trust with her clients. Presenting more androgynous and wearing mostly comfortable casual or sports clothes, she was perceived as a local, contrasting with the highly feminine beauty standards widespread across Russian-speaking spaces. She shared that people did not expect her to speak Russian, and one of her colleagues even asked her where she learned it so well.

> *Often I am not perceived as someone who has come from a place where Russian is spoken. Very often. Many of my colleagues are approached immediately in Ukrainian and Russian, and I am not. And then they are very surprised that I speak Russian at all. […] Here's another thing I realized what else is confusing for people. I don't look like a person from Russia. […] It helps because it separates me from those Russians who support the war. Because I don't look like that, I don't talk like that, I don't behave like that.* (I3: 281, 283, 285)

Artyom admitted to answering the questions about their background often as well, with the answer helping relieve the tension in the room:

> *The question was automatically asked where I was from in Russia. I would answer that I was not from Russia. It was always that kind of question… it seemed to me that people were asking this question with great caution. I replied to my clients and told them that I was not from Russia, I was from Lithuania. And it seemed to me that people perceived me in a completely different way.* (I4: 315)

Other questions were about how long Artyom lived in Vienna, how they learned German, and how they adjusted to life in a new country. Artyom believes that their migration experience helped them understand the needs of their clients better, and take the extra time to explain certain terms and concepts that were new to them and different from their life in Ukraine. As an example, they brought up the concept of WG (Wohngemeinschaft) - a shared living setting that was not widespread across Russian-speaking spaces, or the strict rules of registration at one's place of residence, that, although present in Ukraine, were enforced much less strictly than in Austria.

Another aspect that helped Artyom communicate with their clients was their experience of looking for a job in Austria, which was directly related to the processes they supported their clients with. Understandably, many well-educated specialists with extensive work experience who did not speak German were unhappy with being offered jobs they were overqualified for, some outright took it as an insult. To put their situation in perspective, Artyom explained to them that it was the labor market reality in Austria, and brought up their own experience of struggling to find a job after moving here even though they spoke perfect German, received a university degree in Germany, and had several years of relevant work experience.

In contrast, Sasha was often asked how long ago she moved to Austria from Ukraine. When asked how long she had been living in Vienna, she answered this question exactly. If people wanted to know more about where she was from, she responded she was born in Kazakhstan, lived in Russia, and moved to Austria afterward. Sasha shared she even met several people from Kazakhstan who previously moved to Ukraine and ended up in Austria too: "I

found some fellow countrywomen" (I5: 407). Sasha admitted she was worried that her being Russian might be unpleasant for her clients: "Perhaps it was, but no one said anything to me" (I5: 407).

In summary, it was important for the clients to know the interviewees' backgrounds to establish a professional relationship built on trust. Even though each person who was interviewed had their own story, all of them helped their clients understand they were there to work in solidarity with people from Ukraine, separating them from Russian-speaking people who supported the Russian invasion. Lena's background of having parents who fled the Yugoslav war in the 90s helped her clients trust her, as they understood she could relate to their experience through her family history. Furthermore, it helped them empathize with her and extend their compassion to her, even while being in an incredibly difficult situation themselves. The three Russian interviewees shared that coming from Lithuania, Kazakhstan, and Siberia partly helped them distance themselves from Russians who supported the war in Ukraine, as Moscow was the city that had been profiting from Russia's colonial politics the most, at the cost of other countries and regions.

4.2.9. Further Identities Impacting the Work

4.2.9.1 Women, Feminists, and Mothers

To follow through with the logic, I wanted to interrogate the influence of the identities beyond the nationalities and the language(s) of the interviewees on their work. There were several responses around being a woman, a feminist, a mother, queer, or having experience with gendered violence that I decided to present together as these experiences are closely intertwined and structured through systemic sexism and misogyny.

Lena admitted that the fact that she was a woman was mostly relevant while interpreting for women who experienced abuse or gendered violence, as interpreter requests in these cases often explicitly stated the need for a female specialist. Lena shared it was important to help the clients feel safer while dealing with sensitive topics in psychotherapy, during legal consultations, or in women's shelters. At the same time, she emphasized that she did not mean that men could not interpret as well as women, the reason was the preferences of the client, and it would be counterproductive not to respect them in those situations. However, Lena and Bea said that all of the interpreters* on their team except for one were women.

Continuing on the topic of gendered violence, Artyom shared that they had two clients who might have been experiencing partner violence. Artyom tried their best to explain to them

that there was a support system for victims of domestic violence in Austria that they could get access to, that everything was anonymous and free, and gave their clients contacts of shelters and other support organizations. When asked what helped them identify the situations their clients were in, Artyom suggested it was their feminist perspective:

> *It's certainly my feminist position and a very, I would say, sensitive approach, a sensitive perspective on abusive behavior, violence, and toxicity. It's my background, the capacity to know how much more often women in these former Soviet countries experience violence, what kind of upbringing they have, and how much everything is tolerated and accepted as normal there.* (I4: 348)

Similarly, Liza's experience in feminist activism helped her identify a situation where a client might have been at risk of partner violence or human trafficking. While interpreting, she decided to interfere, finding reasons to talk to the woman alone, without the man who accompanied her, or asking her if it was ok to give her information to the man before doing it, as he did not speak Russian. After checking in with her manager, Liza tried to talk to this client several times and reassure her that security could escort the man out and she could stay there and be safe, but the woman kept saying everything was ok. Liza admitted that she lacked training for situations like this that would help her support clients at risk of abuse better.

Another situation where Liza's experience in feminist activism and the connections and knowledge that stem from it were helpful was raising awareness about access to abortions among her colleagues. As the medical system in Austria is different from Ukraine, and abortions are not covered by insurance, people who need them might not be able to afford them. Liza brought up this issue in a team meeting, shared the contacts of the organizations that help cover the costs for people in need, and a link to the webpage that provided detailed information about abortion access in Austria in multiple languages, including Ukrainian.

Interestingly enough, Sasha stated that her being a woman did not help her connect with her clients as much as it could have if she were heterosexual like most of them, because there were many experiences she did not share with them and could not understand. At the same time, being a mother of a special needs child helped her greatly in building trust with her clients and being able to help them better as a result:

> *For me, it was a situation when a woman with a child or with children with special developmental needs was in the consultation. Here I could say, for example: "I know this is this way, this is how it is organized here, I understand you so well, it's very difficult indeed." In this case, of course, you get much more information, which helps you to help the person better in the future.* (I5: 447)

Coincidentally, the topic of interviewees being asked about having children was brought up multiple times in other interviews, where the absence of children was either surprising or even used against them. For example, Artyom shared that since they started working for the project focused on Ukraine, they have been asked if they had children very often, much more than while working with general AMS clients before.

> *Once, a woman asked me this question […] No, she didn't even ask me if I had kids. She asked me how old my kids were. I mean, she even skipped that question. […] I told her I didn't have kids. She got so upset. I mean, you could see it on her face. I thought she was about to tell me she was going to get me a kid.* (I4: 338)

While this interaction did not affect further communication, Bea experienced a situation where her not having children was used against her to question her fitness for the job. She described clients in Austria Center Vienna who were a mother, a father, and a child with a disability who was constantly crying. With the noise of the large space and multiple conversations happening simultaneously, it was challenging to interpret next to the child, and Bea asked the family if one of them could take the child outside for a while. The mother replied that Bea did not understand children and they just were like that and asked her if she had any of her own. When Bea responded negatively, the woman asked her why she was working there then, implying she could not work with displaced families if she did not have children of her own. Bea shared she was offended by that interaction and that it was her personal decision that had nothing to do with how well she could perform her work tasks.

4.2.9.2 Queerness

Another example of an identity that helped interviewees recognize members of a more vulnerable group and support them better was queerness. Liza reported several cases where her being queer, familiar with homo- and transphobia that is prevalent across the post-Soviet spaces, and presenting in a gender non-conforming way helped her build trust with her clients and make sure they received the extra support they needed. She described two very young women coming to the arrival center, claiming they were cousins, and being stuck there for some time as cousins are not necessarily directed to the same accommodation. Liza took it upon herself to approach them and ask them again if they were actually cousins, emphasizing they did not have to respond, but making sure to bring their attention to how she looked, implying that she was a safe person to talk to. They admitted being a couple and falling out with their parents because of it, and generally being in a tough spot. This successful interaction allowed Liza to accompany

them to Queer Base, an NGO that specializes in supporting LGBTIQ+ refugees, who took on the women's case and helped them to file a correct application to be assigned the same accommodation, among other things.

Another case was connected to access to accommodation as well, as a client approached Liza and told her that he got assigned an accommodation but did not want to stay there, as his flatmates were homophobic and transphobic and he did not feel safe there. They could resolve the situation and find a different place for the client to stay. At the same time, Liza added that if she had known about the client's identity before, she could have connected him to Queer Base right away and they could have found him a safe accommodation together.

Liza said that the support system for displaced people from Ukraine was not prepared for queer and trans clients, and none of the employees on her level received any training on identifying their vulnerabilities and additional safety needs. It was Liza's experiences as a queer person both in the post-Soviet and Austrian contexts, her initiative to approach the clients, as well as her presenting in a gender non-conforming way signaling that she was a safe person to approach that made all the difference in these situations. She admitted that in cases like this, she would go straight to the House Manager because they have enough experience, education, understanding, and professionalism, as she could not be sure if the colleagues on her level or the level above would understand the nuance and the seriousness of the situation.

In contrast, Sasha reported that her queer identity did not influence her dynamics with clients, even though some of them were queer, some were out, and some were not. Artyom shared that they tried to keep their queerness to themselves at work, considering it a part of professional ethics on the same level as not discussing religion or political views with clients. They shared a case where a client asked if she could come together with her female partner, who received an invitation to a consultation as well, but for a later date. Artyom confirmed they could come together and it later turned out they were assigned as a case manager for both clients in the first place. During their consultations, Artyom did not explicitly out themselves but adjusted their communication following the women being a couple very openly. For example, they suggested one of them could apply for a job at an organization that focused on queer people, among other job openings, and helped her with the application process. Moreover, they provided information about the local queer scene in Vienna, events, and places that they might be interested in visiting to connect with other queer people. By doing that, they normalized queerness and talked about it in professional settings, without crossing their personal boundaries.

Overall, looking at the example of interviewees' queerness, and its influence on their work, it is important to highlight the ways the organizations and their clients benefit from people from marginalized groups working there, as their unique experience helps them identify the needs of the people in a more vulnerable position better. At the same time, this makes the systemic challenges of not being ready to accommodate people who find themselves at the intersection of discriminations even more visible, demanding more resources and training for everyone involved in support systems for displaced people.

4.2.10. Motivation and Future Plans

Many interviewees state their motivation as wanting to help people in need with the skills and knowledge they have. For example, Lena shared she wanted to help the displaced people and participate in crisis relief work, and in the beginning, it was important she could practice her Russian in the process. She added that after her unpaid internship, receiving a paid position with benefits definitely motivated her to keep interpreting at Caritas, as she had bills to pay, but that her main motivation had remained unchanged:

> *This work with people is very fulfilling for me, it is gratifying, and as exhausting as it can sometimes be, I think it can also be wonderful, especially when you see people's gratitude, or when you know that you've really been able to help them*. (I1: 60)

Bea responded her main motivation was the fact that she enjoyed the work and was an essential part of a process that supports people. She emphasized that being an interpreter at Austria Center Vienna meant working closely with social workers and often contributing to the conversation if she had more information, solving the clients' problems much faster as a result.

> *I'm happy to be part of it and that I can do something good and that, despite all the difficulties and problems that are not ever going to be solved, I can still do something good and help a person just one step further. I really like that and it's important to me.* (I2: 180)

Lena and Bea similarly shared that they can imagine continuing to work at the same organization or in similar settings. Despite all the challenges discussed above, they both admitted to being happy going to work:

> *Right now, the answer is yes. Now, I really like it. I realize that it is quite fulfilling. I enjoy going to work. Regardless of the work itself, I also really like my colleagues and*

> *we have a great team dynamic, we support each other, and they understand when it gets too much for us interpreters*. (I1: 84)

> *I am just happy in the morning that I'm going to work. And I believe that's very important because not everyone gets up and says, yay, I'm going to work today!* (I2: 184)

Bea added that if she had to choose between the sometimes loud and overwhelming ACV environment and a job in a quiet office in front of the computer without talking to anyone she would choose the former any day. The latter would not be enough for her, it would have too little engagement, cooperation, and action, and too little change she could contribute to. In turn, Lena brought up the possibility of continuing her career in community interpreting while combining it with project management and wished for more responsibility in the future. This resonated with Bea's words quoted above while talking about the challenges at work asking herself why she would stay where she was as an interpreter and not become someone who can bring more change to the situation.

At the same time, Liza said that she wanted a job that she would enjoy doing, and the one that would let her be happy about the tasks she accomplished throughout the day. She said she wanted to help and she had a lot to contribute at the moment when the Russian full-scale invasion caused people to leave Ukraine: she passed her B2 exam, she spoke Russian and had a recent experience of migrating to Austria from a similar post-Soviet context.

> *I realized that this work is needed now, and I was purposefully looking for this job, I wanted to interpret for people who came from Ukraine and to help them somewhere in this system. Because I realized that everything works the same way in Ukraine, and since I managed to understand how to find my way around here with this knowledge and ignorance, I wanted to pass my knowledge on somehow, and I knew I could do it.* (I3: 301)

Liza emphasized that having to learn the ins and outs of the Austrian social system after moving here made her appreciate its advantages and find creative solutions for situations that it was not taking into consideration. Therefore, she had the experience many people might not have had and could support her clients well in new and challenging situations.

In turn, Artyom's motivation to take their job was to learn more about the labor market context and to understand what kinds of jobs exist and what qualifications and training one needs to apply. At the same time, they were looking forward to working together with people and guiding them towards an appropriate position for them, later admitting it was quite an idealized understanding of their work:

> *Of course, I love communicating with people, advising them, guiding them, and motivating them if they want to do something. Also, encouraging their confidence, because so many people are so neglectful of themselves and so desperate and think that they can't do anything at all. And being able to motivate them by acknowledging even their smallest achievements and mini-successes, to build them up and make them believe in themselves.* (I4: 388)

Artyom admitted that their idealistic expectations changed over time, as they encountered clients uninterested in finding a job. Moreover, their motivation changed as they switched projects and started working with people from Ukraine, as it was a group with very different needs that came before a job, such as finding accommodation, learning German, and finding one's way in a new country in general. Furthermore, Artyom was the only interviewee who clearly stated they wanted to change jobs as they were unsatisfied with its current results. They also added that they would look for a position where they could stick to their professional boundaries and only discuss what they were supposed to instead of having to emotionally engage with clients' personal matters and solve a wide array of problems that have little to do with their actual work.

As the last point, I want to refer to Sasha's motivation which was described above at the end of 4.2.2. role discussion. She talked about the inherent importance of the person sitting in front of her at a given moment and their needs, and how she could not give up the possibility of bringing about a positive change in their life, even if it was miniscule in the grand scheme of things.

5. Conclusions

Following the full-scale Russian invasion of Ukraine, 6,5 million people fleeing the country, and the European countries showing unprecedented support for them, this thesis is focused on the lived experiences of interpreters* working with displaced people from Ukraine in Vienna from March 2022 till March 2023. It analyzes the interpreters*' personal and professional backgrounds, working conditions, languages of operation, and other factors that influence their work. Moreover, it presents the most challenging and rewarding aspects of the interpreters*' work, as well as interrogates its emotional impact on them and the systemic support available. Finally, it explores the motivations behind their work and the roles of empathy and solidarity.

I chose the framework of crisis interpreting as the point of departure for the analysis, understanding crisis as a series of events that disrupt the expectations of daily routines and

require a response to alleviate the negative consequences, which often includes multilingual communication and translation. Moreover, crises can last a significant amount of time and even become semi-permanent states, as has unfortunately happened with the Russian war in Ukraine. To complicate the picture, I use the term cascading crises, which not only encompasses the initial event(s) and their immediate effects but also includes the more complex and multidimensional consequences that appear with time and over different areas, producing a multitude of vulnerabilities in the process.

Even though crisis translation and interpreting are essential to crisis communication, there is a lack of attention to translation while planning it. Scholars point out that access to information is a human right and criticize the lack of consideration for translating it into the language and the mode understood by the affected communities, arguing it should be the central point of crisis communication planning. The last decade saw a rise in academic work on crisis translation and interpreting, with researchers pointing out that they were essential processes rather than unpredictable problems to be solved.

At the same time, studies show that the language mediators active in crisis interpreting and translation come from a multitude of positions across the professional and personal spectrums, including but not limited to "trained, untrained, paid, unpaid, professional, non-professional, family/non-family language brokers, community, citizen, and many other forms of translators and interpreters" (Federici 2020: 179). Departing from this statement, I went beyond including professional interpreters as interviewees and asked multilingual social and care workers about their experiences navigating language mediation and other professional duties. This resulted in five interviews with professional, semi-, and non-professional; university-trained in translation or a completely different discipline; activist and non-activist; paid interpreters, social and care workers, each of whom performed interpreting to a significant extent, and made essential services accessible to displaced persons from Ukraine.

Scholars point out that crisis interpreting needs more recognition, as its understanding is often limited to last-minute interpreting requests by anyone who can perform it at the moment. Therefore, even when the interpreters are trained professionals, the efforts behind their work tend to be underrepresented, their needs are overlooked, and the monetary compensation is less than satisfactory. Researchers call for challenging the narrow view of the importance of crisis interpreting by including linguists in humanitarian personnel training and collectively demanding more recognition from decision-makers to improve crisis communications.

As a result of cascading crises, the number of displaced people globally keeps rising, reaching 117,3 million by the end of 2023 (UNHCR 2024a). Precarious conditions, legal status,

and limited access to information caused by increased language and cultural sensitivities produce vulnerabilities in which displaced people find themselves. Marija Todorova (2016, 2017, 2020b), in the case study that I based my research project on, interviewed UNHCR interpreters who worked at a refugee camp on the border of Macedonia. She argues that in crises produced by violent conflicts, interpreters not only secure communication between the parties who speak different languages but also advocate for the needs of those in the more vulnerable positions, linking this ability to advocate directly to the ability to empathize with them. Understanding empathy as a perspective-taking capability that includes awareness of oneself and the other, the other's situation, and a degree of concern for this situation, communicated through affective displays, Todorova warns that the lack of empathy on the interpreter's side can further marginalize the more vulnerable party.

Moreover, language mediators must be able to recognize power imbalances in communication situations and address them with the interests of the more vulnerable party in mind, taking the position of an advocate and taking an activist approach. Defining activists as critical individuals whose personal narratives do not align with public narratives and who bring out aspects of their narratives to challenge the public ones invites more focus on personal identities and narratives in research. In Todorova's study, the interviewees' personal identities helped them perform better as interpreters than their professional ones, as only one was a trained translation professional. Instead, shared cultural backgrounds and sometimes even family relations, having experienced life in a war zone and fleeing helped the interpreters empathize with the refugees, better tell their stories, and advocate for their needs. At the same time, the interviewed interpreters being women, in addition to the other factors above, helped them establish trust with the members of the most vulnerable groups, recognize their needs, and ensure they received the necessary additional protections.

While interpreters in crises and broader community contexts face mutually exclusive expectations of being impartial yet empathetic, Todorova argues that the distinction between an impartial interpreter and an advocate does not prove to be useful in the field, as interpreters navigate many roles simultaneously, such as cultural brokers, language mediators, clarifiers, or advocates. To perform well, community interpreters should perceive their role as visible and powerful and acknowledge the agency they possess.

Expanding the analysis of empathy, advocacy, and activist approach to interpreting, Todorova brings up another definition, referencing prosocial activism as action to improve another person's life by working with them or trying to change society on their behalf. The conceptual background these topics create prompted me to choose the notion of queer-feminist

solidarity as the central point of reference throughout this research project. I use Katharina Wiedlack's (2020) definition of queer-feminist solidarity as a nonhierarchical, respectful collaboration between equals, working together towards a common goal.

While fully supporting the call for a more power dynamics-informed approach to community interpreting and acknowledging the importance of empathy in it, I cannot ignore the postcolonial critique of empathy-driven actions under global capitalism, which, even if well-meant, can easily end up hurting the communities they aim at supporting even more due to the lack of agency that these communities are given in the process. Therefore, keeping empathy as a baseline requirement for community interpreters, I propose to take one step further and set working in solidarity with the affected persons as a standard and the alternative to impartiality, as this is the approach that, in my opinion, describes the actions the interpreters both in Todorova's study and in this research project took in many situations that led to everyone's needs being met.

The interdisciplinary approach to solidarity Wiedlack takes borrows from postcolonial and queer scholarship as well as feminist critique and new materialism. As mentioned before, following postcolonial thinking, solidarity cannot be "knowing about, explaining and guiding" but must be "knowing with, understanding, facilitating, sharing, and walking alongside" (Santos 2014: 9). From a materialist perspective, solidarity is shared reproductive labor aimed at satisfying the needs that remain unmet by capitalism as it is structured through prioritizing the needs of some people while disregarding the needs of others. Therefore, queer solidarity can be seen as care work, and Wiedlack is specifically interested in the solidarities of the everyday, and the small acts of making life together. Feminist critique adds the dimension of emotion to the labor framework of materialism, as this work is not and should not always be pleasant and depends on a thorough understanding of the positionalities of all the actors in the complex web of social divisions, such as class, race, disability, age, gender, and sexuality. Drawing from *Queer Art of Failure,* Wiedlack acknowledges that unpleasant feelings or failures should not be seen as personal shortcomings but rather as structural problems that are a part of the process and need to be worked through to continue solidarity efforts instead of them ending in paralysis of shame or guilt. To distinguish queer solidarity from charity, it is defined as a productive action rather than a moral imperative. Furthermore, "working together" clearly states there is no space for the "giver" and "receiver" that are typical for morally motivated charity work. For multiple parties to join forces to achieve a shared goal defining that goal and setting transparent rules of engagement are the necessary first steps.

After deciding to use this notion of solidarity, I returned to translation studies to explore how the existing scholarship understands and applies the notion of solidarity. Although the topic appears to be underresearched, there has been a recent rise in interest in this intersection, with scholars pointing out the similarities between translation, interpreting, and solidarity, as both are trying to establish new connections between various groups, cultures, and spaces. Many scholars focus on activist solidarity translation and interpreting, especially in the context of the Egyptian revolution, using similar arguments of the importance of non-hierarchical cooperation and acknowledging interpreters and translators as primary political activists instead of service providers positioned outside the main struggle. Others analyzed the role of literary translation as a means of building international solidarity concerning feminist, postcolonial, queer, and other struggles. Migration solidarity activism and language assistance was the topic of a few research projects as well.

The analyzed scholarship on translation and solidarity shows this intersection to be a promising emerging field of study. Pioneered by scholars and activists of color and inspired by decolonial critique, the solidarity-oriented approach to translation provides deep insight into topics more broadly discussed in translation studies, such as power dynamics, ethics, political positionality, personal identities, and professionalism. The common thread that runs through this research is keeping everyone involved in the translation process to the high standards of non-hierarchy, egalitarianism, and equity, which can broadly be discussed as values that social justice and solidarity movements uphold. Critiquing translation from this perspective helps the researchers move beyond the surface-level unattainable demand for neutrality and redefine professionalism on their terms. Furthermore, translating in solidarity means doing good for and with the source community; making space for people who were not invited to the discussion table previously; and organizing collectively to create nuanced representations of struggles. It also means taking a clear political position; being proactive and taking risks while addressing immediate problems; and mediating across space and time to create new possibilities for justice.

As a methodological framework for this research project, I chose standpoint theory, pioneered by a feminist scholar Sandra Harding in the 1980s. It challenges the notion of objective and value-neutral science, addressing the implicit biases in research that stem from knowledge being primarily produced from a position of power, as its commitment to social neutrality excludes the perspectives of marginalized groups. To counteract this dynamic, Sandra Harding proposed taking marginalized perspectives as a starting point of research, focusing on the daily life experiences of oppressed groups. This is not only a liberating project for them, but also a project that benefits society and science as a whole, as perspectives from

outside dominant systems and institutions provide valuable insight into the processes that cannot be acquired from the inside.

Following this line of thought, Harding formulated the "strong objectivity" program, which is fully in line with traditional objectivity values such as commitment to facts and openness to criticism, despite rejecting the value-free ideal. Strong objectivity is more likely to come closer to being objective through introducing the multiplicity of voices that have been missing from research communities. Further aspects of strong objectivity are the interrogation of the cultural assumptions that shape our research as well as the interests and values that it advances, and the reevaluation of the research contribution to the development of knowledge that a particular community desires. Moreover, standpoint theory is transdisciplinary, as it can be methodologically applied to any discipline. In each of them, it opens up new possibilities for discussions on the relationship between experience and knowledge.

I designed my research project through the framework of standpoint theory. This research focused on the lived experiences of young professional or non-professional community interpreters* and multilingual social workers in Vienna, working with displaced people from Ukraine. These interpreters* are on the margins of the interpreting field, overworked and underpaid, working in understaffed organizations, and interacting with vulnerable and often traumatized people every day. They lack the respect, influence, and professional community support to be able to advocate for better working conditions for themselves and their colleagues.

Moreover, my interviewees belong to a range of groups underrepresented in translation studies research. They all have a migration background, they are either women or non-binary, some are queer, and some were involved in activism. Some of them studied interpreting professionally and are just starting their careers in it; some studied a foreign language in a different country and translated all their life, but never as their main source of income; some have been a social worker for many years without ever studying it. These multi-faceted intersections provide value to translation studies, pointing out problems and offering solutions to make translation processes more accommodating for marginalized people involved in them in any role. Moreover, my position as a post-Soviet queer non-binary migrant who has experience both as an insider and an outsider in the fields of translation, translation studies, and Austrian academia introduces perspectives important for this research project as well.

I asked the participants about their work experience and personal identities using a semi-structured interview method in March 2023. The topics discussed included their current job, education, previous professional experience, motivations, and ways their work influences them

emotionally. In addition, I asked them how the Russian language, their national or cultural background, and other personal identities influenced their work and the dynamics with their clients. I presented them with the option of keeping their name or coming up with an alias, as many of the brought-up subjects were quite personal. Additionally, I sent the respective short profiles and the full transcripts to each of the interviewees before submitting the manuscript in case they wanted me to anonymize them or remove any further sensitive details. I used aTrain to transcribe the interviews and reviewed the generated transcripts afterward to compare them with the recordings and correct some minor mistakes. I used Ethnographic Content Analysis, which combines the organizational approach of content analysis with a more in-depth analysis against the backdrop of a wider social context. In addition to the interview results, I added the social and cultural context of each topic discussed, focusing especially on solidarity and mutual aid.

I start with the interviewees' backgrounds, education, and experience concerning interpreting or social work, the organization they are a part of, and the position they have. Out of five interviewees, one person works as a House Supervisor at the Arrival center, the first point of contact for the displaced people, two interviewees are Interpreters in a general centralized social counseling setting, and two people work as Consultants, one in a project aimed at assisting Ukrainians in finding a job and another one in a specialized social consulting.

Although only two interviewees were specifically hired to interpret, all five admitted that interpreting was an essential part of their workload, up to half of the work time for Liza, whose House Supervisor position was created to work in tandem with interpreters. At the same time, both Interpreters, Lena and Bea, stated that they spent around 80% of their work time interpreting, answering the client's questions independently the rest of the time, illustrating Todorova's argument that interpreters in community and crisis contexts go beyond their job descriptions to meet their clients' needs better. Both admitted that "just interpreting" does not exist at their workplace, as the job is a team effort and demands much more involvement, the ability to see nuance, and decision-making. Furthermore, as a Social Worker, Sasha was sometimes required to accompany her clients to court or police appointments and ended up interpreting for them without a warning or preparation, as she expected the host organization to provide interpreting by accredited professionals. In addition, both Consultants, Sasha and Artyom, not only performed their consulting duties but also acted as shuttle interpreters (Todorova 2017), mediating between the Russian-speaking clients and the German-speaking social system or potential employees and advocating for the client's needs.

Unsurprisingly, the understanding of the interviewees' roles differs, as they occupy different positions in different organizations. However, they all have two aspects in common. The first one is the position in between - the languages, the cultures, the system, and the individual human – trying to bridge the gap and ensure things run as smoothly as possible in a crisis. The second one is the clear contradiction between the job description and expectations and the actual reality of it, which requires a much wider variety of skills, constant decision-making, and actions that not only go beyond the work guidelines but sometimes directly contradict them.

Overall, when asked about the working conditions, all interviewees expressed high satisfaction. They were employed part-time or full-time, appropriately compensated for their work, and had health insurance covered, which is not to be taken for granted, as initial relief efforts for displaced people from Ukraine heavily relied on unpaid volunteer work. Most interviewees reported having access to group and/or individual supervision. Although not everyone used the offer, those who did found it helpful for workplace stress mitigation. The two interpreters in Austria Center Vienna reported inconclusively on supervision accessibility, one of them sharing that they were not provided any as their positions were "less stressful" (I2:150) than interpreting during psychological counseling, which comes with supervision.

The material workplace conditions varied across organizations and positions. ACV interpreters acknowledge the challenging setup of a large convention center space, where interpreting is challenging acoustically because of the number of consultations happening simultaneously and socially because of being constantly approached by clients for any reason who are waiting in the same space. They expressed that having no office and no quiet space to interpret via telephone or take a break added to the already high levels of workplace stress. At the same time, Sasha, a social worker for Diakonie, admitted that the organization had the best employee support system she experienced in her two decades of work, from the comfort of the office chair to all the seminars and information one might need for their job.

However, most interviewees shared they often lacked information essential for their work, from the legal framework that the status of a displaced person provided and the ways these rights were implemented in Austria to the constantly changing regulations to which receiving social benefits was tied. Therefore, they constantly had to contact the organizations responsible for these instructions to find information, decipher its bureaucratic language, and relay it to their clients to ensure they could obtain health insurance or apply for a job they wanted. Supportive colleagues and leadership made a great difference in overcoming these obstacles: while sharing experiences and information and supporting each other made the

process easier, an individualistic approach and lack of collegiality contributed to more time being spent unnecessarily, creating more frustration.

Although the interpreters in ACV shared that their colleagues and leadership were a great support, they admitted a lack of training provided before they started their job, both for interpreters and the consultants working with them. Since both interviewees working at Austria Center Vienna received their translation and interpreting education at the University of Vienna, they had the skills and the understanding of the process necessary to perform their duties well. This was not the case for most of their colleagues, who were not professional interpreters, received no training from the organization before starting the job, and had to figure everything out independently, learning from their more experienced coworkers. Moreover, the understanding of working with interpreters was often missing on the consultants' side, with the interviewees having to educate them on certain aspects. Similarly, Liza, a house supervisor at the Red Cross, who was not supposed to interpret but did around half of her work time, was not a professional interpreter and had not received any interpreting training at her workplace either.

The work's emotional impact had a strong presence in each of the interviewees' experiences, and each developed several different coping strategies. Both ACV interpreters reported high levels of workplace stress and emotional exhaustion due to the large number of people they had to interact with during the day and the heavy topics discussed in the process. Other interviewees reported the importance of personal psychotherapy as a space to process work-related emotions in addition to group and personal supervision when these were available. The coping strategies the interviewees implemented to alleviate the emotional impact of their work included only working part-time, staying mindful of their emotions and taking a break whenever necessary, not consuming any content related to the war in their free time, and focusing on activities that let them recuperate instead.

When asked about the most challenging aspects of their work, multiple interviewees shared delivering bad news as their first response. Knowing that the client desperately needs assistance, but all the opportunities of receiving from the state have been exhausted, and having to be the person delivering this conclusion to them was a very emotionally taxing experience. On the one hand, working for an organization with a mission that aligns with the interviewee's values, enjoying working there, and being the person facing the client while delivering a decision they might disagree with created a notable inner conflict. On the other hand, being the person who receives the emotional feedback from the client while not being in charge of the decision itself and having no way of influencing it added to the frustration of the interviewees.

Another challenge was the entitled or rude attitude some clients exhibited, taking out their frustration on the interviewees as stand-ins for the Austrian social system. Furthermore, experiencing sexist, racist, and homophobic behaviors from the clients, similar to the ones that some of the interviewees fled Russia to escape, presented a serious challenge. Not only have the interviewees had to deal with their emotions arising from prior experiences of discrimination, but they also had to decide to either call out their clients' behavior and educate them on the subject or ignore the situation for the sake of continuing the professional relationship to the benefit of the clients.

The final challenge that was brought up by several interviewees was the reaction to the difference in treatment of the displaced people from Ukraine and other asylum seekers, that other refugees or their colleagues with flight experiences expressed. It was hard to see how much better the conditions for people from Ukraine were and how little was done for everyone else, even though it was possible, and there was no explanation for it other than structural racism.

The challenges that the interviewees faced at their workplace turned out to be the longest part of this thesis, and I believe that paying attention to the flaws in the system is a crucial first step toward necessary change. I am grateful for the interviewees sharing their perspectives and providing insight that could not be seen from the outside or positions of more power.

In contrast to the long list of challenging aspects that varied from one organization to the other, the rewarding aspects were all about seeing the results of the interviewees' and their cli-ents' joined efforts. Telling a client that their problem was finally solved, their insurance was working, or they would receive the financial support they desperately needed, and seeing their relief was very fulfilling. Moreover, working with the same clients for a while and seeing them reach the goals you set together, whether perfecting their German skills or finding a fitting job, was very rewarding too. Finally, writing down the tasks one accomplished during the day helped see the progress.

Russian as a communication language influenced the dynamics between the interviewees and the clients much less than I and the interpreters* themselves anticipated. Interacting in Russian functioned well in most cases, allowing the displaced people from Ukraine access to much-needed services. On rare occasions when people could not or did not want to speak Russian, they could switch to a Ukrainian-speaking colleague to provide the consultation in the language that was better for them. The interpreters in Austria Center Vienna also reported understanding Ukrainian to an extent and trying to avoid interrupting their clients who started speaking Ukrainian as long as they could follow the conversation. Nevertheless, there is a structural problem with most services being offered in Russian, stemming from it

being a colonial language that is much more widespread. Therefore, more training opportunities are necessary for interpreting between Ukrainian and German, as few specialists are currently available, and the people involved in community interpreting often have no formal education in the field.

The interviewees' nationalities and migration backgrounds were important for the clients to establish a professional relationship built on trust. Even though each person who was interviewed had their own story, all of them helped their clients understand they were there to work in solidarity with people from Ukraine, separating them from Russian-speaking people who supported the Russian invasion. Lena's background of having parents who fled the Yugoslav war in the 90s helped her clients trust her, as they understood she could relate to their experience through her family history. Furthermore, it helped them empathize with her and extend their compassion to her, even while being in an incredibly difficult situation themselves. The three Russian interviewees shared that coming from Lithuania, Kazakhstan, and Siberia partly helped them distance themselves from Russians who supported the war in Ukraine, as Moscow was the city that had been profiting from Russia's colonial politics the most, at the cost of other countries and regions.

Furthermore, other personal identities of interviewees positively influenced their ability to identify and meet the needs of their clients with whom they shared this identity. For example, having a female interpreter helped a client who experienced gender-based violence feel safer. Being a feminist, an activist, and having personal knowledge of the societal conventions of post-Soviet spaces that often dismiss women's experiences of partner violence helped several interviewees identify the situations where their clients were potentially in an abusive situation and take their time to offer them additional support and information. Sasha, being a mother of a child with a disability, could provide more information about the support system and access to it. Liza being visibly queer allowed clients to feel safe approaching her and talking about their difficulties with provided accommodations and, in turn, helped Liza recognize clients who were not out and offer them information and support that they would otherwise not have received.

Overall, it is important to emphasize that the organizations and their clients benefit from people from marginalized groups working there, as their unique experience helps them better identify the needs of the people in a more vulnerable position. At the same time, this makes the systemic challenges of not being ready to accommodate people who find themselves at the intersection of discriminations even more visible, demanding more resources and training for everyone involved in support systems for displaced people.

Finally, most interviewees found their work fulfilling and planned on continuing it. Supporting people in solving their problems, seeing things work out for them, being able to change someone's life for the better, and seeing their relief and gratitude was worth the stress and challenges that came with it.

6. References

Altheide, David (1987). Ethnographic Content Analysis. *Qualitative Sociology*. 10. 65–77. doi: 10.1007/BF00988269.

Angelelli, Claudia V. (2004). *Revisiting the Interpreter's Role: A Study of Conference, Court, and Medical Interpreters* in Canada, Mexico, and the United States.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Anzaldúa, Gloria (2002). Preface: (Un)natural Bridges, (Un)safe spaces. In: Gloria Anzaldúa and AnaLouise Keating (eds.) *this bridge we call home.* Routledge.

Appadurai Arjun (2013). *The future as cultural fact: essays on the global condition*. London and New York: Verso.

Attig, Remy (2023). Translation, Equity, and Solidarity. *PMLA : Publications of the Modern Language Association of America* 138(3), 741–747. doi: 10.1632/S003081292300038X.

Baillehache, Jonathan (2021). The ethics of black solidarity in a translation of Richard Wright by Aime Cesaire. *The French review* 94(4), 45–57.

Baker, Mona (2013). Translation as an Alternative Space for Political Action. *Social Movement Studies* 21(1), 23-47.

Baker, Mona (2016). Beyond the spectacle: translation and solidarity in contemporary protest movements. In: Baker, Mona (ed.) *Translating Dissent*. United Kingdom: Routledge, 17-34.

Baker, Mona (2020). Translation and solidarity in the century with no future: prefiguration vs. aspirational translation. *Palgrave Communications* 6.

Bakker, Isabella, and Gil, Stephen (eds.) (2004). *Power, Production and Social Reproduction: Human In/security in the Global Political Economy*. London: Palgrave.

Binnie, Jon, and Klesse, Christian (2012). Solidarities and Tensions: Feminism and Transnational LGBTQ Politics in Poland. *European Journal of Women's Studies* 19(4), pp. 444–459.

Caple James, Erica (2010). *Democratic Insecurities: Violence, Trauma and Intervention in Haiti*. Berkeley: University of California Press.

Castro, Olga and Ergun, Emek (eds.) (2017). *Feminist translation studies: local and transnational perspectives*. New York: Routledge.

Coole, Diana H. and Frost, Samantha (eds.) (2010). *New materialisms: ontology, agency, and politics*. Durham and London: Duke University Press.

Cussel, Mattea (2024). When solidarity is possible yet fails: A translation critique and reader reception study of Helena María Viramontes' "El café 'Cariboo'". *Translation Studies* 17(1), 70–85. doi: 10.1080/14781700.2023.2177331.

Der Standard (2024). Wien erfüllt Asylquote zu 197 Prozent. Author: Michael Völker. 18 April. https://www.derstandard.at/story/3000000216281/wien-erfuellt-asylquote-zu-197-prozent (Accessed 20 August 2024).

Dresing, Thorsten and Pehl, Thorsten (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. 8. Auflage. Marburg.

Ergun, Emek (2023). *Virgin Crossing Borders: Feminist Resistance and Solidarity in Translation*. Urbana, Chicago and Springfield: University of Illinois Press.

Eurostat (2024). Temporary protection for persons fleeing Ukraine - monthly statistics. 6 August. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Temporary_protection_for_persons_fleeing_Ukraine_-_monthly_statistics (Accessed 20 August 2024).

Featherstone, David (2012). *Solidarity*. Zed Books.

Federici, Federico (2020). Translation in contexts of crisis." In: Bielsa, Esperança and Kapsaskis, Dionysios (eds.) *The Routledge Handbook of Translation and Globalization*. London: Routledge, 176–189.

Federici, Federico and O'Brien, Sharon (2019). Cascading Crises. Translation as Risk Reduction." In: Federici, Federico and O'Brien, Sharon (eds.) *Translation in Cascading Crisis*. London: Taylor & Francis, 1–22.

Footitt, Hilary; Tesseur, Wine; Crack, Angela; Brehm, V. and Delgado Luchner, Carmen (2018). *Respecting Communities in International Development: Languages and Cultural Understanding – EN*. Final Report Listening Zones Project. https://www.reading.ac.uk/languages-cultures/-/media/project/uor-main/schools-departments/languages-and-cultures/documents/listening_zones_report_-en.pdf?la=en&hash=B3D6A28F72A6358597C5B46F40BF065A (Accessed 30 January 2023).

Gaber, Sherief (2016). What word is this place?: Translating urban social justice and governance. In: Baker, Mona (ed.) *Translating Dissent*, 97–106.

Goluch, Dorota (2018). Solidarity, Translation and Postcolonial Literature in Polish. *Comparative Critical Studies Electronic Supplement* 17. doi:10.3366/ccs.2018.0275.

Greenwood, Faine; Howarth, Caitlin; Poole, Danielle Escudero, Raymond, Nathaniel A. and

Griffiths, Kate Doyle (2018). The Only Way Out is through: A Reply to Melinda Cooper. March 26, 2016, available online at https://www.versobooks.com/blogs/3709theonlywayoutisthroughareplytomelindacooper (Accessed 15 May 2019).

Grillo, Trina (1991). The Mediation Alternative: Process Dangers for Women. *Yale Law Review* 100, 1545–1610.

Halberstam, Judith (Jack) (2011). *The Queer Art of Failure*. Durham, NC: Duke University.

Haraway, Donna (2004). Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. In: Sandra Harding (ed.) *The Feminist Standpoint Theory Reader: Intellectual and Political Controversies*, 81–102.

Harding, Sandra G. (1986). *The Science Question in Feminism* (1. publ.). Milton Keynes: Open Univ. Press.

Harding, Sandra G. (2015). *Objectivity and Diversity: Another Logic of Scientific Research*. Chicago: The University of Chicago Press.

Harding, Sandra. G. (2004). *The Feminist Standpoint Theory Reader: Intellectual and Political Controversies*. New York: Routledge.

Harper, Christopher (2006). Mediator as Peacemaker: The Case for Activist Transformative-Narrative Mediation. *Journal of Dispute Resolution* 2(10), 595–611.

Head, Naomi (2016). A Politics of Empathy: Encounters with Empathy in Israel and Palestine. *Review of International Studies* 42(1), 95–113.

Hennessy, Rosemary (2006) Returning to Reproduction Queerly: Sex, Labor, Need. *Rethinking Marxism* 18(3), 387–395.

Hoffman, Martin. L. (1989). Empathy and Prosocial Activism. In: Eisenberg, Nancy; Reykowski, Janusz and Staub, Ervin (eds.) *Social and Moral Values: Individual and Societal Perspectives*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 65–85.

Hug, Theo and Poscheschnik, Gerald (2020). *Empirisch forschen*. 3. überarb. u. erg. Aufl. München: UVK Verlag.

Johnson, Heather L. (2012). Moments of Solidarity, Migrant Activism and (Non)Citizens at Global Borders: Political Agency at Tanzanian refugee camps, Australian detention centres and European borders. In: Peter Nyers and Kim Rygiel (eds.) *Citizenship, Migrant Activism and the Politics of Movement*. London and New York: Routledge, 109-218.

KYUK (2023). Lost in translation: FEMA sent ‘unintelligible’ disaster relief application information to Alaska Natives impacted by Typhoon Merbok. *Public Media for Alaska's Yukon-Kuskokwim Delta*. Author: Emily Schwing, January 7. https://www.kyuk.org/alaska-

state-news/2023-01-07/lost-in-translation-fema-sent-unintelligible-disaster-relief-application-information-to-alaska-natives-impacted-by-typhoon-merbok (Accessed 30 January 2023).

Lebow, Richard Ned (2005). Reason, Emotion and Cooperation. *International Politics* 42(3), 283–313.

Mayring, Philipp (2019). Qualitative Content Analysis: Demarcation, Varieties, Developments. *Forum Qualitative Sozialforschung Forum: Qualitative Social Research* 20(3). doi: 10.17169/fqs-20.3.3343.

Merlini, Raffaela and Gatti, Mariadele (2016). Empathy in Healthcare Interpreting: Going beyond the Notion of Role. *The Interpreters*' Newsletter* 20, 139–160.

Migration Data Portal (2024). Crisis Movements. 20 February. https://www.migrationdataportal.org/ukraine/crisis-movements#:~:text=Refugees%20and%20Asylum%20Seekers,in%20Europe*%20(ibid). (Accessed 20 August 2024).

Moser-Mercer, Barbara (2015). Interpreting in conflict zones. In: Mikkelson, Holly and Jourdenais, Renée (eds.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge, 314–328.

Moser-Mercer, Barbara; Kherbiche, Leïla and Class, Barbara (2014). Interpreting Conflict: Training Challenges in Humanitarian Field Interpreting. *Oxford University Press Journal of human rights practice* 6(1), 140–158.

Nagar, Richa (2019). *Hungry Translations: Relearning the World through Radical Vulnerability*. University of Illinois Press.

O'Brien, Sharon (2016). Training Translators for Crisis Communication: Translators Without Borders as an Example. In: Federici, Federico M. (ed.) *Mediating Emergencies and Conflicts. Frontline Translating and Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 85–111.

O'Brien, Sharon and Federici, Federico M. (2019). Crisis Translation: Considering Language Needs in Multilingual Disaster Settings. *Disaster Prevention and Management* 29(2), 129–143. doi: 10.1108/ DPM-11–2018–0373.

O'Brien, Sharon; Federici, Federico; Cadwell, Patrick; Marlowe, Jay and Gerber, Brian (2018). Language Translation During Disaster: A Comparative Analysis of Five National Approaches. *International Journal of Disaster Risk Reduction* (31), 627–636. doi: https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.07.006.

Pavlich, George (1996). The Power of Community Mediation: Government and Formation of Self-Identity. *Law and Society Review* 30(4), 707–734.

Pedwell, Carolin (2012). Affective (self) transformations: Empathy, neoliberalism and international development. *Feminist heory* 13(2), 163–179.

Pérez-González, Luis (2010). "Ad-hocracies" of Translation Activism in the Blogosphere: A Genealogical Case Study. In: Baker, Mona; Olohan, Maeve and Pérez, María Calzada (eds.) *Text and Context in Honour of Ian Mason.* Manchester: St Jerome, 259–287.

Pescaroli, Gianluca and David E. Alexander (2015). A definition of cascading disasters and cascading effects: Going beyond the "toppling dominos" metaphor. *planet@risk* 2(3). Davos: Global Risk Forum GRF Davos, 58–67.

Project Sphere. (2018) *The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response*. Geneva: The Sphere Project. https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf (Accessed 30 January 2023).

Santos, Boaventura de Sousa (2014). *Epistemologies of the South: Justice Against Epistemicide*. London: Routledge (Taylor&Francis).

Scarnecchia, Daniel P. (2017). *The Signal Code: A Human Rights Approach to Information During Crisis*. Cambridge: Harvard Humanitarian Initiative. https://hhi.harvard.edu/sites/hwpi.harvard.edu/files/humanitarianinitiative/files/signalcode_final.pdf?m=1607469621 (Accessed 30 January 2023).

Selim, Samah (2016). Text and context. Translating in a state of emergency. In: Baker, Mona (ed.) *Translating Dissent.* United Kingdom: Routledge, 17–34.

Sellnow, Timothy L. and Seeger, Matthew W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Oxford/Malden: John Wiley & Sons.

Shindo, Reiko (2019). *Belonging in translation: solidarity and migrant activism in Japan*. Bristol, UK: University of Bristol.

Spivak, Gayatri Chakravorty (1993). The politics of translation. In: Gayatri Spivak (ed.) Outside in the teaching machine. New York: Routledge, 179–200.

Tesseur, Wine (2018). Researching Translation and Interpreting in Non-Governmental Organisations. *Translation Spaces* 7(1), 1–19.

Tesseur, Wine (2019). Local Capacity Building after Crisis: The Role of Languages and Translation in the Work of Development NGOs in Kyrgyzstan. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 214-226. doi:10.1108/DPM-12–2018–0378.

Tipton, Rebecca (2011). Relationships of Learning between Military Personnel and Interpreters* in Situations of Violent Conflict. *The Interpreter and Translator Trainer* 5(1), 15–40.

Todorova, Marija (2016). Interpreting Conflict Mediation in Kosovo and Macedonia. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies* (15), 227–240. https://doi.org/10.52034/lanstts.v15i.392.

Todorova, Marija (2017). Interpreting at the Border: "Shuttle Interpreting" for the UNHCR. *CLINA: An Interdisciplinary Journal of Translation, Interpreting and Intercultural Communication* 3(2), 115–129.

Todorova, Marija (2020a). Interpreting for refugees. Lessons learned from the field. In: Ng, Eva N. S., and Crezee, Ineke H. M. (eds.) *Interpreting in Legal and Healthcare Settings. Perspectives on research and training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 63–81.

Todorova, Marija (2020b). Interpreting for Refugees: Empathy and Activism. In: Federici, Federio, and Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises.* London: Bloomsbury, 153–171.

Translation and Interpreting (2023). Call for Papers: Special issue on "Translating and Narrating Solidarity". https://trans-int.org/index.php/transint/announcement/view/22 (Accessed 30 January 2023).

UNHCR (2024a). Figures at a glance. *The UN Refugee Agency*. 13 June 2024. https://www.unhcr.org/about-unhcr/who-we-are/figures-glance. (Accessed 15 August 2024).

UNHCR (2024b). Ukraine emergency. *The UN Refugee Agency*. https://www.unrefugees.org/emergencies/ukraine/. (Accessed 20 August 2024).

University of Graz (2024). Download aTrain. https://business-analytics.uni-graz.at/de/forschen/atrain/download/ (Accessed 9 July 2024).

Wiedlack, Katharina (2020). Fucking Solidarity: 'Working Together' Through (Un)pleasant Feelings. In: Wiedlack, Katharina; Shoshanova, Saltanat and Godovannaya, Masha (eds.) *Queer-feminist solidarity and the East/West divide*. Oxford/Bern/Berlin/Bruxelles/New York/Wien: Peter Lang, 21–49.

Yangzom, Kalsang (2020). Found in Translation: Creating Solidarity and Expanding Identity in the Tibetan Diaspora through Burning the Sun's Braids. *The Tibet Journal* 45(2), 27–33.

Zabolotnaya, Tatiana (2020). *Dolmetschen für geflüchtete LGBTIQ-Personen: Identitäten und Widerstand.* Seminararbeit, Universität Wien.

Zhang, Tianyi (2016). Empathy and Interpreting: The Curious Case of Healthcare Interpreting. *The Interpreter's Lab blog*. https://www.interpreters*lab.org/empathy-and-interpreting-the-curious-case-of-healthcare-interpreting/ (Accessed 30 January 2023).

7. Appendix

7.1. Transcription of the Interview 1 with Lena (I1)

1. I: Die erste Frage, wo arbeitest du und was machst du genau in dieser Arbeit und wie viel von Dolmetschern zum Beispiel oder wie viel von Beratungen so im Prozent vielleicht von der Zeit, die du arbeitest?

2. L: Also ich bin jetzt seit Mitte Juni offiziell angestellt bei der Caritas. Davor habe ich freiwillig gedolmetscht, unter anderem am Hauptbahnhof, aber auch im Austria Center. Und was den Prozentsatz angeht, also meine Haupttätigkeit ist schon das Dolmetschen, das muss ich zugeben, damit bin ich auch super zufrieden. Ich habe auch Übersetzungsaufgopaben hier und da, das ist dann schon vereinzelt. Manchmal sind es mehr, einmal habe ich in einem Monat vier oder fünf Übersetzungen bekommen, also weniger Russisch eigentlich auch, unter anderem Englisch.
3. Beraten, das ist jetzt eine schwierige Frage, weil es auf den Tag ankommt. Wie gesagt, es ist schon hauptsächlich Dolmetschen. Ich würde sagen 80, 85 Prozent Dolmetschen und jetzt die letzten 15, 20 Prozent sind es Beraten. Aber Beraten nicht in dem Sinne, dass ich mich jetzt neben den Berater hinstelle und selber mein Ding mache, sondern im Sinne von, wir haben unterschiedliche Stationen im Austria Center. Das heißt, wir haben die Berater vorne, ich weiß jetzt nicht, ob ich zu weit/

4. I: Bitte erzähl mir alles, was du magst, ich brauche alles, wirklich.

5. L: Wir haben ganz vorne das Floormanagement, das sind die, die eigentlich die Termine kontrollieren. Natürlich kommen jetzt aber auch immer Leute, die keinen Termin haben, weil kurz vor Obdachlosigkeit, kein Geld bekommen, Dokumente nachreichen etc. Dafür haben sie jetzt, Gott sei Dank will ich sagen, ich bin jetzt nicht sonderlich gläubig, aber du weißt, was ich meine, einen Journaldienst eingefügt. Das ist etwas, wo dort sitzen dann im Durchschnitt zwei Kollegen, quasi die Spezialisten. Das heißt, da kann man sich ohne Termin mit unterschiedlichen Fragen wenden. Und da würde ich sagen, ist der Dolmetsch-Einsatz schon am intensivsten. Weil es oft auch sehr emotional ist, beziehungsweise meistens mit Problemen begleitet ist etc.

6. Und dann haben wir noch eben diese Beratungstische und da wird dann ein normaler Faktencheck, also diese Routinetermine durchgeführt. So, eben, ich dolmetsche, du dolmetschst bei allen Stationen, je nachdem, wo dich gerade jemand ruft. Beim Journaldienst wechseln wir uns oft ab, eben weil es einfach wirklich intensiv ist. Meistens müssen auch zwei Dolmetscher sein, weil jeder Berater seine eigene Dolmetscherin braucht.
7. Und was ich mit Beratung meine, ist dann eher so, beispielsweise ich war jetzt vorne beim Floormanagement, weil sie mich gerufen haben, weil irgendwas unklar war, und will jetzt zurückgehen zum Berater, weil sie mich rufen und eine Klientin kommt auf mich zu, weil meistens entweder hören sie, dass du russisch sprichst, oder sie kennen dich schon. „Ah, ich habe einen Brief bekommen, könnten Sie mir den bitte dolmetschen?“ Gut, das ist dann auch wieder Dolmetschen, aber schon auch so „wo kann ich mein Kind zur Schule anmelden?“ „Die ÖGK gibt mir keine Krankenversicherungen“, also solche Sachen.
8. Und dann, ich werde jetzt nicht sagen, Entschuldigen Sie, ich bin Dolmetscherin, ich darf nicht mit Ihnen reden, du bist ja auch ein Mensch, das heißt natürlich wirst du ihnen hier und da was helfen, wenn ich mir nicht sicher bin, sage ich aber dann schon dazu, ich bin in erster Linie Dolmetscherin, ich möchte Ihnen keine falschen Informationen geben, das ist das, was ich glaube, aber bitte fragen Sie noch einmal nach, um auf Nummer sicher zu gehen.

9. I: Und du weißt, wie es geht, weil du schon so viele Beratungsgespräche gedolmetscht hast?

10. L: Ja, das ist einerseits ein Nachteil, weil es vom Dolmetschen her dann direkt der Faktencheck sind halt immer die gleichen Fragen. Natürlich, je länger jetzt diese Situation andauert, wird es immer komplizierter, weil am Anfang waren es ja wirklich die Leute, die sind erst gekommen, das war bei allen das Gleiche, niemand hat gearbeitet, niemand hat keine Wohnung-, ich will nicht sagen, keine Wohnungsprobleme gehabt, aber am Anfang hat es auch irgendwie noch viel mehr organisierter Unterkünfte gegeben. Mittlerweile ist das so, ah, der arbeitet, ah, wir wurden vom Innenministerium kontaktiert, dass die Person nach Hongkong ausgereist ist.

11. [Ein Telefonanruf, neue Aufnahme]

12. L: Wo war ich jetzt? Jetzt ist es mittlerweile natürlich, es wird immer, ich will nicht sagen anstrengender, aber das Wort fehlt mir jetzt, schwieriger. Schwierigere Fälle, weil einfach die Leute sind nun mal schon seit einem Jahr, knapp über einem Jahr da. Das heißt natürlich, versuchen sie auch ihr Leben hier zu organisieren und zu strukturieren. Das heißt, die Leute arbeiten. Eben, was ich vorhin angesprochen habe, dann werden wir vom Innenministerium kontaktiert. Ja, die Dame hat, aber sie müsste uns die Auslandsaufenthalte melden. Logischerweise bekommen sie für den Zeitraum, für den sie nicht in Österreich sind, kein Geld. Sie bekommen die volle Summe nur, wenn sie den ganzen Monat da sind. Das heißt, sind sie zwei Tage im Ausland, wird ihnen halt ein Teil von der Verpflegung abgesogen.

13. I: Echt?

14. L: Ja, sowohl von der Mietunterstützung als auch von der Grundversorgung. Jetzt ist es so, dass am Anfang jedes Mal bei diesem Faktencheck wird gefragt, waren sie seit ihrem letzten Termin im Ausland? Dann heißt sie ja oder nein. Viele sind natürlich ehrlich, sagen ja, ich war in der Ukraine oder ich war hier, ich war da. Dann müssen sie die genauen Daten eingeben, von wann sie weg waren. Und das wird dann dementsprechend nachhinein ins Office weitergeleitet, die Akten werden bearbeitet, es werden neue Berechnungen angestellt, etc. Was aber jetzt nicht nur ukrainische Flüchtlinge betrifft, oder Vertriebene, sondern generell, was ich jetzt weiß, im Asylzentrum auch Leute aus Afghanistan, Syrien, etc. Das habe ich erst gestern erfahren. Jetzt ist es halt so, dass viele Leute nicht immer ehrlich sind, logischerweise. Oder auch nicht.
15. Jetzt haben sie dadurch, dass wir so oft vom Innenministerium kontaktiert wurden, sprich, die Person ist eingereist, kommt aus Hongkong, hatten wir schon mal, oder Bali hatten wir auch schon, solche Fälle. Haben, ja, wir haben. Und dann, ja, ist halt ein bisschen diese unangenehme Situation, so, wenn die Klientin an dem Tag keinen Termin hat, wirst du halt gebeten, anzurufen, ja, guten Tag, hier und da, wir wurden informiert, dass sie im Ausland waren, sie müssen uns bitte sagen, von wann bis wann sie weg waren, damit die Berechnungen neu gemacht werden können.

16. Also die Regeln waren streng, aber mit der Zeit werden sie immer strenger und strenger. Das heißt, der Spielraum von unseren Klienten wird immer kleiner. Was für uns Dolmetscher finde ich auch schwierig ist, weil nur weil ich für eine Organisation arbeite und ich auch gern dort arbeite, heißt das nicht, dass ich all diese Regeln unterstütze oder mit ihnen einverstanden bin. Du als Dolmetscherin bist aber die erste Ansprechperson, das heißt du kriegst dann irgendwie am meisten auch diese, sagen wir metaphorisch, Punches ab, Boxschläge, weil ja, du halt direkt mit den Personen kommunizierst. Die Berater haben dann ein bisschen so den Dolmetscher als Schutzschild vor sich.
17. Ja, also das ist noch schwierig und ich finde auch nach fast einem Jahr dort habe ich vielleicht noch besser geworden, mich da emotional zu trennen, aber definitiv nicht immer. Also wenn dort so 3, 4 Fälle nacheinander sind, wo wirklich schwierige Fälle sind, wo du nur schlechte Nachrichten übermitteln musst, „wo du schuld bist“ unter Anführungszeichen, ist es manchmal wirklich so, wo du dann sagst, okay, ich muss 10 Minuten rausgehen, ich brauche Luft, ich kann schon gerade nicht.

18. I: Ja, meine nächste Frage wäre, wie es dich psychisch beeinflusst, und das hast du auch teilweise beantwortet, wie gehst du damit um und gibt es von der Organisation auch Unterstützung?

19. L: Emotionalität finde ich ist ein sehr interessantes Thema. Fun fact, ich glaube ich werde mich in meiner Masterarbeit damit beschäftigen, aufgrund der Arbeit, weil ich irgendwie gesehen habe, dass wir während des Studiums null Input, jetzt gibt es diese LV, die die Dabić macht, wo ich mich gern angemeldet hätte, aber es passt mir nicht in den Stundenplan leider, dass wir null Input bekommen haben und ich habe jetzt auch nicht, ich weiß, die Dabić hat immer wieder gemeint im Dialog mit Menschen, ja, es kann halt auch oft schwierig sein, wenn schwierige Fälle sind und ich habe mir gesagt, ja, okay. Ich finde, da gibt es irgendwie so zwei unterschiedliche Arten von Emotionalität, zum einen, wir haben auch externe Termine, das heißt, unser Standort ist eben das Austria Center und dann haben wir diese externen Termine, das kann dann alles sein, AKH, Psychotherapie, Psychologie, Rechtsanwalt etc. Bei solchen Fällen, also einmal hatte ich einen Fall, da habe ich wirklich mit den Tränen gekämpft, da habe ich mir gedacht, [Lena], das war nicht, gut, das war in dem Fall jetzt nicht Ukrainisch, aber jetzt als Rollen des Dolmetschers, da habe ich mir wirklich gedacht, okay, bitte

bleib professionell, bitte beginn jetzt nicht zu weinen hier, weil das war so herzzerreißend.

20. Aber jetzt diese zweite Sichtweise, eben das, was ich vorher angesprochen habe, dieses, wo es jetzt nicht unbedingt, dass es etwas Herzzerreißendes ist, aber wo es einfach ist, wo du ständig schlechte Nachrichten übermitteln musst, oder das Problem ist ja auch, dass ja in unserer Organisation es ist ja so, dass nicht die Caritas die Regeln macht, die Caritas ist für die Aussagen zuständig, die Regeln macht das FSW, Fonds Soziales Wien, also die Stadt Wien. Die Caritas ist dann so ein bisschen, ich habe sie jetzt verglichen mit so einem Boxsack vorne, oder das Sündenbock, weil wir bekommen leider auf einmal, entscheiden sie sich von heute auf morgen die Richtlinien zu ändern, und dann heißt es so, ja, die Pension wird jetzt als Einkommen angerechnet, was das letzte halbe Jahr nicht getan wurde.
21. Ich versuche das so gut es geht, ich versuche auch, ich bin nicht immer neutral, also manchmal lasse ich die Klienten schon wissen, dass ich eigentlich ihrer Meinung bin, ich dolmetsche schon alles, genauso wie es gesagt wird, auch von den Beratungen, wenn es nicht geht, dann geht es nicht, aber einfach nur irgendwie so ein bisschen dieses Face Saving, mich ein bisschen distanzieren von dem, wie es ist. Und ja, und dem, dann ist es halt so, dass niemand von der Organisation FSW vorne steht, dann diskutiert bitte ihr und nicht wir für euch. Also es ist so, was ich dagegen tue, nichts eigentlich.
22. Also ich versuche, weiß nicht, wenn ich weiß, dass wir einen schwierigen Tag haben werden, oder schwierige Fälle haben, so in der Früh, mir dessen bewusst zu werden und versuche mich darauf einzustellen, okay [Lena], wenn du weißt, es wird dir zu viel, oder wenn du weißt, es ist anstrengend, versuche einfach ein paar Mal tief ein- und ausatmen. Das klingt blöd, aber es hilft mir, oder kurz die frische Luft rauszugehen, mir einen Kaffee holen, früher habe ich geraucht, jetzt rauche ich nicht, also ist das dann auch immer so mein Kaffee, ist mein Ersatz.
23. Und ob die Caritas was anbietet, mir hat meine Chefin ganz am Anfang einmal gesagt, dass man eigentlich so ein, ob das jetzt direkt ein Psychologe ist, weiß ich jetzt nicht genau, aber man kann sich irgendwie anmelden zu so was, und dann kannst du einfach mit jemandem reden. Ich habe es jetzt auch nicht in Anspruch genommen, es ist uns jetzt auch noch nicht, nicht nochmal explizit irgendwie angeboten worden, das war ganz am Anfang, weil ich den ersten externen Termin hatte und meine Chefin wollte wissen, wie es mir gefallen hat, wie es war, etc. Und da hat sie mir das eben gesagt, weil ich gesagt habe, es war sehr interessant, aber auch sehr emotional, da hat sie mir gesagt,

dass es so was existiert, aber sie haben uns jetzt nie wieder irgendwie was diesbezüglich weitergeleitet.

24. I: Ich glaube, das heißt Supervision, wenn normalerweise man mit einer Psychotherapeutin Sachen durchgearbeitet, aber interessant, dass es theoretisch so was gibt, aber wird jetzt nicht praktisch umgesetzt. Ja, also dann vielleicht zu den Sachen, also welche Unterstützung kriegst du von der Organisation allgemein in deiner Arbeit? Und was fehlt für dich, um deine Arbeit besser oder ruhiger zu machen?

25. L: Okay, das ist eine gute Frage, was ich bekomme, ich beginne mal damit.

26. I: Kein Stress, wir haben viel Zeit.

27. L: Meinst du jetzt mit was ich bekomme an materiellen Sachen oder alles anders?

28. I: Also erstens kriegst du Geld. Nicht alle bekommen Geld, weil manche das freiwillig machen. Supervisionen/

29. L: Ich muss zugeben, die Caritas als Unternehmen bietet schon einiges, also bietet schon. Ich nutze das alles nicht, deswegen finde ich da echt ein bisschen, was eben mein Fehler ist. Wir haben auch ein Betriebsrat, das heißt es gibt auch, blöd gesagt jetzt, aber schon bei dem Thema sind, du hast zum Beispiel in unterschiedlichen Geschäften oder Organisationen oder Events oder Unternehmungen Vergünstigungen oder so Pakete etc., die du halt über die Caritas nutzen kannst. Ich habe ein Dienst-Handy. Ich bin angestellt, das heißt sie zahlen auch nicht schlecht, muss ich zugeben, weil ich dachte, mein Gott, vielleicht ist das mein Vorurteil am Anfang gewesen, eine Hilfsorganisation. Ich habe auch nicht wegen dem Geld bekommen, ich wollte freiwillig beginnen. Ich hatte damals Glück, dass ich zum Russischen, vielleicht hätten sie mich so auch angestellt, aber [Sprache] hat ihnen damals auch gefehlt. Ich habe ihnen zwar gesagt, ich studiere das nicht, aber ich kann Dolmetschen, kein Problem.
30. Und sonst haben wir auch so, ganz am Anfang, das habe ich auch sehr cool gefunden von der Caritas, da haben sie immer Mittagessen organisiert, nicht nur für Mitarbeiter, sondern auch für alle Klienten. Das heißt, es hat immer ein Riesenbuffet gegeben, es hat eine Kinderabteilung gegeben mit Spielsachen und Freiwilligen, die dann mit den

Kindern gespielt haben, eh auch in dem Raum, also die Eltern waren schon da. Ich habe das sehr cool gefunden.

31. Wir haben beispielsweise ein Buffet, wo sich auch die Klienten bedienen dürfen, wir haben oben noch Küche, an sich ist es keine, weil es halt doch so ein Austria Center ist, das ist eine Halle, eine riesige, aber wir haben eine Kaffeemaschine zur Verfügung gestellt, wir haben, weiß nicht, wir haben sehr oft Spenden bekommen von Billa, wo sie dann aufgeteilt haben, natürlich der Großteil war dann für die Klienten, eben am Buffet, ein bisschen was war auch für uns Mitarbeiter oben.
32. Ich weiß nicht, wir mussten hier und da ab und zu umziehen, weil die Halle für Events gemietet wurde, und dann haben wir alle angepackt und dann war die Chefin so, ja, hier habt ihr Geld, holt euch, ich lade euch ein was zu essen.
33. Andererseits gibt es auch Probleme. Du kannst uns ab 2 Uhr beispielsweise nicht zu zweit einstellen, du hast/ Ich habe gestern in 3 Stunden/ habe ich es nicht geschafft, auf die Toilette zu gehen, weil wir sind zu zweit geblieben, am Ende war ich alleine, ich bin nur hin und her gelaufen. Ich habe parallel für 2 Klienten gedolmetscht, einmal bei dem Journaldienst, wo die Fälle einfach lang dauern und es kompliziert ist, und du, der Berater zum FSW laufen muss, ins Backoffice, zum Teamleiterin, etc., während ich warte, dass er sich informiert, laufe ich nach vorne, dolmetsche dort, laufe ich...Wir haben teilweise solche Tage gehabt, wo ich wirklich/ Und ich bin kein Mensch, der leise ist, ich bleibe höflich, aber ich spreche sowas an, weil ich sehe nicht ein, dass wir uns, wie soll ich sagen, zerreißen auf alle Seiten.
34. Ich will jetzt die Arbeit der Berater nicht irgendwie runterreden, das ist ein sehr wichtiger Teil, aber ich finde unser Part ist genauso wichtig, weil ohne uns könntet ihr nicht arbeiten und genauso könnten wir ohne euch nicht arbeiten, also ich denke, das gleicht sich ziemlich gut aus. Auf jeden Fall, dass da zum Beispiel bei externen Terminen ist es dann auch so, manchmal sind sie vor Ort, manchmal sind sie telefonisch, manchmal sind sie per Zoom, wenn du jetzt beispielsweise in unserem Hauptstandort eingeteilt bist, im Austria Center, und dann hast du einen Anruf von dem Standort der Caritas für die Rechtsberatung und Psychotherapie. Und dann ist es so, du hast dort kein Büro, du hast nirgends die Ruhe, dann hebst du ab und dann stellen sie auf Lautsprecher, du verstehst das akustisch nicht, dann musst du irgendwie raufgehen, da hast du zwar einen Gang, wo es ruhiger ist, wo es im Sommer glaube ich 40 Grad hat und im Winter hat es minus 10 Grad, also die wie soll ich sagen, die Bedingungen sind manchmal ein

bisschen ungünstig, also wo du wirklich schauen musst oder wo wir uns als Dolmetscherinnen ein bisschen selber organisieren müssen.

35. Aber wie gesagt, das liegt wiederum glaube ich daran, dass wir seit einem halben Jahr eine neue Koordinatorin haben, aber andererseits, wenn man ihr das schon ein paar Mal direkt sagt, dann bitte macht was dementsprechend. Und sie macht das nicht so ganz. Also es wird besser, es ist besser geworden die letzten Wochen und beispielsweise die und letzte Woche war es dann wieder eben gestern, wie gesagt, wir waren um 14 Uhr, da waren wir zu zweit. Von 16 bis 17 Uhr war ich ganz alleine. Natürlich ist am Ende schon am wenigsten los, aber du bist trotzdem ganz alleine. Das heißt, wenn du einen längeren Fall hast, weil es komplizierter ist, können die anderen Berater nicht weitermachen oder arbeiten oder müssen sich mit Händen und Füßen verständigen, um weiterzukommen.
36. Oder wir haben drei, glaube ich, Berater oder vier, die auch Ukrainisch sprechen. Das heißt, da kann man sich manchmal aushelfen. Okay, übernehmt ihr bitte den Fall, weil, ja, wegen der Sprache. Ja, und sonst... Also ich würde sagen, diesbezüglich ist/ Also da könnte man vielleicht ein bisschen mehr machen.
37. Ich verstehe auch, dass man flexibel sein muss. Sie können jetzt nicht irgendwie ein Büro nur für dich. Es gibt ja dort nicht einmal Büros per se, weil es sind ja keine getrennten Räume, es ist ein riesen Raum, und dann gibt es schon Abteilungen, aber es ist trotzdem akustisch schwierig.

38. I: Krass. Ja, aber ein Berater arbeitet nicht gleichzeitig an zwei Fällen oder drei oder vier und sie erwarten das von den Dolmetschern. Das ist schon ein bisschen absurd. Okay, du hast erwähnt, dass es eine Koordinatorin gibt. Wie viele Menschen gibt es allgemein, wie viele von denen sprechen Ukrainisch zum Beispiel, wie viele Russisch?

39. L: Meinst du jetzt insgesamt bei der Caritas oder so von uns Dolmetschern?

40. I: Ich würde sagen, von euch Dolmetschern, aber auch vielleicht die Berater die mit euch arbeiten, um einfach zu verstehen, wie groß das alles ist.

41. L: Also im Endeffekt haben wir, ich würde jetzt mal sagen, vier große Teams. Das ist das Floor Management, das sind diejenigen, die für die Termine und solche administrativen oder organisatorischen Sachen. Dann haben wir eben die Dolmetscher,

dann haben wir die Berater und dann haben wir noch das Backoffice. Und dann gibt es noch einzelne Teamleiter von den einzelnen Teams. Bei uns Dolmetscher ist es schon riesig. Also Berater kann ich jetzt echt nicht sagen. Ich schätze jetzt, aber ich bin echt schlecht beim Schätzen. Es sind viele. Es sind sicher über 50 Berater. Im Backoffice sind sie vielleicht so 10 mittlerweile, 15. Sie stellen auch ständig neue Leute ein. Jetzt haben wir wieder, ich glaube, drei oder vier neue, die eingeschult werden. Floor Management ist so acht vielleicht, in etwa. Und Dolmetscher sind wir jetzt mittlerweile vielleicht zehn-ish.

42. I: Das ist nicht so viel für so ein riesiges Team.

43. L: Und keiner von uns ist Vollzeit. Also Vollzeitstellen gibt es nicht. Maximum 30 Stunden. Die meisten machen im Durchschnitt 20 Stunden. Wir ein paar, also ich auch, machen 25 Stunden. Es sind alles Russinnen oder Ukrainerinnen außer uns beiden. Und ja, ich glaube in etwa 10. Also wenn du es ganz genau brauchst, kann ich nachher nachschauen, wie du es schreibst, also wie gesagt für die Arbeit genau das. Aber es wird in etwa sein. Jetzt haben wir einen neuen Kollegen, einen ersten männlichen Kollegen. Ja, schauen wir mal.

44. Was ich noch sagen wollte zu deiner vorigen Frage, was mir eingefallen hat, was Gutes von der Caritas ist, dass wir beispielsweise wegen den Arbeitszeiten, das heißt, du bist zum Beispiel eingeteilt heute von 9 bis 17 Uhr. Und im Durchschnitt sind wir die letzten paar Monate immer um halb vier, spätestens vier fertig geworden. Das heißt, alles, was drüber ist, ist eigentlich deine geschenkte Zeit, weil du wurdest gebucht für die Zeit. Das heißt, du schreibst deine Zeit dann nicht um 15 Uhr, wenn du fertig wurdest, sondern bis 17 Uhr. Das heißt, du arbeitest im Endeffekt weniger, weil du bleibst selten länger, als du bleiben sollst. Außer der Plan ist blöd geschrieben und du musst eigene Initiativen ergreifen, weil Kollegialität, ich lass dich dort nicht untergehen.

45. I: Ja, das ist toll. Noch ein Ding, du hast gesagt, dass es ganz viel Unterstützung angeboten wird, aber du verwendest das nicht. Meinst du Training und diese Supervisionen? Hast du das Gefühl, dass es dir irgendwo an Training fehlt?

46. L: Ganz viel weiß ich jetzt gar nicht, ob es ganz viel Unterstützung in dem Sinne, dass eben es anscheinend eine Supervision, wie du gesagt hast, gibt. Ich habe jetzt danach nie wieder nachgefragt. Wir haben untereinander wir Dolmetschern geredet, aber ich glaube nicht, dass jemand von den anderen das in Anspruch nimmt. Ich glaube, da wäre ich noch vielleicht am ehesten einfach nur, um ein bisschen Last abzubauen.
47. Ja, Weiterbildung, genau. Ich finde schon, dass es nicht schlecht wäre. Ich finde aber jetzt nicht nur auf Dolmetscher bezogen, sondern auch Berater. Und natürlich weiß ich, dass ich jetzt von niemanden erwarten kann, bitte geh und lerne, wie man mit Dolmetschern arbeitet, aber ich merke halt schon, dass viele am Anfang vor allem nicht wussten oder nicht wissen, wie man arbeitet. Auf ersten merke ich so, jetzt habe ich gestern für wen neuen gedolmetscht und dann jedes Mal, wenn er redet, nicht mit der Klientin, sondern „sage jetzt bitte das und das, frag die Klientin“. Weißt du, jede Sekunde zählt und ich wiederhole diese Fragen ständig, sprich einfach. Und dann weiß ich auch nicht, ob ich in meiner Rolle jetzt sagen soll, du, du kannst ruhig direkt mit ihr reden, ich bin da, ich hör dir zu, ich bin dein Sprachrohr quasi. Ich hab's nicht getan. Was vielleicht mein Fehler gewesen ist, ich ignoriere das dann einfach und auch, was ich irgendwie so, die Regeln, die wir an der Uni lernen, mit Dolmetsch immer in der ersten Person, aber viele meine Kolleginen haben es nicht gelernt.
48. Es ist ein bunter Mix von Studenten, schon Dolmetscherinnen, Gerichtsdolmetscher und Laiendolmetscher und sie waren zum Beispiel vor allem die Laien, sie waren geschockt, also geschockt, das ist vielleicht jetzt ein bisschen dramatisch, aber als sie erfahren haben, dass wir in der ersten Person Singular dolmetschen sollen. Das war auch interessant so zu sehen, wie das wahrgenommen wird und ich bin dann so einer, am Anfang habe ich immer in der ersten Person Singular gedolmetscht und jetzt ist es irgendwie so situationsbedingt. Größtenteils erste Person, aber wenn zum Beispiel, wenn ich merke, dass es für die Person gerade unverständlich ist, wenn ich sage, für den Berater und ich an ihrem Gesicht so ausdrucke, merke, dass sie ein bisschen verwirrt sind, sage ich dann der Kollege meint das oder der Kollege ist schnell hinten Nachfrage gegangen, damit sie irgendwie, dass es ein bisschen ja, damit er ein bisschen transparenter ist oder wenn ich mich distanzieren will von der Situation, dann bin ich auch so, ja, der Kollege meint leider, dass das nicht geht und so weiter.
49. Training, also wie gesagt, Fazit, ich habe das Gefühl, dass viele auch nicht wissen, wie man arbeitet mit Dolmetschern, weder Klienten noch Berater oft. Ich ignoriere das, ich spreche das nicht immer an.

50. I: Also ihr habt keine Schulung oder Training am Anfang bekommen, gar nichts? Einfach kommt rein und dolmetscht?

51. L: Das war wirklich so ins kalte Wasser geschmissen. Und genau das wollte ich auch sagen, was ich auch am Anfang, was mir gar nicht gefallen hat, ist, wenn es ein komplizierterer Fall ist und sie rufen dich und sie beginnen gleich so selbstverständlich zu reden und ich sage so, bitte warte, erklär mir kurz, worum es geht, weil ich weiß nicht, dann gibt es Wörter, die mehrere Bedeutungen haben. Du musst einfach/ Ich muss ein bisschen eine Idee haben, worum es geht. Mittlerweile haben sie es eh, sie lernen ja auch mit uns mit und dann ist es gleich so ok, um dich kurz einzubriefen, dies und dies und dies und das. Und ja, das ist auch, das war mir sehr wichtig.
52. Und noch ein sehr wichtiger Punkt, womit ich mich bis dato nicht abgefunden habe, ist, dass, wenn wir externe Termine haben, dass wir sehr wenig Informationen dazu bekommen. Weißt du, ich bin keine Russisch Muttersprachlerin, wenn es jetzt ein Termin beim, ich weiß nicht/ Ich habe einmal einen Termin beim nicht Internisten, sondern Neurologen, wenn es mich nicht täuscht. Auf jeden Fall, etwas Seriöses, weißt du, und natürlich willst du vorbereitet hingehen, weil ich will nicht, dass dann irgendwie wegen mir irgendwas unverständlich ist oder nicht richtig gedolmetscht wird, etc. Und ich habe auch meinen alten Koordinator und den neuen, ich habe sie gebeten, weil wir werden halt von anderen Organisationen gebucht, die Dolmetscher aus der Caritas. Sehr oft auch von der Volkshilfe, ich weiß nicht, ob dir die Organisation was sagt, mag ich sehr gerne. Oder Haus Frida, Frauenhaus, etc. Ich habe gefragt, ist es dann irgendwie möglich, wenn ihr diese Buchung bekommt, dass ihr vielleicht fragt, worum geht es, etc. Ich glaube, da geht es halt sehr viel um Eigenwillen. Willst du dich darum bemühen, um mehr Informationen zu bekommen oder nicht? Aber gut, wir bekommen zumindest oft eine Telefonnummer, nicht immer, und dann rufst du selber an und informierst dich. Und dann geht's.

53. I: Jetzt bin ich auch neugierig, ob die Laienkolleginnen zu dir kommen und fragen, wie machst du das und das, weil sie schon wissen, dass du das studiert hast?

54. L: Es ist ein paar Mal vorgekommen, gerade bei eben, was mir im Kopf geblieben ist, eben, du hast in welcher Person gedolmetscht und du bist so, nein, leider in erster.

Wirklich, aber das fühlt sich so komisch und falsch an und ich so, für mich war es normal, weil wir das immer an der Uni so getan haben. Also/ Wobei ich ihnen eh ehrlich gesagt habe, manchmal distanziere ich mich bewusst von etwas, einfach nur weil ich nicht damit assoziiert werden möchte.

55. I: Wie siehst du deine Rolle im Prozess? Diese Metaebene-Frage, die immer vorkommt. Was verstehst du unter deiner Rolle?

56. L: Das ist eine gute Frage. Ich dachte früher, dass es so schwarz-weiß ist, bis ich nicht begonnen habe, da zu arbeiten. Ich bin Dolmetscherin, also Dolmetscherin. Ja, du bist irgendwie alles. Du bist natürlich vorwiegend oder primär Dolmetscherin, du bist Sozialberaterin, du bist Psychologin, du bist, keine Ahnung, irgendwie muss man, oder muss man nicht, aber du bist im Endeffekt ein Mensch. Das heißt, du wirst dich der Situation anpassen. In manchen Situationen, es ist nicht meine Aufgabe, aber ich bin ein Mensch. Nur das Problem bei solchen Sachen ist, zu lernen, wo man die Grenze ziehen soll, weil manchmal saugen sie wirklich die Energie aus dir aus, weil eben, wie ich vorher gesagt habe, sobald sie halt hören, dass du Russisch sprichst, in meinem Fall Russisch, dann ist es gleich so, das und das und Klimabonus und Energiebonus und darf ich eigentlich, darf mein Vermieter… Ich bin weder Anwältin noch arbeite ich beim Finanzamt, so was sie erwarten halt. Ich habe ein bisschen das Gefühl, jetzt Caritas/ Jetzt springe ich ein bisschen weg vom Thema, Caritas sehen sie so als Anlaufstelle für alles, und ich glaube, egal in welche Behörde, in welches Amt, in welche Organisation sie geht, alle werden, das war vor allem am Anfang so, alle werden zu Caritas geschickt, mit allen Fragen. Und das war wirklich Kindergarten, Schule, eben, Klimabonus, ich will mein Meldezettel machen, nicht, mir ist egal, dass wir keine Meldezeitel ausstellen, solche Sachen. Auf jeden Fall, so diese Frage. Rolle, also schon vorwiegend Dolmetscherin, aber es ist situationsbedingt, wie gesagt du bist ein Mensch, du wenn du siehst, dass jemand wirklich Hilfe braucht, auf deine Hilfe angewiesen ist, dich kostet es nichts, aber du musst lernen die Grenzen zu ziehen, weil sonst macht es dich selber kaputt und im Endeffekt kannst du anderen nicht helfen, wenn du selber dann komplett psychisch belastet bist.
57. Also schwierig, sehr schwierig, im Kommunalbereich zu sein. Oder bei einem Beispiel, ich hab vorletzten Freitag einen Termin, einen externen Termin im AKH gehabt, mit einem Klienten. Wir haben ein paar unserer Stammklienten, die alle kennen, die, ich

will nicht sagen, anstrengend sind, aber, ja, sie kommen oft, und es ist ein bisschen schwierig mit ihnen zu arbeiten, und es ist dann auch als Dolmetscherin schwierig, weil wenn es dann Leute sind, beispielsweise, die auch psychische Erkrankungen haben, Schizophrenie, und dann Dolmetsch du, und du stellst eine Frage und der Klient antwortet irgendwas Zehntes, also das kann auch ein schlechtes Bild auf dich als Dolmetscherin werfen, weil vielleicht hat sie das nicht gut gedolmetscht, aber ich hab gedolmetscht, er antwortet halt nur irgendwas.

58. Auf jeden Fall hab ich am Freitag einen Termin beim AKH gehabt. Ich hab dort auf ihn gewartet, und das war dann auch so, da bist du auch nicht nur Dolmetscherin, weil ich gehe zur Rezeption, ich gehe zum Empfang, ich erklär's dann, ich werde jetzt nicht bei solchen Fällen für ihn Dolmetschen, weil ich bin in etwa, hat mich sein Sozialarbeiter aufgeklärt, und das war ein Nachfolgetermin. Das heißt, meine Kollegin hat mir schon kurz erklärt, worum es gegangen ist das letzte Mal, was sie gemacht haben. Das heißt, da hab ich jetzt auch nicht unbedingt primär nur die Rolle des Dolmetschers eingenommen, ich hab halt für ihn jetzt das Administrative geregelt, dann hab ich natürlich gedolmetscht da drinnen, und dann war's halt auch so, okay, er ist im AKH fälschlicherweise von der Onkologie zur Kieferchirurgie geschickt worden, obwohl er in die Zahnklinik muss. Auf jeden Fall, wo ich mir auch denke, Sie waren hier, er ist von einer Abteilung aus ihrem Krankenhaus her überwiesen worden, und Sie sagen, Sie können nichts machen. Auf jeden Fall hat es damals geheißen, ja, rufen Sie hier, haben Sie ein Kontaktblatt, Zahnklinik, rufen Sie dort an, schauen Sie, wann der früheste Termin wäre. Das heißt, da hab ich dann auch wieder, okay, ich werde anrufen, ich werde schauen, ob ich jetzt seinen Sozialarbeiter oder halt seinen Betreuer kontaktieren könnte. Das Problem war nur, es war Freitag, es war schon 12, die Klinik arbeitet bis 13 Uhr, und ich wollte schauen, wann der nächste Termin war, weil sonst hätte ich ihm dort gleich einen Termin ausgemacht, ja, auf jeden Fall. Man muss flexibel sein, man muss sich an diese Situation anpassen, man muss leider/ Man kann nicht sagen, ich bin Dolmetscherin, alles andere, schau, wie du zurechtkommst. Du kannst das nicht, also du musst schon ein bisschen irgendwie so Spielraum haben und schauen, je nachdem, wie die Situation ist.

59. I: Verstehe, 100 Prozent. Du hast auch früher gesagt, dass Geld nicht deine Hauptmotivation war, dort zu arbeiten, was ist deine Motivation? Momentan oder von Anfang an. Wie hat es sich verändert und wie war das vorher?

60. L: In erster Linie, wenn ich ganz ehrlich sein soll, war es das Praktikum, also nicht nur das Praktikum, ich brauche einfach Übungen in der Sprache. Ich wollte auch helfen, natürlich diesen Faktor hat es auch gegeben, ich wollte mich irgendwie daran beteiligen. Und dadurch, dass ich mir gedacht habe, okay, passt, ich will mein Russisch verbessern, ich will helfen, ich kann das verbinden, ich gehe einfach aushelfen, ich habe das dann am Anfang hier und da gemacht, wie es gepasst hat, mittlerweile natürlich bin ich froh, dass ich bezahlt werde dafür, es ist nicht meine erste Motivation. Ich kann auch von dem Geld logischerweise nicht reich werden, das ist auch nicht mein Ziel, aber man muss sich schon von irgendwas leben und Miete bezahlen, das heißt, natürlich bin ich froh, dass ich bezahlt werde, aber nach wie vor ist es für mich, es erfüllt mich schon, diese Arbeit mit Menschen, es gibt einem sehr viel zurück, so anstrengend es manchmal auch sein kann, so schön kann es auch sein, finde ich, und wenn du vor allem auch die Dankbarkeit der Menschen siehst, oder wenn du weißt, du hast denen gerade wirklich helfen können. Das Menschliche, natürlich auch das Geld, ich will jetzt niemanden anlügen, ich brauche Geld, aber, und die Sprache, ich würde sagen die drei Faktoren.

61. I: Ja, das verstehe ich total, und auch ein guter Punkt, wo ich die andere Frage stellen will, zum Beispiel, was sind die schönsten und befriedigendsten Momente in deiner Arbeit und was sind die anstrengendsten und die du gar nicht magst?

62. L: Okay, die schönsten. Also es hat wirklich viele schönen Momente gegeben. Also konkret jetzt kann ich gar nichts nennen, aber es sind ja so Beispiele, wie eine Familie auf der Straße gelandet und wir haben uns noch/ Die Kollegen in der Caritas, um 99 Prozent sind wirklich bemüht und sie werden alles Mögliche tun, um zu schauen, zu helfen und hier und her zu laufen, Ausnahmen, kleine Lücken in den Regeln zu finden, einfach nur zu helfen. Und eben, wenn du dann siehst, das weiß nicht, diese Dankbarkeit der Menschen/ Oder letztes Mal ist eine Klientin mit einem Tulpenstrauß gekommen, den sie uns geschenkt hat einfach so als Dankeschön. Weißt du, das ist so süß gewesen.
63. Mich fragen sie auch oft so, ja woher kommst du denn? Und dann erkläre ich mal. Und ich glaube auch, in meinem Fall, fühlen sie sich vielleicht/ Ich merke, dass Klienten oft, auch wenn sie in einer schwierigen Situation sind, es tut ihnen gut, wenn sie merken, dass jemand einfach zuhört. Und dass jemand vielleicht, ich war nicht in deren Situation, sie fragen mich halt woher ich komme. Und dann, wenn ich sage, Österreich

und [Land] und hin und her „bist du denn schon lange da?“ oder „Wann sind deine Eltern gekommen?“ Und ich ihnen dann erkläre, ja meine Eltern waren halt in den 90ern in [Land], und ich merke, dass es ihnen schon etwas gibt, weil sie so das Gefühl haben, sie versteht mich und sie ist wirklich da, um zu helfen, weil sie weiß, was ihre Eltern durchmachen mussten, auch wenn sie es nicht musste. Und sie ist wirklich da, um zu helfen, habe ich so ein Gefühl.

64. Und dann eben, ich weiß, auch diese kleinen Gespräche mit Klienten, wo sie sich dann bei dir bedanken oder halt sagen, was wir alles für sie getan haben etc. Also das erfüllt einen schon sehr, ich kann jetzt an keinen/ Ich habe einmal einen sehr emotionalen Moment gehabt mit einem Klienten, das hat mir so leidgetan. Das war ein älterer Herr, also älter, er war 40-45 und mit seiner Mutter nach Österreich gekommen ist. Ich glaube, sie haben damals noch nicht organisiert gelebt, sondern in der privaten Wohnung und seine Mutter ist verstorben in Österreich. Und du kannst dir vorstellen, wie hoch die Begräbniskosten hier in Österreich sind. Oder er hat damals organisiert gelebt. Du bekommst nicht dieses Verpflegungsgeld, sondern du bekommst halt ein Taschengeld. Ich weiß auch nicht, wirklich wenig, einfach ein bisschen so, um von irgendwas leben zu können. Aber dort bekommst du Verpflegung und du zahlst logischerweise keine Miete.
65. Aber nichtsdestotrotz, woher sollst du, also diese Person das Geld haben, um seine Mutter zu beerdigen? Und dann war er hier und dann haben wir auch unsere Teamleiterin geholt und sie ist zum FSW gegangen. Wir haben uns wirklich bemüht und sie haben es dann geschafft, dass die Begräbniskosten rückerstattet werden. Und daher ich und ein Kollege haben noch E-Mails verfasst und all diese Dokumente, was eigentlich auch nicht unsere Aufgabe wäre. Aber natürlich wie gesagt, du bist ein Mensch, du hilfst vor allem, wenn du siehst, dass eine Person einfach nur verzweifelt ist. Wir haben das alles abgeschickt. Wir haben gesagt, wenn er in einer Woche keine Rückmeldung bekommt, soll er noch einmal zu uns kommen, ohne Termin. Wir schauen, dass wir noch irgendeine Lösung finden. Dann habe ich ihn die Woche drauf noch einmal gesehen, ist er gekommen. Dann war noch immer die Frage offen, wird das gehen oder nicht, hin und her. Ich wollte einfach nur, dass es positiv endet. Dann habe ich auch gemerkt, der/ Weil wir haben dort auch einen Psychologen, der nicht jeden Tag da ist, aber so zweimal die Woche. Da kann man sich ohne Termin einfach hinsetzen. Er hat auch eine Dolmetscherin, und wer einfach reden will/ Dann habe ich auch gesehen, während er gewartet hat, hat er sich zum Psychologen gesetzt und es hat mir

einfach das Herz zerrissen. Ich weiß nicht, auf jeden Fall. Und dann ist die Teamleiterin gekommen und hat es geheißen, das Geld wird rückerstattet. Der Herr hat so begonnen, zu weinen und du hast einfach diese reine, ehrliche Dankbarkeit und Erleichterung gesehen und das hat einen, ich weiß nicht… Ich finde, solche Momente erfüllen einen. Genau wegen solchen Momenten arbeite ich gerne in dieser Organisation.

66. Es gibt leider auch immer Menschen, die entweder unehrlich sind oder frech sind. Beispiel: momentan, ich habe vorher schon gesagt, Caritas, das ist ein bisschen so der Sündenbock für die ÖGK, weil die sind ein bisschen inkompetent, FSW etc. hin und her. Und du musst ihnen dann eben, wenn sich die Regeln auf einmal ändern, wir/ Das, was ich mit dem Ausnahmesachverhalt gesagt habe, und dann natürlich vor Weihnachten war es noch so, sie können nicht ausreisen, soviel sie wollen. Okay, nicht so viel sie wollen, sondern unabhängig jetzt von ihrer Blue Card, da dürfen sie keine 90 Tage in einem halben Jahr ausreisen. Aber was die Caritas da anbelangt, je länger du abwesend bist, desto weniger Geld bekommst du. Aber du kannst ausreisen, kein Problem. Ab 01.01.21 du wirst deaktiviert, musst dich noch einmal reaktivieren. Das heißt, du verlierst einen Zeitraum, vor allem die Termine sind alle drei Monate, und die Leute werden nicht informiert, melden sich dann erst, verlieren zwei Monate aus der Verpflegung. Und das passiert jetzt ständig. Und dann ist jemand da, ja, aber ich habe ja vor Silvester gefragt, ob ich ausreisen darf. Ja, wir verstehen das, aber sie haben gesagt, wir dürfen. Ja, wir verstehen das, es ist leider so, dass sich das geändert hat. Und dann ja, sie können halt auch oft sehr unfreundlich werden oder ungut oder wenn sie halt lang warten müssen, was ich eh auch einerseits verstehe. Ich weiß, es ist mühsam, aber wir können auch nicht schneller.
67. Oder letztens, vorgestern war ich beim Journaldienst, eben diese Spezialisten, wo man ohne Termin hinkommen kann. Zwei Berater, eine war gerade auf Pause, der andere war kurz im Backoffice, weil er Akten holen musste. Die Schlange, du siehst das Ende nicht. Ich sitze halt da, habe da gerade nicht mit der Klientin geredet, die Klientin, die vor mir steht, weiß, dass ich Dolmetscherin bin. Und dann kommt eine Dame von hinten und so richtig frech, ich glaube, sie hat sogar auf Deutsch gesprochen „Entschuldigen Sie, wollen Sie da nur sitzen oder haben Sie auch vor, mal zu arbeiten, sie sehen ja, wie lang die Schlange ist“. Und ich so: „entschuldigen Sie, ich warte auf die Berater“. „Ja, können Sie nicht mehr Berater rufen?“ „Nein, die zwei sind im Journaldienst, einer hat Pause, entschuldigen Sie, wir müssen auch irgendwann nochmal die halbe Stunde Pause, die wir haben, machen und der Kollege ist gerade was holen. Ich kann nicht

weiterarbeiten, ich bin die Dolmetscherin.“ Ja, auf jeden Fall, es kann schon sehr schwierig sein.

68. Sie können schon ungut sein, oder vielleicht auch nicht ungut, aber wenn du weißt, sie lügen, weil sie halt nach dem Auslandsaufenthalt gefragt werden, sie sagen, nein, sie war nicht im Ausland und dann haben sie begonnen, die Pässe zu kontrollieren. Und dann nimmt der Berater den Pass und blättert halt, also so Bali, Ägypten, Italien und so. Ich weiß, ich habe nichts damit zu tun, aber es ist mir unangenehm. Es ist mir unangenehm, sowohl vom Berater als von der Klientin, einfach nur unangenehme Situation. Ja, wieso sagen Sie nichts? Ja, oder keine Ahnung, wo die Kinder dann/ Sie beziehen Leistungen, aber die Kinder besuchen die privaten Schulen, pro Kind, pro Monat 2000 Euro, solche Sachen. Und dann ist sogar eine Teamleiterin gekommen und dann weißt du, dass es wirklich ein ernster Fall ist und die Chefin so, ich stelle Ihnen jetzt eine Frage, Sie müssen nicht antworten, aber haben Sie sich nicht geschämt davon, haben Sie nicht ein schlechtes Gewissen? Also manche Sachen zu dolmetschen, war ich wirklich so okay, wie sage ich das jetzt? Soll ich das genauso wiedergeben? Ja, es ist schon manchmal unangenehm.

69. I: Wow, ja. Und wie gehst du damit um?

70. L: Ganz unterschiedlich, je nachdem. Also wenn ich dann wirklich auch an einen Punkt angelangt bin, wo ich wirklich genervt bin, dann dolmetsche ich das eins zu eins genauso, wie es wiedergegeben wird, wo ich halt, ja das ist eben halt diese Sache, ich weiß, ich sollte immer objektiv sein, wo ich halt finde, dass wo ich die Situation ein bisschen beruhigen möchte, sagen wir mal so, damit es halt nicht eskaliert, weil halt ich verstehe beide Seiten, es ist eine schwierige Situation, dann versuche ich es vielleicht ein bisschen milder wiederzugeben. Ich schaue schon, dass ich den Sinn wiedergebe, aber vielleicht nicht so „hast du dich nicht geschämt?“ Ich meine, Entschuldigung, dass sind nicht so Leute, die kein Geld haben, sie waren in Bali, sie waren in Türkei, sie haben Privatschule und dann kommen sie hierher und ich zitiere: Was denken sie denn, woher das Geld kommt, dass das bei uns hier auf den Bäumen wächst? Das ist unser Steuergeld!“ Und sie schaut mich an: „Ich weiß, du musst das nicht sagen, wenn du das nicht willst, aber wenn du willst!“

71. I: Ja, du hast auch gesagt, dass die Menschen die ganze Zeit fragen, woher kommen sie und wo haben sie Russisch studiert, und dass es für sie einfacher ist, zu wissen, dass du verstehst, was sie erleben mussten. Könntest du vielleicht ein bisschen darüber erzählen, wie oft dich Leute fragen und wie sie darauf reagieren, dass du auch einen Hintergrund hast, den du mit ihnen teilst? Und gibt es sonst Identitäten oder Teile deines Menschseins, wie zum Beispiel, dass du eine Frau bist oder sonst irgendwas, die auch deine Arbeit beeinflussen? Ich habe da noch queer und aktivistisch, aber ich weiß nicht, inwiefern das zu dir auch passt.

72. L: Also, die erste Frage. Sie fragen mich schon oft. Ich glaube einfach, weil man es bei mir ein Akzent hört. Wobei ich auch sogar ein paar Mal gefragt wurde, ob ich Ukrainerin bin. Vielleicht so Ukrainerin, die hier geboren wurde und dadurch die Eltern gelernt hat, keine Ahnung. Oder sie sagen mal, sie haben so einen sympathischen Akzent, wo ich mir denke... Danke, sie müssen mich nicht daran erinnern. Ich glaube schon, dass sie es bei mir schätzen. Gerade weil ich keine Ukrainerin bin. Ich meine, ich spreche nicht ukrainisch. Mittlerweile ist es schon so, dass ich einiges verstehe. Wegen meiner nicht Vergangenheit, aber jetzt meinem Hintergrund, bin ich schon auch hier und da gefragt worden. Wenn sie mich eben eher in dem Kontext, wo haben sie denn Russisch studiert oder gelernt und hin und her. Dann sage ich halt auf der Uni, woher kommen Sie denn? Oder sind Sie Österreicherin? Oder sind Sie Russin? Dann sage ich eher vom [Region], super, sind sie schon lange da? Und so kommen wir auch ins Gespräch. Ich habe jetzt nicht natürlich so viel Zeit, um so sehr in Detail zu gehen und eine ganze Lebensgeschichte zu erzählen. Aber ich merke halt schon, dass sie auch Mitgefühl für mich zeigen. Ich bin jetzt nicht davon betroffen, ich bin Migrantin zweiter Generation. Aber eben, ich glaube, es tut ihnen gut, zu ein bisschen dieses, ah sie versteht's oder ihre Eltern haben dasselbe durchgemacht oder sie versteht uns in dieser Situation. Also ich glaube schon, dass das einen Einfluss darauf hat, wie sich die Menschen dann fühlen oder was ich ihnen für ein Gefühl gebe.
73. Was mein Geschlecht anbelangt, dadurch, dass wir bis jetzt eigentlich nur weibliche Dolmetscher waren, ist es, finde ich, auch schwer einzuschätzen. Aber vielleicht ist das jetzt ein bisschen Stereotyp oder Vorurteilhaft zu sagen, aber ich finde, dass Frauen halt ein bisschen einfühlsamer öfter sind. Ich habe jetzt nicht generalisiert, dass wir öfter als einfühlsamer sind. Wir hatten einen männlichen Kollegen, das war noch letztes Jahr, mit dem hat es aber nicht so gepasst. Und jetzt nicht zwischen mir und ihm, sondern er

hat nicht so gut reingepasst, oder von der Bemühung, vielleicht hat es auch an seinem Alter gelegen, ich weiß nicht.

74. Aber ich merke schon, dass Frauen da anders sind. Und vor allem, warum ich finde, dass es schon vielleicht wichtiger ist, nicht wichtiger, aber vielleicht angenehmer für die Klienten, wenn es Frauen sind, nicht jetzt primär bei der Grundversorgung, also jetzt im ACV, beim Faktencheck etc., sondern vorwiegend auch bei den externen Terminen. Weil manchmal steht doch explizit weiblich, wenn das heikle Psychotherapie, wenn es psychologische Themen sind, Frauenhaus vor allem, bei mir war es eben damals auch bei der Rechtsberatung, da war es sehr wichtig, dass es eine weibliche Person ist, einfach wegen der Vorgeschichte der Dame.
75. Wie gesagt, ich will jetzt nicht sagen, Männer können diesen Job natürlich genauso gut machen, ich will Männer jetzt nicht klein reden, bei Gott nicht. Aber ich glaube einfach gerade, wenn die Klienten weiblich sind, wenn es heikle Themen sind, glaube ich, dass es auch für die Klientinnen angenehmer ist, wenn es einfach eine weibliche Person ist. Einfach vielleicht, dass man sich sicherer fühlt, ja. Wenn es auch, weiß ich, mit Gewalt an Frauen etc., gerade bei solchen Sachen ist es, glaube ich, ein bisschen kontraproduktiv, wenn ein männlicher Dolmetscher kommt.

76. Ja, ich glaube, jetzt kommt eigentlich die letzte Frage. Du hast schon erwähnt, dass du Russisch sprichst. Hast du das Gefühl, dass es deine Arbeit beeinflusst, dass du nicht Ukrainisch redest? Gibt es Menschen, die nicht so gerne Russisch zum Beispiel sprechen und würden lieber Ukrainisch reden, und es gibt nicht genug Dolmetscher:innen oder du kannst das nicht für sie machen?

77. L: Sehr guter Punkt. Ja, nicht so oft. Also, ich habe es bis jetzt vielleicht dreimal gehabt, dass Klienten zu mir gekommen sind und dann auf Ukrainisch beginnen und ich lasse sie am Anfang eh reden, weil bis ich es so lange verstehe. Sobald es für mich unverständlich wird, sage ich, ich habe es bis jetzt verstanden, ich spreche aber kein Ukrainisch und es wäre für mich leichter auf Russisch, also wenn es für sie in Ordnung ist, dass wir auf Russisch weiterreden. Ich verstehe, dass das manchmal auch heikel ist, weil sie manchmal nicht möchten.
78. Bisher habe ich zweimal die Situation gehabt, dass Leute gesagt haben, nein, ich spreche kein Russisch, also Ukrainisch oder gar nicht, wo ich ein bisschen zwiegespalten bin. Einerseits, ich verstehe, dass es eine schwierige Situation ist, aber andererseits, die

Sprache und die russische Kultur ist nicht schuld an dieser Situation. Erstens das, zweitens, ich bin hier, um zu helfen. Es tut mir leid, ich bin weder Ukrainerin noch Russin, auch wenn ich Russin wäre, ich bin ja hier, um zu helfen und wenn ich momentan nur Russisch sprechen kann, dann ich will nicht verurteilen, weil ich bin nicht in deren Fußstapfen, aber ich denke, dass ich mich vielleicht in der Situation ein bisschen anders verhalten würde. Aber ich bin nicht da, also jedem das seine.

79. Einmal hatte ich auch eine Auseinandersetzung mit einer Familie, sie waren sehr unfreundlich und gemein eigentlich auch. Und ich habe ihnen ich glaube 15-mal gesagt, bitte auf Russisch, ich kann ihnen nicht helfen, wenn sie ständig auf Ukrainisch reden und das war nicht, weil sie nicht Russisch sprechen konnten, sondern weil sie nicht wollten. Und dann waren sie auch beleidigend etc.
80. Und einmal oder zweimal hatte ich einen Fall, das habe ich auch ein bisschen sympathisch gefunden, lustig, die Dame beginnt auf Ukrainisch, ich sage meinen Standardsatz, also ich verstehe ein bisschen hin und her, aber bitte Russisch, weil ich kann leider nur Russisch und dann kommt der und [macht ein Kreuz], und dann auf Russisch, also quasi Ihnen wird nichts geschehen oder, das war lustig. Das war auch irgendwie süß.
81. Oder, wo es für sie okay war, dass sie Russisch sprechen, war, nachdem sie mich gefragt haben, woher ich komme und wenn sie sicherstellt, dass ich keine Russin bin, aber Russisch spreche, dann ist das okay, weil ich bin ja keine Russin.
82. Aber gut, wie gesagt, das ist aber in seltenen Fällen. Also das ist jetzt normalerweise ist es für die meisten kein Problem, Russisch zu sprechen. Manche sprechen tatsächlich kein Russisch und dann ist es so, okay, wir haben ein paar ukrainischsprachige Kolleginnen, dann sage ich so nein, bevor es da zu Missverständnissen kommt, rufe ich eine Kollegin für sie und dann tun sie sich leichter. Aber im Durchschnitt oder im größten Teil ist es kein Problem mit Russisch. Aber eben diese zwei mit dem [Kreuz], so süß. Das war eine ältere Dame.

83. I: Ja, danke dir. Ich glaube, wir haben alles durchgemacht. Vielleicht auch eine Frage nicht aus der Liste, würdest du gerne weitermachen, also in diesem Bereich dolmetschen?

84. L: Dabei ja, also ich kann jetzt noch nicht für in einem Jahr in zwei ansprechen. Momentan ja. Also es gefällt mir schon sehr gut. Ich merke, es erfüllt mich einfach.

Also ich gehe gerne zur Arbeit. Ich mag auch jetzt unabhängig von der Arbeit an sich, ich mag auch meine Kollegen sehr gerne und wir haben eine gute Dynamik, Team Dynamik, wir unterstützen uns gegenseitig, sie verstehen, wenn es für uns Dolmetscher zu viel wird, also sie haben wirklich immer Verständnis und sie wissen, dass wir das meiste abbekommen als Dolmetscher.

85. Was ich auch finde, das wichtig ist, damit sie keine Ahnung, genauso wie wir verstehen müssen, wie sie arbeiten und dass sie keine Ahnung bestimmte Sachen machen müssen. So sollten sie halt auch verstehen, wie wir arbeiten. Ob ich jetzt, gut, mein Leben lang ist jetzt vielleicht ein bisschen weit gerollt.

86. I: Das brauche ich gar nicht. So weit kann jetzt niemand planen.

87. L: Also ich würde sagen, momentan würde ich schon noch in dem Bereich bleiben, wenn ich mit der Uni fertig bin, bei uns ist es sowieso projektbedingt. Es ist ungewiss, wie lange das Projekt gehen wird. Wir dachten ja, dass es mit September letzten Jahres zu Ende sein wird, dann Dezember, jetzt sind wir schon fast Mitte März, Ende März fast. Aber ich könnte mich in Zukunft auch sehen, schon auch Dolmetschen in dem Bereich, aber vielleicht auch ein bisschen mehr Verantwortung. Also ich merke schon, dass wir so ein bisschen, vielleicht so ein Projekt, ich weiß gar nicht, wie ich das kombinieren könnte, aber ein bisschen so mit Management und so.

88. I: Ich kann dich auch sehr gut in der Rolle vorstellen. Danke schön. Und wenn du noch fünf Minuten Zeit hast, was ist der Unterschied für dich zum Beispiel zwischen den Situationen, wo du [Sprache] und Russisch dolmetschst? Ich habe das Gefühl, dass es ganz unterschiedliche Leute und ganz unterschiedliche Fälle sind.

89. L: Also zuerst am Anfang, [Sprache] habe ich vielseitiger gedolmetscht als Russisch. Was das Sprachliche dann angeht, muss ich zugeben, dass ich oft schon so im Russischen drinnen bin, dass mir teilweise Phrasen in meiner Muttersprache nicht einfallen, sondern im Russischen Termini.
90. Was die Klienten anbelangt, würde ich… Naja, ich finde jetzt nicht, dass es einen großen Unterschied gibt. Weil beim [Sprache] hatte ich eben auch von Amts-Arztterminen, das, was jetzt nichts mit Emotionalität oder sonst was zu tun hat, wo es eher um die Staatsbürgerschaft gegangen ist, wobei dieser eine Termin beim

Rechtsanwalt, wo ich dir gesagt habe, wo ich wirklich mit den Tränen gekämpft habe, aber ich kann jetzt eigentlich nicht sagen, dass es sich irgendwie großartig unterscheidet.

91. Beim [Sprache] ist es zumindest in den Fällen, die ich hatte, noch ein bisschen angenehmer gewesen, weil die meisten Leute, nicht alle, aber die meisten schon einige Jahre hier waren. Das heißt, sie verstehen auch schon einiges. Das heißt, ich habe jetzt nicht nur dolmetschen müssen, sondern ich habe natürlich mitnotiert zur Sicherheit. Aber manches haben sie auch verstanden, jetzt so kleine Fragen, keine Ahnung. Banale Fragen. Aber natürlich sind gerade beim Rechtsanwalt, wo es dann wirklich um eine Schilderung des Falles gegangen ist, wo sie gemeint hat, ja, ich habe schon verstanden, wo der Anwalt aber gesagt hat, machen wir es trotzdem zur Sicherheit über die Dolmetscherin, einfach nur, auf Nummer sicher zu gehen.
92. Aber ich glaube auch, dass man da wieder zur Rolle geht. Dass man da eben auch so ein bisschen, dass die Klienten einen oft auch ein bisschen so als emotionale Unterstützung sehen. Weil auch bei dem Fall habe ich so gemerkt, sie erzählt jeden Fall und sie schaut schon auch den Anwalt an, aber sie dreht sich halt auch oft zu mir und erzählt das mir. Aber ja, ich kann jetzt nicht sagen, schauen Sie mich bitte nicht an, schauen Sie den Kollegen vorne an, das hätte ja nichts geändert an der Situation. Aber jetzt an sich Unterschied zwischen ukrainischen Klienten und jetzt dolmetschen, russisch-ukrainisch und [Sprache], würde ich gar nicht sagen, dass es sich großartig unterscheidet. Weil die Klienten, es sind halt meistens, die externen Termine sind natürlich unterschiedlich, aber ich will mal sagen, so grob gesagt, ist das Kinderarzttermine, Arzttermine generell, Psychologie ist sehr viel, wobei natürlich Russisch mehr Psychologie, Psychotherapie ist als [Sprache]. Das hatte ich nämlich bisher noch gar nicht.

93. I: Und welcher Status haben die [Sprache]-Menschen? Sind sie Migrantinnen, Geflüchtete oder haben sie genau die gleiche Regelung wie die Ukrainischen?

94. L: Die gleiche Regelung glaube ich nicht. Ich kann jetzt auch nicht ganz genau sagen, was die für einen Status haben. Ich weiß bei dieser einen Dame, da ist es eben um ihren Status gegangen. Das heißt, das war eine Gerichtsvorbereitung. Bei ihr war es aber glaube ich so, dass sie den Asylantrag gestellt hat, weil Gefahr in ihrem Land droht durch, nicht jetzt weil Krieg herrscht oder so, sondern Gewalt, etc.

95. Und sonst, bei diesem einen Herrn ist es dann, ich weiß gar nicht, was das für einen Reisepass hat, aber bei ihm ist es dann doch um die Staatsbürgerschaft gegangen, aber welchen Status er hat, das weiß ich gar nicht. Weil eben mit [Sprache] hatte ich weniger Termine, wo es jetzt direkt um den Status gegangen ist. Da war es dann eben Arzt oder Gericht, da ist es schon um den Status gegangen, aber primär, wie, welche Fragen wird dir der Richter stellen, was muss ich antworten, etc.
96. Und einmal hätte ich tatsächlich einen Termin haben sollen, wo es um ihren Status geht. Aber die Dame, die Klientin ist nicht erschienen. Also die Klienten sind schon auch manchmal sehr verantwortungslos, muss ich zugeben. Sowohl [Sprache], als auch Ukraine, wo ich mir denke, es geht um deinen Status, das ist der zweite Termin, den du verpasst. Und vor allem die Dolmetscher werden gebucht, das heißt, die Organisation muss uns zahlen.

7.2. Transcription of the Interview 2 with Bea (I2)

97. I: Erste Frage wäre, wo arbeitest du, was genau sind deine Tätigkeiten, und im Prozent von der Arbeitszeit, wie viel dolmetschst du und machst sonst irgendwas?

98. B: Also, ich arbeite bei der Caritas. Wir sind jetzt im ACV, das heißt Austria Center, weil die ist die Halle für Ukrainerinnen, nicht Asylzentrum oder so. Und ich glaube, also was ich normalerweise mache, ich muss wahrscheinlich 75-80 Prozent der Zeit dolmetschen und den Rest ist einfach nur Fragen beantworten oder Leute wohin zu schicken, wenn sie sich verlaufen haben, oder jemanden noch beraten, weil sie noch nicht genau weiß, was sie sagen soll. Aber ansonsten, ich, aus meiner Kenntnis, sage einfach nicht so viel. Also wahrscheinlich nur einige Kleinigkeiten, die wir alle wissen, wie zum Beispiel, wo ist die Polizeiregistrierung, wieso musst du dich registrieren, also solche Sachen, die man eigentlich auch im Internet finden kann. Und dafür braucht man auch keinen Dolmetschern, deswegen sage ich es einfach so. Obwohl ich nicht dürfte, wahrscheinlich. Aber wenn ein Kollege auf Klo ist, ich sage einfach, was er sagen würde.
99. Also ich weiß, dass meine Arbeit wäre nur dolmetschen, aber wenn ich hundertmal das gleiche gehört habe und der Kollege gerade auf Klo ist oder Kaffee trinkt, dann sage ich genau das. Also ich meine, wir sind auch dort, um uns gegenseitig zu unterstützen. Und

wenn jemand schon belastet ist, dann sage ich eh lieber was, damit er nicht das 120. Mal das wiederholen muss.

100. I: Das verstehe ich voll. Ja, also ich höre jetzt gleich, dass du eine ideale Vorstellung hast, dass du an der Uni gelernt hast und dann, wie es in der Realität passiert. Und was glaubst du, wie stehen sie zueinander?

101. B: Also es ist auch tatsächlich oft so wie an der Uni, aber nicht im ACV. Im ACV ist pur Stress und man hat nicht so richtig Zeit, sich hinzusetzen und der Person richtig zuzuhören. Wahrscheinlich, wenn wir externe Termine haben, dort gibt es wirklich einen Berater, der sich eine Stunde für eine Person nimmt und da kannst du wirklich nur deine einfache Arbeit machen, sagen, was gesagt wird. Aber im ACV ist es echt zu stressig, es gibt zu viele Leute, zu viele Fragen, die nicht beantwortet werden. Und deswegen fühle ich mich auch so manchmal nicht verpflichtet, aber es würde mir leidtun, wenn ich nicht sage, was ich weiß, weil die Person jetzt weg ist, die dafür zuständig wäre und ich sage einfach weiter, was sie auch gesagt würde. Deswegen ist es dort schon unterschiedlich von der Uni, aber wenn ich als Person sagen würde, okay, ich mache nun, was ich machen muss, dann würde es wahrscheinlich so sein. Das heißt, ich würde dann sagen, okay, du hast das gesagt, ich sage es dir und zurück und sage dann nichts mehr. Weil wenn eine alte Oma kommt und sagt, aber Entschuldigung, ich kann nicht einfach schweigen, was passiert ist. Aber du bist auch dort als Person, nicht nur als Angestellte. Also meiner Meinung nach.

102. I: Das ist alles, mich interessiert genau deine Meinung. Du musst dich nicht entschuldigen, weil ich auch glaube, dass beim Kommunaldolmetschen nur Dolmetschen nicht geht. Man muss wohl viel mehr machen. Mich interessiert, wie das unterschiedliche Menschen in unterschiedlichen Organisationen erleben. Denn andere Menschen, mit denen ich rede, arbeiten auch bei anderen Organisationen. Und ja, wirklich, da musst du dich nicht entschuldigen.

103. B: Aber einmal wurde mir gesagt, informierst du Leute über Sachen, du bist nur Dolmetscherin, du solltest das nicht tun. Soll ich diese Person einfach ohne Schlachtplatz nach Hause schicken oder kann ich ihm bitte sagen, wo er ein Bett oder eine Matratze finden kann? Und diese Person hat mir dann nicht mehr geantwortet, was

willst du antworten? Du kannst deine Rolle haben, aber du kannst auch die Person, die vor dir steht, auch verstehen.

104. I: Und wer war diese Person?

105. B: Mein Berater, der normalerweise alles erzählt. Ich weiß, das tut mir leid, aber wenn keiner da ist, und jemand kommt zu mir und sagt, wo soll ich bitte heute schlafen? Ich dreh mich nicht um.

106. I: Selbstverständlich.

107. B: Aber ich verstehe, dass es nicht zu meiner Tätigkeit gehört.

108. I: Ja, spannend. Wegen dem Team habe ich schon [Lena] gefragt. Ich frage dich nicht noch einmal, wie viele Menschen es bei euch gibt, weil ihr gemeinsam arbeitet. Wie lange arbeitest du schon dort? Hast du vorher schon Erfahrungen gemacht im Bereich Dolmetschen oder im Sozialbereich? Ich weiß, dass du am ZTW studierst, aber sonst?

109. B: Angestellt seit Oktober bis jetzt. Aber vorher konnte ich mein Praktikum dort machen. Deswegen bin ich dann mit der Chefin in Kontakt gewesen. Sie hat gesagt, wir brauchen noch jemanden, du kannst gerne bleiben. Es war ganz August und ganz September, diese berühmten 200 Stunden, die wir machen müssen. Das war meine erste Erfahrung, glaube ich, mit Sozialbereich. Ansonsten habe ich auch auf Fachmessen gearbeitet, aber da sind Probleme ganz andere und ganz unterschiedlich. Ich glaube, das war meine erste Erfahrung. Oder nein, am Bahnhof. Aber am Bahnhof haben wir eh alles gemacht, was möglich war, um ihnen zu helfen. Weniger Dolmetschen, wir haben nur geholfen, nach Wege, Tickets, was auch immer. Aber genau Dolmetschen nur bei der Caritas, zuerst als Praktikantin, was auch immer, und dann als Mitarbeiter.

110. I: Hast du dich gut vorbereitet für diese Tätigkeit gefühlt oder hattest du das Gefühl, dass dir ein bisschen an Bildung oder an Training in diese Situation gefehlt hat?

111. B: Wir hatten schon im Kurs manchmal solche Situationen gehabt. Deswegen, auch mit der Frau Dabić hatten wir schon besprochen, was sind die Schwierigkeiten, was

kann uns belasten, wie können wir uns schützen oder distanzieren. Deswegen war das schon hilfreich, was wir da gemacht haben.

112. Also natürlich, ich als Person, die mit Fremdsprachen auch arbeitet, musste ich dann alles terminologisch lernen. Aber natürlich, wie normalerweise man für jeden Auftrag macht. Aber da hat die Dame mir selbst geholfen, weil sie schon da war und auch die anderen Kollegen mir immer so Verbesserungen und Ausbesserungen auch gezeigt, wie ich das besser sagen konnte. Deswegen glaube ich, jetzt sollte passen für alles, was ich sage.

113. Ich glaube eigentlich unsere Kurse, auch mit der Frau Dabić, sind eigentlich schon ein guter Anfang. Zum Beispiel im Bachelor hatte ich das nie gemacht. Es gab nur um Business oder medizinische Dolmetschen, im Krankenhaus oder so, und eh für Touristen. Also der Bereich wurde zurzeit nie berührt. Aber wahrscheinlich beim Bachelor, man weiß auch noch nicht, wo man arbeiten möchte.

114. I: Und wo hast du den Bachelor gemacht?

115. B: In Italien. Aber das war allgemein. Also schon mehr praxisorientiert als hier, weil hier habe ich gehört, das ist eh in der Theorie. Wir haben jedes Jahr zwei Kurse Dolmetschen, also Kommunaldolmetschen gehabt, aber mit fixen Themen. Also einmal nur Tourismus, einmal nur Medizin. Und hier, da wir jedes Mal ein anderes Thema haben, und ich habe den Kurs zweimal gemacht, ich konnte mich schon zurechtfinden.

116. I: Verstehe. Aber es ist voll cool, dass ihr einander gegenseitig unterstützt.

117. B: Ja, die Kollegen sind ganz lieb. Vor allem natürlich, als ich mein Praktikum hatte, haben sie mir immer gesagt, ja das könntest du auch so/ Aber ich habe immer auch nachgefragt, weil mir gefällt es nicht, wenn ich weiß, okay, das habe ich nie richtig gesagt, und ich bin nicht zufrieden. Deswegen haben sie immer nachgefragt, und mir wurden noch zwei, drei Lösungen mehr gegeben, und die habe ich gerade aufgeschrieben.

118. I: Aber von der Caritas gab es keine Ausbildung, oder Forttbildung, oder Vorbereitung, einfach geht und dolmetscht jetzt?

119. B: Okay, ja. Was ich meine, für uns, die eine Ausbildung gemacht haben, wir wissen, wie man sich verhalten muss. Es gab einige Kolleginnen, die wahrscheinlich Übersetzerinnen waren, und wahrscheinlich sie wussten nicht, wie man das richtig macht, oder wie viel man Dolmetschen kann, und wie viel du dann nicht mehr weitererzählen kannst. Und da gab es manchmal so ein bisschen Konfrontationen zwischen Dolmetschern, die mehr erzählt haben, als was die Berater gesagt haben. Weil sie meinten, wieso sprichst du immer noch weiter, ich habe nur zwei Sätze gesagt, was erzählst du dann? Also, für uns ist es selbstverständlich, du darfst nicht einen Roman erzählen, wenn zwei Sätze gesagt wurden, aber für jemand war das nicht so. Aber natürlich im guten Sinne, ja, man will immer helfen, aber dann hat die Person gesagt, was machst du da überhaupt? Also von Caritas gab es fast keine Richtlinien, würde ich sagen.

120. I: Okay, dann komme ich gleich zu der nächsten Frage, welche Unterstützung hast du von Caritas für deine Arbeit und was fehlt? Diese Einleitung, die ein bisschen gefehlt hat, oder welche anderen Aspekte, die deine Arbeit verbessern könnten, wenn sie da wären?

121. B: Ich glaube, sie schätz/ Also ich will nicht sagen, sie muss mich schätzen, aber für sie ist alles selbstverständlich. Die Berater sind Berater und sollten wissen, wie es funktioniert, aber keiner ist zu mir gekommen und hat gesagt, weißt du wie normalerweise Dolmetscher sich verhalten, so und so, du hast diese Rechte. Nein, das haben wir nicht, oder glaube ich, nie gehört.
122. Und vor allem, was mich auch überrascht hat, manchmal sind wir auch im Asylzentrum eingeteilt, weil es gibt auch dort Tschetschenen oder andere Personen, die einen Asylstatus haben und die brauchen auch manchmal Unterstützung. Und da gibt es wahrscheinlich auch keine professionellen oder ausgebildeten Dolmetscher. Deswegen, sie sagen immer: „Ja, aber ich sage immer ‚die Dame, der Herr'". Und ich so: Äber du solltest nicht, du solltest in ich-persönlich sprechen, du sprichst halt für die Person". „Ah, ist mir egal". Und da denke ich mir, aber du bist genau dort, um die Person zu unterstützen, du kannst nicht einfach machen, was du willst. Und das checkt eh keiner, das kontrolliert keiner.
123. Und die für andere Sprachen, keine Ahnung, die arabischen, die sind jahrelang dort. Und deswegen frage ich mich, wieso wird das nicht weiterempfohlen, oder zu sagen,

hier solltest du dich eigentlich nicht so verhalten, weil du bist nur eine Sprache für die Person, du solltest nicht dich einmischen.

124. I: Die Koordinatorin eures Dolmetsch-Team, ist sie auch eine Dolmetscherin oder nicht?

125. B: Nein, sie hat jetzt im November diese Arbeit übernommen, sie war vorher einfach nur mit uns im ACV, aber als Empfang, also sie hat immer nur geschaut, wer Termine hat, wer nicht, und dann wurde ihr angeboten, dass sie wechselt, weil sie ein bisschen alles umorganisiert haben, und sie hat dann diese Stelle bekommen. Sie dolmetscht manchmal wahrscheinlich für Türkisch, weil sie Türkisch kann, aber wirklich nur, wenn jemand was Dringendes braucht, weil es gibt auch für türkisch Dolmetscher. Also sie hat schon mit Dolmetscherinnen zu tun gehabt, weil sie eh im ACV war mit uns, aber sie selber nicht Dolmetscherin war.

126. I: Und ist es dann möglich, irgendwelche Probleme anzusprechen und sie zu bieten, eine Lösung zu finden, oder eher nicht, dass sie sagt, was ihr machen sollt, und das war's?

127. B: Meinst du, wegen welchen Problemen?

128. I: Irgendwas, dass zum Beispiel die Informationen fehlen, oder die Vorstellungen über Rollen, Verhältnis fehlen.

129. B: Ach so, ja, sicherlich. Nein, sie steht wie immer zur Verfügung, für uns auf jeden Fall. Wir machen auch, glaube ich, einmal im Monat immer so ein Meeting, wir besprechen, was geht, was geht nicht. Aber auch mit der [Lena] haben wir bemerkt, dass eigentlich nur ich und sie immer so Ansprüche haben, und für die anderen ist eh egal, was passiert. Sie sind alle ganz lieb, aber ich glaube, sie haben nicht noch im Kopf, es sollte noch besser sein, es passt einfach so. Deswegen, wir merken uns immer die ganze Zeit, und sie nicht. Dann sollten wir aufhören zu merken. Wir sollten aufhören, immer etwas dazu zu sagen, weil es fehlt einem langsam viel. Aber ja, ich glaube, wenn was wirklich nicht funktionieren würde, sie würde sofort was tun, auf jeden Fall.

130. I: Und was habt ihr zur Verfügung, um ihre Arbeit gut machen zu können? Also zum Beispiel, ihr bekommt Geld für die Arbeit, was auch gut ist, weil am Anfang war es nicht so, und ganz viele Freiwillige die Arbeit gemacht haben. Was steht alles zur Verfügung?

131. B: Also, ich weiß nicht, ob ich die Frage richtig verstehe, aber meinst du zum Beispiel an deinem Diensthandy, mit dem wir immer Kunden oder Kunden erreichen?

132. I: Alles, was zur Verfügung steht, weil unterschiedliche Organisationen unterschiedliche Ressourcen haben. Deswegen wollte ich wissen, wo es mehr gibt.
133. B: Ich glaube, meine Ressourcen sind nur mein Heft und mein Computer. Das war's. Was wir uns wieder dann gewünscht haben, ist, dass wir zum Beispiel auch ein bisschen Vorbereitungszeit in der Arbeitszeit auch mitberücksichtigt wird. Weil wenn man zum Beispiel einen Termin bei Kardiologie kriegt, ich kann Deutsch und Russisch so gut wie ich will, aber keine Ahnung von Kardiologie. Und dann musst du es selber vorbereiten. Das heißt, diese Zeit, dass für mich immer so viel ist, wird nicht natürlich mitgerechnet.
134. Und was wir immer sagen, ist okay, wenn wir jetzt heute bis 16 Uhr arbeiten müssen, 15.30 Uhr, wir setzen uns am Tisch und schauen einfach nach, sollte jemand anderer die Arbeit übernehmen, weil ich kann nicht zu Hause drei Stunden sitzen, um mich vorzubereiten. Obwohl, es könnte auch sein, das sollte schon als Wissen bei mir sein. Ich weiß es nicht. Aber Vorbereitungszeit wird nicht einmal angesprochen. Aber solche wirklich unüblichen Termine sind die wenigsten. Normalerweise geht es eh immer um eine Wohnung oder Hilfe, und da kannst du dich mehr oder weniger auch ganz kurz vorbereiten, da hast du schon eine Ahnung, brauchst du nicht vieles.
135. Aber zum Beispiel, wenn man auch in die Mariannengasse geht, da ist Rechtsberatung. Ich bin auch keine Juristin, ich muss mich auch vorbereiten. Das dauert einfach. Aber das hat nie jemand angesprochen, obwohl ich glaube, wir brauchen alle Vorbereitungszeit, weil egal ob du Muttersprachler bist oder zweisprachig bist, du musst dich eh einlesen ein bisschen. Aber ich glaube, entweder haben sie das nicht in dem Kopf, dass es auch so etwas gibt, die anderen, oder es ist eigentlich für sie ganz schnell, dass sie das fast nicht als Problem sehen, wahrscheinlich. Ich mache es gerne, also es ist auch kein Problem, ich mache es für mich, weil ich mag immer was Neues lernen. Aber manchmal wünschen wir uns das, zum Beispiel, du kannst am Donnerstag einen Termin Rechtsberatung, du hast heute eine Stunde mehr, um dich ein bisschen

vorzubereiten. Aber das gibt es nicht. Aber auch selber schuld, wir haben nie das gefragt oder verlangt.

136. Was noch? Es gibt eh nichts mehr. Nein, was wir immer haben, ist die Telefonnummer von der Person, die den Termin gebucht hat, und man kann immer anrufen und sagen, worum geht es? Ja, damit ich mich vorbereite, und ich mache es immer. Ich weiß nicht, ob alle das machen, aber ich brauche immer Vorbereitung. Deswegen egal, ob ich schon zum hundersten Mal bei Volkshilfe war, ich frage nochmal, worum es geht, und auch für die Person, die dann dort ist, damit ich ihr wirklich helfen kann und alles richtig dolmetschen kann.
137. Was ich normalerweise verwende, ist auch diese Infobroschüre von AMS, wo alles drinsteht, auch was für Ordnungen, Regeln/ Es gibt wirklich sehr viele Informationen, und man kann auch auf beiden Sprachen was lesen und verstehen. Aber es ist nicht von Caritas. Es ist von AMS, glaube ich, oder von der Diakonie.

138. I: Okay, dann wäre meine nächste Frage wie beeinflusst dich diese Arbeit psychisch oder emotionell, und wie gehst du damit um?

139. B: Ich bin nach zwei Tagen Arbeit tot. Ich bin 25 Stunden dort pro Woche. Das heißt, zwei Tage Vollzeit, zwei Tage Halbtag. Gott sei Dank, weil mehr könnte ich nicht. Es ist zu anstrengend, es ist zu viel, weil eben es ist kein ruhiger Alltag. Es gibt keine Ruhe einfach. Deswegen, wenn wir externe Termine haben, wir freuen uns, weil dort immer ruhig ist, die Person hat immer Zeit für dich und für die Kundin oder der Kunde. Und im ACV ist es einfach nur die Hölle, weil alle schicken sie zu uns, weil die ACV kann alles. Es ist leider nicht so, und wir müssen immer hunderte Personen am Tag eine Antwort geben. Und es ist eigentlich schwer, aber Gott sei Dank ist das Team sehr, sehr nett und auch eng. Wenn du siehst, dass deiner Kollegin schlecht geht, dann schickst du sie kurz raus, ein bisschen frische Luft holen, und übernimmst ihre Arbeit, oder andersherum. Und es gibt schon sehr viel Austausch.
140. Ich glaube, es wurde uns auch am Anfang angeboten, dass wir wahrscheinlich/ Ah, nein, okay, das war woanders. Weil Caritas hat auch eine psychologische Unterstützungsmöglichkeit. Und die Dolmetscher, die dort arbeiten, sie haben auch Anspruch auf eine Stunde mit dem Psychologen.

141. I: Supervision?

142. B: Ja, wir haben es nicht. „Wir haben weniger Stress“ Ja, wir haben es nicht.

143. I: Das ist absurd.

144. B: Ich glaube, die anderen wissen selber nicht, dass die anderen diese Option haben. Weil ich wollte am Anfang eigentlich bei psychologischen Unterstützungen arbeiten, und dann wurde mir gesagt, entweder oder, weil mit Abrechnungen ist es dann zu schwierig, es geht sich nicht aus. Dann muss man entscheiden, entweder ACV oder Psychologie. Und ich habe gesagt, okay, dann bleibe ich hier, weil ich kenne eh alle, die gefallen mir.

145. Aber als ich beim Bewerbungsgespräch war, es wurde mir alles aufgelistet, wie es dann läuft, und jeden zweiten Mittwoch hatten sie eine Supervisionstunde. Aber ich glaube, das brauchen wir genau so viel, weil ich verstehe, dass dort wahrscheinlich die Geschichte gründlicher erzählt werden, manchmal beim Psychologen, aber das bedeutet nicht, dass bei uns auch/ Die Leute kommen und weinen und erzählen. Und du stehst dort und der Berater sagt: Älso zahlen sie Miete oder nicht?“ Und sie erzählen trotzdem weiter, wie viele Male das Haus bombardiert wurde. Und das bräuchten wir auch. Aber das wurde uns eigentlich nie angeboten, wir haben es uns nie verlangt, aber ich habe es eigentlich jetzt bemerkt, dass wir diese Möglichkeit nicht haben. Aber ja, die anderen Kolleginnen, die nur bei dieser mobilen psychologischen Unterstützung arbeiten, sie haben diese Möglichkeit. Und es ist eh Caritas, es ist immer Caritas. Nur eine andere Abteilung sozusagen. Es ist schon schwierig. Wir tauschen die ganze Zeit aus, was wir fühlen, worum es ging, es ist eine ganz schöne Gruppe. Aber ich glaube, manchmal bräuchten wir auch ein bisschen Unterstützung von jemandem, der sich auskennt.

146. Es ist halt so, weil bei uns alles so verbunden und chaotisch ist, dass jeder von uns sicherlich zehnmal mit der gleichen Person gesprochen hat. Deswegen alle kennen fast alle Geschichten. Und wenn ich schon den Namen sage, und wir verstehen schon, was du wahrscheinlich eh erlebt hast mit dieser Person, was sie dir erzählt hat. Deswegen ist es auch einfach, im Kontakt zu bleiben und sich immer darüber auszutauschen. Weil wahrscheinlich die Kollegen von der anderen Abteilung, sie treffen sich gegenseitig nicht. Und wir sind den ganzen Tag zusammen. Deswegen ist es auch einfacher zu erzählen, das hast du mir so gesagt. Es ist schon einfach. Und das hilft sehr. Aber was

von oben gibt es nicht. Es wird uns immer gefragt, wie es uns geht. Aber wie soll es uns gehen, wie auch allen anderen.

147. I: Ja, verstehe ich. Okay, dann die nächste Frage ist, was sind die schwierigsten, die herausforderndsten Aspekte der Arbeit? Und was sind die besten und befriedigendsten Aspekte?

148. B: Also die schwersten sind natürlich, wenn/ Oder nicht, meine Meinung nach. Wenn du sagen musst, was dir gesagt wurde, dass das hilflos ist. Oder dass leider, obwohl wir wahrscheinlich nicht einverstanden sind mit dem, was wir sagen müssen, oder auch wenn die Regeln so sind, wahrscheinlich ist diese Person in einer bestimmten Situation. Und wir verstehen menschlich die Lage, aber können nichts dafür tun. Und das ist einfach die Verzweiflung. Wenn eine Person sagt, wieso ist das so, ich habe alles richtig gemacht. Ja, aber. Es gibt immer Regeln, die alle zwei Wochen wechseln, bis du mit der Regel von vor zwei Monaten kommst, und es ist nicht mehr so. Und sowieso wurde ich nicht informiert. Aber wir können nicht vor 100.000 Menschen informieren. Es ist halt so. Und dann, ja, es ist einfach traurig. Es ist frustrierend. Aber nicht nur für mich, auch für den Berater, der das sagen muss. Weil es tut allen leid. Aber natürlich die Person, die wahrscheinlich dann Rückmeldung bekommt, bin nur ich, und nicht der Berater, den dann sich umgedreht hat und weggegangen ist. Ja, also das ist natürlich das Schlimmste.

149. Oder, ja, wenn man sieht, dass, also ich verstehe, dass es eine sehr schwierige Organisation ist, um das Ganze am Laufen zu halten. Und sicherlich, das, und auch ACV und auch alle anderen, sehr viel Mühe da sich geben, um das Ganze zu machen. Aber es könnte viel besser gemacht werden. Oder, meiner Meinung nach, es gibt schon viele Stellen, wo man denkt, wieso ist es immer noch so? Wieso haben wir im Laufe eines Jahres keine bessere Lösung gefunden? Wer bin ich, um das zu enden? Aber ich lebe es jeden Tag, und wir müssen immer das Gleiche wiederholen, weil es einfach nicht funktioniert.

150. Also wahrscheinlich das Schwierigste ist auch, das System zu akzeptieren, dass es seine Grenze hat. Aber außer das ist es noch schwieriger, zu akzeptieren, dass keiner noch dafür etwas gemacht hat. Und du fragst dich, wieso seit August bis jetzt ist die Lage nicht besser geworden, wenn wir schon seit August wissen, dass es Probleme gibt? Zum Beispiel ÖGK. Wieso geht nicht jemand von Caritas oder von Stadt Wien zu ÖGK

und fragt sich, wieso haben wir ständig Probleme mit dieser Versicherung? Es sind Kleinigkeiten, aber trotzdem, wenn es jeden Tag so ist, wieso wird nichts geändert? Und da frage ich mich, wieso bleibe ich jetzt hier als Dolmetscherin und werde nicht endlich jemand, der etwas tun kann? Also wahrscheinlich wirklich zu akzeptieren, was man nicht ändert, als Person jetzt im Moment ist.

151. I: Das stimmt für mich auch, für mich ist das auch das Schwierigste eigentlich an der Arbeit.

152. B: Wenn es Sinn macht, tut mir leid, aber wenn es keinen Sinn macht und wir trotzdem so weitermachen...Wieso?

153. I: Könntest du mir vielleicht ein Beispiel ein bisschen detaillierter beschreiben, damit ich besser argumentieren kann?

154. B: Ja, zum Beispiel eben, das weißt du, es ist sicher, jeder Person, die eine blaue Karte hat, ist automatisch versichert und kann in Österreich bis zum Ablaufdaten bleiben. Automatisch versichert heißt, du kannst zu ÖGK gehen, dich einen Ersatzbeleg ausdrücken lassen, du kannst zum Arzt. Funktioniert nie. Aber das steht auf der Seite der ÖGK, dass es so funktioniert. Und du gehst zur ÖGK und die ÖGK sagt : „Aber sie haben doch keine Grundversorgung, wieso wollen sie eine Versicherung?“ Und die Leute sagen: „Wir brauchen keine Grundversorgung, wir haben genug Geld zum Leben, aber wir brauchen nur einmal zum Arzt“. „Nein, sie müssen unbedingt zum ACV, sie machen alles, natürlich, da können sie alle Probleme lösen“. Und sie kommen alle 20 Minuten und sagen: „Der Arzt konnte mir nicht ein Rezept ausstellen“, „Die Apotheke konnte mir nicht Schmerztabletten geben, weil…“ Ich weiß, aber wir können nichts tun. Es ist ÖGK, das Bund, sie sollten automatisch aktiviert werden und sie tun das nicht. Ich bin seit August da, ich kann nicht sagen, wie es vorher war. Aber es ist seit August so. Und unsere Chefin schreibt ständig mit ÖGK und sagt, hallo, es ist immer so geblieben. Wie kann es sein?

155. Und es gibt nicht nur, es gibt Menschen, die sie sich wahrscheinlich eine private Untersuchung leisten können, aber die Mehrheit nicht. Und die, die zu uns kommen, können es sich nicht leisten. Aber es geht nicht immer um: „Ich habe Periodenschmerzen“, sondern „Ich brauche eine Onkologische Untersuchung“, „Ich

brauche eine Behandlung“, „Ich muss mich operieren lassen, mein Herz“. Und du sagst, ja, aber was kann ich tun? Ich kann nicht, ich kann nur nochmal die ÖGK kontaktieren. Aber sie haben bestimmt auch ihre Begründungen, sicherlich. Aber wenn es auf eurer Seite steht, dass ihr automatisch versichert seid, wieso sind sie die dann nicht? Wieso schickts sie einfach weiter zu uns? Wir haben keine Macht. Und ich meine, Caritas weiß das, Fonds Soziales Wind weiß es noch mehr. Wieso kann da keine Lösung gefunden werden? Wo ist das Problem? Und das verstehen wir natürlich nicht. Und wir können auch den Menschen nicht erklären, wie es so ist. Wir können einfach nur sagen, es tut uns leid, sie sind heute die 70. Person, die kommt. Wir können ihre blaue Karte kopieren, nochmal eine E-Mail schreiben und hoffen.

156. I: Bürokratie ist absurd. Okay. Und was sind die schönsten Momente?

157. B: Ich glaube, es ist einfach schön, wenn man versteht, dass die Person einfach nur was erzählen wollte. Dass nur die Begegnung für die Person schon wichtig war. Dass jemand ihr oder ihm zugehört hat und die Person schon entlastet. Egal was die erzählt hat oder ob du ihr geholfen hast. Oder dass die Person die Möglichkeit mit Österreich in Verbindung zu haben durch dich. Das ist schon sehr, sehr befriedigend.
158. Und natürlich noch mehr, wenn man endlich was Richtiges macht und man kann der Person dann die Botschaft liefern, dass alles gut gelaufen ist. Sie werden ihr Geld bekommen oder die Versicherung ist endlich aktiv. Oder falls sie dann eine Arbeit suchen. Es gibt viele schönen Seiten, wenn alles klappt. Aber wenn alles nicht klappt, dann gibt es auch viele nicht schönen Seiten. Oder auch wenn man Kundinnen oder Kunden, ich hasse dieses Wort, wieso werden sie Kundinnen genannt? Weiß ich nicht. Also ob sie bei uns etwas kaufen. Begleitet zum Krankenhaus oder irgendwo hin. Und du siehst, dass sie es wirklich gebraucht haben, weil sie endlich eine Person dabeihaben, die ihnen hilft, die endlich ihre Probleme wahrscheinlich nicht löst, aber trotzdem hilft weiter, sie zu lösen. Dass ihnen endlich jemand Aufmerksamkeit geschenkt hat. Und das ist natürlich für alle egal, Dolmetscher oder nicht, dieses Gefühl, dass man endlich was gemacht hat, was Gutes gemacht hat.
159. Und man wird immer nach Odesa eingeladen, nach Charkiw eingeladen. Oder „Kommen sie bitte nach Odesa mit mir, wir werden alle in unserem Garten essen“. Sie sind dann sehr, sehr, wie soll ich sagen, благодарен, aber auf Deutsch, dankbar. Sie sind super dankbar, dass du da warst. Sie verstehen auch manchmal, dass es nicht meine

Muttersprache ist, aber „Sie haben es trotzdem gut gemacht“, „Ich habe alles verstanden, vielen Dank, dass du da warst“. Also von der menschlichen Seite ist es sehr schön, wenn man auch dieses Feedback hat, dass sie dann zufrieden sind und du weißt, dass endlich was Gutes in ihrem Leben passiert ist. Es ist schon schön.

160. I: Und fragen dich Leute oft, woher du kommst und wo du Russisch so gut gelernt hast?

161. B: „Wieso sprechen sie Russisch?“ „Ja, weil ich habe geweint auf meinen Heften drei Jahre lang und deswegen spreche ich jetzt Russisch.“ „Sie haben eh einen Akzent, aber es ist nicht Österreichisch. Sie sind aus Ungarn.“ „Nein, ich bin nicht aus Ungarn.“ Und dann muss ich erzählen. „Wie schön, Italien!“ Ich tue mir immer noch schwer, wenn so plötzliche Sachen vorkommen und sie sagen: „Ich habe es nicht verstanden“. Oder: „Umschreiben, weil ich nicht verstehe, was sie meinten“.
162. Und manchmal fragen sie, wieso ich nur Russisch kann. Es tut mir leid, aber Ukrainisch ist nicht so verbreitet und ich kann es nicht. Ich kann es jetzt wahrscheinlich verstehen, aber selber sprechen, außer „до побачення“ oder „будь ласка“ kann ich nicht. Und es tut mir auch leid. Es tut mir auch leid, jemanden zu fragen, könnten sie bitte auf Russisch erzählen, weil ich verstehe sie einfach nicht. Das ist nur meine Einschränkung, sozusagen. Und wenn sie dann sagen, Russisch kann ich nicht so gut, dann muss ich immer zu einer Kollegin gehen und sagen: „Könntest du bitte diese Person übernehmen?. Aber das passiert ganz schnell und sie kommen: „Ja, bitte tauschen,“ und das ist schon erledigt. Aber für die meisten ist es kein Problem. Gott sei Dank. Weil ansonsten könnte ich nicht helfen.

163. I: Ja, aber gibt es auch Menschen, die gar nicht Russisch sprechen wollen, obwohl sie das könnten?

164. B: Also die [Lena] wahrscheinlich, die hat so eine Erfahrung gehabt, wo ich mir gedacht habe, sicher du hast recht, du willst nicht diese Sprache sprechen, aber wenn du die Sprache brauchst und die Person dir helfen möchte, die dich betet, um zu wechseln, wieso bist du so stur? Lass es einfach. Wahrscheinlich morgen kriegst du eine andere Dolmetscherin und damit ist es erledigt. Aber ich sage: „Tut mir leid, ich habe es nie

gelernt. Wenn sie kein Russisch wollen oder können, sie können gerne...“ Es ist nicht meine Schuld. Keiner wollte Ukrainisch lernen, glaube ich. Es war für keinen wichtig.

165. I: Aber niemand war bei dir so aggressiv, wie bei der [Lena]?

166. B: Nein, nein. Also es war nur eine Dame aggressiv, weil ich gesagt habe: „Слава богу, у меня нет детей», und sie meinte, wieso sind Sie dann hier bei Caritas? Gibt es eine Verbindung dazwischen? Was ist das Problem? Sie hat ein Kind. Das Kind hat laut ihr eine Beeinträchtigung. Und es kann nicht lange Zeit stillsitzen oder leise sein. Und es schreit und schreit und schreit. Und es hat alle gestört, weil es war wirklich so laut und in einer Halle. Es tut mir leid, aber wenn Sie den Mann mit dem Kind nach außen schicken könnten, weil wir können uns nicht verstehen. Sie meinte, Sie verstehen nicht. Es ist ein Kind, es geht ihm schnell so. Wir hören uns nicht, wir können uns nicht unterhalten. Sie meinte, haben Sie Kinder? Nein, Gott sei Dank habe ich nicht. Wieso sind Sie dann hier? Ich war schon ein bisschen beleidigt, weil was soll das heißen? Und es ist eh meine Entscheidung, betrifft dich nicht. Und ich versuche nur dir einen Platz zum Schlafen zu besorgen hier. Wieso sagst du so etwas? Aber dass sie nicht bekommen hat, was sie wollte, weil es ging nicht, dann hat sie einfach nur angefangen, Sachen zu sagen. Und es war ein bisschen unangenehm. Wahrscheinlich, weil ich gesagt habe, Gott sei Dank, aber das ist eh meine Meinung. Und wahrscheinlich das hat sie gestört. Oder sie hat das persönlich genommen.

167. I: Wahrscheinlich schon, ja. Aber eh, du musst auch nicht diese persönlichen Fragen beantworten.

168. B: Nein, eigentlich nicht. Aber wir hatten schon mit ihr eine Stunde gestritten. Aber das war eh das letzte.

169. I: Verstehe, voll. Russisch-Ukrainisch haben wir ein bisschen geredet. Was glaubst du, wie beeinflusst das auch eure Beziehung mit Kundinnen? Wenn du sagst, okay, ich spreche Russisch, aber ich bin eigentlich auch eine Migrantin sozusagen aus Italien. Glaubst du, dass es den Kundinnen hilft, dich irgendwie wahrzunehmen und zu dir eine Verbindung zu stellen?

170. B: Also ich glaube, es hängt auch davon ab, wie man das sagt. Es tut mich leid, ich kann wirklich nur Russisch, Ukrainisch verstehe ich, aber nicht richtig viel. Also wenn man sich auch so vorstellt oder begründet, wieso man das nicht kann, dann ist auch der Ansatz der anderen Person unterschiedlicher. Also wenn man sagt: „Russisch sprichst du!“ es ist eh anders. Ich will dich nicht zwingen, aber ich sage dir, dass es für mich nicht geht. Und dann sind sie schon verständnisvoll. Wer Russisch kann, will, das ist gar kein Problem. Das Problem ist für mich/ Eegal, das ist kein Problem.
171. Oder einige sagen, sprechen sie Russisch? Und dann fangen sie an auf Ukrainisch. Das ist nicht Russisch! Es ist nicht Russisch! Ich glaube, manche verwechseln einfach, was ist was, wenn man zu Hause beide spricht. Sie sprechen Russisch. „так, я хотіла запитати“ Nein, nein, nein! Bitte nein! [Lacht]

172. I: Das habe ich noch nicht gehört! [Lacht]

173. B: Oder umgekehrt. Sprechen sie Ukrainisch oder nein? Egal, ich kann eh nur Ukrainisch. Und dann fangen sie an, und es ist Russisch, rein, pur. Gott sei Dank, aber man kann nie sagen, was man geliefert bekommt. Es kann alles sein. Es tut mir einfach manchmal leid zu fragen, können sie bitte auf Russisch sprechen? Wenn sie schon anfangen, im Gespräch, will ich sie nicht unterbrechen. Dann versuche ich, so viel wie möglich zu verstehen. Normalerweise versteht man schon, was man sagt. Es sind eh die 10 Fragen und die 10 Probleme. Dann muss ich sagen, es tut mir leid, aber ich weiß nicht, können sie das und das auf Russisch sagen und dann sie wechseln. Einige Kollegen sagen direkt sofort, извините, ich kann nicht, bitte auf Russisch. Mir gefällt es nicht, weil die Person hat schon angefangen, wieso muss ich sie unterbrechen? Und ich sollte wahrscheinlich schon Ukrainisch können, kann ich nicht. Deswegen versuche ich, so lange wie ich kann, nicht zu unterbrechen und zu warten. Aber wenn ich verstehe, dass ich wirklich den Kern nicht verstanden habe, dann sage ich mir, nein, können sie noch mal alles auf Russisch erzählen. Na ja, es tut mir einfach leid. Wenn es nicht ausgeht, dann lieber lasse ich sie einfach so erzählen und normalerweise geht es sich trotzdem aus. Aber manchmal so ...

174. I: Du hast gesagt, dass diese Geschichte mit „Haben sie Kinder?“ gegen dich gespielt hat. Kannst du dir vorstellen, dass irgendwelche anderen Identitäten von dir deiner Arbeit positiv beeinflusst haben? Zum Beispiel, dass du eine Frau bist, dass Leute dir

mehr vertrauen? Ja, also schon, dass Leute eine bessere Beziehung zu dir sich vorstellen können. Oder, ja, für andere Menschen habe ich auch Aktivismus geschrieben und irgendwelche anderen Sachen.

175. B: Mir persönlich ist das nie passiert, außer dieser Dame, aber es war die Dame, die sehr problematisch ist. Die ist immer noch leider problematisch. Aber ansonsten, ich glaube, das Einzige ist wahrscheinlich, dass ich jung bin oder jung aussehe. Und dann sagen sie, aber gibt es noch eine Leiterin? Oder, ja, начальство есть тут, да? Aber ich sage, es ist, was die Kollegen sagen, das ist genau, was ich sagen würde. Aber das sagen sie nicht nur mir, sondern auch einer anderen Kollegin, die dreißig ist, aber genauso: „Gibt es eine Leitung oder eine Leiterin?“ Aber ansonsten, glaube ich, nein, also nicht bei uns. Ich glaube, wenn sie dann, ich meine, wenn du auch Hilfe brauchst, ja, egal, wer wahrscheinlich vor dir steht, du versuchst einfach eine Hilfe für dich zu holen. Aber, und das wahrscheinlich hat auch mit meiner Persönlichkeit zu tun, ich bin immer sehr offen, sehr freundlich, wahrscheinlich, und ich lächle auch die ganze Zeit, ja. Es sind nicht alle so die Kollegen von mir.
176. Und bei einigen habe ich schon gehört, dass jemand sich beschwert hat, weil sie aus Russland kommen. Und dass sie wahrscheinlich dort nicht arbeiten sollen, oder sie sollten Ukrainisch sprechen. Oder, was haben wir noch gehört… Also es gab Missverständnisse zwischen der Dolmetscherin und der Person, mit der ich dann beim Beraten war. Bei mir ist es nie passiert, aber ich kann dir jetzt nicht sagen, ob, also natürlich komme ich nicht aus Russland, ja, das ist klar. Deswegen das können wir ihr nicht vorwerfen, wahrscheinlich einer anderen Kollegin schon. Vor allem, wenn man dann Nachrichten bekommt, die man nicht hören möchte, dann versucht man einfach nur, was danach zu sagen. Was greifst du an? Dass du aus Russland kommst, das war's. Bei mir kannst du es nicht machen. Ich bin da voll geschützt. Ich glaube ansonsten, alle, die kommen, sind einfach nur daran interessiert, dass jemand ihnen zuhört, dass jemand ihnen hilft.

177. I: Aber nicht, dass es für dich gut war, dass du eine Frau bist? Also, muss nicht sein, nur meine Hypothese.

178. B: Wir sind eh alle Frauen Dolmetschen, deswegen entweder Frau oder Frau. Also jetzt haben wir auch noch einen Kollegen bekommen seit einer Woche. Aber der ist

auch ganz lieb, also es ist nicht so, ganz schön, ganz klein. Also, ja. Es gibt keine andere Wahl. Entweder sprichst du mit uns oder sprichst du nicht.

179. I: Gut. Und dann kommen wir langsam zum Ende. Und was ist dann deiner Hauptmotivation, diese Arbeit zu machen? Und warum hast du eigentlich angefangen? Und was glaubst du, was für dich jetzt wichtig ist, und ob es sich verändert hat in der Zeit, die du dort verbracht hast?

180. B: Es macht mir hauptsächlich Spaß. Also ich mag einfach das zu machen. Ich glaube auch, dass meine Figur genauso wie auch die Figur anderen Dolmetschern einen großen Beitrag leistet, weil wir sind immer neben dem Berater und wir übernehmen eigentlich manchmal auch seine Rolle und wir sagen: „Bist du dir sicher? Es gibt noch das“. Also ich sehe, dass wir eigentlich wichtige Figuren sind, obwohl wahrscheinlich man denkt, ja, Dolmetscht einfach nur, aber wir lösen auch oft ganz viele Probleme, weil wir wahrscheinlich auf etwas aufmerksam machen, das der Berater wahrscheinlich nicht gesehen hat und da löst sich einfach alles ganz schneller, als wenn wir das nicht gesagt hätten. Und deswegen, ich glaube, wir sind ein wesentlicher Teil von dem Ganzen. Und es freut mich, dass ich dabei bin und dass ich etwas Gutes tun kann und dass ich trotz allen Schwierigkeiten und Problemen, die nie gelöst werden, trotzdem was Gutes machen kann und immer noch einen Schritt weiter einer Person helfen kann. Das gefällt mir sehr und es ist einfach für mich wichtig.

181. I: Ja, danke dir. Also ich bin mit den Fragen von der Liste fertig, aber ich habe noch ein paar Fragen, weil du etwas erwähnt hast. Wüedest du gerne weiterarbeiten, auch da im Bereich?

182. B: Ja. Also bis ich noch Kräfte habe, wenn ich nicht zusammenbreche. [Lacht] Nein, also es ist einfach so, dass man/ Man muss einfach annehmen, dass einige Sachen kannst du nicht ändern. Das ist, natürlich, nicht gut und nicht schön, aber um dir ein bisschen Ruhe zu geben und ein bisschen… Nicht zu schützen und rechtfertigen, aber ein bisschen nicht alles persönlich oder auf dich zu nehmen, muss man einfach sagen, es ist leider so, ich kann jetzt dafür nichts.
183. Wir versuchen immer die ganze Zeit etwas zu ändern, aber es dauert einfach und ja, also das ist natürlich sehr anstrengend. Ich würde mir natürlich wünschen, dass ich

immer so ein ruhiges Setting habe, wo die Person der anderen zuhört, das wäre natürlich das Beste, aber es ist auch nicht so und ich meine, bis ich jetzt Kraft habe, bis ich es schaffe, ich kann es natürlich weiter machen. Ich würde auch andere Erfahrungen ausprobieren, weil ich sehe immer wieder so Angebote von anderen Praktikern und so, und die würde ich auch gerne machen, aber dann wahrscheinlich würde es sich mit Zeit nicht ausgehen und wenn ich dann entscheiden sollte, würde ich lieber bei der Kanzlei sitzen und Sachen übersetzen oder hier, ich bin eher so ein lebendiger Typ und mir würde das nicht genug sein. Also jetzt wahrscheinlich zu viel, ich würde an einem Tag auf dem Computer sitzen und keine Ahnung, Nummer schreiben, damit Keiner mit mir spricht, aber nur das zu machen, wäre für mich zu wenig. Zu wenig Kontakt, zu wenig Veränderung, die ich wirklich bringen kann oder zu wenig Aktion, zu wenig Mitarbeit. Also ich glaube, dass/ Also, ich hatte sehr viel Glück, diese Arbeit zu finden, glaube ich, weil nicht so viele haben die Möglichkeit. Also es ist natürlich schade, dass es so ist, dass ich nichts dazu sagen kann, natürlich ist es schrecklich, aber dass wir trotzdem auf dieser Weise jemandem helfen können, das ist sehr wichtig, und es gefällt mir wirklich.

184. Also ich bin einfach froh am Morgen, dass ich hingehe. Und das, ich glaube, ist sehr wichtig, weil nicht alle stehen auf und sagen: “Hey, heute gehe ich arbeiten!“ Also, natürlich, freue ich mich nicht, von 8 bis 17 zu bleiben, weil es wirklich sehr lang ist, aber zum Beispiel heute von 8 bis 2, ich bleibe auch dort gerne. Deswegen, ich glaube, so etwas nochmal zu finden, ist wahrscheinlich nicht so einfach. Obwohl es da Probleme gibt, aber die gibt es überall.

185. I: Noch eine Frage. Wie findest du es, dass du zwischen zwei Fremdsprachen dolmetschen musst? Wie viel schwieriger macht es das für dich? Oder wie viel schöner wäre es sonst gewesen?

186. B: Also ich glaube, jetzt ist schon eine Gewonnenheitssache geworden. Das ist, ich mache es einfach, das ist für mich normal. Es gehört einfach zu meiner Arbeit, dass ich Deutsch oder Russisch habe und das war's. Und ich muss sagen, viele Sachen natürlich, viele Sachen, die ich jetzt auf Russisch weiß oder auf Deutsch weiß, weiß ich auf Italienisch nicht, weil dieses Bereich, wer hat mal im Leben davon geredet, auf Italienisch nicht. Und deswegen, ich kenne nur Vokabular auf Russisch oder auf Deutsch. Und es passt auch nicht in meinen Kopf, wie es im Italienischen wäre, weil

das brauche ich nicht und ich habe es wahrscheinlich nie gewusst. Aber manchmal wünsche ich mir, ja, also man muss immer mehr denken und mehr lernen und mehr üben. Aber ich bin eh daran gewohnt. Es ist fast jetzt nicht mehr eine Last, es ist fast eine Freude, weil ich gleichzeitig zwei Sachen lernen kann.

187. Aber es ist natürlich manchmal, sage ich mir, wie soll ich das jetzt erklären? Ich habe keine Ahnung. Ich versuche es dreimal, nein, dann schaue ich nach und versuche, etwas herauszufinden. Aber normalerweise finde ich schon, obwohl nicht die richtigste Lösung, trotzdem irgendein Wort oder Ausdruck, der passt. Und ich bin zufrieden, und die Person ist zufrieden. Das ist das Wichtigste. Und wenn ich dann Angst habe, dass ich mich nicht richtig ausgedrückt habe oder dass die Person mich missverstehen haben kann, dann werde ich es nochmal, ich frage immer, haben sie mich richtig verstanden? Haben sie verstanden, was ich meinte? Weil wahrscheinlich war es nicht genau das, was man hören möchte oder was man sich erwartet, aber weiß man nur eine Formulierung. Aber es wiederholen sich auch oft die gleichen Sachen. Was sich wiederholt, kann ich auch alles richtig sagen. Was neu ist, ich muss immer überprüfen, ob was ich gesagt habe richtig war.

188. I: Cool. Du bist auch so kreativ und hilfsbereit. Ich kann mir vorstellen, dass es ganz gut funktioniert.

189. B: Ich versuche es immer. Und ich notiere mir immer alles Neues, was ich höre, weil ansonsten vergesse ich das immer. Und wenn ich dann wahrscheinlich einen ruhigeren Tag habe, auch bei der Arbeit, ich lese das immer durch, weil man muss es auch auffrischen. Zum Beispiel heute war diese, sie sind für ihren Sohn nicht… Oh mein Gott, ich habe es vergessen. Aber ich habe einen Screenshot davon. Deswegen weiß ich, was es war. Es war unterhaltspflichtig. Und das ist mir nie eingefallen. Deswegen habe ich gesagt, sie sollten eigentlich schon für ihren Kind nicht mehr bezahlen oder nicht verantwortlich sein, weil er schon volljährig ist. Und natürlich „вы не обязаны оказывать материальную помощь» habe ich nicht gesagt, aber ich glaube, was ich gesagt habe, ist auch was die Person im Kopf hatte, als für unterhaltspflichtig. Natürlich, wenn man sagt, du hast nicht gesagt, was zu sagen war, aber wenn die Person verstanden hat, was die Bedeutung von unterhaltspflichtig ist, dann glaube ich, das ist schon okay.

190. I: Noch eine Frage. Wie alt bist du, weil du erwähnt hast, dass Leute dich als kleines Mädchen ansehen?

191. B: Ich bin jetzt 26. Und ich bin in einem Monat 27.

192. I: Also nicht SO jung.

193. B: Ja, aber ich sehe wie 15 aus. Das tut mir leid. Ich werde immer wieder daran erinnert.

194. I: Letzte Frage, versprochen. Du hast auch gesagt, dass du für geflüchtete Menschen, zum Beispiel aus Tschetschenien, dolmetschst. Findest du, dass diese Dolmetsch-Situationen sich von den anderen unterscheiden? Und zum Beispiel wie Klientinnen mit dir reden oder wie du von den Beamten auch betrachtet wurdest in diesen Situationen?

195. B: Also die anderen Personen, die einen Asylstatus haben, die werden nicht von den Beratern im ACV betreut, sondern von anderen im Asylzentrum. Ich finde den Ukrainern gegenüber gibt es einen anderen Ansatz. Also im ACV man versucht alles gründlich zu überprüfen, sich alle Details anzuschauen und mögliche Lösungen zu finden, um nach den Regeln zu helfen. Ich habe den Eindruck, dass bei den anderen Gruppen, wie Asylwerber und soweiter sind die Regeln strenger. Wahrscheinlich ist die Arbeitsweise seit lange etabliert, und man weiß schon genau, wie viel Spielraum man hat mit den Fällen.

196. Ich glaube bei den Vertrieben spürt man mehr Verständnis und es gibt zumindest jetzt weniger Einschränkungen, deswegen kann man ihnen mehr helfen. Bei den anderen habe ich den Eindruck, dass man der Person nicht entgegenkommt, man versucht weniger nach neuen Lösungen oder Möglichkeiten, es wird nicht einen extra Schritt gemacht, sondern man hält Regeln ein, egal was, ohne Ausnahmen. Was auch richtig ist. Wahrscheinlich weil alles allen schon klar ist, während bei den Ukrainern kann man sich immer wieder informieren, Regeln ändern sich ständig und auch Hilfestellen und so weiter.

197. Im ACV würde ich mich trauen, vorzuschlagen, aktuelle Infos zu recherchieren. Im Asylzentrum nicht. Das ist auch nicht Teil meiner Rolle ich weiß, aber im ACV arbeiten wir wirklich alle zusammen, um zu helfen und da freuen sich alle auf Neuigkeiten. Im

Asylbereich, glaub ich, man weiß schon, dass alle möglichen Bemühungen erfolglos sind, weil die Lage sich nicht ändert. Ich glaube somit wird auch viel weniger Empathie oder Verständnis gezeigt. Manchmal beim Dolmetschen höre ich Personen am Telefon wegen den schlechten Nachrichten oder Entscheidungen weinen, aber die Antwort von Beratern ist oft "Ja, leider es ist so, tut mir leid, bis zum nächsten Mal." Die betroffenen Personen aber sagen, dass sie sich mehr Betreuung und Hilfe wünschen würden.

198. I: Aber das ist auch wahrsheinlich systembedingt.

199. B: Natürlich. Aber ich glaube der Menschenfaktor besteht auch darin, Regeln zu kennen und trotzdem jeden Fall als einzeln zu sehen und sich zu überlegen, ob es doch andere Wege, andere Möglichkeiten gibt, um die Personen nicht allein zu lassen und ihnen ein bisschen doch zu helfen. Das könnte auch davon abhängen, dass Berater im Asylbereich längst in dem Bereich arbeiten, haben ähnliche Geschichten immer und wieder jahrelang schon gehört und wissen, dass es sich nicht lohnt, mehr als das notwendige zu machen. Auch als Strategie für Selbstschutz, wenn man mit tragischen Geschichten jeden Tag konfrontiert wird, passiert es, dass man sich daran gewöhnt und man wird kälter, man beeindruckt sich weniger, man will nicht so viel Kraft in jeden Fall investieren.

200. I: Kann sein, sie haben ein Burnout und können sich gar nicht mit den Geschichten auseinandersetzen.

201. B: Wenn solche schwierige Gespräche vorkommen, Frage ich mich dann, ob man mehr hätte machen können. Egal wie, einen neuen Termin zu vereinbaren, die Beratung anders durchzuführen, Dolmetscher für andere Termine zu organisieren, damit die Person besser verstanden werden kann oder überhaupt kommunizieren kann und so weiter. Das sind kleine Dinge, die aber einen großen Unterschied machen können. Zumindest fühle ich mich so, schlecht halt, wenn ich weiß oder vermute, dass man mehr machen kann oder zumindest man kann es versuchen, und es wird nicht gemacht. Manchmal scheint die Arbeit mancher Berater einfach so zu sein "E-Mail vom Fördergeber erhalten, gelesen, dem Klienten mitgeteilt, Aufgaben erledigt". Aber dann fehlt ein bisschen der Faktor Beratung.

7.3. Transcription of the Interview with Liza (I3)

202. И: Пожалуйста, расскажи мне, где ты работаешь, какие обязанности у тебя и какое примерно процентное соотношение между этими обязанностями по времени? То есть, например, я столько-то перевожу, столько-то делаю это, столько-то делаю то.

203. Л: Я работаю в Красном Кресте, в центре прибытия людей. Ну, они бежали, да, но статус у них перемещённые лица. Так вот, в официальных документах они не беженцы, не беженки. И собственно, идея центра в том, чтобы вот люди только приехали и всё, что им прямо сейчас нужно - поспать, поесть, сходить в душ. Какие-то очень базовые вещи. Ну, и они выполнят тоже очень базовый уровень. Там души, там такие строительные душовые контейнеры. Например, спят на раскладушках люди в общих залах. Вобще не Luxus. И идея, что это временное. Люди едут дальше. Мы передаем информацию дальше в ББУ. Это мистерство что-то там. Я не помню, как оно расшифровывается. Потом можно посмотреть. Передаем информацию дальше в ББУ. Они смотрят, хорошо. Этот человек уже где-то есть в Grundversorgung. И идея такая, что они нам дают дальше информацию. Может эта семья, этот человек ехать туда. И мы даем дальше информацию. Наша работа – это коммуникация между людьми, которые приезжают. И, собственно, дальше всеми штабами.

204. Должность называется Hausbetreuung. То есть заниматься насущными нуждами. Раздавать еду, убирать постельное белье, выносить мусор, в том числе. У нас есть еще первая помощь – ходить с людьми, переводить что-то. Вот моя работа – это быть такой человеком между мирами. Да, то есть, от выноса мусора до перевода с врачами. И в команде сейчас работает людей, которые говорят по-русски или по-украински, меньше половины, наверное, процентов, может, 30-40, скажем так. И если человек говорит на каком-то из языков, русский или украинский, то больше работы, конечно, переводить. Или больше работы регистрировать. Это наш такой местный Erstgespräch, когда мы спрашиваем у людей, что они хотят, чтобы дальше передать информацию, чтобы уже максимально полно, если есть какие-то особые потребности, заболевания, или это семья, или есть собаки. Это зависит от того, что человек может получить или не получить. Вот поэтому у нас,

те, кто говорит на одном из двух языков, эта работа - уже не Hausbetreuung, а больше перевод. Вот люди, которые встречают, кто объясняет, что здесь, как работает дом, Австрия очень часто. Потому что часто перевод – это перевод, плюс еще объяснение, должно быть так, это так, а здесь работает так. Очень помогает, что мы примерно знаем, как работает, как не работает, какое представление у людей о том, как должно быть. Ну вот да, в этом и заключается моя работа.

205. И: А примерно в процентном соотношении можешь сказать, сколько ты переводишь по сравнению со всем остальным, просто чтобы понимать?

206. Л: Сейчас это сложно сказать, потому что день на день не приходится. И по-разному бывает, ну, например, просто, сейчас, сейчас я подумаю… Если Dienstleitung или Hausleitung у нас в доме и много коммуникации, то я перевожу, наверное, 40-50 процентов времени. Бывает такое. Да, бывает меньше, бывает больше. Вот это так. Ну да, наверное, половина работы, я бы сказала, перевод. Да, вот сейчас я думаю, потому что, да.

207. И: И все равно это называется Hausbetreuung?

208. Л: Hausbetreuung, да, да. Но у нас есть коллеги, у которых нет знания языка русского и украинского, они делают больше другой работы. Это тоже, свои сложности с этим. Но некоторые, знаешь, справляются, потому что все равно кто-то переводит по-английски. Многие коллеги говорят по-английски или переводят, но это все равно будет сложнее.

209. И: Да, очень интересно. Сколько у вас человек в команде, примерно?

210. Л: Больше 60… 65, 66, плюс Dienstleitung, их 6, плюс Hausleitung, 70 с чем-то человек. Довольно большая команда, да, потому что всегда круглосуточно кто-то должен быть. Ну, у меня, слава богу, нет ночной смены. И ночью там есть кто-то, и здание, довольно большое здание, наверное, ты знаешь, это бывшее здание биологического факультета на Альтерштрассе. Ну, там оно большое. Бывает, что надо просто много людей для какой-то маленькой глупой задачи, например

тележку с едой перевезти в столовую. Много времени на какую-то ерунду надо, да. Да, людей довольно много.

211. И: Понятно. Да, это, конечно, глупо с тобой, потому что мы знакомы, но следующий вопрос про предыдущий опыт, работала ли ты когда-либо в роли переводчика, или был ли у тебя опыт до этого, или есть ли у тебя какое-то образование?

212. Л: Здесь, в Австрии, я переводчиком не работала. Я работала, сейчас уже закончу работу в queer-реферате, это студсоюз, отделение по делам queer, что-то такое, дурацкий перевод. Там перевод, нет, особо не было. Нет, перевода не было, такой прям перевод на меня свалился на этой работе. Образование у меня в России, менеджер в социально-культурной сфере, даже почти по образованию, очень социально, очень в культурной сфере. а в Австрии я работала на кухне, на двух разных кухнях, и там/

213. И: А с кем-то ты не ходила разве, по всяким амтам или там каким-нибудь больничкам?

214. Л: Я ходила, да, я ходила, но это у меня, знаешь, как-то даже в голове не относилось, как какой-то опыт перевода... Да, я ходила, да, я переводила, точно. Ходила, иногда. Сейчас вспоминаю, что/

215. И: К вопросу, почему такие исследования важно делать, чтобы люди считали, что это работа.

216. Л: Я ходила в амт, в больницы, да, я ходила. Русский и английский тогда был, сейчас это русский-немецкий.

217. И: И все бесплатно, конечно же?

218. Л: Ну, видишь, у меня уже оплачиваемая работа на Hausbetreuung, вот. Недавно я ездила прямо переводить, но это было в мое рабочее время, поэтому это мой рабочий часы, все оплачено. Работа сверху какая-то переводческая, она не

оплачивается, если это в нерабочее время, то она ставит рабочие часы. Еще была идея, что у нас будут переводчики, у нас даже если лежат красивые зеленые футболки Dolmetscher. Но они просто лежат. Но я думаю, знаешь, это был большой проект, и была одна идея о том, сколько будет людей, как это будет выглядеть, и выглядит сейчас все вообще не так. И нам говорили, да, у нас будут переводчики, у нас есть полиция, но полиция, которая/ Идея, что люди приехали, все там, все что надо, в одном месте. Это та полиция, которая выдает, ну, эти синие карточки. И у них есть свой переводчик. Была идея, нет, вы не будете переводить, у нас будут отдельные переводчики, это их работа. Потому что по идее мы, без образования специального, мы не имеем права делать такие вещи, как какой-то перевод полиции, врачам, куда-то еще. Но... Мы это делаем, да.

219. И: Очень интересно. А давно ты там уже работаешь?

220. Л: Я работаю с 1 ноября. С 1 ноября это/ Это проект, это центр. То есть это не то, что началось и будет до конца когда-то длиться, нам сразу сказали, это проект. У нас работа будет длиться столько, сколько длится проект, сколько - мы не знаем. Но контракт у нас befristet, на год контракт, то есть до ноября. И пока мы работали, в процессе, как я понимаю, тоже много изменений произошло, потому что сейчас он остался единственный центр, куда люди могут приехать. Куда они вообще, это место, куда им нужно приезжать. Есть где-то Линц, по-моему, Иннсбрук, что-то еще. Но в Вене другие центры закрылись. Поэтому мы вот наблюдаем, потихонечку все так сворачивается. Да, с 1 ноября с начала именно вот этого центра. У нас есть коллеги, которые были раньше. Что очень, кстати, помогает. Что у них уже есть опыт. А как это должно быть? Что людям нужно? И вот, рассказывают. На вокзале есть много, кто работал, в Caritas.

221. И: Раз мы пошли в эту тему, это не следующий вопрос, но чувствуешь ли ты нехватку какого-то образования? Или вот ты говоришь, тебе коллеги объясняют. То есть правильно ли я понимаю, что единственная подготовка для этой работы - это просто беседа с коллегами?

222. Л: Это – наше горящее сердце. Это все, знаешь, проект, который мы делали с самого начала. Но я это не делала, потому что у меня физических сил не хватало

из-за травмы. Мы все делали сами от сбора мебели, вывоза лишней мебели. Собирали раскладушки просто с самого начала. Но я участвовала, когда мы думали, например, как какой-то процесс делать. Мы сами думали, разговаривали. У нас очень хороший Teamleitung. Они всегда слушают, потому что понимают, что мы работаем вот там. Нам какие-то вещи виднее. Все наши предложения всегда слушают. Слава богу, у нас тиммитинг был регулярно. И даже супервизия сейчас проходит.

223. С точки зрения организации, Красный Крест делает все, что может. Да, не идеально. Но именно о переводах у нас не было никакой подготовки. Ты мне давала, тогда книжку присылала. Я начала читать, это было интересно. Сейчас, думаю, надо вернуться, потому что очень хорошо. Какой-то нет/ И да, мы вместе думали с Teamleitung, как лучше делать что-то, меняли какие-то такие вещи. Про подготовку был вопрос. Не хватает. Не хватает, может быть, да, про перевод. Потому что да, переводим как знаем, как умеем. И знаешь, что не хватает... Супервизии — это хорошо, но очень многие люди приехали из, например, такого же посоветского пространства. Кто-то есть из России, из Казахстана. Много отовсюду. И я вижу, коллегам не хватает какого-то conflict management. Когда люди чувствуют, я сейчас Beamte, и ведут себя так, как Beamte в России, в Украине. И чувствуют, что вот у них какая-то, знаешь, такая... Ну, я сейчас Beamte. У меня карательная цель. Я сейчас вас накажу за то, за то, за то. И вижу, что какого-то вот этого не хватает многим коллегам.

224. И: То есть, какой-то профессиональной этики, которая бы обсуждалась и показывалась?

225. Л: У нас это обсуждается. Да, говорится на тим митингах, что-то ещё. Если нет какой-то специальной подготовки, потому что мы не Beratung, мы Hausbetreuung, теоретически мы это и не должны делать. Ещё в последнее время... Ну, уже война второй год идёт, к сожалению. Я так понимаю, примерно в тех же регионах, где она шла, там она и идёт. Те, кто как-то уже уехали, те уехали. Сейчас прямо из Украины уезжают мало кто. Бывает, но редко, я бы сказала, 20–30 процентов - это те, кто вот-вот только уехал. А остальные уже какое-то время здесь, в каких-то других странах, и приезжают. И очень-очень многие это кавычки, кавычки, «сложные случаи». Например, человек болен алкоголизмом или зависимостью,

или какая-то деменция. Какие-то такие сложности, где человеку просто сложно устроиться. Ну, много разных. И люди вижу, им нужен то, что здесь Psychosozialberatung. Вот этих специалистов, кто говорил бы на языке, очень не хватает. Что, опять же, я понимаю, не было идеи и понимания, что это будет нужно. Что люди приедут и поедут дальше. Но у нас сейчас есть случаи, когда люди живут у нас месяцами, потому что из-за каких-то сложностей, получается, в хаосе было там-там-там, они застряли у нас и спят на раскладушках. Вот этого очень не хватает.

226. И: То есть, люди, как бы считают, окей, все беженцы одинаковые, и если есть какие-то пересекающиеся проблемы, с ними не работают?

227. Л: Теоретически нет. И сделали дом, Heiderhof называется. Как раз для людей с инвалидностью, что хорошо. Я знаю, что там есть возможность Pflege. Если кому-то что-то надо, какая-то именно каждодневная. Но есть люди, кто, знаешь, по каким-то причинам не хочет помощи. Ну, не хочет. И у этого всегда есть какие-то причины. И я понимаю, что есть люди, у которых есть образование, кто может понять, что за причина, почему человек не хочет помощи. Почему человек пьет так, что он гадит под себя и разбивает себе голову. Почему он не хочет ничего. И мы/ У нас нет квалификации это сделать, Ну, когда можно и когда это какое-то/ Очень часто мы/ Нам прямо говорили несколько раз люди: «Вот я вам говорю, и мне легче». Очень часто просто нужно выслушать. И хорошо, мы это понимаем. Да, слушаем, людям лучше. Что опять жк уже не Hausbetreuung, что-то другое. И хорошо, и окей. Наша работа, чтобы все работало. Да, вот это.

228. И: Наша работа, чтобы все работало. Это очень хорошая цитата.

229. Л: Слушай... Ты сказала, что система не видит, и это так и есть. Еще у Красного Креста не так уж много полномочий. В общем, система не видит, что люди разные. Система не видит, что Украина - гомофобная страна, все еще. И если/ Ну, у меня был вот случай, где девушки сказали, мы кузины. И они у нас застряли, потому что невозможно, когда с определителя говорят. «Вы кузины? Можете мне не отвечать. Посмотрите на меня». «Нет, мы не кузины». И теперь мы с ними ездим периодически в Queer Base. Они взялись за это дело. И слава богу, они от

себя будут делать Antrag верно, чтобы их вдвоем куда-то поселить. Но да, если не поговоришь/ Я думаю, хорошо, я прикреплю себе, хотя бы, хоть радужный значок куда-то... Видно, да? [смеется, так как выглядит очень гендерно неконформно]

230. И: Хорошо, что ты сказала мне об этом, потому что это был тоже один из моих вопросов про то, как твои разные идентичности влияют на твою работу. И вот как ты говоришь, что, если бы я не была сама квирной и не подошла бы к ним и не сказала, у них было бы все плохо.

231. Л: У них было бы все плохо, потому что там у них сложно, они уже были в одном месте. Они очень юные, им 19 и 18 лет. И поругались с родителями, и они такие... Ну, им сложно, я понимаю. Сейчас какая-то, вот есть надежда, что получится. Потому что/ И наш Hausleitung сказал, что это, по идее, Queer Base, они должны этим заниматься, у них есть прямой контакт, они могут сделать. Но надо сделать прямую заявку. Пойти туда-туда. Ну, сложно.

232. И: Круто. А есть ли еще какие-то подобные кейсы?

233. Л: Есть, был еще мальчик, он сам ко мне подошел, потому что он понял, что нас объединяет радужное сияние. [смеется] Но он уехал, потому что он/ Знаешь, очень много приезжает расистов тоже из Украины. У нас были случаи, когда человек/ Ну, его распределили, им дали место, он «я не буду там жить». Но ему, хорошо, стали еще одно место искать, потому что у человека с протезом, без ноги, и как-то к нему, ну, давайте побольше/ Он приехал, и он, знаешь, такие вещи говорил, «я не буду с н****** жить. Там н**** и алкоголики». И он уехал в Украину назад. Ну, вот такие случаи. И вот мальчик, который ко мне подошел, он говорит, извините, мне дали место, но я там не останусь. Я говорю, что такое? Ну, там вот есть люди из/ И называют страны, которые, в общем-то, тоже довольно гомофобны. Я подумала, что это случай расизма, я говорю, а что с ними не так? Он такой, ну, знаете, это гомофобия, трансфобия, я сталкивался, мне больше не хочется. И я думаю, хорошо, если бы я знала раньше, то мы бы поговорили, тоже в Queer Base или куда-то съездили. Но в этом случае, я думаю, все хорошо, наверное, сложится. У него тетя в Канаде, он туда поехал. Ну да, если люди не подойдут, если я не подойду…

234. Или есть у нас человек, он тоже среди моих коллег считается сложным. У него, знаешь, ВИЧ уже до степени, когда это СПИД, он здесь получает лечение, но я это знаю, когда он к нам только прибыл, меня попросили переводить. В общем, Hausleitung, потому что у него был Hausverbot, вот там, там, там. Ну и мое объяснение - ему сложно, и с ним сложно, поэтому так. Но у меня с ним еще ни разу никакой сложности не было, и он ко мне тоже, мы с ним нормально разговариваем. Все в порядке. Вот он обычно как-то, если смена есть наша, он ко мне подходит, разговаривает, какие-то вопросы. И пока не было ни конфликтов, ничего, хотя говорит, он конфликтный. Что конфликтный? Я пока не видела.

235. И: Очень интересно. Как ты считаешь, как должен вести себя переводчик идеальный? Если ты представляешь на своем месте идеального переводчика, такого очень образованного, очень этичного, как ты считаешь, какова должна быть роль и каковы должны быть принципы такого человека?

236. Л: Человек, кто, я думаю, что это понимание, что я сейчас, моя цель — это коммуникация между этими двумя сторонами, у которых есть не только языковой барьер, но и какие-то еще. И этот человек должен понимать реалии людей, для которых он переводит. И должен понимать, что какие-то вещи, если переводить слово в слово, то они могут звучать странно. И вот это очень важно, конечно же, учитывать. Пожалуй, вот это идеальный переводчик и еще у нас такая позиция на моей работе. Мы знаем много о людях, мы запоминаем какую-то историю. Этика, спрашивать: «это переводить? это говорить?» Это, например, спрашивать, и разговаривать. «Вы хотите, чтобы я это перевела сейчас туда дальше, или вы мне говорите?». И еще вести диалог. Это уже очень важно. Это реально для моей работы. Уточнять, спрашивать, а это сказать, а это перевести.

237. И: А люди много говорят, что они говорят тебе, а не другому человеку?

238. Л: У нас такое часто бывает. Просят: не говорите так, либо это, но я там то, или это, или...Часто врут. И это то, что тоже надо делать выбор, хорошо, и это дальше перевожу или нет. Это, я понимаю, и вижу, что человек врет. Это всегда очень видно. Очень понятно. Ну, не всегда, но это очень часто видно. Какие-то такие вещи. Но про переводить или не переводить, когда мы ездили в Queer Base, я

спрашивала, что переводить, что не переводить, потому что я знаю историю, вот это, это, это я переведу, чтобы нормально, я у них уточняла. Не знаю. Когда мы идем к врачам, если что-то переводить, я тоже спрашиваю.

239. Ну, и тут очень есть еще, да, вот это понимание какой-то ответственности, в переводе или при работе, если я что-то вижу. Я не знаю, у нас был случай, мы в Jugendamt жаловались, чтобы пришли, потому что там было все не очень хорошо. Тоже это наша ответственность. Хорошо, говорить, это не говорить. Я понимаю, что человек говорит сейчас своему ребенку или что-то, бьет или еще что-то, как-то перевожу и говорю, это дальше или нет, тоже вот такое. Но тут сложно, тут у меня нет ответа, как-то правильно.

240. И: А как ты решила в этой ситуации?

241. Л: Мы попросили, пожалуйста, в Jugendamt. Потому что у нас бывают разные. Когда-то мы думали, ну, окей, хорошо, я не знаю, что тут можно сделать, потому что бывают разные случаи. Если ребенку 3 года, если на него кричат постоянно и бьют тоже, мы видели, ну, это наша ответственность, мы пожаловались. Но там дело ничем не кончилось. Но бывает, что кончается, да, вот, на Erdberg. И Jugendamt там забрал ребенка. Но там была, знаешь, сложная ситуация, сложная мать. Не хотела, чтобы ребенок ходил в школу, ребенок школьного возраста. И так полномочия Jugendamt распространяются только вот, ну и там тоже сложно, но этого забрали. С остальными она уехала. Такие драмы тоже бывают. Или, знаешь, бывает, например, была семья, и я вижу, что вот женщина, это ее дочь, и вот эти два маленьких ребенка, это дети вот этой девушки. И ей, она несовершеннолетняя. Она говорит, это мои дети, ее мама. И вот что вот как. Ну, такое тоже. Ну, я не знаю, это же про переводчика или нет. Я думаю, не знаю, наверное, чистой работы переводчика, наверное, нету. Потому что это с людьми. Такое тоже, что делать.

242. И: Да, нет. У меня нет задачи вычленить, что такое перевод, что такое не перевод.

243. Л: Я все еще, думала, чего на работе не хватило. Я не знаю, написанного или очень хорошо проведенного, может, семинара, еще что-то, чтобы объяснить, что

значит вот этот статус перемещенных, просто юридически. В чем отличие, что-то еще. Это все, что я это искала сама, читала. Я человек, который среди, еще есть мои коллеги, кто занимается флайерами, чем-то еще. Мы просто сами ищем и находим. Хорошо, где есть Beratunggsstelle, что ли, потому что мы не Beratunggsstelle, а где есть. Мы это ищем сами. Такое еще. Но опять же, так как мы не Beratunggsstelle, кто это будет искать, вот мы ищем. Каких-то таких тонкостей не хватило. Мы сами это все ищем и сами же потом делимся, рассказываем, как сейчас работает, что новое, когда были изменения с проездом или с билетами от ÖBB, это мы все сами находили.

244. И: То есть, никакой информации вам ниоткуда не приходило?

245. Л: Нет, сами все, да. У нас есть Caritas, их Beratunggsstelle, офис у нас прямо в доме, но тоже такое интересное. У нас есть полиция, куда приходят люди, кому где-то есть, где жить, они приехали, но надо регистрироваться для того, чтобы получить визу, это вот у нас. Они, например, не могут пройти в Caritas и что-то у них спросить. Потому что это для тех, кто живет у нас. Ну, тоже немного странно.

246. И: Так, я слышу, что вообще много чего не хватает в плане системной поддержки. А что есть? Что предоставляется вам? Хотя бы вам деньги платят какие-то же?

247. Л: Нам платят деньги, и вот я слышала до того, как я начала здесь работать, что это одна из самых лучших организаций, кто работает. Потому что они есть, Caritas, еще кто-то, и это правда очень хорошо организовано, очень четенько. Все Überstunden, все оплачиваются. Если это воскресенье, что-то еще, то все оплачивается так, как надо. А то знаешь, обычно Überstunden столько же, сколько и в час стоит. Тут нет, со всеми бабками все правильно, четенько оплачивается. Тиммитинг – это рабочее время. Супервизия сейчас делается регулярно, это тоже здорово, но здесь, знаешь, чтобы воспользоваться этим и получить бонусы, которые дают супервизия, надо быть достаточно осознанным человеком для этого. Многие коллеги, особенно кто приехал, кто из постсоветского пространства, они не понимают, что это, они говорят: «Это что, нам сидеть и

жаловаться друг на друга? Мы не будем в этом участвовать». Просто уходят с супервизии.

248. И: Это не обязательная вещь для всех?

249. Л: Это обязательная, но супервизорка говорит: «Я не могу вас заставлять, если вам супер некомфортно, вы не хотите, хорошо, потому что это рабочее время, я не буду писать, что вас не было, пожалуйста, идите, я не хочу вас заставлять». Насильно мил не будешь, да. Есть супервизия, есть всегда возможность поговорить с Dienstleitung, Hausleitung, я не знаю, про все, пожалуй, и знать, что за это ничего не будет, и что это будет услышанно. Вот это точно есть. Да, если я говорю, вот у нас есть девушки, которые в Queer Base, я хотела сказать, давайте сделаем это. «Да, давай, конечно, езжай в свое рабочее время, чтобы это было оплачено, переводи». Потому что я предложила в нерабочее, мне поменяли специально смену, так чтобы это было на рабочее время. Вот, это есть. Я с другими коллегами говорила, да, это все поддерживается, инициатива.
250. К этому сложно привыкнуть. Ну, и очень видно, знаешь, у коллег, кто давно тут, кто недавно. Да. И там кто-то еще не знает, как это работает, например, первая работа, я тут уже, слава богу, почти пять лет, и я знаю, что такое 13–14 зарплата. Коллеги кто-то боится брать больничные, боится брать отпуск. Им объясняешь, нет, нужно, оплачивается, никто ничего не потеряет. Такое есть. Ну тоже, я понимаю, что за этим не знаю, наверное, Teamleitung сложно уследить, понять хорошо, все ли знают вообще законодательно право в Австрии

251. И: Ну да, если ты тут вырос, то для тебя это просто само собой разумеющееся.

252. Л: Да, а если нет, вот это такое, и вот на моей позиции Hausbetreuer работают в основном/ Примерно никого нет из Австрии. Может быть, два человека, и все. Есть еще с русским Migrationshintergrund из Германии. Мы все хохочем: «Понаехали! Ausländer из Германии!» Она тоже смеется с нами.

253. И: Класс. Да, про супервизию, может быть, мы пойдем дальше про то, как на тебя эмоционально влияет эта работа? То есть, когда ты очень много с людьми,

которые подверглись серьезной травме, работаешь, это тоже может сказаться на твоем здоровье. Как ты это оцениваешь вообще?

254. Л: Это очень хороший вопрос. Я сейчас примерно раз, два раза в месяц хожу на терапию. Моя терапевка: «Ну что, как у вас работа?» конечно же, спрашивает. Ну, да нормально, говорю. Но я думаю, у меня немножко, как это... Часто бывают заторможенные реакции на разные вещи. И мне первые два-три месяца, было окей, нормально. Я вышла с работы, я оставила работу там. Но знаешь, я говорю оставила, но у нас есть наш Dienstbuch, и после каждой смены Dienstleitung пишет, что, как было. И это напишут три раза в день. Я как бы с работы вышла, но три раза в день я читаю, что происходит. Когда я не на работе, я читаю. И когда я прихожу, я знаю, что было, что нет. Где-то на подкорке все равно это есть, что делать, то сделать. Вот.

Но, не знаю, мне кажется, у меня два раза были какие-то такие дни, когда было как-то много тяжелых историй. И потом, наверное, два раза было, что каким-то всем грустным было история, было прям... Грустно. Но, опять же, вот у меня есть терапия, хорошо. Ну как хорошо?

255. И: Ну, то есть, у тебя есть поддержка? И еще супервизия тоже. То есть, вот то же с терапевткой?

256. Л: Да. Супервизорка, она работает в этом ББУ. Надо посмотреть, какие-то Bundesчто-то там, надо посмотреть. Она там работает, и там люди примерно тем же самым занимаются, но уже не у кого статус перемещенных, а у кого статус беженства. Она там тоже работает. Большой опыт как раз именно вот в нашей сфере, работает на супервизии. Она же примерно знает, какие вопросы есть, какие могут быть.

257. И: И как часто супервизия бывает?

258. Л: Сейчас скажу. Раз в месяц, наверное.

259. И: А это индивидуальная или групповая?

260. Л: Групповая. И она тоже сказала, если вам нужна индивидуальная, тоже, пожалуйста, скажите. Это всё можно организовать. Ну так, знаешь, люди, на самом деле, не очень часто делятся. И для них тот пиздец, который происходит, это какая-то такая норма. И вот это тяжело давить. Люди такие: «А чего они приехали? Оттуда-то, у них не очень бомбит даже. Что приехали? Подумаешь?» Или моя коллега говорит: «Ну, у меня мама там. Да, говорит, это нормально. Ну, подумаешь. Воздушная тревога раз в день. Ну, и ещё. Ну, вчера только ракета упала». Как бы «это нормально». Ты думаешь, что?...

261. И: Люди, наверное, вырабатывают какие-то такие свои защитные механизмы, чтобы дальше работать. Отрицаем реальность, чтобы как-то дальше ехать вообще. Вау. Окей. Ну, это понятная реакция совершенно. Хорошо, если как-то ещё по-другому удаётся реагировать.

262. Л: Знаешь, тяжело бывает, когда, ну, люди уже там давно или устали, и когда люди видят тебя как лицо, представляющее всю Австрию, всю систему. И ходят, и тебе жалуются, будто бы ты отвечаешь, или ты имеешь какое-то влияние. Ну, например, мы, к сожалению, не имеем влияния на то, получат ли люди где-то место, где они получат, мы объясняем. Но так как мы вот контактное лицо, я, мои коллеги, я не знаю, Hausleitung, то, конечно же, а к кому ещё обратиться? Вот какой-то живой человек. Вот это бывает тяжело. Да, разные жалобы. Что это не работает, и то не работает. И ты знаешь, да, это не работает. Да, так не должно быть. Это да, это отстой. Такое бывает тяжело. Знаешь, бывает тяжело, ну как, тяжело смеяться, когда много чего-то, что как-то не сработало, и люди тоже не очень рады. Ну, это бывает тяжело, да. А так, если работы много, много чего-то хорошего, не знаю, ты приходишь, привозишь хорошие новости, это же тоже очень эгоистичная работа, ты приносишь хорошие новости, люди рады, тебе хорошо.

263. И: Тогда двигаемся к следующему вопросу, который идеально подходит. Какие самые сложные аспекты твоей работы, эмоциональные или физические, и какие самые лучшие или rewarding?

264. Л: Ну, вот самые лучшие, это то, о чём я говорю, это приносить хорошие новости. Это самое прекрасное. Например, человек хочет куда-то в Санкт-Пёльтон, и едет в Санкт-Пёльтон. Что может быть лучше? Ну, или, я не знаю, или человеку нужно что-то, что организовать совершенно в наших силах и что-то не очень сложное, и, я не знаю, зубная паста, а люди не знают, что она у нас есть. И тогда ты говоришь, у нас вот это, это, это и люди рады, очень рады. Ну, какие-то, хотя это наша работа, вот это, да, это то, ради чего, наверное, мы все это делаем. Когда что-то работает, что-то срабатывает.

265. Вот, а сложное для меня, то, что я говорила, сложные случаи, люди, которым надо Psychosozialberatung. Я не знаю, и я ещё, знаешь, ну, я в процессе думала, блин, уж что-то со мной, знаешь, не так, я не очень хочу это делать. Да нет, всё нормально, я знаю, это какое-то я хочу делать что-то, это какое-то я не хочу. Например, работать с людьми, кто не хочет помощи, и выяснять почему, это я не хочу, это не то, что я вижу в своей работе. Ну, там понятно, война, травма, но алкогольная зависимость и прочие вещи это то, с чем я не хочу работать. Я это, вот, я знаю, я не хочу, мне это сложно, я как могу, конечно, отодвигаюсь, но это, я знаю, это лично моё, кому-то оно вот работает. Вот это мне, да, сложно, и с этим я не работаю.

266. Когда люди приезжают с менталитетом, от которого я уехала. Я уехала от тёток, которые говорят: «Ты мальчик или девочка?» Я отвечаю: «А ты?» Ну, как бы, что ты тут ещё ответишь? Но здесь, я понимаю, окей, здесь я права, здесь у меня есть защита, а не у них. Но сложно бывает лично мне сталкиваться с тем, от чего я уехала, с расизмом, потому что у меня, мои коллеги/ Белых, это вот сколько людей, кто говорит по-русски, украински, например, столько белых. То есть, ещё даже меньше, потому что многие, кто говорит в том числе по-русски, это из Чечни, ребята, девчата, я не могу отнести, я не знаю, сами себя они относят к нам или нет. И когда большая часть команды, которые работают для вас, моют посуду, уносят ваш мусор, и вы говорите какие-то расистские вещи, вот это я не понимаю, вот это мне сложно. Но, опять же, я понимаю, что людям сложно и с ними сложно, до какого-то уровня, хорошо, на это можно закрыть глаза, но после какого-то это уже нет. Тогда уже, наверное, людям не надо с нами оставаться.

267. И: Но, опять же, у них нет никакой другой поддержки, которая бы им объяснила, ребята, это по-расистски. То есть вы люди, которые подвергаются расистским и

гомофобным нападкам, должны быть pädagogisch wertvoll, и объяснять, это очень большая нагрузка.

268. Л: Это их работа, не быть расистами. Не моя работа их учить. Мы с тобой приехали из белого, как снег, региона, благодаря Советскому Союзу, кто всех небелых людей расчистил. Можно же не быть расистом и понимать. Пожалуйста, к нам приезжают или у нас спрашивают: «А почему они здесь?», показывая семью рома, например. Потому что они такие же украинцы, как и вы. В смысле, почему они здесь? У них нет понимания, что все такие же украинцы, у всех такой же абсолютно статус. Там родился человек, я не знаю, много бывает в Сирии, Иран, ну, пожалуйста, украинский паспорт. Они тоже украинцы. И у самих украинцев нет у многих, не у всех, понимания, типа чего.

269. И: Да, а много вообще гомофобии случается с тобой?

270. Л: Ты знаешь, со мной нет. Ну, вот тогда было, типа, это мальчик или девочка, но у женщины Hausverbot сейчас есть, потому что, она в принципе, была очень странная и говорила странные вещи, но она куда-то и уехала, может, и не вернется. Нет? Ноль. Не было. Ничего, вообще ноль. Может, пока.

271. И: Ну, мне кажется, один случай, который ты рассказала, звучит как гомофобия, или как трансфобия, или кто знает что.

272. Л: Это да, это то, от чего я уехала и чего не хотела бы больше видеть.

273. И: А знаешь, что? Про русский язык я тебя спрошу. Как то, что ты говоришь на русском, влияет, потому что некоторые люди вообще не хотят говорить на русском, некоторые нормально.

274. Л: Это очень хороший вопрос. У меня было, наверное, два случая, когда люди не захотели говорить по-русски. Такие, мне лучше английский. Ну, хорошо, давайте английский, я знаю английский, ну женщина говорила по-английски, ну, как бы окей. А мужчина, он начал по-английски, но потом, знаешь, ему не хватило его же английского, чтобы разговаривать. Он переключился на русский. И была

еще несовершеннолетняя девушка, она… Просто по-русски ей было сложно, потому что она его не очень хорошо знает. Поэтому, ей проще по-украински, я по-русски. И мы, окей, у нас обычно в смене всегда есть, как минимум, один человек. У нас, кстати, тех, кто только по-русски говорит, это половина на половину. Есть люди, кто говорит по-украински, мы ищем всех, кто может прийти и говорить по-украински.

275. А так, то, что Россия... Ну, я думала, может быть, что-то какие-то будут проблемы, что-то еще. Но нет, как-то обычно. Говорят: «Ну вот, мы же украинцы, и вы же русские. Чего бы все не дружили?» «Вот они воюют». «Это они». Ну, мне было вплоть, что там я, ты, вот они там делают. Или, наоборот: «Да, у меня там тоже в России там, кум, сват, мама, тоже там», еще что-то. Ну, с русским, пожалуй, нет.

276. Бывает, когда со мной говорят по-украински, чем больше я слушаю, тем больше я понимаю общий смысл. И иногда это срабатывает, и иногда я говорю, знаете, я не понимаю, вы можете мне по-русски повторить? Потому что я, да, понимаю, потом нет. Говорят. Но пока таких прям суперпроблем не было. На удивление, я думала, будет сложнее, но потому что у меня нет украинского, потому что/ Не знаю. Люди разные. Обычно такое есть, наоборот: «Да, люди разные, да, зачем они это делают?» «Мы все вот же нормально общаемся, да, зачем они воюют?»

277. И: Справедливо. То есть, люди тебя спрашивают, откуда ты, да?

278. Л: Часто спрашивают, откуда, но, знаешь, меня спасает, что я из Сибири. Ну, потому что, знаешь, еще/ Ну да, Сибирь, как кто там, окажется, да, по своей/ И меня, знаешь, еще что спасает, или не спасает. Я и хотела уехать из России, я и не хотела там оставаться. Конечно. Поэтому, да, бывает спрашивают, что уехали, ну, я и не хотела там жить, потому что я вижу, там проблемы и те, и те, и те, и, слава Богу, у меня была такая возможность там больше не жить. Ну да, спасает то, что из Сибири.

279. И: Я вот сейчас слышу тоже, что твой мигрантский опыт и опыт того, что Россия тоже применяла к тебе некоторое насилие системное и того, что ты уехала от этого, он помогает выстроить отношения с клиентами и клиентками, правильно?

То есть, как бы от одной империи пострадали, и все нормально, значит. Это они там воюют, а не мы.

280. Л: Ну, если очень начинают спрашивать, у меня дедушка, его семью сослали. Мы думали, что это была либо граница с Украиной, либо это Украина, потому что он говорил по-украински, мой дедушка, но мама, я, конечно, уже нет, потому что Советский Союз, мы же все Советские Русские. Стыдно быть нерусским.
281. Да, я думала, будет больше проблем, но как-то нет. Ну, может, еще что-нибудь будет. Ну, или какие-то, знаешь, замечания какие-то говорить. Меня часто не принимают за человека, кто приехал вот откуда-то, где говорят по-русски. Очень часто. Ко многим коллегам подходят, сразу же по-украински, по-русски, а меня очень часто нет. И потом очень удивляются, что я говорю вообще на русском. И недавно пришли люди, я что-то другое доделывала, я им ответила, ну, какое-то, по-моему, коллеге передала дело, они сказали, о, немка так хорошо по-русски выучила, на меня. Ладно, буду немкой сегодня.

282. И: Ты выглядишь, наверное, как дефолтный немецкоязычный квир, поэтому? Все на спорте.

283. Л: Да, меня недавно еще охранник спрашивал, да, хорошо, по-русски говорите, а где выучили? Да, кстати, вот еще, вот еще то, что я поняла, что еще людей смущает. Я не выгляжу как человек из России.

284. И: Но это помогает тебе или больше мешает?

285. Л: Это помогает, это помогает, потому что это отделяет меня вот от тех русских, да, кто поддерживает войну. Потому что я уже заранее не выгляжу так, не говорю так, не веду себя так. Я думаю, тут да, но еще, знаешь, мне мигрантский опят помогает понять, что это был мой выбор, а у людей это не выбор. Поэтому, когда у меня какие-то вещи спрашивают, мне сложно. Потому что у вас другая ситуация, я не знаю, не понимаю, не представляю, поэтому ну такое. И я понимаю, что мне многое сложно понять, почему это так, почему это так.

286. И: Можешь более конкретный пример привести?

287. Л: Ну, многие люди, знаешь, здесь с начала войны и они как бы зависли, что война сейчас кончится, и мы поедем. Они не начинают застроить жизнь. Ну, иногда я думаю, типа а че вы, потом я думаю, да, откуда я знаю? Да, я же не от войны бежала. Да. Не знаю. Наверное, если человек такой, проще работать, что нет вопросов, это так, это так, это так, а если есть, ну, я не понимаю, хорошо, это странно, но я не понимаю. Я не понимаю.

288. Знаешь, самая классная Dienstleiterin, это та, которая очень много лет работала в Трэскирхен. Да, вот она прям/ Да, с ней приятно всегда, она самая продуктивная, самая позитивнее всего настроенная, все супер там. У нас есть в команде люди, кто здесь, у которых паспорт беженцев, кто бежал откуда-то. Многие, знаешь, они говорят, я не понимаю, почему люди жалуются, у них Luxus. Потому что они получают/ У нас была такая, к нам приходил кто-то с русским и литовским/ Знаешь, есть часть людей, кто живет в Литве, у кого нет ни русского, ни литовского гражданства. Что-то такое, да. И к нам пришел такой человек, и он да, что-то у него какие-то свои особенности, но он правильно говорил: «Почему для украинцев так, а для других - нет. Почему я не могу, почему?» И многие, кто проходил через трайскирхен, не было права на работу, не было денег, ничего не было. И они видят и у них такое «почему», вот это я еще вижу. И, к сожалению, ответ - потому, что они белые. Поэтому не надо отказываться от паспорта, не надо проходить через лагерь, и можно иметь право на работу. И бесплатные курсы немецкого. Да, вопрос, как это все организовано, очень большой, и система не работает идеально. Ну, это такое, знаешь, если сравнивать, да, первое, опять же, говорить, а где-то кто-то голодает, это тоже не очень правильно. Вот такая еще сложность, когда говорят, а что, почему? У нас было несколько людей, кто к нам пришел, думал, что это Центр Прибытия вообще для беженцев для всех, и мы такие, а, вот нет, у вас паспорт неправильный.

289. Австрия такая вроде бы посмотрела, что, когда была война на Балканах, осталось только 20 процентов, остальные уехали. И есть предположение, что расчет на то же самое: останется только 20 процентов, остальные уедут. Так люди и хотят уже, на самом деле: «Мы пока война не кончится». А когда мы спрашиваем, нам надо, конечно, если кто-то едет мимо, ну куда-то дальше, просто переночевать, мы, конечно же, все у нас люди могут останавливаться. Но нам надо знать, человек хочет или нет. И мы, когда спрашиваем, хотите в Австрии остаться, и люди сразу такие, да нет, мы домой хотим, это мы пока война не кончится. Ну тоже такое.

Нам-то надо понять, что временно здесь они или нет. Объяснять, что мы имеем в виду под этим вопросом.

290. И: Да, понимаю. Почти уже мы все закончили, мы поговорили про мигрантский опыт, про квир-опыт, что он, с одной стороны, хорош, потому что ты можешь вычислить всяких квиров и помочь им гораздо лучше, чем другие люди, которые в этом вообще не понимают ничего, с другой стороны, тебе за это еще прилетает, потому что менталитет и все такое. Есть ли какие-то у тебя еще идентичности, которые помогают или, наоборот, мешают? То есть, например, я могу сразу подумать, что женщина, потому что к женщинам относятся по-другому, чем к мужчинам, или, например, активистская твоя идентичность?

291. Л: Ну, это да, знаешь, когда у нас есть, например, медицинские опросники люди должны заполнить, и там есть вопрос, если заполняет человек, кто может быть беремен, беремен или нет. И я знаю, что какие-то аборты в Австрии — это сложно. Это не запрещено, это и не разрешено. И это не покрывает страховка. Аборт не покрывает страховка. Не покрывает. Можно, конечно, в Sozialamt попробовать попросить, чтобы они дали денег. Кто-то говорит да, получить можно, кто-то говорит, что нет, это очень сложно. Вот. Я, например, из активистского опыта знаю это. И я говорила коллегам, мы обсуждаем, и говорю, знаете, с абортами сложно. Приезжают разные, и я знаю, что это не покрывает страховка. И не важно, эта таблетка будет, или это будет хирургическая процедура. Стоить будет одинаково. 350–500 евро — это очень много. Есть вот активистские, активистские собрания, которые помогают. У них есть флаеры, у меня лежат их флаеры. У них есть прекрасный сайт, где много написано на разных языках, в том числе на украинском, потому что это в основном делалось для людей, приехавших из Украины, просто про репродуктивные права. Просто о том, как это работает. Потому что это абсолютно по-другому. Это не так, как в Украине. Я предполагаю, что там, например, такая же система, где в каждом районе есть своя гинекологическая клиника, а здесь это не так. Там просто все написано. Все знают, что это такая тема или какая-то тема. Что такого в этой теме? Вот. Например, к этому вопросу абсолютно никак не подготовлены ни коллеги, ни системы.

292. И тут я понимаю, хорошо, если что-то кто-то скажет, но опять же, знаешь, я думаю, мне, тебе и нашему поколению, поговорить про аборт. А что? Окей, это бесплатно, страховка покрывает в России, да? А для тех, кто дальше, это же какая-то стыдная тема. Я не знаю, если кому-то нужен аборт будет тут, они не будут знать, кого спросить, и мои коллеги не знают, что, как, где, как это работает, такие вещи.

293. Или вот, например, пожалуйста, к негетеро, к нецислюдям приехавшим, абсолютно нечувстительна система. И не подготовлена. И мои коллеги в основном, которые в Hausbetreuungsteam, большая часть просто не имеют представления. Dienstleitung, окей, немного получше, но знаешь, как это работает, представь, Hausbetreuung, то там из его людей очень мало, есть вот больше 60 человек, это будет, я не знаю, три. Потом Dienstleitung, и то, там все уже белые, чем выше, тем белее, все белые, но из него есть два человека, но один не белый, остальные это уже кто-то по-русски, кто приехал откуда-то, не из Австрии. А вот уже Hausleitung, это уже все из Австрии. И я думаю, что вот какие-то такие вещи, вот это сложно, но я могу, понимаешь, если кто-то подойдет, не стрэйт, что такие-то вопросы я не буду говорить с коллегами, я понимаю, что, я не знаю, Dienstleitung я тоже не знаю, могу я пойти или не пойти, я пойду сразу к Hausleitung, потому что я знаю, что у них хватает и опыта, и образования, и понимания, и профессионализма.

294. И: Понимаю, я все про ту историю, что ты подошла к этим кузинам и спросила. Часто тебе приходится брать вообще инициативу в свои руки и что-то делать, что, по идее, не являются твоей работой?

295. Л: Ты знаешь, это такой, наверное, какой-то моральный выбор, ты приходишь, и ты можешь на работе просто сидеть, и у тебя задания, которые упали или не упали, делать или нет, работа пройдет, зарплата будет одна, у нас очень мягкое руководство, очень. Или я прихожу, и я выбираю, хорошо мне вот сейчас в это включиться или нет. И это по разговорам с моими коллегами и всех, кто говорит, ну, кажется, или на русском, это, ну, такой выбор, хорошо мне вот это включиться или нет, что-то сделать мне экстра или нет. Но это такое, знаешь, хорошо я хочу чувствовать, ну, или это бывает день, хорошо, сегодня просто, окей, делаю все, просто делаю хорошо, а иногда, я хочу чувствовать, что делаю хорошее, и, ну,

так, тогда я включусь, тогда я спрашиваю, тогда я подойду, что-то еще я хочу сделать.

296. Или у нас была клиентка, там было очень странное, ну, вот, ты знаешь, когда тяжелая смена, когда я понимаю, что я что-то, может быть, на глаз делая, не сделала. В общем, была мутная история, знаешь, как по классике жанра, женщина такая, видно, она как-то, знаешь, в страхе, некомфортно, ее привел какой-то мужик, документы у него, она как-то сильно контакт не идет, говорит, что все нормально. И вот здесь, кстати, вот это был случай про перевод, он не говорит по-русски, по-украиински, она говорит. И он у меня спрашивает, когда я переведу, дадите мне потом адрес? Я перевожу, он у меня спросил, это, это, это, я ему скажу это, это, это. И я говорю, когда я ему не переводила, что я говорила ей, я ей объясняла, что здесь безопасность, здесь полиция, если что-то не так, мы ему ничего не дадим, я ему сейчас переведу это, я ему скажу это. Но знаешь, с ней не получилось, я уверена, что это какая-то очень мутная, очень странная история. И вот здесь я говорила потом с Dienstleitung, что она не ночевала потом, и если у нас не ночуют, то потом людей как-то, знаешь, выписывают. Я говорю, не выписывайте, там такая-такая-такая история, надо обратить внимание, и мне Dienstleitung говорит, поговори с ней еще, пожалуйста, ты одна. Я говорю, я пробовала несколько раз, я вижу, что человек, ну она запуганная, но она не идет на контакт, и я понимаю, вот здесь мне не хватает образования, что-то сделать, я вижу, что история плохая, вот такой вопрос. Вот он про переводчика, что переводить, что нет, и он сейчас спрашивает адрес, ну как бы, и я много раз спрашиваю, я ему это говорю, это не говорю, вот так-так, про инициативу. Вот это была моя инициатива. И нам еще надо, когда люди к нам делают check in, мы их проводим, показываем, что, где и как. И здесь я проведу, я покажу, я объясню, там все для безопасности, никто никому, никого сюда дальше не пропустит, если вы хотите, то охрана не пустит, если кого-то надо. Она: нет, все в порядке, у меня все в порядке.

297. Про ответственность переводчика, когда странные вещи спрашивают, или когда к нам приходят, позовите кого-то, а у вас этот живет? И тоже ты, ну, во-первых, в Астрии Datenschutz, мы не можем такие вещи, но иногда приходили, спрашивали. Тоже, знаешь, место, где живут украинцы, и вот у нас есть человек, он прямо бухает, он куда-то пропал, не знаю, мы переживаем. Думаешь, ну, знаешь, такая tricky ситуация, непонятная, и тоже тебе надо решить, ты доверяешь

людям или нет. Но они пришли, вот, у нас его паспорт, мы просто не знаем, что он жив, не жив, искать, не искать? Мы говорим, хорошо, мы проверим, что такое, по идее, да, они должны такие вещи делать, вот, да, про инициативу, ну да, зависит от/

298. И: Короче, каждый день много сложных выборов, по поводу которых нет никаких инструкций?

299. Л: Да, но, кстати, у нас/ Мои коллеги были как-то в смене, кто не говорит ни на каком языке, и там тоже была странная ситуация, когда предложили жилье женщинам, какая-то организация, которую не знают, и чел, кто не говорит по-русски, он пришел к полиции проверить, попросить проверить, что это вообще такое, чтобы ничего мутного там не было. после этого, у нас лежат плакаты LEFÖ, они просто везде развесили, чтобы, знаешь, везде были, все знали, все читали. Стараются тоже, как могут, чтобы все работало. Да. Я уже забыла, какой был вопрос.

300. И: Нет, все отлично, ты мне рассказала именно то, что я хотела спросить. Ты упомянула, что вот, иногда бывают дни, когда хочется сделать что-то хорошее, и тогда я работаю на полную катушку, и следующий, последний вопрос, что тебя вообще мотивирует? И пойти на эту должность что тебя мотивировало?

301. Л: У меня были очень ушлые мотивы, я наконец-то хотела поменять кухонную работу, на которой я больше не могла к тому же работать. Работа была суперклассная, но я больше не могла работать из-за травмы. И я хотела поменять на то, что мне будет нравиться, а я, мне кажется, могу неплохо ладить с людьми и разговаривать с ними, и плюс я сдала как-то Deutsch уже на B2, и у меня была какая-то такая более-менее уверенность, что на дойче я могу как-никак работать, и у меня есть русский. Это то, что я могу сделать, и я понимала, что сейчас эта работа нужна, и я целенаправленно искала себе работу, чтобы мне переводить людям, которые приехали из Украины. Где-то помогать им в этой системе, потому что я понимала, что в Украине примерно так же работает всё, примерно всё, и я уже примерно могу понять, как вот этим знанием и незнанием искать себе здесь путь, и мне хотелось свои знания как-то дальше передать, и я знала, что я смогу это сделать.

302. Плюс я хотела искать работу, и чтобы меня за это платили. Поэтому я, знаешь, когда начало только много людей приезжать, у Caritas было много вакансий на полгода. Тогда я была на больничном, и я понимала хорошо, они думают сейчас, что через полгода всё будет хорошо, но не будет ничего хорошо через полгода, это надолго. Даже если война сегодня кончится, это всё надолго, люди в Австрии надолго, может навсегда, потому что люди говорят «а мне некуда возвращаться». И я понимаю, что люди, кто говорят на двух языках, ещё будут нужны, и поэтому я, хорошо, потом подожду, пока появится, и знаешь, это сработало, сейчас у нас есть работа.

303. Да, мне хотелось сделать что-то, за что мне будет, знаешь, приятно говорить, я сделала эту работу и эту. Но здесь, да, про активистскую часть спрашивала, я понимаю, что система — это такая штука, которая иногда очень хорошо бы воспользоваться, и у меня есть к ней такое, надо взять хорошее, что у неё есть, и обойти то плохое, что она не может сделать. Вот это, пожалуй, из моего мигранского активистского опыта, что-то здесь сделать, я какие-то советы могу давать, которые мы, например, не должны давать, там, куда пойти, что сделать, что спросить, если кто, например, не имеет отношения к нам, то мы можем, да, вы давайте вот это, то это, туда, так, чик-чик, вот.

7.4. Transcription of the Interview with Artyom (I4)

304. А: Да, я много думала над этими вопросами и задалась таким вопросом, правильный ли я человек для твоего интервью. Потому что я на данный момент официально не являюсь переводчиком и не работаю переводчиком. Я являюсь как бы консультантом в проекте, в котором я разговариваю и консультирую на русском языке. Единственный момент, когда я прям себя ощущаю в этой роли переводчицы, это когда я с клиентом договариваюсь о термине у социальной работницы или у социального работника, иду туда, и тогда уже я перенимаю на себя роль именно перводческой деятельности или перводчицы. И, размышляя над всем этим, я поняла, насколько моя работа, насколько это роль, в которой я нахожусь больше количества своего времени, насколько она сложна, потому что в ней совсем нет никаких рамок. Меня люди воспринимают как консультанта, человека, который может куда-то сходить, за них какое-то слово сказать,

позвонить куда-то, перевести им что-то. То есть это многофункциональность такая, которая не дает мне каких-то точных рамок для моей работы. Это очень странно, находясь в проекте, я говорю на своем родном языке, и я не чувствую, когда я консультирую на русском языке, я не чувствую себя переводчицей. То есть это такая очень интересная роль, которая у меня сейчас есть, работа еще в этом проекте именно для украинцев, украинок, беженцев.

305. И: Да, я думаю, сейчас хороший пункт, чтобы я немножко рассказала тебе про свое исследование. Мой и тезис многих других людей, которые занимаются исследованием переводов для беженцев, беженок, людей в кризисных ситуациях, в том, что в таких ситуациях не бывает просто перевода, как, например, на конференциях, когда ты сидишь в своей кабинке или на переговорах каких-нибудь компаний, когда ты сидишь и просто переводишь. В этих ситуациях ты делаешь всегда больше, чем перевод. И ты не первый человек, у которого стоит соцработник, у тебя соцработник стоит или Sozialberater?

306. А: У меня стоит Berater или кейс-менеджер.

307. И: У меня всего два человека из пяти, у которых конкретно должность переводчика, остальные - другие должности. И я не считаю, что бывает просто перевод. Я считаю, что люди, которые работают как социальные работницы в этом мультиязычном пространстве, берут на себя не только кейс-менеджерки роль, не только Sozialberaterin, но еще и переводчицы. Потому что если бы ты вдруг не говорила на русском или на украинском, то с тобой рядышком сидел бы переводчик. А так ты получаешь одну зарплату, а делаешь работу двух людей. Классно! Еще и время экономишь всем. Поэтому меня как раз именно такие ситуации и интересуют очень сильно. Поэтому я думаю, что ты как раз тот человек, с которым мне очень хочется поговорить.

308. А: Тогда я здесь, да, действительно, на нужном кресле сижу. [смеется]

309. И: Хорошо. Можешь на другое сесть, может быть, они тоже удобные. [смеется] Тогда первый вопрос, на который ты уже немножко начала отвечать, где ты работаешь, какие у тебя обязанности, как называется твоя должность, и что ты делаешь примерно в процентном соотношении по времени?

310. А: Я работаю в организации, в проекте, который финансируется государством, биржией труда, AMS. Он называется /ukr.workinaustria, был создан в прошлом году в апреле, стартовал ввиду полномасштабной войны в Украине, и люди, которые прибыли, бежали в Австрию, и которые обратились на биржу труда австрийскую, они им сделали предложение прийти к нам. То есть AMS, биржа труда направила их к нам, чтобы мы ими занимались. Наша основная цель — это трудоустроить людей. То есть мы делаем, помогаем сделать резюме, мы помогаем делать сопроводительные письма, мы вместе ищем работу, проводим анализ, задаем вопросы, смотрим на реалистичную ситуацию, какие вакансии может человек, на какие вакансии имеет смысл подаваться.
311. Так как это очень нестандартная ситуация, во-первых, очень многие люди, которые прибыли к нам, они не владеют немецким языком. Соответственно, устроиться на работу, даже на какую-то неквалифицированную, даже если люди хотели устроиться на эту работу, они не всегда могли из-за отсутствия знания языка. И так как люди были в такой ситуации, что они не планировали никуда ехать, они оказались здесь, они бежали сюда, они были в ужасном психологическом состоянии, и они попали к нам. И вне знания языка очень много было в сторону вопросов, куда обращаться. То есть, мы были не только организацией, которая искала работу, а мы сначала консультировали и рассказывали вообще, где тут что есть, куда пройти, куда пойти, где какие адреса, как устроить ребенка в садик, как ребенка в школу зарегистрировать и так далее. То есть вопросы были очень разного характера, и, в основном, моя изначальная и основная цель нашего проекта, она сместилась, конечно же, на дальний план.
312. То есть, основная моя задача заключается/ Проект был создан так, что в нашей команде есть и сотрудники, и сотрудницы, которые говорят и на украинском языке, и на русском языке. Я, в свою очередь, говорю только на русском языке, и были у нас тоже такие вопросы, которые мы сами себе задавали, как будут беженцы, беженки, люди, которые прибыли сюда, как они воспримут это предложение, этот Angebot, именно на русском языке.

313. И: Это один из моих вопросов, да, как люди реагируют и какие были ситуации, что вы делаете по этому поводу?

314. А: У меня было несколько ситуаций, не так много, когда люди со мной автоматически говорили на украинском языке, я объясняла, что я не понимаю украинский, то есть я понимаю что-то, но не все, и ответить не могу на украинском языке. Одновременно я спрашивала этого человека, эту клиентку или этих клиентов, понимают ли они меня, когда я говорю на русском языке. После небольшой паузы человек очень, видно было, что это очень тяжелый вопрос для этого человека, и был ответ, что, естественно, я говорю на этом языке, и я понимаю этот язык. Дальше человек продолжал говорить на украинском. В таком случае, так как я ситуацию описала, так как я сказала, что я вас не совсем понимаю, чтобы вести полноценную консультацию, я не могу вести полноценную консультацию, потому что я вас не совсем понимаю, поэтому я предлагала этому человеку поменяться консультатом, чтобы они пошли к моей коллеге, которая говорит на украинском языке. Но почему-то эта моя клиентка этого не захотела. То есть такие ситуации были, именно конкретно у меня, это было не так часто.
315. И, конечно же, в какой-то момент многие клиенты переходили на вопрос, откуда я. Автоматически задавался вопрос, откуда я из России. Я им отвечала, что я не из России. Это был всегда такой вопрос. Мне казалось, что люди с такой с опаской задают этот вопрос. Я отвечала клиентам, я им отвечала, что я не из России, что я родом из Литвы. И мне казалось, что люди совсем по-иному меня воспринимали.
316. Были и обратные ситуации, когда коллега разговаривала на украинском, а ее клиент отвечал ей на русском, и она не хотела переходить на русскую речь. Из-за своих каких-то предубеждений, уточнив у клиента, может ли он говорить, понимает ли он украинский, говорит ли он на украинском, и тогда он отвечал на русском, она продолжала общаться с ним на украинском. Но в итоге все остались довольны, все смогли решить ситуацию.

317. И: Можно чуть-чуть более количественно спросить? Ты говоришь, не так часто это случалось? Сколько раз это случалось?

318. А: Может быть, в процентном соотношении. Может быть, я не знаю, десять процентов. То есть, не так часто. Иногда я замечала, что часто или меня спрашивали, даже не раз, говорю ли я на украинском языке, одни и те же люди. И у меня создалось впечатление, что этот человек, в принципе, он помнит, что я ему сказала, что нет. И моя интерпретация, то, что я вложила, какой смысл в это, мне

показалось, что человек хочет, но стесняется, боится, опасается задать напрямую вопрос, откуда я, и таким вот образом хочет узнать мой бэкграунд, скажем так.

319. И: Какие еще личные вопросы задавали?

320. А: Какие еще личные вопросы? Да, люди задавали вопросы, как долго я здесь живу, как я учила немецкий, или как долго я учила немецкий, вопрос, на который очень сложно ответить одним предложением. Про адаптацию, как я здесь адаптировалась. Очень много я столкнулась с непониманием культуры, у меня есть определенные клиентки, которые очень часто приходят и задают там вопросы. Один удивительный вопрос, который мне задала недавно одна женщина, она меня спросила: «Что носят австрийцы в своих рюкзаках? Потому что они такие огромные, что внутри?» И мне так хотелось сказать: «Хотите, я открою свой рюкзак и просто вы посмотрите, что там?» [смеется]
321. Изначально было много, помимо школ, детей, садиков, были вопросы, люди приехали со своими домашними животными, куда можно обратиться, собачка там болеет, нету денег, есть ли какие-то тут/ Вопросы, я сама для себя много чего узнала, потому что не сталкивалась раньше с такими ситуациями или вопросами, как переоформить машину. Не имея водительских прав, в этом плане, не знаю ничего или очень мало, приходилось делать свое исследование, чтобы ответить людям на эти вопросы.

322. И: То есть, правильно ли я понимаю, что твой опыт как мигрантки тебе помог этим людям помочь, и они на тебя смотрят как на человека, у которого они могут поучиться и которому они могут доверять, потому что у тебя самой был опыт такой?

323. А: Да, я думаю, для них это важно. В какие-то моменты я частично больше говорила о своем каком-то опыте. Грубо говоря, вообще не так подробно, а я говорила о том, что многие люди с очень хорошим образованием, с высшим образованием, двойным высшим, не владея языком, не владея даже другим, английским языком, им очень сложно здесь, как мы знаем, в Австрии устроиться. И когда им предлагали такие работы, там немножечко нужно, наверное, планки снизить и идти куда-то в другое место, и брать какую-то такую работу, то для

некоторых людей это было какое-то такое оскорбление. И я, со своей стороны, говорила, что здесь очень сложно действительно, немножко рассказывая своего опыта, я говорила, что я переехала сюда, уже зная, и владея хорошо немецким языком, сюда я имею в виду Австрию, получив бакалавр в Германии и отработав не год, а несколько лет на работе, как бы такой, так сказать, по специальности, скажем так, что мне было очень сложно здесь как-то устроиться. И что, даже имея такие качества, я не хотела их испугать, я просто хотела сказать, что есть разные ситуации.

324. Конечно, люди устраиваются иногда даже без языка, но все равно они должны иметь в виду, что здесь система работает по-другому. И даже если они выучат язык, и у них есть образование, этого будет недостаточно. Возможно, это образование придется здесь, может быть, придется переучиваться, может быть, это образование здесь займет несколько, не знаю, больший срок, чтобы это все как-то признать, и так далее, и так далее, что это долгий процесс, и они должны для себя как-то понимать, что им, какие у них сейчас приоритеты, и могут ли они для себя понимать, насколько, на какой срок они рассчитывают здесь быть, если они вообще могут об этом в данный момент думать.

325. И: И это убеждало людей немножко снизить ожидания?

326. А: Да, да. Мне кажется, мой опыт им помогал. И я замечаю, что, говоря какие-то, имея этот опыт, и понимая какие-то вещи, понимая, что какие-то слова нужно объяснить еще раз, или даже, может быть, просто это слово, оно воспримется по-другому, прожуя это, это будет лучше, потому что человек получит более полную картину того, что происходит. Можно пример? С одной стороны, люди понимают, что здесь прописка очень важна. Недавно я объясняла одной клиентке, что если она пропишется где-то в другом месте, где она не живет, то есть, если она найдет квартиру и въедет туда, но там ее не будут прописывать, я объяснила, что это может подразумевать. И объяснила, что это, возможно, нелегально, по какой-то причине этот человек, видимо, не имеет права сдавать эту квартиру или комнату, и, может быть, нужно это иметь в виду. Готовы ли вы рисковать? Это человек был очень благодарен и понимал, что нужно на это обращать внимание. Или, допустим, концепт WG. Люди ищут квартиру, они видят написано WG, они не обращают на это внимание. Они видят, что там квартира, и что она стоит 400

евро. Они думают, что это какая-то дешевая квартира. То есть, такие моменты нужно, я даже заметила, что иногда-то несколько раз проговаривать.

327. Также я столкнулась с людьми, может быть, чаще это люди более старшего возраста, которые, возможно, ни разу не уезжали за границу, и которые одни без семьи, для которых очень сложно здесь. И для которых даже важно прописать, как доехать оттуда-дотуда, чуть ли не нарисовать им эту стрелочку, потому что они настолько в таком стрессовом состоянии находятся или находились, что для них все это было дополнительный стресс. Когда ты все так четко объясняешь, показываешь, то на них это действует как бальзам на душу.

328. И: Расскажи немножко про то, как выглядит твоя рабочая неделя? Или сколько, например, таких встреч у тебя в день? И насколько большая у вас команда, и сколько людей примерно, которые говорят на украинском, сколько на русском, сколько людей не говорят? На каком языке говорит ваше начальство? Как это все работает?

329. А: Нас восемь человек в команде, у нас у всех очень разные количество часов. Я, допустим, на данный момент полностью работаю в проекте «Украина», есть одна коллега, которая работает там, у нее совсем мало часов, и она одновременно работает в других проектах. Наша начальница говорит на немецком языке и на сербском. В нашей команде, наверное, три человека говорят в совершенстве на украинском языке, и я слышу, так как у нас одно большое бюро, то мы слышим иногда друг друга, конечно же, и я слышу, что мои коллеги, которые говорят на украинском, они и ведут свои консультации, в основном, на украинском языке. В наш проект взяли одну сотрудницу, которая говорит на польском и на немецком. И один коллега, который говорит на арабском и на русском языке. И у нас действительно есть, он из Сирии, на самом деле к нему часто отправляют беженцев из Украины, которые тоже изначально из Сирии, может быть, из Ирана или из Ирака. То есть у нас есть такие или, может быть, из каких-то стран Африки тоже. Помимо этого, конечно же, и украинцы.

330. Я работаю 30 часов, как выглядит мой рабочий день. Я работаю 5 дней в неделю. Я в основном делаю, я больше люблю сотрудничать вживую. Я приглашаю людей на термины. Чаще всего я вижу людей, то есть на данный момент у меня около 40 людей, и сейчас будет меньше и меньше, потому что с 1 апреля наш проект очень

сильно сократили. Если мы раньше все вместе у нас было 500 людей, то сейчас мы можем консультировать только 100. Потому что нам АМС урезал бюджет, потому что как бы, с их слов, нет такой большой потребности. То есть, изначально они считали, что будет намного больше украинцев, и вот сейчас они пришли к выводу, что да, можно урезать и нужно урезать, потому что нет такого количества людей, на которое они изначально запланировали. Я не совсем соглашусь с этим. Мы сейчас должны со многими распроститься, так сказать, и должны выбрать тех людей, которые действительно-действительно ищут работу. Есть люди, которые хотят к нам ходить, хотят получать какую-то информацию, хотят просто прийти там, не знаю, побеседовать, что для них весьма важно, но их мы не можем дальше продолжать вести.

331. Да, у меня бывает по-разному. У меня бывают дни, когда у меня один за другим клиенты. Чаще всего, в моём случае, мне как-то повезло или не знаю, или я так объяснила своим людям, что они могут приходить только по терминам, чтобы они не бегали без термина. Но в редких исключениях у меня есть люди, которые приходят вот так вот, просто. И надеятся, что в этот момент у меня будет время и они смогут со мной пообщаться, проконсультироваться, решить их срочные задачи. Очень по-разному. У меня бывают консультации, которые идут очень интенсивно, которые, бывает, идут два часа. Есть консультации, которые более короткие. Всё зависит от того, на какой стадии мы находимся. Чаще всего, когда я принимаю нового человека, я объясняю проект, я объясняю, как мы будем работать. Что это будут встречи тет-а-тет. И что мы также предлагаем определённые воркшопы, которые они могут посещать. Воркшоп немецкий разговорный, допустим. Воркшоп для женщин с детьми. Они могут с детьми приходить. Воркшоп по рабочему праву. Я веду. Ещё тот или иной юрист. Воркшоп по рабочему праву — это такой воркшоп, который мы говорим, что обязательно, потому что они получат очень важную правовую информацию. И не надо такие моменты упускать. Узнаём, конечно же, учат ли люди язык, ходят ли они на курсы. В самом начале рассказывали, куда обращаться в интеграционный фонд и так далее. На данный момент они сами все много знают и знают, как получить эти курсы немецкого языка. То есть мы смотрели на ситуацию с разных сторон.

332. К сожалению, в начале у нас не было социального работника для этого проекта. Поэтому многие социальные вопросы, как я уже сказала, решали мы. По мере

того, как шёл проект, мы нашли социального работника и вот такие вопросы по поводу жилья, где вы живёте, нужно вам жильё. Конечно же, у нашего социального работника нет книги с бесплатным жильём, где написано «бесплатное жильё», но он занимался тем, чтобы подыскивать, будь это через Willhaben, будь это через какие-то другие организации или связи, контакты. И помимо этого, мы предоставляем возможность сделать фотографию для резюме. И люди также могут у нас пользоваться открытой комнатой, то есть это комната, где есть компьютеры, большое тоже пространство, где они могут распечатать что-то, где они могут искать сами работы, где они могут изучать немецкий, у нас есть программы по изучению немецкого языка. То есть мы предоставляем им вот этот весь букет наших воркшопов, и они выбирают, что им надо, и вот эти вот термины, встречи, которые мы проводим уже индивидуально. А, ну, ещё есть воркшоп «Культура Австрии». А также Bewerbungstraining, то есть подготовка к собеседованию, что, я считаю, конечно же, для нашего проекта весьма важно.

333. То есть, как бы в зависимости от клиентов, в зависимости от того, какая у меня нагрузка, если у меня было очень много клиентов или когда у меня было очень много клиентов, то я иногда не могла встречаться с людьми каждую вторую неделю, то есть встречи проводила раз в три недели. Есть клиенты, которые сами всё делают, как бы им не настолько нужна помощь, у которых, возможно, есть здесь родственники, которые здесь уже давно живут и им помогают. Есть такие, у которых есть здесь кто-то, но они всё равно хотят вот эту помощь получить, может быть, потому что они понимают, что не надо загружать родственника. То есть по-разному. То есть это моё решение, сколько я человеку уделю времени.

334. И: Тогда следующий вопрос. Как ты видишь свою роль в процессе? Это более такой на метауровне, что ли, вопрос. Мы сейчас поговорили, что конкретно что ты делаешь и что делают клиенты, что вы предлагаете. Когда ты думаешь о своей роли, когда ты идёшь на работу. Кто ты там?

335. А: Я вижу себя как консультанта. С одной стороны, мне очень близки какие-то темы этих людей, но, находясь на работе, я понимаю, что я должна быть профессиональна, я должна держать всё равно какую-то дистанцию. Для меня это важно, для меня важно, чтобы люди меня называли на «Вы» и так же, чтобы эту дистанцию сделать, я представляюсь всегда [полное паспортное имя], и чтобы

люди меня называли на «Вы», чтобы показать, что мы не подружки и тут рабочий у нас контекст. Бывает сложно, когда есть клиенты, клиентки, которые моего возраста или моложе меня, или если я знаю, что эти клиенты – они квиры, то это тоже такой момент, когда мне, с одной стороны, хочется другого общения с этими людьми, но я понимаю, что здесь я должна выполнять вот эту роль, здесь должна быть дистанция, и я должна четко не забывать о том, что все-таки я сижу за этим столом и я должна их консультировать, а не искать какие-то дружеские отношения.

336. Иногда сложно все-таки сдержать эту границу с людьми, есть клиенты, которые видят меня, как будто я им что-то должна, и они очень требовательны. Возможно, они не совсем так поняли концепт нашей работы, и когда уже проходит какое-то время, то это уже сложно объяснить им, что не они здесь, на кого я работаю. Я здесь, чтобы их, по сути, вести и контролировать, какие они сделали шаги. Если говорить на языке AMC, они должны мне приносить свои заявки, показывать, что они на эту работу подались, на эту и на эту. А не от меня требовать, чтобы я им нашла работу. То есть, тут очень важно объяснить, кто выполняет какую роль.

337. Это также играет значение, как ты сидишь, где ты сидишь. Если я, допустим, работаю, когда у меня смена в этом offenem Raum, это открытая комната, где компьютеры, и люди видят, что я стою пью кофе или еще что-то, то они как-то иногда воспринимают меня как/ Какое-то время я вела совместно с одной коллегой воркшоп für Frauen und Kinder, для женщин и детей, и женщины приходили с детьми. Я/ Мы договаривались, что я буду общаться с детьми, играть с ними. Она в это время вела разговорный немецкий с женщинами, сидя за столом. Я в какой-то момент поняла, что изначально был план, что мы будем меняться, что одну неделю я в роли няни, другую неделю она. В какой-то момент я поняла, что мы все находимся в одной комнате. Я поняла, что это не та роль, которую я... Это не та работа, не та роль, которую я должна выполнять здесь. То есть это было очень-очень странно для меня и очень непонятно. И я видела, я понимала, что это может также как-то отразиться на дальнейших консультациях с этими/ с моими клиентками, которые тоже, возможно, в этот день присутствовали. И я поняла, что нет, я больше в этом не участвую. Я/ Мы не организация, которая занимается детьми. И я не хочу брать на себя эту ответственность следить за детьми, чтобы они себе не расшибли голову.

338. Мне также задают очень часто вопрос, есть ли у меня дети. Однажды одна женщина мне задала этот вопрос, которая, кстати, видела, как я сидела с ее ребенком в один из таких вот разов, которых было, к счастью, не так много. И она задала мне/ Нет, она даже не спросила, есть ли у меня дети. Она спросила, сколько лет моим детям. То есть она перепрыгнула даже этот вопрос. То есть она уже/ Я сказала, что у меня нет детей. Она так расстроилась. То есть, это было видно на ее лице. Я думала, она сейчас мне скажет, что она приведет мне кого-нибудь. [Смеется]

339. Но, на удивление, если сравнивать это с моей работой с клиентами, которые/ Клиентами, которые у меня были до этого. То есть, это были австрийцы, не обязательно австрийцы, люди, которые живут здесь годами, у которых немного другой статус, либо австрийское гражданство, имеют право на долгое пребывание здесь. Это моя субъективная статистика. Мне кажется, что там меня даже меньше спрашивали, есть ли у меня дети, чем здесь. Чем клиентки и клиенты, в основном, из Украины.

340. И: Если, конечно, ты не хочешь еще что-то добавить, я могу так kurz zusammenfassen. То есть ты делаешь примерно все. Но в это время также есть все равно ожидание того, что ты будешь профессиональной и не будешь слишком сильно включаться. Но, с другой стороны, тебе каждый день приходится решать проблемы, которые не твоя работа, и тебе все равно нужно этим заниматься, потому что никто другой этим не будет заниматься. Правильно?

341. А: Да, да. То есть в какие-то моменты я думаю, что я выполняю роль разных/ Помимо основной работы выполняю роль/ Я биржа, где я могу дать советы на все вопросы, адреса на все-все возможные консультации. Да. И это, конечно же, вообще-то не входит в мои обязанности. Но... Тут вскрывается мой опыт, мой бэкграунд, моя рана мигранства. И... Я, исходя из этого, я понимаю, что людям это важно. И мне не стоит ничего найти для них эту информацию, и я ее нахожу и преподношу. То есть, как бы, облегчаю, так сказать, людям жизнь, чтобы они куда-то не шли, или не искали какого-то переводчика, чтобы потом, да, решить ту или иную проблему. Ты хорошо все это скомпоновал.

342. И: Ага. Ты упомянула квиров. Мне, конечно, интересно спросить про квиров. Как влияют другие идентичности, части тебя на твою работу? Вот мы очень много обсудили мигранскую, что это большая часть, и она тебя во многом мотивирует помогать людям больше, чем ты обязана по закону. А как твоя квир-идентичность, например, влияет на твою работу? И помогает ли она тебе, например, лучше видеть людей с какими-то уязвимостями, о которых они не распространяются, потому что они не знают, как люди на это отреагируют? Вот ты сказала, что тебе хочется дружить со всеми. Это тоже очень интересно, как ты с этим работаешь?

343. А: Как бы, я сильно, свою квирную идентичность я сильно не анонсирую во время своей работы. И, как бы, по идее, мы такие темы как религия и какие-то политические взгляды. Мы все это в профессиональном контексте, мы должны это, мы не имеем права это затрагивать, да. Я, да, у меня была пара, которая оказалась у меня, и которая была очень открыта. Не зная, конечно же, они не знали, кто я, но я уже по телефону поняла. То есть, первый контакт проходит по телефону, я звоню человеку, я получаю от АМС данные и приглашаю, объясняю, кто и что, и приглашаю человека на встречу. И, позвонив вот этой одной клиентке предстоящей, потенциальной клиентке, она сказала, что ее девушку тоже пригласили, и могут ли они прийти вместе. И оказалось, что они обе были, да, были направлены именно ко мне. И мне было очень приятно, конечно же, и мне очень хотелось им сказать, что я тоже queer, и я это в одной из консультаций как-то, мне кажется, изначально как-то немножечко вскользь/ То есть, я видела, что они очень открыто себя ведут, что они не скрывают, что они вместе, то есть, они ведут себя очень естественно. Мне это безумно понравилось, потому что не часто такое встретишь, да, было для меня очень неожиданно. Вот, и я хотела очень им как-то рассказать, какая здесь сцена, квирная тусовка, и рассказать, какие есть места, мне очень хотелось с ними поделиться. И, с другой стороны, понимая, что, возможно, для них сейчас это вообще не приоритет. И я как-то очень так вот nebenbei, между делом им рассказала, что вот, есть такое место, если вас интересует, то есть стараясь не давить на них. И я сама не делала никакого аутинга, но, мне кажется, ввиду того что я так открыто и так спокойно говорила об этом и давала какие-то там вот подсказки, мне кажется, они тоже, возможно, поняли, что я тоже часть этого квирного сообщества. С одной из этих клиенток

мы даже в какой-то момент писали, подавались на вакансию в Queer Base, но, к сожалению, или, не знаю, или к счастью, ее не взяли.

344. Находясь на работе, я сильно, ну не то что сильно, я ни с кем не говорю о своей своей гендерной и сексульной ориентации. Также для меня это не в приоритете на работе, если только я не встречаю людей, которые тоже квиры, тогда меня это очень сильно радует. В своей работе я также заметила, что были ситуации, когда именно сейчас многие очень сильно/ Ну, не многие, были моменты, когда мои клиентки очень нелезно отзывались о ЛГБТ, и это было так очень неожиданно для меня и неприятно, и удивительно, потому что я не ожидала от этих людей или от этих клиентов такого негатива или такой ненависти. Ну, может быть, ненависть — это слишком громко сказано, то есть, такое мнение. Я старалась, может быть, я не зацикливала потом внимания. Мне кажется, что я никак на это не отреагировала, я не стала дальше вступать в дискуссию и рассказывать, и доказывать. Но это было очень неприятно.

345. И: Еще бы, конечно. Еще раз спрошу, а не было ли такого, что твоя квирность, может быть, дала тебе какое-то преимущество распознавания наиболее уязвимых каких-то групп? Может быть, и нет.

346. А: Да, я поняла твой вопрос, мне кажется. Как раз относительно недавно была ситуация, когда речь шла больше о насилии и мне казалось, что я вижу, что у этого человека, что у этой молодой девушки проблемы, и она находится в каких-то очень абьюзивных отношениях и там происходит насилие. И я, насколько могла, я дала контакты и сказала, куда можно обратиться, и попыталась немножко объяснить, что здесь есть много организаций, здесь женщины будут защищены и можно обратиться, где тебя анонимно, где человек будет жить анонимно и сможет получать всю нужную помощь от социальных работников и крышу над головой, и так далее, и находиться в безопасности. Именно квирного нет, но была ситуация, где я заметила что-то в плане насилия. Также была еще одна ситуация, где как-то, разговаривая с клиенткой, была какая-то зацепка, где я немножко больше задала вопросов, где я поняла, что там тоже идет какой-то абьюз в этих отношениях. Женщина уже в возрасте, и я так же, мне кажется, ненавязчиво сказала, что/ Попыталась объяснить местную систему, и что вообще существуют места, куда можно обратиться и где можно получить помощь, и не бояться.

347. И: Спасибо, это то, что мне было нужно. Именно насилие, я пытаюсь это положить на какую-то полку, как ты считаешь, что тебе позволило увидеть это? Это твой опыт как женщины или твоя феминистская, политическая, активистская позиция или это твой предыдущий опыт работы, или все вместе?

348. А: мне кажется, это конечно же феминистская позиция и очень, я бы назвала это чувствительное отношение, чувствительный взгляд на абьюз, на насилие, на токсичность и мой бэкграунд, возможность знания того, как сильно женщины в этих бывших странах совка, какое они переживают часто насилие, какое там воспитание, насколько там все терпится и принимается за норму. Вот это вот да, я думаю вот это были две такие основные причины, которые позволили мне выйти на эту темую.

349. И: Спасибо, да, понимаю. Расскажи про свой предыдущий опыт, и про твое образование, но не все, а именно то, что связано с социальной работой или с переводами.

350. А: В Германии, в Бремне я работала около двух лет в организации как социальный работник или как педагогический работник, Pädagogische Mitarbeiterin, так у меня было написано в договоре рабочем. Я работала в организации, которая консультировала людей, принимающих сильные наркотики, в основном героин, кокаин, но это официально. По сути, люди употребляют все подряд и у них были разные виды зависимости и полизависимости. В моем случае как раз-таки в эту организацию требовался человек, который говорит на русском языке, потому что очень было много переселенцев Spätaussiedler, которые принимали наркотики, которые находились у вокзала, которые приходили в эту организацию и не могли получить какую-то помощь, потому что они плохо владели немецким языком. Работа была усложнена этим, поэтому они искали социального работника или человека с похожей какой-то квалификацей, но обязательно со знаниями русского языка. И для меня это была моя первая работа после учебы такая серьезная, то есть, я имею в виду не кухня, не подработка какая-то, и это меня в конечном итоге привело к моему желанию изучать переводы, пойти на переродческую деятельность.

Находясь там, я работала, я делала многофункциональные вещи, и, в основном, у меня были, конечно же, все русскоговорящие клиенты, клиентки были направлены ко мне, я работала с ними. Это были разные биографии, это были разные истории, это было все подряд, и я также очень часто являлась и одновременно переводчиком. И на этой работе я ходила часто с людьми по каким-то организациям, тот же самый AMC, в Германии это Jobcenter, или в суд, где я играла роль переводчика, и иногда обе роли - переводчик и соцработник.

351. Да, это привело меня к тому, что я хочу изучать именно на научном уровне эту деятельность переводческую и в дальнейшем работать переводчиком. Находсь здесь, я училась какое-то время два года в университете, но я не закончила. И очень много в комьюнити, часто в комьюнити приходилось переводить, а также в какой-то момент я работала официально в одной квирной организации, тоже очень похожая история. Либо иногда была только как переводчица, либо я выполняла одновременно несколько ролей параллельно.

352. И: А можно спросить, почему ты не закончила?

353. А: Почему я не закончила? На самом деле много причин. У меня было выгорание, я в то время в активистских кругах переводила или много чего-то другого делала, и, находясь в этой практике реальности, и потом сидя в университете, мне в какой-то степени казалось, что я трачу время, потому что мне нужно бежать и вот сейчас здесь помочь перевести тому и тому человеку, потому что это очень важно и жизненно необходимо. То есть, в те моменты мой приоритет находился на практике, мне казалось, я не могла иначе. Находясь потом в университете и слушая теорию, которая в какой-то степени важна и нужна, мне казалось это тратой времени.

354. Когда я попала на работу в этот проект от AMS, я была рада тому, что у меня будет четкая задача и я буду следовать следовать этой задаче, то есть, искать работу вместе с людьми или им. Но вот в этом проекте, где я сейчас нахожусь, это, так сказать, das hat extrem ausgeatet, это вышло за все берега, скажем так, и я много разных других задач решаю, многие другие проблемы, и ищу информацию по разным другим темам, а также выслушиваю, параллельно являюсь какого-то рода психологом. И да, это как раз-таки то, что я не хотела делать, и не ожидала, что я буду снова заниматься социальной работой, находясь в проекте, который,

по сути, должен заниматься только поиском работы. Но тут я могу сказать, что это частично и моя не вина, а я частично сама это делаю. Потому что такой задачи не стоит, но я не могу оставить людей, и поэтому я делаю больше, чем требует от нас наш контракт, те задачи, которые описаны в нашем контракте по этому проекту.

355. И: Конечно, это не моя задача сейчас как интервьюера, но как человек я хочу тебе сказать, мне не кажется, что это твоя вина, мне кажется что это - системная проблема.

356. А: Согласна, да, это системная проблема. И одновременно системная проблема также заключается в том, что люди, которые, может быть, могли бы и должны были бы отвечать за те или иные области, и должны были консультировать людей, они отмахиваются от этих людей. Они не дружелюбны, они не дают полноценную информацию, они не входят в ситуацию, что человек, возможно, не понял, что ему нужно помедленнее объяснить, они не утруждаются этим всем и просто отправляют людей в неведение. И все люди уже приходят в такие организации, где они видят, что их слышат, слушают, и где они готовы просто поделиться всем, что у них наболело.

357. И: Ты имеешь в виду, например, какие-нибудь Erstaufnahmezentrum, или где их не информируют? То есть, кто должен выступать вот этим человеком, который должен делать ту работу, которую делаешь ты?

358. А: Это может быть, да, Erstaufnahmezentrum, те же самые просто сайты, информация в интернете, которая написана на таком языке, который/ На немецком языке, да, есть много информации на украинском языке, но есть много информации на немецком языке, которая не переведена, и эта информация написана таким образом, что даже владея этим языком в совершенстве, ты не понимаешь, о чем они пишут. И таких вот очень много пробелов, очень много таких моментов есть. Плюс информация, которая где-то висит в более высших уровнях, вопрос, который решается на более высоком уровне, они решаются так долго и так затянуто, что, да, никакой не поступает отдачи, не поступает даже

какой-то там: «Ждите, мы вам скажем», то есть просто такое неведение, такое молчание, что люди не знают, куда бежать, к кому идти и у кого спрашивать.

359. Допустим, вот сейчас прошлая карточка для украинцев, украинок, она истекла в марте, в начале марта, и сейчас люди получают новые. То есть, их пребывание, легальное пребывание здесь продлевают до марта 24 года, и люди не знали как, что нужно оформлять, что нужно делать, чтобы получить эту карточку. Ну, через какое-то время, мне кажется, что здесь очень хорошо работает вот этот вот обмен информации, очень много групп в социальных сетях, где передается информация, где люди обмениваются. Не всегда эта информация корректна, очень часто начинаются какие-то сравнения с беженцами, у которых совсем другой статус, то есть, информация идет исковерканная. И люди, да, этой информацией потом оперируют, и приходят на консультации, и ты им говоришь, что нет, у вас совсем другой статус, у вас совсем другие условия, вы совсем получаете другие пособия, и так далее, так далее, так далее. Я думаю, что это вообще большая проблема Австрии, что она очень скупа на предоставление информации, причем предоставление информации вовремя, а не через 20 лет. И организации или какие-то места, которые могут и должны не просто сказать, да, нет, а объяснить так, чтобы человек ушел с информацией, вот, мне кажется, вот здесь тоже очень может, нужно поработать над этим.

360. И: Да, понимаю, мне другие участницы исследования тоже говорили об этом. Раз уж мы пошли в эту степь, вопрос такой, какой институциональной поддержки не хватает тебе, чтобы делать твою работу хорошо? Мы вот начали, что тебе приходится делать работу за всех других людей, да, чего еще не хватает? И какая поддержка уже есть, которую ты используешь, которая эффективно помогает тебе делать твою работу?

361. А: Очень не хватает поддержки, очень не хватает информации от FSW, фонд социальный Вена, очень не хватает конкретной информации по поводу трудоустройства, сколько можно зарабатывать, могут ли другие члены семьи перейти, оставаться на этой страховке. То есть, вот эта базовая информация, которая весьма важна, ее не поступает, и она должна поступать от фонда социального Вена. Также, я бы хотела бы больше поддержки от своей начальницы, которая, мне кажется, должна была бы нам вот эту информацию

предоставлять. Вот, критикую свою работу, да. Мне также не хватает поддержки от моих коллег, которые, нету вот этой вот общей, давайте поделимся все всей информацией, чтобы все были на одинаковом уровне. Да, и я не раз затрагивала эту тему, и, имея что-то, имея какую-то информацию, я всегда стараюсь это предоставить всем, чтобы все имели, и я замечаю, что некоторые коллеги, к сожалению, придерживают эту информацию для себя и выносят ее только когда им это надо.

362. И: А ты пыталась говорить как-то с коллегами или с начальницей по этому поводу? Люди понимают, что это странно, или нет?

363. А: Я два раза затрагивала эту тему на митингах, и начальница говорила да, да, да, то есть поддерживала меня, но все, на этом все и заканчивалось. Да, какие-то коллеги стараются что-то, да, высылают, я не знаю, связано ли это может быть с тем, что все такие занятые и некогда, но я не думаю. У нас есть специальные папки, куда можно все просто загрузить, чтобы у всех это было. Иногда я задаюсь вопросом, вау, то есть прошел почти год после, ну, чуть меньше года, как наш проект существует, и я узнала какие-то вещи, которые, там, допустим, другая коллега, уже очень часто у нее был такой случай. Я думаю, блин, а я тут голову себе ломаю и не могу найти хоть какую-то зацепку.

364. Да, что еще. По ходу дела я заметила, что много всяких предложений в плане психологической помощи, есть линии, горячие линии. Я также нашла людей, которые также, психотерапевты украиноговорящие и русскоговорящие, да, то есть в этом плане, как бы, есть, то есть у меня не было такого, что люди говорят, вот, я никак не могу попасть.

365. И: А для вас есть какая-нибудь супервизия?

366. А: Да, теоретически у нас есть супервизия, но я замечаю, что коллеги не особо хотят принимать в ней участие. Но я для себя решила, что я буду брать для себя супервизию отдельно, потому что, я об этом поговорю с начальницей, я думаю, у нас есть бюджет на это. Потому что изначально я, когда начался проект, я это имею в виду, я говорила, что нам, ну, как бы, или шли слухи, что мы будем вообще

чуть ли не каждую вторую неделю делать супервизию, но как-то получилось так, что всем как-то это не так уж и, не так востребовано это.

367. И: А какие организации влияют на работу вашего проекта? Вот ты упомянула FSW, кто еще?

368. А: Я бы сказала, что это FSW и AMS, потому что AMS/ На данный момент мы зависим от них, то есть, на данный момент для украинцев, украинок, у которых статус Vertriebene, они временно перемещенное лицо. Чтобы устроиться на работу, им нужны рабочие визы, не визы, разрешение. Это разрешение должно обработаться биржей труда, AMC-консультантом, и бывали случаи, что очень долго ждали ответа от AMC, вплоть до того, что работодатель говорит, я не могу больше ждать, мне нужен человек, я возьму кого-то другого.

369. А также, мне кажется, да, правительство очень мало все-таки сделало, ну, или делает для тех же самых врачей, для врачей, которые готовы. С одной стороны, безумная нехватка врачей, медицинского персонала, нехватка учителей, и одновременно они все приходят ко мне, и у них уровень немецкого на данный момент A2. Они очень хотят работать, и я верю, что они безумно классные специалисты, они готовы идти просто стажироваться, они готовы просто идти, просто стоять и смотреть. Тут же все так сложно, тут такого не может быть, и тут не знаю, что нужно сделать. То есть, большая, долгая раскачка, практически год прошел, и только сейчас, мы вот полгода ждали, что начнутся курсы немецкого для медиков, и вот только сейчас что-то более конкретно вырисовывается, я думаю.

370. И это так жаль, потому что, допустим, на днях я делала с одной учительницей, как пример, мы заполняли, загружали на сайт Buildingsdirection. Она учительница, она будет работать здесь учительницей, мы загружали все ее документы, чтобы она смогла на следующий учебный год подать заявку, это нужно делать через этот сайт. И буквально вчера мы узнали, что, оказывается, еще есть набор, еще ищут учителей на этот учебный год, то есть, на вот то, что осталось. И мы сидели, вот с ней я провела два часа, потому что мы никак не могли разобраться на этом сайте, потому что там все настолько намудрено, и настолько все сложно, куда нажать, а почему это не нажимается, а тут нажимается, что мне эта клиентка сказала: «[полное паспортное имя], вы

понимаете, я в прошлом году уже, я так хотела работать, я так хотела пойти в этот интеграционный класс с украинцами, и я не могла просто-напросто, я ревела, я не могла туда попасть, я не могла понять, что тут заполнять». И как хорошо, что мы вчера, позавчера все это сделали, мы отправили сюда Bewerbung, она говорит, я год этого ждала, этот момент.

371. И очень многие люди, приехав сюда, они ожидали каких-то обещаний, было много сделано, они очень сильно разочаровались, и время потеряно. И, с другой стороны, они говорят уже, да, в Германии то и то, они сравнивают, потому что у всех есть где-то друзья, семья, сравнивают, допустим, с Германией, говорят, ну уже нет, потому что у меня дети пошли здесь в школу, у меня дети здесь уже адаптировались, я не могу сейчас опять их вырывать. То есть, потеряно время, и те же самые обещания от AMC, давайте нам список, что вы хотите, давайте ваши пожелания, какие курсы. И в декабре я у всех спросила все, кто что хочет, сейчас январь начался, тишина. А после этой тишины: «А мы вас вообще урезаем, мы вас вообще сокращаем».

372. Люди готовы идти, и они хотят просто не терять свои навыки, они хотят видеть, как здесь работают. Но им не дают, им говорят, ну, A2, что A2, то есть, с A2 вас не возьмут. А этот процесс нострификации для врачей, он длится минимум полтора года. Ну, есть еще, я не знаю как сейчас, надо посмотреть, у меня была моя квирная клиентка, которая устроилась врачом, она врач, и у нее был уже на тот момент C1 немецкий, и она смогла без нострификации, через вот эту вот лазейку - закон о пандемии, попасть и работать врачом.

373. Это тоже нужно, то есть очень-очень мало информации, и даже с этими самыми Familienbeihilfe, эти деньги для детей, все через друг друга как-то они узнавали, и потом приходили, и могли получать, подавать эти документы, чтобы сдавать в Finanzamt, и потом им какая-то дополнительная помощь на детей. И непривычность, видимо, в менталитете, или разница в менталитете, что для них, для украинцев, для моих клиентов очень часто, особенно в начале, они не понимают, почему им не отвечают. Я говорю, вы давно написали письмо? Два дня тому назад. Все окей, две недели минимум. А потом вообще еще подождите два месяца, и все нормально, да. То есть вот этот вот темп очень-очень для них непонятен, и, ну, на вопрос, да, где моя критика, где чего не хватает, я вроде бы/

374. И: Спасибо. Что есть, какие у тебя есть ресурсы? Вот ты говоришь, что теоретически у вас есть какая-то супервизия, теоретически можно какое-то дополнительное образование сделать, что еще есть, что помогает тебе работать, а не только мешает?

375. А: Что помогает? Ну, это, конечно же, все равно какой-то обмен с коллегами, то есть обмен информации, просто какой-то делиться информацией, делиться какими-то своими случаями, кейсами, делами с коллегами. Ну, я не знаю, то это или не то, вот, допустим, у нас идут опросники о нашем самочувствии, но это опросники были по всей фирме, и после них было приглашение на общение, анализ этих результатов, этой статистики. Но я туда, так как я не успела участвовать в ней, я пропустила, то мне потом было не до этого, чтобы, то есть у меня нехватка времени, чтобы на такие какие-то мероприятия ходить, да. Больше ничего нет, кроме вот этой самоорганизованности и супервизии, которые, как бы, пока что, в принципе, да, теоретически она есть, но она практически не проходит, да.
376. Ну и даже, да, вот, я очень уважаю свою начальницу, к сожалению, я ее очень мало вижу, потому что она работает неполный рабочий день и, не знаю, очень много всяких у нее, видимо, других проектов. То есть, она не успевает нам уделить столько внимания или, во всяком случае, сколько я хотела, потому что у меня очень много набегает вопросов и, ну, я когда, конечно, я стараюсь сначала сама их решить, потому что, ну, я не могу ждать.
377. Да, самоорганизованность и, как бы, это моя психотерапия, допустим, где я, конечно же, в таком формате, как на супервизии одиночной не могу говорить. Ну, это не то пространство, где я бы говорила только о своей работе. Это немного другое. Это довольно-таки другое, да. А больше ничего нет.

378. И: Раз уж мы перешли на психотерапию, я вернусь к вопросу про то, как это влияет на тебя эмоционально и как ты с этим справляешься. То есть, ты уже начала рассказывать, что вот я несу это все на психотерапию…

379. А: Изначально, когда начался проект, было очень тяжело, потому что и люди были... совсем только-только приехали и было видно по ним, что они пережили неимоверный ужас. И я, со своей стороны, тоже хотела быть всегда в курсе всех

новостей и очень много в свое свободное время следила за новостями, что не способствовало улучшению моего психологического состояния. Сейчас, как обычно это бывает, со временем как-то немножечко попускаешься. Я как-то понимаю для себя. То есть, бывают разные ситуации, и люди иногда рассказывают больше, иногда меньше, и выработалась такая немножко твердая кожа, которая немножко защищает, потому что я понимаю, что это где-то, на каком-то неосознанном уровне, что я не могу сейчас сильно быть вовлечена в ту или иную ситуацию, потому что у меня на это вообще не хватает ресурсов. То есть, в какой-то степени организм мне сам говорит, что тут - стоп, я уже не могу дальше идти. Дальше это все так переживать, и иногда приходится осознанно всегда говорить стоп, я сейчас не могу тут реветь, не могу так сильно, не то что так сильно, не могу, потому что если я там слабинку, то мы будем тут обе сидеть реветь.

380. Ну то есть прям сильно таких критических ситуаций/ То есть, частично что-то я прорабатываю на терапии, частично я стараюсь оставить это на работе и не брать с собой. Ну и где-то я ввиду того, что я очень много работала, что это моя частая проблема, эмоционально не быть настолько сильно вовлеченной, то я стараюсь себя в какие-то моменты, когда не забываю об этом, остановить и так, я сейчас не могу дальше так сильно переживать за то или иное. Ну и, может быть, в связи с тем, что у меня у самой в личной жизни какие-то свои проблемы, и это тоже требует столько ресурсов, что на работе я уже просто не готова на все реагировать с такой эмпатией, не то, что с эмпатией, с эмпатией-то да, но так сильно пропускать это к себе.

381. И: Да, то есть, правильно ли я понимаю, что вот из-за таких эмоциональных вещей и перегрузов ты хочешь поменять работу?

382. Н: Да, ну желание поменять работу было уже в ноябре, в декабре, потому что я заметила, что я не удовлетворена этой работой, мне не хватает, я не вижу сильно... Мне хочется больше результата, но я его не вижу, а я не могу заставлять людей идти работать, потому что это их решение, хотят они работать или нет. И мы все равно должны подстраиваться под статистику, а статистика хочет видеть такие-такие-то числа. То есть, с одной стороны, я где-то могу быть, работать так, как я считаю нужным: нужно не давить на человека, дать ему возможность

определиться, выбрать какую-то другую профессию или еще что-то. Но, к сожалению, это не тот проект, это не та работа, где я могу постоянно только так и делать. Да, и меньше знать, у кого что там болит, а больше рассказывать деловую информацию, fachliche Information и не вникать в судьбу, в жизнь уймы людей, да.

383. И: Да, осталось два вопроса, мне кажется, мы их по касательной как-то зацепили, но надо теперь конкретно, чтобы методологически все было правильно. Вопрос первый про самые сложные и самые лучшие аспекты твоей работы. Про сложные ты мне тоже уже начала говорить во многих местах, но да, как бы если тебе нужно было выделить прямо самые сложные аспекты работы и самый, который тебя радует, дает тебе удовлетворение.

384. А: Значит, тогда с хорошего, положительного. Меня радует момент, когда я вижу, что у человека получается, что он достигает той цели, которой он стремился, будь это работа та, которую он хотел или вообще работа, потому что он хотел хоть какую-то работу. То есть, когда он достигает той цели, которую мы изначально, как бы да, или одну из целей, которую мы зафиксировали, будь это там улучшение знаний немецкого языка или цель, которая требует у нас, наш проект, это работа. Это меня очень радует. То есть, я радуюсь успехам своих клиентов и клиенток.

385. Что самое сложное в работе? Самое сложное — это когда клиент переходит границы, когда клиент начинает выливать всю свою боль, и когда клиент воспринимает тебя как психолога. И когда клиент считает, что я обязана ему чем-то, что я работаю на него, когда он не понимает, кто какие функции и задачи выполняет. Это отрицательно, это неприятно, это бесит, и это мне не нравится в работе. Ну, это зависит, конечно же, от людей. Наверное, это все. Хорошо.

386. И: Последний вопрос, какова основная мотивация для тебя заниматься этой работой? Или, например, какая она была, когда ты ее начала, и как это менялось для тебя в процессе? Потому что я чувствую, что это очень сильно изменилось для тебя за этот год.

387. A: Мотивация моя была/ Мне очень было интересно узнать этот arbeitsmarktpolitischer Kontext, разузнать, какие есть вообще работы, просто в этом вообще разбираться, узнать, что для этого нужно сделать, какие нужны обучения, образования. Я думала, поскольку этим я занимаюсь. Мне было интересно вести человека и смотреть его биографию, и, как я это очень, наверное, идеализировала, искать, подыскивать ему работу. И, конечно, я столкнулась с реальностью, что без знания языка, без вообще какого-либо опыта работы, иногда даже в некоторых случаях без начального, вообще без начальной школы люди, то это, конечно, здесь, в Австрии, это тяжело даже попасть на работу очень-очень неквалифицированную, скажем так. Мне было интересно вот эту всю концепцию, разбираться в этом, в бирже труда, как это все работает, как это взаимосвязано, эти законы. По сути, на самом деле, этим я практически не занимаюсь, потому что на это нет времени.
388. Мне очень хотелось, конечно же, что я люблю, общаться с людьми, консультировать их, вести их и мотивировать их, если они хотят этого, и вкладывать в них уверенность. Потому что очень многие люди действительно настолько себя, да, забросили и настолько отчаялись и считают, что они ничего не могут сделать. И их мотивировать, показывая, рассказывая даже какие-то небольшие моменты, Mini-Erfolgи, чтобы они верили в себя, да. И это, конечно же, менялось в течение моей работы, потому что в какой-то момент я встречала людей, которые просто находятся в этой системе, и год за годом их AMC отправляют, и эти люди просто, они не знают, как систему можно обмануть, они просто не хотят работать, но они обязаны играть в эту игру.
389. И мне было так же важно, что это будет работа, где я буду консультировать людей, но не буду вмешиваться, у меня будет вот только вот такая вот задача, это будет только по работе. Но, как оказалось, это так не работает, даже когда я работала не с украинцами, украинками, это тоже было не так, потому что многие люди выкладывают всю свою историю, и там оказывается очень много всяких моментов, которые нужно решить прежде всего, прежде чем начать вообще поиск работы.
390. Да, сильно она изменилась, потому что я сначала работала в одном проекте, потом я работала в другом, где были, в основном, это беженцы, беженки, то есть, которые были со статусом Konventionspass или subsidäre Schutz, у них тоже другая история. И вот сейчас это третий проект, где я нахожусь, это украинцы и

украинки, это тоже другая группа людей, которые отличаются своими потребностями. Совсем по-другому все, потому что здесь в приоритете чаще всего не работа, а если работа, то опять же, чтобы найти работу, нужно сначала здесь, когда квартира, язык, интеграция, как-то понять, что тут к чему.

7.5. Transcription of the Interview with Sasha (I5)

391. Хорошо. Первый вопрос. Где ты работаешь и какие у тебя примерно обязанности? Что ты делаешь, и примерно в процентном соотношении от времени?

392. С: Я работаю в службе для беженок и беженцев Diakonie. Организация Diakonie, это Fluchtlingsdienst. Они с началом войны открыли новый проект, который называется «Консультационный центр Украина». Сначала это была консультация в Австрия-центре для людей, которые приехали, им срочно надо где-то жить. И в марте прошлого года я начала работать там. И мы помогали встречаться людям, которые ищут жилье, и людям, которые готовы безвозмездно это жилье предоставить. Потом организация сняла офисы в 16-м районе, где стали предоставляться все возможные другие консультации. Не только про жилье. Социальные консультации, консультации по поиску работы, медицинские, психологические. Все, что человеку, который оказался в такой ситуации, может понадобиться.

393. Моя должность — это социальная консультантка, Sozialberaterin. И я работаю сейчас 30 часов в неделю. Моя работа заключается в том, чтобы, во-первых, консультировать людей. Это, значит, 30 часов в неделю. Это получается у нас. Я работаю 4 дня в неделю. Из этих 4 дней 3 дня у меня заняты консультациями. Не полностью, но по полдня. Полдня — это 3 консультации. То есть, это получается в среднем, если там ничего не изменится, мне не надо никого заменять или что-то не отменится, это примерно получается 9 консультаций в неделю. Каждая длится около 45 минут. Вторая половина дня уходит на обработку запросов. Если я не могу на что-то сразу ответить, я должна буду с кем-то созвониться, списаться, узнать информацию, и часть времени уходит на это. Примерно половина дня в неделю, то есть это 3 часа в неделю, 3 с половиной уходит на такую

административную, организационную работу, это собрания общие, какие-то Fallbesprechung, вот такие вещи.

394. И: То есть, ты самостоятельно работаешь как социальная работница, не в паре с какими-то немецкоязычными работниками? Ты полностью самостоятельно можешь принимать решения какие-то по людям? И ты не переводишь, никуда не ходишь с людьми, и не занимаешься таким конкретным переводом?

395. С: Нет, я делаю Begleitung. Но редко. Потому что на это нет у организации ресурсов. Это, на самом деле, огромная проблема. У нас есть переводчики, переводчицы, которые работают в организации. И это, как бы, не проблема. Они могут во время консультации переводить. Но если нужно с людьми куда-то пойти, такого ресурса нет. И официально мне разрешено ходить и переводить людям, только если это случай, который мне может помочь в дальнейшей работе. То есть, что-то такое очень новое для меня, о чем я не знаю. Например, пойти в суд и помочь там переводить и говорить о том, как устанавливают опеку над недеспособными. Когда, например, 18 лет исполнилось, человек уже, вроде как, не зависит от родителей, но деспособным не является. И через суд можно устанавливать эту недеспособность и опеку. Или, например, в полицию, если что-то происходит, и нужно понять, как в этой ситуации процесс организован. Но я, например, один раз могу сходить, узнать, как это все работает. И, по идее, все, больше я не могу в такую же ситуацию с ними ходить. И это большая проблема, потому что у меня довольно много пожилых клиенток и клиентов, которые вообще очень плохо ориентируются. И с ними, конечно, надо везде ходить. То есть недостаточно сказать просто: «Вот вам адрес, поезжайте туда, скажите то-то, сделайте то-то. А как, вы не говорите по-немецки? Ну, найдите там себе какого-нибудь переводчика. Ну, может, в Фейсбук напишите?» Ну, это не работает, к сожалению.

396. И: Такой вопрос на понимание. А разве у полиции и у суда не должно быть своих переводчиков, которые официально признаны сдавшими экзамен, которые образованны, за которых они платят, а не люди?

397. С: Я была уверена, что это так. Но практика показывает, что это вообще далеко не всегда так. Например, в случае установления недееспособности я переводила, хотя не ожидала этого. То есть, я думала, что я приду как сопровождающая социальная работница, там будет переводчик или переводчица, но мне пришлось переводить. И потом было следующее заседание, и я подумала, что они наверняка поняли, что я не профессиональная переводчица, что они должны организовать. И в следующий раз я не пошла. И мне звонила клиентка и просила, чтобы я переводила по телефону в суде, потому что они не пригласили никого.
398. С полицией тоже такое, когда они вызывают, например, давать свидетельские показания, ты не можешь заранее попросить, чтобы была на месте переводчица. И нужно прийти, и тогда они говорят, например, если человек приходит без переводчика, они говорят: «Как? Вы не говорите на немецком? Ну хорошо, тогда мы организуем переводчика, вы не сможете сейчас дать показания, вы придете к нам в другой раз. Тогда вам когда-нибудь будет следующий термин». Поэтому, если случай срочный, то лучше первый раз всегда с человеком идти, потому что вообще нет гарантии, что что-то организованно.

399. И: Ого, удивительные вещи я слышу. Спасибо, очень интересно. Тогда вот ты сказала, что ты не профессиональный переводчик, и, как тебе показалось, что все это поняли. Как ты считаешь, не хватает ли обучения? В вашей организации, ты говоришь, хватает переводчиков, но у них нет возможности куда-то поехать. Нужна ли какая-то специальная подготовка, которая, как ты считаешь, тебе бы позволила, например, пойти в тот же самый суд и переводить нормально, и не чувствовать, что ты не профессиональный переводчик? Или ты считаешь, что на твоей должности это не настолько важно, что это какая-то очень маленькая часть твоей работы?

400. С: Это довольно маленькая часть моей работы, и я хочу сейчас больше сконцентрироваться на социальной работе. Вообще Diakonie предоставляет возможность получать бесплатно какое-то дополнительное образование,в том числе в сфере перевода. У меня не хватает, если честно, времени. То есть, если я хочу, это для меня будет приоритет, я могу это сделать.
401. Но тут еще такая сложность, что я говорю, что я не профессиональная переводчица, но у меня довольно большой опыт. То есть я много переводила

несмотря на то, что это не является моей профессией, поэтому я примерно на каком-то уровне могу это сделать. Но сложность еще в том, что я не говорю на украинском. И для многих людей проблема, и насколько я знаю, насколько мне известно, переводчиц, которые работают и с немецким, и с украинским в Вене, немного. И у нас в организации есть люди, вообще большинство тех, кто занимается переводом, я не знаю, может быть, ты будешь еще с кем-то говорить, тоже не имеют специального образования. Хорошо, что есть возможность какие-то курсы пройти и подтянуть себя, конечно. На начальных этапах это сложно. Ты спросила, могу ли я, хочу ли я дополнительное какое-то образование в этой сфере получить? Ну, да, как я сказала, пожалуй, нет, из-за недостатка ресурсов. И мне кажется, что сейчас этим хорошо бы заниматься людям, которые говорят на украинском, потому что запрос в этой сфере гораздо больше, чем людей, которые говорят на русском.

402. И: Понимаю, ты упомянула, что возможность такая есть, если что, в организации пройти курсы, повышение квалификации. Это очень здорово, это не везде есть. Про украинский и русский тогда сразу пойдем. Тоже один из вопросов, как влияет вообще то, что ты переводишь на русский и то, что ты не владеешь украинским на твой процесс? И насколько это мешает, насколько много людей либо не говорят на русском, которым нужен именно украинский переводчик, либо они не хотят говорить на русском по понятным причинам? Да, как это влияет на твою работу?

403. С: В моем опыте, чуть больше года я этим занимаюсь, это влияло минимально. Пару раз, то есть, я когда вижу, когда ко мне приходит какая-то новая клиентка или клиент, я обычно начинаю с того, что говорю, что я вас могу проконсультировать на немецком, на английском или на русском языке. И люди, как правило, говорят на русском без проблем. Но были пару раз ситуации, когда люди не хотели, либо не владели русским, но тогда мы обошлись английским. Не было пока у меня такой ситуации, что только украинский был нужен и больше вообще совершенно никак. Так что мне это не мешало пока особенно.

404. И: Но ты все равно считаешь, что потребность в украинском довольно высокая, потому что все люди, которые переводят или консультируют людей, говорят на русском в основном?

405. С: Большая часть говорит на русском, но мне кажется, что потребность в украинском высокая, потому что многим людям на русском говорить сложнее. То есть, они соглашаются, потому что у них нет другого выбора. И еще отчасти, когда ты приходишь в какую-то организацию с какой-то просьбой, которая тебе может помочь, ты не склонна свои условия выставлять. Мало кто осмелится требовать каких-то комфортных для себя условий. И поэтому мне кажется, что гораздо лучше, если есть люди, которые на украинском говорят.

406. С: Да, понимаю. Тогда следующий тоже связанный вопрос. Влияла ли как-то вообще твоя национальность или твой паспорт, условно говоря, или твой бэкграунд проживания долгое время в России? Когда-нибудь люди спрашивают тебя, откуда ты, или откуда ты так хорошо знаешь русский? Опять же, в свете конфликта и войны, которую развязала Россия, и ты, как человек с российским паспортом, сидишь и консультируешь людей, как это влияло вообще на ситуацию?

407. С: Меня очень часто спрашивают, часто задают вопрос, а давно ли вы из Украины приехали? Или там, а вы сами откуда? Или, а давно ли вы тут живете? Если вопрос задается в формате «Давно ли вы тут живете?», я отвечаю конкретно на этот вопрос. Если люди хотят больше информации, откуда я? Я говорю, что я родилась в Казахстане, а потом жила в России, потом переехала сюда. Я когда начинала работать, я опасалась, что это может быть людям неприятно. Возможно, это так, но никто мне ничего не говорил, никаких неприятных вещей по этому поводу. Я встретила нескольких людей, которые тоже из Казахстана, приехали в Украину и потом тоже оказались в Австрии. Каких-то землячек нашла.

408. И: Здорово. Это опять же немного глупо, сейчас я тебя буду спрашивать, потому что я тебя знаю, но прямо коротенько о том, какой у тебя опыт был в плане переводческой, и в плане социальной работы. То есть, как давно ты этим

занимаешься? Ты говоришь, что это не моя профессия основная, но я умею это делать, потому что у меня было много опыта.

409. С: Я, наверное, лет с 19 занималась переводом устным и письменным. И начала с того, что переводила именно в социальной сфере. Это был перевод с русского на английский и обратно в лагерях для детей из интернатов и детских домов, куда приезжали американцы и устраивали детские лагеря. И я несколько лет занималась этим. Потом всякие подработки и халтуры, часто, по большей части, связанные со всякой социальной сферой. Потом у меня были перерывы по нескольку лет, но потом я опять возвращалась в эту сферу всегда. По образованию я филолог-преподаватель, факультет Романо-Германской филологии. Я учила английский язык и немного немецкий в университете, но как такового диплома переводчика у меня нет.

410. И: Мне кажется, это довольно частая ситуация, на самом деле. Ты сказала, что есть возможность пройти курсы какие-то, если есть желание. Какая еще есть поддержка либо системная, либо от организации в той работе, которую ты делаешь? И какой не хватает? Именно система, на которую ты не можешь повлиять. Какие у тебя есть ресурсы, как у социальной работницы, как у переводчицы, как-то помочь клиентам и клиенткам и где пределы того, что вот я сижу и ничего нельзя сделать?

411. С: Ресурсы именно в работе с клиентками, да?

412. И: В целом, нет никаких четких рамок для меня.

413. С: Вообще, мне кажется, что эта организация, в которой я сейчас работаю, там из всех мест, где я работала, лучше всего построена система поддержки сотрудниц и сотрудников. И практически все, чего мне не хватало раньше в других местах, оно есть. И это очень приятно. Я просто нахожусь до сих пор в каком-то шоке и удивлении, что это возможно организовать все-таки. И эти ресурсы, они существуют. И когда ты работаешь, у тебя может быть к ним доступ. Это вообще офигенно. Это не только регулярные супервизии, но и как выглядит твое рабочее место, насколько у тебя удобный стул, каких тебе не хватает

семинаров и воркшопов, в какой области тебе надо прокачаться. Нужно ли тебе больше информации об антирасизме? Нужна ли тебе информация, как правильно заполнять на немецком языке социальные отчеты? Иди учись в рабочее время. Это, мне кажется, очень круто. Я очень довольна этим. Практически все, что может понадобиться для клиентов, я могу это найти. У меня есть все контакты всех государственных организаций, которые отвечают за клиента. Прямые номера, я могу позвонить, я могу написать. Это не какое-то сакральное знание, которое передается от начальника к начальнику, и к которому никто не имеет доступа. Это тоже ужасно удобно.

414. Единственный ресурс, которого часто не хватает, это деньги. Потому что часто приходят клиентки, которым вот прямо сейчас и прямо здесь что-то нужно материальное, но у нас нет этого. Ничего не поделать. Я могу, например, какую-то заявку заполнить на материальную помощь, например, но это время займет, прежде чем это придет из какой-то другой организации. И второе, о чем я уже говорила, это сопровождение. В консультационном украинском центре нет услуги сопровождения людей в какие-то места, которым это необходимо. Это могут быть люди, которые не владеют немецким, это могут быть дезориентированные люди, маломобильные люди, очень грустные люди, апатичные люди. В общем, пожалуй, хотелось бы просто иногда иметь возможность куда-то написать или позвонить и сказать, что вот такой-то человек, пожалуйста, сопроводите в такое-то место, но писать некуда по этому поводу. Поэтому, естественно, понятно, что социальные работники и консультанты не делают все за клиенток. Это не цель, но бывают ситуации, когда по-другому просто никак и очень видно, что не получается.

415. И: То есть, правильно ли я понимаю, система продумана хорошо для среднестатистического человека, которому нужна помощь, а когда есть какие-то еще более уязвимые аспекты, например, инвалидности или еще какие-то особенности, то некому подхватить, не продумана система на еще один шаг дальше?

416. С: Да, да, да, да. Но это, в общем, как все большие системы. Я думаю, что из-за того, что у нас более или менее такая дружелюбная атмосфера в коллективе и хорошие отношения с начальством, хорошие в том плане, что мы можем быть

гибкими и это ну, по большей части, какие-то такие сложные ситуации удается каким-то образом разрешить внутри коллектива. Но это всегда нужно что-то изобретать, это всегда какие-то какие-то творческие схемы и зачастую, ну, за счет твоего личного времени.

417. И: Да, раз ты упомянула коллектив и начальство, сколько вас, вообще, примерно, человек и как это выглядит? То есть, все говорят либо на украинском, либо на русском? А начальство говорит? Как это устроено?

418. С: У нас что-то очень много человек, что-то больше сорока. Начальство говорит и на русском, и на немецком. Часть людей говорит только на украинском или только на русском. Часть людей, наверное, бОльшая часть. Нет, не бОльшая, кстати. Я вот не смотрела, не знаю статистику. Ну, в общем, какая-то часть говорит и на немецком, и на русском, или и на немецком, и на украинском. Вот. Мне, я считаю, повезло в том плане, что я работаю, ну, у меня есть возможность работать без переводчиков. И это всегда более эффективно, потому что сокращается время консультации в два раза, как минимум, и ты можешь больше всего обсудить. Люди, которые работают с переводчицами, у них гораздо больше сложностей.

419. И: Как ты видишь свою роль во всем этом процессе, то есть, что ты считаешь целью своей работы? То есть, кто ты там и какова твоя основная функция в этом всём?

420. С: Можно по-разному же ответить, да, и ничего, если отвечу как-то более широко?

421. И: Мы обсудили какие-то небольшие детали, а теперь хотелось бы больше на мета-уровне. Было бы еще интересно узнать, как это соотносится с твоими ценностями.

422. С: Я не могу сказать, что сейчас, и последние несколько лет, что моя работа соответствует всем моим ценностям. Поскольку моя роль, как социальной консультантки или социальной работницы, сейчас я сформулирую, я никогда еще

об этом вслух не говорила… Это как-то заделывать какие-то минимальные дырки, которые существуют во всей этой несправедливой системе. Такое ощущение, как будто бы меня и таких, как я, просто используют, бросая на позиции, которые система просмотрела, и для людей, которые системе не важны и не нужны, но для того, чтобы всё это выглядело более или менее гуманно, надо как-то вот позаботиться. Но на самом деле этот конфликт внутренний у меня довольно давно начался. Может быть, мы даже с собой уже об этом говорили.

423. И: Пожалуйста, расскажи еще.

424. С: Когда я работала ещё как воспитательница дополнительная к штату в интернатах и детских домах, то есть, какой-то фонд оплачивал дополтительных воспитателей, потому что считалось, что для детей этого не хватает. И всех это устраивало, потому что системе не надо было ничего менять. И пока там я и такие, как я, там работают, системе не нужно было тратиться на то, чтобы улучшать жизнь детей. И, в принципе, это то, чем я и продолжаю заниматься. Но какого-то другого выхода я для себя не вижу, что можно сделать по-другому. Потому что, ну что я могу как человек отдельный сделать по-другому, потому что конкретные потребности вот этого конкретного человека [голос дрожит], который сейчас сидит перед мной, мне кажутся важными, вот именно здесь и сейчас. Что-то хотя бы немного для человека изменить… Я не могу это бросить, не хочу это бросать, и одновременно понимаю, что я оказываю этим медвежью услугу в ситуации вот этой несправедливости в целом.

425. И: Да, спасибо тебе большое. Следующий вопрос – как эмоционально влияет на тебя эта работа? Я знаю, что у тебя уже очень большый опыт.

426. С: Ну, мне кажется, что это одна из самых главных вещей, чтобы во время консультации я могла чувствовать себя уверенно и не была на сто процентов вовлечена в переживания того, кого я консультирую, для того, чтобы показать, что есть какой-то человек, который спокойно сохраняет ясную голову и может что-то сделать. Это самое главное. Ну, я для себя так чувствую. И я понимаю, что у меня был разный опыт, был несколько выгораний, и я из этого нехорошего опыта уже извлекла для себя уроки, как правильно все организовать, насколько

важно разграничивать и иметь какую-то жизнь, помимо той, которой живут твои клиенты, клиентки. Хотя это понятно, что это сложно, но на этом долго не продержишься. Например, я никогда, поскольку я очень много выслушиваю тяжелых историй от людей, я никогда не читаю новости, связанные с Украиной, и никогда не смотрю никаких видео, никаких интервью, потому что это вот там происходит, а за пределами работы у меня есть какой-то другой мир, где я могу какие-то пополнить свои ресурсы.

427. Есть супервизии, которые, в принципе, мне кажется, очень помогают, особенно личные. А также со стороны нашего начальства, в самом начале, когда мы только начали работать, что мне очень показалось симпатичным, был такой посыл, что если вы чувствуете, что вы эмоционально не вывозите, пожалуйста, не приходите на работу день или два, напишите, что вам тяжело, и пожалуйста, позаботьтесь о себе и будьте дома, и не тащите это на работу, и мне кажется, это настолько важно, и правильно, что это происходит.

428. Меня очень сильно, ну это так, просто в скобках, поскольку я в этом думаю много последнее время, больше всего задевают истории одиноких пожилых людей, которые приезжают, и вот это для меня самое тяжелое, и с этим мне сложно, тяжелее всего справляться, но я пытаюсь.

429. И: Тогда просто идеальный переход к следующему вопросу. Какие самые сложные аспекты твоей работы, какие самые, наоборот, приятные те, которые приносят тебе радость и удовлетворение? Ты сказала про пожилых людей и одиноких, можно куда-то еще пойти.

430. С: Да, эмоционально сложно выслушивать пожилых и одиноких людей, но я готова это делать, у меня есть на это ресурсы. Тяжело бывает, но это другая сложность, когда консультируешь людей, которые в другой, мирной жизни смотрели бы на тебя, то есть, на меня, как ну просто последнее дерьмо. И вот они сидят перед тобой и продолжают это делать, и вот этот вот весь менсплейнинг, и вот этот вот весь расизм, который из них сыпется. И когда нужно остановить и сказать, нет, вот это мы не говорим, вот так нельзя говорить, нет, все школы хорошие, нет, ну вот такие вещи. Вот это мне всегда очень тоже сложно. И сложно бывает сказать, ну, принести какую-то неприятную новость, что вот, мы попробовали и то, и другое, и пятое, и десятое, но, к сожалению, нет, и это

окончательно нет, больше ничего невозможно сделать. Вот, с этим у меня самые большие сложности, потому что, ну, это особенность моей личности тоже, что я не могу никогда сдаться, мне до сих пор кажется, хотя это, наверное, уже смешно звучит, что я могу совсем справиться. И сказать в какой-то момент человеку, нет, это изменить невозможно, это для меня очень-очень сложно, и я это почти никогда не делаю.

431. А самое приятное, я люблю писать содержание консультаций, потому что это очень упорядоченно. Ну, после каждой консультации мы должны записывать, значит, что произошло, это упорядочивает вообще как-то мысли, и я уже для себя изобрела способ, которым я это делаю, типа первое, второе, третье. И я могу написать вот такие-то были задачи, вот это было сделано, вот такой-то результат, и в конце дня мне приятно посмотреть, что какие-то вещи были сделаны, это дает мне чувство удовлетворения.

432. И: Да, спасибо, я теперь хочу немножко вернуться к людям, которые смотрят как на дерьмо, и ты упомянула несколько ситуаций, например, про мейнсплейинг и про расизм и всякие такие вещи. И вопрос про, например, мейнсплейниг, это явно люди относятся к тебе хуже, потому что ты женщина. И вопрос звучит так, какие еще идентичности или части тебя влияют на процесс? То есть, мы обсудили мигрантскую идентичность, потому что она помогает выстроить какие-то связи с клиентами и клиентками. Может быть, квир или женщина, как мы уже упомянули, или активистская какая-то идентичность? Просто кидаю в тебя слова, если что-то отзывается, то можем поговорить, если нет, то нет.

433. И: Ну, у меня было несколько довольно неприятных вещей, когда люди начинают задавать личные вопросы, я понимаю, что людям хочется это спросить, это не только сколько вы здесь живете, как быстро выучили немецкий, где вы учились. И начинаются такие вопросы типа, а вы сюда к мужу переехали, или там, а вот что, ваш муж, и вот это вот. И я, честно говоря, довольно часто, вначале особенно боялась что-то отвечать, потому что я думала, что сейчас они скажут какую-нибудь гадость, и я не понимаю, как дальше с этими людьми работать. Вот, и сейчас я тоже не всегда отвечаю открыто на этот вопрос, и всегда оцениваю, что за человек передо мной сидит. Если я чувствую, что это небезопасно для нашей дальнейшей работы, для меня-то ладно, я могу сказать все, до свидания, я, значит,

с вами больше не работаю, но нам-то нужно какие-то вещи дальше вместе делать несмотря на то, что это гомофобный человек сидит рядом со мной. Тогда я просто сворачиваю разговор и говорю, что мы сейчас будем говорить о вашей ситуации, о ваших проблемах, потому что сейчас эта цель нашей встречи здесь.

434. И вообще, это помогает, когда ты чувствуешь, что разговор ты ведешь, а не твоя собеседница или собеседник, и ты можешь управлять этим разговором и в этот момент сказать, стоп, сейчас мы поговорим, какие у вас сложности, и будем решать. И это человеку не обидно, потому что действительно, вы решаете ее сложности, а не мою семейную ситуацию. И я как-то себя тоже не подставляю всякий раз, потому что не то, чтобы, в общем, я не хочу себя expose, как-то подставлять каждый раз, когда люди этого захотят.

435. И: Конечно, у тебя есть полное право на это, однозначно. То есть, не было никаких ситуаций какой-то открытой гомофобии?

436. С: Да, открыто, грубо мне никто ничего не говорили. Были ситуации, когда было видно, что человеку неприятно, но поскольку, опять-таки, я нахожусь в этой ситуации в положении власти, мне проще с этим, и я могу управлять ситуацией. И никак, к счастью, пока с открытой грубостью я не сталкивалась.

437. Больше меня, честно говоря, раздражает, когда люди начинают видеть во мне союзницу по своим расистским взглядам: «Но мы же там с вами, мы же из одного как бы пространства культурного, мы-то с вами понимаем! Вот эти вот смешные европейцы со своей толерантностью, но вы-то взрослый человек, но вы же понимаете, что вот так-то и так-то». Вот это меня гораздо больше удручает и является гораздо большей проблемой.

438. С: А что ты делаешь в такой ситуации?

439. И: Я говорю, что нет, я вам не союзница, что то, что вы говорите сейчас, это расизм, здесь так не принято, и, более того, здесь это наказуемо. И сразу ставлю такую отметку, и может быть, возможно, в следующий раз человек подумает, прежде чем такие вещи говорить.

440. С: И как люди реагируют?

441. И: Замолкают. Никто не начинал сильно спорить. Были пару раз ситуации, когда очень пожилые дедушки продолжали бубнить, но это уже ничего не сделаешь. Я старалась как-то перевести разговор в другую сферу, потому что я не могу всю консультацию посвятить дискуссии о расизме.

442. И: Конечно, да. Но все равно то, что ты каждый раз тратишь свою энергию и говоришь, так, ребята, сейчас у нас будет образовательная минутка.

443. С: Мне кажется, это важно сказать. Потому что, когда ты пропускаешь мимо ушей такие вещи, никак их не отмечаешь, это создает ощущение, что это как будто одобрение с твоей стороны молчаливое.

444. И: Если говорить про квирность, играло ли это когда-то, наоборот, тебе на руку? Было ли это каким-то позитивным фактором?

445. С: Нет, у меня таких ситуаций никогда не было. Есть среди моих клиентов и клиентов люди, которые открыты квир, есть которые закрыты квир, но это никогда не делало никакой разницы в ситуации.

446. И: А как насчет того, что ты женщина, ты говоришь, что люди менсплейнят. А как-то положительно это, наоборот, помогало, что, например, люди, может быть, тебе больше доверяли каких-то очень сложных тем, чем они бы доверились, например, мужчине?

447. С: Да, мне кажется, что вообще гораздо проще, но для меня это было ситуация, когда на консультации женщина с ребенком или с детьми с особенностями в развитии. И тут я, например, могла сказать, а я знаю, что вот это так, что здесь это так устроено, я вас так понимаю, это действительно очень тяжело. И в этом случае, конечно, ты получаешь гораздо больше информации, которая помогает тебе в дальнейшем лучше помочь человеку. И это скорее, я бы даже сказала, скорее материнская идентичность, чем чисто женская.

448. И: Да, понимаю. Именно материнская и с ребенком тоже с особенностями, не просто любого ребенка. Да, вот как человек, у которого нет детей, я, конечно, не подумала об этой ситуации. Спасибо, что сказала.

449. С: Вот скорее женская идентичность, скорее для меня было какой-то преградой, что ли, потому что очень много вещей с женщинами гетеросексуальными я не могу разделить, не могу понять. И тут мне, конечно, сложнее, мне кажется, было, чем если бы мы делились с ними эту идентичность.

450. И: Понимаю. Надо подумать об этом. А как насчет активистской? Вот ты сказала, что для меня это очень важно, я не могу эту работу бросить, хотя она эксплуатирует меня для затыкания дыр. Все равно для меня это очень-очень важно, что я могу помочь конкретному человеку. Это активизм для тебя или мотивация делать? Это какая-то активистская солидарность, или это просто твои ценности, и ты не видишь смысла делать какую-то другую работу, условно говоря. Как-то это связано?

451. С: Я сейчас нахожусь в таком периоде жизненном, когда я, пожалуй, выберу ничего не отвечать на вопросы об активизме, потому что сейчас это для меня слово, которое вызывает у меня очень много вопросов. И я для себя это слово и эту идентичность очень сильно переосмысляю. И это не только связано с моей личной ситуацией, но и со всем, что началось с начала войны и каким образом это слово поменялось, и куда оно движется, и что это такое. Поэтому я, поскольку сама для себя еще не решила, я, пожалуй, не смогу ответить на этот вопрос.

7.6. Abstract English

As a result of the Russian full-scale invasion of Ukraine between February 2022 and February 2024, nearly 6.5 million people were forced to leave the country, most of them being women, children, unaccompanied minors, elderly, wounded or sick people. Over 4.3 million displaced Ukrainians have temporary protection status in EU countries, with Austria hosting 77 700. This thesis focuses on the lived experiences of interpreters and multilingual social workers in Vienna working with them. Through semi-structured interviews and research on crisis interpreting, translation and solidarity, and feminist standpoint theory, this thesis interrogates the support systems created for displaced people from Ukraine and the positions of interpreters working in these systems.

The research shows that no matter their job title or previous training, all interviewees interpreted and made decisions independently to better recognize and help meet their clients' needs, acting in solidarity with them. Although most interviewees admit that working with people affected by war was emotionally challenging, they also find it very fulfilling, especially when they can make a difference in their clients' situations. Using Russian as a communication language while working with displaced people worked better than the interviewees anticipated, even though it was clear in some cases that the clients were uncomfortable using it. The interpreters used strategies such as offering to switch to a Ukrainian-speaking colleague or communicate in English instead and distancing themselves from Russia and its actions by talking about their country or region of origin to establish trust with their clients and accommodate their needs. This research provides an underrepresented perspective on interpreting in crisis relief systems from people at the intersection of multiple discriminations, whose strategies and critiques are valuable for their improvement.

7.7. Abstract Deutsch

Infolge des russischen Angriffskrieges in der Ukraine zwischen Februar 2022 und Februar 2024 waren fast 6,5 Millionen Menschen gezwungen, das Land zu verlassen, die meisten von ihnen Frauen, Kinder, unbegleitete Minderjährige, ältere, verletzte oder kranke Menschen. Mehr als 4,3 Millionen vertriebene Ukrainer*innen haben einen vorübergehenden Schutzstatus in EU-Ländern, von denen Österreich 77.700 aufnahm. Diese Arbeit befasst sich mit den Erfahrungen von Dolmetscher*innen und mehrsprachigen Sozialarbeiter*innen in Wien, die mit diesen Menschen arbeiten. Anhand von halbstrukturierten Interviews und Recherchen zu Krisendolmetschen, Übersetzung und Solidarität sowie der feministischen Standpunkttheorie werden in dieser Arbeit die für geflüchtete Menschen aus der Ukraine geschaffenen Unterstützungssysteme und die Positionen von Dolmetscher*innen in diesen Systemen untersucht.

Die Forschung zeigt, dass alle Befragten, unabhängig von ihrer Berufsbezeichnung oder ihrer Ausbildung, für ihre Klient*innen dolmetschten und eigenständig Entscheidungen trafen, um ihre Bedürfnisse besser zu erkennen und ihnen zu helfen, sie zu erfüllen, und solidarisch handelten . Obwohl die meisten Befragten zugeben, dass die Arbeit mit vom Krieg betroffenen Menschen eine emotionale Herausforderung darstellte, empfinden sie sie auch als sehr erfüllend, vor allem wenn sie die Situation ihrer Klient*innen verbessern können. Die Verwendung von Russisch als Kommunikationssprache bei der Arbeit mit den geflüchteten Menschen, funktionierte besser als die Befragten erwartet hatten, auch wenn es in einigen Fällen klar war, dass sich die Klient*innen damit unwohl fühlten. Die Dolmetscher*innen wandten Strategien an, um Vertrauen zu ihren Kunden aufzubauen und auf ihre Bedürfnisse einzugehen: Sie boten an, zu einem*einer ukrainischsprachigen Kolleg*in zu wechseln oder stattdessen auf Englisch zu kommunizieren, und distanzierten sich von Russland und seinen Handlungen, indem sie über ihr Herkunftsland oder ihre Herkunftsregion sprachen. Diese Arbeit bietet eine unterrepräsentierte Insider-Perspektive auf das Krisendolmetschen von Menschen, die sich an der Schnittstelle von Mehrfachdiskriminierungen befinden und deren Strategien und Kritik für die Verbesserung dieser Systeme wertvoll sind.