



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Die Rollen der DolmetscherInnen beim Teledolmetschen
aus der Sicht der DolmetscherInnen der SAVD
Videodolmetschen GmbH

verfasst von | submitted by
Nadezda Reznikova BA

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

Wien | Vienna, 2025

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. Cornelia Zwischenberger

Vorwort und Danksagung

Diese Masterarbeit hat mein Leben in vielerlei Hinsicht verändert. Ich habe nicht nur fachlich viel dazugelernt, sondern auch mental gelernt, mit Herausforderungen umzugehen und Hürden zu überwinden. Sie hat mir nicht nur neue Erkenntnisse gebracht, sondern auch neue Wege eröffnet: Die anfängliche Idee, meine Masterarbeit über das Unternehmen SAVD zu schreiben, führte letztlich dazu, dass ich selbst Teil dieses Unternehmens wurde. Dafür bin ich zutiefst dankbar. Mein besonderer Dank gilt allen MitarbeiterInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH, die an mich geglaubt haben und mir nicht nur die Möglichkeit gaben, diese Arbeit zu verfassen, sondern auch, mich beruflich weiterzuentwickeln. Ein großes Dankeschön geht auch an meine KollegInnen, die mir durch ihre Bereitschaft, an Interviews teilzunehmen, wertvolle Einblicke ermöglicht und somit einen zentralen Beitrag zu dieser Arbeit geleistet haben.

Ein herzliches Dankeschön gilt Frau Univ.-Prof. Mag. Dr. Cornelia Zwischenberger für die wissenschaftliche Begleitung, Ihre wertvollen Impulse und die motivierenden Worte. Sie haben mir gezeigt, dass der Prozess des Schreibens nicht nur Disziplin, sondern auch Hingabe und Liebe zum Thema braucht – und dass man ihn mit Freude erleben kann. Ihre motivierenden Worte zu Beginn des Masterkolloquiums haben mich während des gesamten Schreibprozesses begleitet.

Ein riesiges Dankeschön geht an meinen Partner, Philipp Steinbauer, der mir stets zur Seite stand und mich in all den Lebensbereichen unterstützt hat, die auch dann weiterlaufen müssen, wenn man ein großes Projekt wie eine Masterarbeit schreibt. Seine Unterstützung war besonders wertvoll in jenen Momenten, in denen der Alltag weiterging und Dinge bewältigt werden mussten, die genauso wichtig sind wie das Schreiben selbst. Das Leben hört während eines solchen Vorhabens nicht auf – es geht weiter und besteht aus vielen Aspekten, die nicht vernachlässigt werden dürfen. Philipp, ich danke dir von Herzen für den Raum, die Zeit, den Halt und die Sicherheit, die du mir gegeben hast – sie waren das Fundament, auf dem ich diese Reise gehen konnte. Ohne deine Unterstützung wäre dieser Weg nicht derselbe gewesen.

Ein besonderer Dank gebührt Emili Vucicevic, einer Freundin, die mich seit dem ersten Studientag begleitet und unterstützt hat. Liebe Emili, danke für deine mentale und praktische Unterstützung – gerade in den herausfordernden Phasen dieser Arbeit warst du für mich eine unverzichtbare Stütze, mein Fels in der Brandung.

Mein tief empfundener Dank gilt außerdem allen Menschen, die mich auf diesem Weg begleitet, mir Mut zugesprochen und an mich geglaubt haben – meinen FreundInnen, meiner Familie, WegbegleiterInnen. Ohne euch hätte ich vieles nicht so durchgestanden, wie ich es getan habe. Dieses Studium – und besonders die Abschlussarbeit – haben mir gezeigt, worauf es im Leben wirklich ankommt. In einer Welt, in der Leistung, Wachstum und messbare Ergebnisse oft im Vordergrund stehen, wurde mir einmal mehr bewusst, dass das nicht alles ist. Es sind Liebe, Mitmenschlichkeit, Gemeinschaft, Gesundheit, Vertrauen und Sinn, die unserem Handeln Tiefe geben. Genau diese Werte haben mich durch diese intensive Zeit getragen – und dafür bin ich zutiefst dankbar.

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung.....	7
1. Das Ferndolmetschen	9
1.1. Historische Entwicklung des Ferndolmetschens	9
1.2. Schlüsselbegriffe des Ferndolmetschens	11
1.2.1. Distance Interpreting	12
1.2.1.1. Teleconference Interpreting.....	13
1.2.1.1.1. Audioconference Interpreting.....	13
1.2.1.1.2. Videoconference Interpreting.....	14
1.2.1.2. Remote Interpreting.....	14
1.2.1.2.1. Audio Remote Interpreting.....	15
1.2.1.2.2. Video Remote Interpreting.....	16
1.2.2. Telecommunication Relay Service	17
1.2.2.1. Video Relay Service	18
1.3. Forschung im Bereich des Ferndolmetschens	19
1.4. Anwendungsfelder des Ferndolmetschens	21
1.4.1. Einstufung des Settings	22
2. Die Rolle/n.....	24
2.1. Die soziale Rolle und die soziale Position.....	25
2.1.1. Theoretische Ansätze der Rollentheorie	26
2.1.1.1. Struktureller Funktionalismus	26
2.1.1.2. Symbolischer Interaktionismus	28
2.1.1.2.1. Goffmans Rollentheorie	28
2.1.1.2.1.1. Normative Rolle, typische Rolle, Rollenverhalten.....	30
2.1.2. Die Rolle/n in der Dolmetschwissenschaft.....	30
2.1.2.1. Rollenmodell nach Wadensjö.....	31
2.1.2.1.1. Die normative Rolle der DolmetscherInnen.....	31
2.1.2.1.2. Die typische Rolle der DolmetscherInnen.....	32
2.1.2.1.2.1. DolmetscherIn als SprachmittlerIn.....	33
2.1.2.1.2.2. DolmetscherIn als KulturvermittlerIn / -expertIn.....	34
2.1.2.1.2.3. DolmetscherIn als FürsprecherIn	34
2.1.2.1.2.4. DolmetscherIn als Gatekeeper.....	34

2.1.2.1.3. Das Rollenverhalten von DolmetscherInnen nach Wadensjö ...	35
2.1.3. Rollenkonflikte bei DolmetscherInnen	36
3. Kontext und Setting	39
3.1. Politische Lage	39
3.1.1. Leistungsanspruch in Deutschland	39
3.1.2. Die Rolle der Bundesagentur für Arbeit	40
3.2. Das Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH	41
3.2.1. Sprachangebot	42
3.2.2. Aktuelle Tätigkeitsbereiche	43
3.2.3. Technische Infrastruktur	44
3.2.4. Zuschaltung der DolmetscherInnen (Bundesagentur für Arbeit)	46
4. Empirische Datenerhebung	48
4.1. Methode	48
4.1.1. Leitfadeninterview	48
4.1.2. InterviewpartnerInnen	51
4.2. Auswertung der empirischen Daten	52
4.2.1. Allgemeine Information zu den DolmetscherInnen	52
4.2.2. Ferndolmetschen - Besonderheiten und Herausforderungen des Settings	54
4.2.2.1. Ortsunabhängigkeit beim Ferndolmetschen	54
4.2.2.2. Angestelltenverhältnis bei SAVD Videodolmetschen GmbH	55
4.2.2.3. Distanz	56
4.2.2.4. Technik und der Ton	59
4.2.3. Routineaspekte im Dolmetschprozess für die Bundesagentur für Arbeit	61
4.2.4. Rolle/n	64
4.2.4.1. Neutrale Rolle	64
4.2.4.2. Rolle des/der SprachmittlerIn	66
4.2.4.3. Rolle des/der KulturmittlerIn	67
4.2.4.4. Rolle des/der ExpertIn	70
4.2.4.5. Rolle des/der Verbündeten	72
4.2.4.6. Rolle des/der KommunikationsunterstützerIn/ - expertIn	74
4.2.4.7. Rolle des/der ModeratorIn	75
4.2.5. Aussichten für die Zukunft	78
5. Diskussion und Ausblick	80
5.1. Besonderheiten und Herausforderungen beim Ferndolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit	80

5.2. Rollen der DolmetscherInnen der SAVD für die Bundesagentur für Arbeit.....	84
5.3. Ausblick für zukünftige Forschung	88
6. Schlussfolgerung	91
7. Bibliografie	93
Anhang	101
Transcript: DolmetscherIn 1	101
Transkript: DolmetscherIn 2	112
Transcript: DolmetscherIn 3	123
Transcript: DolmetscherIn 4	134
Transkript: DolmetscherIn 5	146
Transcript: DolmetscherIn 6	158

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Hierarchie der Begriffe nach Braun (Braun 2019:3)	12
Abb. 2: Unterschiedsmerkmale zwischen Video Remote Interpreting und Video Conference Interpreting (Havelka 2018:38).	17

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Sprachangebot der SAVD Videodolmetschen GmbH (vgl. Neuwirth 2024) 43	
Tab. 2: Beispiel der unterstützenden Strukturierung für die Interviewführung	51
Tab. 3: Allgemeine Fakten zu den DolmetscherInnen	52
Tab. 4: Vorteile des Ferndolmetschens	61
Tab. 5: Nachteile des Ferndolmetschens	61
Tab. 6: Übersicht der wahrgenommenen und zugeschriebenen Rollen	64
Tab.7: Neutrale Rolle	66
Tab. 8: Rolle der SprachmittlerIn	66
Tab. 9: Rolle des/der KulturvermittlerIn	70
Tab. 10: Rolle des/der ExpertIn	72
Tab. 11: Rolle des/der Verbündeten	74
Tab. 12: Rolle des/der KommunikationsunterstützerIn/ -expertIn	75

0. Einleitung

Angetrieben durch die Globalisierung, die zunehmende Verfügbarkeit von Kommunikationstechnologien und den wachsenden Bedarf an mehrsprachiger Verständigung, hat sich in den letzten Jahrzehnten ein neues Berufsfeld herauskristallisiert: das Teledolmetschen. Diese Entwicklung ermöglicht es, sprachliche Barrieren effizient zu überwinden und Kommunikation in Echtzeit über Entfernungen hinweg zu erleichtern (vgl. O'Hagan & Ashworth 2002:1f).

Um den steigenden Bedarf an Ferndolmetschdienstleistungen zu decken, startete das österreichische Bundesministerium für Gesundheit und das Zentrum für Translationswissenschaften der Universität Wien im Jahre 2011 ein Pilotprojekt im Bereich des Teledolmetschens im Gesundheitsbereich. Aus der Arbeitsgruppe „Umgang mit nicht deutschsprachigen PatientInnen“ entstand im Jahre 2014 dann die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH, mittlerweile Marktführer in der DACH-Region im Bereich Audio- und Videodolmetschen. Das Unternehmen betreut heutzutage KundInnen nicht nur im medizinischen Bereich, sondern auch Justizvollzugsanstalten, Bildungseinrichtungen sowie Polizei- und Asylseinrichtungen (vgl. OTS 2016).

Seit Mai 2016 ist die deutsche Bundesagentur für Arbeit ein treuer Kunde der SAVD Videodolmetschen GmbH. Seit Februar 2022, nach der Invasion Russlands in die Ukraine, ist die Anfrage an Russisch/Ukrainisch – Deutsch DolmetscherInnen für die deutsche Bundesagentur für Arbeit sehr stark gestiegen. Daraus entwickelte sich ein eigenständiger Bereich innerhalb des Unternehmens, für den gezielt Russisch/Ukrainisch-DolmetscherInnen rekrutiert wurden. Die enge und kontinuierliche Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit führte im Laufe der Zeit zur Etablierung spezifischer Routinen und einer charakteristischen Arbeitsweise der DolmetscherInnen. Diese Entwicklungen warfen zugleich neue Fragen zur Rolle der DolmetscherInnen in diesem Setting auf und eröffneten damit ein relevantes Untersuchungsfeld. Während es zahlreiche Studien zum Ferndolmetschen und zu den Rollen der DolmetscherInnen im Bereich des Community Interpreting gibt, stellt der spezifische Kontext, nämlich das Ferndolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit, ein besonders interessantes Untersuchungsfeld dar.

Die Relevanz dieser Untersuchung ergibt sich aus mehreren Faktoren. Zum einen besteht im Bereich des Ferndolmetschens weiterhin Optimierungsbedarf, insbesondere in der Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit. Die gewonnenen Erkenntnisse könnten dazu beitragen, bestehende Herausforderungen zu identifizieren und in Folge Lösungsansätze zu entwickeln, die sowohl die Arbeitsbedingungen der DolmetscherInnen als auch die Qualität der Dolmetschdienstleistungen verbessern. Zum anderen ist es essenziell, die Rollen der DolmetscherInnen im vorliegenden Kontext genauer zu analysieren und ihre Bedeutung innerhalb des Dolmetschprozesses sichtbar zu machen. Ein vertieftes Verständnis dieser Dynamiken kann dazu beitragen, die Arbeitsbedingungen von DolmetscherInnen gezielt zu verbessern und das allgemeine Bewusstsein für ihre Rollen zu schärfen.

Vor diesem Hintergrund haben sich folgende Forschungsfragen ergeben: Welche Besonderheiten und Herausforderungen entstehen aus der Sicht der DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH für die Bundesagentur für Arbeit? Welche Rollen nehmen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH gegenüber SachbearbeiterInnen/KundInnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst aus eigener Sicht ein?

Um diese Forschungsfragen zu beantworten, wurden angestellte DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH, die für die Bundesagentur für Arbeit tätig sind, mittels semi-strukturierter leitfadengestützter Interviews befragt. Ihre direkten Einblicke und Erfahrungen ermöglichen eine detaillierte Analyse der Besonderheiten und Herausforderungen des Ferndolmetschens in diesem Kontext. Ferner geben sie Aufschluss darüber, welche Rollen die DolmetscherInnen aus ihrer eigenen Perspektive einnehmen und welche ihnen von SachbearbeiterInnen und KundInnen zugeschrieben werden. Die erhobenen Daten wurden anschließend nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring (2010) analysiert und ausgewertet.

Die vorliegende Masterarbeit ist in sechs Kapitel gegliedert, wobei die ersten beiden Kapitel das theoretische Fundament der Arbeit bilden. Im ersten Kapitel werden zentrale Begriffe des Ferndolmetschens definiert und die historische Entwicklung des Ferndolmetschens skizziert. Ebenso wird aufgezeigt, welche wissenschaftlichen Studien es bereits zu diesem Thema gibt und in welchen Bereichen Ferndolmetschen heute eingesetzt wird. Der zweite zentrale Aspekt dieser Arbeit ist die Analyse der DolmetscherInnenrolle im Kontext des Ferndolmetschens für die Bundesagentur für Arbeit. Daher wird im zweiten Kapitel das Konzept der Rolle sowohl aus soziologischer als auch aus translationswissenschaftlicher Perspektive beleuchtet. Mithilfe soziologischer Rollentheorien wird untersucht, welche Rollen DolmetscherInnen in unterschiedlichen Kontexten übernehmen und inwiefern Rollenkonflikte entstehen können, wenn divergierende Erwartungen an DolmetscherInnen herangetragen werden. Das dritte Kapitel stellt das Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH vor. Diese Einführung dient als Grundlage für das vierte Kapitel, in dem die empirische Untersuchung im Mittelpunkt steht. Dabei werden sowohl die angewandte Forschungsmethode als auch die Auswertung der erhobenen Daten detailliert erläutert. Im fünften Kapitel erfolgt eine Analyse der Forschungsfragen, die auf den empirisch erhobenen Daten basieren. Die erhobenen Daten werden in den Kontext der theoretischen Grundlagen eingeordnet und reflektiert, um herauszufinden, inwieweit die Ergebnisse mit der bestehenden Forschung übereinstimmen und welche Besonderheiten sich speziell durch den Kontext ergeben. Zum Abschluss der Arbeit wird die angewandte Methode reflektiert sowie ein Ausblick darauf gegeben, welche Aspekte in zukünftigen Studien weiter erforscht werden sollten.

1. Das Ferndolmetschen

Bis ins 20. Jahrhundert war das Dolmetschen ein Dienst, der ausschließlich bei physischer Anwesenheit aller Beteiligten, sowohl der GesprächspartnerInnen als auch der DolmetscherInnen stattfinden konnte (vgl. Braun 2006:1f). Im Zuge der Globalisierung entstand ein steigender Bedarf an Sprachmittlung auf internationaler bzw. multilingualer Ebene. Um die physische Entfernung zu überbrücken, sofortige Erreichbarkeit zu bieten und einen verbesserten Zugang zu qualifizierten DolmetscherInnen zu ermöglichen, wurde die das Konzept des Ferndolmetschens immer weiterentwickelt (vgl. Mackintosh 2007: 21f). Mit der Entwicklung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien für die Fernkommunikation in Echtzeit wurden Möglichkeiten für das Ferndolmetschen geschaffen (vgl. Braun 2006:1f). Trotz anfänglicher Widerstände und Herausforderungen ist die Nachfrage nach Ferndolmetschdiensten gestiegen. Grund dafür waren die häufig zeitlich, personell und finanziell begrenzten Ressourcen für DolmetscherInnen vor Ort (vgl. Havelka 2018:16).

1.1.Historische Entwicklung des Ferndolmetschens

Die Entwicklung technologiegestützter Dolmetscheneinsätze begann laut Pöchhacker (2016) im Zusammenhang mit dem Simultandolmetschen (vgl. Pöchhacker 2016:22). The use of technical equipment was discussed earlier in connection with simultaneous interpreting, where it essentially functions to avoid the mixing of source- and target-language messages in the acoustic channel. (Pöchhacker 2016: 22) In den 1920er Jahren ermöglichte die Entwicklung von Übertragungsanlagen die ersten Versuche des simultanen Dolmetschens (vgl. Pöchhacker 2016:18).

It was only in the 1920s, when transmission equipment was developed to enable spoken-language interpreters to work simultaneously, that it became meaningful to distinguish between consecutive interpreting (after the source-language utterance) and simultaneous interpreting (as the source-language text is being presented). (Pöchhacker 2016:18)

Die Erfindung der ersten Simultandolmetschanlage wird einem amerikanischen Geschäftsmann, Edward Filene, zugeschrieben. Mit Unterstützung von Gordon Finlay, einem Elektrotechniker, und Thomas Watson, dem Leiter von *International Bureau Machines (IBM)* wurde das sogenannte Filene-Finlay-IBM-System entwickelt, welches einer tragbaren Telefonanlage gleich. Dieses System beinhaltete Mikrofone für RednerInnen und DolmetscherInnen sowie Kopfhörer für ZuhörerInnen, die zwischen Dolmetschkanälen wählen konnten. Das *International Bureau Machines* versuchte in den 1920er Jahren aktiv, das Interesse des Völkerbundes für die neuen Simultandolmetschanlagen zu wecken. Die *International Labour Organization (ILO)* war zu der Zeit die einzige Organisation des Völkerbundes, die sich für den Einsatz der Simultandolmetschanlage entschied (vgl. Kurz 1996:20f). Trotz anfänglicher Bedenken bezüglich der Qualität und der Zuverlässigkeit der neuen Technologie wurde bei einigen

Sitzungen der *International Labour Conference* im Jahre 1927 mithilfe der IBM-Simultandolmetschanlage gedolmetscht (vgl. Pöchhacker 2016:18). Diese Konferenz wird als eine der ersten und bedeutendsten Veranstaltungen betrachtet, bei der eine Simultandolmetschanlage eingesetzt wurde (vgl. Dubslaff 2017:2f). Daher kann die Einführung der ersten Simultandolmetschanlage als ein grundlegender Meilenstein für den Einsatz von technologischen Mitteln bei Dolmetscheinsätzen und gleichzeitig als erster Schritt in der Entwicklung des Ferndolmetschens gelten.

Als älteste Form des Ferndolmetschens gilt das Telefondolmetschen und obwohl es bereits in den 1950er Jahren praktiziert wurde, fand es erst in den 1980er und 1990er Jahren eine große Verbreitung und Anwendung (vgl. Pöchhacker 2016:22). Dabei etablierte sich bereits in der Frühphase des 20. Jahrhunderts das Mediendolmetschen, welches mithilfe von Übertragungen, insbesondere im Fernsehen, fremdsprachliche Inhalte zugänglich machte (vgl. Pöchhacker 2016: 15). Bei dieser Form des technologiegestützten Dolmetschens erfolgt die Übertragung der Verdolmetschung mediumbasiert, im simultanen Modus und entweder vor Ort oder aus der Ferne. Bis heute findet Mediendolmetschen meist im Rahmen einer im Fernsehen übertragenen Sendung statt. Ein frühes Beispiel dafür ist die Verdolmetschung von Hitlers Rede auf dem Nürnberger Parteitag im Jahre 1934 (vgl. Havelka 2018:16). André Kaminker, einer der großen DolmetscherInnen der Zwischenkriegszeit, dolmetschte die Rede live für das französische Radio. Weitere Anwendungsbeispiele des Mediendolmetschens sind die Live-Verdolmetschung der Apollo-Mission der NASA im Jahr 1969, die ersten Sojus-Missionen und die Präsidentschaftswahlen der Vereinigten Staaten im Jahr 1968. Während dieser Zeit gewannen Live-Übertragungen im Fernsehen zunehmend an Popularität, was den Berufsstand der DolmetscherInnen einem Millionenpublikum näherbrachte (vgl. Kurz 2002: 159).

Ein weiterer bedeutender Meilenstein für den Einsatz von Technologie beim Dolmetschen waren die Nürnberger Prozesse in den Jahren 1945-1946. Als ein herausragendes Medienereignis trug es sehr stark zur Popularisierung und Förderung der Simultantechnik bei. Die Simultandolmetschanlage wurde hauptsächlich aus Gründen der Zeitersparnis eingesetzt, um die Kommunikation zwischen Justiz und Angeklagten zu erleichtern. Darüber hinaus ermöglichte sie die Verständigung zwischen Richtern, die sich nicht in derselben Sprache verständigen konnten. Diese Technologie eröffnete auch der Presse und dem Publikum den Zugang zu den Verhandlungen (vgl. Kurz 1996:23).

Die Verbreitung und Entwicklung des Ferndolmetschens schritt weiter voran, als sich supranationale und multilinguale Institutionen und Organisationen verbreiteten und die Anzahl der Amtssprachen im Rahmen der Erweiterungspolitik der Europäischen Union stieg. Durch tägliche Sitzungen und Besprechungen in mehreren Sprachen waren diese Institutionen vermehrt auf DolmetscherInnen angewiesen. Aufgrund dessen wurde nach Lösungen gesucht, um logistische und sprachliche Herausforderungen zu überwinden (vgl. Havelka 2018:17). Ab dem Jahr 1950 wurde in den UN-Organisationen, in der internationalen Telekommunikationsabteilung der Vereinten Nationen (ITU), sowie im UNO-Hauptquartier der Einsatz von

Simultandolmetschanlagen eingeführt (vgl. Havelka 2018:16). Ingrid Kurz (1996) schreibt in ihrer Habilitationsschrift im Jahr 1996, dass Institutionen wie die UNO oder die EU ohne die Entwicklung der Simultantechnik nicht hätten realisiert werden können (vgl. Kurz 1996:34). Die Einführung moderner Technologien zur Verbesserung des Ferndolmetschens hat schlussendlich dazu beigetragen, Sprachbarrieren innerhalb internationaler Institutionen zu überwinden (vgl. Pastor/Gaber 2020:59). Auch die stetig wachsende Migration in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts ging mit einem wachsenden Bedarf an Dolmetschdiensten einher.

The issue of access, first to the labor market and then to a variety of public institutions and social services, was also at the heart of new communication needs arising in the context of (im)migration. While countries like Sweden and Australia responded as early as the 1960s to the demand for interpreting services to help immigrants function in the host society, others have been slow to address such intra-social communication needs. (Pöchhacker 2016:15)

Gemeinnützige Organisationen, staatliche Institutionen und Menschen, die durch Immigration und Migration die Landessprache eines Landes nicht sprachen, bekamen mithilfe von Ferndolmetschen, Zugang zum Arbeitsmarkt, zu verschiedenen öffentlichen Einrichtungen sowie sozialen Dienstleistungen (vgl. Pöchhacker 2016:15). Im Jahr 1973 führte der australische Einwanderungsdienst den telefonbasierten Dolmetschdienst ein. Es wird angenommen, dass dies einer der ersten telefonbasierten Dolmetschdienste war. In den 1980er-1990er Jahren wurden solche Dolmetschdienstleistungen aber nur von großen, meist privaten Anbietern in den USA und Westeuropa betrieben, welche als Vermittler zwischen KundInnen und DolmetscherInnen fungierten (vgl. Braun 2015:353). Erst gegen Ende des 20. Jahrhunderts gewann das *Community Interpreting* auch *Public Service Interpreting* genannt, angesichts der zunehmenden Kommunikationsprobleme in öffentlichen Einrichtungen wie z.B. im Bereich des Gesundheitswesens oder weiterer Sozialdienste, zunehmend an Bedeutung. Das Ferndolmetschen im Gesundheitsbereich, bei Behörden wie beispielsweise bei der Polizei, im Asylbereich und bei Gericht waren zu Beginn die Hauptbereiche des *Community Interpreting* (vgl. Pöchhacker 2016:15).

Zusammenfassend zeigt die historische Entwicklung des technikunterstützten Dolmetschens, dass der Einsatz moderner Technologien eine essenzielle Rolle für die Vorläufe und die schrittweise Etablierung des Ferndolmetschens gespielt hat.

1.2.Schlüsselbegriffe des Ferndolmetschens

Das Anwendungsfeld des Ferndolmetschens wird in der wissenschaftlichen Literatur als neu angesehen. Man findet aus diesem Grund für die Zuschaltung von DolmetscherInnen aus der Ferne zu einer Dolmetschsituation unterschiedliche Bezeichnungen (vgl. Havelka 2018:18ff). Im englischsprachigen Raum sind die Definitionen von Sabine Braun (2015/2019) bzw. von der *Association Internationale des Interprètes de Conférence* (AIIC 2018/2020) richtungsweisend.

Für den deutschen Überbegriff Ferndolmetschen lassen sich in der Fachliteratur Synonyme oder sogenannte Vorläuferbegriffe finden. O'Hagan und Ashworth (2002:94) definieren beispielsweise den Begriff Ferndolmetschen als den Vorläufer von *Tele-Interpreting* (deutsch: Teledolmetschen). Moser-Mercer (2011) und Havelka (2018:11) hingegen betrachten die Begriffe *Remote Interpreting* und *Tele-Interpreting* als Synonyme. In der vorliegenden Arbeit wird die aktuelle Nomenklatur von AIIC (2018) und jene von Braun (2015/2019) bevorzugt. Die Begriffe Teledolmetschen, Ferndolmetschen und *Distance Interpreting* werden als Synonyme behandelt.

1.2.1. Distance Interpreting

Als Überbegriff für die Zuschaltung von Dolmetschenden zu einer Dolmetschsituation aus der Ferne wird seitens der AIIC (2018) der Begriff *Distance Interpreting* verwendet. Zudem wird darin eine allgemeine Hierarchie der Schlüsselbegriffe in Bezug auf die räumliche Anordnung der TeilnehmerInnen einschließlich der DolmetscherInnen dargestellt. Der Überbegriff *Distance Interpreting* wird von AIIC (2018) als „Information and communications technology (ICT)-enabled interpreting of one or more distant speaker(s)/ signer(s) at a given event“ (AIIC 2018:3) beschrieben. Dies bedeutet also, dass das Hauptkriterium des Ferndolmetschens die Überwindung von Sprachbarrieren mithilfe von Informations- und Kommunikationstechnologie ist. Der/die DolmetscherIn wird dafür aus der Ferne zugeschaltet.

Distance Interpreting wird des Weiteren sowohl im Schriftstück *AIIC-Position on Distance Interpreting* (2018) als auch von Sabine Braun (2019) in zwei Hauptanwendungen unterteilt: *Teleconference Interpreting* und *Remote Interpreting* (vgl. AIIC 2018:3). Um die Hierarchie der Begriffe einfacher zu veranschaulichen, verwendet Braun (2019) eine grafische Darstellung (siehe Abb.1).

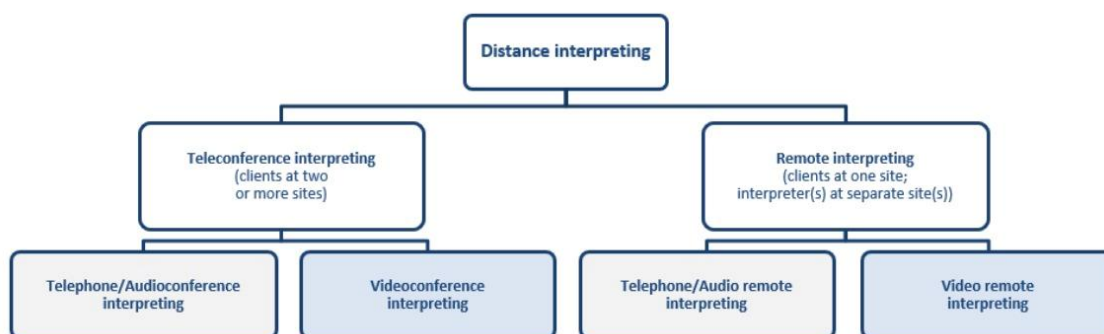


Abb. 1: Hierarchie der Begriffe nach Braun (Braun 2019:3)

1.2.1.1. Teleconference Interpreting

Die Hauptanwendung *Teleconference Interpreting* wird von AIIC (2018:3) als „ICT-enabled interpreting of one or more distant speaker(s)/signer(s), where the interpreter has a direct view of some or all the other participants at a given event“ beschrieben. Diese Definition betont die Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) im Kontext des Dolmetschens. Eine wichtige Nuance bei dieser Definition ist zudem, dass der/die DolmetscherIn einen direkten Blick auf einige oder alle GesprächsteilnehmerInnen hat. Sabine Braun (2015) definiert den Begriff *Teleconference Interpreting* etwas ausführlicher und geht auf weitere Kriterien ein:

[...] interpreting in a telephone call or videoconference between parties at different sites who do not share the same language, i.e. for interpreter-mediated telephone or videoconference communication. In this setting, the interpreter is either co-located with one of the parties or at a separate site. The latter configuration leads to a three-way telephone or videoconference connection. The method of interpreting required in this setting can be termed teleconference interpreting to cover both telephone and videoconference communication.” (Braun 2015: 352)

Beide Definitionen erfassen also den Aspekt des ortsunabhängigen Dolmetschens durch den Einsatz moderner Kommunikationstechnologien. Braun (2015) fügt zudem hinzu, dass die Dolmetschung mithilfe eines Telefons oder mithilfe einer Videokonferenz erfolgen kann und dass der/die DolmetscherIn entweder getrennt von allen Beteiligten oder an Seite einer der beiden GesprächspartnerInnen sein kann. Wenn sich der/die DolmetscherIn an einem separaten Standort befindet, nennt Braun diese Konstellation „*three-way telephone or videoconference connection*“. Die Hauptanwendung *Teleconference Interpreting* wird des Weiteren in zwei Modalitäten unterteilt: *Audioconference Interpreting* und *Videoconference Interpreting* (vgl. Braun 2019:2).

1.2.1.1.1. Audioconference Interpreting

Das *Audioconference Interpreting* wird von der AIIC (2018) folgendermaßen beschrieben: ICT-enabled interpreting of one or more distant speaker(s), where the interpreter has no view of the speaker but a direct view of some or all the other participants at a given event. (AIIC 2018:3) Gemäß der Definition handelt es sich beim *Audioconference Interpreting* um die durch Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) ermöglichte Dolmetschung von einem oder mehreren RednerInnen, die sich nicht am gleichen Standort wie der/die DolmetscherIn befinden. Die Besonderheit dieser Modalität besteht darin, dass der/die DolmetscherIn zwar keinen direkten Blickkontakt mit den RednerInnen, jedoch eine Sicht auf manche oder alle anderen TeilnehmerInnen des Events hat.

1.2.1.1.2. Videoconference Interpreting

Die Definition der zweiten Modalität des *Teleconference Interpreting*, das *Videoconference Interpreting*, lautet wie folgt: ICT-enabled interpreting of one or more speaker(s)/signer(s), where the interpreter has a video-mediated view of the speaker and a direct view of some or all the other participants at a given event. (AIIC 2018:3)

Die vorliegende Definition charakterisiert das *Videoconference Interpreting* als eine durch Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) ermöglichte Form des Dolmetschens. Bei dieser Modalität hat der/die DolmetscherIn eine videovermittelte Sicht auf den/die RednerIn oder GebärdensprachlerIn sowie einen direkten Blick auf einige oder alle anderen TeilnehmerInnen des Events. Im Gegensatz zum *Audioconference Interpreting* ermöglicht das *Videoconference Interpreting* somit eine direkte visuelle Beziehung zwischen DolmetscherInnen und SprecherInnen oder GebärdenspracherInnen.

1.2.1.2. Remote Interpreting

Die zweite Hauptanwendung des *Distance Interpreting* ist *Remote Interpreting*. Für den Begriff *Remote Interpreting* gibt es mehrere Definitionen sowohl von Braun (2015) als auch von AIIC (2018) und AIIC (2020).

ICT-enabled interpreting of one or more distant speaker(s)/signer(s), where the interpreter has no direct view of the participants at a given event. (AIIC 2018:3)

Interpreting delivered from a different location than that of the speaker and the audience, enabled by information and communications technology (ICT), with either only sound from speaker(s) (audio remote interpreting) or sound and image from speakers (video remote interpreting) being transmitted to interpreters. (AIIC 2020:9)

[...] remote interpreting (RI), refers to the use of communication technologies to gain access to an interpreter in another room, building, town, city or country. In this setting, a telephone line or videoconference link is used to connect the interpreter to the primary participants, who are together at one site. (Braun 2015:352)

Alle drei Definitionen bauen auf gemeinsamen Kriterien auf. Diese betonen einerseits, dass es sich um eine Form des Dolmetschens handelt, bei der Informations- und Kommunikationstechnologien verwendet werden, und andererseits, dass sich die DolmetscherInnen nicht am selben Ort wie die primären GesprächsteilnehmerInnen befinden. Der entscheidende Unterschied zwischen *Distance Interpreting* und *Remote Interpreting* liegt also darin, dass sich beim *Teleconference Interpreting* die primären GesprächsteilnehmerInnen an unterschiedlichen Orten befinden und der/die DolmetscherIn sich an einem der Standorte aufhält, während sich beim *Remote Interpreting* die primären GesprächsteilnehmerInnen an einem Ort befinden und der/die DolmetscherIn zugeschaltet wird. Des Weiteren wird die Art der visuellen

Wahrnehmung des/der RednerInnen in den Definitionen ersichtlich. Braun (2015) merkt an, dass beim *Teleconference Interpreting* die Sicht auf die RednerInnen/ GebärdensprecherInnen gegeben ist, beim *Remote Interpreting* hingegen keine direkte Sicht auf die TeilnehmerInnen besteht.

Havelka (2018) fügt noch weitere Differenzierungsmerkmale hinzu und betont beim Vergleich der beiden Hauptanwendungen, dass Faktoren wie die Zuschaltungsdauer des/der DolmetscherIn, die Bedienung der technischen Anlagen und die Art der Gesprächsinhalte ebenso unterschiedlich sind. Während beim *Teleconference Interpreting* die Zuschaltungsdauer meist auf die Konferenzzeiten beschränkt ist, kann beim *Remote Interpreting* je nach Gesprächsdauer die Zeit der Zuschaltung stark variieren. Die Gesprächsinhalte für die Dolmetschenden sind beim *Teleconference Interpreting* auch meistens bekannt, während beim *Remote Interpreting* die Inhalte nicht im Vorhinein vorgegeben sind. Havelka (2018) merkt zudem an, dass beim *Teleconference Interpreting* die Technikanlage von TechnikerInnen bedient wird, während beim *Remote Interpreting* der/die DolmetscherIn die Anlage selbst bedienen muss (vgl. Havelka 2018:38).

Ein weiteres essenzielles Differenzierungsmerkmal zwischen den beiden Hauptanwendungsformen besteht in der jeweiligen Organisationsstruktur, den Anwendungsbereichen, den Finanzierungsmodalitäten sowie den Kontexten. *Teleconference Interpreting* unterliegt primär staatlicher Steuerung und Finanzierung und findet überwiegend Anwendung bei Konferenzen supranationaler Institutionen. Im Gegensatz dazu wird das *Remote Interpreting* häufig durch private Unternehmen organisiert und finanziert. Es wird überwiegend in Sektoren wie Medizin, Recht und Bildung eingesetzt (vgl. Alley 2012:111f).

Der Begriff *Remote Interpreting* wird zudem oft mit dem Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen assoziiert, der durch DolmetscherInnen im Bereich des *Community Interpreting* oder im öffentlichen Dienst ermöglicht wird. Diese Art des Dolmetschens wird *Public Service Interpreting (PSI)* genannt (vgl. Pastor/Gaber 2020:59). Das *Public Service Interpreting* dient dazu, Verständigung zwischen Personen, die die Amtssprache(n) eines Landes nicht beherrschen, und den AnbieterInnen öffentlicher Dienstleistungen zu erleichtern. Das Ziel besteht darin, einen umfassenden und gleichberechtigten Zugang zu diesen Dienstleistungen in verschiedensten Institutionen sicherzustellen. Die Anwendungsbereiche von *Public Service Interpreting* erstrecken sich vorrangig über die Sektoren des Gesundheitswesens, des Rechtswesens und der Justiz, der Polizei, der sozialen Dienste sowie der Bildung (vgl. Pastor/Gaber 2020:59).

1.2.1.2.1. Audio Remote Interpreting.

Eine der Modalitäten des *Remote Interpreting* ist das *Audio Remote Interpreting*, welches von AIIC (2018:3) als “ICT-enabled interpreting of one or more distant speaker(s), where the interpreter has no view of the speaker nor of any other participants at a given event” definiert wird. Dies bedeutet, dass beim *Audio Remote Interpreting* dem/der DolmetscherIn der direkte

visuelle Zugang zu den VeranstaltungsteilnehmerInnen fehlt und die gesamte Interaktion ausschließlich über Tonübertragung erfolgt.

Hinsichtlich der Modalitäten wird also erkannt, dass sowohl beim *Teleconference Interpreting* als auch beim *Remote Interpreting* mit dem telefon- bzw. audiovermittelten Dolmetschen gearbeitet wird. Der Unterschied zwischen dem *Audio-Conference Interpreting* und dem *Audio Remote Interpreting* liegt darin, dass beim *Audio-Conference Interpreting* "(...) the interpreter has no view of the speaker but a direct view of some or all the other participants at a given event." (AIIC 2018:3) und beim *Audio Remote Interpreting* "(...) the interpreter has no view of the speaker nor of any other participants at a given event." Resümierend bedeutet dies, dass beim *Audio Conference Interpreting* der/die DolmetscherIn eine begrenzte Sicht auf andere TeilnehmerInnen hat, während beim *Audio Remote Interpreting* keinerlei visuelle Verbindung zu den TeilnehmerInnen besteht.

Im Zusammenhang mit dem rein audiovermittelten Dolmetschen beim *Remote Interpreting* wird das Dolmetschen per Telefon häufig als *Telephone Interpreting* oder *Over-The-Phone-Interpreting* bezeichnet (vgl. Braun 2019:2). Laut Braun (2015:352) ist jede Dolmetschung, die über eine Telefonverbindung stattfindet, als Telefondolmetschen, Dolmetschen per Telefon oder telefonbasiertes Dolmetschen zu bezeichnen. Laut Franz Pöchlhammer (2016:412f) ist das Telefon auch das erste Medium gewesen, welches für Ferndolmetschungen verwendet wurde. Bereits in den 1950er Jahren wurde das Telefon als Medium für Dolmetschdienste vorgeschlagen. Die großflächige Umsetzung des *Telephone Interpreting* begann in Australien in den 1970er Jahren (vgl. Pöchlhammer 2016:22). Mit dem Aufkommen des Internets kamen aber zu der traditionellen Telefonverbindung weitere Möglichkeiten des audiovermittelten Dolmetschens hinzu, wie beispielsweise Skype, Zoom, Cisco Jabber, Webchat, Teams, Jitsi und diverse andere Programme und Softwares. Gegenwärtig erfolgt die Nutzung aber am häufigsten über Mobiltelefone, gefolgt von Skype und anschließend von Zoom (vgl. Pastor/Gaber 2020:70).

1.2.1.2.2. Video Remote Interpreting

Die Definition von AIIC (2018:3) beschreibt die zweite Modalität des *Remote Interpretings* als "ICT-enabled interpreting of one or more distant speaker(s)/signer(s), where the interpreter has a video-mediated view of that speaker/signer but no direct view of the other participants at a given event." Beim *Video Remote Interpreting* kommen Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) zum Einsatz, um die Dolmetschung für entfernte SprecherInnen/ GebärdensprachnutzerInnen zu ermöglichen. Der/Die DolmetscherIn ist dabei über eine Videoverbindung zum/zur SprecherIn oder GebärdensprachlerIn verbunden und hat somit eine direkte Sicht auf sie. Die Sicht auf andere TeilnehmerInnen der Veranstaltung ist für den/die DolmetscherIn allerdings nicht gegeben.

Die Differenzierung zwischen *Video-Conference Interpreting* und *Video-Remote Interpreting* kann man also anhand der Sicht der Dolmetschenden auf andere TeilnehmerInnen erklären. Beim *Video-Conference Interpreting* hat der/die Dolmetscher/Dolmetscherin eine

direkte Sicht auf alle TeilnehmerInnen, während beim *Video-Remote Interpreting* die Sicht auf andere TeilnehmerInnen fehlt, und der/die DolmetscherIn lediglich eine videovermittelte Sicht auf die HauptsprecherInnen hat.

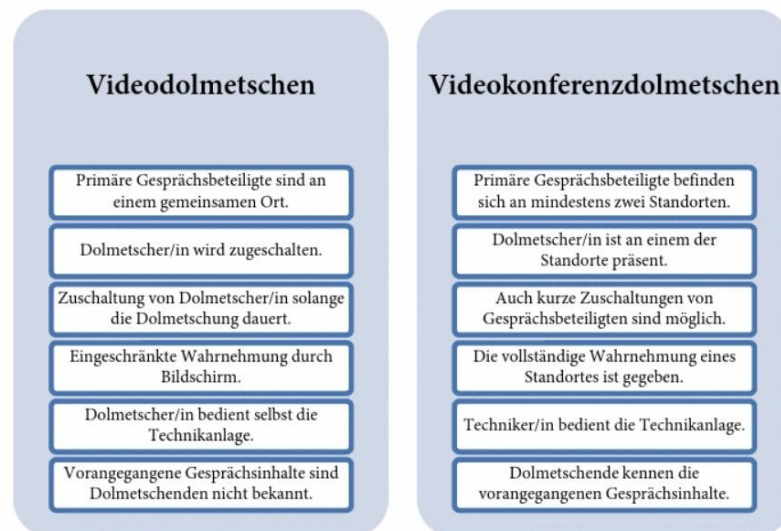


Abb. 2: Unterschiedsmerkmale zwischen Video Remote Interpreting und Video Conference Interpreting (Havelka 2018:38).

Havelka (2018:38) stellt die wichtigsten Unterscheidungsmerkmale in tabellarischer Form dar (siehe Abb.2). Dabei werden insgesamt sechs Hauptkriterien berücksichtigt: der Ort der Gesprächsbeteiligten, die Präsenz des Dolmetschers/ der Dolmetscherin, die Dauer der Zuschaltung des Dolmetschers/ der Dolmetscherin, die Wahrnehmung durch den Bildschirm, die Bedienung der Technikanlage und die Kenntnis der vorangegangenen Gesprächsinhalte (vgl. Havelka 2018:38).

1.2.2. Telecommunication Relay Service

Ein weiteres Beispiel für einen technologiegestützten Kommunikationsdienst, der sich parallel zum Ferndolmetschen entwickelt hat und auf Barrierefreiheit und Inklusion abzielt, ist der Telecommunication Relay Service (TRS). Anders als beim klassischen Ferndolmetschen, das in erster Linie mündliche Kommunikation zwischen zwei gesprochenen Sprachen vermittelt, ermöglicht TRS den gehörlosen und schwerhörigen Personen auf Distanz zu kommunizieren.

Vor der Verabschiedung des *Americans with Disabilities Act (ADA)* hatten gemeinnützige Organisationen, die von und für gehörlose Menschen gegründet wurden, Experimente mit Möglichkeiten durchgeführt, das Telefonieren für gehörlose und schwerhörige Menschen zugänglich zu machen. Auf Drängen der *California Association of the Deaf (CAD)* und der *Greater Los Angeles Association of the Deaf (GLAD)* ermöglichte die Energieversorgungskommission 1987 gehörlosen und schwerhörigen Menschen die Möglichkeit, über eine Schreibkraft einen Anruf an eine andere Person zu tätigen, die nicht gehörlos oder

schwerhörig war. Nach der Verabschiedung des *Americans with Disabilities Act (ADA)* richteten verschiedene Telefongesellschaften in den Vereinigten Staaten Telekommunikations-Relaisdienste (TRS) ein, wozu das Video Relay Service (VRS) gehört. (vgl. Brunson 2011:19f).

1.2.2.1. Video Relay Service

Im Kontext des gesprochenen Ferndolmetschens mittels Videokonferenz wird im englischsprachigen Raum heutzutage vorwiegend der Begriff *Remote Interpreting* (siehe Kapitel 1.2.1.2) verwendet. Der Ausdruck *Video Remote Interpreting* hingegen hat sich insbesondere im Bereich des Gebärdensprachdolmetschens etabliert und charakterisiert in diesem Zusammenhang die Erbringung der Dolmetschleistung für Gehörlose (vgl. Braun 2015:352).

Parallel zum Begriff *Video Remote Interpreting* existiert der Begriff *Video Relay Service* (vgl. Alley 2012: 112f). Im englischsprachigen Raum werden die Begriffe *Video Remote Interpreting* und *Video Relay Service* häufig als Äquivalente für die videounterstützte Dolmetschung betrachtet. Dies beruht darauf, dass sowohl beim *Video Remote Interpreting* als auch beim *Video Relay Service* Breitbandtechnologie, GebärdensprachdolmetscherInnen und videotechnisches Equipment zur Ermöglichung der Kommunikation verwendet wird. Der Unterschied zwischen *Video Relay Service* und *Video Remote Interpreting* liegt jedoch darin, dass das *Video Remote Service* ein staatlich finanziertes und reguliertes System ist, das ausschließlich gehörlosen und schwerhörigen Personen den Zugang zur Kommunikation mit anderen GesprächsteilnehmerInnen ermöglicht (vgl. Brunson 2011:22). In den USA basiert das *Video Remote Service* auf dem Konzept der funktionalen Gleichwertigkeit, das im *Americans with Disabilities Act* von 1990 verankert ist (vgl. Alley 2012:112).

The idea of functional equivalency originates with Title IV of the Americans with Disabilities Act (1990) describing the purpose of Telecommunications Relay Service (TRS). Funding for VRS derives from the Interstate Telecommunications Relay Service Fund, which is managed by the Federal Communications Commission (FCC) and currently provides compensation for VRS service on a per-minute basis. (Alley 2012:112)

Das bedeutet, dass die Videodolmetschdienstleistung sicherstellt, dass gehörlose Personen einen gleichwertigen Zugang zu Telekommunikationsdiensten haben wie hörende Personen. *Video Relay Service* ist primär auf die Kommunikation zwischen zwei KommunikationspartnerInnen an unterschiedlichen Orten ausgerichtet und wird in den USA durch den *Interstate Telecommunications Relay Service Fund* finanziert (vgl. Alley 2012:112).

Im Gegensatz dazu ist *Video Remote Interpreting* weder staatlich finanziert noch direkt reguliert. *Video Remote Interpreting* wird meist von privaten Dienstleistern angeboten und richtet sich sowohl an gehörlose und schwerhörige Menschen als auch an hörende und sprechende Personen (vgl. Brunson 2011:22). *Video Remote Interpreting* wird in Situationen eingesetzt, in denen sich die GesprächspartnerInnen am selben Ort befinden und um zu

kommunizieren, die Dienste entfernter Dolmetschenden benötigen. *Video Remote Interpreting* wird häufig in verschiedenen Sektoren wie Medizin, Recht und Bildung eingesetzt und bietet somit Flexibilität in Bezug auf Kosten und Verfügbarkeit. Ein wesentlicher Unterschied besteht auch in den Vorbereitungszeiten: Bei *Video Relay Service* haben DolmetscherInnen oft nur begrenzt Zeit für die Vorbereitung, während beim *Video Remote Interpreting* den Dolmetschenden deutlich mehr Vorbereitungszeit zur Verfügung steht (vgl. Alley 2012:112f).

1.3.Forschung im Bereich des Ferndolmetschens

Im Zusammenhang mit der Globalisierung und der Implementierung zeitgemäßer Technologien zur Optimierung des Ferndolmetschens wurden bereits Anfang der 1970er Jahre von verschiedenen supranationalen und multilingualen Institutionen zahlreiche Tests zum Ferndolmetschen durchgeführt (vgl. Pastor/Gaber 2020:60).

Die ersten Studien zur Machbarkeit des Ferndolmetschens waren aber nur auf das Konferenzdolmetschen im simultanen Modus und monologischer Kommunikation in hochrangigen Institutionen beschränkt. Diese zeichneten sich im Wesentlichen durch die Abwesenheit der DolmetscherInnen bei der Konferenz aus: “(...) the conference participants are all in one location, while the team of interpreters is in another and watches and interprets the proceedings via video conferencing”. (Andres/Falk 2009:10)

Ein besonderer Motivationspunkt für supranationale Institutionen, wie z.B. die Vereinten Nationen oder die Europäische Union in die Entwicklung des Ferndolmetschens zu investieren, lag nicht nur darin, Kosten für die Reiseaufwendungen der DolmetscherInnen einzusparen und somit geografische Unabhängigkeit zu schaffen, sondern auch mehr Zugänglichkeit für Dolmetschereinsätze mit seltenen Sprachkombinationen zu bieten. Supranationale Institutionen sahen sich zudem vor der Herausforderung das Ferndolmetschen zu entwickeln, um das Problem der begrenzten räumlichen Kapazitäten für Dolmetschkabinen bei Konferenzen zu lösen (vgl. Havelka 2018: 23f).

Vor diesem Hintergrund organisierte die UNESCO bereits 1976 das sogenannte *Symphonie-Satellite* Experiment, welches zwischen Paris und Nairobi stattfand. Bei diesem Experiment wurden zwei verschiedene Methoden des Ferndolmetschens getestet, einerseits das Ferndolmetschen per Telefon und andererseits das Ferndolmetschen per Video. Die primären TeilnehmerInnen befanden sich in Nairobi und Paris während sich die DolmetscherInnen alle in Paris befanden. Das Experiment galt als gelungen, da die Verbindung aufgebaut und die Kommunikation aufrechterhalten werden konnte. Einige Störfaktoren wie z.B. die suboptimale Ton- bzw. Bildqualität gab es allerdings trotzdem (vgl. Braun 2015:354f).

Eine weitere wichtige Machbarkeitsstudie mit Fokus auf die technischen Aspekte beim mehrsprachigen Videokonferenzen mit DolmetscherInnen fand im Jahre 1978 statt. Diese wurde von den Vereinten Nationen organisiert und wieder mithilfe einer Satellitenverbindung zwischen New York und Buenos Aires durchgeführt (vgl. Mouzourakis 1996:21). Obwohl die Ergebnisse mehr die Herausforderungen und Schwierigkeiten als den Erfolg betonten, wurden

in den 1980er Jahren weitere ähnliche Experimente durchgeführt, da man viel Potenzial im videobasierten Ferndolmetschen sah (vgl. Mouzourakis 1996: 30).

Die 1990er gelten als die Jahre des technischen Durchbruchs sowohl für die Welt als auch für den Dolmetschbereich. Die Einführung des dienstintegrierenden digitalen Telekommunikationsnetzes *ISDN (Integrated Services Digital Network)* führte dazu, dass die analoge Telefonleitung durch eine digitale Leitung ersetzt wurde. Dieser Fortschritt ermutigte zahlreiche Einrichtungen Studien über das Ferndolmetschen durchzuführen. 1993 wurde eine Studie über Videotelefonie für KonferenzdolmetscherInnen vom Europäischen Institut für Telekommunikationsnormen (ETSI) durchgeführt. In den folgenden Jahren führten auch weitere Einrichtungen wie z.B. die Europäischen Kommission, das Europäische Parlament und auch die Vereinten Nationen weitere Reihen von Machbarkeitsstudien durch (vgl. Moser-Mercer 2003:1). Spätere Studien widmeten sich nicht nur den Technologien des Ferndolmetschens und deren Umsetzbarkeit, sondern auch den finanziellen Aspekten im Zusammenhang mit der Nutzung des Ferndolmetschens. Darüber hinaus wurde die Auswirkung des Ferndolmetschens auf die Qualität der Übertragungen, die psychologischen Aspekte und die physischen Belastungen für die DolmetscherInnen intensiv betrachtet (vgl. Pastor/Gaber 2020:60).

Besonders hervorzuheben sind die Studienergebnisse von Moser-Mercer (2003) im Rahmen der ITU-Studie, einem gemeinsamen Projekt der International Telecommunication Union und der Fakultät für Übersetzen und Dolmetschen der Universität Genf. Diese zeigten, dass Ferndolmetschen vermehrt zu Ermüdung bei DolmetscherInnen führt und dadurch die Dolmetschqualität negativ beeinflusst wird. Über ähnliche negative Auswirkungen berichtete auch Mouzourakis (2006). In seinen Experimenten zu Ferndolmetschen, die er bei den Vereinten Nationen und Institutionen der Europäischen Union durchgeführt hatte, stellte er physische Probleme wie Augenreizungen, Nacken-, Rücken-, Kopfschmerzen, Übelkeit sowie psychologische Herausforderungen wie Konzentrationsverlust, Motivationsmangel und Gefühle der Entfremdung fest (vgl. Pastor/Gaber 2020:60).

Roziner und Shlesinger (2010) führten eine umfassende Studie Ende 2004 im Europäischen Parlament durch (vgl. Pöchlacker 2016:186). Das primäre Ziel der Untersuchung bestand darin, die Machbarkeit und die Auswirkungen der Anwendung von *Remote Simultaneous Interpreting (RSI)* im Europäischen Parlament zu bewerten (vgl. Pastor/Gaber 2020:60f). Es wurde festgestellt, dass der Einsatz hochwertiger Videobildschirme keine negativen Auswirkungen auf die Qualität oder Leistungsfähigkeit der Dolmetschungen mit sich brachte. Die Hauptnachteile des Ferndolmetschmodus zeigten sich vielmehr in Form von Überanstrengung bei den DolmetscherInnen. Physische und psychische Erschöpfung, kognitive Müdigkeit sowie mentaler Stress erwiesen sich ebenso als die dominierenden negativen Auswirkungen des Ferndolmetschens (vgl. Pöchlacker 2016:186). Weitere negative Aspekte des Ferndolmetschens wurden auch in der Studie von Baigorri-Jalón und Travieso Rodríguez (2017) dokumentiert. Die Studie erstreckte sich über den Zeitraum von Ende 2010 bis Anfang 2011 und wurde an drei verschiedenen Standorten der Vereinten Nationen durchgeführt: New York, Genf und Wien. In der Studie schreiben Baigorri-Jalón und Travieso Rodríguez (2017): The

dominant opinion among interpreters regarding remote is mostly negative. The default position is that remote poses all sorts of problems, which in situ does not, though most of the negative perceptions expressed by interpreters obviously refer to the latter. (Baigorri-Jalón/Travieso Rodríguez 2017:64f) Dies deutet darauf hin, dass zu diesem Zeitpunkt DolmetscherInnen gegenüber dem Ferndolmetschen überwiegend negativ eingestellt waren.

Im Bereich des *Public Service Interpreting (PSI)* ist die Studie von Braun und Taylor (2012) im Bereich der Justiz besonders erwähnenswert. Die Autoren stellten fest, dass Ferndolmetschen in diesem Bereich eine funktionale und praktische technische Lösung ist, die zur Kostensenkung und zur schnellen Verbindung von KlientInnen mit qualifizierten GerichtsdolmetscherInnen führt. Braun und Taylor (2012) weisen allerdings darauf hin, dass es eine große Diskrepanz zwischen Studien in diesem Bereich gibt, insbesondere in Bezug auf „(...) objective measures (such as interpreters' performance and reactions, stress levels, etc.) and individual perceptions of interpreters (i.e., the human factor).“ (Pastor/Gaber 2020:62) Neben den bereits genannten Studien zum Ferndolmetschen wurden weitere Forschungsarbeiten in verschiedenen Kontexten und mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchgeführt. Trotz der Vielfalt an Herangehensweisen und Schwerpunktsetzungen kamen die Studien meist zu ähnlichen Ergebnissen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Ferndolmetschen je nach Kontext der Studie nur geringe negative Auswirkungen auf die Dolmetschqualität zeigt und als eine effektive Lösung für zahlreiche Dolmetschsituationen betrachtet wird. Die in den Studien aufgezeigten Vorteile des Ferndolmetschens, wie etwa die sofortige Erreichbarkeit, Kosteneinsparungen, hohe Verfügbarkeit und gesteigerte Produktivität, werden von den Forschern hervorgehoben. Dennoch zeigen die Untersuchungen auch gemischte und mitunter weniger zufriedenstellende Ergebnisse, darunter technische Probleme sowie negative Auswirkungen auf die psychische und physische Verfassung der DolmetscherInnen. Das Fehlen nonverbaler Kommunikation und dadurch die Schwierigkeit beim Auffassen gewisser kultureller Aspekte werden ebenso von den Forschenden betont (vgl. Pastor/Gaber 2020:60f).

1.4. Anwendungsfelder des Ferndolmetschens

Trotz anfänglich wenig zufriedenstellender Ergebnisse und Schwierigkeiten hat sich das Ferndolmetschen weiterentwickelt und sich sowohl im internationalen Konferenzsetting als auch im öffentlichen Kontext sowie in staatlichen Einrichtungen etabliert.

Ein großes Anwendungsfeld des Ferndolmetschens ist das *Teleconference Interpreting* im Bereich der supranationalen Organisationen wie z.B. den Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Europäischen Kommission oder dem Europäischen Parlament. Dabei werden multilinguale Konferenzen im simultanen und meist im videovermittelten Ferndolmetschmodus abgehalten. Die Vorteile von Ferndolmetschen für supranationale Organisationen liegen vor allem darin, dass DolmetscherInnen effizienter eingesetzt, die Reisekosten und die langen Reisezeiten von DolmetscherInnen eingespart werden können (vgl. Braun 2015:356f).

Weitere wichtige Anwendungsfelder sind die Bereiche Recht und Justiz. Gerichtsdienste und andere Rechtsinstitutionen nutzen Videokonferenzen, um Gerichtsverfahren effizienter zu machen, die Probleme bei der Beförderung inhaftierter Personen in Gerichtssäle zu verringern und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit in der Justiz zu fördern. Bereits in den 1990er Jahren wurden in vielen englischsprachigen Ländern Videokonferenzsysteme in Gerichtssälen, Gefängnissen, Haftanstalten und Polizeistationen eingeführt. Dadurch entstanden sogenannte "virtuelle Gerichte", die eine Verbindung zwischen Gerichtssälen und Gefängnissen herstellten. In den 2000er Jahren waren die Videokonferenztechnologien in Gerichtsverfahren bereits weltweit verbreitet. Heutzutage ist das *Video Conference Interpreting* im Bereich der Justiz ein essenzielles Instrument der Kommunikation. In den Niederlanden werden beispielsweise seit 2007 Videokonferenzen mit internetbasierten Geräten durchgeführt. Alle Gerichtssäle, die für Videokonferenzen ausgestattet sind, verfügen über exakt die gleiche Ausstattung, um die Kommunikation aller Beteiligten zu erleichtern (vgl. Braun 2015:357).

Das Gesundheitswesen ist ebenso ein großes Anwendungsfeld des Ferndolmetschens. Hierfür wird meistens das *Remote Interpreting* im konsekutiven Modus bevorzugt. Gegen Ende des 20. Jahrhunderts hatten bereits einige Krankenhäuser Zugang zu einem Telefondolmetschdienst (vgl. Braun 2015:353). Heutzutage wird trotz der stetig wachsenden Möglichkeiten, per Video zu telefonieren, häufiger auf das *Telephone Interpreting* zurückgegriffen.

Im Zusammenhang mit dem telefonbasierten Ferndolmetschen aus der Ferne wird aber anerkannt, dass der australische Einwanderungsdienst im Jahr 1973 den ersten telefonbasierten Dolmetschdienst ins Leben gerufen hat. Durch die zunehmende Migration, Immigration und Emigration von Menschen, die die Landessprache nicht beherrschen, stieg die Nachfrage an Teledolmetschleistungen nicht nur in Krankenhäusern, sondern auch in öffentlichen Bereichen wie z.B. bei Behörden oder bei Einwanderungsdiensten (vgl. Braun 2015:353). Nataly Kelly (2008) weist in ihrem Werk darauf hin, dass zu dieser Zeit das Ferndolmetschen ebenfalls im Bereich des Tourismus und in der Privatwirtschaft immer mehr an Interesse gewann.

Mittlerweile werden Teledolmetschdienste weltweit vor allem von staatlichen Einrichtungen, NGOs und Krankenhäusern immer mehr eingesetzt (vgl. Kelly 2008:49f). Auch in Bereichen Wirtschaft und Bildung wird das Ferndolmetschen immer häufiger angewandt (vgl. Braun 2015:360f).

1.4.1. Einstufung des Settings

Das Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit (BA) wird innerhalb des *Distance Interpreting* der Unterkategorie des *Remote Interpreting* zugeordnet. Dies ergibt sich aus mehreren zentralen Merkmalen. Ein wesentliches Merkmal ist, dass sich die DolmetscherInnen an einem anderen Standort als die GesprächsteilnehmerInnen befinden. Während KundInnen und SachbearbeiterInnen der Bundesagentur für Arbeit in der Regel gemeinsam in einem Raum in Deutschland sind, arbeiten die meisten DolmetscherInnen der SAVD aus Österreich oder

einem anderen EU-Land (siehe 4.2.2.1). In Ausnahmefällen werden KundInnen telefonisch kontaktiert, sodass sie sich nicht im selben Raum wie die SachbearbeiterInnen befinden, sondern beispielsweise zu Hause. Ein weiteres Merkmal des Remote Interpreting ist die stark variierende Dauer der Gespräche. Zudem sind die Inhalte der Gespräche meist im Voraus unbekannt, auch wenn die routinierte Arbeit gewisse inhaltliche Erwartungen ermöglicht (siehe Kapitel 4.2.3). Dennoch werden keine Gesprächsinhalte vorab bereitgestellt, da die Dolmetscheinsätze meist ad hoc erfolgen. Ein technischer Aspekt, der das Setting prägt, ist die eigenständige Bedienung der Dolmetschanlage. Da die DolmetscherInnen von zu Hause aus arbeiten, sind sie selbst für die Handhabung der Technik verantwortlich.

Das Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit erfolgt überwiegend telefonisch, sodass es der Modalität des *Audio Remote Interpreting* zuzuordnen ist. Gelegentlich wird jedoch auch eine Videoverbindung genutzt, wodurch es in diesen Fällen in die Modalität des *Video Remote Interpreting* fällt (siehe Kapitel 4.2.2.3).

2. Die Rolle/n

Schon 1599 schrieb Shakespeare davon, dass die ganze Welt eine Bühne sei und Menschen bloß Spieler seien, die immer auftreten und abtreten und dabei das ganze Leben lang verschiedene Rollen spielen würden (vgl. Abels 2009:101). Shakespeare war aber nicht der Einzige, der einen Bezug zwischen der Gesellschaft und dem Theater herstellte. In Texten von Erasmus und Montaigne, Calderón, La Rochefoucauld und La Bruyère findet man ebenso die Theatermetapher in Bezug auf die Gesellschaft, die die Welt als die Bühne, die Menschen als SchauspielerInnen und das Leben als eine Theaterraufführung beschreibt (vgl. Matzat 2008: 133).

Die Funktion der Theatermetaphorik besteht darin, semantische Merkmale aus dem Bereich des Theaters zu nehmen und sie auf das menschliche Leben zu übertragen (vgl. Matzat 2008: 133). Wie auf einer Bühne SchauspielerInnen in spezifische und teilweise auch verschiedene Rollen schlüpfen, die sich von ihrem persönlichen Verhalten unterscheiden können, so übernehmen laut Bollnow (1978:374) auch Personen in der Gesellschaft unterschiedliche Rollen, welche von ihren individuellen Verhaltensweisen abweichen können. Durch die Verwendung der Theatermetapher wird die facettenreiche Natur der menschlichen Unbeständigkeit und Wandlungsfähigkeit betont (vgl. Bollnow 1978:374). Je nach Kontext können Menschen unterschiedliche Rollen einnehmen, die sich aus einer Reihe von Erwartungen, die von einer Gesellschaft an Personen in bestimmten sozialen Positionen (siehe Kapitel 2.1.) zugeschrieben werden (vgl. Baert 2006:524). Dies prägt einerseits das Verhalten der Personen nach außen, andererseits beeinflussen die Rollen auch die innere Einstellung der Personen. Zudem trägt das Einnehmen von verschiedenen Rollen dazu bei, dass menschliches Verhalten im gesellschaftlichen Zusammenleben transparenter, vorhersehbarer und berechenbarer wird. Das rollenspezifische Verhalten wirkt sich somit in der Gesellschaft als ein bedeutender stabilisierender Faktor aus und hilft dabei, das Verhalten von Individuen vorherzusehen und angemessen darauf zu reagieren, da die Rollenzuweisungen klare Erwartungen und Verhaltensmuster etablieren (vgl. Bollnow 1978:374).

Weitere Parallelen zwischen den Rollen im Theater und den gesellschaftlichen Rollen lassen sich bei dem Aspekt der sogenannten Schriftrollen ziehen. Die Handlungen der SchauspielerInnen lassen sich im Theater durch diese Schriftrollen bestimmen. In ähnlicher Weise agieren Menschen in ihrem Leben nach den ihnen zugewiesenen Rollen, die von sozialen Positionen und Normen geprägt sind. Die ZuschauerInnen sind dabei ein ebenso wichtiger Aspekt der sowohl im Theater als auch in der Gesellschaft existiert (vgl. Bollnow 1978:377). Die Rolle existiert nämlich nicht in Isolation, sondern setzt immer eine Reziprozität voraus. Sowohl im Theater als auch im echten Leben setzt das Rollenspiel immer mindestens eine/einen ZuschauerIn voraus (vgl. Zwischenberger 2013:53).

Auch wenn die Behauptung, die Welt sei eine Bühne schon sehr abgegriffen ist, hilft diese Metapher dabei, durch den Begriff der Rolle verschiedenste Bereiche des menschlichen Daseins zu erklären (vgl. Goffman 1975:293; Bollnow 1978:374). In den modernen Sozial- und Verhaltenswissenschaften hat sich der Begriff der Rolle als sehr hilfreich erwiesen, um

bestimmte typische Verhaltensweisen des Menschen angemessen zu beschreiben, zu analysieren, zu erklären und mit Hilfe der dabei erkannten Gesetzmäßigkeiten richtig voraussagen (vgl. Bollnow 1978:376). Auch für die Pädagogik hat der Rollenbegriff bedeutende Impulse geliefert. Es wird etwa angenommen, dass der Mensch in einer Gesellschaft in verschiedene Rollen schlüpfen muss, um sich in dieser zu behaupten. Während einige Rollen teilweise natürlich erlernt werden können, müssen andere aktiv gelehrt werden. Das nennt man funktionale Erziehung, weil diese darauf abzielt, die Fähigkeiten zu vermitteln, die für bestimmte Rollen benötigt werden (vgl. Bollnow 1978: 374)

2.1. Die soziale Rolle und die soziale Position

Der Soziologe und Philosoph Georg Simmel (1908) hat zwar erstmals den Begriff der sozialen Rolle in einschlägiger Literatur verwendet, trotzdem wird immer wieder auf den amerikanischen Kulturanthropologen Ralph Linton (1936) verwiesen, wenn dieser Begriff aufgegriffen wird (vgl. Zwischenberger 2013:57). Linton (1936) griff das Bild des Auftretens und wieder Abtretens von Shakespeare auf (siehe Kapitel 2.0) und stellte in seinem Aufsatz über den kulturellen Hintergrund der Persönlichkeit fest, dass Systeme fortbestehen, auch wenn Individuen, die darin agieren, kommen und gehen. Linton (1936) führte den Begriff ein, um die Gesamtheit kultureller Muster zu beschreiben, die mit Positionen verbunden sind (vgl. Abels 2009:101).

Für Linton (1936) steht der Begriff der sozialen Rolle für die Einstellungen, Wertvorstellungen und Verhaltensweisen, die den InhaberInnen eines sozialen Status von der Gesellschaft zugeschrieben werden. Außerdem wird die soziale Rolle immer mit einem bestimmten Verhalten identifiziert, welches bestimmte Rechte und Pflichten mit sich trägt (vgl. Zwischenberger 2013:57). Linton (1936) nimmt ferner an, dass eine Person gleichzeitig mehrere Rollen einnehmen kann. Die Gesamtheit dieser Rollen bildet eine übergeordnete Rolle. Jede dieser Rollen definiert, welches Verhalten und welche Einstellungen angemessen sind, um mit den Verhaltensmustern und Ansichten anderer Personen übereinzustimmen (vgl. Linton 1936:113f).

In der Soziologie, der Sozialpsychologie oder der Kulturanthropologie wird der Begriff der sozialen Rolle zwar immer wieder unterschiedlich definiert, trotzdem hat sich bezüglich der Definition eine grundlegende Übereinstimmung ergeben. Joas (1991:146) beschreibt die soziale Rolle als Bündel normativer Verhaltenserwartungen, die sich an das Verhalten von Positionsinhabern richten (vgl. Zwischenberger 2013:56). Peuckert (2006:242) definiert die soziale Rolle noch genauer, nämlich als ein Bündel normativer Verhaltenserwartungen, die von einer Bezugsgruppe oder mehreren Bezugsgruppen an Inhaber bestimmter sozialer Positionen herangetragen werden (vgl. Zwischenberger 2013:56). Aus den beiden Definitionen ist ersichtlich, dass der Begriff der sozialen Rolle eng mit den Begriffen der sozialen Norm und der sozialen Position zusammensteht (vgl. Zwischenberger 2013:56).

Der Begriff der sozialen Position kann unterschiedlich beschrieben werden. Sie soziale Position kann sowohl für einen Ort in einem Gefüge sozialer Beziehungen stehen als auch für eine Position des/der DolmetscherIn. Die Position von DolmetscherInnen kann je nach Kontext und Einsatzbereich unterschiedlich definiert werden und entlang verschiedener Dimensionen und Skalen variieren (vgl. Zwischenberger 2013:60). Ein und dieselbe Person kann außerdem mehrere soziale Positionen parallel haben. Eine soziale Position des Vaters oder der Mutter kann gleichzeitig die soziale Position eines/einer Vorgesetzten, eines/einer PatientIn, eines/einer LehrerIn etc. haben (vgl. Bollnow 1978:374). Außerdem handelt jedes Individuum aus einer bestimmten Geschltes-, Alters-, Familienposition heraus. Im Kontext des Dolmetschens gibt es die sozialen Berufspositionen. Je nach Kontext kann ein/eine DolmetscherIn als KonferenzdolmetscherIn, als auch GerichtsdolmetscherIn agieren. Dabei kann der/die DolmetscherIn sogenannte Positionen einnehmen. Außerdem können soziale Positionen erworben, zugeschrieben und angeboren sein (vgl. Zwischenberger 2013:60f).

Zusammenfassend lässt sich der Unterschied zwischen sozialer Rolle und sozialer Position wie folgt darstellen: Die soziale Position bezeichnet den Platz oder die Stellung eines Individuums innerhalb eines sozialen Gefüges, während die soziale Rolle die mit dieser Position verbundenen normativen Erwartungen und Verhaltensweisen beschreibt. Eine soziale Position ist somit die Ausgangsbasis, auf der bestimmte Rollen und die dazugehörigen Verhaltensnormen aufbauen.

2.1.1. Theoretische Ansätze der Rollentheorie

Über die Jahre haben SoziologInnen das Rollenkonzept von Ralph Linton (1936) erforscht und weiterentwickelt. Dabei sind Theorien entstanden, die das Verständnis sozialer Rollen und deren Bedeutung in der Gesellschaft untersuchen, entstanden. Der strukturell-funktionalistische Ansatz und der symbolisch-interaktionistische Ansatz haben ihren Weg in die Dolmetschstudien gefunden (vgl. Meyer 2000:23).

2.1.1.1. Struktureller Funktionalismus

Der strukturell-funktionalistische Ansatz geht auf das traditionelle Rollenkonzept von Ralph Linton (1936) zurück. Talcott Parsons (1952) entwickelte das Rollenkonzept weiter und versuchte in seiner Rollentheorie nicht nur eine Antwort auf die Frage, wie Gesellschaft überhaupt möglich ist, zu definieren, sondern auch mit seiner Theorie der Rolle zu erklären, wie Individuen dazu kommen, sich so verhalten zu *wollen*, wie sie sich verhalten *sollen*. In seiner Theorie betont er die Bedeutung von sozialer Ordnung und den dazugehörenden Beitrag des Individuums, ohne dem die Gesellschaft nicht funktionieren kann (vgl. Abels 2009:102f). Die Ordnung ist Parsons zufolge vorab gegeben und unabhängig von den konkreten Handlungen der Individuen und wird von den sogenannten Institutionen (d.h. allen Regelungen und Festsetzungen des kulturellen Systems) geschaffen. Die Rolle ist ein soziales Muster, das

unabhängig von Individuen existiert. Es gibt lediglich vor, wie Individuen zu handeln haben (vgl. Abels 2009:106).

Laut Parsons werden Individuen im Prozess der Sozialisation dazu gebracht, die vorgegebenen Rollen zu spielen und sich somit in die Gesellschaft zu integrieren. In seiner Theorie ist das Verhältnis zwischen Individuum und Gesellschaft normativ und „freiwillig“. Die soziale Rolle ist dabei das Bindeglied zwischen dem Persönlichkeits-, dem sozialen und dem kulturellen System. Laut Parsons werden soziale Rollen durch Handlungen realisiert und finden innerhalb des sozialen Systems statt, was bedeutet, dass Handelnde ihre Rollen durch ihr Verhalten ausfüllen. Die Handlungen sind dabei nicht willkürlich, sondern werden von gesellschaftlichen Normen reguliert. Parsons geht außerdem davon aus, dass Normen und Werte nicht nur einzelne Handlungen lenken, sondern eine wichtige Funktion für die Gesellschaft haben. Sie helfen dabei, die Gesellschaft zu strukturieren und zu stabilisieren, indem sie ein gemeinsames Verständnis und eine einheitliche Grundlage für das Verhalten der Menschen schaffen (vgl. Zwischenberger 2013:56f). Parsons betrachtet Werte, Normen, das Sozialsystem (Kollektiv) und Rollen als zentrale Bausteine der Gesellschaft (Strukturkomponente). Jede dieser Komponenten hat eine spezifische Funktion, die zur Aufrechterhaltung und Struktur beiträgt (vgl. Abels 2009:104).

Ein weiterer bedeutender Vertreter des strukturell-funktionalistischen Ansatzes ist Ralph Dahrendorf (vgl. Zwischenberger 2013:57). Dahrendorf (2006) hat das Verhältnis zwischen dem Individuum und seinen Rollen anders als Parsons definiert. Seiner Meinung nach handeln Individuen in den Rollen nicht aus eigenem Willen, sondern weil sie sich den Rollen nicht entziehen können. Der Grund dafür ist, dass durch das Nichterfüllen der Rollen negative Sanktionen für Individuen entstehen können. Laut Dahrendorf (2006) ist der Mensch in seinen Rollen und der „eigentliche“ Mensch nicht voneinander zu trennen. Er lehnt die Vorstellung ab, dass der Mensch ohne seine sozialen Rollen betrachtet werden kann. Um den Menschen als Rollenträger in der Soziologie zu beschreiben, führte Ralf Dahrendorf den Begriff des „Homo sociologicus“ ein. Mit diesem Konzept soll verdeutlicht werden, dass der Mensch durch die Gesamtheit der Rollen, die er in der Gesellschaft einnimmt, definiert wird. Der „Homo sociologicus“ verkörpert also nicht nur einzelne Rollen, sondern die Gesamtheit aller sozialen Rollen, die ein Mensch innehat und durch die er sich in der sozialen Welt bewegt. Damit betont er, dass die Identität und das Verhalten des Menschen untrennbar mit diesen sozialen Rollen verbunden sind (vgl. Abels 2009:102). Außerdem sieht Dahrendorf die soziale Rolle als Schnittstelle zwischen dem Individuum und der Gesellschaft. Er definiert soziale Rollen als eine Menge von Verhaltensweisen, die die Gesellschaft dem Individuum auferlegt, wobei diese Verhaltenserwartungen eine gewisse Verbindlichkeit aufweisen. Das Individuum verhält sich rollenkonform, um negative Sanktionen zu vermeiden (vgl. Zwischenberger 2013:57).

Insgesamt wird im strukturell-funktionalistischen Ansatz die Rolle als etwas Statisches und klar Definiertes betrachtet. Rollen und das damit verbundene Verhalten werden als

festgelegte Verhaltensmuster angesehen, die das Individuum im Laufe des Sozialisationsprozesses übernimmt (vgl. Zwischenberger 2013:57)

2.1.1.2. Symbolischer Interaktionismus

Neben dem strukturell-funktionalistischen Ansatz gibt es den symbolisch-interaktionistischen Ansatz. Das Fundament dieses Ansatzes ist auf George Herbert Mead (1934) zurückzuführen (vgl. Burbank/Martins 2009:26). Meads (1934) ursprüngliches Konzept der Rolle, auf dem unter anderem auch Goffmans Rollentheorie basiert, betrachtet soziale Rollen als dynamische und durch Interaktionen geformte Konstrukte. Menschen handeln nicht nur gemäß den Erwartungen, die an ihre Rollen geknüpft sind, sondern gestalten diese aktiv durch symbolische Interaktionen. Rollen werden durch Kommunikation und Interpretation ständig neu definiert. Turner (1955/56) führte das Konzept der Rollengestaltung (role making) ein, welches die kreativen und spontanen Aspekte des Rollenhandelns betont. Erving Goffman erweiterte diesen Ansatz durch das Konzept der Rollendistanz, das die Fähigkeit beschreibt, sich von einer Rolle zu distanzieren, wenn Diskrepanzen zwischen dem Selbstbild und der Rollenerwartung bestehen (vgl. Zwischenberger 2013:58f). Beim symbolisch-interaktionistischen Ansatz wird außerdem der Fokus auf die wechselseitige Kommunikation und Interaktion gelegt. Laut Raab (2008) handeln Individuen bewusst und haben durch ihre Handlungen Einfluss auf die Umgebung (vgl. Raab 2008:48f).

2.1.1.2.1. Goffmans Rollentheorie

Der führende Vertreter der Rollentheorie, der Soziologe Erving Goffman (1976), dessen Rollentheorie zum symbolischen Interaktionismus zugeordnet werden kann, greift ebenso auf die Theatermetapher zurück. In seinem Werk *The presentation of self in everyday life*, welches im Deutschen den Titel „*Wir alle spielen Theater*“ erhielt, erklärt er das Rollenmodell ebenso anhand eines Vergleichs mit der Theaterwelt (vgl. Abels 2010:323). Mithilfe von theaterwissenschaftlichen Begriffen und dem Vergleich mit dem Theater, erläutert Goffman die Grundelemente sozialer Interaktion, um diese theoretisch erschließen zu können (vgl. Abels 2010:323). Goffman (1975) spricht in seiner Rollentheorie von DarstellerInnen und ZuschauerInnen, von Rollen und Routinen, von gelungenen und misslungenen Vorstellungen, von Bühnenbildern und Hinterbühnen, von dramaturgischen Notwendigkeiten sowie Techniken und dramaturgischen Schlichen (vgl. Goffman 1975:293). Er stellt die These auf, dass soziales Handeln ein Schauspiel ist. Bei der Analyse des Schauspiels sind Interaktion „*interaction*“, Darstellung „*performance*“ und Rolle „*part*“ or „*routine*“ die zentralen Begriffe. Als Rolle bezeichnet Goffman das vorab festgelegte Handlungsmuster, das dann in der Darstellung entfaltet wird und auch bei anderen Gelegenheiten gezeigt und gespielt werden kann (vgl. Abels 2010:329f).

Für die vorliegende Masterarbeit eignet sich die Rollentheorie von Erving Goffman (1966) als Analysemodell unter anderem darum, weil es seiner Meinung nach unabdingbar ist bei jeder Analyse von Strukturen, in denen Menschen interagieren und bestimmte Rollen

einnehmen, die Interaktionen zwischen den verschiedenen Teilen der Organisation zu untersuchen (vgl. Goffman 1966:7). Goffman (1966) behauptet, dass für eine präzise Analyse nicht nur einzelne Komponenten isoliert geprüft werden sollten, sondern auch die Interaktion dieser Teile untereinander (vgl. Goffman 1966:86). Im Kontext der vorliegenden Arbeit ist es auch entscheidend, die Interaktionen zwischen DolmetscherInnen, KundInnen und SachbearbeiterInnen zu analysieren.

Außerdem eignet sich Goffmans Rollentheorie gut für die Analyse, da er in seiner Theorie erklärt, dass die Gesellschaft verschiedene Rollen nutzt, um Aufgaben zu verteilen und die Umsetzung dieser Aufgaben besser zu gewährleisten. Dabei gibt es laut Goffman (1966) für jede Rolle ein Bündel loser Regeln, die besagen, wie eine Person eine bestimmte Rolle einnehmen kann (vgl. Goffman 1966:87). Oft ist die Aneignung einer bestimmten Rolle an Qualifikationen gebunden, seien diese offizieller oder inoffizieller Art. Klar gekennzeichnet kann eine Rolle laut Goffman (1966) auch durch bestimmte Kleidung, Anrede oder durch bestimmtes Verhalten sein. Solche Merkmale sind Teil jener Informationen, die eine Person zur Verfügung hat, wenn sie mit einer neuen Person zusammentrifft. Diese tragen dazu bei, dass Situationen leichter definiert und im Voraus ermittelt werden können und Personen im Vorhinein wissen, was sie erwartet. Durch diese Informationen wissen andere, wie sie sich zu verhalten haben, um ein bestimmtes Resultat der Interaktion hervorzurufen (vgl. Goffman 1966:87). Daraus kann man schließen, dass Rollen in der Gesellschaft viel mit Erwartungen zu tun haben, die sich aus den verfügbaren Informationen zu jeweiliger Rolle und Person ergeben. Die Rollen, die eine Person einnimmt, sind laut Goffman (2014:27) in der Gesellschaft verankert, was man gut auf die Dolmetschwissenschaft und insbesondere auf das Setting und den Kontext der vorliegenden Arbeit übertragen kann.

Goffmans *three-level role construct* ist von besonderem Interesse für die vorliegende Arbeit, weil das Konzept im Zusammenhang mit der Rolle der FerndolmetscherInnen gut angewendet werden kann. Goffman (1961) zufolge sollten Menschen nicht als Personen mit einer einzigen, dominanten Identität betrachtet werden, sondern als AkteurInnen, die mehrere Rollen spielen können, welche vom Kontext und der bestimmten Situation abhängt. GesprächspartnerInnen betrachtet Goffman (1961) als AkteurInnen, die ständig verschiedenen Rollen einnehmen, welche je nach Kontext und Interaktion variieren, nicht festgelegt oder unveränderlich sind. Menschen wechseln seiner Meinung nach zwischen verschiedenen Rollen und zeigen somit unterschiedliche Facetten, die vom Kontext, der Kommunikation und der Interaktion abhängen (vgl. Goffman 1961:142). Genauso ist es bei DolmetscherInnen, die je nach Kontext, Interaktion und Kommunikation zwischen den GesprächspartnerInnen mehrere Rollen einnehmen. Bei DolmetscherInnen im Bereich des Community Interpreting zeigt sich diese Rollenvielfalt genauso. In dieser Masterarbeit soll spezifisch darauf eingegangen werden.

2.1.1.2.1.1. Normative Rolle, typische Rolle, Rollenverhalten

Aufbauend auf dem *three level role construct* entwickelt Goffman (1961) das Konzept der Rolle, das aus drei verschiedenen Aspekten besteht: der normativen Rolle (normative role) der typischen Rolle (typical role) und dem Rollenverhalten (role performance).

Laut Goffman bezieht sich die **normative Rolle** darauf, was Menschen im Allgemeinen denken, was sie in einer bestimmten Rolle tun sollten. Es sind die gesellschaftlichen Normen und Erwartungen, die an eine bestimmte Rolle geknüpft sind. Die **typische Rolle** hingegen geht darauf ein, wie Menschen in verschiedenen Situationen unterschiedliche Routinen und Methoden entwickeln. Diese Rolle kann je nach Zeit, Ort und Kontext variieren. Laut Goffman (1961) würden Menschen in der typischen Rolle ihre Handlungen an spezifische Situationen anpassen, die nicht unbedingt durch Normen festgelegt sind. Bei dem **Rollenverhalten** geht es darum, wie Menschen tatsächlich ihre Rollen ausführen, beeinflusst durch spezielle Umstände, persönliche Eigenschaften, persönliche Verhaltensweisen, persönlichem Stil etc. Es sind die individuellen und situativen Anpassungen, die Personen in verschiedenen Rollen zeigen (vgl. Goffman 1961:142).

2.1.2. Die Rolle/n in der Dolmetschwissenschaft

Im Gegensatz zur Soziologie, Sozialpsychologie oder Kulturanthropologie wurde in der Dolmetschwissenschaft der theoretische Hintergrund des Rollenbegriffs zu Beginn nur wenig aufgegriffen oder beschrieben. Empirische Studien und theoretische Reflexionen für den Dolmetschbereich, die sich mit dem Rollenkonzept auseinandersetzten, nahmen den Rollenbegriff als gegeben, definierten ihn weder weiter noch untermauerten diesen theoretisch (vgl. Zwischenberger 2013:55f). Claudia Angelelli (2004) führte beispielsweise in ihrer Befragungsstudie über die Rolle der KonferenzdolmetscherInnen, GerichtsdolmetscherInnen und DolmetscherInnen im medizinischen Bereich keine explizite Definition an, betonte lediglich die Komplexität der Dolmetscherrolle (vgl. Zwischenberger 2013:54f). Im Bereich des Gebärdensprachdolmetschens beschrieb Roy (2000) die Rolle der DolmetscherInnen als „engaged“, also sehr aktiv und involviert in den Kommunikationsprozess (vgl. Zwischenberger 2013:55f). Franz Pöchhacker (1994) hat sich mit dem Begriff der sozialen Rolle im Bereich des Konferenzdolmetschens auseinandergesetzt, indem er die Skopostheorie auf den Bereich des Konferenzdolmetschens anwendete. Dabei hat er sich auf den Soziologen Ralf Dahrendorf (2006) gestützt und wies darauf hin, dass Rollen sozialen Positionen anhaften, und stellte verschiedene Rollen vor, die im Kontext des Konferenzdolmetschens relevant sind (vgl. Zwischenberger 2013:55f).

Im Laufe der Geschichte wurden den DolmetscherInnen allerdings immer mehr Rollen zugeschrieben. Zu Beginn wurde ihre Rolle hauptsächlich als die eines/einer VermittlerInnen gesehen, der/die zwischen zwei oder mehr Sprachen und Kulturen steht. Später wurde durch die Regulierung der Ethikrichtlinien und Verhaltensstandards die Rolle von DolmetscherInnen zunächst darauf beschränkt, Sprache wortgetreu zu übertragen und in manchen Fällen

auch kulturelle Unterschiede zu vermitteln – SprachmittlerIn und KulturvermittlerIn (siehe Kapitel 2.1.2.1.2.). Diese Vorgaben sollten die Neutralität und Objektivität sichern. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass es oft nicht möglich war, sich strikt an diese engen Rollenvorgaben zu halten, da das Dolmetschen in vielen Situationen mehr Flexibilität und Anpassung erfordert (vgl. Pöllabauer 2015:355f).

Der Großteil der rollenbezogenen Studien konzentriert sich auf das Community Interpreting und das Gerichtsdolmetschen, wo asymmetrische Machtkonstellationen und unterschiedliche soziale und kulturelle Hintergründe vorhanden sind (vgl. Pöllabauer 2015:355f). Die Rollenbeschreibungen von DolmetscherInnen bewegen sich immer auf einem Kontinuum zwischen Nichtbeteiligung am Gespräch und einem aktiven Handeln und Eingreifen ins Gespräch. Einige ForscherInnen unter anderem Roy (1993/2002) sehen DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen, die passiv, neutral und unsichtbar sind und sein sollten. Andere hingegen, beispielsweise Knapp-Potthoff & Knapp (1986) sind der Meinung, dass die Unsichtbarkeit der Dolmetschenden ein Mythos sei, und DolmetscherInnen aktiv an Gesprächen beteiligt wären (vgl. Pöllabauer 2015:356). Fenton (1997) spricht von der Rolle als „that one of an expert witness“ und deutet damit an, dass DolmetscherInnen seiner Meinung nach nicht nur SprachmittlerInnen sind, sondern auch als „SachverständigerInnen“ agieren können, deren Fachkenntnisse und Urteilsvermögen in bestimmten Situationen sehr wertvoll sein kann. Bot (2003) stellte in ihrer Arbeit fest, dass die meisten Richtlinien für DolmetscherInnen im Gesundheitswesen eine objektive und neutrale Rolle der DolmetscherInnen vorschreiben. Das deutet auf die Unparteilichkeit der DolmetscherInnen hin, die sie einzuhalten haben (vgl. Zwischenberger 2013:55). Hale (2007) Kaufert & Putsch (1997) und Mikkelsen (1998/2008) wiesen allerdings darauf hin, dass zentrale Prinzipien wie Unparteilichkeit, Neutralität und Treue in ethisch schwierigen Situationen nicht immer eingehalten werden können (vgl. Pöllabauer 2015:357).

2.1.2.1. Rollenmodell nach Wadensjö

Die Handlungsfähigkeit von DolmetscherInnen wurde unter anderem mithilfe soziologischer Theorien beschrieben und erklärt. Cecilia Wadensjö (1998) betonte in ihrer soziolinguistischen Analyse beim Dolmetschen im polizeilichen Setting die Bedeutung einer glaubwürdigen Rollenausführung und bezog sich auf Goffmans (1961) Theorien und Modelle. Wie auch Goffman unterstrich sie, dass DolmetscherInnen je nach seinem/ihren Gegenüber mehrere Rollen innehaben. Zudem hat Wadensjö (1998) die goffmansche Unterscheidung zwischen der normativen Rolle, typischen Rolle und dem Rollenverhalten an die Dolmetschwissenschaft angelehnt (vgl. Zwischenberger 2013:55f).

2.1.2.1.1. Die normative Rolle der DolmetscherInnen

Wie auch Goffman (1961/1973) versteht Wadensjö (1998) unter der **normativen Rolle** der DolmetscherInnen das ideale Verhalten während des Dolmetschens. Unter dem idealen Verhalten versteht sie das, was grundsätzlich von DolmetscherInnen erwartet wird, sowohl von

anderen Personen, Institutionen, Berufsverbänden, als auch von den DolmetscherInnen selbst. Die Normen, an denen sich professionelle DolmetscherInnen orientieren, stehen, meist in offiziellen Berufskodizes und Richtlinien und müssen von professionellen DolmetscherInnen erlernt werden (vgl. Wadensjö 1998: 82f). Die normative Rolle verlangt vorwiegend eine Professionalität und die damit verbundenen Kompetenzen.

Pöchhacker (2000) hat sich mit verschiedenen Settings des Kommunaldolmetschens auseinandergesetzt und ein Kompetenzanforderungsmodell ausgearbeitet, welches sowohl das Sprach- als auch das Kulturwissen in den Vordergrund stellt und somit die normative Rolle kennzeichnet. Ihm zufolge sind Sprach- und Kulturkompetenzen die mindeste Anforderung, über die ein/eine DolmetscherIn verfügen muss. Diese zwei Kompetenzen müssen laut Pöchhacker (2000) allerdings durch professionelle Ausbildung vervollständigt werden, da das Dolmetschen sehr komplex und facettenreich ist. Das Dolmetschen benötigt zudem weitere Kompetenzen wie das Rollenbewusstsein, Positionsbewusstsein und das Bewusstsein über die Berufsethik (vgl. Pöchhacker 2000:45). Die zentralen Prinzipien der Berufskodizes bzw. Berufsstandards für DolmetscherInnen basieren auf mehreren grundlegenden Forderungen. Unparteilichkeit gilt als die unabdingbare Voraussetzung aller Berufskodizes. Genauigkeit, Vollständigkeit, respektvoller Umgang mit GesprächsteilnehmerInnen sowie Vertraulichkeit sind aber auch in allen Berufskodizes zu finden.

Zusammengefasst kann man unter der normativen Rolle der DolmetscherInnen die Forderung nach Ausführung bestimmter Verhaltensweisen verstehen, die die Prinzipien und die Berufsethik kennen und einhalten. In der Praxis stellen DolmetscherInnen allerdings fest, dass nicht alle Forderungen realistisch sind, vor allem, was den Bereich des Kommunaldolmetschens betrifft. Die Auseinandersetzung mit realen Situationen ist viel komplexer und muss aus den Grenzen der Berufskodizes ausbrechen (vgl. Wadensjö 1998).

2.1.2.1.2. Die typische Rolle der DolmetscherInnen

Unter **der typischen Rolle** versteht Wadensjö (1998) die Schwankungen der Rolle, an die sich die DolmetscherInnen anpassen müssen und in Folge derer sie mit der Zeit verschiedene Routinen entwickeln, um mit Situationen umzugehen, die nicht in festgelegten Normen vorgeschrieben sind. Die normative Rolle verlangt die Unparteilichkeit, die in Berufskodizes steht. Die Interaktion der DolmetscherInnen soll fast unsichtbar und ausschließlich neutral sein (vgl. Kadric 2006:44). In Wirklichkeit ist die Berufspraxis aber viel komplexer, vor allem in sozialen Bereichen. Auch wenn die Unparteilichkeit vorgeschrieben ist, können DolmetscherInnen ungewollt zu aktiven GesprächspartnerInnen werden, die das Gespräch koordinieren, steuern und kontrollieren (vgl. Wadensjö 1998:105).

WissenschaftlerInnen, wie Cecilia Wasensjö (1991/2002 und 1998), Şebnem Bahadır (2007), Yvan Leanza (2005) und Helge Niska (2002) haben sich mit der typischen Rolle von DolmetscherInnen auseinandergesetzt und dabei mehrere spezifische Rollen identifiziert, welche im Bereich Community Interpreting am häufigsten eingenommen werden.

Cecilia Wadensjö erforschte die Rolle im Bereich des Dialog- und Kommunaldolmetschens. Sie basierte ihre Forschung auf der Diskursanalyse der gedolmetschten Gespräche im institutionellen Bereich wie z.B. Krankenhäusern, Schulen und Polizeistationen. Şebnem Bahadır (2007) analysierte in ihrer Studie Dolmetscherfahrungen im medizinischen, psychiatrischen und psychologischen Bereich. Bahadır (2007) spricht in ihrer Studie allerdings von Identitäten eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin, welche breiter als einzelne Rollen sind. Laut Bahadır (2007) können Identitäten mehrere Rollen und Positionen beinhalten, die ein/eine DolmetscherIn einnimmt (vgl. Bahadır 2007:153).

In der vorliegenden Arbeit werden aus der Vielzahl der verschiedenen Rollen, die in der Literatur zu finden sind, nur einzelne beschrieben. Jene, die nach der Meinung der VerfasserIn der vorliegenden Arbeit, eine Grundlage für die Analyse der Interviewerkenntnisse bilden können und zu dem vorliegenden Setting passen.

2.1.2.1.2.1. DolmetscherIn als SprachmittlerIn

Die wohl bekannteste Rolle von DolmetscherInnen, unabhängig vom Setting, ist die Rolle der **SprachmittlerIn**. Die Übertragung der Mittelungen zwischen zwei Sprachen, oder zwischen einer Lautsprache und einer Gebärdensprache ist das, was von DolmetscherInnen erwartet wird. Laut Wadensjö basiert die normative Rolle eines/einer DolmetscherIn auf der Sprachmittlung. Die Rolle der DolmetscherInnen wird dabei von Wadensjö mit einem Instrument oder einem technischen Gerät, welches Informationen wiedergibt z.B. einem Kopierer, Telefon oder Kanal verglichen. Die DolmetscherIn als SprachmittlerIn kommt der normativen Rolle sehr nah, da es darum geht, eine Kopie des Gesagten in einer anderen Sprache zu produzieren (vgl. Wadensjö 1991/2002:357).

Yvan Leanza (2005) untersucht in seiner Arbeit die Rolle der KommunaldolmetscherInnen im Bereich der Pädiatrie aus der Sicht der DolmetscherInnen selbst, der ForscherInnen und der ÄrztInnen. Er klassifiziert dabei die Rollen in vier Kategorien: **linguistic agent**, **community agent**, **system agent** und **integration agent**. In der Rolle als **linguistic agent** konzentrieren sich laut ihm die DolmetscherInnen auf neutrale, wortgetreue Sprachübermittlung, beschränkt auf die translatorische Ebene. Diese Rolle kommt der SprachmittlerInnen Rolle am nächsten. Als **community agent** erkennen DolmetscherInnen laut Leanza (2005) Kulturspezifika und vermitteln diese an beide GesprächspartnerInnen. In der Rolle des **system agent** vermitteln die DolmetscherInnen die Werte und als **integration agent** helfen sie, beiden Parteien kulturelle Unterschiede zu verstehen und Situationen und Verhaltensweisen angemessen zu beurteilen (vgl. Leanza 2005:186).

Helge Niska (2002) analysiert die Rolle der DolmetscherInnen anhand der Beteiligung, Neutralität und Parteiengreifung im medizinischen Bereich und kommt auf vier verschiedenen Rollen: **conduit (Sprachrohr)**, **clarifier**, **culture broker (KulturmittlerIn)**, **advocate (FürsprecherIn)**. Die Rolle des *Conduit* soll die Rolle beschreiben, bei der die DolmetscherInnen das Gesagte wortgetreu wiederholen und eher als passive Figuren dienen. Diese Rolle kann ebenso der normativen Rollenkategorie zugeordnet werden. Als **Clarifier**

verändert der/die DolmetscherIn das Original, um eine bessere Verständigung zu ermöglichen. Dazu kann das Erklären von Fachtermini oder das Anpassen vom Sprachregister gehören. **Culture broker (KulturmitlerIn)** erkennen und erklären Kulturspezifika, um Missverständnisse in der Kommunikation zu vermeiden (siehe Kapitel 2.1.2.1.2.2). Als **Advocate (FürsprecherIn)** agieren die DolmetscherInnen aktiv, in dem sie aktiv die Rechte der schwächeren Partei vertreten und dabei über die neutrale Position hinausgehen (vgl. Niska 2002:133).

2.1.2.1.2.2. DolmetscherIn als KulturvermittlerIn / -expertIn

Nicht nur bei Niska (2002), auch bei Bahadir (2010), Gentile (1996), Roy (1993/2002) und Pöchhacker (2000) findet man die Bezeichnung der Dolmetscherrolle als die eines/einer KulturexpertIn. Laut Bahadir leben DolmetscherInnen immer zwischen mindestens zwei Kulturen und verändern diese durch die translatorische Tätigkeit. Bahadir betont, dass sich DolmetscherInnen ständig zwischen Kulturen hin und her bewegen und dadurch zu ExpertInnen in der sogenannten Zwischenkulturalität werden (vgl. Bahadir 2010:23f). Ihr zufolge haben DolmetscherInnen eine hybride Identität und fühlen sich daher keiner Kultur zugeordnet. Bahadir behauptet außerdem, dass man DolmetscherInnen nicht nur mit professionellen KulturmittlerInnen, also ExpertInnen für interkulturelle Kommunikation, vergleichen kann, sondern auch mit AnthropologInnen, da sie über die Beobachtungen von Kulturen hinausgehen. Die Dolmetschtätigkeit wird also als eine ethisch höchst komplexe Tätigkeit angesehen, die nicht selten eine bestimmte Stellungnahme der DolmetscherInnen verlangt (vgl. Bahadir 2007:209).

2.1.2.1.2.3. DolmetscherIn als FürsprecherIn

In Ergänzung zu Niska (2002) (siehe Kapitel 2.1.2.1.2.1) kam auch Bahadir (2007) zu dem Entschluss, dass DolmetscherInnen als FürsprecherInnen agieren, vor allem wenn sie für Menschen mit Migrationshintergrund dolmetschen. Dabei bieten sie den MigrantInnen Rückhalt und moralische Unterstützung und treten aktiv für deren Rechte und Bedürfnisse ein (vgl. Bahadir 2007:169f). In ihrer Arbeit erklärt sie, dass DolmetscherInnen zugeben, dass es in manchen Fällen schwer ist, sich zu distanzieren und persönliche, politische und kulturelle Aspekte auszublenden. Oft sei man als DolmetscherIn involviert und vor allem im therapeutischen Setting fungiere man als BeraterIn, InformatIn und gar als TherapeutIn. Das Ziel der DolmetscherInnen besteht oft darin, die Kommunikation zwischen ÄrztInnen oder TherapeutInnen und MigrantInnen überhaupt erst zu ermöglichen, um diese zu ermutigen, über ihre Traumata zu sprechen. Diese Identität von Bahadir weist Parallelen zur Definition von Roy auf, die die DolmetscherInnen als HelferInnen bezeichnet (vgl. Roy 1993/2002: 349-351).

2.1.2.1.2.4. DolmetscherIn als Gatekeeper

Laut Wadensjö bedarf es neben der Sprachmittlung auch eines weiteren Aspekts beim Dolmetschen, nämlich der Koordinierung des Gesprächs. Wadensjö nennt diese Funktion, die sowohl implizit als auch explizit erfolgen kann, Gatekeeper, wortwörtlich die Rolle des/der

„TorwächterIn“, der/die die Informationen zwischen den SprecherInnen kontrolliert und reguliert.

Laut Wadensjö muss der/die DolmetscherIn beim Dialogdolmetschen einerseits zum Wechsel der SprecherInnen beitragen, andererseits kann der/die DolmetscherIn eigenständige Fragen stellen, oder gestellt bekommen, um den Inhalt besser zu verstehen und dann wiederzugeben. Als Gatekeeper ist der/die DolmetscherIn auch in der Position Erklärungen und Ergänzungen hinzuzufügen, um Details besser rüberzubringen und für mehr Verständnis zu sorgen (vgl. Wadensjö 1991/2002: 364f). Dabei fügt aber Wadensjö hinzu, dass für eine gute Koordinierung des Gesprächs es an Expertenwissen bedarf. Laut Wadensjö sind die sprachliche Wiedergabe und die Koordinierung des Gesprächs eng miteinander verbunden. Auch Anderson (1976/2002) erkennt das Potenzial und die Macht von DolmetscherInnen in der Kommunikationssituationen. Roy (1993/2002) beschreibt die Rolle der DolmetscherInnen nicht nur als eine aktive Rolle, sondern auch als eine ExpertInnenrolle, die sich sowohl durch das zwischenmenschliche als auch zwischenkulturelle ExpertInnenwissen auszeichnet (vgl. Roy 1993/2002:352)

2.1.2.1.3. Das Rollenverhalten von DolmetscherInnen nach Wadensjö

In jeder konkreten Dolmetschsituation gibt es allerdings Aspekte, die sich weder aus normativen noch aus typischen Standards ergeben. Umstände, die jede Situation einzigartig machen wie z.B. die/der Gegenüberstehende, das Licht, der Lärm, die physischen Objekte aber auch der eigene Stil des/der Dolmetschenden und deren persönliche Hintergründe, bezeichnet Wadensjö (1998), an Goffman angelehnt als **Rollenverhalten** (vgl. Wadensjö 1998: 82f). Wadensjö sieht die Rolle der DolmetscherInnen im sozialen Bereich als eine Tätigkeit in der immer das Spannungsfeld zwischen dem Bestreben, die normative Rolle zu erfüllen, und der Auseinandersetzung mit der realen Situation besteht (vgl. Wadensjö 1998:103). Laut Wadensjö muss jede einzelne Dolmetschung in einen spezifischen Kontext eingebettet werden, welcher eng mit der Situation, den GesprächspartnerInnen, ihren Identitäten, deren Status aber auch Erwartungen und der Zielsetzung zusammenhängt (Wadensjö 1998:105). In ihrem Modell kann die Dolmetschung außerdem aus zwei Perspektiven betrachtet werden, aus jener der Translation und jener der Koordinierung des Gesprächsablaufs. Da DolmetscherInnen immer beides kontrollieren müssen, sieht Wadensjö (1998) das Dolmetschen als eine Doppeltätigkeit.

Beim Dolmetschen können laut Wadensjö verschiedene Arten von Wiedergaben entstehen: close rendition (wortgetreue Wiedergabe), expanded rendition (erweiterte Wiedergabe), reduced rendition (reduzierte Wiedergabe), substituted rendition (eine Mischung aus expanded und reduced rendition), summarising rendition (zusammenfassende Wiedergabe), two part rendition (unterbrochene Wiedergabe), zero rendition (Null-Wiedergabe/Auslassung), non rendition (eigener Redebeitrag) (vgl. Wadensjö 1998:103ff). Für die vorliegende Arbeit ist der vertiefende Aspekt des Dolmetschens ebenso von großer Bedeutung, da dies die vielfältigen und komplexen Methoden beim Ferndolmetschens aufzeigen kann.

Neben der Wiedergabe können auch verschiedene Arten von Koordinierung des Gesprächsverlaufs ins Spiel kommen. Dabei unterscheidet Wadensjö nach der impliziten und expliziten Koordinierung. Zum impliziten Koordinieren gehören alle Äußerungen der DolmetscherInnen, die automatisch die Kommunikation auf gewisse Art und Weise koordinieren. Mit explizitem Koordinieren sind konkrete eigenständige Beiträge der DolmetscherInnen gemeint (vgl. Wadensjö 1998:109).

Das von Cecilia Wadensjö entwickelte Modell, das an das Rollenmodell von Erving Goffman angelehnt ist, bietet eine Basis für die Analyse der Dolmetscherrollen bei der SAVD Videodolmetschen GmbH. Insbesondere im Kontext des Ferndolmetschens ist es unerlässlich, sowohl die translatorischen als auch die koordinatorischen Aspekte der DolmetscherInnen umfassend zu untersuchen. Dies aus dem Grund, dass beim Ferndolmetschen neben der eigentlichen Kommunikation auch technische Aspekte und der Tatsache, dass im Ferndolmetschen durch die Technik und verschiedene technische Probleme eine verstärkte Koordination erforderlich ist. Auch bei akustischen Problemen muss der/die DolmetscherIn die Kommunikation so koordinieren, dass die Dolmetschung erfolgreich durchgeführt werden kann. Darüber hinaus erfordert der Aspekt der unterschiedlichen Machtverhältnisse zwischen den GesprächspartnerInnen zusätzliche Koordination. Da es im Setting der vorliegenden Arbeit um finanzielle Angelegenheiten geht und dabei die Machtverhältnisse zwischen den GesprächspartnerInnen unterschiedlich sind, muss der/die DolmetscherIn zusätzlich den Aspekt der Koordinierung beachten.

2.1.3. Rollenkonflikte bei DolmetscherInnen

DolmetscherInnen, die im Community Interpreting tätig sind, dolmetschen oft zwischen zwei oder gar mehreren unterschiedlichen Parteien. Diese haben meist unterschiedliche Interessen und Vorstellungen von der Dolmetscherrolle. Laut Anderson (1976) werden an DolmetscherInnen bestimmte Erwartungshaltungen herangetragen, die aber nicht miteinander vereinbar oder sogar widersprüchlich sind (vgl. Anderson 1976:211). Sobald mehrdeutige, unklare oder sogar missverständliche Erwartungen an Individuen gestellt werden, was oft der Fall bei DolmetscherInnen im Community Interpreting Bereich ist, wird in den Rollentheorien von Rollenambiguität gesprochen. Infolgedessen kommt es oft zu sogenannten Rollenkonflikten (vgl. Stadler/Kern 2010:155).

Wiswede (1977) beschreibt einen Rollenkonflikt als eine Situation, unter der widersprüchliche oder inkompatible Rollenerwartungen vorhanden sind (vgl. Wiswede 1977:115). Parsons (1967) definiert einen Rollenkonflikt als eine Situation, bei der die Erfüllung der rollenspezifischen Erwartungen unmöglich ist (vgl. Parsons 1967:280).

Der Berliner Soziologe und Bildungsforscher Lothar Krappmann (1971) befasste sich mit der Rollentheorie und den Bedingungen für erfolgreiches Rollenhandeln, um Rollenkonflikte zu vermeiden. Ihm zufolge müssen mehrere Bedingungen erfüllt sein, damit vom erfolgreichem Rollenhandeln gesprochen werden kann. Einerseits gehört dazu die

Übereinstimmung von Rollennormen. Das bedeutet, dass die Rollennormen, also die Regeln und Erwartungen, die mit einer bestimmten Rolle verbunden sind, klar und eindeutig sein sollten. Andererseits ist auch die Übereinstimmung der Erwartungen, Bedürfnisse und Werte entscheidend. Das bedeutet, dass es hilfreich ist, wenn die Erwartungen, die Menschen an die RollenträgerInnen in einer bestimmten Situation haben, ähnlich sind. Ebenso sollten die persönlichen Bedürfnisse der Einzelnen mit den Erwartungen und Normen der Gesellschaft harmonisieren. Die individuellen Werte und Überzeugungen einer Person sollten laut Krappmann mit den allgemeinen Werten und Normen der Gesellschaft ebenso übereinstimmen. Laut Krappmann (1971) trägt dies dazu bei, dass das Rollenhandeln reibungslos verläuft und Konflikte vermieden werden können (vgl. Abels 2009:107).

In der soziologischen Rollentheorie wird grundsätzlich zwischen zwei Arten von Rollenkonflikten unterschieden: dem Interrollenkonflikt und dem Intrarollenkonflikt (vgl. Abels 2009:115). Ein **Intrarollenkonflikt** entsteht, wenn unterschiedliche Bezugsgruppen widersprüchliche Erwartungen an eine einzelne soziale Position einer Person haben (vgl. Abels 2009:115). Beim Dolmetschen kann dies auftreten, wenn beispielsweise mehrere ZuhörerInnen gleichzeitig unterschiedliche Anforderungen an den/die DolmetscherIn stellen. Ein Teil der ZuhörerInnen will beispielsweise eine möglichst vollständige Verdolmetschung, während der andere Teil der ZuhörerInnen explizit eine Zusammenfassung der Information wünscht (vgl. Zwischenberger 2013:65). Ein **Interrollenkonflikt** tritt auf, wenn widersprüchliche Erwartungen an die verschiedenen Rollen einer Person gestellt werden (vgl. Abels 2009:115). Beim Konferenzdolmetschen kann dies auftreten, wenn der/die KonferenzdolmetscherIn bei der Ausübung der sozialen Berufsposition mit widersprüchlichen Erwartungen seitens der ZuhörerInnen, RednerInnen oder jenen der KongressorganisatorInnen und Berufsverbänden konfrontiert werden (vgl. Zwischenberger 2013:65).

Beim Dolmetschen im Bereich des Community Interpreting können außerdem Situationen auftreten, in denen das Machtgefälle asymmetrisch ist. In solchen Kontexten sind Rollenmissverständnisse und Rollenkonflikte ebenso häufig, da die Parteien unterschiedliche Erwartungen an die DolmetscherInnen haben und auch unterschiedliche Absichten verfolgen. Die DolmetscherInnen befinden sich dadurch ständig in einem Spannungsfeld, da sie mit den divergierenden Interessen und Vorstellungen der verschiedenen Parteien konfrontiert sind und ihre Rolle als Dolmetschende von den Parteien unterschiedlich wahrgenommen wird (vgl. Grbić 1997:302f).

In der vorliegenden Arbeit wird untersucht, welche Rollen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH beim Ferndolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit einnehmen – sowohl im Verhältnis zu den KundInnen und SachbearbeiterInnen als auch in Bezug auf ihr eigenes Rollenverständnis. Rollenkonflikte werden dabei als analytisches Element betrachtet, da sie zum besseren Verständnis der Rollen leisten. Solche Konflikte entstehen insbesondere dort, wo unterschiedliche Erwartungen an die DolmetscherInnen gestellt werden, etwa in asymmetrischen Gesprächssituationen. Die Arbeit geht zudem auf damit verbundene Herausforderungen ein, die sich aus diesen Rollenkonflikten ergeben und den

Dolmetschalltag prägen. Im empirischen Teil wird anhand von Interviewdaten dargestellt, wie DolmetscherInnen ihre Rolle erleben, mit Rollenkonflikten umgehen und welche Strategien sie entwickeln, um professionelles Handeln in einem komplexen Umfeld zu ermöglichen.

3. Kontext und Setting

Die Entscheidung, die österreichische Firma SAVD Videodolmetschen GmbH für die Durchführung dieser Forschungsarbeit zu wählen, basiert auf der persönlichen Verbindung der Autorin zu diesem Unternehmen. Die Invasion Russlands in die Ukraine im Jahre 2022 wirkte sich stark auf die Migrationssituation in Europa aus und somit auch auf die Nachfrage für DolmetscherInnen (siehe Kapitel 3.1). Aufgrund der stark gestiegenen Nachfrage wurden in der SAVD Videodolmetschen GmbH viele Russisch/Ukrainisch-Deutsch DolmetscherInnen für den Bereich Arbeitsmarkt rekrutiert. Die Autorin der vorliegenden Arbeit wurde zu diesem Zeitpunkt ebenso bei der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH eingestellt. Als angestellte Dolmetscherin für den Bereich Arbeitsmarkt verfügt die Autorin über eigenes Wissen und über einen direkten Zugang zu weiteren DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH, was eine fundierte Untersuchung ermöglicht. Die vorliegende Arbeit fokussiert sich spezifisch auf den Arbeitsmarktsektor und den Kunden *Bundesagentur für Arbeit* innerhalb des Unternehmens. Um ein umfassendes Verständnis der Rollen der DolmetscherInnen in diesem Bereich zu ermöglichen, ist es notwendig, einen detaillierten Einblick in den politischen Kontext sowie in das Unternehmen selbst und die technologische Infrastruktur des Ferndolmetschprozesses einschließlich des Kundenprofils zu geben.

3.1. Politische Lage

Gemäß Schätzungen des UN-Flüchtlingskommissariats (UNHCR) haben infolge des russischen Angriffs im Zeitraum vom Februar 2022 bis April 2024 etwa 29,44 Millionen Menschen die ukrainische Grenze in Richtung benachbarter Länder überquert (vgl. Statista 2024). Innerhalb Europas wurden bis April 2024 etwa 5,93 Millionen Menschen aus der Ukraine registriert. Deutschland hat in diesem Kontext die größte Anzahl an Flüchtlingen aus der Ukraine unter den EU-Mitgliedstaaten aufgenommen. Im Februar 2024 verzeichnete das Ausländerzentralregister etwa 1,2 Millionen Personen mit ukrainischer Staatsangehörigkeit in Deutschland. Der Großteil dieser Bevölkerungsgruppe sind Kriegsflüchtlinge, wobei Frauen und Kinder die Mehrheit der ukrainischen Schutzsuchenden bilden (vgl. Bundesregierung 2024).

3.1.1. Leistungsanspruch in Deutschland

In Deutschland greift angesichts solcher Situationen das Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG), welches Schutzsuchenden mit einer Aufenthaltsgestattung Leistungsansprüche zusichert (vgl. Gesetziminternet 2024). Die Umsetzung dieser Leistungsansprüche erfolgt je nach Art der Grundsicherung durch zwei verschiedene Behörden: das Jobcenter und das Sozialamt. Die Grundsicherung für Arbeitssuchende wird gemäß dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) vom Jobcenter gewährt, während die Sozialhilfe gemäß dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII) vom Sozialamt ausgezahlt wird. Eine Voraussetzung für den Bezug von Grundsicherungsleistungen ist in beiden Fällen das Vorliegen von

Hilfsbedürftigkeit. Die Zuordnung zur Grundsicherung durch das Jobcenter oder das Sozialamt hängt davon ab, ob der/die AntragstellerIn erwerbsfähig oder erwerbsunfähig ist (vgl. Bürgerbeauftragter 2024).

3.1.2. Die Rolle der Bundesagentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit als bundesunmittelbare Körperschaft des öffentlichen Rechts umfasst über 150 örtliche Agenturen für Arbeit mit ca. 600 nachgeordneten Geschäftsstellen und über 300 Jobcenter als gemeinsame Einrichtungen, die von den Agenturen für Arbeit vor Ort mit kreisfreien Städten bzw. Landkreisen gebildet worden sind. Die Hauptaufgabe der Bundesagentur für Arbeit ist die Durchführung der aktiven und der passiven Arbeitsmarktpolitik. Zudem ist die Bundesagentur für Arbeit Trägerin der Grundsicherung für Arbeitssuchende. Das Ziel der Bundesagentur für Arbeit ist die Verringerung oder die Beendigung der Hilfsbedürftigkeit, insbesondere durch Eingliederung in Arbeit für alle KundInnen zu ermöglichen (vgl. Wirtschaftslexikon Gabler. 2024).

Seit Juni 2022 haben Menschen aus der Ukraine die Möglichkeit, in Deutschland die sogenannte Grundsicherung zu erhalten. Die Jobcenter als gemeinsame Einrichtungen (gE) der Bundesagentur für Arbeit und eines kommunalen Trägers (z.B. einer Stadt) fungieren dabei als zentrale Anlaufstelle für Angelegenheiten bezüglich der Grundsicherung, der Integration, des Arbeitsmarktes und der Kinderbetreuung (vgl. Bundesregierung 2024).

Die Aufgaben innerhalb eines Jobcenters sind auf zwei Hauptabteilungen aufgeteilt: die Arbeitsvermittlung und die Leistungsabteilung. Während die Leistungsabteilung für die Regulierung der Grundsicherungsleistungen verantwortlich ist, einschließlich der Auszahlung des Regelbedarfs, des Mehrbedarfs, der Unterkunfts- und Heizungskosten sowie der Übernahme der Beiträge zur gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung, übernimmt die Arbeitsvermittlung häufig eine beratende und unterstützende Rolle für Bedürftige Personen (vgl. Jobcenter-boerse 2024). Im Rahmen dieser Betreuung informieren die MitarbeiterInnen der Arbeitsvermittlung die KundInnen über ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit dem Erhalt von Leistungen. Ein wesentlicher Bestandteil der Arbeitsvermittlung besteht darin, die KundInnen in den deutschen Arbeitsmarkt zu integrieren. Dies beinhaltet die Vermittlung zu Integrationskursen, die Unterstützung bei der Anmeldung zu Sprachkursen sowie die Hilfe bei der Anerkennung ausländischer Diplome (vgl. Arbeitsagentur 2024).

Im Rahmen der Betreuung wird außerdem ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, die KundInnen nicht nur materiell, sondern auch mental zu unterstützen. Schutzsuchende Menschen sind häufig von traumatischen Erlebnissen belastet. Frauen und Kinder sind oft auf sich allein gestellt und müssen ohne männliche Familienmitglieder in einem neuen Land zu-recht kommen. Daher wird bei der Betreuung auch verstärkt Wert daraufgelegt, mentale Unterstützung anzubieten und gegebenenfalls an qualifizierte BeraterInnen weiterzuleiten. Zudem wird bei spezifischen Problemen wie etwa Suchthilfe, SchuldnerInberatung oder psychosoziale Betreuung Unterstützung und Hilfe angeboten.

Eine weitere wichtige Abteilung der Bundesagentur für Arbeit ist die Jugendberufsagentur, die gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) gegründet worden ist. Die Jugendberufsagentur in Deutschland arbeitet gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit, mit den Jobcentern und mit dem Jugendamt. Zusammen haben sie als Ziel, jungen Menschen vom 15. bis zum 25. Lebensjahr bei beruflicher Integration zu helfen. Einerseits wird dabei geholfen, sich beruflich besser zu orientieren und eine passende Berufsausbildung zu finden, andererseits werden junge Erwachsene beraten, vermittelt und über verschiedenste Ausbildungs-, und Weiterqualifizierungsmöglichkeiten informiert. Bei psychosozialen Fragen wird Jugendlichen und jungen Erwachsenen ebenso Hilfestellung angeboten (vgl. Rehadat 2024).

Von den in Deutschland aufgenommenen ukrainischen Personen sind laut Angaben der Bundesagentur für Arbeit etwa 725.000 Personen im erwerbsfähigen Alter, das heißt im Alter zwischen 15 und 65 Jahren (vgl. Bundesregierung.de 2024). Diese Menschen sind die primäre Zielgruppe der Bundesagentur für Arbeit und somit die HauptkundInnen für DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH. Die Mehrzahl der Dolmetscheinsätze findet derzeit in den Jobcentern statt. Dies resultiert aus dem Umstand, dass nach Erhalt der offiziellen Zulassungspapiere für den Aufenthalt und den freien Zugang zum Arbeitsmarkt von der Ausländerbehörde, Schutzsuchende in Deutschland zum Jobcenter weitergeleitet werden. Das Jobcenter als zentrale Anlaufstelle für Flüchtlinge ist dementsprechend mit einem Großteil nicht-deutschsprachiger KundInnen konfrontiert (vgl. Arbeitsagentur.de 2024).

3.2.Das Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH

Die Gründung der SAVD geht auf ein Pilotprojekt zurück, das 2013 ins Leben gerufen wurde, um den Nutzen von Videodolmetschen zur Überwindung von Sprachbarrieren im Gesundheitswesen zu erheben. Initiiert wurde das Projekt von der österreichischen Plattform Patientensicherheit in Kooperation mit der vom Bundesministerium für Gesundheit gegründeten Arbeitsgruppe "Umgang mit nicht-deutschsprachigen PatientInnen" und mit der Unterstützung des Instituts für Ethik und Recht in der Medizin, dem Zentrum der Translationswissenschaften der Universität Wien und dem ServiceCenter ÖGS.barrierefrei (vgl. Turk 2024).

Das Ziel dieses Projekts war es dem Gesundheitspersonal ein Tool zur Verfügung zu stellen, welches eine professionelle Behandlung von PatientInnen mit geringen oder keinen Deutschkenntnissen oder eingeschränkter verbaler Kommunikationsfähigkeit ermöglicht. Es sollte allen Personen einen ungehinderten Zugang zur Verständigung mit medizinischem Fachpersonal wie ÄrztInnen, Pflegepersonen und Verwaltungspersonal bieten. Wichtige Informationen zu Diagnosen, Therapien und Behandlungen sollten für alle PatientInnen zugänglich und verständlich sein, um einerseits den Heilungsprozess nicht zu verzögern, andererseits um Verletzungen der ärztlichen Aufklärungspflicht und des Behandlungsvertrages zu vermeiden (vgl. Plattformpatientensicherheit 2024).

Im Rahmen des 18-monatigen Projekts wurde eine zentrale Anlaufstelle für Österreich geschaffen, in der während einer sechsmonatigen Testphase (von Oktober 2013 bis März 2014) professionelle DolmetscherInnen für Österreichische Gebärdensprache, Türkisch und BKS (Bosnisch, Kroatisch, Serbisch) über Computer erreichbar waren. Diese DolmetscherInnen standen im Bedarfsfall sofort für Videodolmetschungen zur Verfügung (vgl. Plattformpatientensicherheit 2024).

Nach erfolgreicher Beendigung der Testphase und der wissenschaftlichen Aufbereitung der begleitenden Studie wurde aufgezeigt, welche bisherigen Lösungsstrategien das Gesundheitspersonal zur Überwindung von Sprachbarrieren verstärkt anwendete und wie diese bewertet wurden. Die Studie untersuchte zudem, wie die bisherige Situation von nicht-deutschsprachigen PatientInnen empfunden wurde und ob und wie sich das Videodolmetsch-Tool in medizinische und organisatorische Abläufe integrieren ließ. Darüber hinaus wurden die von NutzerInnen empfundenen Vor- und Nachteile des Videodolmetsch-Tools erfasst. Auf Basis dieser Erkenntnisse wurde das Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH mit Sitz in Wien gegründet (vgl. SAVD 2021).

3.2.1. Sprachangebot

Die Dolmetschleistungen der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH umfassen mittlerweile eine Bandbreite von insgesamt 61 Sprachen. Die Sprachen werden in zwei Kategorien geteilt: *Ad-hoc Sprachen* und *Terminsprachen*. Für die Ad-hoc Sprachen ist es möglich, innerhalb von zwei Minuten eine Dolmetschung zu erhalten. Dazu gehören unter anderem die Sprachen Arabisch – Hocharabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Russisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch. Für die Terminsprachen ist eine vorherige Buchung notwendig. Abhängig von der gewünschten Sprache kann eine Vermittlung aber selbst innerhalb weniger Minuten erfolgen (vgl. Turk 2024). Zu den Terminsprachen gehören unter anderem Aserbaidshanisch, Österreichische und Deutsche Gebärdensprache (ÖGS und DGS), Ukrainisch, Vietnamesisch und 14 afrikanische Sprachen und Dialekte wie z.B. Amharisch, Arabisch-Marokko, Igbo, Kinyarwanda (vgl. BMBWF 2024). In der untenstehenden Tabelle 1 ist das vollständige Sprachangebot der SAVD Videodolmetschen GmbH präsentiert. Die Sprachen Russisch, Arabisch, Farsi, Rumänisch und Türkisch werden am häufigsten gebraucht (vgl. Neuwirth 2024).

SAVD Ad-hoc Sprachen			
Albanisch	Englisch	Rumänisch	Türkisch
Arabisch-Hocharabisch	Farsi	Russisch	Ungarisch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Französisch	Slowakisch	
Bulgarisch	Kurdisch-Kurmanci	Spanisch	
Dari	Polnisch	Tschechisch	
SAVD Terminalsprachen			
Armenisch	Griechisch	Mazedonisch	Tamilisch
Aserbaidshanisch	Hebräisch	Mongolisch	Thailändisch
Bengalisch	Hindi	Nepalesisch	Tschetschenisch
Chinesisch	Italienisch	Niederländisch	Ukrainisch
Gebärdensprache	Kurdisch-Sorani	Paschtu	Urdu
Filipino (Tagalog)	Leichte Sprache	Portugiesisch	Vietnamesisch
Georgisch	Lettisch	Punjabi	
	Litauisch	Slowenisch	
SAVD Terminalsprachen – Afrikanische Dialekte und Sprachen			
Amharisch	Igbo	Oromo	Tigre
Arabisch-Marokko	Kinyarwanda	Somali	Tigrinya
Berberisch	Kirundi	Suaheli	
Fula	Malinke	Susu	

Tab. 1: Sprachangebot der SAVD Videodolmetschen GmbH (vgl. Neuwirth 2024)

3.2.2. Aktuelle Tätigkeitsbereiche

Im Februar 2015 wurde der Einsatzbereich von Gesundheitswesen auf andere Bereiche wie die öffentliche Verwaltung und das Asylwesen ausgeweitet. Mittlerweile ist das Unternehmen sowohl in Österreich als auch in Deutschland vertreten und bietet Ferndolmetschdienstleistungen auch im Bereich Justiz, Kommunales und NGOs an (vgl. SAVD 2021). Die zwei Hauptprodukte der SAVD sind das sogenannte *Telehealth SAVD* und das *Videodolmetschen SAVD* (vgl. SAVD 2021).

Das *Telehealth SAVD* dient zur Unterstützung von ÄrztInnen, PsychologInnen sowie Pflege- und Klinikpersonal bei der Betreuung ihrer PatientInnen auf Distanz. Zu den KundInnen im Gesundheitsbereich zählen mittlerweile über 100 Klinikketten, Krankenhäuser, medizinische Versorgungs- und Rehabilitationszentren sowie Begutachtungsstellen und niedergelassene ÄrztInnen. Die Ärztekammer Salzburg, das AUVA-Rehabilitationszentrum Weißer Hof, die Kliniken und Verbände des Deutschen Roten Kreuzes in Deutschland und Weitere sind Kunden der SAVD (vgl. SAVD 2021).

Das *Videodolmetschen*, welches auch als Audio- und Videodolmetschen bezeichnet wird, ist auf KundInnen in öffentlichen Einrichtungen spezialisiert. Zu den KundInnen gehören mittlerweile über 100 Landkreise, Stadtverwaltungen, Justizvollzugsanstalten, Renten- und Sozialversicherungen, Asyleinrichtungen und Rechtsberatungen: darunter Justizanstalten in Deutschland und Österreich, sowie Bundesministerien wie z.B. das österreichische Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (vgl. SAVD 2021). Die SAVD hat

außerdem einen großen Fokus auf NGOs und NPOs gelegt. Im Bereich der gemeinnützigen Organisationen zählen Frauenhäuser, Kinderdörfer, Obdachloseneinrichtungen, die Caritas, das Rote Kreuz, Beratungszentren für Menschen mit Behinderung, Beratungsstellen für Suchtgefährdete, Bewährungshilfe und Betreuungseinrichtungen im psychosozialen Bereich zu den KundInnen (vgl. SAVD 2021). Allein in einem Jahr tätigt die SAVD Videodolmetschen GmbH über 20.000 gedolmetschte Gespräche im Monat und über eine Million Dolmetschminuten im Jahr.

Einer der größten Kunden der SAVD Videodolmetschen GmbH ist die Deutsche Bundesagentur für Arbeit (vgl. SAVD 2021). Im Einklang mit dem deutschen Immigrationsgesetz startete die deutsche Bundesagentur für Arbeit im Jahre 2015 flächendeckend innovative Dolmetscherdienstleistungen einzusetzen, um KundInnen mit Sprachbarrieren im Bereich der Arbeitsvermittlung zu unterstützen (vgl. OTS 2016). SAVD Videodolmetschen GmbH war zu diesem Zeitpunkt bereits nach Deutschland expandiert und gewann im April 2016 nach eingehender Prüfung der technischen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit die Ausschreibung der Bundesagentur für Arbeit. Somit wurde die deutsche Bundesagentur für Arbeit bis zum heutigen Tag zu einem der größten Kunden der SAVD Videodolmetschen GmbH (vgl. SAVD 2021).

Die SAVD Videodolmetschen GmbH bietet der Bundesagentur für Arbeit die Zuschaltung von qualifizierten DolmetscherInnen innerhalb von zwei Minuten an. Dieser Service steht allen behördlichen Abteilungen der Bundesagentur für Arbeit zur Verfügung. Dazu gehören sowohl die örtlichen Agenturen für Arbeit als auch die nachgeordneten Geschäftsstellen und alle Jobcenter (vgl. SAVD 2021). Die absolute Mehrheit der Gespräche zwischen der Bundesagentur für Arbeit und den DolmetscherInnen der SAVD werden nur über Audio durchgeführt. Die Beweggründe für die Ablehnung der Videozuschaltung sind der Firma SAVD nicht bekannt (vgl. Neuwirth 2024).

3.2.3. Technische Infrastruktur

Die Technologie, die von der SAVD Videodolmetschen GmbH für das Ferndolmetschen verwendet wird, wurde in Zusammenarbeit mit CISCO¹, einem weltweit führenden Unternehmen im Bereich Unified Communication, entwickelt. Das System wurde speziell auf die Anforderungen des Ferndolmetschens zugeschnitten und durch zertifizierte TechnologiepartnerInnen

¹ CISCO Systems ist ein weltweit führendes Technologieunternehmen, das sich auf die Entwicklung, Herstellung und den Vertrieb von Netzwerkhardware, -software und -dienstleistungen spezialisiert. Cisco bietet eine Palette von Produkten und Lösungen für Unternehmen, Service-Provider, Regierungen und EndbenutzerInnen an, darunter Router, Switches, Firewalls, Wireless-Technologie, Netzwerkmanagementsoftware und vieles mehr. CISCO ist auch bekannt für seine zertifizierte Netzwerktechnologie, wie die Cisco-Zertifizierungen, die Fachleute dabei helfen, ihre Kenntnisse und Fähigkeiten im Bereich der Netzwerktechnik zu validieren. Zu den Produkten und Dienstleistungen gehören unter anderem Webex by CISCO, eine Plattform für Videokonferenzen, Teamzusammenarbeit und virtuelle Veranstaltungen (vgl. Cisco 2024).

verfeinert. Die Videodolmetsch-Lösung basiert auf WebRTC² (Web Real-Time Communication) und ist mit einer Vielzahl von Endgeräten wie Smartphones, Tablets, DX-Geräten oder Laptops kompatibel. Die Audiodolmetsch-Lösung kann auf jedem Telefon mit Lautsprechfunktion genutzt werden. Der Vorteil bei der Nutzung dieses Systems ist, dass für die Einrichtung kaum Investitionskosten entstehen und kein komplizierter technischer Aufwand bei der Nutzung des Systems entsteht. Es gibt bestimmte Systemanforderungen an KundInnen, welche unter anderem eine Mindestanforderung zur Internetgeschwindigkeit beinhalten oder bestimmte räumliche Faktoren, die z.B. Hall vermeiden sollen. Testanrufe werden zwischen Einrichtungen und den BetreuerInnen der CR-Abteilung zu Beginn der Zusammenarbeit durchgeführt, um ungünstige Aspekte, die beim Dolmetschen störend sein können, frühzeitig vorzubeugen (vgl. SAVD 2024). DolmetscherInnen der SAVD müssen bei ihren Einsätzen Laptops oder Stand-PCs verwenden, die über ein LAN-Kabel mit dem Internet verbunden werden können, um eine stabile Verbindung zu gewährleisten (vgl. Neuwirth 2024).

Das gesamte technische Konzept der SAVD ist aus mehreren Komponenten zusammengestellt. CISCO Webex ist eine der Komponenten, die von den DolmetscherInnen zur Anrufaufnahme verwendet wird. Es wird hierbei aber nicht die Cloud-Version verwendet, welche Privatpersonen zur Verfügung steht. Die sogenannte Routing-Lösung ist eine weitere Komponente, welche die eingehenden Anrufe je nach gewählter Sprache in eine Gruppe von DolmetscherInnen automatisch weiterleitet. Wenn zum jeweiligen Zeitpunkt kein/keine DolmetscherIn der Gruppe verfügbar ist, wird der Anruf automatisch zur Serviceline weitergeleitet (vgl. Neuwirth 2024).

Mit allen KundInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH, unter anderem mit der Bundesagentur für Arbeit, bestehen immer laufende Verträge. Einzelne Dolmetschaufträge werden von der SAVD nicht durchgeführt. Nach Unterzeichnung des Vertrags mit den KundInnen wird eine Schulung zur Nutzung des Systems durchgeführt. Anschließend bekommen KundInnen die Zugangsdaten für das Web-Portal. Die Telefonnummern oder die Callmanagernummern von beispielsweise Skype, mit denen die KundInnen das Dolmetschservice nutzen können, werden im System registriert, sodass die SAVD Zentrale bereits beim Anruf erkennt, welcher Dienst in Kontakt tritt, um mit dem/der entsprechenden und in dem Fachgebiet spezialisierten DolmetscherIn zu verbinden. Zusätzlich werden von SAVD Videodolmetschen GmbH ergänzende Tools zur Verfügung gestellt, die einerseits bei der Abrechnungszuordnung unterstützen, damit jeder Anruf klar zugeordnet werden kann, und andererseits ein Tool, das die Zuschaltung zur Konferenz von mehreren Personen, unabhängig von ihrem Standort, ermöglicht. Diese sogenannte „Multipoint-Lösung“ ermöglicht es neben dem/der DolmetscherIn, mittels eines „Invite-Links“ weitere GesprächspartnerInnen zuzuschalten und somit

² WebRTC (Web Real- Time Communication) ist ein offener Standard, der von Google, Mozilla und anderen Organisationen entwickelt wurde. Es handelt sich um eine Sammlung von Technologien und APIs, die es ermöglichen, Echtzeitkommunikation direkt im Webbrowser ohne Notwendigkeit von Plugins oder zusätzlicher Software zu realisieren. Eine der Hauptfunktionen des WebRTC ist die Ermöglichung der direkten Übertragung von die Audio- und Videodaten zwischen Browsern (vgl. Webrtc 2024).

z.B. Beratungen oder Untersuchungen mit KundInnen, PatientInnen, KlientInnen ohne direkten physischen Kontakt durchzuführen. Jenen AnwenderInnen, die im Home-Office arbeiten, hilft diese Multipoint-Lösung um mit nicht-deutschsprachigen KundInnen, KlientInnen oder PatientInnen zu kommunizieren (vgl. SAVD 2024). Dadurch entsteht eine sogenannte „three-way telephone connection“ (vgl. Braun 2015:352).

Den angestellten DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH wird die technische Hardware (Laptop, Kopfhörer) mit einer fest installierten Software zur Verfügung gestellt. Jenen mit einem freien Dienstvertrag wird lediglich die erforderliche Softwarekomponente bereitgestellt. Wie auch mit den KundInnen wird mit den DolmetscherInnen eine Schulung für die Nutzung des Systems durchgeführt. Des Weiteren bekommen DolmetscherInnen Glossare und Factsheets, die für die Arbeit mit KundInnen in den jeweiligen Bereichen notwendig sind. Aktuell wird an einer neuen Informationsdatenbank für DolmetscherInnen gearbeitet, damit künftig die Nutzung einer Terminologiedatenbank möglich ist (vgl. Neuwirth 2024).

3.2.4. Zuschaltung der DolmetscherInnen (Bundesagentur für Arbeit)

KundInnen, die die Dienstleistungen der Bundesagentur für Arbeit sowie aller zugehörigen Agenturen, Geschäftsstellen und Jobcenter in Anspruch nehmen möchten, jedoch aufgrund von Sprachbarrieren nicht mit den zuständigen SachbearbeiterInnen kommunizieren können, haben die Möglichkeit, durch die Zuschaltung von DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH mit den SachbearbeiterInnen in Kommunikation zu treten. In der Regel befinden sich die KundInnen vor Ort, in der entsprechenden Abteilung. In einigen Fällen kann aber die jeweilige Stelle den/die KundIn auch per Telefon anrufen. Falls zu Beginn des Gesprächs nicht klar ist, ob eine Dolmetschung erforderlich ist, wird der/die DolmetscherIn im Laufe des Gesprächs durch das System oder mit einer bestimmten Nummer angerufen. In Fällen, in denen schon im Voraus klar ist, dass eine Dolmetschung notwendig ist, wird der/die DolmetscherIn bereits im Vorhinein kontaktiert (vgl. Neuwirth 2024).

Der/die zuständige SachbearbeiterIn kann beim Anrufen, wenn es über das Webportal passiert, aus den Menüpunkten im System zwischen Serviceline, Ad-hoc-Dolmetschen und Terminvereinbarung wählen. Anschließend kann die erforderliche Sprachkombination gewählt werden. Wenn der Anruf mit einem Festnetztelefon durchgeführt wird, wählt der/die SachbearbeiterIn eine spezielle Nummer. Je nachdem, ob die erforderliche Sprache als Ad-hoc-Sprache klassifiziert ist oder nicht, erfolgt entweder eine automatische Zuweisung zu einem/einer verfügbaren DolmetscherIn oder es wird ein Termin vereinbart. Die Bundesagentur für Arbeit und alle zugehörigen Stellen rufen den/die DolmetscherIn meistens über Callmanager wie Skype oder direkt über CISCO-Webex an. Festnetztelefone werden ebenso häufig verwendet. Die Anrufe verlaufen im Großteil der Fälle ohne Video, sodass lediglich eine Tonübertragung stattfindet (vgl. Turk 2024).

Der/die DolmetscherIn erhält den Anruf über das Programm CISCO Webex, wenn die Statusmeldung des/der DolmetscherIn im zusätzlichen System „Finesse“ mit entsprechenden Merkmalen verzeichnet ist. Wenn das Dolmetschgespräch vorab nicht angemeldet wurde und somit nicht im System (ERP) verzeichnet wurde, erhält der/die DolmetscherIn den Anruf ad-hoc. Die Dolmetschgespräche selbst finden über Webex statt (vgl. Neuwirth 2024).

Jene DolmetscherInnen, die für die Bundesagentur für Arbeit eingeteilt sind, sehen beim Entgegennehmen eines Anrufs meist nur eine Telefonnummer und gelegentlich auch den Namen des Ortes, von dem aus der Anruf erfolgt. In einigen Fällen wird angezeigt, dass z.B. die Bundesagentur für Arbeit oder das Jobcenter anruft. Meistens aber sieht der/die DolmetscherIn lediglich eine Nummer (vgl. Neuwirth 2024). Die

Das Gespräch beginnt in der Regel damit, dass sich der/die SachbearbeiterIn vorstellt, die jeweilige Abteilung nennt und die Gesprächssituation kurz erläutert, auch die anwesenden Personen werden meist vorgestellt. Es kommt jedoch nicht selten vor, dass direkt in die inhaltliche Bearbeitung übergegangen wird, ohne einleitende Informationen. In solchen Fällen stellt der/die Dolmetscherin mitunter Rückfragen, um sich ein besseres Bild von der Situation zu machen, oder beginnt unmittelbar mit der Verdolmetschung. Zusätzlich kommt es gelegentlich vor, dass DolmetscherInnen in bereits laufende Gespräche dazugeschaltet werden müssen – etwa, wenn ein vorheriges Gespräch aufgrund technischer Störungen, terminlicher Überschneidungen oder anderer Gründe abgebrochen wurde. In solchen Fällen ist eine schnelle Orientierung und hohe Anpassungsfähigkeit erforderlich.

Die dargestellten Abläufe bieten einen groben Überblick über die technische Zuschaltung von DolmetscherInnen der SAVD mit der Bundesagentur für Arbeit sowie über den typischen Beginn der Gespräche. Was im Rahmen dieser Gespräche inhaltlich verhandelt wird und welche Charakteristika die Arbeit mit der Bundesagentur für Arbeit ausmachen, wird im folgenden empirischen Teil näher analysiert. Insbesondere im Kapitel 4.2.3. zur routinierten Arbeit wird vertiefend auf wiederkehrende Gesprächsabläufe, Themen und strukturelle Besonderheiten eingegangen, die diese Dolmetschsituation prägen.

4. Empirische Datenerhebung

4.1. Methode

Um die Rollen und Herausforderungen von DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH im Kontext der Bundesagentur für Arbeit umfassend zu beleuchten, wurde im Rahmen dieser Masterarbeit eine qualitative Interviewstudie durchgeführt. Der Fokus dieser empirischen Untersuchung liegt einerseits auf den spezifischen Herausforderungen, die DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen in diesem Setting erleben, und andererseits auf den unterschiedlichen Rollen, die sie in der Interaktion mit SachbearbeiterInnen und KundInnen einnehmen.

Um das Forschungsfeld möglichst präzise zu analysieren, wurde die Methode des Leitfadeninterviews gewählt, bei der angestellte DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH zu ihren persönlichen Erfahrungen, Meinungen und Gedanken befragt wurden. Obwohl die Durchführung eines Leitfadeninterviews sehr zeitintensiv ist und zu den anspruchsvollsten Forschungsmethoden gehört, bietet dies den Vorteil, tiefgehende und differenzierte Einsichten von spezifischen Personengruppen zu gewinnen (vgl. Niebert & Gropengießer 2014). In dieser Studie kam ein semi-strukturierter Interviewleitfaden zum Einsatz, da dies eine Balance zwischen strukturierten Fragen und der Flexibilität auf individuelle Antworten einzugehen und vertiefende Fragen zu stellen ermöglicht. Diese Methode erwies sich im vorliegenden Kontext als besonders geeignet, da sie sowohl die systematische Erkundung zentraler Themenbereiche als auch die Möglichkeit bot, spontan auf neue und unerwartete Aspekte einzugehen, die im Verlauf des Interviews auftraten.

4.1.1. Leitfadeninterview

Der Leitfaden wurde während des Schreibprozesses der theoretischen Grundlagen für die vorliegende Masterarbeit entwickelt. Erste Ideen für die Fragen und die Kategorien entstanden bereits bei der Erstellung des Konzepts zur vorliegenden Masterarbeit. Im Laufe der intensiven Auseinandersetzung mit der Theorie des Teledolmetschens, der Rolle/n der DolmetscherInnen sowie der spezifischen Analyse des untersuchten Settings wurde der Leitfaden für die Interviews präzisiert und finalisiert.

Die Durchführung des Leitfadeninterviews folgte einer klaren Struktur, die durch die vorbereiteten Fragen vorgegeben war. Gleichzeitig wurde bewusst genügend Raum gelassen, um offene Fragen ausführlich und detailliert beantworten zu können. Das Interview gliederte sich in einen Einleitungstext, der dazu diente, die DolmetscherInnen auf das Thema kurz vorzubereiten, und in zusätzliche drei Kategorien von Fragen: Einstiegsfragen, Fragen zum Ferndolmetschen, sowie Fragen zu den verschiedenen Rollen, die die DolmetscherInnen einnehmen.

1. *Einleitungstext:* Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für dieses Interview genommen haben. Ziel des Interviews ist es, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH zu analysieren. Außerdem ist zu diskutieren welche Rollen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH gegenüber SachbearbeiterInnen und KundInnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptions-Zwecken mittels Ton-Datei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Gibt es zum Ablauf oder zur Masterarbeit noch Fragen?
2. *Einstiegsfragen:* Diese Kategorie umfasste allgemeine Fragen, die dazu dienten, dass sich die Interviewerin und der/die DolmetscherIn kennenlernen. Wichtig war dabei eine entspannte und offene Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Die Einstiegsfragen waren im Vergleich zu den weiteren zwei Themenblöcken stark durch den Leitfaden strukturiert. Hierbei wurden Informationen zur beruflichen Ausbildung, zum Beschäftigungsstatus, zur bisherigen Erfahrung als DolmetscherIn sowie zu den Einsatzbereichen in der Firma SAVD erhoben. Darüber hinaus wurden Fragen zur Muttersprache, zur Dauer des Beschäftigungsverhältnisses und zu den Arbeitsstunden bei der Firma SAVD gestellt. Das Ziel der Einstiegsfragen war es allgemeine Informationen von DolmetscherInnen zu bekommen, um einerseits mehr Eckdaten für die Analyse der Interviews zu haben, andererseits um DolmetscherInnen einen sanften Einstieg in das Interview und einen Erzählimpuls zu geben.

Beispielfragen der Kategorie *Einstiegsfragen*: „Zu Beginn würde ich gerne etwas mehr über Sie erfahren. Stellen Sie sich bitte vor und erzählen Sie bitte, welche Ausbildung Sie haben, wie lange Sie schon in der Firma tätig sind, bzw. wann Sie eingestellt wurden und mit welcher Sprachkombination Sie in der Firma arbeiten?“

3. *Teledolmetschen:* Begonnen wurde mit allgemeinen Fragen über das Ferndolmetschen und zu persönlichen Beweggründen als FerndolmetscherInnen für die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH zu arbeiten. Dabei zielten die Fragen darauf ab, die Vor- und Nachteile des Ferndolmetschens zu erfassen. Des Weiteren wurde der Fokus auf das Telefondolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit gelegt. Hierbei wurde insbesondere untersucht, wie der spezifische Arbeitsablauf in diesem Setting für die DolmetscherInnen aussieht. Ziel war es, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der DolmetscherInnen zu analysieren, die im Kontext des Telefondolmetschens für die Bundesagentur für Arbeit auftreten.

Beispielfragen der Kategorie *Teledolmetschen*: „Können Sie mir bitte erzählen, wie Sie zu dem Setting Ferndolmetschen gekommen sind? Wie haben Sie von der Firma SAVD erfahren und welche Vorteile haben Sie für sich in diesem Setting gefunden?“

4. *Rolle/n*: In der letzten Kategorie der Fragen wurde der Fokus auf die Wahrnehmung der eigenen Rolle/n der DolmetscherInnen gelegt. Das Ziel war es herauszufinden welche Rollen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH gegenüber SachbearbeiterInnen und KundInnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst aus eigener Sicht einnehmen. Dabei legte die Interviewerin besonderen Wert auf konkrete Dolmetschsituationen der DolmetscherInnen, um detaillierte Einblicke in die Praxis zu gewinnen. Das Ziel war es, durch die Beschreibung spezifischer Dolmetschsituationen, über die die DolmetscherInnen berichteten, ein klareres Verständnis für ihre empfundenen Funktionen und Rollen zu erfassen.

Beispielfragen der Kategorie „Rollen“: „Was macht das Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit Ihrer Meinung nach aus? Welche Besonderheiten und Herausforderungen würden Sie in diesem Setting hervorheben?“

Am Ende der Befragung erhielten die DolmetscherInnen die Gelegenheit, ihre Sichtweise auf ihre verschiedenen Rollen noch einmal zusammenfassend darzustellen. Sie reflektierten über ihre Erfahrungen und gaben zudem eine Einschätzung über die Zukunft des Ferndolmetschens ab. Dabei äußerten sie ihre Meinung darüber, ob das Ferndolmetschen als Format zukunftsfähig ist und ob es ihrer Meinung nach eine positive Entwicklung gibt.

Um eine effektive Interviewführung zu gewährleisten, wurde der Interviewleitfaden von der Verfasserin sowohl nach den oben genannten thematischen Kategorien als auch nach spezifischen Unterkategorien in Spalten strukturiert (siehe Tab. 2). Diese Unterkategorien umfassten „Leitfragen/Erzählimpulse“ und „Fragen zur Gesprächsaufrechterhaltung“. Die „Leitfragen/Erzählimpulse“ hatten als Ziel, die DolmetscherInnen dazu zu ermutigen, umfassend auf die Fragen einzugehen und alle relevanten Aspekte aus ihrer Sicht darzulegen. „Fragen zur Gesprächsaufrechterhaltung“ dienten dazu, bei Bedarf gezielte Zusatzfragen zu stellen, insbesondere, wenn bestimmte Themenbereiche von den DolmetscherInnen nicht ausreichend angesprochen wurden.

Zusätzlich arbeitete die Verfasserin mit zwei weiteren Spalten im Interviewleitfaden: einer „Notizspalte“ und einer sogenannten „Memospalte“. Die Notizspalte diente dazu, während des Interviews relevante Aussagen der DolmetscherInnen zu notieren, um bei Bedarf gezielt auf das Gesagte eingehen zu können und dazu Detailfragen zu stellen. Die „Memospalte“ hatte die Funktion, das Gesagte der DolmetscherInnen zu überprüfen, ob die erwarteten Themen und Antworten angesprochen wurden, und ob die Erhebung der Daten den geplanten inhaltlichen Erwartungen entspricht. Diese strukturierte Vorgehensweise ermöglichte es, den Gesprächsverlauf systematisch zu dokumentieren und eine umfassende Analyse der gewonnenen Informationen durchzuführen.

Leitfragen/Erzählimpuls	Fragen zur Gesprächsaufrechterhaltung	Memospalte	Notizspalte
Welche Besonderheiten würden Sie in diesem Setting hervorheben?	Haben Sie vielleicht ein konkretes Beispiel, welches Sie mir erzählen könnten?	-Fehlender Augenkontakt -Wiederholende Themen	

Tab. 2: Beispiel der unterstützenden Strukturierung für die Interviewführung

Allen Interviewten wurden insbesondere bei den *Einstiegsfragen* die gleichen, im Voraus konzipierten Hauptfragen gestellt. In der zweiten Kategorie, die sich mit dem *Teledolmetschen* befasste, und in der dritten Kategorie, die sich den *Rollen* widmete, wurde jedoch bewusst Flexibilität hinsichtlich der Reihenfolge und Formulierung der Fragen sowie der Möglichkeit für Nachfragen gewährt. So wurde beispielsweise eine Frage vorgezogen und sofort beantwortet, wenn ein logischer Zusammenhang zu einer anderen Frage bestand, die nicht unmittelbar als Nächstes auf der Liste stand. In Fällen, in denen eine Frage bereits im Gesprächsverlauf beantwortet wurde, ohne dass sie explizit gestellt wurde, wurde darauf verzichtet, diese Frage nochmals zu stellen. Ziel dieser Herangehensweise war es, das Interview auf eine möglichst natürliche Art und Weise zu führen, die Fragen ungezwungen in das Gespräch einfließen zu lassen, um eine entspannte Atmosphäre zu schaffen. Dies sollte den Interviewten ermöglichen, sich wohlfühlen, offener zu sein und somit die Fragen detaillierter zu beantworten.

4.1.2. InterviewpartnerInnen

Da die Autorin der vorliegenden Arbeit in der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH beschäftigt ist, wurden für die Durchführung der Interviews die erforderlichen Genehmigungen von der Leitung der Personalabteilung persönlich eingeholt. Nicht nur die Informationen und die internen Prozesse des Unternehmens, die in dieser Masterarbeit behandelt werden, sondern auch die Interviewleitfragen wurden im Vorfeld mit der Unternehmensleitung abgestimmt. Die Probeinterviews wurden von der Verfasserin mit zwei selbst ausgewählten DolmetscherInnen der SAVD mit der Sprachkombination Russisch-Deutsch durchgeführt. Nach der Durchführung der Probeinterviews wurde der Leitfadeninterview-Fragebogen verbessert und für die Hauptinterviews angepasst. Die übrigen sechs InterviewpartnerInnen, die für die Forschung verwendet wurden, wählte die Personalabteilung des Unternehmens aus und koordinierte die Interviews innerhalb der Arbeitszeit der DolmetscherInnen. Die InterviewpartnerInnen sind DolmetscherInnen, die in der Firma mit der Sprachkombination Russisch/Ukrainisch - Deutsch angestellt sind. Die Auswahl von ausschließlich Russisch/Ukrainisch-Deutsch-DolmetscherInnen erfolgte aufgrund des stark gestiegenen Bedarfs an DolmetscherInnen in dieser Sprachkombination infolge des Krieges zwischen Russland und der Ukraine, der Anfang 2022 begann. In diesem Kontext wurde die Bundesagentur für Arbeit zu einem

bedeutenden Kunden der SAVD, wodurch die Nachfrage nach DolmetscherInnen mit diesen Sprachkenntnissen erheblich zunahm (siehe Kapitel 3.1). Da die Verfasserin selbst als Dolmetscherin im Bereich *Labour Market*, zu dem die Bundesagentur für Arbeit gehört, tätig ist, erkannte sie die besondere Relevanz dieses Settings und entschied sich, den Fokus ihrer Untersuchung auf diese Sprachkombination zu legen und nicht auf alle Sprachkombinationen, die ebenso für die Bundesagentur für Arbeit dolmetschen.

4.2. Auswertung der empirischen Daten

Die Interviews fanden online über Videokonferenz statt und wurden nach Zustimmung der DolmetscherInnen aufgezeichnet und anschließend transkribiert (siehe Anhang). Da Kategorien ein zentrales Element der Inhaltsanalyse sind, wurden die erhobenen Daten händisch systematisiert und kategorisiert. Trotz anfänglicher Kategorisierung bei der Erstellung des Leitfadeninterviews, wurde bei der Datenerhebung und der Auswertung weiterhin kategorisiert. Die Kategorienbildung begann bei der Auseinandersetzung mit der Theorie und bei der Datenerhebung und wurde dann bei der Auswertung fortgesetzt und erweitert. Laut Schmidt (1997) sind die Kategorisierung und die Erstellung von Analyserastern ein fortlaufender Prozess (vgl. Schmidt 1997:545). Jede Fragenkategorie wurde von der Verfasserin in Unterkategorien eingeteilt und anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring (2010) analysiert und ausgewertet. Der transkribierte Text aus den Interviews wurde nach Mayring (2010) zusammengefasst, paraphrasiert und generalisiert.

4.2.1. Allgemeine Information zu den DolmetscherInnen

In der ersten Kategorie der Fragen ging es darum, Eckdaten der DolmetscherInnen aufzunehmen, um im Laufe der Analyse der Interviews auf bestimmte Muster aufmerksam zu werden (siehe Tab.3).

	Muttersprache	Einsatzbereiche	Angestellt bei SAVD	Stunden pro Woche	Ausbildung in Translationswissenschaften	Von der Firma erfahren
D1	Rus	Alle	ca. 2 Jahre	25 Stunden	Ja	KollegIn (V)
D2	De	BA	ca. 2 Jahre	30 Stunden	Ja	Internet
D3	De	Alle	ca. 5 Jahre	25 Stunden	Ja	KollegIn (U)
D4	Rus, Ukr	Alle	ca. 2 Jahre	20 Stunden	Ja	Internet
D5	Rus, Kir	Alle	ca. 9 Jahre	35 Stunden	Ja	Universität
D6	Rus	BA	ca. 1 Jahr	30 Stunden	Nein	Internet (LI)

Tab. 3: Allgemeine Fakten zu den DolmetscherInnen

Vier von sechs befragten DolmetscherInnen haben Russisch als Muttersprache oder als eine der Muttersprachen. In Bezug auf die Muttersprache kam die Verfasserin der vorliegenden Arbeit zu besonderen Erkenntnissen in Bezug auf die Wahrnehmung der Rollen (siehe Kapitel

4.2.4.5). Von sechs DolmetscherInnen sind vier DolmetscherInnen für alle Bereiche freigeschaltet, dazu gehören Kliniken, Krankenhäuser, Rehabilitationszentren, Asyleinrichtungen aber auch NGOs und weitere Bereiche (siehe Kapitel 3.2.2). Zwei der DolmetscherInnen sind nur für den Bereich *Labour Market* zuständig, dazu gehört zum Zeitpunkt der Interviewführung hauptsächlich nur die Bundesagentur für Arbeit. Mittlerweile wurde der Bereich auf andere Bereiche ausgeweitet, wie beispielsweise für die Diakonie, oder andere soziale Einrichtungen. Die Analyse der Interviews zeigt, dass der Unterschied zwischen DolmetscherInnen, die ausschließlich für den Bereich *Labour Market* freigeschaltet sind, und jenen, die zusätzlich in anderen Bereichen dolmetschen, Auswirkungen auf verschiedene Aspekte hat. Dies betrifft die Wahrnehmung der eigenen Rolle, die Einstellung zum Ferndolmetschen sowie das Empfinden von Routinearbeit (siehe Kapitel 4.2). Vier von sechs DolmetscherInnen sind erst seit ca. zwei Jahren bei der Firma angestellt. Die DolmetscherInnen betonen, dass dies auf jeden Fall mit dem Krieg zwischen der Ukraine und Russland zusammenhängt, weil die Nachfrage nach DolmetscherInnen für Russisch und/oder Ukrainisch sehr rasant angestiegen ist. Alle DolmetscherInnen sind mindestens für 20 Stunden in der Woche für die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH angestellt. Fünf von sechs DolmetscherInnen haben einen Universitätsabschluss im Bereich Translationswissenschaften, was ebenso eine Auswirkung auf die Wahrnehmung der eigenen Rollen hat (siehe Kapitel 4.2.4).

Ein weiterer Aspekt, der in den Interviews erfragt wurde, betraf die individuellen Wege, wie die DolmetscherInnen auf das Setting des Ferndolmetschens und speziell auf die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH aufmerksam geworden sind. Drei DolmetscherInnen gaben an, über eigene Recherchen im Internet auf das Unternehmen gestoßen zu sein, ein/eine DolmetscherIn gab an, die Firma über LinkedIn gefunden zu haben (vgl. D2/D4/D6). D1 wurde auf das Unternehmen durch die direkte Empfehlung eines/einer KollegIn aus dem Verband UNIVERSITAS aufmerksam, in dem sie/er selbst tätig war. D3 erfuhr von dem Unternehmen ebenso durch einen/eine StudienkollegIn. D5 erfuhr bereits zur Gründungszeit des Projekts im Jahr 2013 davon, als es noch an der Universität Graz als Pilotprojekt vorgestellt wurde (siehe Kapitel 3.2). Der/Die DolmetscherIn bewarb sich schon im Jahre 2013 und war schlussendlich von Anfang an Teil des Projekts, mit einer kurzen 1,5-jährigen Pause.

Vier der sechs befragten DolmetscherInnen haben in der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH zum ersten Mal im Bereich des Ferndolmetschens gearbeitet. Für D1 und D2 war das Ferndolmetschen zwar bereits ein Thema im Studium, jedoch hatten sie auch davor keine praktische Erfahrung in diesem Bereich. Für alle Beteiligten stellte das Ferndolmetschen somit eine neue berufliche Richtung dar, die sie erst bei SAVD erstmals professionell ausgeübt haben. Ein Hauptgrund für die Entscheidung, im Ferndolmetschen tätig zu werden, war die Ortsunabhängigkeit, wobei weitere Gründe in den folgenden Kapiteln ausführlicher beschrieben werden.

4.2.2. Ferndolmetschen - Besonderheiten und Herausforderungen des Settings

Im zweiten Abschnitt der Interviewfragen lag der Schwerpunkt auf den Besonderheiten und Herausforderungen des Ferndolmetschens im Allgemeinen. Zentrale Aspekte, die DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen hervorheben, sind einerseits die Ortsunabhängigkeit, aber auch die Distanz, die einerseits Vorteile, aber auch Nachteile mit sich bringt.

In dieser Kategorie wurde außerdem spezifisch auf das Arbeiten im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH eingegangen. Der Fokus wurde allerdings speziell auf das Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit gelegt. Bei der Codierung der transkribierten Interviews identifizierte die Verfasserin folgende Subkategorien: Ortsunabhängigkeit, Angestelltenverhältnis, Routinearbeit, Distanz und Technik und Ton.

4.2.2.1. Ortsunabhängigkeit beim Ferndolmetschen

Einen zentralen Aspekt, den alle befragten DolmetscherInnen generell im Hinblick auf das Ferndolmetschen hervorheben, ist die Ortsunabhängigkeit (vgl. D1/D2/D3/D4/D5/D6). DolmetscherInnen betonen die Vorteile der ortsunabhängigen Arbeitsweise, insbesondere die erhebliche Zeitersparnis, die durch das Fehlen der An- und Abfahrtswege resultiert. Darüber hinaus betonen die DolmetscherInnen, dass dadurch die physische und mentale Energie geschont wird, die sonst in den öffentlichen Verkehrsmitteln oder in einem privaten Fahrzeug aufgebracht werden müsste. Die ersparte Energie kann laut den DolmetscherInnen somit vollständig in die Dolmetschtätigkeit investiert werden (vgl. D1/D4/D5/D6).

Ein weiterer bedeutender Aspekt, der im Rahmen ortsunabhängiger Arbeit zu berücksichtigen ist, betrifft den Wegfall von Wartezeiten mit den KundInnen, beispielsweise in Krankenhäusern oder in Behörden. Diese Wartezeiten stellen in der traditionellen, vor Ort ausgeführten Dolmetschpraxis eine Belastung dar, entfallen jedoch vollständig im Setting des Ferndolmetschens. Im Ferndolmetschsetting wird der/die DolmetscherIn nur dann kontaktiert, wenn er/sie unmittelbar benötigt wird. Dadurch kann die verbleibende Zeit effizient für andere Dolmetschaufträge genutzt werden und muss nicht für Wartezeiten aufgebraucht werden (vgl. D1). Ebenso ist das Tragen von Schutzkleidung oder Masken, was insbesondere in medizinischen Kontexten von Relevanz ist, in diesem Setting nicht erforderlich. Diese Erleichterungen führen auch dazu, dass die DolmetscherInnen kein Risiko einer Ansteckung bei ihren Einsätzen fürchten müssen, was als ein besonders vorteilhafter Aspekt hervorgehoben wird (vgl. D3/D5).

Ein weiterer Vorteil, der im Zusammenhang mit der Arbeit von zuhause betont wird, ist die verbesserte Vereinbarkeit mit einem Studium und anderen Tätigkeiten, aber auch die Möglichkeit, parallel als freiberufliche/r DolmetscherIn tätig zu sein. Diese Flexibilität ermöglicht es den DolmetscherInnen, ihre beruflichen Aufgaben nahtlos mit weiteren Verpflichtungen zu kombinieren (vgl. D2).

DolmetscherInnen der SAVD durften von Anfang an in ganz Österreich arbeiten, mittlerweile dürfen alle MitarbeiterInnen, einschließlich der DolmetscherInnen der SAVD

Videodolmetschen GmbH, ihre Tätigkeit nicht nur in Österreich ausüben, sondern auch bis zu sechs Wochen im Jahr in einem anderen EU-Land. Diese Regelung eröffnet die Möglichkeit, Arbeit und Freizeit ideal miteinander zu verbinden (vgl. D2/D5)

DolmetscherInnen heben hervor, dass durch die ortsunabhängige Arbeitsweise nicht nur sie als DolmetscherInnen Vorteile erzielen, sondern auch KundInnen, die das Angebot nutzen, da dadurch sowohl finanzielle Mittel gespart werden aber auch logistische Probleme abfallen. Insbesondere kleine, abgelegene Ortschaften, die nur schwer von DolmetscherInnen erreicht werden können, profitieren davon, da sie nicht mehr von qualifizierten DolmetscherInnen ausgeschlossen werden und somit ebenfalls Zugang zu professionellen Dolmetschdiensten erhalten (vgl. D2/D4).

4.2.2.2. Angestelltenverhältnis bei SAVD Videodolmetschen GmbH

Als MitarbeiterInnen des Unternehmens SAVD Videodolmetschen GmbH betonen die DolmetscherInnen die positiven Aspekte des Angestelltenverhältnisses im Bereich des Kommunaldolmetschens. Einerseits entfällt für die DolmetscherInnen die Notwendigkeit, eigenständig nach KundInnen zu suchen, andererseits ist stets ein ausreichendes Arbeitsaufkommen vorhanden, sodass kontinuierlich Aufträge zur Verfügung stehen. Ein weiterer entscheidender Vorteil ist, dass DolmetscherInnen im Krankheitsfall oder bei anderweitigen Ausfällen nicht persönlich dafür verantwortlich sind, Ersatz zu organisieren oder Termine neu zu koordinieren. Dies nimmt ihnen den Druck, stets verfügbar sein zu müssen, und ermöglicht eine flexiblere Arbeitsweise. Gleichzeitig profitieren auch die KundInnen von der Arbeit mit SAVD Videodolmetschen GmbH, da sie nicht auf eine bestimmte DolmetscherIn angewiesen sind und keine zeitaufwendige Suche nach Ersatz übernehmen müssen. Stattdessen können sie jederzeit ad hoc eine DolmetscherIn über SAVD anfordern, die innerhalb weniger Minuten zur Verfügung steht. Im Gegensatz zur Zusammenarbeit mit freiberuflichen DolmetscherInnen, bei der individuelle Verfügbarkeiten berücksichtigt und Ausfälle selbstständig kompensiert werden müssen, bietet die SAVD-Dienstleistung eine verlässliche und effiziente Lösung für alle Beteiligten (vgl. D5).

Angestelltenverhältnisse sind im Kommunaldolmetschbereich laut den DolmetscherInnen selten, weshalb diese Möglichkeit besonders vorteilhaft für sie ist. Zusätzlich genießen die DolmetscherInnen die Vorteile einer Anstellung, da sie dadurch versichert sind, Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld haben, sowie Anspruch auf Krankenstand und weitere Vorteile eines festen Arbeitsverhältnisses (vgl. D2/D5).

DolmetscherIn 5 hebt außerdem den Vorteil des Angestelltenverhältnisses bei der SAVD Videodolmetschen GmbH im Vergleich zur freiberuflichen Tätigkeit hervor, dass man nicht auf sich allein gestellt ist. Innerhalb des Unternehmens gibt es stets die Möglichkeit, sich mit KollegInnen auszutauschen, was eine wertvolle Unterstützung bietet. Darüber hinaus wird der Arbeitstag strukturiert und durch kontinuierliche Begleitung ergänzt, was zu einer geregelten und stabilen Arbeitsumgebung beiträgt. Regelmäßige Meetings schaffen Raum für die Diskussion vielfältiger Themen, mit denen DolmetscherInnen täglich in Berührung kommen.

Außerdem besteht im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH die Möglichkeit zur Teilnahme an Supervisionen, um belastende Aspekte der Arbeit zu analysieren und zu verarbeiten. Diese umfassende Unterstützung fördert ein Gefühl der Sicherheit und des Wohlbefindens (vgl. D5).

4.2.2.3. Distanz

Ein weiterer besonders stark hervorgehobener Aspekt des Ferndolmetschens, den die meisten DolmetscherInnen hervorheben, ist die Bedeutung der physischen, visuellen aber auch der emotionalen und mentalen Distanz. Im Zusammenhang mit der Dolmetschdienstleistung, die SAVD im Allgemeinen anbietet, wird vor allem über Videozuschaltung gearbeitet. Sozialämter, Krankenhäuser, Psychiatrien, Justizanstalten aber auch die Polizei nutzen hauptsächlich die Videozuschaltung zum Dolmetschen (vgl. SAVD 2021). Die Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit erfolgt überwiegend ohne Videozuschaltung. Nur wenige Jobcenter in Norddeutschland nutzen auch Videoanrufe (vgl. D4/D5). Die meisten Abteilungen der Bundesagentur, einschließlich der Jobcenter, verwenden ausschließlich Audioverbindungen. Da der Fokus der vorliegenden Forschung auf die Zusammenarbeit mit der Bundesagentur liegt, wurden DolmetscherInnen in den Interviews insbesondere über die Besonderheiten und Herausforderungen des Audiodolmetschens befragt.

Die Distanz hat laut den DolmetscherInnen sowohl Vor- als auch Nachteile in diesem Setting. Ein wesentlicher Vorteil liegt laut DolmetscherInnen darin, dass sie durch diese Distanz neutraler und unparteiischer bleiben können (vgl. D2/D4/D5/D6). Ein/Eine DolmetscherIn hebt hervor, dass die Arbeit ohne Videozuschaltung als hilfreich empfunden wird, da sie eine größere emotionale Distanz ermöglicht. Dies erleichtert den DolmetscherInnen, eine neutrale und professionelle Haltung zu bewahren (vgl. D2). Besonders bei schwierigen oder unangenehmen Gesprächen empfinden die DolmetscherInnen diese Distanz als vorteilhaft. Ohne die Notwendigkeit, Blickkontakt zu halten, fühlen sich die DolmetscherInnen weniger emotional involviert (vgl. D4). Diese Distanz wird als vorteilhaft empfunden, da sie es den DolmetscherInnen erleichtert herausfordernde Gespräche zu bewältigen und ihre eigene emotionale Belastung zu reduzieren (vgl. D6). Besonders in emotional geladenen Situationen, wie etwa bei Gesprächen, in denen unangenehme Entscheidungen getroffen werden, Sanktionen verhängt oder Belehrungen sowie Ermahnungen aufgrund von Regelverstößen ausgesprochen werden, wird die Distanz als angenehm wahrgenommen. Sie ermöglicht es den DolmetscherInnen, sich weniger stark in die Situation involviert zu fühlen und dadurch eine größere emotionale Neutralität zu wahren (vgl. D4/D6). „Man ist sozusagen fast nicht dabei. Man ist schon bei dem Gespräch dabei, aber nur mit der Stimme [...] man muss sich nicht drauf konzentrieren, dass man in die Kamera schaut“ (D4). „Wenn wir nur über das Telefon dolmetschen, finde ich, dass man die emotionalen Situationen besser steuern kann, weil man quasi nicht dabei ist. Man wird nur als Stimme wahrgenommen“ (D6).

Zusätzlich empfinden DolmetscherInnen das Audiodolmetschen entspannter als das Dolmetschen mit Video, weil man sich dadurch besser auf den Inhalt konzentrieren kann,

ohne in die Kamera schauen oder auf Augenkontakt achten zu müssen (vgl. D1/D3/D4). In schwierigen Situationen, wie beispielsweise bei Müdigkeit oder Ärger, bleibt der Gesichtsausdruck der DolmetscherInnen für die KundInnen verborgen, während die Stimme weiterhin präsent und neutral ist (vgl. D3). Auch in Situationen, in denen man etwas im Wörterbuch nachschauen will, ist diese physische und visuelle Distanz von Vorteil, da man sich unbeobachtet fühlt und dadurch eine noch bessere Dolmetschleistung hervorbringen kann (vgl. D3). D5 ist der Meinung, dass man sich als DolmetscherIn durch die fehlende Sicht freier fühle, man könne z.B. während langen Dolmetschungen aufstehen, die Füße ausstrecken, sich ein wenig bewegen, ohne auf den Blickkontakt zu achten oder immer perfekt hergerichtet zu sein (vgl. D6). Aufgrund dieser Faktoren können DolmetscherInnen ihre Kapazitäten vollständig für die Dolmetschung aufbringen, ohne sich um Aspekte wie Körperhaltung oder Augenkontakt kümmern zu müssen (vgl. D1). D1 betont außerdem, dass es beim Ferndolmetschen einfacher sei, nach einem Gespräch mental abzuschalten. Sobald das Gespräch beendet ist, könne man einfach auflegen, die Kopfhörer beiseitelegen und den Dienst direkt abschließen. Beim Dolmetschen vor Ort hingegen müsse man sich oft noch mit zusätzlichen Gesprächen oder organisatorischen Aufgaben auseinandersetzen, bevor man tatsächlich abschalten kann (D1).

Die physische Distanz wird von DolmetscherInnen auch insbesondere aus Sicherheitsgründen als vorteilhaft empfunden. Im Vergleich zu Face-to-Face-Dolmetschungen, vor allem im Bereich des Kommunaldolmetschens, betonen DolmetscherInnen, dass sie sich durch das Ferndolmetschen sicherer fühlen (vgl. D4/D5). Vor allem im Kommunaldolmetschbereich fühle man sich als weibliche Dolmetscherin teilweise sehr unsicher. DolmetscherIn 5 berichtet, dass in strittigen Dolmetschsituationen KundInnen sehr wütend oder aufgebraust sein können und teilweise Drohungen ausgesprochen haben. Sowohl DolmetscherIn 4 als auch DolmetscherIn 5 erzählen von Verfolgungsangst nach Dolmetschgesprächen im Face-to-Face Setting. Die physische Distanz, aber auch die Anonymität, die man durch das Fehlen der Videoübertragung hat, empfinden DolmetscherInnen als sehr positiv in dem vorliegenden Setting. DolmetscherInnen empfinden es auch als sehr positiv, dass sie sich vom Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH aus nicht mit Namen oder Nachnamen vorstellen müssen, was zu einem noch höheren Schutz der DolmetscherInnen beiträgt (vgl. D5).

DolmetscherInnen weisen allerdings darauf hin, dass visuelle Distanz und die Arbeit ohne Videozuschaltung auch Nachteile mit sich bringen können. Insbesondere besteht das Risiko, dass sich die DolmetscherInnen ausgegrenzt oder isoliert fühlen, da sie physisch nicht im Raum mit den SachbearbeiterInnen und KundInnen anwesend sind. Dieser Mangel an Präsenz führt in einigen Fällen dazu, dass DolmetscherInnen, insbesondere bei Gesprächen mit russisch- oder ukrainischsprachigen KundInnen, als bloße Maschinen zur Sprachübertragung wahrgenommen werden. Laut dem/der DolmetscherIn ist dies darauf zurückzuführen, dass viele KundInnen zum ersten Mal die Unterstützung einer DolmetscherIn in Anspruch nehmen und mit dieser Art von Erfahrung bisher nicht vertraut sind (vgl. D1). Eine DolmetscherIn berichtet außerdem, dass manche KundInnen tatsächlich der Auffassung sind, die DolmetscherInnen seien keine realen Menschen, sondern automatische Übersetzungsmaschinen.

Diese Wahrnehmung führt dazu, dass die Erwartungen an die DolmetscherInnen stark steigen. Die Rolle des/der DolmetscherIn wird in diesem Fall weniger als die eines menschlichen Vermittlers wahrgenommen, sondern vielmehr als die einer technischen Ressource, was erhöhte Anforderungen an die Präzision und Geschwindigkeit der „Maschine/Computer“ zur Folge hat (vgl. D1).

Die physische Distanz sowie das Fehlen der Videoübertragung werden von DolmetscherInnen insbesondere in Situationen als nachteilig empfunden, in denen sich mehrere Personen im Raum befinden. Der fehlende Überblick darüber, wer gerade spricht, stellt eine erhebliche Herausforderung dar (vgl. D3/D4/D5/D6). Einige DolmetscherInnen berichten zudem, dass dies zu Missverständnissen hinsichtlich des Geschlechts führen kann. So schildern DolmetscherInnen Situationen, in denen sie während des gesamten Gesprächs annahmen, mit einem Mann zu sprechen, und dementsprechend in der russischen Sprache männlich gender-ten, bis sich im Verlauf des Gesprächs herausstellte, dass es sich um eine Frau mit tiefer Stimme handelte (vgl. D3/D4). In Situationen, in denen SachbearbeiterInnen den Raum kurzzeitig verlassen oder während der Gespräche Dokumente vorgelegt und Webseiten gezeigt werden, die für die DolmetscherInnen nicht einsehbar sind, gestaltet sich das Dolmetschen als besonders anstrengend und oftmals herausfordernd (vgl. D3/D5). Zudem erschwert das Fehlen von visuellen Hinweisen wie Gestik und Mimik, die beim Audiodolmetschen nicht wahrnehmbar sind, den Dolmetschprozess erheblich und erfordert zusätzliche kognitive Kapazitäten. Es gibt Dolmetschsituationen, in denen weder die KundInnen noch die SachbearbeiterInnen bemerken, dass die Dolmetschung noch nicht abgeschlossen ist, da die DolmetscherInnen nicht sichtbar sind. Dies führt häufig zu Unterbrechungen, die den Redefluss stören. Das erneute Ansetzen der Dolmetschung und das darauf hinweisen, dass man sie zu Ende sprechen lassen sollte, erfordert von den DolmetscherInnen viel Energie und kostet ebenso viel Zeit (vgl. D5).

DolmetscherInnen fügen allerdings hinzu, dass Missverständnisse, die im Zusammenhang mit visueller Einschränkung entstehen, zwar durch zusätzliche Erklärungen oder Beschreibungen der Personen verhindert werden können, dennoch seien manchmal solche Verwirrungen gegeben, wodurch zusätzliche Energie und Zeit erfordert wird, um die Situation besser zu verstehen (vgl. D3/D5). Die nonverbale Kommunikation, die durch die fehlende Sicht ebenso verloren geht, führt dazu, dass DolmetscherInnen häufig auf detaillierte Erklärungen angewiesen sind, was gerade passiert oder wer gerade spricht (vgl. D1/D3/D4). Laut den DolmetscherInnen seien die SachbearbeiterInnen der Bundesagentur für Arbeit allerdings mittlerweile an den Dolmetschprozess gewöhnt und würden den DolmetscherInnen mit zusätzlichen Erklärungen wie z.B. „Der/die KundIn nickt. Der/die KundIn weint.“ helfen (vgl. D1). DolmetscherIn 6 ergänzt, dass das Dolmetschen vor Ort in dieser Hinsicht angenehmer wäre, da man sofort im Kontext sei und schon vorab Fragen stellen könnte, um zu wissen, worauf das Gespräch führen soll (vgl. D6).

DolmetscherInnen, die nicht nur für die Bundesagentur für Arbeit dolmetschen, und dadurch KundInnen haben, die mit Videozuschaltung arbeiten, betonen, dass sie grundsätzlich

das Dolmetschen mit Video bevorzugen. Dies liegt daran, dass sie dadurch stärker in das Gespräch eingebunden sind und die Mimik und Gestik besser interpretieren können. Sie fühlen sich weniger ausgegrenzt und erhalten wichtige visuelle Informationen, die zum Verständnis der Situation beitragen. Zudem empfinden sie das Videodolmetschen teilweise als weniger anstrengend, da sie mehr Informationen als bei einer reinen Tonübertragung erhalten (vgl. D1/D3/D4). Dennoch wird die Kombination aus abwechselnden Video- und Audiodolmetscheinsätzen als vorteilhaft angesehen, da nicht jede Dolmetschsituation zwingend eine Videoübertragung erfordert (vgl. D3D4/D5).

4.2.2.4. Technik und der Ton

Neben der Distanz spielt für die befragten DolmetscherInnen auch die Qualität der Tonübertragung sowie die eingesetzte Technik eine große Rolle beim Ferndolmetschen. Die Bedeutung einer guten Tonübertragung wird von allen DolmetscherInnen als essenziell gesehen (vgl. D1/D2/D3/D4/D5/D6). „Der Ton ist das Einzige, was wir DolmetscherInnen haben.“ (D4) Aus diesem Grund betonen alle DolmetscherInnen, dass ein großer Teil der Verantwortung von guter Tonübertragung bei der Bundesagentur für Arbeit liegt, da DolmetscherInnen der SAVD bestimmte Vorgaben einhalten müssen. DolmetscherInnen sind beispielsweise verpflichtet, stets eine stabile Verbindung über ein LAN-Kabel sicherzustellen und Kopfhörer mit integriertem Mikrofon zu verwenden. Darüber hinaus ist ein ruhiger Arbeitsplatz ohne fremde Personen eine unverzichtbare Voraussetzung für ihre Tätigkeit bei der SAVD. DolmetscherInnen schließen somit aus, dass die Ursache für eine schlechte Tonübertragung bei ihnen liegt, da ihre Technik und Verbindung stets den vorgegebenen Standards entsprechen. (vgl. D2).

Die befragten DolmetscherInnen berichten, dass das Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit sehr anstrengend und ermüdend sein kann, wenn SachbearbeiterInnen technisch schlecht ausgestattet sind oder Störfaktoren wie eine Trennscheibe aus der Covid-19 Pandemie vorhanden sind (vgl. D1/D2/D3/D4). Zusätzlich berichten DolmetscherInnen, dass ein verzerrter Ton oder eine schlechte Netzwerkverbindung dazu führen, dass DolmetscherInnen häufig nach dem Gesagten nachfragen müssen, um nicht gehörte oder schlecht verstandene Aussagen zu klären und somit Missverständnisse zu verhindern. Dies kann die Dolmetschleistung allerdings erheblich erschweren und zu schnellerer Ermüdung führen, was sich negativ auf die Qualität des Dolmetschens auswirken kann (vgl. D2). In manchen Jobcentern und Filialen der Bundesagentur für Arbeit werden Kopfhörer mit integriertem Mikrofon zur Verfügung gestellt und keine Lautsprechanlage. Um eine bessere Tonqualität beim Dolmetschen zu gewährleisten, ist das Weiterreichen des Headsets oder manchmal nur ein Mikrofon oft notwendig. Das wiederholte Weiterreichen des Mikrofons, um die Dolmetschqualität zu gewährleisten und sicherzustellen, dass keine wichtigen Informationen verloren gehen, bringt eine weitere Herausforderung mit sich. SachbearbeiterInnen und KundInnen sprechen oft mit unterschiedlichen Lautstärken ins Mikrofon und halten es zudem unterschiedlich nah an den Mund, was von den DolmetscherInnen eine ständige Anpassung der Lautstärke erfordert. Dies

ist notwendig, um sowohl eine Über- als auch eine Untersteuerung des Tons zu vermeiden und gleichzeitig eine für das Dolmetschen angenehme Lautstärke zu gewährleisten (vgl. D3/D4). Diese technischen Schwierigkeiten und mangelhafte Ausstattung führen dazu, dass die Gespräche teilweise länger und anstrengender werden. Schlechte Tonqualität bedeutet für alle Beteiligten zusätzlichen Aufwand, der nicht nur die Dauer des Gesprächs verlängert, sondern auch die mentalen Reserven der DolmetscherInnen erschöpft und deren kognitive Belastung erhöht (vgl. D1/D4). Die DolmetscherInnen thematisieren auch die hohe Belastung für die Ohren, die sie langfristig als äußerst ermüdend und gesundheitlich bedenklich empfinden. Da sie täglich mindestens fünf Stunden mit Kopfhörern arbeiten, stellt die nicht immer optimale Tonqualität seitens der Bundesagentur für Arbeit eine zusätzliche Herausforderung dar. Besonders problematisch ist, dass die Lautstärke innerhalb eines Gesprächs stark variieren kann – etwa abhängig davon, wie nah die KundInnen am Mikrofon sitzen oder ob störende Hintergrundgeräusche auftreten. Dies erfordert eine ständige Anpassung der Toneinstellungen, was die Arbeit zusätzlich erschwert (vgl. D3).

Speziell beim Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit besteht die große Herausforderung darin, dass häufig Namen, Nachnamen, Ortschaften, Städte, Firmennamen, TrägerInnen oder Adressen genannt werden. Bei einer schlechten Verbindung oder unzureichender Tonübertragung sind diese Informationen oft nur schwer verständlich, was dazu führt, dass DolmetscherInnen gezwungen sind, regelmäßig nachzufragen. Die ständigen Rückfragen erweisen sich auf lange Sicht als besonders ermüdend und belastend für alle Beteiligten des Gesprächs, insbesondere für die DolmetscherInnen (vgl. D4).

Dennoch berichten die DolmetscherInnen, dass sich seit dem Beginn des Krieges im Jahr 2022 und der ersten Phase des Dolmetschens für die Bundesagentur sowohl die technische Ausstattung als auch das grundlegende Verständnis der SachbearbeiterInnen hinsichtlich der Notwendigkeit einer besseren Tonübertragung erheblich verbessert haben. DolmetscherInnen berichten außerdem, dass SachbearbeiterInnen inzwischen verstärkt bemüht sind, den Ton so gut wie möglich zu optimieren, um ein flüssigeres Gespräch zu ermöglichen und die Kommunikation zu verbessern (vgl. D2/D4). Dennoch wünschen sich DolmetscherInnen weiterhin Verbesserung bei der Ausstattung seitens der Bundesagentur für Arbeit für das Ferndolmetschen, um sowohl Kraft als auch Zeit zu minimieren (vgl. D1/D2/D3/D4/D5).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die befragten DolmetscherInnen insbesondere die Ortsunabhängigkeit als einen der größten Vorteile des Ferndolmetschens hervorheben, was von allen sechs Befragten positiv bewertet wurde. Weitere Vorteile sind die Zeitersparnis durch den Wegfall von Anfahrtszeiten, sowie die physische, mentale und emotionale Distanz, die in bestimmten Situationen als hilfreich empfunden wird. Darüber hinaus betonen einige DolmetscherInnen, dass die Sicherheit, insbesondere in sensiblen oder konfliktbeladenen Gesprächen, ein wesentlicher Aspekt ist, der durch das Ferndolmetschen positiv beeinflusst wird (siehe Tab. 4).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Ortsunabhängigkeit	+	+	+	+	+	+
Zeitersparnis bei der Fahrt	+			+		
Physische/Mentale/Emotionale Distanz	+	+		+	+	+
Sicherheit				+	+	

Tab. 4: Vorteile des Ferndolmetschens

Trotz dieser Vorteile sehen die DolmetscherInnen auch klare Nachteile im Ferndolmetschen. Besonders häufig werden technische Herausforderungen wie Ton- oder Verbindungsprobleme, die fast alle Befragten als negativ bewerten, genannt. Ein weiteres Problem stellt das Fehlen der non-verbalen Kommunikation dar, das von einigen DolmetscherInnen als erhebliche Einschränkung empfunden wird. Ebenso kritisieren mehrere DolmetscherInnen, dass es oft schwierig ist, den Überblick über die GesprächspartnerInnen zu behalten, insbesondere wenn nicht klar ist, wer gerade spricht. Diese Faktoren erschweren den Kommunikationsfluss und werden als wesentliche Nachteile des Ferndolmetschens betrachtet (siehe Tab. 5).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Fehlen der non-verbalen Kommunikation	-		-			
Fehlende Überblick über die KundInnen/wer spricht			-	-	-	-
Technik – Ton- Verbindung	-	-	-	-	-	
Unübersichtlichkeit über KundInnen			-			

Tab. 5: Nachteile des Ferndolmetschens

4.2.3. Routineaspekte im Dolmetschprozess für die Bundesagentur für Arbeit

Im Zusammenhang mit dem Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit wurden die DolmetscherInnen auch auf den Aspekt der Routine beim Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit angesprochen. DolmetscherInnen, die nicht nur für den Bereich *Labour Market* freigeschaltet sind, sondern für alle Bereiche, betonen, dass die meisten Anrufe trotzdem von Jobcentern und anderen Abteilungen der Bundesagentur für Arbeit kommen und sie nahezu täglich mit diesen Anfragen konfrontiert sind (vgl. D1). Das Dolmetschen für die Jobcenter wird von den DolmetscherInnen als sehr routiniert empfunden, da die Struktur der Gespräche oft sehr ähnlich ist. Insbesondere die sogenannten Erstgespräche, bei denen SachbearbeiterInnen Daten der KundInnen im System erfassen und grundlegende Informationen zu der Person abfragen, sind stark standardisiert und decken meistens sehr ähnliche Themen ab. Dazu gehört beispielsweise die Erfassung von Daten über die Berufserfahrung, den Bildungsweg, erworbene Zertifikate und besuchte Weiterbildungen, sowie weitere Fähigkeiten und Kompetenzen, die für eine Arbeitsaufnahme in Deutschland notwendig sein könnten (vgl. D2/D4/D6). Außerdem wird bei solchen Gesprächen über Zukunftspläne, kulturelle Integration und die zukünftige Arbeitsaufnahme gesprochen. Sprachkurse, Weiterbildungskurse, aber auch Anerkennung und Übersetzung ausländischer Diplome sind ein großes Thema beim Dolmetschen

für die Bundesagentur für Arbeit. Zudem wird bei den Erstgesprächen auf die Regeln der Bundesagentur für Arbeit hingewiesen und auf die Verpflichtungen, die die KundInnen einhalten müssen, um weiterhin Geldleistungen zu erhalten. Wichtige Regeln zu der Ortsabwesenheit sind ebenfalls ein großes Thema.

DolmetscherInnen empfinden diese routinierten Themen hauptsächlich als positiv. Die Routine würde die Arbeit massiv erleichtern, weil man einerseits den Ablauf kenne, andererseits weil man nach einer Zeit mit der behördlichen Terminologie schon sehr vertraut sei und es seltener zu Überraschungsmomenten kommt (vgl. D1/D3/D5). DolmetscherInnen fügen auch hinzu, dass man nach einer Zeit die Gesprächssituation besser versteht, auch was das Ziel des Gesprächs ist, hilft dabei eine präzise Dolmetschung zu liefern. Man habe als DolmetscherIn dadurch ein besseres Bewusstsein dafür, wie das Gespräch verlaufen soll und kann somit die Arbeit als Dolmetscherin besser und leichter durchführen (vgl. D1/D2). Außerdem sei man bei solchen Gesprächen nicht mehr so nervös oder aufgeregt, wie bei unbekannten Themen oder in unbekannten Situationen (vgl. D2). Mit der behördlichen Terminologie sind die DolmetscherInnen außerdem sehr schnell vertraut, sodass beispielsweise mit Begriffen wie „Träger“ oder „Maßnahme“ sofort ein Verständnis da ist, was damit gemeint ist. Ohne dieses Wissen, so betonen die DolmetscherInnen, könne man solche Begriffe im Kontext der Bundesagentur für Arbeit nicht adäquat dolmetschen, da sie ohne Vorwissen und Verständnis, was damit gemeint ist, keinen Sinn ergeben würden. Spezifische Ausdrücke wie „Mietangebot“, „Ortsabwesenheit“ oder „Pflegegrad“ existieren in der russischen Sprache nicht. Daher wird das Dolmetschen wesentlich einfacher, wenn die behördliche Fachsprache im Laufe der Zeit kennengelernt und genau verstanden wird, was Begriffe derart bedeuten und wie diese zu dolmetschen sind, so dass die KundInnen eine genaue Vorstellung darüber haben, was zu tun ist (vgl. D4).

Trotz des ähnlichen Ablaufs der Gespräche und der sich immer wiederholenden Terminologie, die die Arbeit für die Bundesagentur und die Jobcenter erleichtert, stehen DolmetscherInnen vor Herausforderungen wie der schnellen Auffassung und Dolmetschung von Berufsbezeichnungen oder Abschlussbezeichnungen, die in Deutschland beispielsweise nicht existieren. Vornamen, Nachnamen von KundInnen, SachbearbeiterInnen, KollegInnen oder SozialarbeiterInnen, die im Laufe des Gesprächs erwähnt werden, Ortsbezeichnungen, Trägernamen, Schulnamen, sowie Adressen zählen zu den Herausforderungen bei solchen Dolmetschungen. Einerseits, weil dies eine perfekte Tonqualität braucht, die nicht immer gegeben ist und andererseits bei Wegbeschreibungen, die sehr schnell erklärt werden, die man ohne eine Vorstellung von der Ortschaft, oder von Gebäuden nur schwer nachvollziehen kann und somit auch beim Zuhören nur schwer folgen kann. Bei Wegbeschreibungen werden außerdem oft Gebäudenamen, Straßennamen genannt, schnelle Aufzählung von Links- Rechts Abbiegungen, die ohne eine Vorstellung vom Ort, teilweise sehr schwer zu verstehen sind (vgl. D4). Aus diesem Grund ist trotz der sich immer wiederholenden Themen sehr viel Aufmerksamkeit gefragt, um eine qualitativ hochwertige Dolmetschung zu leisten.

Eine weitere Herausforderung bei einer routinierten Dolmetschtätigkeit besteht darin, dass die ständige Wiederholung der Gespräche vor allem für DolmetscherInnen ermüdend werden kann. Häufig kennen die DolmetscherInnen den Gesprächsverlauf so gut, dass die Fragen der KundInnen die DolmetscherInnen selbst beantworten könnten. Dabei ist viel Geduld gefragt, denn es gilt, sich daran zu halten nicht eigenständig Antworten zu geben, nur um den Prozess zu beschleunigen (vgl. D2). Zudem besteht laut den DolmetscherInnen manchmal die Verführung, Informationen hinzuzufügen, wie beispielsweise bei der sogenannten „Ortsabwesenheit“. Bei der Erklärung von den Regeln der Ortsabwesenheit wird üblicherweise erwähnt, dass für bezahlte Ortsabwesenheit 21 Tage pro Kalenderjahr zur Verfügung stehen und, dass auch kurze Abwesenheiten gemeldet werden müssen, auch wenn es nur über ein Wochenende ist. Es kommt jedoch vor, dass SachbearbeiterInnen diese Information nicht ansprechen, und DolmetscherInnen aus Routine automatisch diese Information hinzufügen wollen. Dies kann aber riskant sein, da manche SachbearbeiterInnen dies absichtlich nicht erwähnen, weil in manchen Bundesländern andere Regeln gelten (vgl. D1). Zudem führt das mehrfache Dolmetschen sehr ähnlicher Gespräche hintereinander manchmal dazu, dass DolmetscherInnen, trotz Notizen, den Überblick darüber verlieren, welche Informationen in diesem Gespräch oder im vorangegangenen gesagt wurden und um welche KundInnen es sich handelt (vgl. D1). Dies wird zusätzlich dadurch erschwert, dass die Dolmetschungen hauptsächlich ohne Videoübertragung stattfinden und die DolmetscherInnen weder die KundInnen noch die SachbearbeiterInnen sehen, was dazu führen kann, dass die einzelnen Gespräche ineinander überfließen und zu einer einzigen langen Konversation verschmelzen. Um dieser Herausforderung zu entgehen, ist es unerlässlich, immer konzentriert zu bleiben und konsequent mitzuschreiben (vgl. D1).

Neben den routinierten Gesprächen für die Bundesagentur sorgt das Dolmetschen in anderen Bereichen der SAVD Videodolmetschen GmbH für Abwechslung und neue Herausforderungen. DolmetscherInnen, die für alle Bereiche, wie Krankenhäuser, Sozialämter oder Gefängnisse freigeschaltet sind, schätzen die Vielfalt, die durch die wechselnden Themen entsteht, als äußerst vorteilhaft ein. Obwohl das Dolmetschen durch das ständige Wechseln der Themen sehr anspruchsvoll sein kann, wird dies trotzdem als besonders spannend und abwechslungsreich empfunden. Allerdings wünschen sich DolmetscherInnen bei derart vielen abwechselnden und schweren Themen Vorabinformationen zu bekommen, um sich besser auf das Thema und das Gespräch einstellen zu können (vgl. D3). Die Analyse der Interviews zeigt, dass DolmetscherInnen, die ausschließlich für die Bundesagentur für Arbeit freigeschaltet sind, ihre Tätigkeit als potenziell ermüdender und anspruchsvoller empfinden. Dies wird darauf zurückgeführt, dass die geringere inhaltliche Abwechslung dazu führen kann, dass sich die Gespräche stärker ähneln und ineinander übergehen.

4.2.4. Rolle/n

Im Rahmen der Forschung wurde außerdem der Frage nachgegangen, welche Rollen die DolmetscherInnen in ihren täglichen Dolmetschungen für die Bundesagentur für Arbeit einnehmen. Dabei wurden sie befragt, welche Rollen sie anstreben, in welchen Rollen sie sich selbst sehen und welche Rollen sie tatsächlich in der Praxis einnehmen. Diese Untersuchung bietet einen tieferen Einblick in die Wahrnehmung der DolmetscherInnen über ihre Rollen und zeigt, wie sie ihre Funktion zwischen den Erwartungen der SachbearbeiterInnen, der KundInnen und den eigenen beruflichen Ansprüchen navigieren. Zudem wurden die DolmetscherInnen befragt, wie sie handeln, wenn sogenannte Rollenkonflikte auftreten – Situationen, in denen Erwartungen an sie gestellt werden, die nicht im Einklang mit ihrer eigentlichen Rolle stehen.

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Neutrale Rolle (versuchen neutral zu bleiben)	+	+	+	+	+	+
SprachvermittlerIn	+	+	+	+		
KulturvermittlerIn	+		+	+		
ExpertIn		+		+		
Verbündete/r (auf der Seite der KundInnen)	+		+	+	+	
Verbündete/r (auf der Seite der SachbearbeiterInnen)	+	+	+		+	
UnterstützerIn	+		+			+
KommunikationsexpertIn		+			+	+
ModeratorIn	+		+		+	

Tab. 6: Übersicht der wahrgenommenen und zugeschriebenen Rollen

Die oben angeführte Tabelle zeigt, welche Rollen von den befragten DolmetscherInnen angesprochen wurden. Dabei ist es zentral, zwischen den Rollen zu differenzieren, die DolmetscherInnen annehmen wollen, in welchen Rollen Sie sich tatsächlich sehen und jenen, die ihnen von SachbearbeiterInnen oder KundInnen ihrer Meinung nach auferlegt werden. In den folgenden Unterkapiteln werden diese Rollen genauer definiert und analysiert. Es ist dabei wichtig zu berücksichtigen, dass sich einige Rollenaspekte und Rollenaufgaben überschneiden und fließend ineinander übergehen können, was die komplexe Dynamik der Rollenwahrnehmung im Dolmetschprozess für die Bundesagentur für Arbeit verdeutlicht.

4.2.4.1. Neutrale Rolle

Die neutrale Rolle stellt einen grundlegenden Aspekt der befragten DolmetscherInnen dar und wird als professioneller Standard angesehen. In der Theorie gilt es, sprachliche Vermittlung ohne Einflussnahme zu leisten, doch in der Praxis kann es herausfordernd sein, diese Neutralität konsequent zu bewahren (siehe Kapitel 2.1.1.2.1.1.).

Alle befragten DolmetscherInnen betonten in den Interviews, dass sie stets danach streben, ihre neutrale, normative Rolle einzuhalten (vgl. D1/D2/D3/D4/D5/D6). D4 beschreibt

es folgendermaßen: „Ich versuche immer, so neutral wie möglich zu sein. Meine Aufgabe ist es, neutral zu bleiben und keine Partei zu ergreifen.“ D5 ergänzt, dass Neutralität bewahren und nicht parteiisch werden die Aufgabe eines/einer DolmetscherIn ist. Als Mensch neige man oft dazu anderen helfen zu wollen. Doch als DolmetscherIn müsse man unparteiisch bleiben und dürfe keine Informationen hinzufügen. Auch D6 betont die Bedeutung der Bewahrung der Neutralität, besonders in schwierigen Situationen. Man solle gerade in solchen Momenten neutral und ruhig bleiben. Für D2 ist klar, dass man als DolmetscherIn neutral bleiben sollte. Die Aufgabe sei zu dolmetschen – nicht mehr und nicht weniger.

Die befragten DolmetscherInnen sprechen in den Interviews oft vom „reinen Dolmetschen“ und meinen damit die im Studium erlernte Fähigkeit, während des Dolmetschprozesses neutral zu bleiben (vgl. D5). Dies bezieht sich auf das professionelle Verhalten, sprachliche Inhalte präzise und unverfälscht zu übertragen, ohne persönliche Interpretationen oder zusätzliche Informationen einzubringen. Auch D6, der/die keinen Abschluss im Bereich Dolmetschen hat, unterstreicht die Bedeutung der Neutralität und das Bestreben, während des Dolmetschens eine unparteiische Haltung einzunehmen. Dies deutet darauf hin, dass die Wahrung der Neutralität nicht nur eine persönliche Überzeugung der DolmetscherInnen ist, sondern eine weit verbreitete Erwartung an DolmetscherInnen darstellt und als grundlegendes Prinzip innerhalb der Dolmetschbranche anerkannt wird.

DolmetscherInnen betonen außerdem, dass ihnen die Wahrung der Neutralität beim Ferndolmetschen einfacher fällt als beim face-to-face-Dolmetschen oder beim Videodolmetschen. Die physische und visuelle Distanz erlaubt es den DolmetscherInnen eine neutralere Haltung einzunehmen, da sie die Emotionen der KundInnen nicht direkt wahrnehmen und somit distanzierter bleiben. Zudem ist die Stimmführung besser kontrollierbar als beispielsweise eigene Emotionen oder Reaktionen auf ungewöhnliche Situationen. Bei Aussagen, die die DolmetscherInnen beispielsweise schockieren, haben DolmetscherInnen die Möglichkeit, ihre Reaktionen unbemerkt zu lassen, da sie nicht sichtbar sind und mit der Stimme stets sehr professionell und neutral bleiben können (vgl. D2/D3).

Viele DolmetscherInnen äußern das Ziel beim Dolmetschen, neutral zu bleiben, dabei erkennen fast alle an, dass dies im vorliegenden Setting eine Herausforderung darstellt und jede Dolmetschsituation ihre Besonderheiten mit sich bringt. Die befragten DolmetscherInnen sagen im Laufe des Interviews wiederholt, dass sie „versuchen stets neutral zu bleiben“. Das wiederholte Erwähnen von dem Wort „Versuchen“ deutet darauf hin, dass es nicht immer leichtfällt, diese Neutralität zu wahren. D5 ist der Meinung, dass der natürliche Drang Menschen zu helfen oft überhandnimmt und man als DolmetscherIn oft dazu verleitet wird zu helfen (vgl. D5). Diese Formulierung signalisiert, dass, obwohl die Neutralität ein erstrebenswertes Ziel ist, es in der Praxis nicht immer vollständig erreichbar ist, insbesondere im gegebenen Kontext (vgl. D1/D2/D5).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Neutrale Rolle (versuchen neutral zu bleiben)	+	+	+	+	+	+

Tab.7: Neutrale Rolle

In dieser Tabelle ist zu erkennen, dass alle befragten DolmetscherInnen, unabhängig davon, ob eine translatorische Ausbildung vorhanden ist oder nicht, der Meinung sind, dass die neutrale Rolle angestrebt werden sollte. DolmetscherInnen sind überzeugt, dass sie alle eine neutrale Rolle haben, auch wenn die Praxis zeigt, dass es oft nur in der Theorie möglich ist, dennoch wird diese Neutralität von DolmetscherInnen angestrebt.

4.2.4.2. Rolle des/der SprachmittlerIn

In der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit der Rolle von DolmetscherInnen wird die Rolle des/der SprachmittlerIn als eine der zentralen Aufgaben hervorgehoben (siehe Kapitel 2.1.2.1.2.1). In der vorliegenden Forschung wird diese Funktion ebenso von nahezu allen DolmetscherInnen, insbesondere von DolmetscherInnen mit einem Abschluss in der Translationswissenschaft, als wesentlicher Bestandteil ihrer professionellen Tätigkeit anerkannt (vgl. D1/D2/D3/D4). Vier der befragten DolmetscherInnen sprechen explizit von der Rolle des/der SprachmittlerIn. D5 spricht außerdem von einem „reinen Dolmetschen“, bei dem keine Auslassungen oder Ergänzungen vorgenommen werden sollten. Aus den Aussagen des/der D5 lässt sich ableiten, dass er/sie damit auf die Bedeutung einer lückenlosen sprachlichen Übertragung hinweist. Diese Auffassung verdeutlicht, dass für die befragten DolmetscherInnen die primäre Aufgabe im Dolmetschprozess darin besteht, die sprachlichen Inhalte präzise und vollständig wiederzugeben. Diese Ergebnisse legen nahe, dass die Rolle des/der SprachmittlerIn, die in der Fachliteratur als eine der bekanntesten Funktionen von DolmetscherInnen gilt, auch in diesem spezifischen Kontext als essenziell betrachtet und von allen befragten DolmetscherInnen angestrebt wird. Die befragten DolmetscherInnen sind der Meinung, dass sie die Rolle des/der SprachmittlerIn erfüllen und dies eine ihrer Hauptrollen beim Dolmetschen ist.

Obwohl DolmetscherInnen betonen, dass ihre Hauptaufgabe die rein sprachliche Vermittlung ist, steht diese Aussage in kulturspezifischen Kontexten nicht selten im Widerspruch zur Praxis. Nahezu alle befragten DolmetscherInnen heben hervor, dass es in speziellen Situationen unerlässlich ist, zusätzliche Informationen oder Erklärungen hinzuzufügen. Dies zeigt, dass ihre Rolle in der Realität häufig über die bloße Sprachmittlung hinausgeht, insbesondere wenn es darum geht, kulturelle Unterschiede zu überbrücken und Missverständnisse zu vermeiden.

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
SprachvermittlerIn	+	+	+	+		
Sprachrohr		+				

Tab. 8: Rolle der SprachmittlerIn

Vier von sechs DolmetscherInnen sprechen explizit von der Rolle des/der SprachvermittlerIn, die anderen zwei DolmetscherInnen erwähnen in den Interviews, dass die sprachliche Übermittlung die Hauptaufgabe der DolmetscherInnen ist, woraus man schließen kann, dass damit genauso die Rolle des/der SprachvermittlerIn gemeint ist (vgl. D5/D6). DolmetscherIn 2 spricht von der Rolle des Sprachrohrs, was auf die Rollenbeschreibungen von Niska (2002) zurückzuführen ist (siehe Kapitel 2.1.2.1.2.1). Darüber hinaus lässt sich aus diesem Anstreben ableiten, dass die Rolle des/der SprachmittlerIn am ehesten der normativen Rolle eines/einer DolmetscherIn entspricht, weshalb auch diese Rolle so oft betont wird, vor allem von DolmetscherInnen, die eine translatorische Ausbildung haben.

4.2.4.3. Rolle des/der KulturmittlerIn

Meistens in Kombination mit der Rolle des/der SprachmittlerIn wird auch die Rolle des/der KulturmittlerIn als eine zentrale Rolle gesehen, in der sich die DolmetscherInnen fühlen (vgl. D1/D2/D3/D4). DolmetscherInnen berichten darüber, dass vor allem im vorliegenden Setting die Kulturvermittlung sehr wichtig ist, da es sehr viele Unterschiede zwischen der deutschen und der ukrainischen/russischen Kultur gibt (vgl. D4). Beim Dolmetschen zwischen ukrainischen/russischen KundInnen und überwiegend deutschen SachbearbeiterInnen sei es notwendig, nicht nur kulturelle Unterschiede zu erklären, sondern auch Unterschiede in den Bereichen wie dem Schulsystem, dem Arbeitsmarktsystem und dem Behördensystem (vgl. D3). Die aufgezählten Strukturen weichen in den beiden Ländern erheblich voneinander ab und erfordern daher oft zusätzliche Erklärungen, um Missverständnisse zu vermeiden.

DolmetscherInnen berichten, dass insbesondere zu Beginn des Krieges eine gewisse Unsicherheit seitens der SachbearbeiterInnen wahrgenommen wurde. Diese resultierte aus der Tatsache, dass die Kultur und Mentalität der ukrainischen und russischen KundInnen für viele SachbearbeiterInnen neu waren. Aus diesem Grund klärten DolmetscherInnen vor allem zu Beginn häufig die SachbearbeiterInnen während oder nach den Gesprächen über kulturelle Unterschiede und spezifische Aspekte auf. Dies umfasste nicht nur Erklärungen zum Schulsystem, zu den speziellen Berufsbezeichnungen oder zu Ausbildungssystemen, sondern auch zum Umgang mit Behörden, den Funktionsweisen des Arbeitsmarkts, Bewerbungsverfahren und zur Arbeitsplatzsuche in der Ukraine oder in Russland (vgl. D1). Ebenso wurden vor allem zu Beginn des Krieges kulturelle Unterschiede thematisiert, wie etwa die Frage, warum nicht alle UkrainerInnen Ukrainisch sprechen oder warum manche UkrainerInnen nur Russisch sprechen und kein Ukrainisch, warum beispielsweise manche UkrainerInnen trotz Russischkenntnisse keine russischsprachige Dolmetschung haben wollen etc.

Die sprachliche Thematik³ war für SachbearbeiterInnen besonders unverständlich und musste teilweise explizit geografisch und geschichtlich kurz von DolmetscherInnen erklärt werden, um SachbearbeiterInnen nicht im völligen Missverständnis zurückzulassen (vgl. D1/D3).

Gelegentlich bitten SachbearbeiterInnen auch nach zwei/drei Jahren seit dem Beginn des Krieges nach Erklärungen. Warum junge Menschen aus der Ukraine beispielsweise keine E-Mail-Adresse besitzen oder nicht wissen, wie man eine E-Mail schreibt, ist für neu angestellte SachbearbeiterInnen immer noch unklar. Spezielle Begriffe wie „Lebenslauf“ oder „Motivationsschreiben“ sind häufig den KundInnen aus der Ukraine unbekannt. Einige SachbearbeiterInnen fühlten sich zeitweise überfordert, da für sie bestimmtes Wissen selbstverständlich ist (vgl. D1). Diese Art Erklärungen und Hinzufügungen von DolmetscherInnen sind für SachbearbeiterInnen auch nach drei Jahren Krieg notwendig, um Missverständnisse zu vermeiden.

Für KundInnen der Bundesagentur für Arbeit müssen DolmetscherInnen oft kulturelle Unterschiede bei der Übersetzung berücksichtigen. Dies betrifft insbesondere terminologische Begriffe, die nicht wortwörtlich übersetzt werden können, da diese in der ukrainischen/russischen Kultur entweder nicht existieren oder in ihrer wörtlichen Form unverständlich wären. Beispiele hierfür sind Begriffe wie „Träger“ oder „Maßnahme“. SachbearbeiterInnen verwenden im Gespräch häufig Formulierungen wie: „Wir müssen Sie zu einer Maßnahme zu einem Träger xy schicken“ oder „Waren Sie schon beim Träger?“ (vgl. D4). Eine direkte Übersetzung dieser Begriffe ins Russische oder Ukrainische würde jedoch bei den KundInnen keine Klarheit schaffen, da die Konzepte hinter diesen Begriffen in der ukrainischen und russischen Kultur nicht existieren (vgl. D4). Das Erklären von Termini ist allerdings oft eine Mischung aus kulturvermittelnder, aber auch fachlicher expertenmäßiger Tätigkeit, da DolmetscherInnen sowohl kulturelle Hintergründe als auch spezifisches Fachwissen berücksichtigen müssen, um eine präzise und verständliche Übertragung zu gewährleisten. Im Fall des Begriffs „Träger“ haben DolmetscherInnen inzwischen erkannt, dass damit Institutionen oder Kursträger gemeint sind, die „Maßnahmen“ anbieten, also Kurse oder Programme (vgl. D4). Dieses angeeignete Wissen hilft den DolmetscherInnen nicht nur die Begriffe zu übersetzen, sondern diese Begriffe zu kontextualisieren, um sicherzustellen, dass die KundInnen die Bedeutung dieser Begriffe richtig verstehen. In manchen Fällen müsse man trotzdem bei

³ Aufgrund der langen gemeinsamen Geschichte zwischen der Ukraine und Russland spricht die Bevölkerung der Ukraine sowohl Russisch als auch Ukrainisch. Mehrere Umfragen des Kiewer Internationalen Instituts für Soziologie (KIIS) untersuchten zwischen 2012 und 2022 den Alltagssprachgebrauch der ukrainischen Bevölkerung vorwiegend verwendet wird. Die Ergebnisse zeigen deutliche regionale Unterschiede: Im Westen der Ukraine wird unabhängig vom Jahr überwiegend Ukrainisch gesprochen. Im Zentrum des Landes spricht zwar die Mehrheit Ukrainisch, aber auch Russisch. Im Osten und Süden hingegen dominiert die russische Sprache (vgl. Kulyk 2023). Die Umfragen aus dem Jahr 2022, durchgeführt nach der russischen Invasion im Februar, zeigen jedoch eine deutliche Verschiebung: In allen Teilen der Ukraine wird zunehmend Ukrainisch gesprochen – als bewusste Abkehr vom „Angreiferland“ Russland (vgl. Tagesschau 2023).

SachbearbeiterInnen nachfragen, was für eine Maßnahme gemeint ist, weil ansonsten keine genaue Dolmetschung erfolgen kann (vgl. D4).

Nicht nur spezielle Begriffe, sondern auch der Dolmetschstil in behördlichen Institutionen sollte laut den DolmetscherInnen besonders beachtet werden. D1 hebt hervor, dass es von großer Bedeutung ist, die bestehenden Machtverhältnisse zwischen KundInnen und SachbearbeiterInnen aufrechtzuerhalten, auch wenn dies bedeuten kann, dass manche KundInnen Respekt von der Art Gesprächen haben (vgl. D1). Insbesondere mit ukrainischen und russischen KundInnen sei es sehr wichtig den behördlichen Dolmetschstil und das Machtverhältnis zu bewahren, denn für UkrainerInnen und RussInnen gibt es in der Interaktion mit Behörden ein bestimmtes Machtverhältnis und ein Verhaltensmuster, das sich deutlich von dem in Deutschland unterscheidet.

Beim Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit besteht das Machtverhältnis zwischen den KundInnen und den SachbearbeiterInnen. Die Hierarchie ist stark erkennbar, vor allem weil es im vorliegenden Setting viel um finanzielle Mittel zum Leben oder Leistungsansprüche geht. Die ukrainisch- und russischsprachigen KundInnen, die meistens Flüchtlinge sind, haben keine finanzielle Mittel zum Leben, und benötigen aus diesem Grund finanzielle Hilfe für den Unterhalt. KundInnen haben durch den Erhalt von finanziellen Leistungen immer besondere Regeln zu befolgen. Zusätzlich werden an KundInnen spezifische Anforderungen gestellt, wie beispielsweise die Aufnahme einer Arbeitstätigkeit oder der Besuch eines Sprachkurses. Häufig wird ihnen dabei eine Art "Ultimatum" gesetzt (vgl. D1): Entweder sie erfüllen die festgelegten Vorgaben, oder es erfolgt eine schrittweise Kürzung der Leistungen – zunächst um 10 %, anschließend um 20 % und 30 %, bis im Extremfall die Leistungen vollständig entzogen werden können (vgl. D1).

Dass diese Gespräche eine Hierarchie haben und nicht auf einer Ebene verlaufen sollten, ist laut D1 sehr wichtig, damit das Gespräch erfolgreich ist. In der ukrainischen und russischen Kultur ist die Hierarchie zwischen BehördenmitarbeiterInnen und BürgerInnen stärker ausgeprägt als in Deutschland. Dies soll laut D1 im Dolmetschprozess berücksichtigt werden, um Missverständnisse zu vermeiden (vgl. D1). Einige SachbearbeiterInnen sind sich ihrer Autorität sehr bewusst und agieren streng, ähnlich wie es beispielsweise in Russland oder der Ukraine üblich ist, indem sie klar vorgeben, was zu tun ist, um Leistungen nicht zu verlieren. Andere SachbearbeiterInnen hingegen sind zurückhaltend und zuvorkommend, vermeiden es zu streng aufzutreten, was gelegentlich zu Missverständnissen führen kann (vgl. D1). D1 berichtet von einer Situation, in der es aufgrund unterschiedlicher Kommunikationsstile in einer Behörde zwischen einem/einer deutschen SachbearbeiterIn und einem/einer ukrainischen KundIn zu einer Konfliktsituation kam, da der/die Sachbearbeiterin versuchte, durch eine subtile und freundliche Gesprächsführung die KundInnen dazu zu bringen, selbst die Notwendigkeit eines Sprachkurses zu erkennen. Diese indirekte Herangehensweise, bei der der/die SachbearbeiterIn darauf abzielte, dass die KundInnen eigenständig den richtigen Schluss ziehen, führte jedoch zu Verwirrung bei dem/der KundIn. Im Herkunftsland des/der KundIn ist es üblich, dass Behördenmitarbeiter klare und direkte Anweisungen geben, was von ihnen

erwartet wird. Die indirekte Kommunikation der Sachbearbeiterin wurde daher von dem/der KundIn nicht verstanden, was die Situation eskalieren ließ. Der/die KundIn reagierte schließlich frustriert und forderte eine direkte Ansage, was genau zu tun sei. Die SachbearbeiterIn bat dann anschließend die/den DolmetscherIn um eine Erklärung der Situation. Die kulturelle Aufklärung half der/dem SachbearbeiterIn die Eskalation nachzuvollziehen und für die zukünftige Arbeit mit KundInnen aus der Ukraine/aus Russland wichtige Schlüsse zu ziehen (vgl. D1).

Dieses Missverständnis lässt sich auf kulturelle Unterschiede im Umgang mit BehördenmitarbeiterInnen und KundInnen schließen. In der ukrainischen und russischen Kultur ist es üblich, dass BehördenmitarbeiterInnen explizit sagen, was von BürgerInnen erwartet wird, während in Deutschland, bei der Bundesagentur für Arbeit, eine eher zurückhaltende und partizipative Kommunikationsweise bevorzugt wird, die auf Eigeninitiative setzt. Diese unterschiedliche Erwartungshaltung hinsichtlich der Gesprächsführung führte zur Konfliktsituation, die im Anschluss von dem/der DolmetscherIn erläutert und geklärt werden musste.

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
KulturvermittlerIn	+		+	+		

Tab. 9: Rolle des/der KulturvermittlerIn

Speziell die Rolle der/des KulturvermittlerIn erwähnten zwar nur drei DolmetscherInnen, indirekt sprechen aber fast alle DolmetscherInnen davon, dass es sehr wichtig ist kulturelle Momente nicht außer Acht zu lassen und in komplizierteren Situationen sowohl SachbearbeiterInnen als auch KundInnen in kultureller Hinsicht zu unterstützen.

4.2.4.4. Rolle des/der ExpertIn

Während die Rolle des/der KulturmittlerIn verdeutlicht, dass DolmetscherInnen nicht nur Sprache übertragen, sondern auch kulturelle Unterschiede erklären, und in die Dolmetschung übertragen, zeigt sich, dass ihre Tätigkeit in vielen Situationen noch weiter reicht. Besonders bei der Vermittlung von Fachbegriffen wird deutlich, dass die befragten DolmetscherInnen zusätzlich zur Rolle des/der KulturvermittlerIn sich in der Rolle der/des ExpertIn sehen.

Terminologische Erklärungen erfordern laut den DolmetscherInnen nicht nur kulturelles Feingefühl, sondern auch umfassendes Wissen über das Fachgebiet. Einige der befragten DolmetscherInnen äußerten, dass sie sich nicht nur selbst in der Rolle des/der ExpertIn sehen, sondern auch von SachbearbeiterInnen als ExpertInnen gesehen werden (vgl. D2/D4). Damit meinen die DolmetscherInnen, dass mit der Rolle des/der ExpertIn auch eine spezifische Erwartungshaltung, insbesondere seitens der SachbearbeiterInnen, verbunden ist. Ungleiche Erwartungen können, gemäß der im Kapitel 2.1.3 definierten Rollenkonflikte, zu Spannungen führen. Wenn an DolmetscherInnen Anforderungen bzw. Erwartungen gestellt werden, die

über ihren Kompetenzbereich hinausgehen, entsteht ein potenzieller Rollenkonflikt. Im vorliegenden Setting berichten die befragten DolmetscherInnen häufig von solchen Rollenkonflikten, da sowohl die SachbearbeiterInnen als auch die KundInnen unangemessene Erwartungen an sie richten. Diese Situationen stellen DolmetscherInnen vor die Herausforderung, ihre Rollen klar zu definieren und gleichzeitig den Anforderungen beider Seiten gerecht zu werden, was die Komplexität ihrer professionellen Aufgabe zusätzlich erhöht.

Besonders die routinemäßige Arbeit mit der Bundesagentur für Arbeit beeinflusst die Rollenerwartungen der SachbearbeiterInnen gegenüber den DolmetscherInnen erheblich. Nahezu alle befragten DolmetscherInnen berichten, dass SachbearbeiterInnen gelegentlich versuchen, Aufgaben, die eigentlich in den Zuständigkeitsbereich der SachbearbeiterInnen fallen, auf die DolmetscherInnen zu übertragen. So kommt es beispielsweise vor, dass SachbearbeiterInnen die DolmetscherInnen fragen, ob sie mit spezifischen Themen wie etwa der „Ortsabwesenheit“ bereits vertraut seien, und die DolmetscherInnen dann bitten, diese direkt den KundInnen zu erläutern. Darüber hinaus wird manchmal gebeten, dass die DolmetscherInnen von sich aus erklären, was ein „Lebenslauf“ ist und welche Informationen darin enthalten sein müssen. Zudem berichten DolmetscherInnen, dass die SachbearbeiterInnen zunehmend darauf vertrauen, dass die DolmetscherInnen der SAVD die Arbeitsabläufe kennen und viele Aspekte eigenständig und korrekt erklären können. Diese Verhaltensweise könnte laut den DolmetscherInnen einerseits auf den Wunsch nach Zeitersparnis zurückzuführen sein, andererseits könnte dies auf eine gewisse Ermüdung der SachbearbeiterInnen hindeuten, die durch die wiederholte Erläuterung der Regeln und anderen besonderen Aspekten im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit entsteht(vgl. D2/D3/D5).

Die befragten DolmetscherInnen betonen, dass sie sich mittlerweile nicht mehr von solchen Aufforderungen irritieren lassen und höflich darauf hinweisen, dass diese Aufgaben nicht in ihren Kompetenzbereich fallen. Sie verdeutlichen, dass ihre Rolle ausschließlich darin besteht, das Gesagte zu dolmetschen (vgl. D1/D2/D4/D5). Ein/Eine DolmetscherIn hebt hervor, dass es in solchen Situationen besonders wichtig sei, sich stets an die Prinzipien und Grundsätze zu erinnern, die im Rahmen des Dolmetschstudiums vermittelt wurden (vgl. D2). Diese professionelle Distanz und Klarheit über die eigene Rolle ermöglicht es den DolmetscherInnen, ihre Aufgaben präzise und korrekt zu erfüllen, ohne die Grenzen ihrer Zuständigkeiten zu überschreiten.

Ein wesentlicher Aspekt, den alle DolmetscherInnen in Bezug auf die Rolle des/der ExpertIn betonen, ist, dass ein fundiertes Fachwissen sowie ein tiefes Verständnis der Zielsetzung der Gespräche und der relevanten Terminologie ermöglichen, effizienter und qualitativ hochwertiger zu dolmetschen. Dieses Wissen erlaubt den DolmetscherInnen, dem Gesprächsverlauf besser zu folgen und selbst in Situationen, in denen die SachbearbeiterInnen unklar kommunizieren oder die Audioqualität unzureichend ist, den Kontext zu erfassen und zügig zu dolmetschen. Oftmals reichen bereits einige Stichworte aus, um den Sinn der Äußerungen zu erfassen. Das Gefühl, über umfassendes Fachwissen zu verfügen, verstärkt bei den DolmetscherInnen das Empfinden, auch in der Rolle der ExpertInnen zu agieren (vgl. D2/D3/D4).

Wie im Kapitel 4.2.3 zur Routinearbeit ausgeführt, führt die Vertrautheit mit häufig wiederkehrenden Gesprächssituationen oft dazu, dass DolmetscherInnen in deren ExpertInnen Rolle in Versuchung geraten können, Antworten auf bekannte Fragen selbst zu geben, um das Gespräch zu beschleunigen. Trotz des Fachwissens ist es aber laut den DolmetscherInnen entscheidend, die neutrale Rolle zu bewahren. Die befragten DolmetscherInnen betonen, dass die ExpertInnenrolle zwar hilfreich ist, um qualitativ hochwertiger zu dolmetschen, jedoch auch die Gefahr birgt, zu stark in den Gesprächsverlauf einzugreifen. In Situationen, in denen KundInnen das Gefühl bekommen, dass DolmetscherInnen genauso SachbearbeiterInnen sind, die einfach nur beide Sprachen beherrschen, tendieren KundInnen oft dazu den DolmetscherInnen Fragen direkt zu stellen. Wenn beispielsweise SachbearbeiterInnen den Raum verlassen, um etwas zu kopieren oder etwas nachzufragen tendieren die KundInnen ebenfalls oft dazu den DolmetscherInnen Fragen zu stellen. In solchen Situationen müssen DolmetscherInnen Neutralität bewahren und trotz des Fachwissens nicht die Fragen selbst zu beantworten, sondern die KundInnen darauf hinweisen, dass die Fragen direkt an die SachbearbeiterInnen gestellt werden sollten (vgl. D2/D3/D4).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
ExpertIn	+	+	+	+	+	

Tab. 10: Rolle des/der ExpertIn

Zwei der befragten DolmetscherInnen erwähnten ausdrücklich, dass sie sich manchmal in der Rolle des/der ExpertIn sehen. Drei DolmetscherInnen betonten hingegen, dass die ExpertInnenrolle primär von den SachbearbeiterInnen oder KundInnen auferlegt wird, wogegen sich die DolmetscherInnen bewusst abgrenzen.

4.2.4.5. Rolle des/der Verbündeten

Die Tendenz, DolmetscherInnen direkte Fragen zu stellen, resultiert laut den befragten DolmetscherInnen nicht nur daraus, dass DolmetscherInnen als ExpertInnen wahrgenommen werden, sondern auch, weil KundInnen die DolmetscherInnen oft in der Rolle des/der Verbündeten betrachten (vgl. D1). Eine besondere Erkenntnis in Bezug auf die Rolle des/der Verbündeten ergab sich bei der Analyse der Interviews, insbesondere im Zusammenhang mit der Muttersprache. DolmetscherInnen mit russischer oder ukrainischer Muttersprache berichten häufig, dass KundInnen aus der Ukraine oder Russland regelmäßig Bemerkungen äußern wie: „Sie wissen ja, wie das so bei uns ist!“ (vgl. D1,D4,D5). DolmetscherInnen mit Russisch oder Ukrainisch als einer der Muttersprachen empfinden dies als eine Art Versuch den/die DolmetscherIn auf ihre Seite zu ziehen (vgl. D2). D2 hebt hervor, dass es sich hierbei um einen menschlichen Mechanismus handelt: Sobald jemand das Gefühl hat, verstanden zu werden, entsteht automatisch die Annahme, dass die betreffende Person – in diesem Fall der/die DolmetscherIn – auf der eigenen Seite steht.

DolmetscherInnen bemerken zudem, dass KundInnen trotz des formellen Rahmens der Behörde aufgrund der gemeinsamen Sprache oft eine starke emotionale Nähe zu den DolmetscherInnen entwickeln und versuchen sie auf die eigene Seite zu ziehen. KundInnen treffen oft informelle Aussagen wie „дорогая“ oder „девушка“ was ins Deutsche übersetzt „Geschätzte“, „Liebste“, „Fräulein“ bedeutet. Verniedlichungen der Namen von DolmetscherInnen war vor allem zu Beginn des Krieges, als DolmetscherInnen noch den eigenen Namen vor der Dolmetschung genannt haben, ein häufiges Problem. Statt der offiziellen Form des Namens z.B. Valeria sagten die KundInnen zu den DolmetscherInnen Lerochka oder Leronka, was üblicherweise nur von nahen Freunden oder Familienfreunden verwendet wird (vgl. D1/D3). DolmetscherInnen berichten außerdem, dass von KundInnen immer wieder persönliche Fragen gestellt werden wie etwa: „Woher kommen Sie? Sind sie nicht zufällig aus Kasachstan?“ (vgl. D5). Manchmal kommentieren KundInnen auch die Aussprache der DolmetscherInnen oder deren Stimme. KundInnen sagen beispielsweise: „Sie haben eine sehr schöne Stimme!“ (vgl. D1) oder „Ihre Aussprache ist kasachisch, oder? Sind Sie aus Kasachstan?“ (vgl. D5). Laut D1 versuchen KundInnen dadurch mit den DolmetscherInnen eine stärkere Bindung aufzubauen, um dadurch bessere Unterstützung zu bekommen. Die befragten DolmetscherInnen berichten, dass KundInnen häufig bestrebt sind, ihre Geschichte möglichst glaubwürdig der/dem DolmetscherIn darzustellen, mit dem Ziel, dass die DolmetscherInnen diese als glaubwürdig und authentisch empfinden. In der Annahme, dass eine glaubhaft vermittelte Geschichte an den/die DolmetscherIn ebenso glaubwürdig an den/die SachbearbeiterIn gedolmetscht wird, hoffen die KundInnen, mögliche negative Konsequenzen wie finanzielle Sanktionen oder Leistungskürzungen zu vermeiden (vgl. D1/D3/D4/D5).

DolmetscherInnen mit deutscher Muttersprache sind der Meinung, dass möglicherweise aufgrund des Akzents in der russischen Sprache diese Verbundenheit zu den KundInnen geringer ist und sie weniger oft das Gefühl haben, dass KundInnen versuchen sie auf Ihre Seite ziehen zu wollen. Phrasen wie „Sie wissen ja wie das bei uns ist.“ fallen mit DolmetscherInnen mit deutscher Muttersprache weg. Sie fühlen sich durch die unterschiedliche Muttersprache distanzierter zu den KundInnen. Dies erleichtert laut den DolmetscherInnen das Einhalten der normativen Rolle (vgl. D2/D3). DolmetscherInnen berichten allerdings, dass SachbearbeiterInnen, wenn sie sich wohl mit dem/der DolmetscherIn fühlen, manchmal Aussagen treffen, die nicht unbedingt relevant oder passend sind. Schnell fügen SachbearbeiterInnen dann hinzu, dass dies bitte nicht gedolmetscht werden sollte. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass die SachbearbeiterInnen durch das akzentfreie Beherrschen der deutschen Sprache davon ausgehen, dass die DolmetscherInnen das deutsche System und die deutsche Mentalität gut verstehen und auf ihrer Seite stehen. Zudem fühlen sich die SachbearbeiterInnen möglicherweise den DolmetscherInnen verbunden, da die Bundesagentur für Arbeit der Auftraggeber der DolmetscherInnen ist. Dies verstärkt bei manchen SachbearbeiterInnen möglicherweise den Eindruck, dass sie gemeinsam mit den DolmetscherInnen in einem Team agieren und sozusagen auf derselben Seite stehen (vgl. D1/D2/D3/D5).

In Situationen, in denen DolmetscherInnen merken, dass sie auf eine der beiden Seiten gezogen werden, machen sie sowohl den KundInnen als auch den SachbearbeiterInnen unmissverständlich klar, dass alles, was gesagt wird, auch vollständig gedolmetscht wird und bitten darum, keine Äußerungen zu tätigen, die nicht gedolmetscht werden sollen. Es kommt vor, dass DolmetscherInnen von beiden Parteien – sowohl von den KundInnen als auch von den SachbearbeiterInnen – nach ihrer eigenen Meinung gefragt werden. In solchen Fällen betonen die DolmetscherInnen stets, dass sie sich zu diesen Fragen keine persönliche Meinung äußern werden. Alternativ reagieren DolmetscherInnen schlicht nicht auf gewisse Anspielungen oder Versuche, sie auf eine der Seiten zu ziehen. Die DolmetscherInnen betonen, dass sie stets versuchen, unparteiisch zu bleiben und keinem der GesprächspartnerInnen das Gefühl zu geben, auf deren Seite zu stehen, sondern in ihrer neutralen Rolle zu agieren (vgl. D4/D5).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Verbündete/r (mit KundInnen)	+		+	+	+	
Verbündete/r (mit SachbearbeiterInnen)	+	+	+		+	

Tab. 11: Rolle des/der Verbündeten

In der Tabelle ist deutlich zu erkennen, dass fast alle DolmetscherInnen in irgendeiner Form die Rolle des/der Verbündeten erwähnen. Diese Rolle, in der sowohl KundInnen als auch SachbearbeiterInnen die DolmetscherInnen häufig sehen, verdeutlicht, dass beide Gesprächsparteien oft erwarten, dass die Dolmetschenden auf ihrer Seite stehen. Fast alle befragten DolmetscherInnen betonen, dass sie entweder von den SachbearbeiterInnen, den KundInnen oder sogar von beiden Parteien als Verbündete wahrgenommen werden. D3 betont jedoch, dass er/sie sich grundsätzlich nicht in dieser Rolle sehen, diese ihnen jedoch häufig von außen auferlegt wird (vgl. D3).

4.2.4.6. Rolle des/der KommunikationsunterstützerIn/ - expertIn

Manche DolmetscherInnen beschreiben ihre Rolle im vorliegenden Setting als die eines/einer UnterstützerIn der Kommunikation oder als jene eines/einer KommunikationsexpertIn. Das Ziel sei den GesprächspartnerInnen eine Kommunikation zu ermöglichen und nicht eine Partei mehr oder weniger zu unterstützen. Dadurch, dass man als DolmetscherIn beide Parteien versteht, und mit der Zeit genau weiß, wohin das Gespräch führen soll, ist D2 der Meinung, dass man dadurch in der Rolle des/der KommunikationsexpertIn sei (vgl. D2).

In Bezug auf die Übernahme der Initiative, während der Gesprächsführung herrschen unterschiedliche Meinungen zwischen den befragten DolmetscherInnen. Während D2 betont, dass das Ziel der Dolmetschenden nicht darin liege, die Initiative im Gespräch zu übernehmen, vertritt D5 eine gegenteilige Auffassung. D5 ist der Meinung, dass es in bestimmten Situationen erforderlich sein kann, als KommunikationsexpertIn aktiv einzugreifen. Wenn das

Gespräch nicht wie vorgesehen verläuft und die GesprächspartnerInnen sich wiederholt im Kreis drehen, sei es laut D5 oft notwendig, dass DolmetscherInnen intervenieren und darauf hinweisen, dass die Diskussion nicht zielführend verläuft (vgl. D5). D5 beschreibt zudem, dass es manchmal zu politischen Diskussionen kommt, bei denen KundInnen und SachbearbeiterInnen vom eigentlichen Thema abweichen und in Streitgespräche verfallen. In solchen Fällen hält es D5 für entscheidend, die SachbearbeiterInnen an das eigentliche Ziel des Gesprächs zu erinnern und das Gespräch wieder auf das Wesentliche zu fokussieren (vgl. D5).

In solchen Situationen erkennen DolmetscherInnen häufig schneller, warum das Gespräch sein eigentliches Ziel verfehlt. Daher ist es mitunter erforderlich, kurzzeitig aus der normativen Rolle herauszutreten und gezielte Hinweise zu geben, um das Gespräch effizienter und zielgerichteter zu gestalten. Auf diese Weise können Missverständnisse vermieden und gleichzeitig Zeit gespart werden (vgl. D4/D5).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
KommunikationsexpertIn		+			+	+
UnterstützerIn	+		+			+

Tab. 12: Rolle des/der KommunikationsunterstützerIn/ -expertIn

Die befragten DolmetscherInnen betrachten sich teils als KommunikationsexpertInnen, teils verfolgen sie das primäre Ziel, eine reibungslose Kommunikation sicherzustellen. Ihr Anliegen ist es, dass beide Seiten einander verstehen und die Dolmetschung dazu beiträgt, den Gesprächsverlauf und die Kommunikation zu unterstützen und zu vereinfachen (vgl. D2/D4/D6).

4.2.4.7. Rolle des/der ModeratorIn

Einige DolmetscherInnen sehen sich, neben der Rolle als KommunikationsexpertIn, auch in der Rolle des/der ModeratorIn. Diese Rolle wird von den DolmetscherInnen hervorgehoben, da es insbesondere zu Beginn eines Gesprächs wichtig sei, eine kurze Einführung zu geben, um den Gesprächsverlauf zu strukturieren. KundInnen und SachbearbeiterInnen werden von DolmetscherInnen meistens schon zu Beginn des Gesprächs darum gebeten laut und deutlich zu sprechen und sich entsprechend nah an das Mikrofon oder das Ausgabegerät zu positionieren, um eine optimale Tonübertragung zu gewährleisten. Zudem ist es laut den DolmetscherInnen entscheidend, beide Parteien darauf hinzuweisen, die Dolmetschung nicht zu unterbrechen, da dies den Dolmetschprozess erheblich stört. D5 und D3 sind der Meinung, dass Unterbrechungen beim Dolmetschen eine der größten Herausforderungen sind, da diese den Redefluss stören und die DolmetscherInnen aus der Fassung bringen können (vgl. D3/D5). Häufig kommt es auch vor, dass KundInnen die Dolmetschung unterbrechen, um Kommentare abzugeben, bevor die Dolmetschung vollständig abgeschlossen ist. Ebenso neigen manche SachbearbeiterInnen dazu, die Dolmetschung nicht bis zum Ende anzuhören, da sie möglicherweise glauben, bestimmte Informationen, die KundInnen mitteilen irrelevant seien. In

solchen Situationen ist es für DolmetscherInnen entscheidend, sowohl KundInnen als auch SachbearbeiterInnen immer wieder daran zu erinnern, die Dolmetschung nicht zu unterbrechen und den Dolmetschenden die Gelegenheit zu geben, den gesamten Inhalt zu übermitteln, da dieser entscheidend sein kann (vgl. D3/D5).

Ein weiterer Grund, warum sich manche DolmetscherInnen in der Rolle des/der ModeratorIn sehen, ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass sie oft die Notwendigkeit erkennen, sowohl den SachbearbeiterInnen als auch den KundInnen zu verdeutlichen, dass sie sich gegenseitig direkt ansprechen sollten, anstatt in der dritten Person über die jeweils andere Partei zu sprechen. D3 ist der Meinung, dass durch das direkte Ansprechen untereinander die DolmetscherInnen eine neutralere Rolle einnehmen und nicht als eigenständige/r GesprächspartnerIn wahrgenommen werden. Außerdem erhöht das direkte Ansprechen die Effizienz der Dolmetschung. Direkte Ansprache reduziert die sprachlichen Umwege, Wiederholungen und Verwirrungen, die bei indirekter Gesprächsführung häufiger auftreten können. Die Gesprächsdynamik und der natürliche Gesprächsfluss bleibt dadurch ebenfalls erhalten, was für eine erfolgreiche Dolmetschung von großer Bedeutung ist (vgl. D3). Ein weiterer Grund, die KundInnen und SachbearbeiterInnen daran zu erinnern, sich direkt anzusprechen, liege auch darin, dass dadurch Respekt und Wertschätzung signalisiert werden können. Laut D3 kann es sehr abwertend klingen, wenn von der anwesenden Person in der dritten Person Singular gesprochen wird. Deswegen sei es von besonderer Wichtigkeit darauf hinzuweisen (vgl. D3/D5).

In einer moderierenden Rolle befinden sich DolmetscherInnen laut D4 unter anderem wenn die GesprächspartnerInnen, während dem Gespräch immer wieder daran erinnert werden müssen laut und deutlich zu sprechen oder Inhalte zu wiederholen, falls diese unverständlich waren. Darüber hinaus erwähnt D4, dass man als DolmetscherIn, die sich abspielende Situation, immer wahrnehmen muss, auch wenn das Gespräch nur über Audio verläuft. Ein Beispiel nennt D4 wenn DolmetscherInnen beispielsweise darauf hinweisen müssen die Fenster und Türen zu schließen um Nebengeräusche zu minimieren. In bestimmten Situationen sei es auch notwendig Vorschläge zu bringen, welche unbedingt notwendig sind, um eine gute Dolmetschung zu gewährleisten. Dazu berichtet D4, dass es manchmal notwendig ist, als DolmetscherIn einzugreifen und Vorschläge zur Verbesserung der Dolmetschung zu bringen, wenn beispielsweise eine Familie mit kleinen Kindern zum Termin kommt. Dem/der SachbearbeiterIn vorzuschlagen das Gespräch beispielsweise zuerst mit der Mutter und dann mit dem Vater zu führen, so dass das Schreien der kleinen Kinder nicht die GesprächspartnerInnen ablenkt und die Tonqualität dadurch nicht verschlechtert wird. Ein weiterer Grund sei außerdem die Zeit, die durch ständiges Nachfragen, Wiederholen gespart werden kann, denn konsekutiv gedolmetschte Gespräche allgemein sehr langwierig werden können (vgl. D4).

In emotional aufgeladenen Situationen, in denen beispielsweise KundInnen weinen, erweist es sich oft als angemessen, als DolmetscherIn darauf hinzuweisen, dass das Gespräch vorübergehend unterbrochen werden sollte, um beispielsweise dem/der KundIn ein Glas Wasser oder ein Taschentuch anzubieten. Insbesondere in konfliktbeladenen Momenten, in denen KundInnen oder SachbearbeiterInnen möglicherweise wütend werden und anfangen zu

schreien oder sich gegenseitig zu beschimpfen, ist es üblich, dass DolmetscherInnen ebenfalls in die Rolle des/der ModeratorIn schlüpfen können und darauf bestehen, dass die Lautstärke der Kommunikation gesenkt werden sollte und eine der Parteien oder beide Parteien sich beruhigen sollten (vgl. D5).

Ebenso treten gelegentlich Situationen auf, in denen SachbearbeiterInnen des Jobcenters oder einer anderen Abteilung der Bundesagentur für Arbeit unerfahrener sind als die DolmetscherInnen und sich in konfliktartigen Situationen überfordert fühlen. In solchen Fällen sind DolmetscherInnen eher dazu geneigt, die Kommunikation verstärkt zu moderieren. Es kommt auch vor, dass KundInnen sich angegriffen fühlen. Dabei sei es auch wichtig in das Gespräch einzugreifen, den SachbearbeiterInnen zu erklären, welches Gefühl vermittelt wird, und anschließend gemeinsam versuchen den/die KundIn zu beruhigen und zu betonen, dass niemand angegriffen wird und dass keine Gefahr besteht. In der Regel regulieren SachbearbeiterInnen solche Situationen selbst, dennoch sind manche der befragten DolmetscherInnen der Meinung, dass es manchmal notwendig ist in die Rolle des/der ModeratorIn zu schlüpfen, aktiv zu intervenieren, um eine Eskalation des Gesprächs zu verhindern (vgl. D5/D6).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Rolle der/des ModeratorIn	+		+	+	+	+

Tabelle 13: Rolle der/des ModeratorIn

Zusammenfassend lassen sich die erfassten Rollen in verschiedene Kategorien einteilen. Die Rolle des/der Sprach- oder KulturvermittlerIn gehört zu denjenigen, in denen sich DolmetscherInnen typischerweise wiederfinden und die sie aktiv anstreben. Andere Rollen, wie beispielsweise die des/der ExpertIn, KommunikationsexpertIn oder ModeratorIn, ergeben sich häufig aus langjähriger Erfahrung. Diese übernehmen DolmetscherInnen teils eigeninitiativ, teils werden sie ihnen von SachbearbeiterInnen oder KundInnen auferlegt. Die Rolle des/der Verbündeten hingegen wird DolmetscherInnen in erster Linie von KundInnen oder SachbearbeiterInnen auferlegt– unter anderem aufgrund der sprachlichen Verbundenheit. Wenn DolmetscherInnen mit den KundInnen oder SachbearbeiterInnen in deren Muttersprache sprechen, vermittelt das den KundInnen aber auch SachbearbeiterInnen das Gefühl von Sicherheit, Nähe und Vertrautheit.

Zudem zeigt sich, dass DolmetscherInnen mit einer Ausbildung im Bereich Translation ein klareres Verständnis von Dolmetscherrollen haben und mit diesem Begriff vertrauter sind. Sie beziehen sich häufiger auf die im Studium vermittelten Rollenkonzepte und benennen sowohl die Rollen, in denen sie sich befinden, als auch jene, die sie anstreben sollten. Im Gegensatz dazu fällt auf, dass DolmetscherInnen ohne eine entsprechende Ausbildung zurückhaltender in der Verwendung spezifischer Rollenbezeichnungen sind. Dennoch betonen

alle DolmetscherInnen, dass die neutrale Rolle in jeder Situation angestrebt werden sollte – auch wenn dies im jeweiligen Kontext nicht immer vollständig umsetzbar ist.

4.2.5. Aussichten für die Zukunft

Abschließend soll ein Blick auf die zukünftige Entwicklung des Ferndolmetschens geworfen werden, sowohl im Allgemeinen als auch im spezifischen Kontext der Bundesagentur für Arbeit. In den geführten Interviews wurden die DolmetscherInnen nach ihrer Einschätzung zur Zukunft des Ferndolmetschens befragt (vgl. D1/D2/D3/D4/D5). DolmetscherInnen betonen, dass das Ferndolmetschen zunehmend an Bedeutung gewinnt und langfristig ein fester Bestandteil des Berufsalltags sein wird – nicht nur im Bereich des Kommunaldolmetschens, sondern auch im Konferenzdolmetschen (vgl. D5). Ihrer Meinung nach sind Gründe dafür die erhöhte Flexibilität, die Kosteneffizienz sowie die technische Weiterentwicklung, die eine immer bessere Qualität der Verdolmetschung ermöglicht (siehe Kapitel 4.2.2.).

Besonders deutlich wurde die Notwendigkeit des Ferndolmetschens während der Corona-Pandemie, als physische Begegnungen eingeschränkt waren und digitale Lösungen unverzichtbar wurden (vgl. D2). Diese Phase habe den Trend zum Ferndolmetschen nachhaltig beschleunigt und gezeigt, dass es in vielen Bereichen eine praktikable und zukunftsweisende Alternative zur Präsenzverdolmetschung darstellt.

Im vorliegenden Kontext der Bundesagentur für Arbeit wird laut den befragten DolmetscherInnen erwartet, dass sich die Rahmenbedingungen für das Ferndolmetschen weiterhin verbessern. Sie berichten, dass die Bundesagentur kontinuierlich daran arbeitet, ihre technische Ausstattung zu optimieren und effizientere Prozesse zu implementieren. Insofern gilt das Ferndolmetschen in diesem Bereich aus ihrer Sicht als etabliert und wird auch in Zukunft eine zentrale Rolle spielen (vgl. D1/D2/D4/D5). Gleichzeitig wird jedoch betont, dass es wichtig wäre, DolmetscherInnen, die für alle Bereiche freigeschaltet sind, mit mehr Informationen kurz vor dem Gespräch zu versorgen, damit sie sich zumindest in gewissem Maße auf ad-hoc-Gespräche vorbereiten können. Eine bessere inhaltliche Vorbereitung könnte nicht nur die Qualität der Verdolmetschung steigern, sondern auch die Arbeitsbedingungen für die DolmetscherInnen verbessern (vgl. D3). Seitens der SAVD werden den DolmetscherInnen laufend Vorbereitungsmaterialien zu Verfügung gestellt. Darunter fallen beispielsweise das Bereitstellen von Leitfäden, Informationsbroschüren sowie der von SAVD erstellten Factsheets auf der SAVD Plattform „Information Center“. Nichtsdestotrotz sind die DolmetscherInnen der Ansicht, dass kurze Vorabinformationen seitens der KundInnen der SAVD essenziell sind. Um eine effektivere Verdolmetschung zu gewährleisten, wären insbesondere Informationen zu den Gesprächen – etwa zu den behandelten Themen oder relevanten Hintergründen – von großer Bedeutung.

Gleichzeitig wurde von D6 darauf hingewiesen, dass der gesamte Dolmetschberuf vor allem in letzter Zeit sehr in Frage gestellt wird, insbesondere durch die fortschreitende Entwicklung von künstlicher Intelligenz und automatisierten Dolmetschsystemen. Dennoch ist

der/die DolmetscherIn überzeugt, dass maschinelle Lösungen die menschlichen DolmetscherInnen auf absehbare Zeit nicht ersetzen können. Die Feinheiten der Kommunikation, die Kontextsensibilität und die emotionale Intelligenz, die DolmetscherInnen in ihren Einsätzen mitbringen, seien nach wie vor essenziell und technisch schwer reproduzierbar (vgl. D6).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das Ferndolmetschen nach Einschätzung der befragten DolmetscherInnen eine zukunftsichere Entwicklung darstellt, insbesondere im institutionellen Bereich, wie am Beispiel der Bundesagentur für Arbeit ersichtlich ist. Gleichzeitig bleibt ihrer Meinung nach der Beruf des Dolmetschens trotz technologischer Fortschritte weiterhin gefragt, da menschliche Vermittlungsfähigkeiten eine zentrale Rolle im Kommunikationsprozess spielen.

5. Diskussion und Ausblick

Der Ausgangspunkt der vorliegenden Masterarbeit war ein Interesse an der Frage, welche Rollen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH in der Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit einnehmen und wie sich ihre Einstellungen zum Ferndolmetschen im Vergleich zu früheren Studien verändert haben.

Im Fokus der Arbeit standen Dolmetscherinnen für Russisch und Ukrainisch, die regelmäßig für die Bundesagentur dolmetschen. Die Verfasserin der vorliegenden Masterarbeit ist selbst als Dolmetscherin bei der SAVD Videodolmetschen GmbH tätig und verfolgte das Ziel, die Besonderheiten und Herausforderungen dieser Tätigkeit aus der Perspektive ihrer Kolleginnen herauszuarbeiten.

Ausgehend von diesen Überlegungen wurden folgende Forschungsziele formuliert: Die Rollenwahrnehmung der DolmetscherInnen im institutionellen Setting der Bundesagentur für Arbeit zu erfassen und spezifische Herausforderungen, Routinen und Rahmenbedingungen des Ferndolmetschens in diesem Kontext zu analysieren, außerdem Veränderungen in der Haltung gegenüber dem Ferndolmetschen im Vergleich zu bisherigen Studien zu identifizieren und neue Aspekte, die sich im Laufe der Zeit herausgebildet haben, zu beleuchten.

Aus den Forschungszielen ergaben sich folgende Forschungsfragen: Welche Besonderheiten und Herausforderungen entstehen aus der Sicht der DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH für die Bundesagentur für Arbeit? Welche Rollen nehmen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH gegenüber SachbearbeiterInnen/KundInnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst aus eigener Sicht ein?

Zur Beantwortung dieser Fragen wurden qualitative Leitfadeninterviews mit DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Interviews wurden im vierten Kapitel dargestellt und werden im Folgenden diskutiert. Durch die Verknüpfung der gewonnenen Erkenntnisse mit dem theoretischen Rahmen und dem bisherigen Forschungsstand (siehe Kapitel 1 und 2) werden die empirischen Daten nun interpretiert und kontextualisiert.

5.1. Besonderheiten und Herausforderungen beim Ferndolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zeigen, dass DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH im Ferndolmetschsetting mit spezifischen Besonderheiten und Herausforderungen konfrontiert sind, die einerseits die Art und Weise des Dolmetschens, aber auch die Qualität der Dolmetschung beeinflussen können.

Einige Erkenntnisse der Analyse decken sich mit bereits bestehenden Studien, die im Kapitel 1.3. erwähnt wurden. Besonders hervorzuheben sind technische Herausforderungen wie eine unzureichende Tonqualität, die bereits in frühen Experimenten als problematisch

identifiziert wurde. Ein Beispiel hierfür ist das *Symphonie-Satellite-Experiment* aus dem Jahr 1976, bei dem Tonstörungen zu den größten Schwierigkeiten gehörten (vgl. Braun 2015:354f). Auch in der vorliegenden Masterarbeit, deren Interviews im Jahr 2024 durchgeführt wurden, wurde die Problematik der Tonübertragung mehrfach von DolmetscherInnen angesprochen. Im vorliegenden Kontext ist eine gute Tonqualität essenziell, da DolmetscherInnen in der Regel ausschließlich über eine Audioverbindung mit der Bundesagentur für Arbeit kommunizieren und somit keine visuelle Unterstützung durch eine Videoübertragung erhalten. Eine mangelhafte Tonübertragung, verursacht durch eine instabile Netzwerkverbindung seitens der Bundesagentur für Arbeit, unzureichende technische Ausstattung oder ungünstige räumliche Bedingungen – wie Trennwände aus der Corona-Zeit oder hallende Räume – kann den Gesprächsfluss erheblich beeinträchtigen. Dies führt nicht nur zu Verzögerungen, sondern erhöht auch die kognitive Belastung und Müdigkeit aller Beteiligten. Besonders für die DolmetscherInnen stellt eine dauerhaft schlechte Tonqualität eine große Herausforderung dar, da sie auf eine klare und störungsfreie akustische Wahrnehmung angewiesen sind.

Die anhaltenden Probleme mit der Tonqualität, die auch nach Jahren weiterhin thematisiert werden, lassen sich vermutlich auf mehrere Faktoren zurückführen. Obwohl das Ferndolmetschen bereits seit längerer Zeit existiert, stellt es im Vergleich zu traditionellen Dolmetschmodi nach wie vor eine relativ neue Praxis dar. Insbesondere im Kontext der Bundesagentur für Arbeit, die erst seit kurzer Zeit damit arbeitet, zeigen sich noch Herausforderungen in der Implementierung und Nutzung. Zudem handelt es sich um eine große Behörde mit zahlreichen Standorten, Abteilungen und Zuständigkeitsbereichen, wodurch eine einheitliche und technisch reibungslose Umsetzung erschwert wird. Diese Gegebenheiten könnten erklären, warum Tonprobleme weiterhin bestehen und regelmäßig angesprochen werden. Ein möglicher Lösungsansatz, der in den Interviews unschwellig zur Sprache kommt, besteht darin, einheitliche technische Standards innerhalb der Bundesagentur für Arbeit einzuführen, um die anhaltenden Tonprobleme zu beheben. Die Bereitstellung standardisierter Geräte an allen Standorten und in allen Abteilungen könnte dazu beitragen, technische Inkonsistenzen zu reduzieren und die Tonqualität zu verbessern. Darüber hinaus wäre es sinnvoll, SachbearbeiterInnen gezielt über die technischen Anforderungen des Ferndolmetschens aufzuklären und gegebenenfalls Schulungen anzubieten, um eine optimale Nutzung der Systeme zu gewährleisten. Eine weitere Maßnahme wäre die Ausstattung jedes Büros mit zwei hochwertigen Headsets, sodass sowohl die SachbearbeiterInnen als auch die KundInnen diese nutzen können. Dies könnte nicht nur die Tonqualität verbessern, sondern auch Störgeräusche minimieren, die durch den Einsatz von Lautsprechern oder schlecht positionierten Mikrofonen entstehen. Genaue Lösungsvorschläge könnten allerdings separat in einer weiteren Studie erforscht werden, wo nicht nur DolmetscherInnen, sondern auch SachbearbeiterInnen der Bundesagentur befragt werden.

Im Zusammenhang mit der physischen Gesundheit wird von den befragten DolmetscherInnen die Belastung des Gehörs thematisiert. DolmetscherInnen sprechen davon, dass

eine anhaltende Belastung des Gehörs zu Erschöpfung und Konzentrationsschwierigkeiten führen kann, was die Qualität der Verdolmetschung weiter negativ beeinflussen kann. Die tägliche Arbeit mit Kopfhörern sowie die oft mangelhafte Audioqualität, die über lange Arbeitszeiten hinweg zusätzlich belastend wirkt (siehe Kapitel 4.2.2.4). Andere gesundheitliche Beschwerden, wie Augenreizungen, Nacken- und Rückenschmerzen oder Kopfschmerzen, die in der Studie von Pastor und Gaber (2020) beschrieben wurden, werden von den DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH hingegen nicht erwähnt. Auch der mentale Stress, den Roziner und Shlesinger (2010) thematisierten, findet im vorliegenden Kontext keine explizite Erwähnung. Eine Vermutung ist, dass dies damit verbunden ist, dass im Jahre 2024 DolmetscherInnen mit diesen Gegebenheiten schon länger konfrontiert sind und diese nicht mehr beachten. Eine eigenständige Analyse dazu wäre ebenfalls interessant.

Das Fehlen nonverbaler Kommunikation wird in bestehenden Studien etwa bei Pastor und Gaber (2020) als Herausforderung beschrieben. Einige befragte DolmetscherInnen der vorliegenden Arbeit betonen aber auch die damit verbundenen Vorteile. So entfällt beispielsweise die Notwendigkeit, Blickkontakt zu halten, was als entlastend empfunden wird. Zudem berichten DolmetscherInnen, dass sie sich weniger beobachtet fühlen, wodurch sie sich während längerer Gespräche freier bewegen können – sei es, um kurz aufzustehen und sich aufzulockern oder unbeobachtet in einem Wörterbuch ein Wort nachzuschlagen, ohne sich dabei unwohl zu fühlen. Ein weiteres Vorteil, den DolmetscherInnen hervorheben, ist die bewusste Kontrolle der Stimme. Im Gegensatz zum Gesichtsausdruck lässt sich die Stimme gezielt steuern, was besonders in emotional aufgeladenen Situationen hilfreich ist. So können Müdigkeit oder Ärger leichter verborgen werden, während die Stimme weiterhin professionell und neutral bleibt. Schließlich wird auch betont, dass das Abschalten nach der Dolmetschung leichter fällt, da die emotionale Involviertheit geringer ist – insbesondere, weil die KundInnen nicht gesehen werden und auch die DolmetscherInnen selbst nicht sichtbar sind.

Moser-Mercer (2003) weist in ihrer *ITU-Studie* darauf hin, dass Ferndolmetschen zu Ermüdung führen kann. Mouzerakis (2006) legt nahe, dass Ferndolmetschen zu Konzentrationsverlusten führen kann, was wiederum die Dolmetschqualität beeinträchtigt. Bei den DolmetscherInnen der SAVD wird die Ermüdung und der Konzentrationsverlust jedoch weniger direkt mit dem Ferndolmetschen an sich in Verbindung gebracht. Stattdessen wird betont, dass die Ermüdung und der Konzentrationsverlust vor allem durch die hohe Anzahl der Gespräche mit der Bundesagentur für Arbeit entstehen. Diese Gespräche sind nämlich häufig sehr ähnlich und wiederholen sich vor allem inhaltlich. Diese Wiederholungen erfordern eine besonders hohe Konzentration, da sonst die Gefahr besteht, dass die Gespräche ineinander verschmelzen. DolmetscherInnen berichten darüber, dass man den Überblick darüber verlieren kann, ob bestimmte Informationen im aktuellen Gespräch oder bereits im Vorherigen geäußert wurden. Ein weiterer Faktor, der diese Herausforderung verstärkt, ist, dass die DolmetscherInnen die KundInnen und SachbearbeiterInnen während der Gespräche nicht sehen können. Einer der größten Vorteile der routinierten Gespräche wird allerdings von den meisten

DolmetscherInnen auch positiv gesehen, da man sich als DolmetscherIn sicherer fühlt, weil der Kontext und das Ziel des Gesprächs bekannt sind.

Während der Entstehung dieser Masterarbeit haben sich innerhalb der SAVD Videodolmetschen GmbH einige Veränderungen ergeben. So wurden neue KundInnen gewonnen, wodurch sich die Struktur des Unternehmens weiterentwickelt hat. Dies hatte auch Auswirkungen auf die Einsatzbereiche der DolmetscherInnen. Die BA-Abteilung wurde erweitert, und die DolmetscherInnen sind nun in ein breiteres Aufgabenspektrum eingebunden und haben dadurch mehr Abwechslung. Diese Entwicklung trägt dazu bei, die zuvor stark routinisierte Arbeit etwas aufzubrechen. Durch die gestiegene Vielfalt der Einsätze ergibt sich für die DolmetscherInnen eine größere Abwechslung, was sich positiv auf die geistige Wachsamkeit und Konzentration auswirken kann. Die Monotonie, die bei hochgradig repetitiven Aufgaben häufig als belastend empfunden wird, könnte somit reduziert werden.

Das Thema Sicherheit wird von den DolmetscherInnen der SAVD ebenfalls angesprochen, jedoch aus einer anderen Perspektive als bei Braun (2015). Während Braun (2015) die Sicherheit im Bereich des Rechts und der Justiz thematisiert, betonen die DolmetscherInnen der SAVD, dass das Ferndolmetschen das *Community Interpreting* sicherer macht. Einige berichten, dass sie nach Dolmetscheinsätzen in Präsenz von KundInnen verfolgt oder sogar bedroht wurden. Da im Kontext der Bundesagentur für Arbeit häufig finanzielle Aspekte, sowie emotionale und unangenehme Themen zur Sprache kommen, empfinden viele DolmetscherInnen die physische Distanz als Schutz. Besonders seit DolmetscherInnen den eigenen Namen nicht mehr nennen müssen und meistens nicht gesehen werden, fühlen sich die DolmetscherInnen sicherer. Darüber hinaus wird die physische Distanz auch in gesundheitlicher Hinsicht als Schutzfaktor wahrgenommen. Während der Corona-Pandemie erwies sich das Ferndolmetschen als besonders vorteilhaft, da es das Infektionsrisiko minimierte. Aber auch unabhängig davon, insbesondere in den Wintermonaten, schützt diese Arbeitsweise vor der Ansteckung mit saisonalen Erkrankungen. DolmetscherInnen müssen weder in Wartezimmern verweilen noch öffentliche Verkehrsmittel nutzen, was insgesamt zu einer erhöhten gesundheitlichen Sicherheit beiträgt.

Ein großer Vorteil des Ferndolmetschens bei der SAVD Videodolmetschen GmbH liegt darin, dass DolmetscherInnen nicht auf sich allein gestellt sind und die KundInnen nicht ausschließlich von einer einzelnen Person abhängig sind. Durch das Ferndolmetschen kann im Falle eines Ausfalls oder einer Erkrankung schnell eine Vertretung organisiert werden. Dies entlastet die DolmetscherInnen, da sie nicht allein für die Stattfindung eines Termins verantwortlich sind. Gleichzeitig gewährleistet das Ferndolmetschen bei SAVD Videodolmetschen GmbH eine höhere Verlässlichkeit für die KundInnen, da deren Termine unabhängig von der Verfügbarkeit einzelner DolmetscherInnen stattfinden können.

Die von allen DolmetscherInnen als Vorteil wahrgenommene Ortsunabhängigkeit ermöglicht eine effizientere Nutzung der verfügbaren Ressourcen. Wie bereits Braun (2015) berichtet, werden laut den SAVD DolmetscherInnen nicht nur Reisekosten gespart, sondern auch die Zeit für Anfahrtswege und Wartezeiten in Warteräumen sinnvoller genutzt. Anstatt

Zeit für Anfahrtswege und Wartezeiten in Warteräumen aufzuwenden, kann die gesamte Arbeitszeit direkt für das Dolmetschen genutzt werden. Dies kommt insbesondere Jobcentern und anderen Abteilungen der Bundesagentur für Arbeit in kleineren Ortschaften zugute, da diese ohne lange Anfahrtswege sprachliche Unterstützung erhalten. Dadurch kann eine größere Anzahl von Menschen erreicht und effektiver unterstützt werden.

Wie bereits in der Machbarkeitsstudie der Vereinten Nationen aus dem Jahr 1978, die von Mouzourakis (1996) durchgeführt wurde, sehen die DolmetscherInnen der SAVD ebenfalls ein großes Potenzial im Ferndolmetschen und betrachten es weiterhin als zukunftsfähig. Sie betonen jedoch, dass diese Entwicklung nur dann bestehen bleibt, wenn das Ferndolmetschen nicht schrittweise durch künstliche Intelligenz ersetzt wird. Allerdings sind die DolmetscherInnen der Ansicht, dass eine vollständige Ablösung durch KI in absehbarer Zeit nicht zu erwarten ist.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Ferndolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit aus Sicht der DolmetscherInnen sowohl mit bereits bekannten als auch mit neuen Herausforderungen einhergeht. Gleichzeitig ergeben sich spezifische Vorteile und Besonderheiten. Im Vergleich zu älteren Studien wird in der vorliegenden Analyse nur selten thematisiert, dass das Ferndolmetschen die Dolmetschqualität negativ beeinflussen könnte. Vielmehr zeigt sich, dass es im vorliegenden Setting und bei der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH überwiegend positiv wahrgenommen wird.

5.2. Rollen der DolmetscherInnen der SAVD für die Bundesagentur für Arbeit

Der zweite Aspekt der vorliegenden Untersuchung soll die Frage nach der Rollenübernahme der DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH im Kontext der Bundesagentur für Arbeit beleuchten, insbesondere im Hinblick darauf, wie DolmetscherInnen ihre eigenen Rollen wahrnehmen und wie sie ihrer Meinung nach wahrgenommen werden. Anhand der theoretischen Grundlage und dem empirischen Teil der Masterarbeit wurde festgestellt, dass gewisse Rollen angestrebt, manche tatsächlich ausgeführt und andere von KundInnen oder SachbearbeiterInnen den DolmetscherInnen zugeschrieben werden, was zu den sogenannten Rollenkonflikten führen kann.

Aufbauend auf Goffmans (1961) *Three-Level-Role-Construct*, das Rollen in drei Kategorien unterteilt – normative Rolle, typische Rolle und Rollenverhalten –, lässt sich im vorliegenden Kontext feststellen, dass die DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH im Tätigkeitsbereich der Bundesagentur für Arbeit stets bestrebt sind, die normative Rolle einzunehmen. Diese umfasst ein Verhalten, das grundsätzlich von DolmetscherInnen erwartet wird und in berufsethischen Kodizes sowie Richtlinien festgehalten ist. Unabhängig davon, ob die Befragten ein Dolmetschstudium absolviert haben oder nicht, betonen sie einheitlich ihr Streben nach Unparteilichkeit, Vollständigkeit und einem respektvollen Umgang mit den GesprächsteilnehmerInnen. Darüber hinaus heben sie die Bedeutung der

vollständigen und sinngetreuen Übermittlung von Informationen hervor – Prinzipien, die auch Pöchhacker (2000) als zentrale Leitlinien des Dolmetschens beschreibt. Laut Wadensjö (1998), die sich in ihrer Analyse auf Goffmans (1961) Theorien und Modelle bezog ist der Meinung, dass die normative Rolle primär auf der Sprachmittlung basiert, weshalb die Rolle des/der SprachmittlerIn dieser besonders nahekommt. Von nahezu allen befragten DolmetscherInnen wird diese auch im vorliegenden Kontext angestrebt. Ein/Eine DolmetscherIn gibt zudem an, die Rolle des „Sprachrohrs“ anzustreben. Diese zeichnet sich laut Niska (2002) dadurch aus, dass DolmetscherInnen das Gesagte wortgetreu wiedergeben und sich dabei als weitgehend passive VermittlerInnen verhalten. Die vorliegende Analyse bestätigt allerdings, dass die Rolle einer/eines reinen SprachmittlerIn in der Praxis nicht immer strikt eingehalten werden kann, was dazu führt, dass DolmetscherInnen die typische Rolle – die sich von der normativen Rolle dadurch unterscheiden, dass sie nicht ausschließlich durch feste berufliche Standards vorgegeben sind, sondern situative Anpassungen erfordern – einnehmen (siehe Kapitel 2.1.2.1.2.).

In Kombination mit der Rolle des/der SprachmittlerIn wird von den befragten DolmetscherInnen die Rolle des/der KulturmittlerIn erwähnt. Im vorliegenden Kontext erachten DolmetscherInnen es als besonders wichtig, kulturelle Unterschiede nicht nur zu berücksichtigen, sondern diese bei Bedarf auch explizit zu erklären. Dies geschieht nicht nur subtil innerhalb der Verdolmetschung, sondern kann auch gezielt hervorgehoben werden – gegebenenfalls sogar im Anschluss an das Gespräch, um zukünftige Missverständnisse zu vermeiden. Dazu gehören Erklärungen seitens der DolmetscherInnen sowohl für die SachbearbeiterInnen als auch für die KundInnen. Da die KundInnen in Deutschland leben und mit dem deutschen System in Verbindung gebracht werden, ist es essenziell, dass sie bestimmte Zusammenhänge verstehen. Gleichzeitig müssen auch die SachbearbeiterInnen, die über Jahre hinweg mit dieser Zielgruppe arbeiten, ein gewisses Verständnis für kulturelle Unterschiede entwickeln, um grundlegende Missverständnisse zu vermeiden und eine effektive Kommunikation zu gewährleisten.

Neben der Rolle als Sprach- und KulturmittlerIn übernehmen DolmetscherInnen im vorliegenden Kontext weitere Rollen, die sie in den Befragungen explizit erwähnen und bestätigen damit Lintons (1936) Annahme, dass eine Person gleichzeitig mehrere Rollen einnehmen kann. Alle Befragten – mit Ausnahme einer Person – berichten, dass sie sich selbst in der Rolle als ExpertIn wahrnehmen und auch von KundInnen sowie SachbearbeiterInnen entsprechend als solche wahrgenommen werden. Dies ergibt sich laut den DolmetscherInnen einerseits aus der täglichen und routinierten Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit, wodurch sich die DolmetscherInnen zunehmend sicherer im Umgang mit den Inhalten und Fachbegriffen fühlen. Andererseits stellt die Bundesagentur für Arbeit seit März 2022 den Hauptauftraggeber dar, sodass der Großteil der Dolmetscheinsätze mit Jobcentern und anderen Abteilungen der Bundesagentur für Arbeit stattfindet. Durch die tägliche Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit entwickeln DolmetscherInnen nicht nur ein vertieftes Verständnis der Terminologie, sondern auch ein genaues Verständnis über die Abläufe und

Zielsetzungen der Bundesagentur für Arbeit. Gleichzeitig werden DolmetscherInnen von SachbearbeiterInnen mittlerweile ebenfalls als ExpertInnen wahrgenommen, da SachbearbeiterInnen wissen, dass DolmetscherInnen mit den Prozessen der BA vertraut sind. Dies kann jedoch zu Rollenkonflikten führen, insbesondere wenn SachbearbeiterInnen DolmetscherInnen Aufgaben übertragen möchten, die über das Dolmetschen hinausgehen, wie etwa das eigenständige Erklären bestimmter Richtlinien. Auch von KundInnen werden DolmetscherInnen häufig als ExpertInnen angesehen, was dazu führt, dass sie direkte Fragen an DolmetscherInnen richten. Die DolmetscherInnen berichten, dass sie in solchen Situationen besonders darauf achten müssen, nicht unbewusst in die Rolle der SachbearbeiterInnen zu schlüpfen. Dies verdeutlicht die Herausforderung, eine professionelle Distanz zu wahren und die eigene Rolle klar zu definieren.

Bahadir (2007) kam zu dem Schluss, dass DolmetscherInnen auch als FürsprecherInnen agieren können, indem sie Menschen mit Migrationshintergrund moralische Unterstützung bieten und aktiv für deren Rechte und Bedürfnisse eintreten. Im vorliegenden Kontext sind DolmetscherInnen der Meinung, dass KundInnen sich tatsächlich mit den DolmetscherInnen durch die Sprache verbunden fühlen und DolmetscherInnen ihnen eine Sicherheit geben. In der vorliegenden Analyse beschreiben DolmetscherInnen diese Rolle als die eines/einer Verbündeten, die ihnen auferlegt wird. Seitens der KundInnen wird dies einerseits mit bestimmten Floskeln – etwa „Sie wissen ja, wie das bei uns ist“ – verstärkt. Familiäre Bezeichnungen werden seitens der KundInnen ebenfalls verwendet, wie beispielsweise „девушка“ (de: Fräulein) oder „дорогая“ (de: Liebste) sowie Verniedlichungen von Namen der DolmetscherInnen. Gelegentlich bitten KundInnen bestimmte Aussagen nicht zu dolmetschen. Dies alles deutet darauf hin, dass KundInnen sich durch die gemeinsame Muttersprache besonders sicher und verstanden fühlen. Ähnlich empfinden auch SachbearbeiterInnen eine gewisse Vertrautheit mit DolmetscherInnen, die akzentfrei Deutsch sprechen. Daher kommt es vor, dass auch SachbearbeiterInnen Äußerungen zunächst direkt an die DolmetscherInnen richten und sie anschließend bitten, bestimmte Inhalte nicht zu dolmetschen. Dies verdeutlicht ebenfalls, dass die wahrgenommene Nähe zwischen den GesprächspartnerInnen stark von der sprachlichen Gemeinsamkeit beeinflusst wird und DolmetscherInnen sowohl von KundInnen als auch von SachbearbeiterInnen als Verbündete wahrgenommen werden. Die befragten DolmetscherInnen sind aber der Meinung, dass sie grundsätzlich immer versuchen keine Partei zu ergreifen.

Die Rolle des/der KommunikationsunterstützerIn oder KommunikationsexpertIn wird von fünf der sechs befragten DolmetscherInnen ebenfalls erwähnt. DolmetscherInnen berichten darüber, dass sie es als zentrale Aufgabe sehen, eine reibungslose Kommunikation zwischen den GesprächspartnerInnen zu ermöglichen. Dabei berichten DolmetscherInnen, dass das Dialogdolmetschen Gespräche nicht unbedingt erleichtert – vielmehr bestehe die Herausforderung darin, das Gespräch durch die Dolmetschung nicht zusätzlich zu verkomplizieren. Dabei hilft ihre langjährige Erfahrung und die enge Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit, wodurch DolmetscherInnen ein Gespür für den Gesprächsverlauf entwickelt

haben. DolmetscherInnen berichten darüber, dass sie mittlerweile schnell erkennen, ob das Gespräch zielführend ist oder ob sich die GesprächspartnerInnen im Kreis drehen. In solchen Momenten nehmen die befragten DolmetscherInnen verstärkt die Rolle eines/einer KommunikationsexpertIn ein und sprechen darüber, dass es in Ordnung ist eine aktive Rolle einzunehmen und in das Gespräch einzugreifen, um die Kommunikation zu vereinfachen.

In diesem Zusammenhang wird auch die Rolle des/der ModeratorIn thematisiert, in der sich viele DolmetscherInnen der SAVD immer wieder wiederfinden. Diese Rolle beschränkt sich nicht nur darauf, ein Gespräch in die richtige Richtung zu lenken, wenn es abzuschweifen droht, sondern umfasst auch grundlegende organisatorische Aufgaben. Dazu zählen beispielsweise die Einteilung der Teilnehmenden im Raum, Anweisungen zum Gesprächsverlauf sowie Hinweise zu technischen und räumlichen Gegebenheiten. Diese Aufgaben sind während des Gesprächs immer wieder erforderlich, um die Kommunikation effizient und strukturiert zu gestalten.

Auffällig ist, dass DolmetscherInnen bestimmte Rollen anders bezeichnen als in der wissenschaftlichen Literatur. So beschreibt Wadensjö (2002) die Rolle des/der „Torwächters/Torwächterin“ (Gatekeeper), während die befragten DolmetscherInnen in der vorliegenden Studie eine vergleichbare Funktion als „Moderationsrolle“ bezeichnen. Ebenso wird anstelle der in der Literatur verwendeten Bezeichnung „FürsprecherIn“ häufiger der Begriff „Verbündete/r“ genannt. Dies deutet darauf hin, dass sich die zugrunde liegenden Rollenbilder im Wesentlichen nicht verändert haben, wohl aber deren Bezeichnungen. Diese begrifflichen Abweichungen könnten darauf zurückzuführen sein, dass DolmetscherInnen ihre Rollen stärker an der alltäglichen Praxis orientiert wahrnehmen, während die wissenschaftliche Terminologie häufig abstrakter formuliert ist.

Ein weiteres auffälliges Ergebnis der Untersuchung ist die unterschiedliche Bezeichnung der Rollen in Bezug auf ihre akademische Ausbildung. Jene DolmetscherInnen, die kein Dolmetschstudium absolviert haben, greifen in ihren Aussagen nicht auf die in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur etablierten Begrifflichkeiten zurück. Im Gegensatz dazu verwenden DolmetscherInnen mit einer entsprechenden akademischen Ausbildung Fachtermini, die in der Forschungsliteratur zu finden sind. Dies legt nahe, dass das Rollenverständnis der DolmetscherInnen maßgeblich durch die akademische Ausbildung geprägt wird. Wie bereits Pöchhacker (2000) betont, erfordert das Dolmetschen neben sprachlichen und fachlichen Kompetenzen auch ein ausgeprägtes Rollen- und Positionsbewusstsein. Diese Faktoren beeinflussen nicht nur die Reflexion über die eigene Tätigkeit, sondern auch die Wahrnehmung der eigenen Rolle im praktischen Arbeitsalltag. Die vorliegenden Ergebnisse deuten darauf hin, dass eine Dolmetschausbildung nicht nur die fachliche und methodische Kompetenz stärkt, sondern auch ein tiefergehendes Verständnis für die theoretischen Grundlagen und professionellen Standards des Berufs vermittelt. Dies könnte erklären, warum DolmetscherInnen mit akademischer Ausbildung spezifische Fachtermini aus der Dolmetschwissenschaft verwenden und sich in den Interviews selbstbewusster sowie präziser ausdrücken. Durch die theoretische Auseinandersetzung mit Dolmetschprozessen und Rollenbildern sind sie

möglicherweise reflektierter in ihrer eigenen Positionierung und können ihre Erfahrungen differenzierter beschreiben. Dies unterstreicht die Bedeutung einer fundierten Ausbildung für die professionelle Identitätsbildung und das Rollenbewusstsein im Dolmetschberuf.

In der Analyse zeigt sich außerdem, dass die gesellschaftliche Wahrnehmung der Rolle der DolmetscherInnen mit bestimmten Vorstellungen und Erwartungen verknüpft ist. Einerseits lässt sich dies daran erkennen, dass auch DolmetscherInnen ohne Dolmetschausbildung ein klares Bild davon haben, wie sie sich in ihrer Funktion zu verhalten haben. Andererseits haben auch SachbearbeiterInnen und KundInnen der Bundesagentur für Arbeit bestimmte Vorstellungen von der Rolle der DolmetscherInnen, die mit dem Dolmetschberuf an sich verbunden sind. Fehlt es an einem ausreichenden Verständnis über die spezifische Rolle der DolmetscherInnen seitens der KundInnen oder SachbearbeiterInnen, können Rollenkonflikte entstehen. Diese resultieren möglicherweise aus unterschiedlichen Erwartungen darüber, welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten DolmetscherInnen im Gespräch übernehmen sollen. Ein besseres Verständnis der Dolmetscherrolle und ihrer Grenzen könnte dazu beitragen, Missverständnisse zu vermeiden und die Zusammenarbeit zu optimieren.

Deshalb sollte im konkreten Fall der Bundesagentur für Arbeit zumindest für die SachbearbeiterInnen, die regelmäßig mit DolmetscherInnen arbeiten, eine Aufklärung über die Rolle der DolmetscherInnen in der Kommunikation erfolgen. Dies könnte durch gezielte Schulungen, Seminare oder Informationsveranstaltungen geschehen, in denen die spezifischen Aufgaben und Grenzen der Dolmetscherrolle thematisiert werden. Eine solche Aufklärung würde nicht nur das Verständnis für die Arbeitsweise der DolmetscherInnen fördern, sondern auch potenzielle Rollenkonflikte verringern und die Zusammenarbeit zwischen SachbearbeiterInnen und DolmetscherInnen effizienter gestalten.

5.3. Ausblick für zukünftige Forschung

Ein interessanter Ansatz für zukünftige Forschung in Bezug auf die Rollen der DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH wäre eine breitere Analyse, die nicht nur auf eine spezifische Sprachgruppe beschränkt ist. In der vorliegenden Studie wurden ausschließlich die russischen/ukrainischen Sprachgruppen betrachtet. Es wäre daher spannend zu untersuchen, ob DolmetscherInnen anderer Sprachkombinationen – insbesondere solcher für weit verbreitete Sprachen wie Arabisch oder für selten genutzte Sprachen – ihre Rolle anders wahrnehmen. Ein weiterer relevanter Aspekt ist die Frage, ob sich die Rollen der DolmetscherInnen unabhängig von der Sprache verändern oder ob sprachspezifische Faktoren eine entscheidende Rolle spielen. Eine differenzierte Analyse könnte hier neue Erkenntnisse liefern.

Zusätzlich wäre es sinnvoll, eine größere Stichprobe einzubeziehen. In dieser Arbeit wurden insgesamt acht DolmetscherInnen befragt, von denen sechs in die Analyse aufgenommen wurden. Lediglich eine dieser Personen verfügte über keine formale Dolmetschausbildung. Eine weiterführende Untersuchung, mit möglicherweise mehr DolmetscherInnen ohne Dolmetschausbildung könnte zeigen, ob eine Ausbildung einen Einfluss auf die

Rollenwahrnehmung hat und ob sich die Ergebnisse mit einer größeren Gruppe bestätigen oder Unterschiede erkennbar werden. Außerdem könnte eine quantitative Untersuchung durch die größere Bandbreite an Perspektiven, die auch statistische Zusammenhänge zwischen Variablen wie Ausbildung, Sprache oder Erfahrung erfassen.

Es wäre außerdem äußerst spannend zu untersuchen, wie die SachbearbeiterInnen sowie die KundInnen der Bundesagentur für Arbeit die DolmetscherInnen wahrnehmen. Während die DolmetscherInnen im Rahmen dieser Analyse beispielsweise die Rolle eines/einer Verbündeten betonen und annehmen, dass sie als solche wahrgenommen werden, bleibt diese Wahrnehmung oft eine subjektive Interpretation der DolmetscherInnen selbst. Eine Befragung der SachbearbeiterInnen und KundInnen könnte aufschlussreich sein, um zu überprüfen, ob diese Annahmen tatsächlich mit der Wahrnehmung der anderen GesprächspartnerInnen übereinstimmen. Ein solcher Vergleich würde helfen, etwaige Diskrepanzen zwischen der Selbstwahrnehmung der DolmetscherInnen und der tatsächlichen Wahrnehmung der SachbearbeiterInnen sowie der KundInnen aufzudecken und die Komplexität der Rollenwahrnehmung weiter zu beleuchten.

In Bezug auf das Ferndolmetschen wäre es ebenfalls spannend, eine größere Anzahl an DolmetscherInnen der SAVD zu befragen, sowie DolmetscherInnen, die mit anderen, möglicherweise weniger häufig eingesetzten Sprachen arbeiten. Dabei könnte untersucht werden, ob die Anzahl der Dolmetscheinsätze und die Häufigkeit der Gespräche die Wahrnehmung hinsichtlich Faktoren wie Müdigkeit, Tonqualität, Routine oder anderen Aspekten beeinflussen.

Überdies wäre es aufschlussreich, nicht nur die Perspektive der DolmetscherInnen, sondern auch die der SachbearbeiterInnen der Bundesagentur für Arbeit einzubeziehen. Eine gezielte Befragung dieser Gruppen könnte Aufschluss darüber geben, welche Maßnahmen ihrer Meinung nach die Dolmetschqualität weiter verbessern könnten. Dabei ginge es nicht nur um technische Optimierungen wie bessere Geräte oder eine einheitliche Ausstattung, sondern auch um methodische und organisatorische Aspekte.

Zudem wäre es interessant, die Perspektive der SachbearbeiterInnen und KundInnen der Bundesagentur für Arbeit auf das Ferndolmetschen zu erfassen. Es könnte untersucht werden, wie sie diese Art der Dolmetschung wahrnehmen, ob sie Herausforderungen oder Vorteile darin sehen. Dies könnte wertvolle Hinweise darauf liefern, ob und inwiefern es sinnvoll wäre, stärker in Ferndolmetschen zu investieren.

Wenn man die SAVD insgesamt betrachtet und nicht nur den Einsatzbereich der Bundesagentur für Arbeit, wäre es ebenfalls spannend, all die oben genannten Fragen auf andere Dolmetscheinsatzbereiche auszudehnen. Es könnte untersucht werden, ob es Unterschiede in der Zusammenarbeit mit Krankenhäusern, Kliniken, Rehabilitationszentren, Schulen oder anderen Institutionen gibt, die ebenfalls KundInnen der SAVD sind. Besonders interessant wäre die Frage, in welchen Dolmetscheinsatzbereichen größere Herausforderungen bestehen und wo es möglicherweise mehr Verbesserung bedarf. Dadurch ließe sich ein umfassenderes Bild darüber gewinnen, was noch angepasst werden muss, um die Dolmetschqualität und die

Kommunikationsabläufe nicht nur für die SAVD, sondern generell für das Ferndolmetschen weiter zu optimieren.

6. Schlussfolgerung

Die vorliegende Masterarbeit untersucht das Setting des Ferndolmetschens in einem spezifischen, bewusst eingegrenzten Kontext – dem Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH. Der Fokus liegt dabei auf der russisch/ukrainischen Abteilung, deren DolmetscherInnen für die Deutsche Bundesagentur für Arbeit tätig sind. Diese Auswahl erfolgte aufgrund der derzeit besonders hohen Nachfrage nach Dolmetschleistungen in dieser Sprachkombination.

Ziel der Untersuchung war es, zu analysieren, wie das Ferndolmetschen speziell im Kontext der Bundesagentur für Arbeit wahrgenommen wird. Dabei wird untersucht, welche Vor- und Nachteile des Ferndolmetschens im Vergleich zu früheren Studien weiterhin bestehen und welche neuen Herausforderungen und Besonderheiten durch den spezifischen Kontext hinzukommen. Zudem wird betrachtet, inwiefern sich die Rollen der DolmetscherInnen durch Faktoren wie Distanz, die Sprachkombination oder die Routine verändern oder unterschiedlich wahrgenommen werden können.

Daraus ergeben sich zwei zentrale Forschungsfragen: Welche Besonderheiten und Herausforderungen entstehen aus der Sicht der DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH für die Bundesagentur für Arbeit? Welche Rollen nehmen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH gegenüber SachbearbeiterInnen/KundInnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst aus eigener Sicht ein?

Mithilfe einer qualitativen Interviewstudie wurde festgestellt, dass sich die wahrgenommenen Vorteile des Ferndolmetschens weitgehend mit den Ergebnissen früherer Studien decken. Dazu zählen insbesondere die Ortsunabhängigkeit, die Einsparung von Reisezeiten und -kosten sowie eine größere Zugänglichkeit für mehr KundInnen (vgl. Havelka 2018: 23f). Darüber hinaus wurden in diesem Setting neue positive Aspekte hervorgehoben, wie die erhöhte Sicherheit der DolmetscherInnen sowie die physische, mentale und emotionale Distanz, die das Ferndolmetschen ermöglicht. Gleichzeitig wurden auch weiterhin einige Nachteile genannt, darunter die gelegentlich unzureichende Tonqualität, die bereits in den ersten Studien zum Ferndolmetschen thematisiert wurde (vgl. Braun 2015: 354f). Das Fehlen nonverbaler Kommunikation hingegen, wurde – anders als noch in früheren Untersuchungen, etwa von Pastor und Gaber (2020) – nicht mehr ausschließlich als Nachteil, sondern teilweise sogar als Vorteil wahrgenommen.

In Bezug auf die Wahrnehmung der Rollen streben DolmetscherInnen vor allem die neutrale Rolle an. Ihrer Meinung nach kommt diese einem/einer Sprach- oder KulturmittlerIn nahe. Im Kontext der Bundesagentur für Arbeit nehmen DolmetscherInnen jedoch oft zusätzliche Rollen ein, die sogenannten typischen Rollen, wie die eines/einer ModeratorIn, ExpertIn oder KommunikationsunterstützerIn. Ein weiteres interessantes Ergebnis der Analyse ist, dass DolmetscherInnen häufig die Rolle eines/einer Verbündeten erleben, die ihnen sowohl von den SachbearbeiterInnen als auch von den KundInnen zugeschrieben wird, die sie aber stets versuchen zu vermeiden.

Die vorliegende Arbeit bestätigt, dass die Rollen von DolmetscherInnen im Kontext des Ferndolmetschens für die Bundesagentur für Arbeit sehr vielschichtig sind. Die Arbeit hat einen wichtigen Beitrag dazu geleistet, wie DolmetscherInnen im vorliegenden Kontext ihre Rollen wahrnehmen und wie sie ihrer Meinung nach wahrgenommen werden. Dabei wurde deutlich, dass es essenziell ist, dass sowohl DolmetscherInnen als auch SachbearbeiterInnen ein Verständnis für die Rollen der DolmetscherInnen entwickeln, um eine reibungslose und effektive Kommunikation zu gewährleisten. Darüber hinaus liefert die Untersuchung wertvolle Einblicke in die spezifischen Herausforderungen des Ferndolmetschens in diesem Setting. Die Analyse zeigt auf, welche Faktoren als besonders störend empfunden werden und wo Optimierungsmöglichkeiten bestehen. Diese Erkenntnisse können als Grundlage für zukünftige Verbesserungen im Bereich des Ferndolmetschens dienen, insbesondere im Hinblick auf technische, organisatorische und kommunikative Aspekte.

Als Ausblick wird besonders hervorgehoben, dass es von großem Interesse ist, die Perspektive der anderen Seite – also der KundInnen und SachbearbeiterInnen der Bundesagentur für Arbeit – in die Untersuchung einzubeziehen. Diese könnten weitere Einsichten sowohl zur Wahrnehmung der DolmetscherInnen-Rollen als auch zu möglichen Verbesserungen des Ferndolmetschens liefern. Des Weiteren wird eine Erweiterung der Befragung auf eine größere Anzahl von DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH als sinnvoll angesehen. Dabei sollten nicht nur DolmetscherInnen aus dem Bereich der Bundesagentur für Arbeit einbezogen werden, sondern auch diejenigen, die in anderen Bereichen wie Justiz oder Medizin tätig sind aber auch diejenigen, die mit anderen Sprachkombinationen arbeiten. Eine solche Perspektivenerweiterung könnte dazu beitragen, ein umfassenderes Bild der Dolmetschertätigkeit im Kontext der Bundesagentur für Arbeit zu erhalten und die allgemeine Praxis des Ferndolmetschens im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH weiter zu optimieren.

7. Bibliografie

Abels, Heinz. 2010. *Identität*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

AIIC. 2018. Position on Distance Interpreting. AIIC.

https://aiic.org/document/4837/AIIC_position_on_TFDI_05.03.18.pdf,

Stand: 04.03.2024.

AIIC. 2020. AIIC guidelines for Distance Interpreting. AIIC. <https://calliope-interpreters.org/wp-content/uploads/2020/11/AIIC-Guidelines-for-Distance-Interpreting-Version-1.0-ENG.pdf>, Stand: 04.03.2024.

Alley, Erica. 2012. Exploring Remote Interpreting. *International Journal of Interpreter Education*. 2012 (4)1, 111-119.

Anderson, R. Bruce W. 1976. Perspectives on the Role of Interpreter. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hg) 2002. *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 208–217.

Andres, Dörte & Falk, Stefanie. 2009. Information and Communication Technologies in Interpreting - Remote and Telephone Interpreting. In: Adres, Dörte & Pöllabauer, Sonja. (Hg.) *Spürst Du wie der Bauch rauf runter?/ Is everything all topsy turvy in your tummy? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich/Health Care Interpreting*. München: Martin Meidenbauer, 9-27.

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.

Arbeitsagentur. 2024. In: <https://www.arbeitsagentur.de/fuer-menschen-aus-dem-ausland/voraussetzungen-arbeiten-in-deutschland>, Stand: 02.05.2024.

Baert, Patrick. 2006. Role. In: Harrington, Austin & Marshall, Barbara & Müller, Hans-Peter (Hg.) *Encyclopedia of Social Theory*. London/New York: Routledge, 524–526.

Baigorri-Jalón, Jesús & Travieso Rodríguez, Crispulo. 2017. Interpreting at the United Nations: the impact of external variables. The Interpreters' View. *CLINA. Revista Interdisciplinaria De Traducción Interpretación Y Comunicación Intercultural*. 2017 (3)2, 53-72.

- Bahadir, Şebnem. 2007. *Verknüpfungen und Verschiebungen. Dolmetscherin, Dolmetschforscherin, Dolmetschausbilderin*. Berlin: Frank & Timme.
- BMBWF. 2024. In: <https://www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/beratung/videodolmetsch.html>, Stand: 23.04.2024.
- Bollnow, Otto Friedrich. 1978. Freiheit von der Rolle. In: Mittelstraß, Jürgen & Riedel, Manfred (Hg.) *Vernünftiges Denken*. Berlin/ New Work: Walter de Gruyter, 374-386.
- Bot, Hanneke. 2003. The Myth of the Uninvolved Interpreter Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-Person Psychology. In: BRUNETTE, Louise et al. (Hg.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service settings, Montréal, Québec, Canada 22-26 May 2001*. - Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 27-36.
- Braun, Sabine. 2006. Multimedia communication technologies and their impact on interpreting. In: Carroll, Mary & Gerzymisch-Arbogast, Heidrun & Nauert, Sandra. (Hg.) *Proceedings of the Marie Curie Euroconferences MuTra: Audiovisual Translation Scenarios. Copenhagen. 1-5 May 2006*. Berlin/Saarbrücken: MuTra, 1-16.
- Braun, Sabine. 2015. Remote Interpreting. In: Mikkelson, Holly & Jourdenais, Renée. (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 352-367.
- Braun, Sabine & Taylor, Judith. 2012. Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research. In: Braun, Sabine & Taylor, Judith (Hg.). *Videoconference and remote interpreting in legal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 33-68.
- Braun, Sabine. 2019. Technology and interpreting. In: O'Hagan, Minako. (Hg.) *Routledge Handbook of Translation and Technology*. London: Routledge, 1-20.
- Brunson, Jeremy L. 2011. *Video Relay Service Interpreters. Intricacies of Sign Language Access*. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Bundesregierung.de. 2024. In: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/arbeit-und-soziales/ukraine-gefluechtete-arbeit-2166832#:~:text=Grundsicherung%20f%C3%BCr%20Gefl%C3%BChtete&text=Darunter%20waren%20495.000%20Menschen%20erwerbsf%C3%A4hige,Anlaufstelle%20sind%20die%20Jobcent>, Stand: 02.05.2024.

Burbank, Patricia M. & Martins, Diane C. 2010. *Symbolic interactionism and critical perspective: divergent or synergistic?* 2010 (11/1), 25-41.

Bürgerbeauftragter. 2024. In:

<https://buengerbeauftragter-thueringen.de/aktuelles/neuigkeiten/detail/jobcenter-oder-sozialamt-wer-ist-zustaendig>, Stand: 21.04.2024.

Cisco. 2024. In: <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collaboration/webex-call-message-meet.html#~solution>, Stand: 23.04.2024.

Dahrendorf, Ralf. 2006. *Homo sociologicus: ein Versuch zur Geschichte, Bedeutung und Kritik der Kategorie der sozialen Rolle*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Dubslaff, Friedel. 2017. Ingrid Kurz: Simultandolmetschen als Gegenstand der interdisziplinären Forschung. Wien: WUV - Universitätsverlag, 1996. *HERMES - Journal of Language and Communication in Business* 2017 (19), 282–288.

Fenton, Sabine. 1997. The Role of the Interpreter in the Adversarial Courtroom. In: Carr, Silvana E. (Hg.) *The Critical Link: Interpreters in the Community. Papers from the first international conference on interpreting in legal, health, and social service settings*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 29-34.

Gesetziminternet. 2024. In:

<https://www.gesetze-im-internet.de/asylblg/BJNR107410993.html>, Stand: 22.04.2024.

Goffman, Erving. 1961. *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis/New York: Bobby-Merrill Company.

Goffman, Erving. 1966. *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: The Bobbs-Merrill Company.

Goffman, Erving. 1973. *Interaktion: Spaß am Spiel, Rollendistanz*. München: R. Piper & Co Verlag.

Goffman, Erving. 1975. Wir alle spielen Theater. In: Keupp, Heiner (Hg.) *Lust an der Erkenntnis: Der Mensch als soziales Wesen. Sozialpsychologisches Denken im 20. Jahrhundert*. München/Zürich: Piper, 284-294.

- Goffman, Erving. 2014. *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. Übersetzt aus dem Amerikanischen von Peter Weber-Schäfer. München/Zürich: Piper.
- Grbić, Nadja. 1997. Von Handlangern und Experten. Die soziale Praxis des Gebärdensprachdolmetschens im Wandel. In: Grbić, Nadja/Wolf, Michaela (Hg.) *Text – Kultur – Kommunikation: Translation als Forschungsaufgabe. Festschrift aus Anlaß des 50jährigen Bestehens des Instituts für Übersetzer- und Dolmetscherausbildung an der Universität Graz*. Tübingen: Staufenburg, 293–305.
- Hale, Sandra Beatriz. 2007. *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Havelka, Ivana. 2018. *Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojekts*. Berlin: Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur.
- Joas, Hans. 1991. Rollen- und Interaktionstheorien in der Sozialforschung. In: Hurrelmann, Klaus & Ulich, Dieter (Hg.) *Neues Handbuch der Sozialforschung*. Weinheim/ Basel: Beltz Verlag, 137-152.
- Jobcenter-boerde. 2024. In: <https://www.jobcenter-boerde.de/seite/291330/welche-leistungen-kann-ich-erhalten.html>, Stand: 05.05.2024
- Kadric, Mira. 2006. *Dolmetschen bei Gericht. Erwartungen – Anforderungen – Kompetenzen*. Wien: WUV.
- Kaufert, Joseph M. & Putsch, Robert W. 1997. Communication through interpreters in healthcare: Ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language, and power. *Journal of Clinical Ethics* 8 (1), 71–87.
- Kelly, Nataly. 2008. *Telephone interpreting: A comprehensive guide to the profession*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Knapp-Potthoff, Annelie & Knapp, Karlfried. 1986. Interweaving two discourses: The difficult task of the non-professional interpreter. In J. House & S. Blum-Kulka (Hg) *Interlingual and Intercultural Communication*. Tübingen: Gunter Narr, 151–168
- Kurz, Ingrid. 1996. *Simultandolmetschen als Gegenstand der interdisziplinären Forschung*. Habilitationsschrift. Universität Wien.

- Kulyk, Volodymyr. 2023. In: <https://laender-analysen.de/ukraine-analysen/284/die-ukrainer-sprechen-jetzt-hauptsaechlich-ukrainisch-sagen-sie/>, Stand: 11.09.2024.
- Kurz, Ingrid. 2002. *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher: Perspektiven nach dem Studium*. Wien: WUV-Universitätsverlag.
- Leanza, Yvan. 2005. Roles of Community Interpreters in Pediatrics as Seen by Interpreters, Physicians and Researchers. *Interpreting. International journal of research and practice in interpreting* 2005 7(2), 167-192.
- Linton, Ralph. 1936. *The study of a man: an introduction*. New York/ London: D. Appleton-Century.
- Mackintosh, Jennifer. 2007. Conference interpreting as a profession and how it got that way. In: Pöchhacker, Franz & Jakobson, Arnt Lykke/Mees, Inger M. (Hg.) *Interpreting Studies and Beyond*. Copenhagen: Samfunslitteratur Press, 41-52.
- Matzat, Wolfgang. 2008. Welttheater und Bühne der Gesellschaft. Überlegungen zur Tragödie der französischen Klassik. In: Lüdecke, Roger & Richter, Virginia (Hg.) *Theater im Aufbruch. Das europäische Drama der frühen Neuzeit*. Tübingen: M. Niemeyer, 133–154.
- Mead, George H. 1934. *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Meyer, Peter C. 2000. *Rollenkonfigurationen, Rollenfunktionen und Gesundheit: Zusammenhänge zwischen sozialen Rollen, sozialem Stress, Unterstützung und Gesundheit*. Opladen: Leske + Budrich.
- Meyer, Peter C. 2000. *Rollenkonfigurationen, Rollenfunktionen und Gesundheit : Zusammenhänge zwischen sozialen Rollen, sozialem Stress, Unterstützung und Gesundheit*. Opladen: Leske + Budrich.
- Mikkelsen, Holly. 1998. Towards a redefinition of the role of the court interpreter. *Interpreting* 3 (1), 21–45.
- Mikkelsen, Holly. 2008. Evolving views of the court interpreter's role: Between Scylla and Charybdis. In C. Valero-Garcés & A. Martin (Hg) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 81–97.

- Moser-Mercer, Barbara. 2003. Remote interpreting: Assessment of human factors and performance parameters. *Joint project, International Telecommunication Union (ITU)*. Ecole de traduction et interpretation, University of Geneva (ETI).
- Moser-Mercer, Barbara. 2011. Remote Interpreting. In: Gambier, Yves. (Hg.) *Handbook of Translation Studies. Volume 2*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 131-134.
- Mouzourakis, Panayotis. 1996. Videoconferencing: Techniques and challenges. *Interpreting: International journal of research and practice in interpreting* 1996 (1) 1, 21-38.
- Mouzourakis, Panayotis. 2006. Remote Interpreting. A technical perspective on recent experiments. *Interpreting: International journal of research and practice in interpreting* 2006 (8) 1, 45-66.
- Niebert, Kai & Gropengießer, Harald. 2014. Leitfadengestützte Interviews. In: Krüger, Dirk & Parchmann, Ilka & Schecker, Horst (Hg.) *Methoden in der naturwissenschaftsdidaktischen Forschung*. Berlin/Heidelberg: Springer Verlag, 121-132.
- Niska, Helga. 2002. Community Interpreting Training: Past, Present, Future. In: Giuliana Garzone & Maurizio Viezzi (Hg.) *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 133-144.
- Neuwirth, Andreas. 2024. SAVD Videodolmetschen GmbH. Chief Operating Officer. E-mail-Korrespondenz.
- O'Hagan, Minako & Ashworth, David. 2002. *Translation Mediated Communication in a Digital World: Facing the challenges of globalization and localization*. Clevedon/ Buddalo/ Toronto/ Sydney: Multilingual Matters LTD.
- OTS. 2016. In: https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20160509_OTS0005/savd-video-dolmetschen-gewinnt-millionen-ausschreibung-der-bundesagentur-fuer-arbeit, Stand: 19.02.2023.
- Parsons, Talcott. 1952. *The Social System*. *The American journal of sociology* 1952 (58/1), 103-104.
- Parsons, Talcott. 1967. *The social system*. London: Routledge & Kegan Paul.

- Pastor, Gloria Corpas & Gaber, Mahmoud. 2020. Remote interpreting in public service settings: technology, perceptions, and practice. *Journal SKASE Journal of Translation and Interpretation* 2020 (2), 58-78.
- Peuckert, Rüdiger. 2006. Rolle, soziale. In: Schäfers, Bernhard & Kopp, Johannes (Hg.) *Grundbegriffe der Soziologie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 242-245.
- Plattform Patient:innensicherheit. 2024.
In: <https://www.plattformpatientensicherheit.at/themen-videodolmetschen.php>.
Stand: 23.04.2024.
- Pöchhacker, Franz. 2016. *Introducing Interpreting Studies. Second edition*. London/ New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Pöchhacker, Franz. 2000. *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.
- Pöchhacker, Franz. 2004. *Introducing Interpreting Studies*. London/New York: Routledge.
- Pöllabauer, Sonja. 2015. Role. In: Pöchhacker, Franz (Hg) *Routledge Encyclopedia of interpreting studies*. London and New York: Routledge Taylor & Francis Group, 355-359.
- Raab, Jürgen. 2008. *Erving Goffman*. Konstanz: UVK.
- Rehadat. 2024. In: <https://www.rehadat.de/lexikon/Lex-Jugendberufsagentur-JBA/>, Stand: 21.04.2024.
- Roy, Cynthia B. 1993/2002. The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role of Interpreters. In: Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 345-353.
- Roy, Cynthia B. 2000. *Interpreting as a Discourse Process*. New York/Oxford: Oxford University Press.
- Roziner, Ilan & Shlesinger, Miriam. 2010. Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting. International journal of research and practice in interpreting* 2010 (12) 2 , 214-247.
- SAVD Videodolmetschen GmbH. 2021. In: <https://www.savd.at/>, Stand: 19.02.2023.

- Simmel, Georg. 1908/1999. *Exkurs über den Fremden*. In: *Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Frankfurt/Main: Suhrkamp, 764-771.
- Stadler, Christian & Kern, Sabine. 2010. *Psychodrama: Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Statista. 2024. In: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1293762/umfrage/anzahl-der-kriegsfluechtlinge-aus-der-ukraine/>, Stand: 02.05.2024.
- Tagesschau. 2023. In: <https://www.tagesschau.de/ausland/europa/ukraine-sprache-100.html>, Stand: 11.09.2024.
- Turk, Hanin. 2024. SAVD-Videodolmetschen GmbH. Head of Interpretation Service.
E-mail-Korrespondenz.
- Turner, Ralph H. 1955/56. *Role taking, Role Standpoint, and Reference Group Behaviour*. *American Journal of Sociology* 1955/56 (61), 316-328.
- Wadensjö, Cecilia. 1991/2002. The Double Role of a Dialogue Interpreter. In: Franz Pöckhacker & Miriam Shlesinger (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 355-369.
- Wadensjö, Cecilia. 1998. *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.
- WebRTC. 2024. In: <https://webrtc.org/getting-started/overview?hl=de>, Stand: 23.04.2024.
- Wirtschaftslexikon Gabler. 2024. In: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/bundesagentur-fuer-arbeit-29198>, Stand: 24.04.2024.
- Wiswede, Günter. 1977. *Rollentheorie*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Zwischenberger, Cornelia. 2013. *Qualität und Rollenbilder beim simultanen Konferenzdolmetschen*. Berlin: Frank & Timme GmbH.

Anhang

Transcript: DolmetscherIn 1

S1: Hallo. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen haben. Ziel des Interviews ist, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der Dolmetscherinnen beim Fern dolmetschen im Unternehmen SAVD Video Dolmetschen GmbH zu analysieren. Außerdem zu diskutieren, welche Rollen DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH gegenüber Sachbearbeiterinnen und Kundinnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptionszwecken mittels Tondatei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Gibt es zum Ablauf oder zur Masterarbeit Fragen?

D1: Hallo! Nein, keine Fragen.

S1: Okay, perfekt. Dann starten wir gleich. Los. Erzählen Sie mir bitte zu Beginn ein bisschen über sich selbst. Welche Ausbildung Sie haben, wann Sie in der Firma eingestellt worden sind, wie lange Sie schon tätig sind, mit welchen Sprachen Sie arbeiten und für welche Einsatzbereiche. Und wie viele Stunden im Monat. Was ist Ihre Muttersprache? (..) [0:01:29.3]

D1: Okay, ich arbeite für SAVD schon seit ungefähr zwei Jahren. Seit über zwei Jahren insgesamt und seit zwei Jahren im Angestelltenverhältnis. Momentan arbeite ich 25 Stunden pro Woche und ich arbeite mit verschiedenen Kunden, also praktisch mit allen Kunden, die wir haben. Nicht nur mit der Bundesagentur, sondern auch mit den Kunden aus dem medizinischen und sozialen Bereich. Sonstiges. Ich habe einen Masterabschluss in Konferenzdolmetschen und. Ja, ich meine, Arbeitssprachen sind Russisch, Ukrainisch, Deutsch und Englisch. Aber bei SAVD arbeite ich mit den ersten drei Sprachen, also Ukrainisch, Russisch, Deutsch. Meine Muttersprache ist Russisch [0:02:25.4]

S1: Und Sie haben gleich erwähnt, dass Sie für alle Bereiche arbeiten. Also nicht nur für die BA. Was ist für Sie der größte Unterschied zu BA von den anderen Kunden? Also, welche Besonderheiten würden Sie vom Kunden BA hervorheben? [0:02:52.3]

D1: Für mich ist die Besonderheit der BA, dass die Kunden aus der Bundesagentur durch besondere Machtverhältnisse gekennzeichnet sind, also Machtbeziehungen. Da sieht man eine noch deutlichere Unterscheidung zwischen dem sozusagen, der an der Macht ist in dieser

Situation und der, der ja die Person, die ja also in dieser Hierarchie untersteht und das gibt es natürlich in anderen Bereichen, wie zum Beispiel in Medizin oder in, wenn man ein Gespräch in der Schule, in einer Schule hat. Aber das bei der BA, das ist das, was mir besonders auffällt, das sind vor allem Kunden, die in der Sprache nicht mächtig sind. Sie sind erst vor kurzem im Land, also in Deutschland in dem Fall. Und sie haben meistens keine finanziellen Mittel. Deshalb können sie eben die Leistungen vom Staat bekommen und es werden besondere Anforderungen an die Kunden gestellt. Also praktisch Besuch eines Sprachkurses, Arbeitsaufnahme und sonstiges. Und. (..) Es ist eine Art Ultimatum. Und genau das ist nicht so Gespräche auf einer Ebene, könnte ich sagen. KundInnen fühlen sich teilweise beängstigt, dass sie etwas falsch machen und dann keine Leistungen z.B. mehr erhalten oder dass ihnen die Leistung gekürzt werden um 10%, 20%, 30%. [0:04:22.1]

S1: Und wie gehen Sie mit dieser Herausforderung um? Also dadurch, dass diese Machtverhältnisse sehr unterschiedlich sind, wie gehen Sie mit solchen Situationen um? Oder gibt es spezielle Beispiele dafür, wie Sie damit umgegangen sind? (..) [0:04:41.6]

D1: Ich. Meine Aufgabe ist es, allen Stimmen, allen Menschen eine Stimme zu geben. Und das versuche ich eben in meiner täglichen Arbeit als. Ich versuche, in diesen Situationen Sprach und Kulturvermittlerin da zu sein. Ich beschäftige mich mit der Sinnübertragung und ich möchte einfach, dass das Gesagte, ja das, was die Person möglichst gemeint hat, rüberkommt. Ja, und es ist nicht meine Aufgabe, diese so eine mögliche Anspannung zu eine mögliche Spannung abzumildern. Also wenn diese Machtverhältnisse da sind, bin ich nicht in dieser Rolle um. (..) So zu machen, dass alle Gesprächsparteien auf einer Ebene sind, sondern ich bin mir diesen Machtverhältnissen bewusst und ich arbeite im existierenden Rahmen und zwar so als Dolmetscherin, als Sprache. In der Ukraine aber auch in Russland ist es z.B. üblich dass die Behördenmitarbeiter strenger sind. Es gab z.B. eine Situation wo die deutsche Sachbearbeiterin sehr sanft zu den KundInnen war und versucht hat sehr nett und freundlich so zu machen, dass die KundInnen selber drauf kommen dass sie einen Sprachkurs besuchen sollten. Das machen eigentlich viele SachbearbeiterInnen. Und die Kunden waren komplett verwirrt, weil sie gewohnt sind dass man ihnen direkt sagt was von ihnen verlangt wird. Das führte zu einer sehr komischen Situation, wo dann der Kunde schon fast ausflippte und sagte, sagen sie doch einfach was zu tun ist, wieso reden wir hier so lange um den heißen Brei herum. Anschließend bat mich die Sachbearbeiterin die Situation zu besprechen und ihr zu erklären warum das so passiert ist. [0:05:49.4]

S1: Sehr, sehr spannend. Sie haben erwähnt, dass Sie sich sowohl als Sprachmittlerin als auch Kulturvermittlerin sehen, also in dieser Rolle. Aber auch Sie versuchen auch immer, diese Balance zwischen Machtverhältnissen richtig zu halten. Gibt es aber trotzdem Fälle, in denen zum Beispiel von Ihnen etwas anderes erwartet wird? [0:06:33.1]

D1: Das kommt natürlich vor. (...) Ich denke. Am meisten wird etwas von den ukrainisch russischsprachigen Kunden von mir erwarten. Ich denke, der Grund dafür ist, dass diese Personen es nicht gewohnt sind, gedolmetscht zu werden. Und ich denke eigentlich, dass die Sachbearbeiter ganz, ganz gut unterwegs sind. Also ich denke, viele von denen, mit denen wir täglich kommunizieren, sind unseren regelmäßigen Kunden und sie wissen schon, wie sie sich gewöhnlich verhalten. Ja, ja, sie haben eine gewisse Strategie entwickelt und ich denke, dass sie erwarten von mir nicht wirklich viel, Aber genau die russisch ukrainischen Kunden Klientinnen, die für die kann es ihr erstes Mal beim Dolmetschen sein. Und ich sehe, da ich aus der Ukraine komme, sehen viele in mir eine Verbündete. Also manchmal kommt es dazu, dass ich gefragt werde, wie ich heiße und dann spricht. Also verwendet man immer wieder meinen Namen Ja als Anrede bei Anrede. Oder sie verniedlichen meinen Namen und sagen statt Valeria, Lerochka, Leronka. Oder einmal kam es auch vor, dass eine Kundin zu mir gesagt hat ich hätte eine schöne Stimme. Das war aber nach einer eher kritischen Situation. Ich glaube es war so, weil sie mich auf ihre Seite ziehen wollte. Ja, und genau das. Das ist vielleicht etwas, was nicht so üblich bei einer Dolmetschung ist. [0:07:58.4]

S1: Sie sehen sie. Sie haben gesagt, Sie sehen sie so wie eine Verbündete. Gab es da spezielle Fälle, wo? Wo das besonders hervorstach? (..) [0:08:14.3]

D1: Ich. Ich habe jetzt kein konkretes Beispiel, keine konkrete Geschichte, aber ich denke schon, dass es schon einige Male vorgekommen ist. Also zum Beispiel in einer Konfliktsituation zwischen dem Sachbearbeiter und dem Kunden. Ja, wenn der Kunde versucht, seine Sichtweise auf eine oder andere Situation zu schildern, Ja, und der Sachbearbeiter ist dann damit nicht einverstanden. Oder er hat andere Argumenten, aber der ukrainisch russisch sprechende Kunde versucht dann trotzdem irgendwie, das bei mir glaubwürdig zu machen. Also er möchte, dass ich ihm glaube, ja, und dass ich dieses Gefühl der Glaubwürdigkeit weitergebe. Das heißt, dass es bei dem Sachbearbeiter ankommt. Und genau, es ist ja zum Beispiel in diese Richtung, in diese Richtung. Ja, oder wenn man irgendwie bestimmte kulturellen Besonderheiten erklärt, also zum Beispiel, also bei uns in der Ukraine ist es nicht üblich, offiziell zu arbeiten, das wissen Sie ja. Vielleicht sagt man oft also man erwartet eine

Zustimmung, eine Art Unterstützung, genauso eine Art Beweis, ja, dass das, was man sagt, eigentlich auch Gewicht hat. [0:09:31.8]

S1: Verstehe. (...) Wir haben jetzt von den Herausforderungen gesprochen, gibt es aber auch andere. Also wir haben von den Herausforderungen gesprochen, die so zwischenmenschlich sind, hauptsächlich von den Kundinnen. Gibt es auch andere Besonderheiten beim Dolmetschen, speziell für die Bundesagentur? Da dolmetschen Sie ja mit dem Audio. Gibt es da Besonderheiten, weil Sie mit dem Audio dolmetschen? Fühlen Sie dabei irgendwas anders? Wie empfinden Sie das, dass Sie da mit dem Audio dolmetschen? (..) [0:10:17.0]

D1: Genau. Die meisten Gespräche mit der Bundesagentur finden ohne Videoübertragung statt. Es ist also nicht möglich, die Reaktionen der Gesprächspartner aufs Gesagte zu sehen? Mhm. Und man ist oft auf gewisse Erklärungen angewiesen. Zum Beispiel? Die Fachkräfte sagen manchmal, der Kunde hat genickt oder der Kunde weint gerade. Und das hilft einem, sich zu vergewissern, dass das Gesagte angekommen ist. Also das Gesagte. Also zumindest aus der Perspektive der Person, die diese nicht verbale Reaktion zeigt. Genau. Und genau das, was ich sonst noch hinzufügen wollte, ist, dass eine weitere Schwierigkeit vom Videodolmetschen ist, dass man sich ausgegrenzt fühlen kann. Also als Dolmetscherin ja, vor allem, wenn die beiden Gesprächspartnerinnen in einem Raum miteinander sitzen. Ja, in manchen Fällen kann man sich wie eine Maschine fühlen, die nur die Sprachübertragung da ist. Und das erhöht, das erhöht Gefühle die bereits hochgesteckten Erwartungen, Anforderungen an den Dolmetscher noch weiter. [0:11:31.8]

S1: Diese Distanz, die Sie dadurch fühlen, die Sie gerade angesprochen haben, Finden Sie, dass das nur Vor oder nur Nachteile gibt? Oder gibt es dadurch beides? Wie empfinden Sie das? [0:11:45.8]

D1: Also es gibt auf jeden Fall Nachteile. Also wie gesagt, das erhöhte die Erwartungen. Erwartungen an uns Dolmetscherinnen. Ja, also wir werden schon sowieso als Computer, als Maschinen wahrgenommen. Das ist zumindest mein Eindruck. Und, ähm, ja, ähm. Das ist dann an sich schwer. Ich habe von Kolleginnen auch gehört, dass manche sogar gedacht haben, da wir aus dem Telefon reden, sozusagen, dass sie gedacht haben, das ist ein automatischer Übersetzer, ist. Und Vorteile? Ja, also für mich gibt es auf jeden Fall Vorteile, wenn zum Beispiel wiederum bei einer Konfliktsituation, dass ich nicht dabei sein muss. Ja, es gibt verschiedene Personen, verschiedene Situationen und ja, es kann alles unterschiedlich verlaufen und es gibt manchmal wirklich so heikle Gespräche und ich freue mich, dass ich nicht da

bin und dass ich dann nach dem Gesprächsende einfach ja, das Ganze, also den Anruf beenden kann, meine Kopfhörer ablegen und dann bin ich sozusagen fertig mit diesem Anruf oder dann nach meinem Dienst. [0:12:46.5]

S1: Und dadurch, dass das auch noch Audio ist, finden Sie das auch, wenn es Audio oder Video ist? Finden Sie, dass das nur Audio auch Vorteile hat oder auch Nachteile? Also Sie haben die Nachteile erwähnt, dass man eben auf Erklärungen angewiesen. Aber gibt es auch Vorteile, dass es nur Audio ist, dass Sie nicht gesehen werden oder dass Sie die anderen nicht sehen? (..) [0:13:09.9]

D1: Schon, gewissermaßen. Ja. So eine Art Kommunikation über das Audio ermöglicht einem. Vielmehr Gespräche zu servieren. Also ich meine, das wäre auch mit Video möglich, aber ich denke. (..) Audio Telefonate, also die Dolmetschung über Audio hat den routinierten Prozess. Ich weiß nicht, ob Sie verstehen, was ich meine. [0:13:47.9]

S1: Erklären Sie das bitte genauer. Routinierten Prozess. Was sehen Sie? [0:13:52.3]

D1: Ja, so dass. Man nicht unbedingt immer in die Kamera schauen muss und dadurch einfach mehr mentale Kapazitäten spart. Und da hat man mehr Energie für mehr Anrufe, mehr Kunden. Man kann vielleicht auch mehr Kleinigkeiten rüberbringen und es ist vielleicht auch manchmal angenehm, wenn man nicht immer die Reaktion bestimmter Kunden sieht. Ja, ich meine, es sind nicht immer angenehme Situationen. Bzw. Einige Personen sind einfach nervös, dass sie in einer Behörde sitzen. Ja, es ist für sie eine ungewöhnliche Situation und das ist diese Reaktion. Man merkt einfach, wie aufgeregt bestimmte Personen oft sind. Ja, und das möchte man sich vielleicht manchmal ersparen. [0:14:43.6]

S1: Sie haben von routiniert ein bisschen gesprochen. Hängt das allgemein mit dem Kunden Bundesagentur zusammen? Würden Sie die Arbeit bei der Bundesagentur auch ein bisschen als eine Routinearbeit bezeichnen oder hängt es nur mit dem Audio zusammen? Oder allgemein die Arbeit bei der Bundesagentur für Arbeit? [0:15:01.1]

D1: Das ist eine interessante Frage. Also vielleicht habe ich wirklich das Wort routiniert nur zum Teil nur deshalb benutzt, weil ich oft für die Bundesagentur dolmetsche, also die Anrufe. Von der Bundesagentur bekomme ich praktisch jeden Tag, also mehrmals im Laufe meines Dienstes. Und ja, deshalb ist das auf jeden Fall routiniert und die meisten sind ja über Audioübertragung und ja, also das ist auch etwas Routiniertes und ja, also und die Struktur der Anrufe selbst ist für mich auch routiniert. Da ist dann oft oder häufig um ähnliche Inhalte geht.

Also es gibt ja ähnliche Gesprächsszenarien, ja, und die werden dann bei jedem Anruf, fast bei jedem Anruf durchgegangen, also eines oder andere Szenarien, Szenario. [0:15:56.5]

S1: Und diese ähnliche Inhalte, die Sie ja im Laufe der letzten paar Jahre machen, finden Sie das dieses angeeignete Fachwissen Sie unterstützt und irgendwie hilft beim Dolmetschen? [0:16:30.3]

D1: Für mich stellt es vor allem einen Vorteil dar. Das erleichtert meine Arbeit massiv und ich kann dadurch, wie bereits erwähnt, mehr Anrufe tätigen, ohne dass ich sehr müde werde. Und im gewissen Sinne kann ich auch diese Gesprächssituation besser verstehen. Ja, ich kann immer besser und besser verstehen, was von einem Bundesagentur Kunden, was von einer Fachkraft, einem Sachbearbeiter dort erwartet wird. Und dieses Bewusstsein hilft mir, meine Arbeit und ich besser bzw einfacher zu machen. (4) [0:17:17.4]

S1: Angeeignetes Wissen, was Sie sich über die Jahre und mit der Erfahrung angesammelt haben. Also dieses Fachwissen in dem Bereich Bundesagentur für Arbeit. Hilft es Ihnen auch manchmal dabei? (..) Zum Beispiel auch Sachbearbeiterinnen besser zu verstehen oder allgemein die Kommunikation leichter zu führen. Oder wie empfinden Sie das? [0:18:17.7]

D1: Es gab unterschiedliche Situationen. Tatsächlich. Manchmal erklären die Sachbearbeiterinnen die die Sachen so, dass ich dasselbe nicht verstehe, obwohl ich das schon mehrmals gehört habe. Und ich erkläre das weiter so, dass die Person das tatsächlich versteht, so glaube ich. Mhm. Ich Ich würde nicht sagen, dass ich die Informationen hinzufüge. Ich ordne die Informationen so an, dass es Schritt für Schritt klar ist. Die Sachbearbeiter erklären, dass ab und zu von. Vom Ende bis zum Anfang. Und das verwirrt die Person, die das zum Ersten Mal hört. Aber es ist einmal zu einer Situation gekommen, die für mich persönlich unangenehm war. Es gab diese die Situation mit dieser sogenannten Abwesendheit, mit dem sogenannten Urlaub. Und die Sachbearbeiterin hat denselben Text, die ich schon, denn ich schon mehrmals gehört habe. Sie hat das wiederum vorgelesen und ich habe tatsächlich meine Wörter wirklich hinzugefügt, was schlecht war. Ich habe gesagt, es stehen Ihnen 21 Kalendertage zur Verfügung und die Sachbearbeiter Sie die Sachbearbeiterin. Sie konnte wahrscheinlich schon ein bisschen Russisch verstehen und sie hat mich ziemlich streng korrigiert. Sie hat gesagt, die 21 Kalendertage habe ich aber nicht erwähnt. Sie haben das gesagt. Ich habe das aber nicht erwähnt. Ich habe das nicht bewusst hinzugefügt. Ich habe das einfach hinzugefügt, weil ich das schon mehr mehrmals an diesem Tag und in den Tagen, den Monaten davor gehört habe in dieser Konstellation. Und ich habe wirklich nicht darauf geachtet, dass manche Sachbearbeiter

diese diese Aussage 21 Tage hinzufügen und manche nicht. Deshalb war das für mich unangenehm, dass ich zu viel gesagt habe. Das heißt, manchmal läuft die Dolmetschung einfach schon so automatisch, dass man eine kleine, genau ein kleines Detail hinzufügen kann. Das heißt, diese Verführung ist auch sehr groß, dass man etwas hinzufügt, obwohl das vielleicht gar nicht gesagt wird. [0:20:29.4] Und genau das ist aus dem Vorwissen, aus dem Hintergrundwissen so passiert, dass ich das mehrere Male gehört habe. Und wie gesagt, das war eine sehr. Das waren routinierte Monate, in denen wir mehrmals am Tag dasselbe gesagt haben. Deswegen habe ich wahrscheinlich gedacht, ich habe wahrscheinlich die Gespräche verwirrt, dass es ihm in diesem Gespräch gesagt wurde, obwohl es im letzten oder vorletzten Gespräch so gesagt wurde. [0:20:58.2]

S1: Und Sie haben jetzt von dieser einen Herausforderung gesprochen, dass sehr viel Einseitiges war und sehr Sie bekommen noch sehr viel Wissen. Das kann auch zu bestimmten Schwierigkeiten führen, bei denen man sehr aufpassen muss. Welche Herausforderungen würden Sie in diesem Setting außerdem noch hervorheben? Was? Was finden Sie sonst noch schwierig in diesem im Ferndolmetschen und in dem Bereich Bundesagentur für Arbeit? [0:21:32.2]

D1: Das ist die Routine der Gespräche, die Tatsache, dass wir uns nicht sehen. Es gab auch einige Richtlinien, zum Beispiel zu der Ortsabwesenheit. Das ist so eine Art Urlaub. Das Problem ist also, man hat natürlich diese. Es gibt diese Verführung zu sagen ja, ich kenne mich aus, ich erzähle das schon einfach um sich selbst die Zeit zu ersparen. Und ja, aber das Problem ist, dass in verschiedenen Bundesländern und selbst in verschiedenen Gemeinden können die Beamtinnen dieselben Regeln unterschiedlich behandeln und deswegen. Ist es eher gefährlich, hier tatsächlich auf die eigenen Fachkenntnisse zu verlassen, weil du weißt ja nicht, wie es genau bei diesem Jobcenter aussieht. Manche sind strenger, manche sind netter sozusagen zu den Kunden und sagen Ja, das ist kein Problem. Manche sagen, es kann zu solchen absurden Unterschieden kommen, dass manche sagen zum Beispiel Ja, Ortsabwesenheit, das ist eine Art Urlaub für sie, Sie haben Anspruch darauf. Und die anderen sagen, das soll nicht als Urlaub gesehen werden, Sie haben keinen Anspruch auf Urlaub, Sie bekommen staatliche Geldleistungen. [0:25:56.0]

S1: Alles klar. Ich hätte noch eine Frage. Ich habe eine Frage bezüglich Ihrer Funktion bei der Bundesagentur für Arbeit. Wie empfinden Sie also Ihre Funktion? Sie haben unter anderem von Kulturvermittlerinnen gesprochen, von Sprachvermittlerinnen. Sie haben von Verbündeten gesprochen. Welche Funktionen finden Sie? Erfüllen sie unter anderem noch? Und hat

sich vielleicht irgendwas mit im Laufe der Zeit verändert? Vielleicht dadurch, dass Sie eben, wie Sie gesagt haben, viel Fachwissen haben. Finden Sie, dass Sie eine neue Funktion haben? (...) [0:18:15.1]

D1: Ich überlege mir kurz. [0:18:18.1]

S1: Vielleicht von. Sie haben einerseits die Kundinnen erwähnt, dass sie ihre Verbündeten sind. Finden Sie aber, dass die Sachbearbeiterinnen ebenso eine gewisse Unterstützung von ihrer Seite brauchen? Oder dass Sie sie genauso als eine Ansprechperson sehen? Wie würden Sie dieses Verhältnis zwischen Ihnen und Sachbearbeiterinnen sehen? Und diese Erwartungen, die sie an sich stellen. [0:18:49.7]

D1: Ja, das stimmt. Ich sehe es auch so, dass nicht nur die Kundinnen, genau die ukrainisch Russisch sprechen von mir was erwarten, sondern die Fachkräfte ebenfalls. Ja, das stimmt. Sie suchen eine gewisse Unterstützung. Vielleicht am Anfang der Situation, am Anfang des Krieges in der Ukraine hatte ich auch das Gefühl gehabt, dass diese Art von Kommunikation für einige neu war. Also es ist eine neue Kultur, zum Teil neu, eine neue Sprache, eine neue Mentalität für viele. Und es ist auch eine Umstellung. Und gewisse Fachkräfte hatten aus meiner Sicht so eine gewisse Angst gehabt, mit neuen Personen, mit neuer Kultur was in Berührung zu kommen. Ja, und deshalb war es schon wichtig für sie auch, dass vielleicht ich als Dolmetscherin Sie verstehe was, worauf Sie hinauswollen, im Gespräch oder im gewissen Sinne einen Beistand leisten, indem ich sozusagen da bin, dass ich etwas für ihre Erklärung hinzufüge oder sogar nach dem Gespräch in der Leitung bleibe und etwas kulturspezifisches erkläre. Ich kann es jetzt natürlich nicht abschätzen, wie Sie diese Situation empfunden haben, aber Sie hatten auf jeden Fall gewisse Erwartungen an uns, dass wir ihnen helfen, und Sie haben sie immer noch an uns. Manchmal sogar jetzt fragen unerfahrenere SachbearbeiterInnen nach den Gesprächen ob wir kurz dran bleiben können um z.B. eine Situation zu besprechen. Man hat mich verschiedenste Sachen gefragt, wie z.B. das Schulsystem, Umgang mit Kunden in Behörden, wie der Arbeitsmarkt funktioniert oder wie man sich bewirbt und Arbeit findet. Manchmal waren SachbearbeiterInnen auch verwirrt warum nicht alle UkrainerInnen ukrainisch sprechen oder auch russisch. Warum junge Menschen z.B. keine E-Mail Adresse haben, nicht wissen wie so etwas funktioniert etc. Viele KundInnen kannten z.B. sowas wie Lebenslauf oder Motivationsschreiben nicht und das verwirrte die SachbearbeiterInnen. [0:20:13.8]

S1: Und gab es vielleicht Situationen, wo von Ihnen seitens der Kunden oder seitens der Sachbearbeiter schon zu viel erwartet wurde? Oder dass Ihre Rolle als Dolmetscherin nicht ganz richtig interpretiert oder verstanden wurde? Hatten Sie solche Situationen? (..) [0:20:34.0]

D1: Ja, ich würde sagen schon, dass es mir im Moment einfällt, ist so eine Situation, oder es gab vielleicht einige Situationen dieses dieser Art, also es geht wiederum um die Kundinnen, die ukrainisch oder Russisch sprechen, dass sie vielleicht nicht ganz gewusst haben, wie, wie Gespräche über eine Dolmetscherin und einen Dolmetscher funktioniert und sie Also es wird bei uns üblicherweise in der ersten Person gedolmetscht. Ja, und dass ich ich verwendet habe und darunter die Fachkräfte gemeint wurden, hat die Person gedacht, dass ich genau von mir aus spreche, also dass ich meine Meinung vertrete, also nicht die des der Fachkraft. Ja, das war ein bisschen verwirrend und aber das ist das, was ich davor gemeint habe. Nicht viele Personen kennen sich damit aus, wie es dolmetschen funktioniert und ich versuche nicht allzu hohe Erwartungen an die Personen haben die für die niemals gedolmetscht wurde. Ja, also ich kenne mich da natürlich aus. Ich habe studiert, ich habe über zehn Jahre mich damit beschäftigt, aber wenn es wirklich die erste Minute für diese Person ist, also versuche ich auch. Also bin ich eigentlich geduldig und ich versuche es für die Person so zu machen, dass sie sich auch wohlfühlt. [0:22:04.1]

S1: Gab es eine Veränderung im Laufe der letzten zwei Jahre? Was die Technik anbelangt, ist zum Beispiel die Tonqualität besser geworden. Ist das Verständnis, dass die Dolmetscherinnen gute Qualität an Ton brauchen. Hat sich da irgendwas verändert? Gab es oder ist es wie? Wie würden Sie diese ganze Technik Situation beschreiben, wenn. (..) [0:22:37.1]

D1: Ja, es gibt auf jeden Fall eine Verbesserung, was die Qualität der Technik betrifft. Am Anfang meiner Arbeit für die Bundesagentur hatte ich vielleicht jedes zweite Gespräch in einer schlechten bis sehr schlechten Qualität geführt. Und das war es im Zimmer oft sehr stark. Gehalt Ja, man hat die Gesprächspersonen kaum verstanden, vor allem die russisch ukrainische sprachigen Kundinnen. Ja, so dass ich immer wieder die Frage immer wieder fragen musste ja, ob sie das bitte wiederholen könnten. Ja, ja, also es gab manchmal, es gab ziemlich oft Situationen, wo ein Gespräch unmöglich war. Aber jetzt ist es viel besser geworden. Ja, also viele benutzen sogenannte Soundboxes oder andere Anlagen. Ich, ich weiß das nicht ganz genau. Allerdings. Ja, ist es ist besser geworden. Viele Gespräche sind möglich geworden. Und ich meine, die Qualität ist nach wie vor nicht perfekt. Ja, es gibt bei uns auch andere Kundinnen, die bessere Technik verwenden. Oder man hört sie auf jeden Fall viel besser als die Bundesagentur. Aber ja, also man muss sich schon noch etwas anstrengen Und das

natürlich ist auch das ist natürlich auch eine Schwierigkeit bei unserer Arbeit, also das ist auch ein Extraaufwand, also da werden auch unsere mentale Reserven ausgeschöpft, auch durch die Technik, dass es dann zweifellos, aber es gibt auch mehr Verständnis dafür seitens der Kundinnen. Ja, wenn ich sage, dass ich etwas akustisch nicht verstehe, ja, dann wird es oft mit jetzt häufiger mit mehr Verständnis begegnet. Ja, also es ist schon so, ja. Sie sagen zum Beispiel Ja klar. Also ich wiederhole es gerne, passt ja, Was kann ich tun? Oder Ja, das ist leider nicht möglich. Die Sprache, die diese Soundbox zu bewegen, ja, das zu platzieren. Aber wir versuchen es vielleicht dann, wir werden lauter sprechen usw Also es gibt auf jeden Fall Verständnis. Mhm. [0:24:53.2]

S1: Das ist gut. Und wenn Sie die Gesamtsituation so betrachten, finden Sie, dass das Ferndolmetschen immer besser wird. Und ähm, hat es Ihrer Meinung nach eine große Zukunft? (..) [0:25:08.4]

D1: Es wird immer besser. Es wird daran hoffentlich gearbeitet und ich sehe da auf jeden Fall ein großes Spektrum an Möglichkeiten für uns, für uns Dolmetscherinnen vor allem. Also, dass also Teledolmetschen ermöglicht uns einfach viel mehr Gespräche zu führen, als es sonst wäre, wenn wir da ja auch uns bewegen müssten. [0:25:40.4]

S1: Es ermöglicht viel mehr Gespräche. Ist das nur für die Kundinnen gut oder ist es auch für Dolmetscherinnen gut, dass die Menge an Gesprächen mehr wird? [0:25:52.7]

D1: Ja, genau das ist, was ich meine. Es ist vor allem für uns Dolmetscherinnen sehr gut. Wir müssen nicht so viel Zeit beim Fahren verbringen. Ja, also die. Das erspart uns viel Zeit und Geld. Ja, und auch auch mentale Kapazitäten, weil wir ja sozusagen nicht mehrere Stunden am Tag irgendwo in den Öffis oder im Auto verbringen müssen. Wir können diese Energie sozusagen beim Dolmetschen nutzen. Ja und ja. Es bedeutet mehr Zeit, mehr Kraft und auch mehr Geld für Dolmetscherinnen. [0:26:30.0]

S1: Ich habe noch eine vorletzte Frage, und zwar Wie haben Sie eigentlich von SAVD erfahren und wie sind Sie zu dem Bereich Ferndolmetschen überhaupt gekommen? Und haben Sie davor schon Erfahrungen gehabt mit Ferndolmetschen oder ist das Ihre erste Erfahrung? (6) [0:27:00.3]

D1: Ich bin Mitglied des Verbandes Universitas und eine mittlerweile Ex Kollegen aus der Firma SAVD. Hatte mich mal angeschrieben. Das war noch am Anfang des Krieges, so ungefähr im Frühling 2022 und hat genau mir gesagt, hat mich gefragt, ob ich Interesse hätte für

SAVD zu dolmetschen. Und so bin ich genau dazu gekommen, für die Firma zu dolmetschen und insgesamt. (..) Dolmetschen zu betreiben. Und das ist ja so, kann man sagen ja. Meine erste Erfahrung mit dem, mit dem Dolmetschen also kann man sagen kommt darauf an, wie man das definiert. Ich hatte schon auch Erfahrungen damit, als ich mit dem Publikum in einem Raum persönlich war, er vor Ort war, aber die Person, die das Gespräch geführt hatte. Sie war dann mit dem Computer, also übers Internet, mit uns verbunden. Das ist vielleicht auch Teil des Dolmetschen, aber nicht für mich, sondern für die für den Sprecher. Es ist ja, aber ansonsten es ist ein Format. Ist schon das erste Mal für mich. (...) [0:28:16.4]

S1: Alles klar. Vielen Dank. (11) Hm. (8) Ich glaube, wir sind grundsätzlich am Ende unserer unseres Gesprächs. Ich möchte mich bei Ihnen bedanken für Ihren Beitrag. Es war sehr spannend, mit Ihnen zu sprechen und ich wünsche Ihnen noch einen schönen Arbeitstag. [0:29:00.3]

D1: Danke ebenfalls. [0:29:01.7]

Transkript: DolmetscherIn 2

S1: Hallo. Schönen guten Tag. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, Interview teil zu nehmen. Das Ziel des Interviews ist es, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der Dolmetscherinnen beim Dolmetschen im Unternehmen SAVD Video-dolmetschen GmbH zu analysieren. Ausserdem zu diskutieren, welche Rollen Dolmetscherinnen der SAVD Video Dolmetschen GmbH gegenüber SachbearbeiterInnen, Kundinnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptionszwecken mittels Tondatei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Haben Sie zum Ablauf Fragen? [0:01:02.1]

D2: Nein, danke. [0:01:03.7]

S1: Okay. Ich würde gerne mit ein paar Einstiegsfragen beginnen. Und zwar würde ich gerne ein bisschen was über Sie erfahren. Bitte erzählen Sie mir, welche Ausbildung Sie haben, wie lange Sie schon bei der Firma tätig sind, mit welchen Sprachen Sie in der Firma arbeiten, für welche Einsatzbereiche? Wie viele Stunden in der Woche? Und was ist Ihre Muttersprache? [0:01:32.7]

D2: Genau. (..) Also, ich habe Konferenzdolmetschen in Graz studiert, mit den Sprachen Französisch und Russisch. Nachdem. Nach dem Studium habe ich zuerst begonnen, bei der SAVD als freiberufliche Dolmetscherin zu arbeiten. Und im August werden es jetzt zwei Jahre, dass ich bei der SRVD als angestellte Dolmetscherin tätig bin. Ich arbeite bei der SAVD mit den Sprachen Russisch und Französisch. Insgesamt habe ich bis vor kurzem noch 25 Stunden gedolmetscht, aber seit April habe ich meine Stunden auf 30 Stunden aufgestockt Und in den Einsatzbereichen bei der SAVD arbeite ich für Russisch, hauptsächlich für die Bundesagentur, aber auch für andere Behörden und Bildungseinrichtungen. Und für Französisch bin ich für alle Bereiche, also auch für medizinische Bereiche beispielsweise freigeschaltet. Meine Muttersprache ist Deutsch. [0:02:31.9]

S1: Bevor ich mit den Hauptfragen anfangen, wollte ich sie fragen Wie sind Sie eigentlich zu dem Setting Ferndolmetschen gekommen? Also wie sind Sie zu der Firma gekommen und was gefällt Ihnen besonders an diesem Setting? Also am Ferndolmetschen Grundsätzlich? Und bitte legen Sie den Fokus auch auf die Bundesagentur. Also Sie können gerne das

vergleichen mit anderen Bereichen. Welche Unterschiede Sie sehen und ja. Erzählen Sie ein bisschen. [0:03:16.9]

D2: Also nach dem Studium bzw. als ich noch studiert habe, habe ich bei einer anderen Firma bei einem anderen Unternehmen gearbeitet und ich habe hauptsächlich mit Französisch gearbeitet. Allerdings war das nicht im Bereich Dolmetschen, sondern es war mehr so im Sales Bereich und da habe ich französischsprachige Kunden betreut. Und als Dolmetscher ist es sehr schwierig, eine Anstellung zu finden. Deshalb habe ich im Internet recherchiert, was es für Firmen und Möglichkeiten gibt und bin dann so auf die SAVD gestoßen und habe dadurch auch zuerst als Freiberuflerin begonnen, weil ich eben parallel noch in einer anderen Firma angestellt war. Und aufgrund des hohen Sprachbedarfs für Russisch hat man mir dann eine Anstellung bei der SAVD angeboten, worüber ich mich dann sehr gefreut habe. Und so bin ich dann eigentlich zu der Firma gekommen. Und was mir besonders gut an diesem Setting gefällt, ist, dass man mit dem Ferndolmetschen eine gewisse Distanz gegenüber den Auftraggeberinnen hat, weil ich auch als freiberufliche Dolmetscherin in Graz tätig bin. Und ich finde es ganz angenehm, nicht immer bei den Kunden vor Ort zu sein oder bei den Klienten, egal ob das jetzt die Bundesagentur ist oder andere Bereiche. Auch dass es nicht immer mit Video ist, sondern nur mit Audio, finde ich manchmal hilfreich, weil man dadurch sich einfach distanzierter fühlt und nicht vor Ort ist ist es glaube ich leichter, da distanzierter zu bleiben und neutraler zu bleiben. Das hilft. Finde ich auch manchmal. Wobei es bei manchen Themen auch hilfreich sein kann, wenn man vor Ort ist. Aber ich finde das Setting eigentlich recht angenehm und auch sehr praktisch, dass man von zu Hause aus arbeiten kann. (..) [0:04:48.9]

S1: Sie haben jetzt sehr viele Vorteile angesprochen, die zum Beispiel Distanz, dass man eben flexibel ist vom Ort. Was würden Sie beim Audio dolmetschen, also spezifisch bei dem Kunden Bundesagentur besonders hervorheben? Was würden Sie als Besonderheiten oder als Herausforderungen des Dolmetschens spezifisch mit dem Kunden Bundesagentur hervorheben? Sie können gerne zum Beispiel einen typischen, typische Gespräche mit Ihnen beschreiben und vielleicht kommen Sie dann auf weitere Gedanken. [0:05:26.4]

D2: Also beim Audiodolmetschen mit der Bundesagentur finde ich es herausfordernd, wenn die Audioqualität nicht passt, also wenn der Ton verzerrt ist, wenn die Akustik einfach nicht passt. Das ist sehr schwierig, vor allem, wenn man kein Bild dazu hat, weil man dann auch keine Mimik und Gestik von den Kundinnen hat und einfach nicht weiß, worauf das Gespräch jetzt eigentlich hinausläuft oder was man genau sagen möchte. Damit und herausfordernd finde ich auch, dass man oft nachfragen muss, wenn Dinge nicht verstanden werden, weil das

auch einfach anstrengend ist und man schneller müde wird dadurch. Und. Es sich auch auf die Dolmetschqualität auswirken kann. Ähm, ja, das ständige Nachfragen ist einfach für beide Seiten, glaube ich anstrengend und zieht dein Gespräch in die Länge. [0:06:11.6]

S1: Sie haben gesagt, ständig finden Sie, dass das seit Ihrem Beginn, also seit, ähm. Vor zwei Jahren, dass sich das nicht verbessert hat mit der Tonqualität. Und wo ist genau das Problem? Also, wo liegt genau dieses Problem mit der Tonqualität? [0:06:31.6]

D2: Ich finde, es hat sich verbessert. Doch es gibt immer wieder Bundesagenturen, bei denen der Ton vielleicht nicht so passt. Das liegt häufig auch an der Netzverbindung oder ja, an der Ausstattung. Einfach weil sie Geräte nutzen, die nicht besonders, ja entweder nicht hochwertig genug sind, ich weiß es nicht oder die Mikros einfach zu weit weg sind von den Kunden oder von den Sachbearbeitern. Generell finde ich, dass es besser geworden ist und woran es liegt, dass die Tonqualität so schlecht ist, da Ja, wie gesagt, ich glaube, das ist häufig an der Internetverbindung einfach liegt oder eben auch an den Mikrofonen, die hin und hergereicht werden müssen oder einfach zu weit weg sind. Oder häufig ist auch noch eine Plexiglasscheibe von Corona Zeiten dazwischen und das erschwert das Dolmetschen auch. [0:07:21.5]

S1: Und Ihrer Meinung nach müsste also von der Seite der Kunden Verbesserung stattfinden? Richtig? [0:07:30.5]

D2: Meiner Meinung nach ja. Also ich persönlich habe mit meinem Internet ansonsten keine Probleme und Schwierigkeiten und auch im Vergleich zu anderen Kunden. Also es ist ja nicht durchgängig schlecht die Qualität, sonst wäre ein gutes Dolmetschen ja auch nicht möglich. Aber ich glaube, dass bei den Kunden Verbesserungspotenzial besteht. Ja. [0:07:50.7]

S1: Sie haben auch. (..) Von Vorteilen gesprochen, die eben, dass sie sehr flexibel sein können. Welche Vorteile würden Sie sich sowohl für sich als auch für zum Beispiel Kundinnen unterstreichen? Vom Fern dolmetschen und Audio dolmetschen, wenn Sie wollen spezifisch? [0:08:11.8]

D2: Ja, also für mich auf jeden Fall. Wie gesagt, die Flexibilität und auch, dass man nicht ortsgebunden ist, sondern einfach von überall aus eigentlich arbeiten kann. Das ist für mich besonders praktisch, weil meine Familie weiter weg lebt und ich so nicht immer Urlaub nehmen muss, sondern einfach von zu Hause aus arbeiten kann und meine Familie trotzdem sehen kann. Und für Kundinnen ist ein großer Vorteil, dass Dolmetscherinnen einfach immer schnell verfügbar sind, ad hoc und sie nicht viele verschiedene Freiberuflerinnen anfragen müssen,

Termine koordinieren müssen. Und wenn jemand ausfällt, zum Beispiel, müssen sie für Ersatz sorgen. Und so rufen sie einfach bei der Firma an und haben ad hoc eigentlich immer recht schnell Dolmetscherinnen verfügbar. Und ich glaube, das ist ein großer Pluspunkt. Mhm. [0:08:55.4]

S1: Und ähm, ich habe vorhin das schon gefragt. Vielleicht war das nicht spezifisch genug. Hatten Sie davor schon Ferndolmetschererfahrung? Haben Sie schon fern gedolmetscht, bevor Sie in der Firma gearbeitet haben? [0:09:07.7]

D2: Ähm, Ferndolmetschen eigentlich. Also im Studium ja, weil ich mein Studium gerade zu Corona Zeiten beendet habe. Und unsere Fachprüfung war zum Beispiel auch online. Also die Dolmetschung fand online statt und die ganze Prüfungsabwicklung und alles. Aber im beruflichen Kontext war es mit der Firma die erste Erfahrung. [0:09:26.0]

S1: Hm, jetzt würde ich gerne auf die Bundesagentur ganz spezifisch eingehen. Und zwar würde ich fragen: Was ist so für Sie ein typischer Anruf oder welche typischen Merkmale von einem Gespräch mit der Bundesagentur für Arbeit würden Sie besonders hervorheben? Welche Besonderheiten und ja, was macht es für Sie aus und welche Herausforderungen oder Besonderheiten stehen dadurch? [0:09:57.6]

D2: Also ein typischer Anruf bzw. ein Ablauf wären für mich die sogenannten Erstgespräche, wo man zunächst einmal die Kunden anmeldet, die Daten aufnimmt. Das heißt, persönliche Daten werden aufgenommen von Kundinnen, es wird der Lebenslauf durchgegangen, man geht auf die beruflichen Erfahrungen ein. Und was es für mich ausmacht, ist, dass die Bundesagentur eine Behörde ist und deshalb auch Behördensprache sehr präsent ist und was Herausforderungen sein können bei der Bundesagentur. Also prinzipiell ist der Ablauf eigentlich recht ähnlich immer. Aber die Berufsbezeichnungen der Kundinnen können manchmal herausfordernd sein, finde ich persönlich, weil häufig oder ja, es kommt vor, dass seltene Berufe genannt werden, wo man dann nachfragen muss, was jetzt damit genau gemeint ist. Oder man braucht nähere Infos. Oft gibt es auch nicht eine eins zu eins Dolmetschung dafür, weil die Berufe hier einfach nicht existieren zum Beispiel. Und herausfordernd kann auch sein, obwohl es eine Behörde ist, dann. Es ist doch ja um sehr private Inhalte geht und jede Person bringt ihr eigenes Schicksal mit und es kann dann auch sehr emotional werden in einem Gespräch, obwohl man das eigentlich zu Beginn gar nicht erwartet hat. (...) [0:11:15.6]

S1: Sie haben diese Emotionalität erwähnt, und ich nehme an, dass es nicht nur emotional werden kann, sondern auch zum Beispiel gewisse Konfliktsituationen entstehen können. Würden Sie das bestätigen und wenn ja, warum entstehen solche Konfliktsituationen und zwischen wem genau? [0:11:39.9]

D2: Ja, zu Konfliktsituationen kommt es durchaus. Also ich als Dolmetscherin wurde jetzt noch nie angegriffen. Also ich würde nicht sagen, dass der Konflikt zwischen Kunde und Dolmetscherin entsteht, sondern eher zwischen Kundinnen und Sachbearbeiterinnen, weil die Kundinnen sich oftmals missverstanden fühlen. Leistungen werden nicht zeitgerecht bewilligt, es kommt zu Kürzungen oder es kommt zu anderen Sanktionen, weil Kundinnen nicht mitgearbeitet haben oder weil sie die Post gar nicht erhalten haben und deshalb gar nichts von irgendwelchen Terminen wussten. Zum Beispiel. Und da kann es schon vorkommen, dass die Kundinnen verärgert sind. Aber genauso die Sachbearbeiterinnen, weil sie das Gefühl haben, dass die Kundinnen nicht ordentlich mitarbeiten. Und deshalb kann es schon zu Konflikten auch kommen. Ja. [0:12:27.2]

S1: Und wie gehen Sie dann mit diesen Situationen um? [0:12:32.5]

D2: Hm. Also ich versuche stets neutral zu bleiben und auch mit der Stimme ruhig zu bleiben. Selbst wenn jetzt die Gesprächsteilnehmerinnen lauter sprechen oder sich ärgern oder sich auch beschimpfen, dann versuche ich trotzdem mit meiner Stimme neutral zu bleiben und das einfach so neutral und transparent wie möglich rüberzubringen. [0:12:52.5]

S1: Und wenn Sie Beschimpfungen hören, wie gehen Sie dann damit um? Wie dolmetschen Sie das? [0:12:59.5]

D2: Ich dolmetsche das trotzdem wortwörtlich, weil ich mir denke, es ist nicht gegen mich gerichtet. Und ja, also ich denke mir, die Leute wollen sich ausdrücken. Deshalb sind sie auch froh, einen Dolmetscher zu haben. Und ich finde, sie sollten auch die Möglichkeit dazu haben. Es ist ja nicht meine persönliche Meinung, dass ich jetzt jemanden beschimpfe, sondern ich gebe das ja nur wieder. [0:13:22.4]

S1: Und finden Sie, dass zum Beispiel in solchen Konfliktsituationen eine oder die andere Seite Sie mehr auf Ihrer Seite sieht? Spüren Sie das? (..) [0:13:37.1]

D2: Ob ich das spüre oder es. [0:13:39.5]

S1: Situationen, wo zum Beispiel Sie darauf hingewiesen wurden, etwas zum Beispiel zu dolmetschen oder nicht zu dolmetschen, oder wo sie darauf hingewiesen wurden, dass sie etwas nicht verstanden haben. Ob als Sie als Expertin, als Dolmetscherin was erklären können, sowohl von der als auch von der anderen Seite. [0:14:00.3]

D2: Ja, also es kommt vor, dass beispielsweise Sachbearbeiterinnen in ihrem Arbeitsalltag einfach sehr viel zu tun haben und sehr viel reden und reden. Und dann sagen sie irgendwann „Das müssen Sie jetzt aber nicht dolmetschen“. Und ich weise dann freundlich darauf hin, dass wir generell alles dolmetschen müssen, was gesagt wurde. Das wird dann eigentlich auch meistens gut angenommen und akzeptiert und auch auf der Seite der Kundinnen kommt es vor, dass sie irgendwas erklären, erzählen und dann anfügen „Ja, aber dolmetschen Sie das bitte nicht“. Auch das gebe ich aber wieder. Also exakt mit diesem Wortlaut, damit einfach klar ist, dass der Kunde das gesagt hat, aber eigentlich nicht wollte, dass das gedolmetscht wird. Also solche Situationen kommen schon vor, aber ich lasse mich da jetzt eigentlich nicht auf eine Seite ziehen. Und da finde ich es wieder ein Vorteil, dass Ferndolmetschen, weil man eben einfach nicht vor Ort ist und diese Distanz hat und die Leute teilweise beim Audio dolmetschen nicht sieht. Und deshalb ist es ja glaube ich leichter, beim Audiodolmetschen distanzierter und neutraler zu bleiben. [0:14:59.2]

S1: Und warum glauben Sie, werden Sie immer wieder versucht, auf eine oder auf die andere Seite gezogen zu werden? [0:15:06.9]

D2: Ich glaube, das ist einfach ein natürlicher Mechanismus. Wenn man beide Sprachen spricht, dann fühlt sich die eine Partei einfach verstanden, egal ob es jetzt der russischsprachige Klient oder Klientin ist oder die deutsch sprechende Person. Ähm, man hat dann einfach mehr den Bezug zu einer Dolmetscherin, denke ich mir als zum Klienten, weil da immer eine dritte Person dazwischen ist. (..) [0:15:29.3]

S1: Alles klar. Ich würde nun gerne zu den Rollen übergehen und zu Ihren Funktionen. Welche Funktion finden Sie? Erfüllen Sie beim Dolmetschen für die Bundesagentur? Haben Sie vielleicht konkrete Beispiele, wie Sie mit Ihren Funktionen umgehen, also in welchen Rollen und in welchen Funktionen fühlen Sie sich beim Dolmetschen für die Bundesagentur? [0:15:56.2]

D2: Hm, also ich fühle mich eigentlich in der Rolle der Sprachmittlerin, weil ich einfach eine Kommunikation gewährleistet zwischen den Parteien hin und wieder oder auch häufig

eigentlich als Kulturmittlerin, weil manchmal benötigt es schon zusätzliche Erklärungen, wenn es jetzt um kulturspezifische Inhalte geht, sei es jetzt spezielle Berufsbezeichnungen oder die Ausbildungssysteme, die sich unterscheiden. In der Ukraine und in Österreich oder in, in, in Russland und in Österreich. Deshalb finde ich, dass wir mehrere Rollen und Funktionen einnehmen. Hm, genau. Und da einfach auch vielseitig sind. [0:16:41.0]

S1: Sie haben jetzt die Rolle der SprachmittlerIn und der KulturmittlerIn hervorgehoben. Also haben Sie das Gefühl, dass Sie auch zusätzliche Aufgaben machen oder dass Sie eine gewisse Fachexpertinnen sind. Oder ist das Ihrer Meinung nicht der Fall? [0:17:09.8]

D2: Ich habe nicht das Gefühl, dass ich Fachexpertin bin. Klar ist man mit den Gesprächen vertraut und man kennt die Abläufe, man kennt auch die Termine und alles, aber es ist einfach nicht meine Aufgabe. Es gehört nicht in mein Aufgabengebiet, den Kundinnen irgendetwas von selbst zu erklären. Und wenn mich Sachbearbeiterinnen ansprechen und sagen: „Sie wissen das bestimmt, erklären Sie das bitte!“ dann weise ich freundlich darauf hin, dass das nicht in meinen Kompetenzbereich fällt. Weil Sachbearbeiterinnen weisen auch immer darauf hin, dass die Abteilungen im Jobcenter getrennt sind und es eine Abteilung für die Leistungen und eine für die Arbeitsvermittlung gibt. Und sie sind auch nur gewillt, die Sachen, die ihren Kompetenzbereich betreffen, zu beantworten. Und das gleiche denke ich mir dann beim Dolmetschen auch, dass das einfach nicht meine Aufgabe ist und meine Kompetenzen überschreiten würde und ich die Verantwortung dafür nicht tragen kann. [0:17:57.3]

S1: Sie haben eine Situation erwähnt, in denen an Sie andere Erwartungen, von Sachbearbeiterinnen gestellt wurden. Finden Sie also, dass das Fachwissen, was man sich mit der Zeit aneignet, gewisse neue Rollen öffnet oder neue Erwartungen an Sie stellt? [0:18:40.9]

D2: Das denke ich ja. Ich hatte nämlich auch das Beispiel, dass mich die Sachbearbeiterinnen an der Stimme erkannt haben und gesagt haben: „Sie haben schon öfter für uns gedolmetscht.“ Ich sehe ja auch, welche Kundinnen bei uns anrufen. Also mit der Zeit weiß man dann, wen man circa am Telefon hat und nach zwei Jahren kennt man den einen oder anderen Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin. Und ich denke mir schon, dass die sich dann denken: „Die Person hat schon so viele Gespräche für mich gedolmetscht, die kennt die Abläufe, die weiß, was ich erklären möchte, die weiß, was im nächsten Schritt kommt. Dann spare ich mir die Zeit und die Person kann es gleich selber sagen.“ Also ich glaube schon, dass das auch zu einer veränderten Erwartungshaltung bei den Sachbearbeiterinnen führen kann. [0:19:24.6]

S1: Und wie gehen Sie dann in solchen Situationen um? Was antworten Sie dann? [0:19:29.6]

D2: In solchen Situationen weise ich darauf hin, dass das nicht in meinem Kompetenzbereich als Dolmetscherin liegt und dass das einfach nicht zu meinen Aufgaben gehört und ich die Verantwortung dafür nicht übernehmen kann. Und dass sie das bitte, also dass ich nur das gedolmetscht, das Gesagte dolmetsche. [0:19:47.9]

S1: Und, ähm, Sie haben vorhin erwähnt, dass es sehr oft sehr ähnliche Gespräche gibt, also sehr oft ähnlicher Aufbau von Gesprächen mit der Bundesagentur. Wie würden Sie das beschreiben? Ist das für Sie ein Vorteil, dass die Gespräche immer sehr ähnlich sind oder Nachteil? Und welche Besonderheiten würden Sie dadurch unterstreichen? (..) [0:20:19.6]

D2: Ein Vorteil ist, dass man vielleicht ein bisschen Vorbild, also ein bisschen. Man ist vorbereitet auf die Gespräche, weil man weiß, was einen erwartet. Das heißt, man ist vor den Gesprächen eigentlich nicht mehr nervös, wie vielleicht zu Beginn, als man noch begonnen hat, weil man genau weiß, wie die Gespräche anfangen, wie sie enden. Natürlich gibt es immer Ausnahmen, aber eigentlich ist der Hauptaufbau immer der gleiche. Das finde ich vorteilhaft. Es kann aber auch eintönig werden und etwas ja manchmal langweilig, weil es einfach immer das Gleiche ist. Deshalb freue ich mich auch, wenn hin und wieder andere Anrufe kommen, weil es einfach abwechslungsreicher ist. Und man ist auch mehr gefordert. Und man merkt auch, dass die Konzentration nachlässt, wenn man ständig nur den gleichen Ablauf dolmetscht. Ähm, ja, genau. Und eine Besonderheit der Bundesagentur. Wäre vielleicht die ja die der Umgang mit einer Behörde. Und man sieht einfach, dass die Strukturen in einer Behörde immer die gleichen sind. Die Arbeitsabläufe sind gleich, die Sprache wiederholt sich genau. [0:21:22.1]

S1: Bringt es Sie manchmal in Situationen, wo Sie das Gefühl haben, Sie helfen durch Ihr Wissen schneller oder besser sowohl der einen als auch der anderen Seite, weil es zum Beispiel etwas schneller verstehen oder etwas mit weniger Kontext dolmetschen können. Wie gehen Sie mit diesem Fachwissen um, dass Sie so viel bereits wissen? [0:21:52.4]

D2: Also ich versuche. Natürlich ist es manchmal einfach ja anstrengend, wenn man sich denkt, man kennt die Antwort und es geht so lange hin und her und man muss dann da sitzen und man braucht, glaube ich, sehr viel Geduld. Und man muss einfach die Ruhe bewahren, weil es würde viel schneller gehen, wenn ich jetzt einfach sagen würde. In die und die Richtung geht. Oder der Kunde oder die Kundin hat das nicht verstanden und es kann anstrengend

werden, vor allem, wenn man bereits sechs Stunden am Tag gedolmetscht hat und es ist zum Beispiel das letzte Gespräch vor Dienstende, dann kann das durchaus anstrengend sein. Aber trotzdem bemühe ich mich, dass ich ja da nicht von meiner Rolle abweiche und trotzdem der Rolle gerecht bleibe und nicht zu viel sage, sondern wirklich nur das Gesagte. Dolmetscher. [0:22:40.7]

S1: Aber finden Sie das im kommunalen Dolmetschbereich? Sie nur Sprachmittlerin oder nur Kulturmittlerin sind und nicht Ihrer Meinung sind? Sollten Sie nicht zur Kommunikationsverbesserung dienen? Oder was ist Ihre Meinung? [0:23:00.0]

D2: Ich denke schon, dass ich zur Kommunikationsverbesserung dienen sollte. Also es wäre schlecht, wenn es mit Dolmetscherinnen komplizierter werden würde. Ich denke, dass das Ziel schon ist, dass sich die beiden Parteien verstehen, dass es zu keinen Missverständnissen kommt. Aber ich sehe die Hauptaufgabe trotzdem als Sprachmittlerin und Kulturmittlerin. Aber die Hauptaufgabe oder die ja, das Wichtigste ist natürlich, dass sich alle Parteien verstehen und dass es zu keinen Missverständnissen kommt. (...) [0:23:33.2]

S1: Okay, also ich würde noch gerne das alles ein bisschen zusammenfassen und komme deswegen schon zu meinen letzten Fragen. Bitte beschreiben Sie ganz kurz zusammengefasst, was für Sie das Audiodolmetschen für die Bundesagentur ausmacht, was Sie wirklich so hervorheben würden als Besonderheiten und Herausforderungen und wie Sie mit zum Beispiel verschiedenen Rollenkonflikte, also Rollenerwartungen, die an Sie gestellt werden, umgehen. (..) [0:24:14.2]

D2: Also Herausforderungen würde ich definitiv die Technik nehmen, weil ich habe zu Beginn die Audioqualität angesprochen. Aber natürlich gibt es auch noch andere technische Herausforderungen, wenn zum Beispiel bei uns das System nicht so funktioniert, wie es funktionieren sollte. Das ist einfach der Technik geschuldet und auch normal. Wobei bei uns in einem Unternehmen, das Audio und Videodolmetschung anbietet, die Technik natürlich eine sehr wichtige Rolle spielt. Aber das sehe ich als große Herausforderung auch für das Dolmetschen, selbst wenn es dann zu Unterbrechungen kommt oder Abbrüchen im Gespräch. Als Besonderheiten bei der Bundesagentur der Arbeit würde ich nennen die Behördensprache und einfach den Kontext, dass man in einer Behörde arbeitet und mit den Strukturen und Abläufen vertraut ist. Und zu den Rollenerwartungen würde ich sagen, dass es vorkommen kann, dass Sachbearbeiterinnen an uns andere Rollenerwartungen haben, als wir eigentlich erfüllen sollten. Und da muss man einfach als Dolmetscherin selbst bemüht sein und daran arbeiten, dass

man der Rolle gerecht wird und sich immer wieder die Dinge vor Augen halten, die man während dem Studium gelernt hat und die man in der Praxis auch schon gelernt hat. [0:25:30.7]

S1: Sie haben gesagt, dass hauptsächlich von den Sachbearbeiterinnen andere Rollenerwartungen von Ihnen erwartet werden. Ist das von den Kundinnen nicht so? Finden Sie, dass Kundinnen Sie wirklich als eine Dolmetscherin sehen, oder sehen Sie in ihnen jemanden anderen? In welcher Rolle sehen die Kundinnen sie? [0:25:51.9]

D2: Ich persönlich habe die Erfahrung gemacht, dass mich Kundinnen hauptsächlich wirklich als Dolmetscherin Sprachmittlerin wahrnehmen. Vielleicht liegt es auch daran, weil man jetzt im Russischen auch meinen Akzent hört und weil sie einfach wissen, dass ich ja nicht aus Russland oder aus der Ukraine stamme. Aber meine Erfahrung war Es gibt Einzelfälle, aber ich glaube, das gibt es immer und auf allen Seiten. Aber hauptsächlich war meine Erfahrung, dass ich wirklich als Dolmetscherin gesehen werde. [0:26:20.9]

S1: Interessanten Aspekt mit dem russischen Akzent. Das ist sehr spannend, sehr interessant. Und meine allerletzte Frage ist eben zu dem ganzen Setting, also ganz, ganz grundsätzlich Ferndolmetschen. Sehen Sie darin eine Zukunft und was müsste Ihrer Meinung nach verbessert werden, damit das alles noch besser verläuft? Und sind Sie grundsätzlich davon überzeugt, dass das, was gut ist und auf jeden Fall die Zukunft ist? Also beim Dolmetschen? [0:27:03.2]

D2: Ich finde, dass Ferndolmetschen durchaus Zukunft Zukunftspotenzial hat. Und ich glaube, dass es immer wichtiger werden wird. Vor allem in der Corona Zeit hat es begonnen, dass sehr viele Unternehmen in einen Online Modus gewechselt haben, sehr viele Leute von zu Hause aus gearbeitet haben. Und ich glaube, dass das beim Dolmetschen auch sehr nützlich ist. Und ich sehe darin durchaus eine sehr gute, sinnvolle und nützliche Sache, weil einfach viel schneller Sprachmittlerinnen verfügbar sind. Es ist unkomplizierter. Auch für uns Sprachmittlerinnen ist es einfach praktischer. Und ja, also ich bin überzeugt davon, dass das es immer mehr Unternehmen geben wird, die darauf zurückgreifen werden und dass es noch beliebter sein wird. [0:27:46.5]

S1: Und zu der Rolle was würden Sie da allgemein zusammenfassend sagen? Welche sagen wir drei, vier Rollen würden Sie noch mal ganz nach vorn geben in Setting Bundesagentur für Arbeit. Wie fühlen Sie sich? [0:28:01.7]

D2: Also ich fühle mich in der Rolle der Sprachmittlerin, der Kulturmittlerin, ja und auch eigentlich der Kommunikationsexpertin, weil ich einfach beide Parteien verstehe und genau weiß, was sie möchten und wohin das Gespräch führen soll. [0:28:18.2]

S1: Sie haben gesagt, wohin das Gespräch führen soll. Finden Sie das ja auch ein bisschen das Gespräch führen? (..) [0:28:25.4]

D2: Nein. Also ich führe das Gespräch nicht, weil es einfach nicht meine Aufgabe ist. Und auch wenn Dinge jetzt zehn mal oder 20 mal wiederholt werden, dann wiederhole ich die genau so, weil ich mir denke, es liegt einfach nicht in meiner Aufgabe, das Gespräch in eine Richtung zu lenken oder ja zu führen. [0:28:43.4]

S1: Gut, ich glaube, wir sind am Ende des Gesprächs. Ich möchte mich auf jeden Fall für Ihren Beitrag bedanken. Danke auch für Ihre Zeit und Geduld und für das offene und ehrliche Gespräch. [0:28:58.0]

D2: Danke auch.

Transcript: DolmetscherIn 3

S1: Okay. Guten Morgen. Guten Tag. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen haben. Ziel des Interviews ist es, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der Dolmetscherinnen beim Dolmetschen im Unternehmen SR VD Video Dolmetschen GmbH zu analysieren. Außerdem zu diskutieren, welche Rollen Dolmetscherinnen der SV.de Video Dolmetschen GmbH gegenüber Sachbearbeiterinnen und Kundinnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptionszwecken mittels Tondatei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Gibt es zum Ablauf irgendwelche Fragen? [0:00:55.0]

D3: Nein. Alles klar soweit? [0:00:56.7]

S1: Perfekt. Zu Beginn würde ich gerne ein bisschen mehr über Sie erfahren. Bitte stellen Sie sich vor. Erzählen Sie, welche Ausbildung Sie haben. Seit wann Sie bei der Firma tätig sind. Mit welchen Sprachen Sie in der Firma arbeiten, für welche Einsatzbereiche und wie viele Stunden im Monat? Oder in der Woche. Und was ist Ihre Muttersprache? [0:01:27.9]

D3: Hm. Okay. Also, ich habe Translationsinstitut Übersetzen und Dolmetschen studiert für Russisch. Bin seit fünf Jahren bei der SAVD tätig. Für die Sprache Russisch. In Deutsch und die Einsatzbereiche sind alle die SAVD anbietet, also Medizin, Jva's und eben auch die Bundesagentur. (...) Genau, Die Stundenanzahl sind bei mir 25 Stunden. Meine Muttersprache ist Deutsch. [0:02:05.1]

S1: Alles klar, Vielen Dank. Nun würde ich gerne fragen, wie Sie zu der Firma gekommen sind. Wie haben Sie von der Firma erfahren? Warum haben Sie sich für den Bereich Ferndolmetschen entschieden? [0:02:21.0]

D3: Ich habe durch Studienkolleginnen von der Firma erfahren, die schon länger dabei sind als ich. (...) Hab mich dafür entschieden, weil es. (...) Hm. Also, weil es praktisch ist. Was? (...) Ja, weil man so eben. Eine Möglichkeit hat, eine Anstellung auch im Dolmetschbereich im Community Dolmetschen zu bekommen. Also Anstellungen sind ja sonst eher nur bei Technischen Firmen vielleicht möglich oder so und im Community Bereich ist man sonst eher selbstständig tätig und das war für mich interessant genug. [0:03:10.8]

S1: Und der Ferndolmetschbereich war Ihnen davor schon bekannt oder war das für Sie das erste Mal Und warum gefällt Ihnen das Setting gut? [0:03:22.4]

D3: Nein, das war für mich das erste Mal, weil mir noch nicht bekannt zuvor. Genau. Ich war davor schon im Community Bereich, aber nicht Ferndolmetschen, sondern vor Ort. Und das Fern dolmetschen gefällt mir, weil man an einem Tag viele verschiedene Einsätze haben kann. (..) Manchmal hat es auch Vorteile, so wie zum Beispiel in einem Krankenhaus, dass man sich jetzt nicht anstecken kann oder dass man jetzt keine Sicherheitskleidung anziehen muss. Kommt aber eher seltener vor. Ansonsten? (..) Ja, es ist einfach schön, dass man viele verschiedene Ansätze an einem Tag haben kann. [0:04:05.0]

S1: Und diese viele Einsätze sind für Sie also nur ein Vorteil. Also persönlich als Dolmetscherin oder empfinden Sie das auch manchmal als Nachteil? (4) [0:04:20.8]

S3: Ich empfinde es als interessant und spannend. Andererseits kann es natürlich auch herausfordernd sein, wenn es gerade zu viele. Ganz konträre Themen sind, dann kann es schon herausfordernd sein. Und dann wäre es oft wünschenswert, wenn man einfach mehr Vorabinfo hat, was leider viel zu selten vorkommt, dass die Kunden sagen, worum es im Gespräch gehen wird. (..) [0:04:52.5]

S1: Ich würde gerne genauer auf den Kunden Bundesagentur für Arbeit eingehen. Wie würden Sie Ihren typische Arbeitsweise mit der Bundesagentur für Arbeit beschreiben? Was sind die Besonderheiten und Herausforderungen spezifisch mit dem Kunden Bundesagentur für Arbeit? [0:05:29.4]

D3: Bei der Bundesagentur für Arbeit. Also es ist meistens eben das Jobcenter, eigentlich die Gespräche, für die ich dolmetsche. (4) Hier ist es so, dass man oft ähnliche Gesprächssituationen hat, das heißt, man ist auch nicht mehr so überrascht jetzt, was kommt. (..) Hin und wieder gibt es doch wieder neue Dinge. Auch. (..) Es ist so, dass bei der Bundesagentur schon viele Sachbearbeiterinnen auch gewöhnt sind, mit Dolmetscherinnen zu arbeiten. Manche verwenden aber trotzdem noch immer so. Also die sprechen trotzdem noch immer über die Klienten. Also, Sie sagen und sagen Sie ihm bitte sagen Sie ihr, er hat das und das. Sie hat das und das. (..) Und. (..) Genau da versuche ich manchmal zu sagen Sie können gerne direkt mit den Personen sprechen, damit ich auch wenn ich vom dolmetschen kann. (...) Manchmal machen sie es dann für einen Satz und dann vergessen sie es wieder. Genau das ist manchmal dann auch herausfordernd in dem Sinn, weil man manchmal nicht weiß, wer jetzt wirklich

gemeint ist. Also wenn so über die Leute gesprochen wird, dann also wenn es zum Beispiel mehrere Personen, mehrere Kunden bei denen anwesend sind. (..) [0:07:09.9]

S1: Und ist der Grund vielleicht, weil man die Personen auch nicht sieht? [0:07:15.2]

D3: Genau. (..) Das ist leider selten, dass die Video Dolmetsch Gespräche haben, hauptsächlich Audiodolmetschen. Das nicht sehen ist auch herausfordernd manchmal, weil die halt irgendwelche Dokumente Unterlagen haben, wo man dann nicht genau weiß, was ist das jetzt eigentlich oder Mir ist es auch schon passiert, dass eine Person aus dem Raum geht, ohne dass ich es erfahren habe. Also dann die Sachbearbeiter zum Beispiel einfach kurz rausgegangen und ich habe gedolmetscht und dann hat eben die Kundin von dem Sachbearbeiter gesagt hat: „Na, der ist ja gerade gar nicht da“. [0:07:55.8]

S1: Und finden Sie, dass das Audiodolmetschen für Sie nur Nachteile hat, oder finden Sie das auch teilweise vorteilhaft? (...) [0:08:07.8]

D3: Ähm, ich finde es glaube ich eher nachteilig, weil. Durch das Bild schon auch Informationen vermittelt werden und ich als Dolmetscherin. Mich nicht so anstrengen muss. Das ist irgendwie. Man hat dann Verständnis für die Situation, ohne dass man jetzt zusätzlich irgendwie überlegen muss, was da gerade abläuft und passiert. Also das läuft natürlich im Hintergrund, aber man merkt, dass das irgendwie ein bisschen ja anstrengend. Und wenn man. (...) Was wird jetzt sagen? (...) Genau, wenn man eben nur das Auto. Vorteile hat man genauso Vorteile. Ja, hat es manchmal, wenn man zum Beispiel. (..) Keine Ahnung, dass den Beruf Diamantschleifer hat und den habe ich jetzt nicht so auf Russisch. Dann kann ich schnell nachschauen im Wörterbuch und das kann ich dann irgendwie in Ruhe machen, ohne mich beobachtet zu fühlen und und dann kann ich das auch parallel machen, ohne da jetzt den Gesprächsfluss stören zu müssen. [0:09:22.4]

S1: Und dieses sich nicht beobachten beobachtet fühlen hat es nur Vorteile, wenn sie was suchen müssen oder hat es auch irgendwelche andere Vorteile? [0:09:36.3]

D3: Vor allem beim Suchen. (..) Manchmal, wenn ich vielleicht genervt bin von einer Situation, dann sieht man das Augenrollen nicht. Aber das heißt, ich muss mich nicht so neutral verhalten. Das ist also natürlich die Stimme. Muss ich schon. (..) Aber das kann man vielleicht ein bisschen verstecken. Aber das ist jetzt kein Ding, was ich jetzt unbedingt machen muss, was mich jetzt einschränkt, wenn ich das nicht habe. [0:10:09.4]

S1: Wie empfinden Sie diese Distanz, die Sie durch das Ferndolmetschen bzw. durch das Audiodolmetschen haben? (..) [0:10:32.8]

D3: Ähm, naja, wenn zwei Parteien zum Beispiel wirklich miteinander diskutieren, dann passiert es ja auch, dass sich die Leute unterbrechen gegenseitig. Das passiert dann beim Dolmetschen genau so, nur unterbrechen sie dann mich, was den Redefluss sehr stört. Und dann muss man beim Dolmetschen auch moderieren im Sinne von: „Lassen Sie mich bitte zu Ende dolmetschen.“, weil die sich ja sonst gegenseitig gar nicht mehr zuhören. KundInnen hören die Information gar nicht zu Ende an und fangen direkt an was zu kommentieren und SachbearbeiterInnen glauben manchmal, dass diese Informationen z.B. irrelevant sind und brechen die Dolmetschung ab. Und da glaube ich, dass es schon von Vorteil wäre, mit Bild zu dolmetschen, weil dann die eher mitbekommen, dass das ich ja auch noch da bin als Dolmetscherin und dass sie ja eigentlich. (..) Jetzt auch noch mal zuhören sollten. Also da könnte ich mich dann auch mit Gesten vielleicht noch irgendwie bemerklich machen und ich glaube, das wäre schon hilfreich. [0:11:20.9]

S1: Okay, interessant. Sie haben von einer Funktion gesprochen, nämlich der Moderation. Welche Funktionen würden Sie in diesem Setting spezifisch auf die Bundesagentur für Arbeit? Welche Funktionen und Rollen würden Sie noch Ihre Arbeitstätigkeit zuschreiben, also moderieren, also zu einer Moderationsrolle? Haben Sie erwähnt. Was ist noch so Ihre Rolle, Ihre Funktion beim Dolmetschen für die Bundesagentur? (..) [0:11:54.4]

D3: Außer dem Moderieren vielleicht noch das Kulturspezifische Dinge erklären teilweise teilweise erklärende. [0:12:07.2]

S1: Und wem erklären Sie diese kulturspezifischen Dinge? (...) [0:12:13.9]

D3: Eigentlich beiden Seiten. Also es kommt insgesamt selten vor, würde ich sagen. Und am Anfang war es zum Beispiel vor allem, was das Schulsystem betrifft. (..) Die Sachbearbeiterinnen wissen jetzt schon, dass man zum Beispiel in der Ukraine normalerweise elf Jahre in die Schule geht und. (..) Oder auch das Arbeitsmarktsystem oder das Behördensystem in der Ukraine ist ganz anders. Am Anfang war das noch nicht so und solche Dinge. (...) Oder ansonsten die Schlagworte Ortsabwesenheit, wenn man das direkt übersetzt. (...) Sagt das jetzt vielleicht nicht zu vielen Menschen, also dass man da vielleicht. Welche kurzen Erklärungen einschieben. (..) [0:13:07.2]

S1: Gab es Situationen, wo von Ihnen ein bisschen was anderes erwartet als Ihre Dolmetschdienstleistung? (..) [0:13:39.7]

D3: Also von mir wurde eigentlich mehr Erklärung erwartet, als ich es als meine Rolle wahrgenommen hätte. Also. (..) Selten. Aber ein paar Mal ist passiert, dass jemand gesagt hat „Ja, Sie kennen das ja schon. Erklären Sie. Erklären Sie dem Kunden bitte was zum Thema Ortsabwesenheit“. Und genau das ist aber sehr selten passiert. Normalerweise erklären das die Sachbearbeiterinnen selbst und nicht Dolmetscher. [0:14:19.7]

S1: Und wie reagieren sie in Situationen, in denen von Ihnen etwas mehr verlangt wird? Also durch ihr Fachwissen? (..) [0:14:31.1]

D3: Ich sage normalerweise, dass das nicht meine Rolle als Dolmetscherin ist und dass ich gerne das dolmetsche, Was die. Also ich würde dann sagen, ich werde gerne das dolmetschen, was Sie sagen, aber Sie müssen es selber erklären. [0:14:47.6]

S1: Also Sie heben auf jeden Fall die Moderation und die Kulturspezifik hervor, also dass Sie sich in der Rolle der Kulturvermittlerin und der Rolle der Moderatorin. Ein bisschen. Könnten Sie auch ein Beispiel an einer Moderation Situation bringen? Wie genau entsteht so eine Moderationssituation? (...) [0:15:13.2]

D3: Ja, also was ich jetzt eigentlich vorhin schon gesagt habe, dass dass es eben vorkommt, dass ich sagen muss „Bitte lassen Sie mich aussprechen“ oder „bitte hören Sie sich die Dolmetschen zu Ende an!“ (4) Oder dass ich ihm zu Beginn des Gesprächs gleich sage „Sie können sich eben direkt ansprechen“ und sagen: Bitte. Bitte sagen Sie ihm oder. (...) Ihr eventuell. Oder „Bitte setzen Sie sich direkt zum Mikrofon, stellen sie bitte den Sessel näher zum Mikrofon.“ Also es ist sehr wichtig, dass sie sich direkt ansprechen, weil es einerseits die DolmetscherIn neutral bleiben lässt und nicht als eine eigenständige GesprächspartnerIn, aber auch die Effizienz der Dolmetschung dadurch steigen kann. Es reduziert umständliche sprachliche Umwege, Wiederholungen, Verwirrungen etc. Die Dynamik ist dann auch allgemein besser und es gibt weniger Verwirrungen. Ich finde auch, dass es teilweise echt abwertend und respektlos klingt, wenn über die anwesende Person in dritter person Singular gesprochen wird. Deswegen sage ich oft dazu, dass bitte direkt miteinander gesprochen werden soll. Hin und wieder kommt vielleicht noch was. Dass ich sowas sage wie von. (...) Dass das jetzt vielleicht ein Missverständnis war zwischen den Personen. Wenn ich als Dolmetscherin glaube, dass

die sich jetzt nicht verstehen, aber dass sie das halt selbst klären, denn dann würde ich vielleicht sagen, ich glaube, da liegt ein Missverständnis. [0:16:09.4]

S1: Verstehen Sie diese Missverständnisse aus Ihrem Fachwissen in Bezug auf die Behörde? Also auf die Bundesagentur? Oder meinen Sie kulturspezifische oder beide? Was genau meinen Sie damit? Diese Missverständnisse, Inwiefern entstehen die? (...) [0:16:31.9]

S3: In Bezug auf Wissen auf die Bundesagentur bin ich mir als Dolmetscherin zu unsicher. Also mir kommt vor, dass es manchmal unterschiedliche Aussagen gibt von Jobcenter zu Jobcenter, Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter gibt es manchmal unterschiedliche Formulierungen, unterschiedliche Regeln. Aber. (...) Da bin ich als Person mir dann nicht. Also das ist ja dann die Aufgabe des Sachbearbeiters, diese Regeln richtig zu formulieren. Und da mische ich mich insofern nicht ein. Also da frage ich mich als Person dann Aha, interessant, Das ist unterschiedlich. Aber es kann ja sein, dass es einfach unterschiedliche Regeln in unterschiedlichen Bundesländern gibt. [0:17:25.7]

S2: Verstehe. Und grundsätzlich. Aber Ihr Fachwissen hat sich ja bestimmt während Ihrer 5-jährigen Erfahrung angesammelt. Wie würden Sie Ihr trotzdem sehr großes Wissen im Bereich der Bundesagentur für Arbeit? Würden Sie das als Vorteil sehen, dass Sie so viel Fachwissen haben? Hilft Ihnen das oder kann es manchmal auch ein bisschen zu gewissen? (...) Schwierigkeiten oder Verführungen oder so was bringen? Was ist das Fachwissen für Sie? [0:18:05.9]

D3: Ich finde das Fachwissen auf jeden Fall einen großen Vorteil. Also es ist von großem Vorteil, viel zu wissen und den Hintergrund zu verstehen, auf dem dieses Gespräch stattfindet. Manchmal kann es vielleicht sein. (...) Eben wie gesagt, dass es unterschiedlich und Dinge unterschiedlich kommuniziert werden. Zum Beispiel. Sagen die meisten Sachbearbeiterinnen, dass man. In die Ukraine auf Urlaub fahren kann, dass man das vorher genehmigt bekommen muss und dass man aber schon in die Ukraine fahren kann. Ein Sachbearbeiter hat gesagt, dass das Auswirkungen haben kann, dass das, also dass die Leute vielleicht lieber nicht in die Ukraine fahren sollen, weil sie als Flüchtling hierhergekommen sind und das Auswirkungen auf den Aufenthalt haben kann. Und das finde ich dann halt interessant, weil ich das so noch nie gehört habe von anderen Sachbearbeiterinnen. (...) Und dann frage ich mich eben genau, warum das so unterschiedlich kommuniziert wird. Genau. Ich frage mich selbst, Aber ich. Ich lasse das im Gespräch. Also ich dolmetsche halt einfach das, was gesagt wird, aber frage mich halt selbst als Person bestimmt Und? (...) [0:19:45.9]

S1: Gibt es manchmal vielleicht Situationen, in denen Sie das Gefühl haben, dass eine oder die andere Seite, also zum Beispiel Sachbearbeiterin oder Kundin, Sie sich. Also Sie versuchen sie auf Ihre Seite zu ziehen. Glauben Sie, dass das überhaupt möglich ist? Also diese komplette Unparteilichkeit oder wie würden Sie allgemein das beschreiben? Also haben Sie das Gefühl, Sie müssen. Sie sind auf einer oder der anderen Seite manchmal ein bisschen mehr oder weniger. (...) [0:20:25.6]

D3: Ich habe das Gefühl, dass ich wirklich versuche, unparteilich, also mich selbst, unparteilich zu verhalten. Aber ich merke, dass von den Sachbearbeiterinnen manchmal sowas kommt wie so ein Kommentar in Klammer für mich als Dolmetscherin, wo ich mir denke, eigentlich bräuchte ich das nicht. Also Sie führen ja das Gespräch nicht mit mir, sondern mit der Person. Und Sie sagen „ja, das brauchen Sie aber nicht dolmetschen“. Von der anderen Seite kommt manchmal so was wie ein „Dorogaja, Devushka“ oder so nicht. Also so, es ist nur einmal passiert, glaube ich. Oder zweimal, Aber der kommt öfter vor, dass ich eben direkt angesprochen werde. (4) Genau, dass die Leute das Gefühl haben, dass doch ich irgendwie so ihre Unterstützerin bin oder so? Obwohl ich eben ja eigentlich in der „ich-Form“ von der Sachbearbeiterin und der Sachbearbeiterin aus der Perspektive dolmetschen. [0:21:29.4]

S1: Und diese Verniedlichungen empfinden sie also quasi als deren Unterstützung. Also das heißt, Sie sehen, dass die Kundinnen versuchen, dass sie auf Ihrer Seite sind, oder wie würden Sie das bezeichnen? [0:21:48.9]

D3: Ja, genau. Also ich sehe das so, dass Sie glauben, dass ich genau das ich so für Sie einstehe oder dass ich Sie halt unterstütze in dem Gespräch oder dass ich. [0:22:02.3]

S1: Was glauben Sie, ist der Grund, dass das hauptsächlich von der Seite des Sachbearbeiters auf Ihre Seite gezogen werden? [0:22:23.7]

D3: Hm. Ich glaube, dass da die deutsche Muttersprache mitspielt und dass ich als Dolmetscherin für also die fordern mich an! (..) Dass die irgendwie das Gefühl haben Ja, ich bin für sie da, Sie haben mich gebucht und. (...) [0:22:48.2]

S1: Ich würde nun schon zum Schluss kommen. Ich würde gerne das alles zusammenfassen und deswegen nochmal ganz zusammengefasst fragen. Erstens Wie würden Sie Ihre Rollen? Sie haben ja mehrere Rollen in dem Setting Ferndolmetschen. Wie würden Sie Ihre Rollen in Bezug auf die Bundesagentur beschreiben? [0:23:34.9]

D3: Ja, also Sprachmittlerin ist das Wichtigste. (..) Moderatorin wahrscheinlich an zweiter Stelle. Kulturmittlerin und Unterstützerin. Ich glaube, dass Unterstützerin ist eher das, was mir andere. Auferlegen, sozusagen. Das ist eben so in diesen Situationen, wo die Kunden jetzt mich eben ansprechen als девушка (de: Fräulein), weil sie glauben, dass ich ihnen helfen kann. Aber ich würde mich selbst jetzt nicht so als Unterstützerin sehen, sondern eher als. Also ich unterstütze in der Kommunikation. Aber wenn jetzt jemand Hilfe braucht vom Sachbearbeiter, dann Wenn ja, die Sachbearbeiter müssen ja die Unterstützung geben. Dass ich die Kommunikation ermögliche, sehe ich ebenso als meine wichtigste Aufgabe. Und zur Rolle zur Kulturmittlerin ist mir noch eingefallen, dass jetzt auch das mit der Sprache immer wieder Thema ist. (..) Dass man halt anfangen. Klären muss, ob eine Russischdolmetschung okay ist. Für Ukrainerinnen zum Beispiel. (..) Genau Also. Da ist es halt manchmal bei mir vorgekommen, dass ich zum Beispiel am Anfang gefragt habe, ob Russisch in Ordnung ist. Die Leute bejahen das und dann sprechen sie trotzdem Ukrainisch. Manchmal ist das, glaube ich, so, dass sie einfach automatisch switchen, ohne das zu merken. Und sie wiederholen das Gleiche dann nochmal auf Russisch, damit ich als Dolmetscherin das auch verstehe und dolmetschen kann. (...) Manchmal ist es mir passiert, dass dann das noch mal auf Ukrainisch wiederholt wurde und. (..) Ja, da muss ich dann entscheiden, ob ob ich da jetzt genug verstehe oder ob ich das Gespräch beenden muss und ob man nochmal anrufen muss und eine ukrainisch Dolmetscherin anfordern soll. Also das ist jetzt so eine. Eine Rolle, die vielleicht noch dazugekommen ist, das ja, dass man dann eben schauen muss Kann man das Gespräch überhaupt machen oder nicht? Und das ist manchmal nicht gleich von Anfang an klar ist. Weil den Sachbearbeiterinnen vielleicht manchmal auch nicht klar ist, welche Sprache ihre Kunden und Kundinnen brauchen. Und am besten sprechen. Genau. Und da kommt dann oft dazu, dass man dann auch noch erklären muss, dass das eben zwei verschiedene Sprachen sind und. Ich nur die eine Sprache dolmetschen kann. [0:24:45.8]

S1: Okei vielen Dank. Und ganz grob zusammengefasst auch über das Setting und das Audiodolmetschen spezifisch mit der Bundesagentur für Arbeit. Wie würden Sie hier die Besonderheiten und Herausforderungen noch mal resümieren? (5) [0:25:09.4]

D3: Ja Besonderheit eben dass man sich nicht sieht Herausforderung dadurch, dass. (..) Dass nicht alle Kommunikationskanäle offen sind, also eben nonverbale Kommunikation verloren geht. Ähm. Und die Vorteile eben, dass man an vielen verschiedenen Orten sein kann. Innerhalb kürzester Zeit. [0:25:46.0]

S1: Und grundsätzlich. Was halten Sie von dem Ferndolmetschen? Finden Sie, dass das Zukunft hat? Und was müsste allgemein verbessert werden, damit das Ferndolmetschen auch sehr gut funktioniert, dass es noch besser funktioniert? [0:26:03.8]

D3: Also ich glaube auf jeden Fall, dass das Zukunft hat. Dass es eben sehr positiv ist, dass es das gibt. Dass es wichtig wäre, dass Kunden noch öfter sagen, worum es gehen wird im Gespräch. (...) Bei der BA zum Beispiel. Auch wenn es spezielle Fälle sind, wo es um Gutachten geht. Und wäre das auch interessant, wenn man das einfach schon vorab bekommt, diese Info. Wenn es komplexere Themen sind, was auch wichtig wäre, ist das einfach die gute Qualität der Tonübertragung gewährleistet ist. Also das ist auch einer der wichtigsten Punkte, was meistens schon ganz gut funktioniert. Aber es gibt leider immer noch schlechte Mikrofone und schlechte Audio oder Internetqualität. [0:27:03.3]

S1: Aber seitens der Kundinnen, das heißt gewünscht ist, dass nicht nur einseitig gute Ausstattung ist. Verstehe ich das richtig oder wie würden Sie das erklären? [0:27:15.6]

S3: Ja, weil wir von der SAVD sind wir ja gut ausgestattet. Aber es gibt manchmal einfach noch schlechte Mikros, glaube ich. (..) Oder eben Situationen, wo es halt noch immer so Trennscheiben gibt zwischen Sachbearbeiterin und Kunde und Kunden. Und das ist dann einfach klar, dass das dann der Ton schlechter ist. [0:27:40.9]

S1: Und glauben Sie, es wäre besser, wenn bei der Bundesagentur Videodolmetschen zur Verfügung stehen würde? Oder glauben Sie, es ist in Ordnung, wenn es Audio bleibt? [0:27:53.2]

D3: Ich glaube, es wäre besser, wenn es mit Videoübertragung geschieht. Also ich glaube, es ist auch mit Audio möglich, aber es wäre natürlich schön, wenn es mit Video wäre. Was mir so beim Audiodolmetschen noch einfällt, ist, dass es manchmal zu Überraschungsmomenten kommt oder zur Verwirrung, weil Sachbearbeiterinnen manchmal vielleicht vergessen zu sagen, wer genau da ist. Dann ist mir zum Beispiel mal passiert, dass gesagt wird, da ist jetzt eine Kundin da und ich höre eine Männerstimme und denke mir, die Frau hat eine tiefe Stimme. Stellt sich heraus, dass das ihr Ehemann ist, der für sie spricht. Was aber nicht klar kommuniziert wurde. Und genauso ist es mir zum Beispiel mal passiert, wo gesagt wird Ja, es ist eine Mutter mit ihrem Sohn da. Dann erwartet man vielleicht eine junge Frau mit einem kleinen Kind. Dabei ist es aber eine. (..) 80-jährige mit einem 60-jährigen Sohn. Also das sind jetzt keine schlimmen Sachen oder so, wenn man das nicht genau weiß, aber es stiftet einfach

ja Verwirrung und es braucht zusätzliche Energie, sich da auszukennen in in der Situation. Was einfach leichter wäre, wenn man ein Bild hat und sich. (..) Da gleich selbst ein Bild verschaffen kann und und das im Hintergrund abläuft, das man sich besser auskennt in der Situation. Deswegen bin ich schon von Vorteil, wenn es ein Video gibt. Wichtiger ist finde ich aber noch als das Video ein guter Ton. Also ich glaube, dass man eben diese Dinge, diese Unklarheiten schnell klären kann, auch wenn nur Audio da ist und das ist jetzt nicht so problematisch ist. Das kann man kompensieren, aber wenn der Ton schlecht ist, dann ist das sehr schwierig zu kompensieren. Also wenn einfach Wortteile fehlen oder Satzteile, dann ist es halt sehr schwierig, das Gesagte zu dolmetschen. Man muss dann oft Nachfragen wiederholen. Das ist sehr mühsam. Und manchmal ist es so, dass zum Beispiel. Die eine Person gut zu hören ist. Die andere Person sehr leise. Dann muss man ständig hin und her switchen bei der Lautstärke zwischen laut und leise, damit die Personen nicht ins Ohr schreit oder oder man die andere Person daneben auch versteht. Oder beim hin und her Reichen des Mikrofons spricht der eine lauter und näher ins Mikrofon, der andere hält es weiter weg und spricht leiser. Das sind so Situationen, die ja anstrengend sind, auch für die Ohren, wo ich glaube, das ist irgendwie auch für die Gesundheit nicht so besonders förderlich, wenn man da dann immer auf 100 % Lautstärke stellt, damit man irgendwas verstehen kann. Genau. Und beim Audio dolmetschen ist halt der Nachteil, dass man auch Nebengeräusche hat, die man jetzt im Präsent in Präsenz nicht so stark wahrnehmen würde. Also wenn jetzt jemand mit Papier raschelt oder irgendwas ausdrückt, dann stört einen das vor Ort nicht. Das ist halt der Nachteil am Audio-dolmetschen. (..) Genau. Außerdem arbeiten wir glaub alle mindestens 5 bis 6 Stunden am Tag. Das ist ja auch nicht unbedingt gut für die Ohren. Also so viel mit Kopfhörern zu arbeiten. Natürlich bemühe ich mich trotzdem, meine Arbeit zu machen, auch wenn der Ton schlecht ist. (..) Einmal war es so schlecht, dass ich zum Beispiel statt den Monat Juli oder den Monat Juli mit mit einer Person Julia verwechselt habe oder nicht dem gehört habe, was was jetzt genau gemeint war. Und zu sowas kann es halt dann führen, wenn der Ton schlecht ist. Und deswegen ist mir das ein großes Anliegen, dass einfach die Audioqualität verbessert wird, dort wo es noch notwendig ist. Aber grundsätzlich kann man sagen, dass. Bei diesen Gesprächen das schon meistens. Ganz gut funktioniert. (..) Genau.

S1: Vielen Dank. Das war's eigentlich schon. Wir sind am Ende unseres Gesprächs. Ich möchte mich recht herzlich für den Beitrag bedanken. Vielen Dank auch für Ihre Zeit und Geduld und auch Ihre Offenheit und es wird mir auf jeden Fall viel helfen. Nur eine kurze Frage Ihre Muttersprache ist Deutsch. Habe ich das richtig verstanden? [0:28:30.1]

D3: Ja genau! [0:28:31.3]

S1: Perfekt. Vielen Dank. [0:28:33.3]

Transcript: DolmetscherIn 4

S1: Guten Tag. Vielen Dank, dass Sie heute an meinem Interview teilnehmen. Ziel des Interviews ist es, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der Dolmetscherin beim Dolmetschen im Unternehmensfeld Video Dolmetschen GmbH zu analysieren. Außerdem zu diskutieren, welche Rollen Dolmetscherinnen der SV.de Videodolmetschen gegenüber Sachbearbeiterinnen, Kundinnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptionszwecken mittels Tondatei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Gibt es zum Ablauf oder der Masterarbeit noch Fragen? [0:00:57.1]

D4: Guten Tag. Nein, ich glaube, ich habe keine Fragen. Wir können gerne mit Ihren Fragen starten. [0:01:04.5]

S1: Super. Perfekt. Dann würde ich gerne mit ein paar kurzen Einstiegsfragen starten. Und zwar. Erzählen Sie bitte ein bisschen über Ihre Ausbildung. Mit welchen Sprachen Sie in der Firma arbeiten. Außerdem für welche Einsatzbereiche Sie eingestellt sind. Zudem, welche Muttersprache Sie haben und wie viele Stunden in der Woche Sie tätig sind. Oder im Monat. (..) [0:01:38.5]

D4: Ja, gerne. Ich habe zuerst Übersetzen studiert an der an einer Universität in der Ukraine, in der Hauptstadt. Aber dort war meine erste Fremdsprache Englisch und Deutsch war meine zweite Fremdsprache und der Schwerpunkt war war bei doch nicht bei Dolmetschen, bei Übersetzen. Wir hatten zwar ein paar Stunden Dolmetschen, aber es war viel zu wenig und mich hat Dolmetschen eher interessiert. Und darum habe ich noch ein Masterstudium in Deutschland gemacht, an der Johannes Gutenberg Universität Mainz. Ja, und dort habe ich Dolmetschen studiert. Es waren zwei Sprachen Deutsch und Russisch, und in der Ukraine hatte ich noch Ukrainisch. Bei der SAVD bin ich auch für zwei oder für drei Sprachen angestellt. Ich bin Dolmetscherin für Russisch, Ukrainisch und Deutsch, und ich arbeite für alle Einsatzbereiche. Es sind sowohl öffentliche Behörden als auch Krankenhäuser, Gefängnisse, Schulen. Es sind also alle Bereiche, die es beim SAVD gibt, für die Dolmetscher. Meine Muttersprachen sind Ukrainisch und Russisch und ich arbeite aktuell 20 Stunden pro Woche. [0:02:59.0]

S1: Vielen Dank. Und wann genau wurden sie eingestellt in der Firma? Bzw. Wie sind Sie zu der Firma gekommen? Wie lange arbeiten Sie dort schon? (..) [0:03:11.3]

D4: Das ist eine gute Frage. Ich muss es mir kurz überlegen. Ich glaube, zuerst habe ich angefangen, als freiberufliche Dolmetscherin für SAVD zu arbeiten. Und das war im Mai 2021, glaube ich. Ja, und danach, nach einem Jahr wurde ich angestellt und seitdem arbeite ich als angestellte Dolmetscherin für Russisch und Ukrainisch. [0:03:40.0]

S1: Sie wurden ein Jahr später, das heißt 2022, angestellt? Aus welchem Grund, glauben Sie, war das zu dieser Zeit? [0:03:50.2]

D4: Ja, Ich glaube, der Grund war, dass der Krieg angefangen hat in der Ukraine und die Nachfrage nach Dolmetscherinnen für Russisch und Ukrainisch stark gestiegen ist. Und ich wurde schon, glaube ich, im März 2022, also einen Monat nachdem der Krieg angefangen hat, gefragt, ob ich angestellt werden kann oder ja, ob ich angestellt werden will. Ja. [0:04:18.8]

S1: Perfekt. Alles klar. Nun würde ich gerne fragen, Wie haben Sie von der Firma erfahren? Also, wie sind Sie zu dem Setting von Ferndolmetschen überhaupt gekommen? Und warum haben Sie sich für das Setting Ferndolmetschen entschieden? (...) [0:04:41.6]

D4: Wenn ich mich nicht irre. Hm. Zuerst, als ich mit meinem Studium fertig war, war ich eine Zeit lang im Projektmanagement Bereich tätig. Dann habe ich eine Zeit lang übersetzt und dann habe ich mir gedacht, es wäre eigentlich nicht schlecht zu dolmetschen. Und ich habe einfach angefangen zu recherchieren, welche Firmen es in diesem Bereich gibt. Und dann bin ich auf SAVD aufmerksam geworden und ich habe mich bei dieser Firma initiativ beworben. Aber das war, glaube ich, schon 2020 oder sogar 2019. Ich bin mir nicht sicher und die Firma hat auf meine Bewerbung glaube ich ein Jahr lang nicht reagiert. Und dann irgendwann ein Jahr später, bekomme ich einen Anruf. Die Nummer ist unbekannt, ich hebe ab. Ich habe mich überhaupt nicht ausgedacht, worum es geht, weil ich schon vergessen habe eigentlich, wie die Firma heißt. Aber dann ist mir irgendwann klar geworden, dass das die Firma ist, bei der ich mich vor einem Jahr initiativ beworben habe und dass sie jetzt Interesse hätten, mit mir zusammenzuarbeiten. Und sie haben mich gefragt, ob ich auch interessiert wäre. Ich habe gesagt Ja, also mindestens an einem Gespräch. Und wir hatten dann ein Vorstellungsgespräch und sogar das Vorstellungsgespräch war online. Also ich war nie vor Ort. Schon danach. Später war ich einmal vor Ort in der Firma, aber das Vorstellungsgespräch war online und es war alles sehr nett. Mir wurde auch erklärt, wie die Firma arbeitet, wie das Setting ist. Es hat mich angesprochen und ich wollte das einfach ausprobieren. Und ich habe das ja und ich habe fast sofort angefangen, bei der Firma als Freiberufliche zu arbeiten und ich hatte noch parallel eine andere Arbeit. Also es war ein sanfter Einstieg in diese ganze, ähm, online Dolmetsch

Geschichte und ja. Praktisch. An diesem Teledolmetschen habe ich gefunden, dass man immer von zu Hause aus arbeiten kann. Das war für mich ein wichtiger Grund, weil warum ich das besonders als Freiberufliche machen konnte. Nebenbei, als ich noch studiert habe in Deutschland, gab es dort auch ein Projekt. Es war eigentlich auch Kommunaldolmetschen, aber nicht online. Wir mussten zu Kunden immer direkt fahren und das war immer sehr aufwendig und viele Kunden waren schwierig und man konnte sich nicht sicher sein, ob man dann nach dem Gespräch von dem Kunden nicht verfolgt wird. Es mag vielleicht komisch klingen, aber die meisten Kunden waren aus Tschetschenien zum Beispiel und da hatte ich schon ein paar sehr unangenehme Situationen. Und da unsere Einsatzbereiche so vielfältig sind und man sieht so viele Menschen an einem Tag, fühle ich mich auch viel sicherer, wenn ich das alles online mache, als wenn ich jedes Jahr jedes Mal irgendwohin vor Ort fahren muss. [0:07:51.3]

S1: Sie haben jetzt also von dem Vorteil gesprochen, dass man einerseits sehr flexibel von zu Hause arbeiten kann, dass man keine Zeit zum irgendwo hinfahren aufbrauchen muss, dass man sich sicher fühlt. Was würden Sie noch als Vorteile des Ferndolmetschens betonen oder besonders hervorheben, hervorheben? Oder gibt es auch Nachteile Ihrer Meinung? Was würden Sie noch dazu gerne beitragen. [0:08:59.7]

D4: Zu den Vorteilen. Ich glaube, ein großer Vorteil ist, dass man wirklich einen Zugang zu sehr vielen verschiedenen Kunden hat, auch außerhalb vom Ort, wo man wohnt. Mhm, das ist schon sehr praktisch. Und auch wenn man in einem kleinen Ort wohnt, kann man für Kunden in allen Städten in Österreich dolmetschen, auch in Deutschland. Ich finde, das ist sehr praktisch und das macht das alles auch viel interessanter. Ähm, was noch? Also ja, viele Bereiche, viele Kunden. [0:09:37.1]

S1: Und wenn wir vielleicht spezifisch auf den Bereich der Bundesagentur eingehen, welchen Vor oder Nachteil sehen Sie in dem Ferndolmetschen? Also spezifisch auf den Kunden Bundesagentur für Arbeit und spezifisch auf das Audiodolmetschen bezogen. [0:10:06.8]

D4: Vorteile? Also ich finde, dass einer der Vorteile ist, dass die auch die kleinen Jobcenter, also die kleinen Filialen von Bundesagentur für Arbeit, Unterstützung für Kundinnen in ganz Deutschland anbieten können und wo sie sonst eventuell keine Dolmetscher vor Ort hätten. Also wir können die Kundinnen und die Sachbearbeiterinnen dort unterstützen. Das finde ich, ist ein sehr großer Vorteil und vielleicht auch es gibt einen kleinen persönlichen Vorteil, wo man selber erfährt, wo es alle Menschen im Allgemeinen hinschlägt, in ganz Deutschland, in Österreich. Aber es ist nur interessant aus persönlicher Sicht und ein großer Nachteil meiner

Meinung nach ist oft die Audioqualität. Die Audioqualität ist oft schlecht bei der Bundesagentur für Arbeit und das macht das Entziffern von den Namen von den kleinen Orten sehr schwer. Oft oder von den Nachnamen. Also mit den Orten tue ich mir wirklich oft schwer, besonders wenn der Name vom Ort nicht jetzt im Anruframen draufsteht. Ab und zu steht dort nichts und wenn dann die Sachbearbeiterinnen beginnen zu erklären, so, sie müssen dorthin fahren, dort einen Antrag stellen, noch etwas machen und dann kennt man sich überhaupt nicht aus weil man z.B. die Gegend nicht kennt und sich nichts darunter vorstellen kann, oder wenn sie sagen ja gehen sie im Gebäude da links, recht rauf, runter, hinter der Glastür. Wenn noch die Audioqualität schlecht ist, dann muss man oft nachfragen und die Sachbearbeiterin darum bitten, dass sie wirklich da sind. Langsam und deutlich aussprechen, damit man mitkommt, weil die Audioqualität leider schlecht ist und das Tempo teilweise auch sehr schnell. In solchen Situationen muss man etwas moderieren und sagen bitte sprechen sie lauter, wiederholen Sie das bitte. Machen Sie bitte die Türen und Fenster zu. Manchmal muss es auch sein, dass z.B. die Familie aufgeteilt wird. Also wenn da schreiende Kinder im Raum sind, muss ich auch fragen ob man vielleicht zuerst mit der Mutter und dann dem Vater das Gespräch führen kann, weil sonst führt das Gespräch zu nichts, außer zu ständigem Nachfragen und Wiederholen. Aber auch wenn die Audioqualität gut ist, gibt es oft so solche Orte, von denen man nie was gehört hat und dann muss man trotzdem nachfragen. Ja, ich hätte da noch einen Nachteil für die Bundesagentur für Arbeit. Dolmetschen wird meistens ohne Video. Es gibt schon ein paar Jobcenter, für die ich mit Video dolmetsche. Das ist dann. Das macht die Arbeit ein bisschen einfacher, weil oft nicht nur ein Kunde vor Ort ist, sondern mehrere Kunden. Oder es sitzt noch wer im Raum, zum Beispiel eine Begleitung. Und ich hatte einmal eine unangenehme Situation, weil eine Kundin eine Begleitung mitgenommen hat. Und diese Begleitung hatte eine sehr tiefe Stimme. Und ich habe gedacht, es war ein Mann und die Begleitung hat oft etwas dazu gesagt, noch etwas zusätzlich erklärt. Und dann habe ich irgendwie gefragt Äh, ich weiß nicht mehr, was da genau war, aber ich habe diese Begleitung als der Mann benannt, der sie begleitet. Und das war kein Mann, es war eine Frau. Es war eine peinliche Situation für mich, aber die konnte ich nicht vermeiden, weil es ab und zu so ist, dass die Sachbearbeiterinnen nicht so genau Personen vorstellen, die im Raum da sind. Und wenn man das nicht sieht, wie kann man genau sagen, wer da dabei ist? [0:13:16.7]

S1: Finden Sie aber, dass es außer Nachteilen auch Vorteile haben kann, wenn nur mit Audio gedolmetscht wird? [0:13:36.5]

D4: Äh, ja, sicher gibt es Vorteile, weil man als Dolmetscher dann anonym bleibt. Das ist natürlich gut. Aber ich kann zum Beispiel. Ich habe beide Erfahrungen gemacht, sowohl Dolmetschen mit Video als auch ohne Video. Und mit Video gefällt es mir besser, weil man dann die Person vor sich sieht. Man sieht, wie die Person reagiert. Man kann sehr viel an den Gesichtsausdrücken ablesen. Beim Audiodolmetschen hat man nur das was man hört. Man hat nur den Ton und ab und zu nicken nur die Kunden oder keine Ahnung was. Und dann sagen die Sachbearbeiterin auch oft dazu Ja, der Kunde nickt. Aber es ist das, was einem entgeht, wenn man nur mit Audio dolmetscht. [0:14:22.4]

S1: Mhm. Das ist also für Sie hauptsächlich ein Nachteil. Sie sehen keine Vorteile im Audiodolmetschen?

D4: Ich muss es mir kurz überlegen. (..) [0:14:39.3]

S1: Hilft diese Distanz, die Sie vielleicht durch die Abwesenheit des Bildes haben in manchen komplizierteren Dolmetschsituationen? [0:15:03.2]

D4: Es ist für mich ein bisschen schwierig einzuschätzen, weil ich für alle Bereiche dolmetsche bei der SAVD und ich habe sehr viele Gespräche, auch sehr viele komplizierte Gespräche mit Video für andere Kunden. Ich würde schon sagen, dass solche Gespräche entspannter sind, auch wenn die Themen kompliziert sind. Man ist sozusagen fast nicht dabei. Man ist schon bei dem Gespräch dabei, aber nur mit der Stimme. Und ja, und man muss sich ja zum Beispiel man muss sich nicht drauf konzentrieren, dass man in die Kamera schaut, dass man da. Ich weiß nicht. Es ist distanzierter. Und es ist auch besser so, wenn es um schwierigere Gespräche geht. Aber andererseits, wenn die Gespräche, weil wie gesagt, ich habe einen guten Vergleich zu den anderen Gesprächen, es ist oft schon sehr hilfreich oder es ist meistens hilfreich, wenn man den Kunden sieht. [0:16:24.1]

S1: Ja, verstehe. Also Sie sind auf jeden Fall davon überzeugt, dass mit Video besser ist. Im Großen und Ganzen, das heißt bei der Bundesagentur. Glauben Sie, dass es mit Video besser wäre? (..) [0:16:40.4]

D4: Aber ich glaube schon, dass es besser wäre. Aber es ist nur meine persönliche Meinung. Ich habe auch nichts dagegen. Es ist nicht so, dass ich etwas dagegen habe, dass wir für für die Bundesagentur nur oder meistens nur mit Audio dolmetschen. Ich habe gar nichts dagegen. Ich glaube nicht, dass das die Qualität vom Dolmetschen irgendwie beeinflusst oder stark beeinflusst. Ich glaube, dass die Qualität trotzdem gut bleibt. Man muss aber, glaube ich, ein

bisschen sogar konzentrierter sein beim Dolmetschen, nur mit Audio, damit man auch ja, ich weiß nicht damit, wann man die Gesichtsausdrücke, die man so nicht sieht, die kann man auch ab und zu an der Stimme ablesen oder nicht ablesen, Abhören. [0:17:28.3]

S1: Nun würde ich gerne eben spezifisch auf das Setting Bundesagentur für Arbeit eingehen und wollte Sie fragen: Was ist so für Sie das Typische an einem Gespräch mit der Bundesagentur? Was würden Sie besonders hervorheben? Welche Besonderheiten und Herausforderungen oder typische Situationen? Typische Dolmetschgespräche mit der BA? (..) [0:18:14.0]

D4: Bei der Bundesagentur für Arbeit gibt es sehr oft sogenannte Erstgespräche, wo Kundinnen zum Kennenlernen eingeladen werden. Und dann werden sie nach ihrem Berufsweg, nach ihrem Berufsweg, nach ihrer Ausbildung befragt. Also diese Gespräche sind fast am typischsten. Und dann erklärt man natürlich die ganzen Regeln bei der Bundesagentur, welche Verpflichtungen man hat usw. Diese Themen kommen sehr häufig vor. Dann natürlich Sprachkurse oder Integrationskurse. Die Verpflichtungen zu diesen Kursen. Bei den nächsten Gesprächen, bei den Folgegesprächen wird meistens besprochen, ob die Person sich schon für einen Sprachkurs angemeldet hat oder nicht. Ab und zu fragen die Sachbearbeiterinnen, ob die Wohnsituation passt. Ja, das Thema Wohnsituation kommt eigentlich auch sehr oft vor, weil viele lange keine Wohnung finden können. Und dann ist ihnen das ganze Vorgehen nicht so ganz klar, wie man nach einer Wohnung sucht, was man alles beim Jobcenter einreichen muss oder bei der Bundesagentur für Arbeit einreichen muss. Und die Sachbearbeiterinnen klären die Kunden dann auf. Und eine der großen Herausforderungen, finde ich beim Dolmetschen ist, dass man das dem Kunden oder der Kundin so erklärt, dass man dann am Ende des Gesprächs wirklich versteht, wie diese Vorgehensweise ist. Mhm. Weil die Sachbearbeiterinnen bei der Bundesagentur für Arbeit oft das Beamtendeutsch verwenden und sie sagen nicht eine Sprachschule oder Schule, da sagen sie sehr selten, sie sagen Träger und sie verwenden sehr oft das Wort Maßnahme. Und dann sagen sie oft so „Wir müssen sie zu einer Maßnahme schicken, zu einem Träger“ oder „Waren Sie schon beim Träger“? Und wenn man das ins Russische oder ins Ukrainische genauso übersetzt, wie es ist, dann ist überhaupt nichts klar. Und dann muss man sich schon bemühen, dass man es so dem Kunden dolmetscht, dass der Kunde das versteht. [0:20:27.8]

S1: Das heißt, Sie brauchen ein gewisses Fachwissen, um überhaupt zu verstehen, was mit dem Träger und mit den Maßnahmen gemeint ist. Und würden Sie sagen, dass Sie mit der Zeit mehr Fachwissen bekommen haben, was Ihnen dann im Endeffekt hilft beim Dolmetschen?

Wie würden Sie allgemein ihr Ihre Erfahrung in diesem Bereich einschätzen als vorteilhaft oder eher oder nicht unbedingt. [0:20:56.7]

D4: Ja, ich dolmetsche schon einige Jahre für die Bundesagentur für Arbeit und mittlerweile weiß ich schon, was ungefähr gemeint ist, wenn man eine Maßnahme oder einen Träger sagt. Darum weiß ich jetzt schon gleich, wie ich das dem Kunden so sage, dass er das versteht. Am Anfang. Ich weiß noch die ersten Gespräche, die waren schon komplizierter, weil ich mir dann gedacht habe okay, was, was soll das jetzt heißen? Wir schicken sie jetzt zu einer Maßnahme. Das sagt man in einem normalen Leben eigentlich nie. Eher irgendwie so zu einem Projekt, oder? Keine Ahnung was, aber keine Maßnahme. Aber mit der Zeit schon. Nach ein paar Gesprächen weiß man schon Bescheid, dass bei einer Maßnahme. Es ist entweder ein Projekt oder ein Sprachkurs oder irgendeine Beratung bei einer externen Stelle. Und dass ein Träger ja meistens eine Sprachschule ist. Oder ja irgendeine andere Stelle, die eine Beratung anbietet. Ja, mit der Zeit. Oder man braucht nicht mal viel Zeit, man kommt sehr schnell rein und darum ist es einfacher. Aber man muss. Schon beim Dolmetschen finde ich, Rücksicht nehmen auf Kunden und Kundinnen und es so rüberbringen, dass sie verstehen, worum es geht. Dasselbe betrifft zum Beispiel, ähm, das Thema Miete Wohnung zum Beispiel sagen die Sachbearbeiterinnen oft, sie müssen ein Mietangebot einreichen. Und natürlich kann man das schön dolmetschen und dann nur zum Beispiel das auf Russisch oder auf Ukrainisch dem Kunden sagen, Aber der Kunde würde sich überhaupt nicht auskennen, worum es geht. Und wenn er das Wort „Mietangebot“ nicht auch vom Dolmetscher hört, meiner Meinung nach, dann wird er auch gar nicht wissen, was er dem Vermieter sagen soll. Und darum, wenn ich das Thema Mietangeboten dolmetsche, dann sage ich zuerst kurz auf Russisch auf oder auf Ukrainisch, was das ist. Und dann sage ich noch sehr deutlich und langsam das Wort Mietangebot dazu, damit der Kunde weiß, worum es geht. Und genauso mache ich es bei den Themen „Pflegegrad“ oder sowas. Weil im Russischen heißt es nicht „Grad“. Und wenn die Kunden dann bei der Krankenversicherung dastehen, um dann diesen Nachweis der Bundesagentur zu liefern, dass sie ein Pflegegrad haben, dann müssen sie auch bei der Krankenversicherung auch das Wort Pflegegrad sagen. Also ich sage das meistens dazu und erkläre, was das ist. [0:23:27.2]

S1: Mhm, sehr spannend. Wie würden Sie dann grundsätzlich Ihre Rolle in solchen Fällen beschreiben? Also in dem Sie Dinge genau erklären, auch deutsche Termini? Und allgemein Wie würden Sie so Ihre Rolle und Ihre Funktion beim Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit definieren? [0:23:52.9]

D4: Ich würde sagen, dass die Rolle sicher viel breiter ist als nur Dolmetschen. Wir sind sicher Sprachmittler, aber unsere Aufgabe ist auch, dem Kunden jetzt kurz zu erklären, worum es geht, weil es wirklich so viele speziellen Termine gibt. Es gibt so viele Kulturunterschiede. Ich kann jetzt nicht zwei Minuten lang vor mir hin reden und dem Kunden erklären, worum es geht. Nein, es reichen oft ein paar Wörter oder nur ein kurzer Satz, um dem Kunden zu erklären, was es geht. Also ich finde, dass meine Rolle als Sprache, als Dolmetscherin bei der Bundesagentur für Arbeit sicher zu gehen, dass der Kunde versteht, was der Sachbearbeiter von ihm braucht oder dass der Kunde versteht, was er alles machen muss. Und oft muss man dafür irgendwie zusätzlich was dazu erklären. [0:24:51.6]

S1: Das heißt, Sie haben jetzt unter anderem Sprachmittlerin, Kulturmittlerin. (..) Erwähnt. Und auch Sie haben erwähnt, dass man auf jeden Fall zusätzliche Informationen hinzufügen muss. Und Sie haben auch sehr oft davon gesprochen, dass Sie den Kundinnen helfen müssen. Finden Sie, dass Sie also manchmal ungewollt und einfach automatisch dazu tendieren, es den Kundinnen zu helfen? Wenn ja, warum glauben Sie, ist das so? (..) [0:25:30.9]

D4: Ich glaube, dass das im Allgemeinen der Hauptgrund von diesem Job ist oder das Hauptziel von dem Job ist, dass die Menschen verstehen, worum es geht. Mhm. Und ab und zu muss man einfach mehr erklären, damit es wirklich klar ist, worum es geht. Und ich muss sagen, es ist nicht. Man muss ja auch wissen, Man muss sich erstens sehr gut auskennen, damit man etwas erklären kann. Und ich erkläre auch nicht, ich sage nicht sehr viel dazu, von mir aus. Wie gesagt, nur wenn es um spezielle Sachen geht, wie das Mietangebot, das Pflegegrad, Träger oder Schule oder die Maßnahme. Es sind nur so einzelne Wörter, die ich dann ganz kurz in ein paar Wörtern erkläre. Was das ist. Also ich würde jetzt nicht sagen, dass ich automatisch dazu tendiere, dass ich sehr viel von mir aus ergänze. Das würde auch sehr auffallen. Das ist auch nicht unsere Aufgabe sehr ausführlich etwas zu erklären und. (..) Eher nur kompliziertere Sachen. Ja, komplizierte Begriffe. Ja, das finde ich, ist wichtig. [0:26:46.2]

S1: Also Sie sehen sich hauptsächlich in der Rolle der Sprachmittlerin, Kulturmittlerin und Unterstützung. Kann ich das so verstehen? Oder vielleicht Kommunikationshelferin? Und finden Sie, dass Sie auf beiden Seiten versuchen zu helfen? Sowohl den Sachbearbeiterinnen als auch den Kundinnen. Haben Sie da spezifische Beispiele oder wie würden Sie das beschreiben? [0:27:13.9]

D4: Ja, ich sehe mich auf jeden Fall als eine Vermittlerin zwischen den Kundinnen und zwischen den Sachbearbeiterinnen. Und wenn mir beim Kunden etwas auffällt, was wichtig ist

für das Gespräch, gerade dann sage ich das natürlich der Sachbearbeiterin. Einmal hatte ich eine Situation, dass der Kunde nicht gewusst hat, was eine Krankschreibung oder eine Krankmeldung ist. Er hat einfach nicht gewusst, was das ist, Egal wie ich das. Also ich habe es nicht erklärt, aber es gibt eine Standardübersetzung für dieses Wort ins Ukrainische oder ins Russische. Ich habe so gedolmetscht, aber er hat das einfach nicht verstanden. Er hat das Wort nicht gewusst. Und dann habe ich der Sachbearbeiterin gesagt Ich habe das Gefühl, dass der Kunde nicht weiß, was dieses Wort bedeutet. Also wenn ich solche Sachen merke, die zu Missverständnissen führen könnten in der Kommunikation, dann gebe ich der entsprechenden Seite oder dem man ja, äh, der an dem entsprechenden Gesprächspartner Bescheid, wenn mir etwas auffällt. Also es ist nicht so, dass ich im Gespräch auf der Seite vom Kunden bin oder auf dem auf der Seite von der Sachbearbeiterin bin. Meine Aufgabe ist nur sicher zu stellen, dass das Gespräch und dass die Kommunikation klappt. [0:28:40.5]

S1: Sie haben gesagt, Sie fühlen sich nicht auf einer oder der anderen Seite. Haben Sie manchmal das Gefühl, dass aber die zwei Parteien schon das Gefühl haben, dass sie auf einer oder der anderen Seite sind? Zum Beispiel, dass die Sachbearbeiter ihnen schon das Gefühl haben, sie sind auf ihrer Seite. Oder die Kundinnen. (..) Irgendwie deuten, dass sie glauben, dass sie auf der Kundenseite sind. Wie empfinden Sie das? [0:29:05.8]

D4: Nein, ich versuche immer so neutral zu bleiben, wie es nur sein kann. Auch wenn die Kunden sich sehr aufregen. Ich dolmetsche trotzdem in einer ruhigen Stimme, weil wie gesagt, meine Rolle ist neutral und es ist nie so, dass ich auf der Seite von jemandem bin. Ja, es kann sein, dass ich der Meinung bin, wie der Kunde oder die Sachbearbeiterin, aber ich versuche das auf keiner Weise irgendwie zu betonen, so dass das in deiner Seite heraushört das nicht. Ich bleibe immer neutral. [0:29:42.1]

S1: Also Sie bleiben natürlich immer neutral, das ist auch Ihr Job, aber haben Sie nicht. Oder haben Sie manchmal das Gefühl, dass der die Kundin oder der die Sachbearbeiterin glauben, Sie wären auf, ähm, quasi Sie fühlen sich quasi mit Ihnen in einem Team? Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie das von Ihnen erwarten oder nicht unbedingt. (..) [0:30:09.9]

D4: Ab und zu haben Kundinnen das Gefühl, dass ich mit ihnen in einem Team bin, weil ich wahrscheinlich aus dem Land komme, aus dem sie sind. Und dann fügen Kundinnen ab und zu dazu: „Ja, Sie wissen ja, wie es ist bei uns.“ Äh, ja. Aber normalerweise. Ich unterstütze das gar nicht. Ich reagiere darauf gar nicht so, dass die Kundinnen gar nicht das Gefühl

bekommen, dass ich auf ihrer Seite bin oder in ihrem Team bin. Aber ja, das kommt immer wieder vor. [0:30:50.8]

S1: Haben Sie das nur von der Seite der Kundinnen oder auch von den Sachbearbeiterinnen, dass sie auch einen gewissen Bezug zu ihnen aufbauen wollen? [0:31:15.6]

D4: Ich weiß nicht. Das passiert eher selten. Ehrlich gesagt, es gibt Sachbearbeiterin, die ab und zu dazu sagen. „So erklären Sie dem Kunden, was ein Lebenslauf ist und sagen Sie, er soll mir einen Lebenslauf einreichen“ Das mache ich nie, weil das nicht meine Aufgabe ist. [0:31:32.6]

S1: Wie gehen Sie in solchen Situationen um, wo von Ihnen ein bisschen was anderes erwartet wird, zum Beispiel Sachbearbeiterinnen oder Kundinnen? [0:31:52.4]

D4: Ja ich sage, entweder reagiere ich darauf nicht, weil man nicht immer etwas dazu sagen muss. Wenn zum Beispiel jemand auf Russisch zu mir sagt: „Sie wissen ja, wie es ist bei uns“, dann reagiere ich einfach nicht drauf. Und wenn ein Sachbearbeiter oder eine Sachbearbeiterin sowas von mir verlangen, wie zum Beispiel zu erklären, was ein Lebenslauf ist, dann sage ich auch, dass es nicht meine Aufgabe. Sie können es gerne erklären und ich werde es dolmetschen. [0:32:20.8]

S1: Ihr Fachwissen, was ja auch von den Sachbearbeiterinnen teilweise erwartet wird, hilft es Ihnen auf irgendeine Art und Weise ihre Dolmetschungen zu machen? (...) [0:32:41.8]

D4: Ich glaube schon. Weil man viel Erfahrung mit der Bundesagentur für Arbeit gemacht hat. Dann weiß man ungefähr nicht ungefähr. Man weiß, man weiß schon, worum es in Gesprächen geht, an welche Stellen Kunden dann weitergeleitet werden. Das hilft schon. Und wie gesagt, das Beamtendeutsch, spezielle Begriffe wie Ortsabwesenheit und so das alles, ja. Das Fachwissen hilft schon und das Wissen vom Beamtendeutsch, wenn man es so sagen kann, das macht das einfacher. [0:33:18.8]

S1: Ich würde nun zum Schluss kommen und würde Sie bitten, ganz kurz zusammen zu fassen, wenn Sie das ganze Setting betrachten, also das Dolmetschen für die Bundesagentur, wie empfinden Sie Ihre Rollen? Welche Rollen würden Sie am meisten hervorheben, die wir als Dolmetscherinnen erfüllen? Und was halten Sie grundsätzlich von dem Audiodolmetschen im Bereich Bundesagentur? (...) [0:33:48.7]

D4: Meine Rolle beim Dolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit ist eigentlich die gleiche wie als Dolmetscherin für jeden anderen Kunden. Meine Rolle ist zu vermitteln zwischen dem Kunden und dem Sachbearbeiter. Meine Rolle ist, sicherzustellen, dass die Kommunikation klappt und dass jede Seite versteht, was die andere Seite meint. (...) Bei der Bundesagentur für Arbeit gibt es vielleicht eine Besonderheit, da wir sehr oft für diese Behörde dolmetschen, dass wir über ein bestimmtes Fachwissen verfügen. Und wir können vielleicht ein bisschen mehr dem Kunden erklären, als wenn wir nur einmal im Jahr für diese Stelle dolmetschen würde. Wie gesagt, die Beispiele, die ich schon erwähnt habe mit dem Mietangebot. Aber wie gesagt, das bedeutet nicht, dass ich dann lange erkläre, was das ist. Ich sage es zuerst auf Russisch und dann sage das Wort Mietangebot dazu, so dass der Kunde versteht, worum es geht. (...) Ja, die Rolle. Sprachmittler, Kulturmittler. Es ist wichtig, neutral zu bleiben und keiner Seite irgendwie zu unterstützen. Das ist schon sehr wichtig. Und jetzt zu dem Setting vom Audiodolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit. Es gibt ein paar Vorteile, weil man auf Distanz bleiben kann und weil man auch für Kunden dolmetschen kann oder für Bundesagentur für Arbeit dolmetschen kann, die in sehr kleinen Ortschaften sind und wo man sonst vielleicht keine Dolmetscher vor Ort hätte. Das mit Audio Dolmetschen? Ja, man bleibt anonym, also ganz anonym. Das ist vielleicht auch gut, weil wenn man daran denkt, wie für wie viele Kundinnen am Tag wir dolmetschen, ist es auch ein Vorteil, wenn man anonym und auf Distanz bleiben kann. Dann Nachteile. Die Audioqualität ist oft schlecht und das macht auch das Dolmetschen an sich komplizierter, weil die kognitive Belastung steigt. Und man muss sich nicht nur auf das Gesagte konzentrieren, sondern dann versuchen herauszufiltern, was überhaupt gesagt wurde. Das macht die Arbeit sehr anstrengend. (...) Und ein weiterer Nachteil ist natürlich, dass wenn die Audioqualität schlecht ist, kann man nicht genau. Ähm, nicht so gut hören, wie die Nachnamen von Personen sind. Man kann die Namen von Orten nicht hören. Ich finde, das ist ein wichtiger Nachteil. Mhm. [0:01:31.1]

S1: Finden Sie aber, dass es im Laufe der Zeit mit der Arbeit mit Bundesagentur für Arbeit, dass es besser geworden ist, also die Tonqualität und ist das das Problem liegt dann nur bei der Bundesagentur. So sollte Ihrer Meinung nach von der Seite der Bundesagentur was gemacht haben, gemacht werden? Und ist es Ihrer Meinung nach nicht besser geworden in letzter Zeit? Was ist Ihre Einschätzung? [0:01:57.3]

D4: Ich habe schon das Gefühl, dass die Audioqualität in letzter Zeit besser geworden ist. Aber es gibt immer noch ein paar Gespräche, die von der Tonqualität her sehr anstrengend sind. Ich glaube nicht, dass das Problem auf der Seite von SAVD liegt. Oft liegt es an der

Technik von der Bundesagentur für Arbeit, dass die Lautsprecher vielleicht von schlechter Qualität sind oder dass es überhaupt keine Lautsprecher gibt. Und dann muss man die Kopfhörer hin und herreichen. Das macht natürlich das ganze Gespräch auch länger und anstrengender. [0:02:34.5]

S1: Ihrer Meinung nach sollte also seitens der Bundesagentur etwas mehr an der Technik gearbeitet werden? Verstehe ich das richtig? Und Ausstattung? Ja. [0:02:46.7]

D4: Ja, ja, das ist ein guter Punkt. Ja, weil das. Ja, weil bei diesen Gesprächen der Ton ist der Ton das einzige, was wir als Dolmetscher haben. Und darum ist es wichtig, dass die Tonqualität gut ist. Mhm.

S1: Verstehe. Gut. Ähm, meine allerletzte kurze Frage. Glauben Sie, dass Ferndolmetschen wird Zukunft haben wird? Immer mehr. Und finden Sie, dass das Ferndolmetschen grundsätzlich was Gutes und Tolles ist?

D4: Ja, ich glaube, dass das Ferndolmetschen eine gute Zukunft hat und dass immer mehr Kundinnen das Angebot nutzen werden, weil das sehr praktisch ist. Und wie gesagt, sogar kleine Orte haben dann den Zugang zu den Dolmetscherinnen. Also es ist eine sehr gute Sache und wie das Motto von SAVD lautet, glaube ich: „Wir geben den Menschen eine Stimme“ und es ist wirklich das, was wir machen. Und das ist sehr wichtig.

S1: Sehr schön. Vielen Dank. Wir sind nun am Ende unseres Gesprächs. Vielen Dank für Ihren großen Beitrag für alles, was Sie dazu beigetragen haben. Erzählt haben, Ihre Zeit dafür und Geduld aufgebracht haben. Ich bin sehr dankbar und danke für Ihre Ehrlichkeit.

Transkript: DolmetscherIn 5

S1: Schönen guten Tag. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen haben. Das Ziel des Interviews ist es, die Besonderheiten und die Herausforderungen aus der Sicht der Dolmetscherinnen beim Fern dolmetschen im Unternehmen sav.de Video Dolmetschen GmbH zu analysieren. Außerdem zu diskutieren, welche Rollen Dolmetscherinnen der SAVD Video Dolmetschen GmbH gegenüber Sachbearbeiterinnen und Kundinnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptionszwecken mittels Tondatei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Gibt es zum Ablauf des Interviews Fragen? [0:00:54.7]

D5: Nein, keine weiteren Fragen. Es ist alles klar. [0:00:58.3]

S1: Perfekt. Ich würde gerne mit ein paar Einstiegsfragen starten, und zwar erzählen Sie bitte ein bisschen über Ihren Werdegang, also über Ausbildung, wie lange Sie schon in der Firma tätig sind und mit welchen Sprachen Sie in der Firma arbeiten. [0:01:17.5]

D5: Ja, also ich habe an der Uni Graz in Österreich studiert. Ich bin Dolmetscherin für Deutsch, Türkisch und Deutsch Russisch. Bei der SAVD bin ich knapp seit acht Jahren und ich arbeite mit beiden Sprachen, sowohl mit Russisch als auch Türkisch, je nachdem, wo der Bedarf besteht. [0:01:37.1]

S1: Und arbeiten Sie für die BA oder auch für alle anderen Einsatzbereiche? Erzählen Sie bitte auch was ist Ihre Muttersprache und wie viele Stunden in der Woche arbeiten Sie? [0:01:54.7]

D5: Ja, also meine Muttersprachen sind kirgisisch. Das ist meine erste Mutter- und Bildungssprache. Und die zweite Mutter- und Bildungssprache ist russisch. Und, ähm, ich bin dann. Hier arbeite ich schon seit acht Jahren. Und ich habe 35 Stunden, die ich arbeite. Allerdings bin ich nicht nur für Dolmetschertätigkeiten verantwortlich, sondern habe ich dann auch andere Aufgaben administrative Aufgabenbereiche. Und ich dolmetsche sowohl für Jobcenter als auch für die anderen Kunden und für die Kundengruppe A und B. [0:02:34.7]

S1: Alles klar? Könnten Sie auch erzählen, wie Sie zu dem Bereich Ferndolmetschen gekommen sind, wie Sie allgemein zu der Firma SRVD Videodolmetschen GmbH gekommen sind? Also wie haben Sie das gefunden und warum sind sie? Was waren die größten Vorteile, warum

Sie in dem Bereich und in diesem Setting Ferndolmetschen geblieben sind? Was sind für Sie die Vorteile? [0:02:56.9]

D5: Ja, also ich habe ja schon bereits während meines Studiums schon, auch um die Erfahrungen zu sammeln für NGOs gedolmetscht, für die Vereine und Frauenhäuser. Teils war ich dann auch bei der Polizei hin und da, aber ich genieße den Vorteil bei der SAVD, weil es es ferndolmetschen ist, wie der Name selber sagt. Ich muss erstens einfach aus logistischen Gründen. Ich spare mir extrem viel Zeit für die Hin und Herfahrtenkosten dementsprechend und auch Wartezeiten, sondern ich werde dann zu den eingeteilten Dienstzeiten ad hoc angerufen und ich dolmetsche, was die ähm, wie ich zu SAVD gekommen bin. Das war ja genau, während ich mit dem Studium fast beim fertig werden war. Das war ein Pilotprojekt. Das wurde auch auf der Uni in Graz auch vorgestellt. Wir hatten schon darüber gesprochen und ich hatte mich beworben, damals schon, als die Firma gerade gegründet wurde und sie dann auch Dolmetscher rekrutiert haben. Ich hatte aber ein anderes Angebot im Ausland, bin dann für anderthalb Jahre ins Ausland gekommen, wo ich dann zurück gekommen bin, habe dann auch für eine andere Organisation gearbeitet. Da hatte ich auch Dolmetschertätigkeiten gehabt. Aber genau das war der Punkt, warum ich dann wieder bei dieser Frau, die mich initiativ beworben habe, dass es Ferndolmetschen ist aus Gründen erstens, aus, äh, aus logistischen Gründen und auch aus Sicherheitsgründen, weil, wenn man bei der Polizei dolmetscht oder in strittigen Situation ist, oft die sind. Menschen sind auch wütend oder aufgebraust und gehen auch oft davon aus, dass die Dolmetscherin vielleicht nicht so gedolmetscht hat, wie der Kunde gesagt hat, wenn es auch nicht so der Fall gewesen ist oder nachdem man gedolmetscht hat, haben sie auch gesagt Nein, das habe ich nicht so gemeint, obwohl es nicht so gesagt, das Gesagte was anderes war. Und musste man dann öfters danach nachfragen Was haben Sie gemeint? Bitte bringen Sie das auch zur Sprache. Und das war dann auch für mich, habe ich mir gedacht, okay, wenn es die Audio und. Kern Dolmetschmöglichkeit gibt. Ich steige dann lieber da ein und ich wurde gleich aufgenommen. Und ich muss sagen, ich bin super zufrieden mit meiner Tätigkeit als Dolmetscherin. Das ist wirklich das Beste, weil man, wenn man erstens man ist angestellt, man hat Kollegen und Kolleginnen, mit denen man immer austauschen kann, wenn man freiberuflich arbeitet. Natürlich hat man auch Kolleginnen, aber da ist man nicht so in einer engen Verbindung. Und hier gibt es auch klare Strukturierungen, Begleitungen, Coaching, sage ich mal bei belastenden Themen. Wenn man freiberuflich ist, muss man dann auch selber schauen, wie man mit der Situation umgeht, dass man zum Beispiel eine Supervision selber organisiert, bei der es auch das Gute ist, dass dann auch wirklich unterstützt wird und auch bezahlt wird oder man muss selber schauen wie man Aufträge findet, wie man

damit umgeht wenn man mal krank ist und nicht zu einem Termin gehen kann. Bei so einer Firma ist es schon angenehm wenn man sowohl als Dolmetscherin als auch als Kunde da sich keine Sorgen machen muss. Das ist wirklich von großer Bedeutung, weil in meiner freiberuflichen Tätigkeit oder während des Studiums ich bin dann auch oft mit den Professoren habe ich gesprochen oder mit anderen mit einen oder anderen Kollegen ausgetauscht. Aber dieser Austausch ist dann auch in der freiberuflichen Welt, sage ich mal, auch nicht immer so einfach, weil eine gewisse Konkurrenz auch herrscht. [0:06:24.1]

S1: Sie haben jetzt vor allem den Punkt Sicherheit erwähnt. Also Sie haben gesagt, dass Sie sich sicherer fühlen. Beim Ferndolmetschen können Sie vielleicht noch ein konkretes Beispiel bringen. Also Sie haben erzählt, dass es in strittigen Situationen irgendwie Sie sich vielleicht unwohl gefühlt haben. Verstehe ich das Ich? Gibt es vielleicht konkrete Beispiele?

D5: Ja. Also konkrete Beispiel Ich hatte mal so eine Situation bei einer Festnahme, dass die Person dann auch mich bedroht hat, so quasi ich. Es bleibt nicht so wie es jetzt jetzt quasi geregelt wurde, sondern: „wir sehen uns noch“. Was ja eindeutig eine Drohung ist, was ich dann auch gedolmetscht habe, aber in der Situation. Die Person war dann auch sehr aufgebauscht. Also seiner Meinung nach war das so, dass er ungerecht behandelt wird gerade und dass ich meinen Beitrag auch dazu getragen habe durch meine Dolmetschung, was natürlich nicht gestimmt hat. Er hat in dem Moment einfach jemanden Schuldigen gesucht, so wie jetzt, so wie in vielen solchen Situationen entstehen kann. Und natürlich nachher habe ich dann oft mir Gedanken gemacht okay, kann das sein, dass er dann wirklich immer noch diesen Groll hat und vielleicht verfolgt? Oder hat er dann weitere Konsequenzen dann haben müssen und beschuldigte mich immer noch? Und so ist es dann ja auch, dass man wirklich man erstens nicht weiß, wo man sitzt. Wir sagen ja das auch nicht. Wir müssen auch nicht unseren Namen sagen. Wir stellen uns auch als Dolmetscherin für Türkisch oder für Russisch und somit ist das dann auch vieles anonym, also insbesondere beim Audio Dolmetschen. Sie sehen auch nicht, wie man aussieht und das ist wirklich eine super Schutz für uns Dolmetscherinnen. [0:08:23.8]

S1: Sehen Sie diese Distanz auch nur als Vorteil? Sehen Sie dieses, dass man sich nicht sieht, nur als Vorteil?

D5: Ja, natürlich. Es gibt Nachteile, aber das ist der technische Charakter, dass zum Beispiel vielleicht Verbindung schlecht ist oder was abbricht. Oder wenn man mehrere Personen sitzen, wo man dann nicht weiß, wie viele tatsächlich in dem Raum sind. Aber da ist dann auch,

wenn man mehrere Stimmen hört, da ist dann auch leichter nachzufragen. Entschuldigen Sie, wer ist noch an dem Gespräch beteiligt? Ob das dann die Väter, Mutter Sohn oder wer auch immer ist. Also es kann Nachteile haben in dem Charakter, was man nicht sieht und nicht gleich weiß, wie viele Teilnehmer dann beim Gespräch sind. Aber im Grunde genommen im Großen und Ganzen, das ist für mich ein kleinerer Übel, sage ich einmal, weil das ist das, was man sofort beseitigen kann und man dann weiß das auch okay, da ist die jetzt und ich frage dann auch immer Wäre es möglich, dass man vielleicht, dass ich die Namen erfahre, dass ich dann auch einfach direkt anspreche, wenn die Sachbearbeiterin fragt Ja, fragen Sie mal den Herrn oder fragen Sie mal jetzt den Papa. Und da kann man dann auch sagen Ja, können Sie ja sowieso, weil das ist die Frage, gerichtet an Sie oder insbesondere beim Jobcenter, wenn es dann auch um die Lebensläufe abfragen geht. [0:10:00.3]

S1: Sie haben jetzt unter anderem Lebensläufe erwähnt. Was ist so für Sie so typisches Gespräch oder typische Verläufe? Sie können natürlich auch mehrere Beispiele bringen.

D5: Ja, also nicht nur das ist ein Lebenslauf Erfassung, sondern auch Arbeitsvermittlungen, Vermittlung zu unterschiedlichen Maßnahmen, sei es zu einem Sprachkurs, sei es zu einer Fortbildung, Weiterbildung für die Kunden, Kundinnen und auch. Es kann auch so einen Charakter haben, wenn jemand erkrankt ist, dass man dann auch den Gesundheitsfragebogen gemeinsam nicht ausfüllt, sondern wird dann darauf hingewiesen, was sie da machen müssen. Wenn jemand zum Beispiel nicht mehr im arbeitsfähigen Alter ist, dass Sie dann darauf hingewiesen werden, dass sie jetzt abgemeldet werden, müssen sie dann bei den anderen Behörden bzw beim Sozialamt anmelden müssen. Es gibt dann auch Jugendstellen, wo dann auch Jugendliche unter 26 Jahren kommen. Wo in der Regel im Gespräch nehmen auch die Eltern teil. Dann gibt es auch Gespräche, wo es dann auch um die Anerkennung Beratung geht. Wenn jemand aus einem Land kommt und hat eine Ausbildung schon bereits abgeschlossen, ein Diplom, wo es dann genau erklärt wird, welche Voraussetzungen sie erfüllen müssen, um dieses Diplom anerkennen zu lassen, übersetzen zu lassen, welche Kosten sie übernehmen werden. Da sind all die Gespräche. Ja natürlich, Es gibt dann auch die Themen sowie Ortsabwesenheit. Wenn der Kunde vom Jobcenter für eine Zeit lang sich Urlaub Urlaub abwesend sein will, da muss. Da wird dann auch ein Antrag gestellt und es wird dann genau erklärt, welche unter welchen Bedingungen der Kunde dann auch abwesend sein kann darf. [0:11:59.3]

S1: Finden Sie das als Vorteil, dass Sie so viel Fachwissen haben, dass Sie so viel Wissen über diese Behörde haben? Wie gehen Sie damit um? Also wie hilft es Ihnen? Oder auch vielleicht umgekehrt hilft nicht. Können Sie darüber ein bisschen erzählen? [0:12:26.6]

D5: Ja, natürlich. Das ist, dass insbesondere, wenn man wie andere Kollegen und Kolleginnen gerade mal vom Studium kommt, dass zum Arbeiten, dass man Eingewöhnen eingewöhnt und auch eine Routine hat, ist super. Also für mich ist das auch von Vorteil dadurch, dass es dann die Informationen immer wieder sich wiederholen. Ich mache mir natürlich Notizen wie bei jedem Gespräch, damit man dann auch nicht nichts ausschließt, nichts vergisst und auch nicht von sich aus, was etwas hinzufügt, weil da neigt man auch dazu als Dolmetscherin, wenn man dann schon eine Sache mehrmals gehört hat, dass es dann tatsächlich schon Vorwissen hat und automatisch vielleicht etwas ausrutscht. Um das zu meiden, mache ich mir Notizen. Ich finde grundsätzlich, das ist von Vorteil, weil man mit dem Thema vertraut ist und man weiß auch okay, jetzt wird dein Lebenslauf, dann ist das Anerkennung Arbeitsvermittlung. Oder wenn die Familien dann Kinder unter drei Jahren haben oder pflegebedürftige Familienmitglieder haben, dann weiß man dann auch Ah, okay, dann im Kopf schon kommt schon die nächste Fachbegriffe in der Zielsprache. Jetzt wird die Personen hingewiesen, dass sie sich dort und dort die Pflegestufe bestätigen lassen soll oder zum Versicherung gehen muss. Also das ist schon von Vorteil. Das sind dann sozusagen Bestehen entstehen keine bösen Überraschungen.

S1: Verstehe. Und wie würden Sie Ihre Funktion beim Setting verdolmetschen? Audio dolmetschen und mit dem Kunden Bundesagentur Wie würden Sie Ihre Funktionen oder Rollen beschreiben? Was sind Ihre Hauptfunktionen? Was würden Sie sagen? [0:14:15.8]

D5: Ja, also meine Hauptaufgabe ist natürlich, alles zu dolmetschen, was in dem Raum gesagt wird, ohne auszulassen, ohne ohne etwas hinzuzufügen. Neutralität bewahren, dass man auch nicht parteiisch werden ist meine Aufgabe als Dolmetscherin. Als Mensch neigt man ja generell dazu, dass man einem oder anderen helfen will, ja auf die Sprünge, dass es dann leichter wird. Aber im Grunde genommen, als Dolmetscherin hat man diese Aufgabe nicht. Unsere Aufgabe ist zu dolmetschen. Aber es gibt Situationen, wo es dann wirklich. Kurz, schlüpft dann aus deiner Rolle raus. Wenn es wenn eine Person zum Beispiel belastet ist oder beginnt, dann zu weinen vielleicht. Und da man dann auch sagt, die Sachbearbeiterin bittet Ich glaube, der Kundin geht nicht, nicht so gut, können Sie bitte nachfragen, was sie hat? Ja, also. Oder sie beginnt jetzt zu weinen. So darf ich fragen, ob sie was braucht? Was so oder so was? Ja, das. Das mache ich, weil wir sind auch Menschen. Also wir sind keine Maschinen. Und das

ist das auch der Unterschied zwischen Maschine und uns, dass wir nicht nur dolmetschen. Natürlich, wir dürfen möglichst wenig eingreifen. Aber ich sehe in der Situation, dass ich tatsächlich das ist der Punkt ist, wo ich dann eingreifen darf und kann. Weil da ist das Zwischenmenschliche, weil die Dolmetscherin ist ja auch Brücke zwischen zwei Parteien, nicht nur sprachlich, auch kulturell, wo man dann auch wirklich mitfühlt, mit sieht, wie es einem geht. Weil durch die Sprache beeinflusst man ja das auch, wie es einem geht und von dem her. Ich erlaube mir dann auch natürlich, dass es keine Regel, sondern eine Ausnahme, wenn es einem nicht so gut geht, dass ich dann frage oder ich frage dann auch so von sich aus Wollen Sie eine kurze Pause haben?

S1: Also Sie haben auf jeden Fall erwähnt, dass Sie sprachlich natürlich unterstützen, kulturell in Ausnahmen auch emotional unterstützen. Würden Sie auch sagen, dass Sie sich dabei bei emotionalen oder vielleicht konfliktartigen Situationen auch in Ausnahmesituationen etwas anders verhalten als so diese normative Rolle, die von uns quasi Dolmetscherinnen verlangt wird? Also was sind Konfliktsituationen, was wie tendieren sie zu helfen. [0:16:50.9]

D5: Also ich versuche natürlich, dass es nicht zu Eskalationen kommt und das mache ich dann auch. Natürlich, ich fange nicht an zu beruhigen oder zu trösten, sondern ich versuche das dann auch mit einer Tonlage, mit meiner Stimme mit meiner Sprachauswahl zu regulieren. Ja, es ist, äh, dass man das vermittelt, weil oft sind ja auch die SachbearbeiterInnen sind ja auch vielleicht genervt und geärgert, aber ich identifiziere mich nicht mit der Zustand dieses des jeweiligen Sachbearbeiters. Ja, das ist, das bin ich nicht. Ich bin eine andere Person und ich ermögliche die Kommunikation. Aber wenn ich dann sehe, dass es dann auch wirklich eskaliert oder ausartet. Ich sage dann auch den Sachbearbeitern, dass das Gespräch nimmt einen ganz anderen Verlauf, dass sie dann auch vielleicht weiß, okay, jetzt ist es die Zeit vielleicht, wo man dann auch zur Ruhe kommt. Und weil im Grunde genommen die Sachbearbeiterin sind diejenige, die das Gespräch führen, die dann auch diese Person vor sich haben und auch sehen, wie die Gestik und Mimik ist, die ich nicht sehe. Das ist jetzt fällt mir ein, das ist der Nachteil beim Audio dolmetschen, wo man Gestik und Mimik nicht sieht von der Person. Das ist das Ja.

S1: Haben Sie manchmal das Gefühl, dass man als DolmetscherIn durch kulturelle Momente, auch durch gewisse Sprachauswahl, dass man dann schon manchmal auch selber was dazu sagen muss und ein bisschen diese Koordination oder Moderation, damit es nicht zur Eskalation kommt, machen muss? Könnten Sie dazu ein konkretes Beispiel bringen, wo Sie das dann so, so eine Situation hatten? [0:18:57.5]

D5: Ja, also ich moderiere oder koordiniere nicht. Ich würde sagen, dass ich dann dann in so eine Richtung steuere, Also bei dem, äh, äh, es gibt ja Situationen, wo Sie beim Jobcenter, dass Sie dann immer wieder dasselbe wiederholen. Ja. In einem Gespräch nicht Sachbearbeitern. Das kann sowohl Sachbearbeitern als auch die Kunden sein. Und dann sage ich dann auch, es wird dasselbe wiederholt, was vorher gesagt wurde, und dann sage ich das und das. Und manchmal sage ich dann auch Das ist aber ein ganz, ganz seltenen Situationen. Ähm, es ist nicht meine Aufgabe zu bewerten. Aber dadurch, dass es schon zum fünften Mal dasselbe gesagt wurde wie wir wir im Kreis. [0:19:44.2]

S1: Verstehe. Also, Sie sind natürlich die Person, die zwischen zwei Parteien steht und sie merken dann, wenn die Kommunikation einfach nicht weitergeht und sie weisen darauf hin. Und was passiert in solchen Situationen?

D5: Ich gebe in solchen Situationen den Ball der Sachbearbeiterin, die das dann regulieren muss und sie sagt dann auch: „Ja, ich weiß, ich merke das auch. Und bitte sagen Sie, dass es, dass ich es zum letzten Mal sage, was für eine Regelung wir haben, dass er daran halten soll und somit schließen wir das Thema ab und fangen wir mit dem zweiten Thema.“ Also das habe ich schon so erlebt und das kommt auch vor.

S1: Also als Kommunaldolmetscherin, vor allem in einem Setting, wo man die Kundinnen nicht sieht, muss man schon manchmal aus der normativen Rolle der Dolmetscherin, die nur Sprachmittlung und Kultur vermittelt, muss man schon manchmal auch Dinge hinzufügen, Ihrer Meinung nach, um einfach damit, damit der Dialog besser zustande kommt, dass Sie sich auch verstehen? Verstehe ich das so richtig? [0:20:58.6]

D5: Ja, ja, ja, also ich muss nicht. Ich kann natürlich auch das, wie soll ich sagen, eskalieren lassen in dem Sinne aber auch als Dolmetscher. Man merkt ja dann auch, wenn es schon zum fünften, zum sechsten, zum siebten Mal gesagt wird, dass dann auch die Sachbearbeiterin bewusst wird, dass weil die Personen neigen ja auch dann immer wieder nur dasselbe wieder zu wiederholen und somit ist das dann auch eine Steuerung des Gesprächs, damit das dann auch wirklich positiv abgeschlossen wird. Wenn beispielsweise plötzlich politische Diskussionen auftauchen oder einfach muss man find ich wenigstens kurz erwähnen, dass man vom hauptsächlichen Thema abweicht. [0:21:35.0]

S1: Finden Sie, dass dadurch, dass Sie Kirgisisch und Russisch unter anderem als Muttersprache haben, finden Sie, dass es von den Kundinnen manchmal so eine Parteilichkeit verlangt

wird? Oder haben Sie manchmal das Gefühl, dass schon die Kundinnen das Gefühl haben, sie sind auf Ihrer Seite? Oder vielleicht auch umgekehrt? Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sachbearbeiterinnen glauben, Sie sind auf Ihrer Seite oder müssten auf Ihrer Seite merken Sie Gibt es Situationen, wo man das spüren kann? [0:22:16.1]

D5: Ja, das kommt schon vor, weil alleine bei der Sprache ja, insbesondere in Russisch. „Sag doch ihr doch mal, du kennst ja unsere Situation. Ja, du weißt ja, wie das bei uns ist.“ Also dadurch. Damit wollen sie natürlich mich dann für sich halt gewinnen. Ja, und ich sage dann auch Dolmetsche das auch. Ich muss Ihnen das sagen. Weil ich aus der gleichen Kultur komme, muss ich das wissen und kennen. Ja. Und manchmal die Dolmetscher, die Sachbearbeitenden halt dann auch, ähm, sagen dann auch nein, Aber sie müssen ja unparteiisch sein. Ja, und ich sage dann auch Ich bin unparteiisch. Deswegen teile ich Ihnen das mit. Ja, ja, natürlich. Die Dolmetscher bei den Sachbearbeitern kommt dann auch vor, dass sie „Oh ja, diese Kunden. Insbesondere wenn jemand ein niedriges Bildungsniveau hat oder gar keine Bildung hat, dass sie dann dann auch ja ist. Ja, ähm, „diese Kunden aus diesem Gebiet oder aus diesem Land ist das ja typisch für sie.“ Ja, alleine durch die Sprache will sie mich dann für sich gewinnen. Halt. Und in dem Moment dann sage ich, das ist nicht meine Aufgabe zu bewerten, damit ich dann auch klar das Signal gebe Ich bin nicht deine Verbündete. Mhm. [0:23:37.9]

S1: Und gibt es vielleicht noch weitere Beispiele, wo von Ihnen etwas ein bisschen anders erwartet wird? Also Sie haben ein Beispiel genannt, dass man versucht, dass Sie auf Ihrer Seite sind. Haben Sie vielleicht ein konkretes Beispiel oder würden Sie gerne noch dem was hinzufügen, dass manchmal von Ihnen was anderes erwartet wird, als Sie, was Sie machen sollten? [0:24:15.8]

D5: Ja, also es kann auch sein, zum Beispiel die Sachbearbeitern, wenn sie etwas kopieren, rausgehen oder scannen und dann fangen sie an, mit mir zu reden oder irgendwelche Sachen mir zu sagen, damit ich das dann auch weitergebe oder mit mir zu teilen. Und ich sage dann auch immer Bitte behalten Sie noch diese Information, bis der Sachbearbeiter kommt, dann kann ich gerne für Sie dolmetschen. Das ist dann auch oder ich werde dann auch gefragt, Es gibt ja ein paar Jobcenter, die dann auch per Videoanrufen aus Norddeutschland, wo sie dann auch mich sehen und dann fragen dann auch so persönliche Fragen. Wie Sie ausschauen. Sie sind. Woher sind sie? Ihre Aussprache ist so kasachisch. Ja, also da frage ich, da beantworte ich keine Fragen. Dann sage ich Auf persönliche Fragen darf ich keine Antwort geben. Und wenn Sie mich dann versuchen, sich dann für sich als Verbündete zu gewinnen, die Kunden

der Kundinnen, dann sage ich dann auch: „Es tut mir leid, ich darf dazu keine Meinung äußern. Ich bin nur als Dolmetscherin hier tätig, weil es gibt ja auch einige, die dann über das System schimpfen oder wie ungerecht die gewesen sind. Ja, und da sage ich dann auch „Es tut mir leid, ich kann da keine Meinung äußern.“ Und damit gebe ich dann auch Signal Ich unterstütze das nicht und du darfst mich dann auch nicht fragen. (..) [0:25:33.9]

S1: Und finden Sie, dass dadurch, dass man schon sehr lange, dass Sie schon sehr lange für die Bundesagentur dolmetschen, dass auch von Ihnen, von den Sachbearbeiterinnen dieses Fachwissen mittlerweile verlangt wird??

D5: „Ja, Sie dolmetschen ja sicher öfters, Sie wissen ja die Regelungen vom Ortsabwesenheit“. Und ich sage dann auch natürlich, ich weiß, aber ich darf das nicht von mir aus sagen. Meine Aufgabe ist zu dolmetschen, wenn es auch zum hundertsten Mal ich das dolmetschen muss an dem Tag. Ja, also die Sachbearbeiter, somit ist es auch den Sachbearbeitern muss bewusst werden, dass es ihre Aufgabe zu klären und nicht meine. Meine Aufgabe ist zu dolmetschen.

S1: Vielen Dank. Also, wir kommen schon langsam zum Schluss unseres Interviews. Ich würde Sie gerne. Ähm. Ich würde Ihnen gerne zwei große Fragen stellen. Sozusagen zwei große Zusammenfassungen. Was würden Sie sagen, sind die Besonderheiten und Herausforderungen im Audiodolmetschen und mit dem Kunden Bundesagentur speziell. Und anschließend würde ich noch gerne, dass Sie zusammenfassend die Rollen und Funktionen hervorheben, die Sie als Dolmetscherin im Bereich. (..) Audiodolmetschen für die Bundesagentur hervorheben. Also diese zwei größeren Zusammenfassungen. [0:27:25.4]

D5: Also die größte Herausforderung ist, wenn Kunden Kundinnen mich unterbrechen, wenn sie dann nicht Ausreden fertig dolmetschen lassen. Das ist dann auch, weil das bringt ja auch einen aus der Fassung, weil man mit ihm mit dem Kopf bildet man ja schon den nächsten Satz und hält man ja auch den roten Faden. Das ist eine richtig große Herausforderung. Es kann auch sein, dass es daran liegt, dass sie uns nicht sehen. Deswegen Man weiß nicht, wie das ist. Das ist halt mit der Gestik und Mimik umgegangen, wo ich dann unterbrochen wird. Das ist eine von den Herausforderungen. Und wenn es dann halt technische Schwierigkeiten gibt, da so wie wir mal gehabt kann, kann sein, weil es lag dann auch an den Endkunden, nicht bei der SAVD. Das Problem die das technische Problem, das war eine große Herausforderung und zusammenfassend kann ich sagen, dass die. (..) Die Rollen und die Funktionen beim Dolmetschen für die insbesondere für die Bundesagentur für Arbeit ist, dass man tatsächlich auch

Dolmetscher bei der Funktion Dolmetscherin bleibt, in der Rolle unparteiisch wird, keine Informationen von sich hinzufügt, nichts auslässt, ganz was wichtig ist und auch die Funktion, was hin und davor kommt. In so einer Situation, wenn jemand belastet ist oder beginnt dann zu weinen, wo man dann auch wirklich ausnahmsweise dann auch aus seiner Rolle rauskommt. Aber grundsätzlich, was ich sehr befürworte oder was ich auch sehr positiv sehe, dass man dann angerufen wird, dass es dann auch telefonisch ist. Und die Sachbearbeiterin finde ich auch. Viele handeln auch mit der Zeit richtig. Dann auch diese Routine schon, dass sie dann anrufen, dann sagen hier ist sowieso mein Name ist sowieso, ich habe dann die Kunden XY und möchte jetzt darüber reden. Also das ist dann auch und bitte stellen Sie sich dann vor, wo Sie dann auch Zeit geben zu sagen ich bin jetzt, Sie sind da und ich Dolmetscher für Sie, damit dann das das ist dann auch die klare Botschaft an beide Parteien okay, ich tue nur Dolmetschen. Ich bin keine Verbündete, weder von den Kunden noch von den Sachbearbeitern. [0:29:50.9]

S1: Und finden Sie aber, dass die Technik schon besser geworden ist mit der Zeit?

D5: Ja, ja, definitiv. Definitiv. Das hat schon definitiv Fortschritte, weil einige einige Sachbearbeiterin oder sage ich mal die Jobcenter Zweigstelle haben dann auch Mikrofone, wo es vielleicht am Anfang, insbesondere in der Pandemiezeit ist schwieriger gewesen, weil die Leute Masken hatten und dann Plexiglas dazwischen gewesen ist. Aber jetzt mittlerweile, sie haben das schon. Vieles hat sich zu vielen verbessert, oder? Was ich auch toll finde, dass sie dann anrufen, so eine Konferenzschaltung machen. Da hört man alle wunderbar, ja. [0:30:43.8]

S1: Perfekt. Und die allerletzte Frage ist Was halten Sie grundsätzlich von Ferndolmetschen? Sie haben zwar schon sehr viele Vorteile gesagt, aber ganz grob finden Sie, das hat Zukunft und wird es auf jeden Fall ein Teil von uns sein in der Zukunft? [0:31:01.6]

D5: Ja, also da bin ich mir fast 100 prozentig sicher, dass es tatsächlich ein Teil unserer Alltags wird. Berufsalltag. Insbesondere bei der Dolmetscher Dolmetscherinnen verdolmetschen auch. Ich glaube, das wird sogar bei den großen Konferenzen kommen. Also ich weiß nicht, wie die Situation beim Konferenzdolmetschen ist, aber beim kommunalen Dolmetschen, das ist mittlerweile gang und gäbe gewesen. Es gibt ja auch die NGOs, die eigene Budget haben, die dann auch Freiberufler zum Beispiel. Bitten können wir dann bitte das nur per Telefon machen oder per Zoom, so wie jetzt wir das haben. Wenn sie dann das zu Hause machen oder in der Organisation, also weil für einige Sprachen gibt es ja auch keine

Dolmetscherinnen vor Ort oder in einer kleinen Dorf kleinen Stadt, Da müssen sie dann woanders holen und ich glaube, das hat tatsächlich Zukunft, weil es ist dann Zeit und kostensparend ist ja perfekt. [0:32:01.9]

S1: Wir sind somit am Ende unseres Gesprächs. Ich möchte mich bei Ihnen bedanken für Ihren Beitrag. Möchten Sie noch was hinzufügen? Und von mir aus reicht es. Aber wenn Sie gerne was hinzufügen wollen würden, freue ich mich gerne. [0:32:18.5]

D5: Nein, eigentlich. Ich möchte nichts mehr hinzufügen. Ich glaube, ich habe alle Fragen beantwortet und auch alles mitgegeben. Also ich kann nur befürworten, dass Ferndolmetschen, weil das hat dann auch Vorteile, indem man sagt okay, durch die neue Regelung genau durch die neue Regelung bei der SAVD, wir dürfen ja auch sechs Wochen aus einem EU Ausland zu arbeiten. Somit kann man auch dann Arbeit mit Freizeit kombinieren, indem man in einem EU Ausland sitzt und vielleicht am Vormittag oder bis Nachmittag arbeitet und am Nachmittag an den Wochenenden in einer anderen Stadt ist. Kann man auch was unternehmen. Das finde ich schon eine sehr eine tolle Gelegenheit. Ich muss ehrlich gestehen, ich habe das noch nicht ausgenutzt, aber ich bin dabei, das nämlich dass auch zu machen. Weil in der Arbeitswoche kann man dann auch gleich mal mit anderen neuen Erlebnissen das verbinden. [0:33:13.1]

S1: Und noch eine ganz kleine Frage. Also Sie sind auf jeden Fall ein Fan von Ferndolmetschen, haben Sie gesagt. Und würden Sie sagen, dass es schon Videodolmetschen sein sollte? Oder finden Sie Audio oder Dolmetschen? Ist eigentlich beides gut und beides hat eine Zukunft? Oder sehen Sie schon mehr Vorteile in einem Video dolmetschen? [0:33:34.8]

D5: Also ich kann nicht sagen, dass Video dolmetschen mehr Vorteile hat. Also natürlich Video dolmetschen ist auch gut, weil man dann auch Gestik und Mimik sieht und das ist dann auch viel erleichtert. Vielleicht auch in der Kommunikation. Aber das Audiodolmetschen finde ich auch gut, weil einfach auch da ähm, ähm, das gibt mir die Freiheit, dass ich nicht gezielt vor dem Computer sitze, sondern kann ich mit meinem Notizblock auch aufstehen, Einfach mal aufstehen, Füße ausstrecken oder bisschen mich bewegen, Weil beim Audio dolmetschen natürlich, Du musst auch hergerichtet sitzen und auch Blickkontakt halten. Und beim Audio dolmetschen muss ich das nicht. Das ist der Vorteil kann ich aufstehen und auch mich bewegen. Und ja, also ich finde eine Kombination von beiden super, so wie wir jetzt beide haben. [0:34:31.9]

S1: Perfekt. Gut, dann sind wir auf jeden Fall jetzt ganz am Ende. Vielen Dank nochmal für Ihren Beitrag. Es hat mir auf jeden Fall sehr viel geholfen. Danke für Ihre Zeit, Ihre Geduld und unser offenes und ehrliches Gespräch. [0:34:51.1]

D5: Ja, vielen herzlichen Dank. Ich wünsche dir alles Gute für deine Arbeit und bin gespannt auf die Ergebnisse. [0:34:59.9]

S1: Vielen Dank

Transcript: DolmetscherIn 6

S1: Hallo. Schönen guten Tag. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen haben. Das Ziel des Interviews ist es, die Besonderheiten und Herausforderungen aus der Sicht der Dolmetscherinnen beim Dolmetschen im Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH zu analysieren. Außerdem zu diskutieren, welche Rollen Dolmetscherinnen der SAVD Video Dolmetschen GmbH gegenüber Sachbearbeiterinnen und Kundinnen der Bundesagentur für Arbeit und sich selbst einnehmen. Mit Ihrer Erlaubnis würde ich das Interview gerne zu Transkriptionszwecken mittels Tondatei aufzeichnen, damit auch keine Informationen verloren gehen. Die aus dem Interview gewonnenen Daten werden vertraulich behandelt und anschließend anonymisiert. Gibt es zum Ablauf irgendwelche Fragen? [0:00:53.4]

D6: Keine Fragen. [0:00:54.5]

S1: Perfekt. Dann starte ich mit ein paar Einstiegsfragen zu Ihrer Person. Bitte erzählen Sie, welche Ausbildung Sie haben, wie lange Sie in der Firma tätig sind, welche Sprachen Sie, äh, mit welchen Sprachen Sie arbeiten. Arbeiten Sie nur für die Bundesagentur, für Arbeit oder für andere Einsatzbereiche auch Was ist Ihre Muttersprache und wie viele Stunden in der Woche oder im Monat arbeiten Sie? (..) [0:01:33.2]

D6: Ich bin seit September 2023 bei der Firma SAVD tätig. Ich bin Kommunaldolmetscherin für Russisch und Ukrainisch, arbeite mit Bundesagentur und Jobcenter. Die Sprachen, die ich spreche, also ich spreche meine Muttersprache, ist Russisch. Ich spreche Russisch, Ukrainisch, Englisch, Deutsch und ein bisschen Dänisch. Ähm, bezüglich meiner Ausbildung. Ähm, also ich bin eigentlich ich habe Bachelor in Soziologie. Translationswissenschaft habe ich eigentlich nicht studiert, das habe ich sozusagen da erlernt. Ja, durch meine Berufserfahrung kann man sagen. Genau. Und seit 2022 habe ich mit ukrainischen Geflüchteten gearbeitet und daher ja, jetzt bin ich da. Genau. Ich arbeite 30 Stunden in der Woche.

S1: Okay, alles klar. Können Sie mir bitte erzählen, wie Sie zu der Firma SAVD gekommen sind und wie Sie zu dem Bereich Ferndolmetschen allgemein gekommen sind? Wie Sie von der Firma erfahren haben, warum Sie sich für den Bereich Ferndolmetschen entschieden haben. [0:03:04.1]

D6: Also kurze Geschichte dazu. Ich habe als Geschäftsführer Assistenz gearbeitet. Also das ist ein Geschäft, der eigentlich mit Geflüchteten arbeitet. Ähm, ja, also in Österreich, in Niederösterreich und da habe ich bereits die Erfahrung gesammelt, genau da war ich zwei Jahre

tätig, ungefähr. Und dann, ähm, habe ich nach anderen Möglichkeiten gesucht und bin über LinkedIn eigentlich. (..) Da habe ich SAVD zum Ersten Mal gesehen. Und ja, ich habe mich beworben und wurde ausgewählt. Mhm. [0:03:49.5]

S1: Und wieso haben Sie sich für den Ferndolmetschbereich entschieden? Was gefällt Ihnen an diesem Setting? [0:04:00.3]

D6: Hm. Ja, das hat mich eigentlich immer interessiert. Die anderen sagen, ich habe jetzt wahrscheinlich wird das jetzt groß gesagt, sprachlich talentiert. Ich würde das einfach sagen. Mir fällt es einfach leichter, eine fremde Sprache zu erlernen. Wobei ich muss ehrlich sagen, Deutsch ist jetzt nicht so eine besondere. Also das ist jetzt nicht besonders leicht, aber ja, und ich weiß, was das ist eigentlich, wenn du in einem anderen Land bist und du konfrontierst eigentlich mit anderen, mit anderer Sprache und ja und ja einfach raus. Also das war jetzt nur mein Interesse. [0:04:45.6]

S1: Ja und warum genau das Setting Ferndolmetschen?

D6: Ähm. Also ich finde das einfach praktisch auch, dass ich von zu Hause aus arbeiten kann und äh, ja, also ich würde jetzt nicht sagen, dass ich habe mich wirklich speziell nach so Teledolmetschen gesucht. Nein, ich habe nur wirklich die Anzeige gesehen und ich dachte, das klingt interessant. Also das möchte ich gern unbedingt ausprobieren. Und ja, also da hatte ich recht. Es ist wirklich sehr interessant und spannend eigentlich. Mhm. [0:05:26.2]

S1: Und hatten Sie davor Erfahrung in dem Bereich?

D6: Also wie gesagt, es war halt nur da habe ich mit Geflüchteten da wo ich wirklich dann vor Ort dolmetschen müsste oder sowas wie zum Beispiel Arztgespräche usw und so fort Also halt. Ja, oder bei den Schulen ja.

S1: Das heißt, Sie haben schon Erfahrung im Bereich Kommunaldolmetschen, aber vor Ort.

D6: Kann man so sagen, ja genau.

S1: Und wenn Sie das kurz miteinander vergleichen, also das Dolmetschen vor Ort im kommunalen Bereich und das Dolmetschen im Teledolmetschbereich, also spezifisch auf die Bundesagentur für Arbeit welche Unterschiede, welche Besonderheiten und Herausforderungen würden Sie hervorheben? (..) [0:06:22.8]

D6: Also ich würde natürlich sagen, dass vor Ort es ist ja leichter zu dolmetschen, weil da siehst du das, siehst du eigentlich die Personen ja und du bist einfach sofort im Kontext. Man kann natürlich schon vorab einige Fragen stellen, ja bzw um was es gehen wird. Ja, so ein bisschen mit dem Kunden was besprechen. Also man weiß ungefähr, was auf ihn zukommt. Ja, was man erwartet ja was in welcher Richtung eigentlich das Gespräch gehen wird und ja natürlich dann so ähm Fern dolmetschen. Ich würde jetzt das jetzt nicht als Komplikationen bezeichnen, aber natürlich, da muss man wirklich. (..) Wie soll ich sagen, ähm. Ja. Also manchmal muss man die Fragen stellen, nachfragen, Was ist da genau gemeint? Weil manchmal natürlich, man sieht es nicht und da passiert was und da muss man dann genau nachfragen, Was, wer ist da zum Beispiel, Da sitzt ja auch niemand neben dem Kunden, jemand und redet rein und sagt dann was und die Stimmen sind gleich. Und da muss man zum Beispiel unterscheiden, okay, wer was gesagt hat und ja und das einfach alles richtig dann zu dolmetschen. [0:07:44.4]

S1: Also diese Besonderheit, dass man mit Audiodolmetschen die Personen unter anderem nicht sieht, dass das eine Herausforderung ist, dass man den Kontext viel schwerer versteht, das haben Sie jetzt erwähnt. Und würden Sie aber auch sagen, dass es Vorteile hat, wenn es nur Audiodolmetschen ist?

D6: Ja, unter anderem schon. Ich würde eigentlich. Für mich persönlich. Wenn wir nur über das Telefon dolmetschen, finde ich dass man die emotionalen Situationen besser steuern kann weil man quasi nicht dabei ist. Man wird nur als Stimme wahrgenommen. Ja, und du bist einfach wie eine dritte Person. Du bist unabhängig und ja und kannst wirklich dann ohne. Ja, also wirklich diese emotional einfach weglassen also das ist ja. [0:08:46.1]

S1: Sie haben gesagt: „emotional besser steuern“. Was meinen Sie damit? Meinen Sie Ihre Emotionen oder meinen Sie die von den Kunden? Oder was meinen Sie von den Kunden?

D6: Manchmal gibt es emotionale Gespräche. Wo zum Beispiel, was, äh, unangenehme Entscheidungen manchmal getroffen wurden. Ja, und das muss jetzt dem Kunden mitgeteilt werden. Und natürlich, der Kunde ist jetzt momentan nicht zufrieden und zeigt das ja natürlich und regt sich auf. Aber wie gesagt, ich als diese Stimme. Ja, das kann ich einfach wirklich, ähm ja steuern auch in dem Sinne, dass ich einfach neutral bleibe und sage, dass wir bleiben jetzt bei der Sache und besprechen jetzt nur das was jetzt genau aber also wie gesagt, das ist jetzt ja. [0:09:52.5]

S1: Also das gibt Ihnen eine gewisse Distanz und erleichtert die Neutralität. Verstehe ich das richtig?

D6: Neutraler, ruhiger, ja, einfach. [0:10:05.5]

S1: Finden Sie, dass wenn man vor Ort dolmetscht, dass man dann schon auf irgendeine Art und Weise auf eine Seite gezogen werden hat, dass man dann nicht so neutral ist oder dass man dann emotional ist? Oder wie meinen sie das?

D6: Nein, eben nicht. Aber du hast also ich dann zum Beispiel als Dolmetscherin. Man sieht ja einfach diese Emotionen, wie zum Beispiel jemand weint oder jemand will das wirklich. Der Kunde will das doch beweisen und was sagen, Was zum Beispiel? Ja, ähm. Kann ich vielleicht anhand von konkreten Beispielen das erklären? [0:10:47.2]

S1: Also sicher, gerne. [0:10:49.3]

D6: Ja, also ich habe, äh. Ich hatte da eine ältere Dame, die wirklich mehrere Termine beim Kardiologen hatte und da wurde ständig was. Also Sie. (..) Es. Also sie war wirklich sie brauchte sie wirklich nur diese Aufmerksamkeit vom Arzt so zu sagen? Ja, und wie gesagt, und er hat keine Zeit natürlich für sie dann um solche langen Gespräche zu führen. Und da hat er wirklich dann gebeten Gut, wir wir haben jetzt zwei Minuten Zeit, da werden wir das alles besprechen. Und sie war dann natürlich voll emotional. Warum sie es jetzt schon über 80 und natürlich, das ist dann einfach. Es ist sehr unangenehm, wenn man einfach mitten in dem Gespräch ist. Ja, und muss das halt einfach alles anhören und wie gesagt, also es ist sozusagen ein Konflikt zwischen ihr und dem Arzt und ich bin da eine dritte Person, die wirklich und sie versucht natürlich mich auch quasi ja, dass ich ihm das erkläre, warum sie so reagiert. Wobei wie gesagt, ich musste wirklich da bleiben und eben diese Distanz, also wo man mich nicht sieht. Ja, dass wahrscheinlich die Kunden sie verstehen das auch. Okay, sie ist nicht da. Wer ist sie? Das weiß ich nicht. Ja, also sie ist da. Einfach um zu dolmetschen. Das heißt, es ist ja auch. Andererseits wie Respekt. Ja also man wirklich man man man versucht vielleicht ja auch jetzt seitens von dem Kunden, dass die selber ein bisschen auch sich selber beruhigen und denken okay, gut, ja, jetzt bin ich da und wir bleiben wie gesagt bei der Sache. [0:12:43.2]

S1: Also Sie haben das auf jeden Fall erwähnt, dass gewisse andere Rollenerwartungen seitens der Kunden an Sie gestellt werden, dass quasi von Ihnen erwartet wird, dass sie an Ihrer Seite sind, also an den Kunden. Ist es also im Setting der Bundesagentur für Arbeit ähnlich? Also würden Sie da eine Parallele ziehen und würden Sie auch sagen, dass das auch von den

Kunden so teilweise gewollt ist, also dass diese sogenannten Rollenkonflikte entstehen, weil von Ihnen ein bisschen mehr Parteilichkeit erwartet wird? [0:13:15.9]

D6: Hm, jein. Also das passiert eher selten, würde ich sagen. [0:13:22.6]

S1: Also finden Sie, dass Sie durch das Audioiddolmetschen eher als wirklich dolmetschen, wahrnehmen und nicht versuchen, quasi. [0:13:34.7]

D6: Ja, also wie gesagt, das passiert den also mir. (..) Natürlich. Natürlich kommt das auch vor, aber nicht so oft. [0:13:44.7]

S1: Und von der Seite der Sachbearbeiterinnen Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie auch das Gefühl haben, Sie müssten Dinge. (..) Erklären oder irgendwie auf ihrer Seite sein, Oder empfinden Sie das nicht? [0:14:02.8]

D6: Nein, aber ich muss ganz ehrlich sagen, die sind dort sehr kompetent. Also, da bleiben Sie wirklich bei der Sache. Und ja, und eigentlich Sie sind neutral. Also wie gesagt, aus meiner Erfahrung kann ich nur jetzt über den Kunden reden, was auch natürlich verständlich sind, weil sie sind. Also die Kunden sind eher ähm, vom Jobcenter oder vom Bundesagentur abhängig. Daher kommen halt diese Emotionen, was? Ja, wie gesagt, es ist verständlich. Mhm. [0:14:36.5]

S1: Verstehe. Hm. Wie reagieren Sie in solchen Situationen, wenn es sehr emotional wird, Was wenden Sie? Welche Strategien wenden Sie an? [0:14:48.9]

D6: Also ich sag auch dem Sachbearbeiter was, das ich sag jetzt dem Kunden, sie sollen sich ein bisschen beruhigen, vielleicht ein Glas Wasser trinken und wenn das wirklich sehr emotional ist, aber ähm, normalerweise. Das hilft auch, wenn man nur sagt gut, wir sind jetzt da beim Jobcenter und wir, wir schreien nicht, wir reden jetzt normal. Also keiner greift sie an, also keiner greift sie an, vor allem persönlich. Nein, es geht jetzt nicht um persönliche, sondern es geht jetzt um ich weiß nicht Thema Arbeit oder Thema, Sprache, was, was auch immer. Ja und daher, wie gesagt, die Persönlichkeit ist jetzt. Also fühlen Sie bitte sich nicht. Fühlen Sie bitte nicht so angegriffen. Ja, ist alles gut. Manchmal sagen z.B. die KundInnen, dass sie sehr nervös sind und Angst haben etwas falsches zu machen und in solchen Situationen, wenn der/die SachbearbeiterIn überfordert ist, weil sie z.B. neu angestellt sind, dann kann ich auch sagen, machen Sie sich keine Sorgen. Alles ist gut. [0:15:39.3]

S1: Und wie würden Sie generell so einen typischen Arbeitstag bzw typische Anrufe mit der Bundesagentur beschreiben? Was ist so sehr typisch? Welche Besonderheiten und welche Herausforderungen würden Sie da hervorheben? Also beim Telefonieren mit der Bundesagentur, beim Dolmetschen, mit der Bundesagentur. Was ist so typisch? Die Abläufe und. [0:16:07.3]

D6: Also. (..) Meinen Sie jetzt, welche Themen eigentlich? [0:16:12.4]

S1: Zum Beispiel? Ja, oder was ist ganz typisch bei diesem Setting, typische Abläufe?

D6: Okay, also es sind natürlich sehr viele Anrufe, die noch immer Anerkennung vom, äh, vom Studium zum Beispiel. (..) Also es geht einfach um die Anerkennung, Das heißt, man muss das erklären, bei wem sie das machen können, was sie genau bringen müssen, welche Unterlagen eingereicht werden sollen usw und so fort. Also Anerkennung, dann Thema Arbeit natürlich. Und da kommt verschiedene, also wie zum Beispiel Jobturbo wird sehr oft. Das Thema Jobturbo wird sehr oft angesprochen. Wobei jetzt muss ich sagen ähm, eher weniger. Es geht jetzt auch sehr viel um Arbeitsvermittlung. (..) Ja, und es kommen auch ab und zu noch immer Erstgespräche wie so Kennenlerngespräche, wo es einfach über, äh über den Lebenslauf gesprochen wird und über berufliche Perspektive. Ja. [0:17:28.5]

S1: Finden Sie, dass Sie dadurch, dass es sich immer wiederholt, dass Sie da einen. Besseres Gefühl für die Dolmetschsituation haben. Finden Sie, dass es für Sie dann leichter ist zu dolmetschen, oder wie empfinden Sie allgemein das Dolmetschen? Dadurch, dass es sehr ähnliche Themen immer sind. (...) [0:17:57.4]

D6: Ja, das ist jetzt schon so ein bisschen wie eine Routine, natürlich.

S1: Erleichtert es die Arbeit oder gibt es manchmal Situationen, wo es nicht erleichtert?

D6: Ja, schon. Also es ist wie gesagt, man ist das einfach in dieser Routine. Ja, und es geht dann nur um die gleichen Sachen. Natürlich eine Abwechslung wie zum Beispiel ich weiß nicht. Gespräche mit Bildungsdirektion oder sowas. Das ist auch immer nett, wenn man auch mal was anderes dolmetschen kann. Aber ja, also natürlich ist das erleichtert schon teilweise die Arbeit. Aber ja, also ich finde es noch immer. (...) Ich finde es noch immer. Es ist noch immer spannend, weil wie gesagt, es kommen einfach unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Interessen. Wissen Ja, also wie gesagt, Ingenieure und was weiß ich und ja oder ähm, also mit unterschiedlicher Berufserfahrung ist es auf jeden Fall sehr interessant. Da muss

man wirklich dabei bleiben. Ja, oder Lehrer oder Ärzte. Und dann Sie erzählen, was wirklich speziell ist. Was jetzt zum Beispiel? (..) Die Gebiete oder das, was sie gearbeitet oder gern gemacht haben, betrifft, ja. [0:19:33.0]

S1: Und wie würden Sie Ihre Funktion oder Funktionen und Ihre Rollen in diesem Setting beschreiben? Also als Dolmetscherin für die Bundesagentur für Arbeit.

D6: Also natürlich die Kommunikation zwischen den Kunden. Ja und Sachbearbeiter, weil wie gesagt. (..) Leider muss man sagen viele, viele Kunden vom Jobcenter, die zum Beispiel B1 Kurs absolviert haben und sogar B1 bestanden haben. Sie sprechen noch immer kein Deutsch und verstehen weiterhin einfach wenig Deutsch, was wahrscheinlich. Also es ist wahrscheinlich auch deswegen, weil man ist ja ein bisschen so abgekapselt ja mit ukrainischen Menschen oder russischsprachigen Menschen gemeinsam. Daher ja fällt auch das Sprechen sehr schwer für manche. Genau. Und ja, also genau weil ich glaube da ich habe schon manchmal so Gespräche, wenn der Sachbearbeiter merkt, dass der Kunde doch so ein bisschen Deutsch spricht und ihn verstehst versteht, dann sagt er Gut, dann, dann reden wir weiter. Einfach auf Deutsch und ich finde es einfach super. Ja, aber wie gesagt, wir haben noch immer sehr viele Kunden, die das einfach nicht können. Daher ist Verständigung einfach essentiell. [0:21:11.5]

S1: Ja, also sie sind auf jeden Fall die. Sie sind in der Rolle der Kommunikationsunterstützerin. Also Sie versuchen die Kommunikation aufrecht zu erhalten. Welche Rollen würden Sie sonst noch oder Funktionen erfüllen Sie sonst noch? Beim Dolmetschen für die Bundesagentur. [0:21:30.0]

D6: Naja, Funktionen also. Es kommen auch Menschen, die zum Beispiel Analphabeten sind und daher muss man wirklich. (..) Das ist sehr einfach beschreiben, was von ihnen erwartet wird. Und das ist jetzt auch das ist jetzt auch meine Aufgabe, das zu, äh, also zu erkennen, wer mit wem ich jetzt auch spreche manchmal. Also Sie sagen auch nicht von sich selber das okay, ich bin jetzt Analphabet, aber man merkt einfach, da gibt es, da liegt einfach offensichtlich ein Verständnisproblem und dann weiß man eigentlich okay, äh, derjenige oder diejenige, Sie haben zum Beispiel die Schule nicht besucht und dann muss man wirklich das ganz einfach erklären, was jetzt gemacht werden soll. Daher ja, ist das auch meine Aufgabe. [0:22:29.6]

S1: Also die Sprachregister anzupassen und genau die Kunden zu spüren. Würden Sie auch sagen, dass Sie Kultur vermitteln müssen? Manchmal oder teilweise etwas Zusätzliches erklären aufgrund von Kultur? (..) Momenten? Oder vielleicht müssen Sie gewisse Dinge irgendwie anders erklären, weil es zum Beispiel kein ähm. Kein Begriff in der anderen Sprache. Also für diesen Begriff gibt es oder es existiert. [0:23:08.7]

D6: Ja, ja, ja, verstehe, verstehe. Ja, das mache ich sowieso, weil man. Man beschreibt dann einfach das Wort ja und sagt okay, das, das ist jetzt das und das genau gemeint. Ja. Mhm. Ja, vielleicht war das eher am Anfang. Jetzt. Jetzt habe ich wahrscheinlich weniger solche Gespräche. Aber wie gesagt, es gibt noch immer Analphabeten. Das kommt noch immer. Vielleicht ja auch nicht so häufig, aber doch. Mhm. [0:23:38.2]

S1: Und wie würden Sie sagen, sind Sie dadurch, dass Sie schon länger für den Bereich dolmetschen? Würden Sie sagen, dass Ihr Fachwissen Ihnen irgendwie hilft? Und wenn ja, in welchen bestimmten Situationen hilft Ihnen das Fachwissen beim Dolmetschen? Welche spezifischen Situationen würden Ihnen einfallen? [0:24:03.9]

D6: Meine Aufgabe ist jetzt nur zu dolmetschen. Ich kann wirklich aus meiner Seite. Also, was ich persönlich machen könnte, ich kann das einfacher erklären. Ja, damit wirklich. Sie verstehen was Genauso Natürlich, man kann das. Man kann ja diese Begriffe auch anders zum Beispiel sagen, aber ich versuche wie gesagt, wenn ich merke oder man hört zum Beispiel oder. Ja, also dass dann einfach eine Pause und man merkt okay, anscheinend, der Kunde versteht es nicht. Das heißt, ich erkläre dann einfacher und versuche das einfacher beizubringen, was genau das bedeutet und was genau verlangt wird. Aber so Gespräche führen, das ist ja jetzt nicht so meine Aufgabe und ich will ja auch nicht die Rolle vom Sachbearbeiter quasi so übernehmen. Ja. [0:25:38.3]

S1: Also ich verstehe. Und wenn wir von den Herausforderungen sprechen, ähm. (..) Würden Sie sagen, dass es nur daran liegt, dass man die Menschen nicht sieht, Weil sie haben zu Beginn erwähnt, dass man die Menschen nicht sieht, dass man an gewisse Erklärungen von Sachbearbeiterinnen angewiesen ist. (..) Dass das halt manchmal ein bisschen die Kommunikation erschwert. Würden Sie noch sagen, dass auch technische Momente wichtig sind, die man unbedingt ansprechen sollte, damit die Kommunikation besser funktioniert? (...) [0:26:29.9]

D6: Ja, natürlich. Also technische Momente, das sowieso. Wenn ich merke, dass ich jemanden akustisch nicht verstehe, dann versuche ich einfach. Oder zum Beispiel natürlich, das geht ja.

Manchmal hat man solche Gespräche normalerweise. Wir kommunizieren über einen Lautsprecher. Manchmal funktioniert es nicht. Ja, und das geht jetzt dann nur mit Headset gut, dann ist es so und. [0:27:05.7]

S1: Und das ist nicht anstrengend?

D6: Nein, überhaupt nicht. Also ich finde es okay.

S1: Okay. (...) Gut. Ich glaube, wir. Wir kommen schon zum Abschluss. Wir haben eigentlich schon alles gut durchbesprochen. Die Rollen und die Besonderheiten. Würden Sie noch gerne etwas hinzufügen zu der. Zu den Rollen oder zu der Technik oder zu dem Setting generell? Zu dem Audiodolmetschen? [0:27:41.8]

D6: Ähm, wahrscheinlich zu den Rollen, wie gesagt. Also ich glaube, Dolmetschen ist wirklich dann dolmetschen. Ich bin, ähm. Also ich persönlich sehe mich einfach wie diese Stimme einfach eine dritte Person die Kommunikation zwischen den beiden erleichtert. Ja also bzw ermöglicht auch und für mich persönlich ist das wichtig, dass ich einfach neutral bleibe und ja und alles andere wird dann derjenige oder diejenige dann selber klären können. Ich bin da nur um zu dolmetschen.

S1: Wenn Sie aber merken, dass es zu Missverständnissen führen kann, fühlen Sie sich in der Rolle, dass Sie ein bisschen nachhelfen oder irgendwas erklären oder zum Beispiel darauf aufmerksam machen, dass es zu Missverständnissen kommen kann oder dass Sie das Gefühl haben, Also gibt es eine gewisse Interaktion, eine zusätzliche Interaktion dadurch, dass es ja kommunal Dolmetschen ist, haben Sie das Gefühl, dass Sie schon ein bisschen nachhelfen können, wenn Sie merken, es kommt zu Missverständnissen?

D6: Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Also ich werde sowieso die beide Seite, die beiden Seite sagen, dass äh, jetzt muss ich was erklären oder es ist jetzt ein bisschen anders. Man muss das so und so verstehen, oder Bitte erklären Sie mir das besser, damit ich was besser verstehe. Also wir sind ja alle Menschen. Ich kann auch nicht alles wissen. Daher ja, da frage ich lieber nach was ist da jetzt genau gemeint? Und dann einfach das besser zu vermitteln. Ähm, genau. Also auf jeden Fall. Also ich, ich habe immer, oder? Die meiste Zeit habe ich diese Gedanken, dass. Das muss einfach geklärt. Zwischen den beiden Seiten muss das geklärt sein. Also, dass Sie beide wissen okay, ich habe jetzt das, was ich konnte, weitergeben und der Kunde hat das einfach, äh, ja, hat diese Information und kann das umsetzen. Daher ist es auch meine Aufgabe, das so gut wie möglich zu machen. [0:29:55.5]

S1: Und zum Setting würden Sie dann noch irgendwas hinzufügen, Allgemein zum Audio-dolmetschen vielleicht irgendwelche Verbesserungsvorschläge oder allgemein was Sie glauben? Ist das etwas für die Zukunft des Audio oder Video dolmetschen? Was empfinden Sie so? Besser. [0:30:16.1]

D6: Also ich persönlich, wenn ich auch Videodolmetschen hatte, ich muss sagen, es ist manchmal ist es sogar leichter. Ja, also wenn das auch nicht so viele Teilnehmer sind, weil es gibt auch Gespräche wo vier fünf Menschen sind und ja, dann ist es sehr schwer zu dolmetschen. Bzw weil da entsteht ja auch parallel so eine Kommunikation untereinander, wo man wirklich da das auch regeln kann und sagen ja, es tut mir leid, so ist es jetzt. Ich brauche jetzt bitte eine Pause, eine Ruhe, also Ruhe, damit ich das einfach fertig dolmetschen kann und dann können Sie weiterreden. Ja, also mit Video ist es ein bisschen einfacher. [0:31:00.3]

S1: Mhm. Und wenn Sie eben darum bitten, Pausen einzuhalten oder Ruhe zu bewahren usw. Wie empfinden Sie diese Funktion oder diese Rolle? Wie würden Sie diese Rolle bezeichnen? (..) [0:31:15.4]

D6: Das. Also das ist jetzt meine Arbeit und ich muss meine Arbeitsbedingungen genau jetzt so haben. Also man kann nicht, ich kann nicht dolmetschen, wenn es laut ist. Ja und das ist eigentlich normal. Also wie gesagt, das passiert sehr selten. Ja, äh, aber doch und da bin ich oder zum Beispiel der Sachbearbeiter merkt das auch und sagt dann auch selber auf Deutsch, dann übersetze ich das auch natürlich und sage jetzt bitte Ruhe! Also jetzt, bitte rede nur ich und bitte, lassen Sie mich jetzt fertig dolmetschen und dann können Sie dann antworten oder was? Weiterreden. [0:31:56.9]

S1: Finden Sie, dass Sie als Dolmetscherin im kommunalen Dolmetschbereich und im Dolmetschbereich und vor allem beim Audio dolmetschen, dass Sie da manchmal schon eine gewisse Koordinierung oder Moderation machen müssen, damit das Gespräch auch besser verläuft. [0:32:16.2]

D6: In solche Situationen schon. Also wenn so was gibt's dann ja, und bedingt damit, wie gesagt, damit einfach ich und die anderen besser arbeiten können. Das ist ja auch ein Vorteil für den Kunden. Ja. Also weil wie gesagt, es kann was untergehen. Einfach und ja daher muss man wirklich die ja das ein bisschen regeln und koordinieren. [0:32:43.0]

S1: Okay, alles klar. Und eine letzte Frage Glauben Sie, dass das Ferndolmetschen eine Zukunft hat? Und finden Sie, dass das sowohl Audio Dolmetschen als auch Telefon Audio als

auch Video dolmetschen? Beides angebracht? Oder finden Sie schon, dass zum Beispiel Video besser wäre? Und wie empfinden Sie einfach die Zukunft des Fern dolmetschen? Wie sollte es für Sie sein in Zukunft? (..) [0:33:12.1]

D6: Also Videodolmetschen muss nicht unbedingt sein. Also ich meine natürlich, also nicht jede Situation braucht ein Videodolmetschung. Daher würde ich sagen, es ist sehr praktisch. Es ist sehr einfach. Ja, das verbindet auch. (..) Die Menschen und daher. Also das ist auf jeden Fall eine super Sache, vor allem jetzt ja, also in dieser Situation. Genau. Aber wie gesagt, sowohl Video als auch Audio. Ja, sie haben beide Vorteile. Ja, wie gesagt, Video muss nicht unbedingt sein, aber ja. [0:33:52.7]

S1: Es ist sehr praktisch, haben sie gesagt und sie finden es super. Und ihrer Meinung nach hat es Zukunft, das fern der Menschen ist? Wird es Teil von unserem Leben sein? (..) [0:34:05.5]

D6: Ich glaube schon. Also so wie die Welt jetzt aussieht, äh, ich glaube schon, weil wir sind noch nicht mit KI, also mit alle diese Chatbots, was jetzt existieren, sie sind noch nicht so weit, daher wir brauchen weiterhin Dolmetscher und ja. [0:34:26.3]

S1: Okay, alles klar. Dann sind wir schon am Ende unseres Gespräch. Ich Gespräch. Ich möchte mich auf jeden Fall für Ihren Beitrag bedanken. Vielen Dank für Ihre Zeit und Geduld und danke, dass Sie so offen und ehrlich darüber erzählt haben. Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

D6: Eigentlich nicht. [0:34:46.9]

S1: Dann bedanke ich mich für Ihre Zeit und ihren Beitrag zu meiner Masterarbeit. [0:3:06.2]

Abstract (German)

Diese Masterarbeit widmet sich dem Ferndolmetschen und untersucht Besonderheiten, Herausforderungen sowie die Rollenwahrnehmung von DolmetscherInnen der SAVD Videodolmetschen GmbH, die für die Deutsche Bundesagentur für Arbeit tätig sind. Ausgangspunkt sind zwei Forschungsfragen: (1) Welche Besonderheiten und Herausforderungen erleben DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen für die Bundesagentur für Arbeit? (2) Welche Rollen nehmen sie gegenüber SachbearbeiterInnen, KundInnen und sich selbst ein?

Zur Beantwortung wurden qualitative Leitfadeninterviews mit Russisch/Ukrainisch-DolmetscherInnen durchgeführt und inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass technische Probleme – insbesondere bei der Tonqualität – nach wie vor eine große Herausforderung darstellen. Diese liegen meist aufseiten der Bundesagentur, etwa durch instabile Verbindungen, schlechte Raumakustik oder unzureichende technische Ausstattung.

Darüber hinaus nehmen DolmetscherInnen unterschiedliche Rollen ein: Neben ihrer Funktion als Sprach- und KulturmittlerInnen sehen sie sich auch als ModeratorInnen, KommunikationsexpertInnen, gelegentlich als Verbündete – und teilweise als ExpertInnen. Diese Rollenwahrnehmung ist situationsabhängig und kann zu Rollenkonflikten führen, insbesondere wenn Erwartungen über das Dolmetschen hinausgehen.

Abstract (English)

This master's thesis focuses on remote interpreting and explores the specific characteristics, challenges, and role perceptions of interpreters working for SAVD Videodolmetschen GmbH, who provide services for the German Federal Employment Agency. The study is guided by two research questions: (1) What specific characteristics and challenges do interpreters experience when working remotely for the Federal Employment Agency? (2) What roles do they assume in relation to workers, clients, and themselves?

To answer these questions, qualitative semi-structured interviews were conducted with Russian/Ukrainian interpreters and analyzed using content analysis. The findings show that technical issues, especially poor sound quality, remain a major challenge. These problems are often due to the conditions on the side of the Federal Employment Agency, such as unstable connections, poor room acoustics, or inadequate technical equipment.

In addition, interpreters adopt various roles: besides their core function as linguistic and cultural mediators, they also perceive themselves as moderators, communication experts, occasionally as allies and in some cases, as experts. This role perception depends on the context and can lead to role conflicts, particularly when expectations exceed the actual scope of interpreting.