

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Die Translationskultur der Diakonie Wien

verfasst von | submitted by

Farhud Farassati Pour 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 070 331 342

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree
programme as it appears on the student
record sheet:

Masterstudium Translation Deutsch Englisch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Inhalt

1	Einleitung.....	5
2	Eine theoretische Auseinandersetzung mit den grundlegenden Begriffen sowie den Einflussfaktoren auf Translationspolitik und -kultur.....	7
2.1	Der Begriff der Sprach(en)politik.....	7
2.2	Translationspolitik.....	9
2.2.1	Translationspolitik im wissenschaftlichen Kontext.....	10
2.2.2	Translationspolitik im wissenschaftlichen Kontext.....	12
2.2.3	Entwicklung der Translationspolitik in Österreich.....	14
2.3	Translationskultur.....	16
2.3.1	Begriffsbestimmung und Loyalitätsprinzip nach Prunč und Nord.....	16
2.3.2	Das utopische Idealbild einer demokratischen Translationskultur.....	17
2.3.3	Zusammenhänge und Abgrenzungen von Translationspolitik und -kultur.....	18
2.4	Translation in Österreich.....	19
2.4.1	Migrationssituation der letzten 20 Jahre in Österreich.....	19
2.4.2	Gesetzliche Hintergründe.....	21
2.4.3	Aufgaben und Rolle der Dolmetscher:innen laut Berufs- und Ehrenordnung.....	26
3	Methodik.....	29
3.1	Zielsetzung und Fragestellungen.....	29
3.2	Kontext der Studie.....	31
3.2.1	Geschichte der Diakonie.....	31
3.2.2	Leitbild der Diakonie.....	32
3.2.3	Translationsangebot der Diakonie.....	33
3.3	Methodischer Zugang: Qualitative Forschung.....	33
3.3.1	Das leitfadengestützte Interview als Erhebungsmethode.....	34
3.3.2	Auswahl der Interviewpartner:innen und Briefing.....	35
3.3.3	Regeln der Transkription.....	36
3.3.4	Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz.....	38
4	Empirische Auswertung und Analyse.....	40
4.1	Translationskultur.....	40
4.1.1	Zusammenarbeit.....	42
4.1.2	Antworten und Interpretation für die Kategorie „Zusammenarbeit“.....	42
4.1.3	Umgang mit Konflikten.....	43
4.1.4	Antworten und Interpretation für die Kategorie „Umgang mit Konflikten“.....	44
4.1.5	Interessenwahrung aller Beteiligten.....	44
4.1.6	Antworten und Interpretation der Kategorie „Interessenwahrung aller Beteiligten“.....	46
4.1.7	Loyalität.....	47
4.1.8	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Loyalität“.....	48
4.1.9	Transparenz.....	50
4.1.10	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Transparenz“.....	51

4.1.11	Weiterbildungen.....	52
4.1.12	Antworten und Interpretation der Kategorie „Weiterbildungen“	53
4.1.13	Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen	54
4.1.14	Antworten und Interpretation der Kategorie „Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen“	55
4.1.15	Umgang mit sensiblen Themen	56
4.1.16	Antworten und Interpretation der Kategorie „Umgang mit sensiblen Themen“	57
4.2	Vorschläge Translationskultur	57
4.3	Bewertung Dolmetschangebot	58
4.3.1	Bewertung Dolmetschangebot	58
4.3.2	Antworten und Interpretation der Kategorie „Bewertung Dolmetschangebot“	59
4.3.3	Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen	60
4.3.4	Antworten und Interpretation der Kategorie „Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen“	60
4.4	Art der Dolmetscheinsätze	61
4.4.1	Art der Dolmetscheinsätze	61
4.4.2	Antworten und Interpretation der Kategorie „Art der Dolmetscheinsätze“	62
4.5	Qualifikation und Ausbildung	62
4.5.1	Qualifikation und Ausbildung	62
4.5.2	Antworten und Interpretation der Kategorie „Qualifikation und Ausbildung“	63
4.5.3	Voraussetzungen für Arbeit bei Diakonie	64
4.5.4	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Voraussetzungen für Arbeit bei Diakonie“	64
4.6	Erwartungen und Qualitätskontrolle	65
4.6.1	Erwartungen und Qualitätskontrolle	65
4.6.2	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Erwartungen und Qualitätskontrolle“	65
4.7	Erwartungen und Erfahrungen vor dem Gespräch.....	67
4.7.1	Erwartungen und Erfahrungen vor dem Gespräch	67
4.7.2	Antworten und Interpretationen: Erwartungen der Dolmetscher:innen	68
4.7.3	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Erwartungen der Klient:innen“	68
4.8	Rahmenbedingungen	69
4.8.1	Rahmenbedingungen.....	69
4.8.2	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Rahmenbedingungen“	70
4.9	Herausforderungen	71
4.9.1	Herausforderungen.....	71
4.9.2	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Herausforderungen“	72
4.9.3	Umgang mit Herausforderungen	73
4.9.4	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Umgang mit Herausforderungen“	73
4.9.5	Ansprechpartner:in bei Herausforderungen	74
4.9.6	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Ansprechpartner“	74
4.10	Veränderungen durch politische Ereignisse	75
4.10.1	Veränderungen durch politische Ereignisse.....	75
4.10.2	Antworten und Interpretationen der Kategorie „Veränderungen durch politische Ereignisse“	76

5	Conclusio	78
6	Literaturverzeichnis	85
7	Abstrakt.....	91
7.1	Abstract (DE).....	91
7.2	Abstract (EN).....	92
	Anhang A: Interviewleitfaden.....	93
	Anhang B: Transkripte.....	97

1 Einleitung

Österreich ist seit jeher ein Land der Kulturen- und Sprachenvielfalt, bedingt durch die Konstellation der Habsburger Monarchie und auch die unzähligen, über Jahrhunderte immer wieder existenten Migrationsbewegungen. Die Translation spielte dabei naturgemäß seit jeher eine Rolle, wobei ihr je nach politischer und gesellschaftlicher Gesinnung mehr oder weniger Bedeutung zugemessen wurde.

Insbesondere während der Migrationsbewegung um die Jahre 2015 und den Folgejahren fand der die Dolmetscher:innen betreffende Diskurs auch in der Öffentlichkeit statt. Es wurde plötzlich eine große Anzahl an Personen benötigt, die aus den unterschiedlichsten Sprachen und in verschiedensten Situationen wie an den Grenzen, in den Asylquartieren, bei medizinischen Notfällen, bei Behördengängen usw. dolmetschen konnten. Folgedessen kam es immer wieder zu Zweifeln, ob Translationshandlungen auch wirklich korrekt durchgeführt wurden. Es mangelte an professionellen Dolmetscher:innen in den nachgefragten Sprachen und es wurde immer wieder angemerkt, dass diese keine nachgewiesenen Ausbildungen bräuchten und keinen internationalen Qualitätsstandards unterliegen würden (vgl. Allner 2018). Das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) war bemüht, diese Defizite z.B. mit Hilfe von ehrenamtlich arbeitenden Menschen mit Sprachkenntnissen auszugleichen, jedoch fehlte es hier an konkreten Vorgaben seitens der Politik (vgl. Allner 2018).

Aus (translations-)wissenschaftlicher Sicht stellt sich die Frage, inwieweit die jeweilige Politik in verschiedenen Epochen und Situationen Einfluss auf das Ausmaß, die Qualität und den generellen Umgang mit Übersetzungen und Dolmetschungen hat und inwiefern einzelne Organisationen eine eigene Translationskultur entwickeln, die sich zwar innerhalb des politisch und gesetzlich gesteckten Rahmens bewegt, aber dennoch sehr differenziert gestaltet werden kann.

Durch meine Praktika beim Flüchtlingsdienst der Diakonie Wien habe ich Einblick in die praktische Tätigkeit der dortigen Dolmetscher:innen erhalten und die Frage entwickelt, ob bei der Diakonie eine bestimmte Translationskultur existiert, die man auch umfassend beschreiben kann. Die Diakonie ist eine von vielen Einrichtungen in Österreich, die Übersetzungs- und Dolmetschdienste anbietet und bereits seit dem Ersten Weltkrieg in der Betreuung von Flüchtenden aktiv ist (vgl. Diakonie Österreich o.J.b). Es existiert aber kein schriftlich festgehaltener Verhaltenskodex für die Dolmetscher:innen oder ähnliche Richtlinien. Aus diesem Grund steht in dieser Arbeit die Translationskultur der Diakonie im Zentrum.

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen und einen empirischen Teil. Zunächst wird auf die Begriffe der Sprach(en)politik, der Translationspolitik und der Translationskultur eingegangen, um anschließend die Abgrenzung und auch gegenseitige Abhängigkeit dieser Begriffe zu beschreiben. Das nächste Kapitel setzt sich mit der Translationspolitik in Österreich auseinander, wobei die geschichtliche Entwicklung, die gesetzlichen Rahmenbedingungen, geltende Qualitätskriterien sowie die Rollen und Aufgaben von Dolmetscher:innen und damit in Verbindung stehende Schwierigkeiten betrachtet werden.

Der empirische Teil dieser Arbeit soll die Frage nach der Existenz einer Translationskultur bei der Diakonie in Österreich beantworten. Dafür werden sechs leitfadengestützte Expert:inneninterviews mit Beschäftigten bei der Diakonie geführt. Der Vorstellung der Diakonie als Forschungsfeld wird ein eigenes Kapitel gewidmet. Die Audioaufnahmen der Interviews wurden im Anschluss transkribiert und mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz ausgewertet. Bei der Auswertung werden thematisch voneinander getrennte Kategorien gebildet, denen einzelne Textpassagen aus den niedergeschriebenen Interviews zugeordnet werden können. Im Anschluss an die Darstellung der Ergebnisse erfolgen eine Zusammenfassung sowie die Beantwortung der Forschungsfrage.

2 Eine theoretische Auseinandersetzung mit den grundlegenden Begriffen sowie den Einflussfaktoren auf Translationspolitik und -kultur

Politik umfasst nach Sandrini (2018: 38) „alle Arten von Eingriffen und Maßnahmen, die auf Entscheidungen beruhen. Beschränkt man eine Politik auf einen spezifischen Bereich (Gesundheitspolitik, Finanzpolitik, Verkehrspolitik und Translationspolitik, so sind damit alle Eingriffe, Maßnahmen und Entscheidungen gemeint, die diesen spezifischen Bereich betreffen bzw. auf diesen Bereich Auswirkungen haben“.

Translationspolitik ist ein vorhandener oder auch fehlender Bestandteil der übergeordneten Sprach(en)politik und ist nach Meylaerts (2011: 165) eine Reihe von festgelegten Gesetzen, die das Übersetzen und Dolmetschen im öffentlichen Bereich, insbesondere im Bildungswesen, in der Politik, in der öffentlichen Verwaltung und in den Medien festlegen. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die jeweilige Regierung großen Einfluss auf die Rahmenbedingungen beim Übersetzen und Dolmetschen nehmen kann.

Vor dem Hintergrund dieser einzuhaltenden Vorschriften kann sich innerhalb einer Organisation oder einer Gesellschaft eine Translationskultur entwickeln, die nach Prunč (2008: 24) aus „Normen, Konventionen, Erwartungshaltungen und Wertvorstellungen sowie den habitualisierten Verhaltensmustern aller in dieser Kultur aktuell oder potentiell an Translationsprozessen beteiligten Handlungspartnern besteht“.

In den nachfolgenden Kapiteln werden basierend auf zentraler Literatur zu dieser Thematik die Grundlagen der Sprach- und Translationspolitik im Allgemeinen erarbeitet sowie die Zusammenhänge und wechselseitige Einflussnahme zwischen Translationspolitik und Translationskultur aufgezeigt. Im letzten Abschnitt dieses Kapitels wird dann gezielt auf die Translationssituation in Österreich eingegangen. Um die Abgrenzung von Translationspolitik von Translationskultur verstehen zu können und wie diese Begriffe im Zusammenhang mit Sprach(en)politik zu sehen sind, wird zunächst die Sprach(en)politik als übergeordneten Begriff eingegangen.

2.1 Der Begriff der Sprach(en)politik

Mehlich (2003: 7) weist auf den Unterschied zwischen der Verwendung der Begriffe „Sprachpolitik“ und „Sprachenpolitik“ hin. Die Verwendung des Begriffes „Sprachpolitik“ impliziert die Existenz von nur einer Sprache innerhalb eines Staates, was dem nahezu nur in der Theorie vorhandenen Konstrukt eines „monolingualen Nationalstaates“ entspricht, während

„Sprachenpolitik“ sämtliche im Staat vorhandenen „Sprachen im Hinblick auf deren Status sowie deren gesellschaftlichen Funktionen einschließ[t]“ (Haarmann 1988: 1661).

Sprachenpolitik ist demzufolge die für nahezu alle Staaten zutreffendere Bezeichnung, deren Aufgabe es ist, alle in einem Territorialgebiet existierende Sprachen zu verwalten und in Einklang zu bringen, ohne die eine oder andere dabei auszugrenzen (vgl. Mehlich 2003: 7). Problematisch ist für Mehlich (2003: 8), wenn ein Wechsel von Sprachenpolitik zu Sprachpolitik stattfindet, indem eine Sprache bevorteilt und andere mit mehr oder weniger starkem Ausmaß ausgegrenzt werden.

Sauer (1998: 177) geht sogar so weit, dass er Sprache als „prinzipiell uneinheitlich“ bezeichnet. Mit dieser Heterogenität meint er nicht nur die Existenz mehrerer Sprachen, sondern unter anderem auch (vgl. Sauer 1998: 177f.).

- den gleichzeitigen Gebrauch von älteren und neueren Ausdrucksformen,
- Dialekte,
- unterschiedlicher Sprachgebrauch in verschiedenen Gesellschaftsschichten,
- Fachsprachen und Jargons,
- Sprachgebungen und Semantik, die durch die aktuelle Politik und Medien beeinflusst werden.

Diese Argumente lassen die Schlussfolgerungen zu, dass Sprache immer und in jedem Staat sehr vielfältig und in der Mehrzahl zu betrachten ist, auch wenn es offiziell nur eine Amtssprache gibt.

Im Englischen wird nur der Begriff „Language Policy“ verwendet, während in der deutschsprachigen Literatur zwischen der Verwendung des Begriffes „Sprachpolitik“ beim Bezug auf nur eine Sprache und des Begriffes „Sprachenpolitik“ in Hinblick auf das Verhältnis und die Organisation mehrerer Sprachen zueinander unterschieden wird (vgl. Marten 2016: 16). Diese strikte Trennung ist jedoch nicht immer möglich, da eine klare Abgrenzung von Sprachen per Definition durchaus schwierig sein kann. Die Tendenz geht dahin, nicht nur von mehreren Sprachen zu sprechen, sondern von Varietäten in der Sprache, dies macht die bereits in der Aufzählung nach Sauer genannten Abwandlungen und die damit verbundenen, oft verschwimmenden Abgrenzungen einfacher, da nicht unterschieden wird zwischen „Deutsch“ und „Nichtdeutsch“, sondern von einer Varietät (engl. variety) der deutschen Sprache gesprochen werden kann (vgl. Marten 2016: 15f.).

Nach Wright (2016: 233) hat Sprache zwei grundlegende Aufgaben: Zum einen soll sie als meistgenutztes Kommunikationsmittel einen möglichst breiten Zugang zu Wissen vermitteln und andererseits als Ausdruck einer Identitätszugehörigkeit gelten.

Sobald in einem mehrsprachigen, territorialen Gebiet Übersetzungen und Dolmetschungen existieren und Einfluss auf das Verhältnis von einer Sprache zur anderen, auf die Ausbildung von Translator:innen und die zur Verfügung gestellten Ressourcen genommen wird, wird Translationspolitik betrieben. Da dies in nahezu jedem Staat in unterschiedlicher Ausprägung vorkommt, lässt sich schlussfolgern, dass Translationspolitik ein notwendiger Bestandteil jeder Sprachenpolitik ist (vgl. Sandrini 2019: 42). Obwohl in einem späteren Teil der Arbeit noch genauer darauf eingegangen wird, soll der Zusammenhang zwischen Translationskultur und Translationspolitik bereits an dieser Stelle hergestellt werden. Beide Begriffe rücken die auf die Translation einwirkenden Interessen und Machtkonstellationen in den Fokus und definieren Normen und Konventionen, die das Übersetzen prägen (vgl. Sandrini 2019: 71). Sprachpolitik soll den Zugang zu Wissen und Informationen bieten und gleichzeitig soll die soziale Zugehörigkeit zu einer Sprachgemeinschaft gewährleistet werden (vgl. Wright 2016: 233). Diese Aspekte gelten in einer Gesellschaft mit verschiedenen Sprachen auch für die Translation, die Barrieren überwindet und Kommunikation ermöglicht. Auf gesellschaftlicher Ebene wird die Integration gefördert, was ebenfalls in einem späteren Teil dieser Arbeit thematisiert wird. Der Erfolg von Übersetzungen und Dolmetschungen in Bezug auf ihre vielfältigen Funktionen für eine multilinguale Gesellschaft hängt von den politischen Entscheidungen ab (vgl. Sandrini 2019: 71). Es ist demnach die Aufgabe eines jeden Staates durch entsprechende Gesetze und Entscheidungen eine erfolgreiche Translationspolitik zu gestalten, die wiederum im Sinne der Sprachpolitik einen Zugang zu Wissen und Informationen, der die gesellschaftliche Teilhabe bedingt, ermöglicht. Translationspolitik kann demzufolge als Teil der Sprach(en)politik betrachtet werden.

2.2 Translationspolitik

In einem multilingualen Staat sollte der Zugang zu Wissen in Form von schriftlichen Dokumenten als selbstverständlich für alle Menschen gelten. Um dies sicherzustellen, ist eine entsprechende Translationspolitik erforderlich, die Sprachbarrieren überwindet und Informationen für alle bereitstellt und somit auch Gleichberechtigung und Integration fördert (vgl. Sandrini 2019: 58).

Translationspolitik erfüllt die Ansprüche der Gleichberechtigung, Integration und Wissensvermittlung nicht automatisch, sondern ist abhängig von politischen Entscheidungen, die den Stellenwert und die Rolle des Übersetzens und Dolmetschens beeinflussen (vgl. Sandrini 2019: 58). Wenn man davon ausgeht, dass in jedem Staat eine gewisse Multilingualität herrscht, impliziert dies, dass die Politik bestimmt, welche Bedeutung Übersetzungen zugemessen wird und in welchem Umfang diese stattfinden können. Diesen Einfluss kann Politik nach Sandrini (2019: 59) nehmen, indem sie Übersetzungspraktiken- und regeln und damit verbunden eine entsprechende Wertevermittlung vorgibt und auch, indem sie ein mehr oder weniger hohes Budget für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen zur Verfügung stellt.

Sandrini (2019: 67) definiert Translationspolitik als „jedes bewusste und/oder unbewusste Gestalten bzw. Steuern von Translation unabhängig von einzelnen Personen sowie unabhängig von spezifischen Übersetzungen oder Übersetzungsaufträgen“. Die Voraussetzungen dafür schafft die Sprachpolitik, allerdings muss für die Erforschung, wann, wie und mit welchen Hilfsmitteln Übersetzungen und Dolmetschungen entstehen, Translationspolitik als eigenständiger Forschungsgegenstand getrennt von der Sprachpolitik betrachtet werden (vgl. Sandrini 2019: 67).

2.2.1 Translationspolitik im wissenschaftlichen Kontext

Translationspolitik beschäftigt sich inhaltlich mit den bekannten W-Fragen: Was wird wann, wo, wie und von wem mit welchem Ziel übersetzt (vgl. Sandrini 2019: 68, Kadenge & Nkomo 2011: 281). Sandrini (2019) zieht in seinem Werk eine Analogie von der Sprach- zur Translationspolitik und führt aus, dass in jeder multilingualen Gesellschaft zwangsweise aufgrund der Mehrsprachigkeit eine Translationspolitik bestünde. Dies äußert sich beispielsweise durch vermittelte Normen und Werte, als Gegenstand von Politik- und Gesellschaftswissenschaften, die Übersetzungspraktiken und expliziten Vorgaben beim Übersetzen vorgeben. Dieser Rolle der Politik hat sich auch der Sprachwissenschaftler Uldis Ozolins in einer ländervergleichenden Studie gewidmet.

Ozolins (2010) hat die Translationspolitik verschiedener Staaten untersucht und miteinander verglichen. Dabei skizziert er, wie die einzelnen Länder auf ihren jeweiligen Translationsbedarf reagieren. Er hat eine Reihe von Einflussfaktoren sowie Besonderheiten der einzelnen Staaten, wie Kanada, USA, Deutschland, Belgien, Schweiz und Australien eruiert, die die Entwicklung und Ausprägung von Dolmetsch- und Übersetzungsangeboten beeinflussen. Als vier Haupteinflussfaktoren, die in allen untersuchten Ländern relevant sind, definiert er (vgl. Ozolins 2010: 196):

- Die offensichtliche Abhängigkeit der Sprachdienstleistungen im öffentlichen Sektor von staatlichen Mitteln und die sich wandelnden Ideologien, die sich auf die Art und Qualität der Sprache auswirken.
- Die stetig zunehmende Sprachenvielfalt, die auch immer mehr unterschiedliche Bedürfnisse auf allen Ebenen und steigende Anforderungen an die Translator:innen mit sich bringt.
- Die Institutionalisierung von Sprachdienstleistungen, wo sich durch die Bedarfsermittlung, der Suche nach Ressourcen, das Setzen von Maßstäben und Limits ein professionelles Berufsfeld entwickelt hat, das sich durch Standards und geregelte Praktiken kennzeichnet.
- Der branchen- und ressortübergreifende Bedarf an Translation, da öffentliche Serviceleistungen oft auch von Personen, die der jeweiligen dominierenden Sprache nicht mächtig sind, in Anspruch genommen werden. Die politische Gestaltung obliegt hier demzufolge nicht dem jeweiligen Fachressort, sondern muss interdisziplinär erfolgen.

Diese Faktoren sind in den untersuchten Ländern unterschiedlich ausgeprägt, wobei Ozolins auch noch weitere Einflüsse wie die allgemeine gesellschaftliche und politische Einstellung gegenüber Migration sowie die Beziehung zwischen zentralen und lokalen Behörden, das Angebot durch staatliche Anbieter oder Non-Profit-Organisationen, gegebenenfalls eine Bevorzugung von Dolmetschleistungen in Rechtsbereichen gegenüber anderen Sektoren und die Einstellung zum „Dolmetschen“ per se in dem jeweiligen Land, als maßgebend im Sinne des Föderalismus erwähnt. (2010: 196f.) Dies sind auch die Faktoren, die er in seinem Vergleich der einzelnen Länder als Kriterien heranzieht. Er kommt zu dem Schluss, dass es keine einheitliche Lösung gibt, um die Politik von umfassenderen Translationsangeboten zu überzeugen. Es führt allerdings kein Weg daran vorbei, dass die Institutionen verstehen müssen, dass Servicedienstleistungen in diesem Bereich nötig sind, um alle Kund:innen zufriedenstellen zu können. Die Studie zeigt, dass ausschließlich von der Gesetzgebung gesteuerte Translationspolitik nicht zielführend ist, da sie in ihrer Reichweite begrenzt ist. Es bedarf einer Zusammenarbeit mit Organisationen auch über die politischen Institutionen hinaus, da die Menschen, die Translationsdienstleistungen in Anspruch nehmen, oft auch Sorgen um die ihnen zustehenden Menschenrechte und Ängste vor autoritären Persönlichkeiten und vor fehlgeleiteten Prozessen haben. Um ihnen diese Sorgen nehmen zu können, braucht es

nichtpolitische und unabhängige Institutionen, die hier ansetzen und gegebenenfalls eingreifen können (vgl. Ozolins 2010: 211).

Nach Meylaerts ist Translationspolitik eine Reihe von festgelegten Gesetzen, die das Übersetzen und Dolmetschen im öffentlichen Bereich, insbesondere im Bildungswesen, in der Politik, in der öffentlichen Verwaltung und in den Medien festlegen (vgl. Meylaerts 2011: 165). Sie geht davon aus, dass nicht nur der Inhalt des Zieltextes relevant ist, sondern alle damit in Zusammenhang stehenden, bewusst gesetzten Handlungen einer Organisation in Bezug auf die Translation dieses Textes, die Translationspolitik ausmachen.

Kadenge & Nkomo (2011: 259f.) stellen fest, dass auch eine fehlende Translationspolitik eine Form von Politik darstellt, analog zum berühmten Axiom von Paul Watzlawick „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Aber Kommunikation allein folgt keinen klaren Regeln. Deshalb ist sich Foucault (2005: 103) sicher, dass nur durch eine konkrete Normierung und Festlegung von Regeln sinnvolle Translationspolitik möglich ist.

Die gegenwärtig existierende Literatur diskutiert die genauen Aufgaben und Definition von Translationspolitik ebenso kontrovers wie die Frage, ob diese in jedem Staat und in jeder überstaatlichen Organisation (EU, UNO ect.) vorhanden ist, auch wenn die jeweilige Politik keine Ressourcen in die Gestaltung von Translationspolitik investiert.

2.2.2 Translationspolitik im wissenschaftlichen Kontext

Als einer der ersten Autoren analysiert González Núñez (2016) aus interdisziplinären Gesichtspunkten die Rolle der Translation bei der Integration fremdsprachiger Menschen. Er arbeitet interdisziplinär, indem er sowohl Aspekte der Übersetzungswissenschaften als auch der Wirtschafts-, Politik- und Rechtswissenschaften in seine Untersuchungen miteinbezieht und zeigt auf, wie wichtig die Zusammenarbeit all dieser Bereiche für eine gelingende Integration ist. Der Autor bezieht sich in seinem Werk auf das Vereinigte Königreich, die genannten Mechanismen sind aber auf viele Staaten der Welt ebenso anwendbar.

Angesichts der Tatsache, dass es sich bei Migrant:innen um Minderheiten in einer Gesellschaft handelt, dient die Translationspolitik vor allem der Integration. Laut den Forschungen von González Núñez (2016) handelt es sich dabei um die Integration in das Wirtschaftssystem, in das politische System und das Rechtssystem. Integration an sich bezeichnet allgemein den Zusammenhalt von Teilen in einem System, welches als das Ganze definiert wird. Dabei ist es zunächst gleichgültig, worauf dieser Zusammenhalt beruht (vgl. Esser 2006: 3). Das System als Ganzes grenzt sich durch den Zusammenhalt der Teile auch von seiner Umgebung ab und wird als System identifizierbar (vgl. Esser 2006: 3). Neben dieser teils

abstrakten Definition aus systemischer Perspektive gilt der Integrationsbegriff als umstritten. In der Umgangssprache wird er einfach als Anpassung einer Gruppe an die andere Gruppe verstanden. Integration steht eng mit der Sozialintegration im Zusammenhang, welche Faktoren der sozialen Ungleichheit verringern möchte.

Dazu wird ausgeführt: „Soziale Ungleichheit liegt überall dort vor, wo die Möglichkeit des Zugangs zu allgemeinen verfügbaren und erstrebenswerten sozialen Gütern und/oder sozialen Positionen, die mit ungleichen Mach-und/oder Interaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind, dauerhafte Einschränkungen erfahren und dadurch die Lebenschancen der betroffenen Individuen Gruppen und Gesellschaften beeinträchtigt bzw. begünstigt werden“ (Kreckel 2004: 17). Demnach bezieht sich die soziale Ungleichheit nicht nur auf materielle Aspekte, sondern auch auf soziale Güter. Diese Ungleichheit mindert die Lebenschancen der davon betroffenen Menschen, zu denen Migrant:innen gehören, welche die Sprache des Aufnahmelandes nicht oder nur unzureichend sprechen.

Integration berührt die Inklusion, die neben den Integrationsbemühungen der Migrant:innen auch die Gesellschaft in einer Verantwortung sieht. Der Inklusionsbegriff steht hierbei für einen Paradigmenwechsel in der Politik. Das Ermöglichungsprinzip tritt dabei an die Stelle des Versorgungsprinzips (vgl. Maykus et al. 2014: 9). Und so wird ausgeführt: „Chancengleichheit, Stärkung der Selbstbestimmung, Förderung von Ressourcen und das Ermöglichen von Teilhabe und Teilnahme sind das deklarierte Gestaltungsziel“ (Maykus et al. 2014: 9). Inklusion wird im Bildungs-, Erziehungs- und Sozialsystem umgesetzt. Dabei richtet sich die Inklusion an die Heterogenität von Gruppierungen und die Vielfalt von Personen (vgl. Hinze 2010: 21). Eine solche Vielfalt ist in einer globalisierten Gesellschaft unumgänglich, was auch die Vielfalt an Sprachen einschließt, die in einer Nation wie Österreich gesprochen werden. Im Idealzustand der Inklusion werden Minderheiten zu einem vollwertigen Mitglied der Gesellschaft. Das bedeutet, dass auch Machtunterschiede, die z.B. auf unterschiedlichen sprachlichen Voraussetzungen basieren, aufgehoben werden.

In der Praxis bedeutet dies, dass Migrant:innen in Bezug auf das Wirtschaftssystem die gleichen Chancen auf einen adäquaten Arbeitsplatz haben, wie die einheimische Bevölkerung. Eine Arbeitserlaubnis, bzw. eine Aufenthaltserlaubnis für eine längere Zeit ist die Voraussetzung dafür, was wiederum die rechtliche Integration als Bedingung voranstellt. Das Zurechtfinden im wirtschaftlichen System in Form einer Erwerbstätigkeit setzt die politische Integration voraus, weil sich die Migrant:innen mit den kulturellen, sozialen und gesellschaftlichen Voraussetzungen des Aufnahmelandes vertraut machen müssen.

Übersetzungen und Dolmetschungen erleichtern demnach die Integration auf mehreren gesellschaftlichen Ebenen.

2.2.3 Entwicklung der Translationspolitik in Österreich

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die geschichtliche Entwicklung der Translationspolitik in Österreich und Ereignisse, die diese maßgeblich beeinflusst haben. Die in dieser Arbeit zu betrachtende Diakonie ist mit ihren vielfältigen Aufgaben für Migrant:innen, Geflüchtete und andere Minderheiten der Gesellschaft ein wichtiger Bestandteil dieser Politik.

In Mitteleuropa und insbesondere in Österreich herrscht seit jeher eine historisch gewachsene Sprachenvielfalt. Die Habsburger Monarchie, die seit dem Mittelalter Bestand hatte, war von Beginn an ein Zusammenschluss aus mehreren Ländern, die zum Ende des 19. Jahrhunderts in die K.-u.-k.-Monarchie (königlich und kaiserliche Monarchie) übergang. Die Länder waren im Grunde stets unabhängig voneinander und nur durch ihr monarchisches Oberhaupt miteinander verbunden. Zum Ende des 19. Jahrhunderts und Beginn des 20. Jahrhunderts brachte die Industrialisierung eine wachsende Mobilität der Bevölkerung mit sich und es kam zu Migrationsbewegungen und Zuzüge in die großen Städte. Wien war zu diesem Zeitpunkt die viertgrößte Stadt Europas (vgl. Csáky 2010: 11). Im Jahr 1880 lebten nur noch knapp 40% gebürtige Wiener:innen in der Stadt (2010: 134).

Während in der Zeit vor der Industrialisierung die Zugehörigkeit zu einer Nation und in Folge einer Sprache keine große Bedeutung spielte, rückten gegen Ende des 19. Jahrhunderts die Interessen der unterschiedlichen Sprachengruppen immer mehr in den Vordergrund und bildeten die Basis für diverse Konflikte (vgl. Sakai 2018: 64). Ihren Höhepunkt fand diese Entwicklung dann in der Zeit des Nationalsozialismus, wo die Zugehörigkeit zu einer nichtdeutschen Sprachengruppe sogar als Argument für Ermordungen genutzt wurde.

Man könnte vermuten, dass insbesondere in dieser Zeit der Translationspolitik und der im Sinne des Regimes korrekten Übersetzungen große Bedeutung zugemessen wurde. Daher ist es erwähnenswert, dass der Beruf der Übersetzer:innen vor allem in der Anfangsphase des Dritten Reiches nicht von explizit ausgebildeten Fachkräften ausgeübt wurde, sondern von Journalist:innen, Professor:innen. So kam es vor allem in der Anfangsphase immer wieder zu fehlerhaften Übersetzungen, deren Veröffentlichungen zwar entgegengewirkt wurde und die zur Folge hatten, dass eine zweite oder ein zweiter Übersetzer:in hinzugezogen wurde, der oder die die Texte Korrektur las. Im weiteren Verlauf lässt sich feststellen, dass die Übersetzungen den geltenden, deutschsprachigen Normen angepasst wurden (vgl. Radwanski 2015: 14-18).

Fachliche Ausbildungen mit anerkanntem Abschluss als Übersetzer:innen und Dolmetscher:innen wurden erst nach Ende des Zweiten Weltkrieges etabliert.

In der Nachkriegszeit und ab der Mitte des 20. Jahrhunderts kam es zu einem weiteren Anstieg der ausländischen Bevölkerungsanteils in Österreich, beispielsweise durch die Flüchtlingsbewegungen aus Ungarn im Jahr 1956, der Tschechoslowakei im Jahr 1968 und den Zuwander:innen aus Polen im Jahr 1980 und in Folge des Krieges in Ex-Jugoslawien in den frühen 1990er Jahren (vgl. Rupnow 2017: 39). Die Migrationsbewegungen in und nach Österreich ab der Jahrtausendwende werden in Kapitel 2.4.1 noch ausführlich behandelt. Aber nicht nur Flüchtlingsströme haben die Multilingualität in Österreich verstärkt, auch die Anwerbeabkommen von Arbeitsmigrant:innen, umgangssprachlich als „Gastarbeiter:innen“ bezeichnet, die erstmals in den 1960er Jahren mit der Türkei abgeschlossen wurden, sorgten für einen Zuzug von fremdsprachigen Menschen. Obwohl die Arbeiter:innen nur einige Jahre in Österreich bleiben sollten und geplant war, dass sie dann wieder in ihr Heimatland zurückgehen sollten, wurden viele von ihnen sesshaft und holten ihre Familien oft erst nach Jahren nach Österreich nach.

Nicht zu vernachlässigen sind auch die Minderheitensprachen in Österreich, wobei nach Prochazka (2018: 6) eine Minderheitensprache eine Sprache ist, „die sich an einem Ort von anderen dort verwendeten Sprachen unterscheidet und in einer Ungleichheit zu den dort verwendeten Sprachen steht, d.h. sie hat z.B. weniger Prestige (Ansehen), weniger Macht oder weniger Sprecher(innen)“. Zu den gesetzlich als Minderheiten anerkannten Volksgruppen in Österreich zählen die kroatische, die slowenische, die ungarische, die tschechische, die slowakische Volksgruppe sowie die Volksgruppe der Roma. Der Schutz der Muttersprachen dieser autochthonen Volksgruppen ist sogar per Gesetz geregelt. (Bundeskanzleramt o.J.) Ebenso ist die Österreichische Gebärdensprache seit 2005 per Verfassungsgesetz als eigenständige Sprache anerkannt.

Österreich ist also seit jeher mit Zuwanderung unterschiedlichster (Sprach)kulturen konfrontiert. Bei der Literaturrecherche zu dieser Arbeit scheint es bereits Literatur und Analysen zu der Existenz von Translationspolitik und -kultur zu geben, am umfassendsten aufgearbeitet erscheint dem Verfasser dieser Arbeit dennoch die Translationspolitik im Dritten Reich, während sich zu allen anderen Epochen sich noch ausreichende offene Forschungsfelder anbieten. Sandrini (2018) erforscht und analysiert in einer Pionierarbeit die Translationspolitik am Beispiel der deutschsprachigen Minderheit in Südtirol, die er mit Hilfe eines TPM-Modells¹

¹ Beim Translation Policy Metrics (TPM) handelt es sich um ein von Sandrini entwickeltes Reifegradmodell.

die einzelnen Aspekte Ideologie, Organisation, Technologie, Qualität und Personal sowie entsprechende Unterkategorien der Translationspolitik anhand einer numerischen Skala von 1 bis 5 beurteilt und ausgewertet.

2.3 Translationskultur

Der Begriff und das Konzept der Translationskultur wurde von Erich Prunč 1997 in der Translationswissenschaft etabliert und gilt seitdem als möglicher theoretischer Rahmen für die Beantwortung von translationswissenschaftlichen Fragestellungen. Das Prunč'sche Konzept der Translationskultur bildet auch die Grundlage für die vorliegende Arbeit.

2.3.1 Begriffsbestimmung und Loyalitätsprinzip nach Prunč und Nord

Erich Prunč (2000: 57) bezeichnet Translationskultur als

das historisch gewachsene Subsystem einer Kultur, das sich auf das Handlungsfeld Translation bezieht, und das aus einem Set von gesellschaftlich etablierten, gesteuerten und steuerbaren Normen, Konventionen, Erwartungshaltungen und Wertvorstellungen aller in dieser Kultur aktuell oder potentiell an Translationsprozessen beteiligten HandlungspartnerInnen besteht.

Demnach handelt es sich um ein von der Gesellschaft gebildetes Konstrukt zu einem bestimmten Zeitraum innerhalb eines definierten kulturellen Raumes, wo translatorische Handlungen stattfinden (vgl. Prunč 2007: 340). Die von den beteiligten Personen verfolgten Normen, Maßstäbe und Regeln können gesteuert und kontrolliert werden (ebd: 7), wenn diese von den in einem kulturellen Raum tätigen Personen festgelegt und definiert werden und somit Handlungsvorgaben existieren (ebd: 58). Prunč (1997: 107) betont, dass aber nicht nur die Verantwortlichen der jeweiligen Organisation oder Einrichtung an der Ausarbeitung und Einhaltung dieser Regeln beteiligt sein sollten, sondern alle in den Translationsprozess involvierte Personen, damit, um eventuelle Macht- oder Interessensunterschiede ausgleichen zu können. Zudem ist auch festzuhalten, dass von ausschließlich hierarchisch übergeordneten Personen festgelegte Regeln oft weniger mitgetragen werden, als wenn sie vom gesamten Team im Konsens beschlossen werden.

Prunč bezieht in den Translationsprozess aber nicht nur die in der jeweiligen Organisation tätigen Personen mit ein, sondern zählt auch Auftraggeber:innen und Adressat:innen zu Akteuren, die bestimmte Interessen verfolgen. Diese Interessen können oft in großen Gegensätzen zueinander stehen, wobei die Translator:innen in der Mitte stehen und Entscheidungen hinsichtlich ihrer Strategien und Verhaltensweisen treffen müssen (vgl. Prunč

2008:27). Hierfür kann eine im Vorfeld festgelegte Translationskultur durchaus hilfreich sein, um nicht parteilich zu erscheinen.

Bereits Christiane Nord hat das Prinzip der Loyalität von Translator:innen für ihre Erläuterungen des funktionalen Zugangs zum Loyalitätsprinzip herangezogen, wobei die Übersetzung nicht nur den Interessen der Auftraggeber:innen, sondern auch den Interessen der Empfänger:innen entsprechen soll. Die übersetzende Person ist während der Translationshandlung oft die einzige, die beide Kulturen kennt, ihre Aufgabe ist Folge dessen, die Absichten beider Parteien auszugleichen (vgl. Nord 2001b: 128). Dies wiederum bedeutet aber nicht, dass jederzeit alle Wünsche und Bedürfnisse durch den oder die Translator:in erfüllt werden müssen, sondern lediglich, dass die Kommunikation per se funktioniert und sichergestellt ist. (vgl. Mossop 2014: 23)

Prunč (2007: 341) erweitert das Prinzip der Loyalität und sieht nicht nur den oder die Translator:in verantwortlich, sondern alle am Translationsprozess beteiligten Personen – also, Auftraggeber:innen, Leser:innen, Autor:innen und Translator:innen – in der Verantwortung, dass die Handlung gelingt. Dennoch sieht er die Translator:innen letztverantwortlich für das Ergebnis der Translation und erwähnt auch deren Loyalität und Verantwortungsbewusstsein sich selbst und ihrem Berufsstand gegenüber (vgl. Prunč 1997: 12).

Sollte die notwendige Loyalität gegenüber sich selbst oder einem der Handlungspartner:innen gegenüber von dem oder der Translator:in nicht sichergestellt werden können, sollte nochmals über die Rahmenbedingungen des Auftrags verhandelt werden oder dieser sogar abgelehnt werden (vgl. Nord 2001a: 200). Hierbei stellt Nord einen Bezug zu Prunč her, der in seiner Skopostypologie den Translationsverzicht ebenfalls als Kategorie herausstellt.

2.3.2 Das utopische Idealbild einer demokratischen Translationskultur

Prunč (2008: 30) und auch Wolf (2010), die sich wiederum an Prunč orientiert hat, sehen demokratische Translationskultur als erstrebenswerten Zustand an, in dem alle am Translationsprozess Beteiligten über dasselbe Machtpotential verfügen und als gleichberechtigte Partner:innen agieren. Dieses Idealbild ist in der Realität kaum erreichbar, dennoch sehen Prunč (2007: 342) und Wolf (2010: 21) folgende Prinzipien als grundlegende Bausteine dafür an: Kooperativität, Transparenz, Loyalität und Ökologizität.

Unter Kooperativität versteht Prunč (2008: 30) die Arbeitsteilung unter den Handlungsbeteiligten sowie die Achtung der Interessen aller und die Bereitschaft, gegebenenfalls Konflikte zu vermeiden oder zu mindern.

Die Maxime der Transparenz setzt voraus, dass alle am Translationsprozess beteiligten Personen über die Ziele und Rahmenbedingungen informiert sind und der oder die jeweilige Translator:in namentlich zu nennen ist, was wiederum dazu führt, dass diese sich ihrer Verantwortung für die Übersetzungen und Dolmetschungen bewusst werden (vgl. Prunč 2008: 31).

Das Prinzip der Ökologizität orientiert sich am aus der Betriebswirtschaftslehre bekannten MINMAX-Prinzip, wobei mit einem möglichst geringen Einsatz an Ressourcen ein möglichst hochwertiges Ergebnis erzielt werden soll. Hiermit wird demzufolge die Tiefe und Qualität der Recherche sowie der Perfektionsgrad des Zietextes gesteuert (vgl. Prunč 2008: 32)

Das vierte Loyalitätsprinzip wurde bereits im vorangehenden Kapitel 2.3.1 ausführlich dargestellt.

2.3.3 Zusammenhänge und Abgrenzungen von Translationspolitik und -kultur

Wie aus den vorangegangenen Kapiteln hervorgeht, setzen sich sowohl Translationspolitik als auch Translationskultur mit den Einflüssen auf Translationsprozesse auseinander. Bei beiden Konzepten spielen auch die wirkenden Machtverhältnisse sowie unterschiedliche Interessen der in den Prozess involvierten Akteure eine Rolle. Die Translationspolitik beschäftigt sich mit den Machtausübungen und Interessen von Politik, Staat und übergeordneten Organisationen, während sich die Translationskultur mit den Interessen und Machtverhältnissen zwischen den direkt in den Prozess involvierten Personen wie Sender:in, Empfänger:in und Translator:in auseinandersetzt. Gemeinsam haben nach Sandrini (2019: 71) beide Konzepte, dass sie Normen und Konventionen für Translationsvorgänge vorgeben oder zumindest prägen oder implizieren. Sowohl in der Translationspolitik als auch in der Translationskultur haben handelnde Personen Einfluss auf die Prozesse und deren Abläufe (vgl. Sandrini 2019: 71).

Sandrini erkennt aber auch eine Wechselwirkung zwischen den beiden Konzepten, da die Translationskultur maßgeblich von den vorherrschenden translationspolitischen Gegebenheiten beeinflusst wird. Im Umkehrschluss wird aber die Translationspolitik wieder von den Erwartungen und Vorstellungen der handelnden Akteur:innen geprägt (vgl. Sandrini 2019: 72) Sandrini führt zudem aus, dass Translationspolitik ein bewusst festgelegtes Vorgehen seitens des Staates oder einer Organisation ist, während Translationskultur nicht bewusst reglementiert wird. Somit würde ein Einführen einer bestimmten Translationskultur beispielsweise bei der Diakonie eher dem Konzept einer Translationspolitik entsprechen (vgl. Sandrini 2019: 73; Wolf 2003: 107)

Ein weiterer Unterschied zwischen den beiden Konzepten liegt in ihrer Vorgehensweise. Während die Translationspolitik normativ vorgeht, das bedeutet, Richtlinien, Verhaltensweisen und Werte vorgibt, nach denen gehandelt werden soll, herrscht bei der Translationskultur eine deskriptive Handlungsform vor. Das bedeutet, die Translationskultur beschreibt bestehende Realität, ohne diese zu werten (vgl. Sandrini 2019: 73). Translationskultur beschäftigt sich mit dem Konstrukt der Gesellschaft als Voraussetzung für Translation (vgl. Sandrini 2019: 74).

Zusammenfassend kann ausgeführt werden, dass Translationspolitik die Bedingungen des Übersetzens, die Translationstechnologie und das übersetzende Umfeld prägt. Translationspolitik bezieht sich nicht auf einen spezifischen Übersetzungsprozess, sondern auf situativ vernetzte Übersetzungsprozesse in einem spezifischen Kontext. Translationspolitik hat deshalb eine gestalterische Funktion, die entweder geplant durchgeführt wird oder unbewusst abläuft (vgl. Sandrini 2019: 61). Weiter heißt es: „Beschränken wir uns auf die bewusst gesteuerten, allgemeinen Normen und Konventionen einer Translationskultur, die vom Individuum abstrahiert, erhalten wir die Konturen einer Funktion von Translation, welche die gewollten und/oder die geplanten sowie effektiven Auswirkungen des Übersetzens in einem spezifischen Kontext zum Inhalt hat“ (Sandrini 2019: 61).

Als Fazit dieses Kapitels ist anzusehen, dass die vorliegende Arbeit die Translationskultur der Diakonie beschreiben soll in Abgrenzung zu gegebenenfalls vorherrschenden Normen und Vorgaben, die dann einer existierenden Translationspolitik innerhalb der Diakonie zuzuschreiben wären, was wiederum Aufschluss über die österreichische Translationspolitik gibt, die das Handlungsumfeld für Einrichtungen wie die Diakonie prägt.

2.4 Translation in Österreich

Dieses Kapitel widmet sich dem aktuellen Ist-Stand hinsichtlich Translation in Österreich, wobei zunächst der Fokus auf die Entwicklung der seit der Jahrtausendwende gelegt wird und anschließend die Rahmenbedingungen in Form von gesetzlichen Vorgaben dargestellt werden. Als nächstes wird auf die Rollen und Aufgaben der Dolmetscher:innen eingegangen, sowie auf Qualitätskriterien und Herausforderungen sowie Probleme.

2.4.1 Migrationssituation der letzten 20 Jahre in Österreich

Die Migrationssituation der letzten 20 Jahre in Österreich wird viel von den Anfängen der Migration bestimmt. So lebten im Jahre 1961 nur knapp über 100.000 ausländische

Staatsangehörige in Österreich (vgl. Statistik Austria 2023: 22). Bereits zehn Jahre später hat sich der Ausländer:innen- und Migrant:innenanteil durch die gezielte Anwerbung von Arbeitskräften erhöht, so dass der Anteil von 1,4 Prozent auf 4 Prozent stieg.

Bis zu Beginn der 1990er Jahre verzeichnete Österreich einen Ausländer:innen- und Migrant:innenanteil von acht Prozent. Danach kam es aufgrund von strengeren Regulierungen in Bezug auf Aufenthaltsregelungen zu einer kurzen Stagnation, die bereits zu Beginn der 2010er-Jahre einem erneuten Anstieg wich, durch Zuwanderung aus den EU-Staaten.

In den Jahren 2015 und 2016 wurde der Anstieg durch Fluchtmigration aus Syrien und Afghanistan verstärkt. Im Jahre 2022 erfolgten Migrationsbewegungen von der Ukraine nach Österreich, so dass mit dem 1. Jänner 03 1,730 Millionen Ausländer:innen und Migrant:innen in Österreich lebten, deren Anteil an der Gesamtbevölkerung nun 19 Prozent ausmacht.

Knapp die Hälfte aller Zuwander:innen bleibt länger als fünf Jahre in Österreich. Zu den Gruppen mit einem Aufenthalt von weniger als fünf Jahren gehörten besonders Rumänen (38 Prozent) und Deutsche (45,4 Prozent). Länger als fünf Jahre bleiben vor allem Syrer:innen (78,1 Prozent) und Afghanen:innen (69,9 Prozent). Doch auch ca. die Hälfte der Zuwander:innen aus dem Kosovo, Kroatien, der Türkei und Slowenien bleibt länger als fünf Jahre. Besonders niedrige Bleiberaten waren für die Länder Marokko (21 Prozent) und Algerien (16,3 Prozent) zu beobachten.

Auch für die künftige Entwicklung Österreichs wird die Zuwanderung ein entscheidendes Kriterium sein, da die Bevölkerung stetig abnimmt (Statistik Austria 2023: 22). Zusammenfassend lebten im Jahre 2022 knapp 2,4 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund in Österreich (vgl. Statistik Austria 2023: 24). 311.000 Menschen entstammten den EU-Staaten von vor 2004, bzw. den EFTA-Staaten, bzw. Großbritannien und Nordirland. Aus den EU-Beitrittsstaaten des Jahres 2004 kamen 318.000 Menschen. 281.000 Menschen zogen aus den EU-Staaten Kroatien, Rumänien und Bulgarien zu. 38,7 Prozent der Menschen mit Migrationshintergrund hatten demnach ihre Wurzeln in einem anderen EFTA- oder EU-Staat, was 38,7 Prozent aller Menschen mit Migrationshintergrund entspricht. Aus den Nachfolgestaaten Jugoslawiens (ohne Slowenien und Kroatien) kamen 630.000 Menschen (26,8 Prozent). Aus der Türkei kamen 288.000 (12,2 Prozent) der Menschen nach Österreich. 154.000 Personen (6,6 Prozent) besaßen einen afghanischen, syrischen oder irakischen Migrationshintergrund (vgl. Statistik Austria 2023: 24). Wird die regionale Verteilung der Zugewanderten betrachtet, dann ist der Anteil an Ausländer:innen und Migrant:innen an der Bevölkerung in Wien mit knapp 50 Prozent am höchsten und im Burgenland mit knapp 15 Prozent am niedrigsten (vgl. Mohr 2023).

Für diese Arbeit sind besonders die Sprachkenntnisse der Zuwander:innen von Bedeutung. Hierbei geben 13 Prozent der Zugewanderten an, zu Hause überwiegend Deutsch zu sprechen. 51 Prozent unterhalten sich überwiegend in ihrer Herkunftssprache (Statistik Austria 2023: 106). Wird die Sprachsituation zu Hause nach Nationalitäten unterteilt, dann ist der Anteil der Nationen: Rumänen (23 Prozent), der Russischen Föderation (21 Prozent) und der Maghreb-Statten (40 Prozent) besonders hoch in Bezug auf die Nutzung der deutschen Sprache. Am niedrigsten ist der Anteil in der Ukraine (10 Prozent) sowie Syrien und der Türkei (jeweils 8 Prozent). Mit den Freund:innen sprechen 3 Prozent der Zugewanderten nur deutsch. 47 Prozent kommunizieren in Deutsch und in ihrer Landessprache. Zugewanderte Menschen aus den Maghreb-Staaten (52 Prozent), aus Afghanistan (41 Prozent) und aus der Russischen Föderation (37 Prozent) kommunizieren am häufigsten auf Deutsch mit ihren Freund:innen. Am seltensten ist dies bei Türk:innen und Ukrainer:innen der Fall. Wie gut in Deutsch kommuniziert wird, steht eng in Verbindung mit den Kenntnissen der deutschen Sprache. Die Zugewanderten schätzen ihre Sprachkenntnisse beim Verstehen besser ein als beim Lesen, Sprechen oder Schreiben. Personen aus den Maghreb Staaten schätzen ihre Kenntnisse beim Sprechen am besten ein (76 Prozent), gefolgt von Bosnien und Herzegowina (70 Prozent) und Serbien (69 Prozent) (vgl. Statistik Austria 2023: 106).

2.4.2 Gesetzliche Hintergründe

Die Voraussetzung für eine gelingende Translationskultur in Verbindung mit einer effizienten und effektiven Translationspolitik ist der gesetzliche Hintergrund. Die rechtliche Basis kann dabei nach internationalen, europäischen und nationalen Quellen, Beschlüssen und Gesetzen unterschieden werden. „Alle Menschen sind frei und gleich an Würde und Rechten geboren“ (Generalversammlung der UN 1948: 1). So heißt es im ersten Kapitel der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte. Die Idee der Menschenrechte ist eine der wichtigsten Grundlagen des menschlichen Zusammenlebens und steht aber auch immer wieder im Zentrum heftiger Debatten.

Menschenrechte sind moralisch begründete Freiheits- und Autonomierechte, die die Würde aller Menschen anerkennen und schützen. Sie regeln das Leben der einzelnen Menschen in der Gesellschaft und untereinander sowie ihr Verhältnis zum Staat und die Verpflichtungen, die der Staat ihnen gegenüber hat. Keine Regierung, Gruppe oder Einzelperson hat das Recht, etwas zu tun, das die Rechte anderer verletzt. Menschenrechte sind universell und unveräußerlich. Alle Menschen, überall auf der Welt, haben Anspruch darauf. Niemand kann sie freiwillig aufgeben und sie dürfen niemandem genommen werden, denn diese Rechte sind

unteilbar. Ob bürgerlicher, politischer, wirtschaftlicher, sozialer oder kultureller Natur, sie alle sind der Würde eines jeden Menschen inhärent. Es gibt keine Hierarchie der Menschenrechte, sondern alle Rechte haben den gleichen Status. Jeder Mensch und alle Völker haben Anspruch auf aktive, freie und sinnvolle Teilhabe, Beitrag und Genuss der bürgerlichen, politischen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Entwicklung, durch die Menschenrechte und Grundfreiheiten verwirklicht werden können (vgl. Generalversammlung der UN 1948: 1).

Die erste Allgemeine Erklärung der Menschenrechte (AEMR) wurde nach dem Zweiten Weltkrieg am 10. Dezember 1948 auf der Generalversammlung der Vereinten Nationen (UNO) von 48 Staaten verabschiedet (vgl. Bellak, Wintersteiner & Diendorfer 2016: 294). Allerdings ist die AEMR völkerrechtlich nicht bindend. Auch wenn die UNO seither zwei Menschenrechtspakte und eine Reihe weiterer Menschenrechtskonventionen verabschiedet hat, sind in erster Linie die Staaten verantwortlich für die Verwirklichung der Menschenrechte, welche im globalen Staatensystem teilweise in internationalen Abkommen sowie in vielen Fällen in den nationalen und regionalen Verfassungen festgeschrieben sind (vgl. Feige et al. 2016: 11).

Dennoch ist heutzutage anerkannt, dass die Menschenrechte das Fundament der Arbeit der UNO bilden und es eine ihrer Grundaufgaben ist, diese zu schützen (vgl. Annan 2005: 37 f.).

Mit der „International Bill of Human Rights“ stellt sich die Frage nach der juristischen und politischen, letztendlich der faktischen Umsetzung der Menschenrechte. Die „International Bill of Human Rights“ setzt sich aus der von der bereits erwähnten Erklärung der Menschenrechte aus dem Jahr 1948, dem Internationalen Pakt über bürgerliche und politische Rechte (ICCPR) aus dem Jahr 1966 und dem Internationalen Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte (ICESDR) aus dem Jahre 1966 zusammen (vgl. Sandrini 2019: 75).

Aus der „International Bill of Human Rights“ ergeben sich zwei Rechte in Bezug auf Sprache. Dazu gehört zum Ersten das Grundrecht der freien Meinungsäußerung, das auch im Artikel 13 des Staatgrundgesetzes Österreichs festgeschrieben ist. Darin ist festgelegt, dass sich jeder Mensch innerhalb der gesetzlichen Grenzen frei äußern kann. Jedoch ist damit keine Verpflichtung des Staats verbunden, eine Übersetzung zu realisieren (vgl. González Núñez 2013: 408). Eine weitere Festschreibung betrifft die Gleichheit vor dem Gesetz und das Recht auf Nichtdiskriminierung. Hierbei haben die Staaten nach dem internationalen Recht einen großen Spielraum zur Einschränkung des Sprachenrechtes, wobei zu den Gründen dieser Einschränkung z.B. die Anzahl der Sprecher einer Sprache, die Unterscheidung zwischen Staatsangehörigen und Nicht-Staatsangehörigen und die vorhandenen Ressourcen zählen.

Demnach führt das Recht nicht automatisch zu Translationshandlungen (Sandrini 2019: 75). Das bedeutet, dass internationale Vorgaben und dehnbare Rechtsinstrumente noch lange nicht dazu führen, dass eine Teilhabe von sprachlichen Minderheiten, wie z.B. Migrant:innen, in einer Gesellschaft gewährleistet wird. Zu den Sprachenrechten gehört auch die Pflege der Sprache. So wird in Artikel 27 des ICCPR ausgeführt: „In Staaten mit ethnischen, religiösen oder sprachlichen Minderheiten darf Angehörigen solcher Minderheiten nicht das Recht vorenthalten werden, gemeinsam mit anderen Angehörigen ihrer Gruppe ihr eigenes kulturelles Leben zu pflegen, ihre eigene Religion zu bekennen und auszuüben oder sich ihrer eigenen Sprache zu bedienen“ (Wright 2016: 236).

González Núñez (2013: 408) hat die Regelungen zur Sprachenfrage, die sich aus dem internationalen Recht ergeben, zusammengefasst, indem er aufführt, für welche Bevölkerungsgruppen Übersetzungen und Dolmetschungen durchgeführt werden. Es handelt sich hierbei um Kriegsgefangene sowie die Bevölkerung in besetzten Gebieten unter Voraussetzungen im disziplinären oder strafrechtlichen Zusammenhang. Weiterhin gehören Staatsbürger und Nicht-Staatsbürger in Strafverfahren dazu. Für die indigene und autochthone Bevölkerung werden in allen Rechtsverfahren Übersetzungen und Dolmetschungen durchgeführt sowie bei Wanderarbeitern in Straf- und Ausweisungsverfahren. All diese Rechte knüpfen an die Menschenrechte in Bezug auf Gerechtigkeit und Gleichheit. Eine allgemeine Translationspolitik kann daraus nicht abgeleitet werden (vgl. Sandrini 2019: 77). Die internationalen Sprachenrechte betreffen demnach nur die Konfliktbereiche.

In Bezug auf die Sprachenrechte sind auch die europäischen Regeln von Bedeutung. 1950 wurde von Europarat die Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten erlassen (ECHR). Der Sprachgebrauch bei Verhaftungen wird so geregelt, dass jeder festgenommenen Person in der ihr verständlichen Sprache der Grund für die Verhaftung mitgeteilt werden muss (Art. 5 Abs. 2 ECHR) (vgl. Sandrini 2019: 78). Demnach besteht das Recht auf einen unentgeltlichen Dolmetscher. Das Recht auf genaue Übersetzungen ist darin nicht enthalten, denn die Betroffenen sollen die Inhalte allenfalls verstehen (vgl. González Núñez 2013: 438). Unabhängig davon können die Betroffenen ihre Rechte auf den Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte durchsetzen (vgl. Sandrini 2019: 78).

Die Europäische Sozialcharta (ESC) ist eine weitere Rechtsquelle, die 1961 vom Europarat beschlossen wurde. Eine menschliche Dimension hat die Konferenz über Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa (OSZE) eingeführt. In Dokumenten und Beschlüssen werden Menschenrechte und Grundfreiheiten, die Rechte nationaler Minderheiten, humanitäre Angelegenheiten, Demokratie und Rechtsstaatlichkeit geregelt. Auch völkerrechtliche

Dimensionen der Menschenrechte sind darin enthalten. Dennoch handelt es sich lediglich um Vereinbarungen, die nicht rechtlich verbindlich sind (vgl. González Núñez 2013: 439).

Innerhalb der OSZE ist der Hohe Kommissar für Nationale Minderheiten (HKNM) das wichtigste Organ für den Schutz von Minderheiten. Das Organ tritt aber nur in Erscheinung, wenn die Sicherheit zwischen einzelnen Staaten beeinträchtigt ist. Die Menschenrechte werden demnach nicht direkt geschützt, sondern Konflikte vermieden. Die EU selbst ist nicht für den Sprachenschutz zuständig (vgl. Sandrini 2019: 79).

Im Jahre 1992 wurden vom Europarat Richtlinien zur Verwendung von Minderheitensprachen in Bildung, Rechtsprechung und Öffentlicher Verwaltung verabschiedet, als Europäische Charta der Regional- und Minderheitensprachen (ECRML). Das Abkommen enthält eine allgemeine Richtlinie (vgl. Sandrini 2019: 79). Demnach haben die Nationalstaaten wieder einen großen Spielraum zur Umsetzung der Charta. In der Charta werden Migrant:innen von Minderheiten abgegrenzt, so dass davon ausgegangen werden muss, dass die Charta nicht für Migrant:innen gilt. Dennoch handelt es sich um das einzige Abkommen zum Schutz von Minderheiten (vgl. Sandrini 2019: 81). In der Charta finden sich keine Ansätze zu einer Translationspolitik. Es lassen sich lediglich Hinweise zu einem allgemeinen Einsatz von Translation ableiten. Übersetzungs- und Dolmetscherleistungen werden in den Absätzen 9, 10 und 12 erwähnt. Dabei werden Maßnahmen zur Förderung vom Gebrauch von Regional- oder Minderheitssprachen in den Justizbehörden benannt (vgl. Sandrini 2019: 82). Die Nutzung der Minderheitensprache soll dabei in zivilrechtlichen Verfahren, Strafverfahren und Verwaltungsangelegenheiten gewährleistet werden (vgl. Sandrini 2019: 83). Artikel 12 berührt auch die gesellschaftliche Ebene von Übersetzungen und Dolmetschungen, indem betont wird, dass entsprechende Dienste ausgebaut, neu geschaffen und finanziell gefördert werden müssen, wobei die Translationspolitik auch keine übermäßigen Kosten für die Gesellschaft verursachen darf (vgl. Sandrini 2019: 83f.). Zum Übersetzen und Dolmetschen selbst hat die EU verschiedene Bestimmungen erlassen, erstmals im Jahre 2002 durch einen Rahmenbeschluss des Rates über den Europäischen Haftbefehl. Auch hierbei steht demnach die Verwendung von Sprache im Strafrecht im Mittelpunkt (vgl. Sandrini 2019: 85). Im Jahre 2010 wurde eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates erlassen (2010/64/EU). Dabei wurde das uneingeschränkte Recht auf Verteidigung von Angeklagten in den Fokus gerückt, die das Recht auf einen Dolmetscher und Übersetzungen in einem Strafverfahren haben. Alle Dokumente und Texte, die für das Verfahren von Relevanz sind, mussten fortan übersetzt werden, was innerhalb einer bestimmten Zeitspanne erfolgen musste. Die Kosten tragen die Mitgliedstaaten. Das Recht wurde in den folgenden Jahren auch im Sinne

der Opfer erweitert. Insgesamt kann gesagt werden, dass das Recht auf einen Dolmetscher als Schutzmaßnahme für Angeklagte und Opfer gilt, die wiederum das Recht auf einen fairen Prozess haben sollen (vgl. Sandrini 2019: 86). Mit diesen Gesetzen wurde der Grundstein für eine Translationspolitik der EU-Mitgliedsstaaten gelegt. Die einzelnen Mitgliedsstaaten müssen die Bestimmungen in nationales Recht umsetzen (vgl. Sandrini 2019: 87). Hier stellt sich die Frage, wie werden diese Gesetze in Österreich umgesetzt werden.

Hierbei kann zunächst festgestellt werden, dass die Amtssprache in Österreich im Artikel 8 des Bundesverfassungsgesetzes (B-VG) als deutsche Sprache festgelegt ist. Das gilt unbeschadet der Minderheitenrechte, die sich vor allem auf die kroatische und slowenische Volksgruppe sowie weitere sprachliche Minderheiten beziehen. Die Rechte dieser Minderheiten werden unter anderem im Artikel 66 Abs. 4 des Staatsvertrags von St. Germain vom 10.9.1919, StGB1 1920/303 festgelegt. Demnach haben fremdsprachige österreichische Staatsbürger:innen Anspruch auf bestimmte Erleichterungen, wenn sie die deutsche Sprache schriftlich oder mündlich verwenden. Ein weiterer Staatsvertrag von Wien vom 15.5.1955, BGB1 1955/152 ergänzt die Rechte von Minderheiten, so dass in Kärnten, im Burgenland und in der Steiermark Slowenisch und Kroatisch zusätzlich zum Deutschen als Amtssprache zugelassen sind (vgl. Kadrić 2009:65). Die nationalen Vorgaben müssen in den Kommunen mit Hilfe einer Sprachen- und Translationspolitik umgesetzt werden. Die Umsetzung gilt dabei für alle öffentlichen Einrichtungen, wie z.B. die Diakonie, die Übersetzungen und Dolmetschungen anbieten. Dabei muss angemerkt werden, dass die slowenischen und kroatischen Minderheiten in Österreich sehr gut integriert sind.

Eine Translationspolitik ist demnach eine Herausforderung für die Integrations-, Migrations-, Gesundheits- und Sozialpolitik Österreichs, die sich besonders auf zahlreiche, diverse Migrant:innen verschiedener Sprachen richtet, die im Zuge der Migrationsbewegungen nach Österreich gekommen sind. Translation hilft beispielsweise beim Zurechtfinden im Sozialsystem und im Gesundheitssystem. Auch im Asylverfahren sind Übersetzungen und Dolmetschungen enorm wichtig. Für das regionale Dolmetschen innerhalb der verschiedenen Einrichtungen gibt es keine Mindeststandards und Berufskodizes. Das bedeutet, dass hier wieder die bereits zu Beginn dieses Kapitels erwähnten Menschenrechte als Grundlage dienen, die für das Gerichtsdolmetschen spezifiziert wurden.

In Bezug auf Österreich wurden diese Rechte im Vertrag von St. Germain, dem Staatsvertrag von Wien, für österreichische Staatsbürger:innen und in der europäischen Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten (EMRK) festgelegt, die allen Menschen das Recht auf Dolmetscher:innen einräumt, wenn sie sich in Österreich

befinden (vgl. Kadrić 2009: 69). Auf nationaler Ebene finden sich weitere rechtliche Grundlagen in der Straf- und Zivilprozessordnung sowie im Außerstreitgesetz. Die Regelungen in der Zivilprozessordnung haben nur indirekt Dolmetscherbestimmungen vorgesehen (vgl. Kadrić 2009:73ff.). Die Ursachen dafür liegen darin, dass die Migrationspolitik noch nach dem ehemaligen Gastarbeiter:innenprinzip ausgerichtet ist, welches besagt, dass sich die Institutionen eines Landes nicht dauerhaft auf die sprachlichen Bedürfnisse anderssprachiger Menschen einstellen müssen. Diese Menschen sollten ursprünglich nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses in ihr Herkunftsland zurückkehren (vgl. Pöchlhammer 2000:147). Politische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen schafften eine andere Realität, so dass Familiennachzug, weitere Migrationsbewegungen und die Aufnahme ausländischer Studierender den Anteil dauerhaft bleibender Menschen stetig erhöhte. Gleichzeitig steigt der Beratungsbedarf der anderssprachigen Menschen in vielen Bereichen des öffentlichen Lebens.

Gesetze gelten aber nicht nur für die fremdsprachlichen Minderheiten in einer Nation. Auch Dolmetscher:innen selbst unterliegen gesetzlichen Vorgaben, was besonders gilt, wenn sie für das Rechtssystem übersetzen. Translator:innen und Dolmetscher:innen gehören hierbei zu den Sachverständigen und unterliegen dem Strafgesetz. So legt der § 288 StGB Bestimmungen über die *falsche Beweisaussage* fest, die nicht nur für Zeugen, sondern auch für Sachverständige gilt. So ist nach § 288 Abs 1 StGB derjenige mit einer Freiheitsstrafe von bis zu drei Jahren zu bestrafen, der als Sachverständiger vor Gericht ein falsches Gutachten oder einen falschen Befund erstellt (vgl. Fabrizy 2016: 53).

Weitere Bestimmungen gehen gegen *Korruption* vor. Das Delikt der Bestechlichkeit ist im § 304 Abs 1 StGB geregelt, während die Bestechung in § 307 Abs 1 StGB geregelt wird. Wenn ein für eine Institution bestellter Sachverständiger für die Erstattung eines unrichtigen Befundes einen Vorteil für sich in Anspruch nimmt oder diesen für Dritte fordert, annimmt oder sich versprechen lässt muss er mit einer Freiheitsstrafe von bis zu drei Jahren rechnen. Das Strafmaß steigt in Abhängigkeit der Höhe des in Anspruch genommenen Vorteils (vgl. Fabrizy 2016: 54).

Strafgesetzwidrig gehandelt wird auch der *Geheimnisverrat*. Das Delikt wird im § 121 Abs 3 StGB geregelt, indem ein von einem Gericht oder einer anderen Behörde bestellter Sachverständiger bestraft wird, der ein Geheimnis verwertet oder offenbart, welches ihm in seiner Rolle als Sachverständiger anvertraut wurde (vgl. Fabrizy 2016: 54).

2.4.3 Aufgaben und Rolle der Dolmetscher:innen laut Berufs- und Ehrenordnung

Für Dolmetscher:innen gibt es in ihrem Beruf zahlreiche Herausforderungen. Sie tragen zur Überwindung kultureller Barrieren bei und tragen dabei große Verantwortung. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass die Rollen von Dolmetscher:innen definiert werden.

In diesem Unterabschnitt stellt sich deshalb die Frage nach der Rolle von Dolmetscher:innen und deren Definition.

Die Rolle von Dolmetscher:innen ist in den Berufs- und Ehrenordnungen definiert. Darüber hinaus gibt es Qualitätskriterien.

Berufs- und Ehrenordnungen für Dolmetscher:innen werden von den Berufsverbänden herausgegeben. In Österreich zählen der ÖVGD (Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher) und die UNIVERSITAS Austria (Berufsverband für Dolmetschen und Übersetzen) zu den bekanntesten Verbänden für Dolmetscher:innen. Der ÖVGD hat 535 Mitglieder und wurde 1920 gegründet (vgl. ÖVGD 2023). Die Zertifizierung von österreichischen GerichtsdolmetscherInnen wird vom ÖVGD mit ausgerichtet. UNIVERSITAS Austria hat 800 Mitglieder, wovon es sich bei 600 um ordentliche Mitglieder handelt (vgl. UNIVERSITAS Austria 2023). Der 1954 gegründete Verband vertritt Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen, welche mit insgesamt 45 Sprachen arbeiten.

Schweda-Nicholson (1994: 82) hat internationale Berufskodizes verglichen und sieben Grundprinzipien gefunden. Das sind Kompetenz, eine professionelle Rolle, Vollständigkeit, Unparteilichkeit, Genauigkeit, die Vermeidung von Interessenkonflikten, Vertrauenswürdigkeit und kontinuierliche berufliche Weiterbildung. Immer wieder ist auch von der objektiven Berufsausbildung nach bestem Wissen und Gewissen die Rede (vgl. Schweda-Nicholson 1994: 82).

In Bezug auf die österreichischen Gerichtsdolmetscher:innen gilt, dass der Berufs- und Ehrenkodex zusätzlich zur vorausgesetzten Kenntnis des Bundesgesetzes sowie des Gebührenanspruchsgesetzes angewandt wird. Im Berufs- und Ehrenkodex wird auch die Annahme oder Ablehnung von Aufträgen für Gerichtsdolmetscher:innen erwähnt. Eine Ablehnung ist demnach nur aus schwerwiegenden Gründen möglich (vgl. ÖVGD 2023b: 1). Die Annahme von Aufträgen ist unter Umständen nach ethischen Grundsätzen zu beurteilen (vgl. ÖVGD 2023b: 2).

In der Berufs- und Ehrenordnung von UNIVERSITAS ist festgelegt, dass die Verbandsmitglieder über einwandfreie Sprachkenntnisse verfügen sollten sowie über Wissen im Hinblick auf die soziokulturellen Eigenarten der Völker und Staaten, mit deren Sprache sie arbeiten. Mit Hilfe einer beständigen Fortbildung sorgen sie für eine Weiterentwicklung des

sprachlichen und fachlichen Niveaus. Zudem achten sie auf Allgemeinwissen und aktuelle berufliche Entwicklungen (vgl. UNIVERSITAS 2017: § 8). Auch auf angemessene Bekleidung wird verwiesen, indem Gerichtsdolmetscher:innen in ihrer Kleidung und ihrem Auftreten das Ansehen von Gericht und Berufsstand wahren (vgl. ÖVGD 2023b: 5.e.). In Bezug auf das Kartellverbot, welches im österreichischen Bundesgesetz festgelegt ist, dürfen Verbände keine Richtlinien für angemessene Honorare formulieren. Stattdessen sollen die Verbandsmitglieder angemessene Honorare verlangen (vgl. UNIVERSITAS 2017: § 17).

Neben der durch Berufs- und Ehrenverbände definierten Rolle von Dolmetscher:innen haben Normenverbände Normen erlassen, welche die Qualität von Translationsleistungen sichern.

So gibt es die internationale Norm ISO 17100: 2015 für Übersetzungsdienstleistungen (vgl. Leitner 2023).

Die ISO 17100 besteht aus einem umfangreichen Fragenkatalog zu den drei Hauptbereichen: Ressourcen, produktionsvorbereitende Prozesse und produktionsnachbereitete Prozesse.

Weiterhin gibt es Zertifizierungen nach ISO 18841:2018. Die Mitgliedschaft im österreichischen Verband UNIVERSITAS für Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen kann ebenfalls als Qualitätskriterium angesehen werden, da dieser Berufs- und Ehrenordnungen für Dolmetscher:innen vorgibt, wie im vorangegangenen Unterkapitel ersichtlich. Die österreichische Norm für Dolmetschleistungen findet sich im Zertifizierungsschema D 1202, welches mittlerweile von der bereits erwähnten international gültigen Norm ISO 17100 abgelöst wurde. Dabei ist die D 1202 nur eine von vier Normen, die erlassen wurden. Es gibt zwei Normen für Dolmetscher:innen und zwei Normen für Übersetzer:innen.

In der D1202 sind viele Qualitätskriterien festgehalten, die bis heute gültig sind und die wesentlichen Qualitätskriterien für Übersetzungsleistungen umfassen. Dazu gehört beispielweise die vorherige Beratung der Kommunikationsteilnehmer:innen in Bezug auf den Bedarf, die Wahl des Dolmetschmodus, die Organisation eines Teams, die räumliche Positionierung, die praktische Abwicklung und die technische Ausrüstung. Auch eine Beratung im Hinblick auf kulturelle Sachverhalte die für die Kommunikation relevant sind gehört zu den Leistungen. Zum Zwecke der Rückverfolgbarkeit wird eine Dokumentation geführt. Sämtliche Informationen, wie z.B. Akten sind vor dem unbefugten Zugang dritter Personen zu schützen. Verschwiegenheit, Kompetenz, Qualifikation, Unbefangenheit Unparteilichkeit gehören ebenfalls zu den Qualitätskriterien. In der D 1202 ist zudem festgelegt, dass Dolmetscher:innen über Sprach- und Textkompetenzen, Kulturkompetenz und Dolmetschkompetenz verfügen

sollten. Dazu heißt es: „Die Dolmetschkompetenz ist die Fähigkeit, die Dolmetschmodi professionell unter Einsatz adäquater Arbeitstechniken (z. B. Notizentechnik, Sprechtechnik) zu realisieren. Die Dolmetschkompetenz schließt auch die Fähigkeit ein, unter besonderer Beachtung der situativen Gegebenheiten Probleme des Textverstehens und der Textproduktion richtig einzuschätzen sowie den Zieltext im Einklang mit dem jeweiligen Dolmetschauftrag zu gestalten und zu verantworten“ (ÖNORM D 1202 2002). Dolmetscher:innen benötigen zudem Sach- und Recherchekompetenz zur umfassenden Informationsbeschaffung. Die D 1202 sieht vor zudem die Verpflichtung zur Geheimhaltung und den Ethikkodex. Zu den Qualitätskriterien gehört auch die Berufskompetenz, welche durch bestimmte Abschlüsse erlangt wird. Laut D 1202 muss entweder eine höhere Übersetzungsausbildung (Hochschule) vorliegen oder eine vergleichbare Ausbildung in einem anderen Fachbereich mit zwei Jahren Übersetzungserfahrung vorhanden sein oder mindestens fünf Jahre dokumentierte Übersetzungserfahrung nachgewiesen werden (vgl. ÖNORM D 1202 2002).

Zu den Qualitätskriterien für Translationsleistungen gehören auch technische Ressourcen, die ein Dienstleister sicherstellen sollte, wie die nötige Hard- und Software sowie Technik. Beim Transferprozess selbst sollten Dolmetscher:innen ebenfalls auf die Qualität im Hinblick auf Terminologie, Grammatik, Lexik, Stil, Formatierung, Zielgruppe der Übersetzung und lokale sowie regionale Normen achten. Nach der schriftlichen Übersetzung gehört die Überprüfung der Leistung zu den Aufgaben der Dolmetscher:innen. Ggf. werden Veränderungen durchgeführt (vgl. ÖNORM D 1202 2002). Doch auch wenn diese Richtlinien die Qualität der Leistungen sicherstellen sollen, so übersteigt der Bedarf an Dienstleistungen von Dolmetscher:innen die personellen Kapazitäten, was dazu führt, dass Richtlinien nur schwer eingehalten werden können.

3 Methodik

3.1 Zielsetzung und Fragestellungen

Wie der theoretische Teil gezeigt hat, handelt es sich beim Konstrukt der Translationskultur um einen komplexen Begriff, denn der Umgang mit Translation ist historisch gewachsen und wird durch das gesellschaftliche Handlungsumfeld, bestehend aus Normen, Konventionen, Erwartungshaltungen und Wertvorstellungen der Akteur:innen, bestimmt (vgl. Prunč 2007: 340).

Demnach sind es Akteur:innen, wie z.B. Führungskräfte aber auch Dolmetschende, welche mitbestimmen, wie die Translationskultur in einer konkreten Institution ausgestaltet ist.

Translator:innen agieren in diesem Gefüge zwischen zwei Parteien, die auch unterschiedliche Interessen verfolgen können(vgl. Prunč 2007: 340).

In dieser Arbeit soll untersucht werden, wie die Translationskultur in der Diakonie Wien ausgestaltet ist. Um das herauszufinden, erfolgt eine Orientierung an der von Prunč (2008) skizzierten demokratischen Translationskultur, die dieser unter den Kategorien Kooperativität, Transparenz, Loyalität und Ökologizität näher ausführt. Es handelt sich dabei um ein Ideal, in dem alle Beteiligten über die gleiche Macht verfügen, ein Ideal, welches in der Realität kaum erreichbar ist. Das Ideal verfügt über grundlegende Bausteine wie sie, nachfolgend ausgeführt werden.

Kooperativität

Prunč (2007:342) versteht darunter die Arbeitsteilung unter den Beteiligten, die Achtung aller Interessen und die Bereitschaft Konflikte zu verringern und zu vermeiden.

Für die vorliegende Arbeit wird unter Kooperation erfragt:

„Wie arbeiten die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen der Diakonie zusammen?“

„Wie gehen die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen mit Konflikten um?“

„Wie werden die Interessen aller an der an Translationshandlungen beteiligten Akteure geachtet?“

Loyalität

Für Loyalität sind nach Prunč (2007: 341) alle am Translationsprozess beteiligten Personen verantwortlich. Diese haben die Verantwortung, dass Translation gelingt.

Für die Diakonie wird unter Loyalität erfragt:

Wie zeigt sich die Loyalität von Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen?

Wem gegenüber fühlen sie sich loyal?

Transparenz

Laut Prunč (2008: 31) bedeutet Transparenz, dass alle am Translationsprozess beteiligten Personen über Ziele und Rahmenbedingungen informiert sind.

Für die Diakonie wird unter Transparenz erfragt:

Wie wird Transparenz in der Diakonie gehandhabt?

Gibt es Schulungen oder Weiterbildungen, welche die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen absolvieren können?

In welchen Regelwerken sind die Erwartungen an die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen formuliert?

Ökologizität

Laut Prunč (2008:32) orientiert sich das Prinzip der Ökologizität am Einsatz der Ressourcen, die mit geringem Einsatz ein möglichst hochwertiges Ergebnis erzielen sollen. Im Mittelpunkt stehen dabei Tiefe und Qualität der Recherche sowie die Perfektion des Zieltextes.

Für die Diakonie wird unter Ökologizität erfragt:

Wie sind die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen auf ihre Arbeit vorbereitet?

Was macht die Diakonie, damit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen effizient arbeiten können?

All diese Fragen werden im Rahmen einer in den nachfolgenden Abschnitten noch genauer zu spezifizierenden Expert:innenbefragung beantwortet, wofür ein spezieller Leitfaden entwickelt wurde.

3.2 Kontext der Studie

3.2.1 Geschichte der Diakonie

Die Diakonie ist eine soziale Einrichtung der Evangelischen Kirche, die von Pfarrer Johann Hinrich Wichern 1848 gegründet wurde. So wurden die auch schon davor angebotene Fürsorge und Hilfestellungen erstmalig in eine organisierte Form gebracht. Zunächst entstanden deutschlandweit Vereine, die es sich zum Ziel setzten, Waisen, Menschen mit Behinderungen, Kranken und Armen und andere Hilfesuchende zu unterstützen (vgl. Diakonie Österreich o.J.b).

In Österreich wurde im Jahr 1861 wurden evangelische Vereine gesetzlich erlaubt, als Gründungsjahr der Diakonie in Österreich gilt aber erst das Jahr 1874, da hier ähnlich wie in Deutschland der *Centralausschuss für Innere Mission* gegründet wurde. Bald darauf breiteten sich von Oberösterreich ausgehend, Sozialeinrichtungen in ganz Österreich aus. Um die vielen einzelnen Institutionen zu bündeln, wurde 1912 der „Evangelische Zentralverein für Innere

Mission in Österreich“ gegründet. Nach dem Eingriff der Nationalsozialisten während des Zweiten Weltkriegs wurden die Vereinsstrukturen wieder aufgebaut und in den 1960er Jahren das Diakonische Werk für Österreich gegründet. Heute sind neben den vier großen Trägern Diakoniewerk, Diakonie de La Tour, Diakoniezentrum Spattstraße und Diakonie Eine Welt 30 Organisationen und dem Dachverband der Diakonie Österreich in verschiedensten Sozialbereichen tätig (vgl. Diakonie Österreich o.J.b). Bereits im Ersten Weltkrieg versorgte und betreute die Diakonie Kriegsflüchtende und diese Aufgabe hat sich während des letzten Jahrhunderts weiter intensiviert. 1989 öffnete beispielsweise auch die evangelische Pfarrgemeinde in Traiskirchen ihre Türen für Kriegsflüchtende (vgl. Diakonie Österreich o.J.b). Die Hilfsorganisation bietet Menschen, die aufgrund ihrer Religion, politischen Einstellung oder ethnischen Zugehörigkeit verfolgt werden, Unterkünfte, rechtliche Beratung, medizinische Versorgung und Hilfe bei der Integration an (vgl. Diakonie Österreich o.J.c). Jährlich werden zirka 30.000 Menschen nach ihrer Ankunft in Österreich begleitet und unterstützt (vgl. Diakonie Eine Welt o.J.).

3.2.2 Leitbild der Diakonie

„Wir wollen allen Menschen ein Leben in Fülle ermöglichen, indem wir sie dabei begleiten, ihre Gaben wachsen zu lassen, und uns für Rahmenbedingungen stark machen, diese Gaben auch einsetzen zu können.“ (Die Diakonie o.J.)

Aus diesem Mission Statement der Diakonie lässt sich zum einen der religiöse Hintergrund der Organisation aus dem Wort „Gaben“, das sehr oft im kirchlichen Kontext Verwendung findet, ableiten als auch die diskriminierungsfreie Einstellung, indem „alle“ Menschen angesprochen werden. Zudem impliziert der Satz auch, dass die Menschen nicht nur Hilfe erhalten, sondern auch die Selbsthilfekompetenzen und ihre Selbstbestimmung gestärkt werden, sodass sie nach und nach selbst in der Lage sind, ihre Probleme zu meistern.

Aus dem oben erwähnten Mission Statement ergibt sich das von der Diakonie veröffentlichte Leitbild, das diakonisches Handeln als Teil des christlichen Gedankens sieht und mit der Wahrnehmung von Not beginnt. Menschen, die Hilfe benötigen, sollen nicht als Objekte helfenden Handelns gesehen werden, sondern als gleichwertige Mitmenschen angesehen werden. Inklusion und das damit verbundene Schaffen von Ressourcen, die der oder die Einzelne benötigt, ist ein wesentlicher Bestandteil diakonischen Handelns. Betroffene sollen Unterstützung erhalten, aber auch dazu angehalten werden, ihr Leben selbst zu verantworten. Dazu bedarf es der Organisation von helfenden Tätigkeiten, als auch der

entsprechenden Aus- und Weiterbildung der ehrenamtlich und hauptamtlich Helfenden. Die Diakonie möchte nicht nur Not lindern, sondern auch auf die Umstände jeglicher Art hinweisen, die diese verursacht und dagegen protestieren (vgl. Diakonie – Standortbestimmung und Herausforderung 2013: 11-14)

3.2.3 Translationsangebot der Diakonie

In der Diakonie Wien wird Translation angeboten, die sich entweder auf eine Rechts- oder eine Sozialberatung bezieht. Das bedeutet, dass keine Translationsleistungen für gerichtliche Verfahren angeboten werden. Hierfür kommen vom Gericht entsprechend beeidete Dolmetscher:innen zum Einsatz.

Bei den Dolmetscher:innen in der Diakonie Wien handelt es sich sowohl um zertifizierte Dolmetscher:innen als auch um Laien mit Migrationshintergrund, die mindestens Sprachniveau B2 vorweisen. Die Laien dürfen im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit als Dolmetscher:innen fungieren. Nach einiger Zeit der praktischen Erfahrungen werden die ehrenamtlichen Dolmetscher:innen dann vollständig ins Team aufgenommen und auch entsprechend vergütet. Diese Ausführungen basieren auf den praktischen Erfahrungen des Verfassers dieser Arbeit und können daher nicht mit Quellen unterlegt werden.

3.3 Methodischer Zugang: Qualitative Forschung

Die Wahl der verwendeten Methodik zur Datenerhebung ist zum einen von den Forschungsinteressen abhängig, aber auch von der jeweiligen Disziplin, den angestrebten Zielen sowie dem zur Verfügung stehenden Arbeitsumfeld und anderen Gegebenheiten. Es stehen literaturbasierte Methoden, Reviews, aber auch quantitative und qualitative Methoden zur Auswahl.

In den letzten 50 Jahren hat sich die qualitative Forschung als wissenschaftliche Methode in vielen Disziplinen – von Sozialwissenschaften, Psychologie bis hin zu Wirtschafts- und Erziehungswissenschaften – etabliert (vgl. Flick et al 2015: 13). Sie zielt darauf ab, den Forschungsgegenstand aus der Sicht der Menschen, die direkt damit konfrontiert sind, abzubilden und bezieht subjektive Erfahrungen, Sichtweisen und Prägungen bewusst mit ein. (2015: 14) Es gibt jedoch auch Kritikpunkte an der qualitativen Herangehensweise. Flick (1991: 8) fasst die qualitative Forschung als „geschickte Tarnung mangelnder methodischer Präzision und Systematik“ zusammen, wobei aber Befürworter insofern widersprechen, als dass lediglich andere Qualitätskriterien gelten müssten. Durch die geringere Standardisierung, einen weniger

stringenten Forschungsablauf, der während der Untersuchung durchaus auch immer wieder angepasst werden kann und die größtmögliche Berücksichtigung unterschiedlicher, menschlicher Perspektiven sehen Vertreter der quantitativen Forschung erhebliche Schwächen in der Methodik, die jedoch bei den Anhänger:innen der qualitativen Vorgehensweise als vorteilhaft gelten (vgl. Bortz & Döring 2005: 296). In der Translationswissenschaft sind qualitative gebräuchlich, da hier der Mensch und dessen individuellen Sicht- und Herangehensweisen eine wesentliche Rolle spielen. Speziell in dieser Arbeit werden die Herausforderungen und Erfahrungen von Dolmetschenden in einer konkreten Einrichtung untersucht. Mit einer qualitativen Inhaltsanalyse von Interviewdaten wird bewusst der Faktor Mensch in die Auswertung miteinbezogen, da der Verfasser davon ausgeht, dass den Dolmetscher:innen eine große Bedeutung bei der Ausgestaltung von Translationskultur in einem bestimmten Umfeld zukommt. Zur Beantwortung der Forschungsfragen soll im Rahmen dieser Arbeit die Auseinandersetzung mit der bestehenden Literatur durch eine Analyse qualitativer Daten ergänzt werden. Der Austausch in Form eines Expert:inneninterviews mit vier Dolmetscher:innen aus den Bereichen der Rechts- und Sozialberatung der Diakonie, die im Anschluss mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet werden, soll einen aktuellen und praxisnahen Einblick in die Forschungsthematik gewähren.

In den nachfolgenden Kapiteln wird die Herangehensweise an die Interviews detailliert dargestellt.

3.3.1 Das leitfadengestützte Interview als Erhebungsmethode

Während narrative Interviews dem Gesprächspartner die Möglichkeit bieten, Geschichten und Erlebtes frei aus dem subjektiven Empfinden heraus zu erzählen, werden halbstandardisierte Interviewverfahren, wie es auch das leitfadengestützte Interview ist, mittels eines schriftlich festgehaltenen Ablaufplans durchgeführt, um ein allzu weites Abschweifen von der eigentlichen Thematik zu verhindern. Dieser Leitfaden beinhaltet Schlüsselfragen, die vom Interviewenden jedenfalls zu stellen sind, den Befragten aber dennoch einen gewissen Spielraum bei den Antworten gewähren. Um einen flüssigen Gesprächsfluss zu gewährleisten, können die im Leitfaden festgelegten Fragen in beliebiger Reihenfolge gestellt werden und je nach Ermessen des Interviewers durch weitere Nachfragen ergänzt werden. Zu beachten ist allerdings, dass alle Themenbereiche im Interview behandelt werden, um eine Analyse und Vergleichbarkeit sicherstellen zu können (vgl. Helfferich 2019: 669ff.)

Die Interviewpartner:innen erhalten zu Beginn des Gespräches ein kurzes Briefing, in dessen Rahmen sich der Verfasser der Arbeit sich und sein Anliegen vorstellt, die

Rahmenbedingungen der Tonbandaufnahme sowie die Abklärung der Anonymisierung von persönlichen Daten erfolgt. Im nächsten Schritt gibt der Interviewführende einen Einblick in die Thematik und skizziert sein Forschungsziel. Anschließend werden die explorativen Fragen gestellt, wobei es sechs Hauptfragen mit dazu passenden Unterfragen gibt, die je nach Gesprächsverlauf ergänzend gestellt werden können. Zu Beginn wird eine allgemein gehaltene Frage zur Tätigkeit des oder der Interviewpartner:in gestellt, auf die anschließend eine Frage nach der Ausbildung und den geltenden Anspruchs- und Qualitätskriterien folgt. Die nächste Frage geht auf die Erwartungen der Klient:innen gegenüber der Dolmetschenden ein. Die vierte Hauptfrage behandelt die Herausforderungen und Schwierigkeiten, mit denen Dolmetscher:innen in ihrem Alltag konfrontiert sind. Im Anschluss wird spezifisch auf die Translationskultur der Diakonie eingegangen und die letzten Frage behandelt Änderungen und Einflüsse im Zusammenhang mit akuten politischen Ereignissen.

Den Abschluss bilden die Frage nach gegebenenfalls noch offenen Themen, die der oder die Interviewte noch ergänzen möchte, und die Danksagung des Forschenden sowie die Weitergabe seiner Kontaktdaten für etwaige Rückfragen

Der detaillierte Fragebogen findet sich im Anhang A dieser Arbeit.

3.3.2 Auswahl der Interviewpartner:innen und Briefing

Es wurden vier Interviewpartner:innen für die Befragung ausgewählt.

Davon sind zwei Personen als Dolmetscher:innen tätig, während zwei weitere Personen als Rechtsberater:innen arbeiten. Wie sich zeigte, sind die beiden Personen, die zwei verschiedenen Bereichen angehören, gut in der Lage, die Translationskultur der Diakonie fassbar zu machen und zu beschreiben.

Nachfolgend werden die Interviewpartner:innen vorgestellt. Die Interviewpartner:innen werden als I1, I2, I3 und I4 bezeichnet.

Bei I1 erfolgt eine hauptamtliche Tätigkeit bei der Diakonie als Dolmetscher in der Rechtsberatung. Die Klient:innen kommen aus arabischen Ländern, hauptsächlich aus Syrien und dem Irak. Es wird zwischen Englisch, Arabisch und Deutsch gedolmetscht.

Bei I2 erfolgt seit eineinhalb Jahren eine hauptamtliche Tätigkeit bei der Diakonie, wobei in den Sprachen Ukrainisch und Deutsch gedolmetscht wird. Die Klient:innen kommen hauptsächlich aus Russland und der Ukraine, und es wird in den Sprachen Russisch und Ukrainisch gedolmetscht.

I3 arbeitet seit zwei Jahren hauptamtlich bei der Diakonie als Rechtsberaterin. Innerhalb der Diakonie gibt es verschiedene Arbeitsgruppen, wobei die eigene Arbeitsgruppe in der

Ukraine- und Schubhaftberatung tätig ist. In der Ukraineberatung stammen die Klient:innen meist aus der Ukraine, Russland und Tschetschenien, während in der Schubhaftberatung vermehrt Personen aus dem arabischsprachigen Raum betreut werden. Bei Bedarf wird Türkisch und Deutsch gedolmetscht, jedoch liegt der Schwerpunkt der Tätigkeit hauptsächlich auf der Beratung. Ein Großteil der Zeit wird eng mit Dolmetscher:innen zusammengearbeitet, ohne deren Unterstützung die Arbeit nicht möglich wäre. Sie leisten aus Sicht von I3 hervorragende Arbeit und ermöglichen ein breites Dolmetschangebot, das sich aus vielen haupt- und ehrenamtlichen Dolmetscher:innen zusammensetzt.

Bei I4 erfolgt seit zwei Jahren eine hauptamtliche Tätigkeit bei der Diakonie als Rechtsberaterin. Die Klient:innen stammen hauptsächlich aus Syrien, Afghanistan, der Ukraine, Russland und Somalia. Die Arbeit konzentriert sich ausschließlich auf die Beratung.

Das Dolmetschangebot im Bereich der Rechtsberatung ist gut, aber nicht perfekt. In der Rechtsberatung sind fest angestellte Dolmetscher:innen nur für die Sprachen Arabisch, Ukrainisch und Russisch verfügbar. Für alle anderen Sprachen wird mit Dolmetscher:innen zusammengearbeitet, die ad hoc eingesetzt werden und entweder ehrenamtlich oder als freie Dienstnehmer:innen tätig sind.

Vor dem Gespräch fand eine thematische Einführung statt, die auch als Briefing bezeichnet wird.

3.3.3 Regeln der Transkription

Wie bereits erwähnt, dient die Entscheidung, alle vier Interviews aufzuzeichnen, dem Ziel, eine möglichst genaue Erfassung der Kommunikationsprozesse zu erhalten und somit dem Interviewer die Möglichkeit zu gewährleisten, seine Aufmerksamkeit auf die Steuerung des Gesprächs und die Beobachtung der Interviewten zu richten (vgl. Witzel 2000: 4).

Da die nonverbale Kommunikation selbst nicht im Mittelpunkt dieser Studie steht und lediglich ein Hilfsmittel zur Erreichung des verfolgten Forschungsziels darstellt, wurde es in diesem Rahmen nicht für notwendig erachtet, auch das Video der geführten Interviews für die endgültige Analyse in Betracht zu ziehen. Die Berücksichtigung der bloßen Tonaufnahmen erwies sich darauffolgend auch bei der Wahl des Transkriptionsmodells als hilfreich.

In Anbetracht dessen, dass in diesem Fall kein besonderer Bedarf für die Wiedergabe von spezifischen Details festgestellt wurde, wurde das Modell in Anlehnung an Kuckartz et al. (2008) übernommen. Im Folgenden werden die in dieser Studie verwendeten Konventionen erläutert:

- Die Transkription erfolgt wortwörtlich, also nicht lautsprachlich. Dialektelemente werden dementsprechend an die Standardsprache angepasst.
- Etwaige Abkürzungen oder Aussprachebesonderheiten werden geglättet und damit dem Standard des Schriftdeutschen angepasst.
- Alle Hinweise auf die tatsächlichen Namen der an der Studie beteiligten Personen werden anonymisiert. Beispiele sind in diesem Fall die Ersetzung der Eigennamen durch die Rollen der Beteiligten (Bsp. „der Berater“ oder „die Klientin“).
- Lange, deutliche Pausen werden durch Auslassungspunkte (...) gekennzeichnet. - Wenn Wörter innerhalb normaler Äußerungen durch die Intonation besonders betont werden, werden sie in der Transkription unterstrichen. - Sollte der Interviewende während des Redeflusses der befragten Person zustimmende bzw. bestätigende Lautäußerungen („mhm“, „aha“, etc.) machen, werden diese nicht transkribiert.
- Wird hingegen hingegen der Redefluss einer der beiden Gesprächsbeteiligten von kurzen Ergänzungen oder Kommentaren des anderen unterbrochen werden, werden diese in Klammern hinzugefügt (innerhalb der Äußerung der Person, welche in dem Moment spricht)
- Lautäußerungen werden in Klammern notiert.

Zusätzlich zu diesen von Kuckartz et al. aufgestellten Kriterien wurde festgestellt, dass es in einigen Fällen notwendig war, spezifische Probleme mit Hilfe von weiteren Festlegungen zu behandeln. Auf dieser Grundlage wurde die Liste der berücksichtigten Transkriptionsregeln um persönliche Ergänzungen erweitert. Diese werden hier aufgelistet:

- Die Schlussworte und Verabschiedungen der Interviews, welche aufgenommen wurden, aber nicht zum Interview beitragen, werden nicht transkribiert.
- Abgehackte Aussagen, bei denen der Sinn der Äußerung nachvollzogen werden konnte, werden dennoch transkribiert.
- Einige Grammatikfehler werden im Transkript direkt korrigiert (wenn sie sich als nicht relevant für die Analyse erweisen) und in Klammern geschrieben sind.
- Persönliche Gedanken der Interviewten, welche laut geäußert werden, werden in Anführungszeichen geschrieben (Bsp. und ich dachte „Jetzt muss ich das eigentlich dolmetschen“).
- Alle Zahlen und Daten werden ausgeschrieben.

3.3.4 Qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz

Die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz wurde als Analyseverfahren gewählt, da der Fokus bei dieser Methode auf der Gesamtheit des Textes liegt und nicht wie bei quantitativen Methoden auf der statistischen Auswertung von numerischen Daten (vgl. Kuckartz 2018: 48). Es handelt sich dabei um eine Methode, mittels derer vorliegendes Textmaterial strukturiert und nach vorgegebenen Regeln ausgewertet wird, dabei wird im Vergleich zur qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ein noch größerer Fokus auf den Interpretationsspielraum der oder des Forschenden gelegt (vgl. Kuckartz 2018: 22).

Die Grundlage für die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz bildet Text- oder Audiomaterial, das in einem ersten Arbeitsschritt thematisch verschiedenen Kategorien zugeordnet wird, wobei Kuckartz unter einer Kategorie „das Ergebnis der Klassifizierung von Einheiten“ (Kuckartz 2018: 31) versteht.

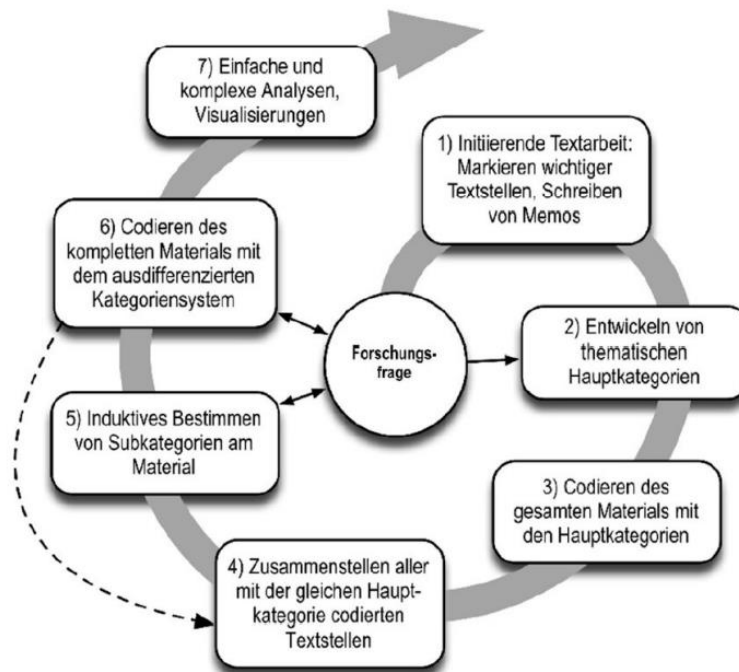
Für diese Arbeit bilden die Ausgangslage die transkribierten Interviews der vier Gesprächspartner:innen. Die gebildeten Kategorien müssen klar voneinander abgrenzbar sein und jede für sich sowohl inhaltlich als auch durch eindeutige Definitionen und gemeinsame Indikationen eine geschlossene Einheit bilden (vgl. Kuckartz 2018: 37).

Dadurch entsteht ein Kategoriensystem, das sowohl hierarchisch als auch linear aufgebaut sein kann. Bei einer linearen Konstruktion sind die einzelnen Kategorien auf einer Ebene, während es beim hierarchischen Konstrukt über- und untergeordnete Kategorien gibt, wobei den übergeordneten Hauptkategorien keine größere Bedeutung zuzumessen ist als den untergeordneten Subkategorien (vgl. Kuckartz 2018: 38).

In dieser Arbeit wird ein lineares Kategoriensystem gebildet. Die Kategorien können entweder deduktiv, also unabhängig von den gewonnenen Daten bereits im Vorfeld bestimmt, oder induktiv, also zeitgleich mit dem Zuordnen der einzelnen Textpassagen zu den Kategorien, gebildet werden (vgl. Kuckartz 2018: 72)

Bei der Auswertung von leitfadengestützten oder anderweitig halbstandardisierten Interviews, kann es so wie bei der vorliegenden Arbeit auch zu einer Mischform von deduktiver und induktiver Kategorienbildung kommen. Durch den Interviewleitfaden werden anhand der Fragen bereits vor dem Gespräch Kategorien gebildet, die dann während der Auswertung zu anderen oder neuen Kategorien abgewandelt werden können (vgl. Kuckartz 2018:72). Dies spiegelt die Charakteristik der qualitativen Forschungsmethode wider, wobei wie bereits in Kapitel 3.3 erwähnt der Forschungsablauf immer wieder geändert und an die aktuellen Gegebenheiten angepasst werden kann.

Die Auswertung der gewonnenen Daten erfolgt anhand einer *inhaltlich-strukturierten Inhaltsanalyse*, da es sich bei der Frage nach der Translationskultur der Diakonie und deren Beschreibung um einen deduktiven Zugang handelt. Diese gliedert sich in sieben Arbeitsschritte auf, die nachstehend beschrieben werden.



4 Empirische Auswertung und Analyse

Die Auswertung der Interviews erfolgte nach den bereits beschriebenen Regeln nach Kuckartz (2018), wobei das Material zunächst untersucht, in Kategorien eingeteilt und im Anschluss tabellarisch geordnet und mit den Antworten der Interviewpartner:innen unterlegt wurde. In den folgenden Unterkapiteln werden die einzelnen Kategorien ausgewertet. Dabei werden die Kategorien sowie die jeweiligen Unterkategorien zunächst inhaltlich vorgestellt, wobei Erkenntnisse aus dem Theorieteil sowie eigene Erfahrungen und darauf basierende Zusammenfassungen genutzt wurden. Im Anschluss werden die Aussagen der Interviewpartner:innen dargelegt. Danach erfolgt eine Interpretation der jeweiligen Kategorie. Ein Abgleich mit dem theoretischen Teil erfolgt am Schluss. Begonnen wird mit dem zentralen Gegenstand der Arbeit: der Translationskultur.

4.1 Translationskultur

Translationskultur beim Dolmetschen bezieht sich auf die spezifischen Normen, Praktiken und ethischen Prinzipien, die Dolmetscher:innen in ihrer Arbeit anleiten. Diese Kultur beinhaltet ein tiefes Verständnis und eine hohe Wertschätzung für die sprachlichen und kulturellen Unterschiede, die in jeder Übersetzungssituation präsent sind. Ein wesentlicher Aspekt ist die genaue und kultursensible Übertragung von Bedeutungen, die nicht nur sprachlich korrekt, sondern auch kulturell angemessen ist. Dabei geht es darum, die Intention des Sprechers sowie die kulturellen Konnotationen und Nuancen zu erfassen und in der Zielsprache präzise wiederzugeben (vgl. Prunč 2007: 340, Prunč, 1997: 107).

Die Translationskultur umfasst, wie im theoretischen Teil erörtert, auch die Berufsethik und Standards, die Dolmetscher:innen befolgen. Dazu gehören u.a. Vertraulichkeit, Neutralität und Genauigkeit. Dolmetscher:innen müssen sicherstellen, dass alle Informationen vertraulich behandelt werden, um das Vertrauen der Beteiligten zu wahren. Neutralität bedeutet, dass Dolmetscher:innen keine persönlichen Meinungen oder Emotionen in die Übersetzung einfließen lassen und sich strikt an den Inhalt halten, den die primären Gesprächsparteien vermitteln (vgl. Leitner 2023).

Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Translationskultur ist die kontinuierliche Fortbildung und die Bereitschaft zur Anpassung an neue sprachliche und kulturelle Entwicklungen.

Die Zusammenarbeit und der Austausch mit Kollegen sind ebenfalls Teil der Translationskultur. Durch den Austausch von Erfahrungen und Wissen können Dolmetscher

ihre Fähigkeiten verbessern und voneinander lernen. Dies fördert eine Gemeinschaft von Praktikern, die sich gegenseitig unterstützen und gemeinsam hohe Standards in ihrer Arbeit aufrechterhalten.

Zusammengefasst ist die Translationskultur beim Dolmetschen ein komplexes Gefüge aus sprachlicher Präzision, ethischen Prinzipien, kontinuierlicher Weiterbildung und kultureller Sensibilität, das darauf abzielt, eine genaue, respektvolle und effektive Kommunikation zwischen verschiedenen Sprachen und Kulturen zu ermöglichen (vgl. Prunč 2007: 340).

Bei der Frage nach der Translationskultur in der Diakonie hebt I1, Z. 80 besonders das umfangreiche Angebot an Rechts- und Sozialberatung hervor, was auf eine stark serviceorientierte Herangehensweise hinweist. Diese Perspektive auf die Translationskultur als unterstützendes Element wird von I2, Z. 77 erweitert, der die Translationskultur der Diakonie als „effizient“ beschreibt, was auf eine gut funktionierende und strukturierte Kommunikationspraxis hindeutet.

Im Gegensatz zu diesen klaren Strukturen steht die Einschätzung von I3, Z. 93f., der der Ansicht ist, dass es keine fest etablierte Translationskultur gibt. Stattdessen seien es eher informelle Verhaltensmuster, die im Arbeitsalltag entstehen und sich im Laufe der Zeit einspielen.

Auch I4, Z. 66f. bringt eine interessante Perspektive ein. Er betont zwar den hohen Stellenwert des Teamgeistes innerhalb der Diakonie, sieht jedoch abseits davon keine besonderen Unterschiede zu anderen Einrichtungen. Diese Aussage deutet darauf hin, dass, abgesehen von der starken Betonung des Gemeinschaftsgefühls, die Translationskultur in der Diakonie in vielen Aspekten den Standards anderer Organisationen ähnelt.

Die Interviews deuten darauf hin, dass die Translationskultur in der Diakonie unterschiedlich wahrgenommen wird. Während einige Interviewpartner wie I1 und I2 eine funktionierende, effiziente Translationskultur sehen, beschreibt I3 sie als eher informell und durch praktische Erfahrung erlernt, anstatt durch formale Normen geleitet. I4 hebt den Teamgeist hervor, merkt aber an, dass die Arbeitsweise ansonsten vergleichbar mit anderen Einrichtungen sei. Insgesamt zeigt sich, dass es in der Diakonie keine einheitlich wahrgenommene, formale Translationskultur gibt, sondern diese eher von situativen Gegebenheiten und persönlichen Erfahrungen abhängt.

4.1.1 Zusammenarbeit

Die Kategorie Zusammenarbeit beim Dolmetschen bezieht sich auf die koordinierte und effiziente Interaktion zwischen verschiedenen Beteiligten im Dolmetschprozess, um eine reibungslose und präzise Kommunikation zu gewährleisten. Diese Zusammenarbeit umfasst mehrere Dimensionen und Akteure. Ein zentraler Aspekt ist die Teamarbeit zwischen Dolmetscher:innen. Dies erfordert eine gut organisierte Abstimmung, bei der sich die Dolmetscher gegenseitig unterstützen, Informationen teilen und sich über spezifische Terminologie und Kontextinformationen austauschen. Eine nahtlose Übergabe ist wichtig, um die Konsistenz und Qualität der Dolmetschleistung zu sichern (vgl. Kalina 2002: 3ff.).

Zudem spielt die Interaktion eine Rolle. Dolmetscher:innen müssen in der Lage sein, nonverbale Signale und Feedback aufzunehmen, um sicherzustellen, dass ihre Übersetzungen verständlich und präzise sind. Bei Bedarf können sie auch direkt auf Fragen oder Unklarheiten eingehen.

Schließlich ist die Zusammenarbeit mit anderen Fachleuten, wie Übersetzer:innen oder Fachexpert:innen, wichtig. Diese Expert:innen können wertvolle Informationen und Kontextwissen liefern, das für die genaue und kohärente Übersetzung komplexer Themen notwendig ist.

Letztlich wird durch eine gut organisierte und unterstützende Zusammenarbeit aller Beteiligten wird die Qualität der Dolmetschleistung verbessert und eine effektive, klare und kulturell angemessene Kommunikation gewährleistet (vgl. Kalina 2002: 3ff.).

4.1.2 Antworten und Interpretation für die Kategorie „Zusammenarbeit“

I1, Z. 83f. hebt die Bedeutung der Rollendifferenzierung hervor und betont, dass den Mitarbeiter:innen die jeweilige Rollenverteilung in der Zusammenarbeit klar ist. Diese bewusste Differenzierung der Aufgaben spiegelt sich auch in der Zusammenarbeit wider, wie I2, Z. 80 ergänzt, indem er die enge Teamarbeit in den Vordergrund stellt. Hier wird die Zusammenarbeit als ein gemeinschaftlicher Prozess verstanden, bei dem alle eng kooperieren, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. In dieselbe Richtung geht auch die Aussage von I3, Z. 93f., der die enge Zusammenarbeit im Team betont und diese als essenziell ansieht, da alle aufeinander angewiesen sind, um die Arbeit gewissenhaft zu erledigen. I4, Z. 71f. vertieft diese Perspektive noch weiter, indem er beschreibt, dass die Berater die Dolmetscher vor jedem Gespräch briefen und besonders darauf achten, neuen Teammitgliedern ausreichend Zeit zur

Einarbeitung zu geben. Dadurch wird nicht nur die enge Zusammenarbeit, sondern auch die Bedeutung von Kommunikation und gegenseitiger Unterstützung im Team hervorgehoben.

Die Interviews zeigen, dass die Zusammenarbeit im Team von klaren Rollenzuweisungen, enger Kooperation und gegenseitiger Unterstützung geprägt ist. Die Rollendifferenzierung, die I1 hervorhebt, schafft eine strukturierte Arbeitsweise, bei der jeder seine Aufgaben kennt. Diese Klarheit ermöglicht eine reibungslose Teamarbeit, wie I2 und I3 betonen, die auf Vertrauen und Abhängigkeit der Teammitglieder untereinander basiert. I4 ergänzt dies, indem er die gezielte Vorbereitung und Einarbeitung neuer Kolleg:innen als wichtigen Bestandteil der Zusammenarbeit beschreibt. Insgesamt verdeutlichen die Interviews, dass erfolgreiche Teamarbeit in diesem Kontext auf klaren Rollen, enger Abstimmung und kontinuierlicher Unterstützung basiert.

4.1.3 Umgang mit Konflikten

Der Umgang mit Konflikten beim Dolmetschen erfordert eine sorgfältige und sensible Herangehensweise, um die Kommunikation zwischen den Parteien aufrechtzuerhalten und Missverständnisse zu klären. Konflikte können auf verschiedene Weisen auftreten, sei es durch kulturelle Missverständnisse, sprachliche Unklarheiten oder unterschiedliche Erwartungen und Interessen der Beteiligten. Ein wesentlicher Aspekt im Umgang mit Konflikten ist die Neutralität der Dolmetscher:innen. Es ist wichtig, dass Dolmetscher:innen in Konfliktsituationen unparteiisch bleiben und keine Partei bevorzugen. Dies schafft Vertrauen und ermöglicht eine objektive Vermittlung der Informationen. Durch eine klare und präzise Übersetzung helfen Dolmetscher:innen, Missverständnisse zu reduzieren und die Kommunikation zu erleichtern (Kalina 2001: 119ff).

Aktives Zuhören ist ebenfalls entscheidend. Dolmetscher:innen müssen nicht nur die gesprochenen Worte, sondern auch die nonverbalen Signale und den emotionalen Tonfall der Gesprächspartner:innen aufmerksam wahrnehmen. Dies hilft, die tieferliegenden Ursachen des Konflikts zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren. Empathie und Verständnis für die Perspektiven und Gefühle aller Beteiligten sind hierbei von großer Bedeutung.

In konfliktreichen Situationen kann es hilfreich sein, Kommunikationsstrategien anzuwenden, die deeskalierend wirken. Dazu gehört, Ruhe zu bewahren und eine klare, sachliche Sprache zu verwenden. Dolmetscher:innen können dazu beitragen, die Gesprächsdynamik zu beruhigen, indem sie höflich darum bitten, dass sich die Beteiligten abwechselnd äußern, um Überlappungen und Unterbrechungen zu vermeiden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die professionelle Distanz. Dolmetscher:innen sollten darauf achten, ihre eigenen Emotionen unter Kontrolle zu halten und sich nicht von der Konfliktsituation beeinflussen zu lassen. Dies hilft, eine klare und objektive Übersetzung zu gewährleisten und die Situation nicht weiter anzuheizen.

Bei Bedarf können Dolmetscher:innen auch moderierende Techniken anwenden, um die Kommunikation zu erleichtern. Dies kann beinhalten, Fragen zu stellen, um Klarheit zu schaffen, oder Zusammenfassungen zu geben, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten die wesentlichen Punkte verstehen. Solche Techniken unterstützen die Strukturierung des Gesprächs und helfen, den Fokus auf eine konstruktive Lösung des Konflikts zu lenken. Konflikte sollten zudem nachbereitet werden.

Der Umgang mit Konflikten beim Dolmetschen erfordert demnach eine Kombination aus Neutralität, aktivem Zuhören, deeskalierenden Kommunikationsstrategien, professioneller Distanz und gegebenenfalls moderierenden Techniken, um eine effektive und respektvolle Kommunikation zu ermöglichen und zur Lösung von Konflikten beizutragen (Wadensjö 1998).

4.1.4 Antworten und Interpretation für die Kategorie „Umgang mit Konflikten“

I1, Z. 87 äußert die Ansicht, dass es innerhalb des Teams keine Konflikte gebe, was auf eine insgesamt harmonische Zusammenarbeit hindeutet. Diese Wahrnehmung wird von I2, Z. 83f. ergänzt, der die Bedeutung von Supervisionen hervorhebt, die im Fall von Konflikten als hilfreiches Instrument dienen können, um Spannungen zu lösen. I3 geht einen Schritt weiter und beschreibt einen pragmatischen Ansatz zur Konfliktbewältigung, indem das Team bei schwierigen Situationen eine Pause einlegt oder sich die Berater:innen und Dolmetscher:innen kurz zurückziehen, um sich zu beraten I3, Z. 101f. Auch I4, Z. 74f. teilt diese positive Sicht und betont, dass das Team glücklicherweise kaum Konflikte erlebe, da die Zusammenarbeit meistens harmonisch verläuft. Sollte es dennoch zu einem Extremfall kommen, hebt I4 die Kompetenz der Teamleitung hervor, die gut auf mögliche Konflikte vorbereitet ist.

Die Aussagen der Befragten deuten darauf hin, dass sie sich primär auf Konflikte innerhalb des Teams beziehen. Angesichts der Tatsache, dass Dolmetschen in Asylverfahren oft mit emotional geladenen und schwierigen Situationen verbunden ist, scheint die Frage möglicherweise missverstanden worden zu sein, da die Befragten Konflikte innerhalb der eigentlichen Dolmetschprozesse nicht explizit thematisieren.

4.1.5 Interessenwahrung aller Beteiligten

Die Kategorie Interessenwahrung aller Beteiligten beim Dolmetschen bezieht sich auf die Notwendigkeit, die Bedürfnisse, Rechte und Erwartungen aller Parteien in einem Kommunikationsprozess zu berücksichtigen und zu respektieren. Dabei geht es darum, eine ausgewogene und gerechte Kommunikation sicherzustellen, bei der keine Partei benachteiligt oder bevorzugt wird.

Ein zentraler Aspekt ist die Unparteilichkeit der Dolmetscher:innen. Dolmetscher:innen müssen stets neutral bleiben und dürfen keine eigenen Meinungen oder Vorurteile in den Dolmetschprozess einfließen lassen. Dies bedeutet, dass Dolmetscher:innen die Informationen so genau und vollständig wie möglich übertragen, ohne Veränderungen oder Auslassungen vorzunehmen, die eine Partei bevorzugen könnten (ÖNORM D 1202 2002).

Die Vertraulichkeit spielt ebenfalls eine entscheidende Rolle. Dolmetscher:innen sind verpflichtet, alle im Rahmen der Tätigkeit erlangten Informationen vertraulich zu behandeln. Dies schützt die Privatsphäre und die sensiblen Daten der Beteiligten und schafft eine Vertrauensbasis, die für eine offene und ehrliche Kommunikation notwendig ist.

Respekt und Sensibilität gegenüber den kulturellen und sprachlichen Hintergründen der Beteiligten sind ebenfalls von großer Bedeutung. Dolmetscher:innen müssen sich den kulturellen Unterschieden und den damit verbundenen Kommunikationsstilen bewusst sein und entsprechend handeln. Dies hilft, Missverständnisse zu vermeiden und eine respektvolle und effektive Kommunikation zu fördern (ÖNORM D 1202 2002).

Aktives Zuhören und Empathie sind weitere wichtige Elemente. Dolmetscher:innen müssen in der Lage sein, die Perspektiven und Emotionen der Beteiligten zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren. Dies bedeutet, dass sie nicht nur die Worte, sondern auch den Tonfall und die Körpersprache der Gesprächspartner wahrnehmen und berücksichtigen.

Transparenz im Dolmetschprozess ist ebenfalls wichtig. Dolmetscher:innen sollten die Beteiligten über ihre Rolle und die Grenzen der Tätigkeit aufklären. Dies hilft, unrealistische Erwartungen zu vermeiden und Missverständnisse über die Funktion des Dolmetschers zu verhindern (ÖNORM D 1202 2002).

Ein weiterer Aspekt ist die *professionelle Kompetenz*. Dolmetscher:innen müssen über die notwendigen sprachlichen und fachlichen Kenntnisse verfügen, um die Interessen aller Beteiligten angemessen vertreten zu können. Dies beinhaltet auch die kontinuierliche Weiterbildung und die Bereitschaft, sich auf neue Themen und Fachbereiche vorzubereiten.

Schließlich ist auch die Selbstfürsorge der Dolmetscher:innen wichtig, um langfristig die Qualität seiner Arbeit sicherzustellen. Dies bedeutet, dass Dolmetscher:innen auf die eigene

physische und psychische Gesundheit achten, um ihre Leistungsfähigkeit und Neutralität zu bewahren (ÖNORM D 1202 2002).

Zusammengefasst bedeutet die Interessenwahrung aller Beteiligten beim Dolmetschen, eine gerechte, respektvolle und effektive Kommunikation zu gewährleisten, bei der die Rechte und Bedürfnisse aller Parteien berücksichtigt werden. Dies erfordert Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, kulturelle Sensibilität, aktives Zuhören, Transparenz und professionelle Kompetenz des Dolmetschers.

4.1.6 Antworten und Interpretation der Kategorie „Interessenwahrung aller Beteiligten“

I1, Z. 90-92 beschreibt in seiner Antwort, wie wichtig es ist, den Klient:innen klarzumachen, dass sie sich direkt an die Dolmetscher:innen wenden sollten, während die Berater:innen ihren Job erledigen. Diese Betonung der Rollenklarheit trägt zur Transparenz bei, um Missverständnissen und falschen Erwartungen vorzubeugen. In ähnlicher Weise verweist I2, Z. 87ff. auf den Aspekt der Wertschätzung, der Respekt und Sensibilität gegenüber den Kolleg:innen sowie den Klient:innen voraussetzt. Durch Empathie und aktives Zuhören wird den Klient:innen vermittelt, dass sie ernst genommen werden, was Vertrauen aufbaut und sie nicht allein mit ihren Problemen lässt. Auch I3, Z. 105-107 betont, dass das Hauptaugenmerk der Beratungen auf den Klient:innen liegt. Dabei wird versucht, nicht nur den eigenen Job gut zu machen, sondern auch dafür zu sorgen, dass alle Beteiligten die Beratung mit einem positiven Gefühl verlassen. Dies erfordert ebenfalls Empathie sowie einen optimistischen Ansatz. I4, Z. 77-79) schließt sich dieser Perspektive an, indem er beschreibt, wie das Team den Klient:innen zu Beginn der Beratung klarmacht, dass sie gemeinsam dort sind, um zu helfen, und dass Unklarheiten jederzeit angesprochen werden können. Diese Offenheit fördert Transparenz und trägt dazu bei, unrealistische Erwartungen zu vermeiden, was auf einer professionellen Kompetenz und klarer Kommunikation beruht.

Die Aussagen der Interviewten lassen sich als Ausdruck eines klar strukturierten, klientenzentrierten Arbeitsansatzes interpretieren, bei dem Transparenz, Wertschätzung und Empathie eine zentrale Rolle spielen. I1 betont die Bedeutung der Rollenklarheit und damit die Notwendigkeit, den Klient:innen deutlich zu machen, wie die Kommunikation im Beratungsprozess abläuft. Diese Klarstellung trägt dazu bei, Missverständnisse zu vermeiden und sorgt dafür, dass die Erwartungen der Klient:innen im Rahmen des Möglichen bleiben. Dies zeigt, wie wichtig es im professionellen Kontext ist, die Grenzen der eigenen Zuständigkeit offen zu kommunizieren. I2 fokussiert sich auf die Wertschätzung und den

Respekt gegenüber allen Beteiligten. Durch Empathie und aktives Zuhören wird den Klient:innen signalisiert, dass ihre Anliegen ernst genommen werden. Dies fördert nicht nur das Vertrauen der Klient:innen in den Beratungsprozess, sondern stärkt auch die Beziehung zwischen den Teammitgliedern und den Klient:innen. Es deutet auf eine Haltung hin, die auf Mitgefühl und gegenseitiger Unterstützung basiert. I3 setzt ebenfalls den Fokus auf die Klient:innen und hebt hervor, dass es nicht nur darum geht, die Arbeit gut zu machen, sondern auch darum, den gesamten Beratungsprozess positiv zu gestalten. Dies erfordert eine gewisse emotionale Intelligenz und die Fähigkeit, mit Optimismus und Empathie auf die Bedürfnisse der Klient:innen einzugehen. Es zeigt, dass der Erfolg der Beratung auch davon abhängt, wie sich die Klient:innen während und nach dem Gespräch fühlen. I4 unterstreicht die Bedeutung von Transparenz und Kommunikation, um Missverständnisse und unrealistische Erwartungen zu verhindern. Indem das Team von Anfang an klarstellt, dass es dort ist, um zu helfen, und dass Fragen jederzeit erlaubt sind, wird eine offene und unterstützende Atmosphäre geschaffen. Dies erfordert eine hohe professionelle Kompetenz, die nicht nur in der Beratung selbst, sondern auch in der Art der Kommunikation und der Vermittlung von Informationen zum Ausdruck kommt.

Insgesamt spiegeln die Aussagen eine Beratungsphilosophie wider, die auf Offenheit, Respekt, empathischer Kommunikation und professioneller Klarheit basiert. Die Klient:innen werden als zentrale Akteure im Prozess gesehen, deren Vertrauen und positive Erfahrung das Fundament für erfolgreiche Beratungen bilden.

4.1.7 Loyalität

Die Kategorie Loyalität beim Dolmetschen bezieht sich auf die Treue und Verpflichtung der Dolmetscher:innen gegenüber den beteiligten Parteien und ihrer professionellen Ethik. Loyalität umfasst mehrere Dimensionen und ist entscheidend für das Vertrauen und die Effektivität der Kommunikation (Prunč 2007: 341).

Ein zentraler Aspekt der Loyalität ist die Vertraulichkeit. Dolmetscher:innen müssen sicherstellen, dass alle Informationen, die während ihrer Tätigkeit ausgetauscht werden, vertraulich behandelt werden. Dies schützt die Privatsphäre und die sensiblen Daten der beteiligten Parteien und schafft ein sicheres Umfeld, in dem alle offen kommunizieren können. Loyalität bedeutet auch, dass Dolmetscher:innen die Interessen der Beteiligten respektieren und vertreten (Prunč 2007: 341).

Die Interessenwahrung wurde bereits ausgewertet und diskutiert. Hier zeigt sich, dass sie zur Loyalität gehört. Die Interessenwahrung zeigt sich in den Aussagen der Interviewten deutlich

als Ausdruck von Loyalität gegenüber den Klient:innen und dem Team. Diese Loyalität ist eng mit der Verantwortung verbunden, die die Berater:innen und Dolmetscher:innen übernehmen, um die Bedürfnisse und Erwartungen der Klient:innen bestmöglich zu erfüllen, ohne die eigenen beruflichen Grenzen zu überschreiten.

Interessenwahrung erfordert, wie bereits erwähnt, eine sorgfältige und präzise Übertragung der gesprochenen Worte, ohne eigene Interpretationen oder Wertungen einzubringen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Loyalität ist die Professionalität, die ebenfalls bereits als professionelle Kompetenz in die Betrachtung eingeflossen ist. Dolmetscher:innen müssen sich an die höchsten Standards ihres Berufs halten, einschließlich der kontinuierlichen Weiterbildung und der Aufrechterhaltung der sprachlichen und fachlichen Kompetenzen. Dies zeigt ihre Verpflichtung, stets die bestmögliche Leistung zu erbringen und den Erwartungen der beteiligten Parteien gerecht zu werden (Prunč 2007: 341).

Die Loyalität von Dolmetscher:innen erstreckt sich auch auf die ethischen Prinzipien des Berufs. Dazu gehört, unparteiisch zu bleiben und keine Partei zu bevorzugen.

Darüber hinaus bedeutet Loyalität, zuverlässig und pünktlich zu sein. Dolmetscher:innen müssen ihre Verpflichtungen einhalten und sicherstellen, dass sie für die vereinbarten Termine und Einsätze verfügbar sind. Dies schafft Vertrauen und zeigt den beteiligten Parteien, dass sie sich auf ihn verlassen können.

Loyalität beinhaltet auch die Bereitschaft, Feedback anzunehmen und sich ständig zu verbessern. Die Dolmetscher:innen sollte offen für konstruktive Kritik sein und diese nutzen, um ihre Fähigkeiten und seine professionelle Praxis weiterzuentwickeln (vgl. AIIC – International Association of Conference Interpreters 2004).

Schließlich zeigt sich Loyalität in der Unterstützung und Zusammenarbeit mit Kolleg:innen. Dolmetscher:innen sollten bereit sein, mit anderen Dolmetscher:innen und Fachleuten zu kooperieren, um die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen und zur Weiterentwicklung des Berufsstandes beizutragen (vgl. AIIC – International Association of Conference Interpreters 2004).

4.1.8 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Loyalität“

I1, Z. 95-98 beschreibt Loyalität als ein Gefühl, das ihn trotz der stressigen Arbeit jeden Tag gern zur Arbeit kommen lässt. Hier wird die Bedeutung von Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit hervorgehoben, ebenso wie die Loyalität gegenüber den Klient:innen und der Organisation. Diese persönliche Verpflichtung geht über die individuellen Aufgaben hinaus und stärkt die

Bindung sowohl zu den Kolleg:innen als auch zur Institution. I2, Z. 91-94 legt den Schwerpunkt auf die Loyalität gegenüber den Kolleg:innen, insbesondere den Berater:innen mit denen eng zusammengearbeitet wird. Anders als bei I1 stehen hier die Klient:innen nicht im Fokus, sondern vielmehr die enge Zusammenarbeit im Team. Die Interessen des Teams werden somit als Kern der Loyalität betrachtet, was zeigt, dass der Erfolg der gemeinsamen Arbeit in den Vordergrund gestellt wird. I3, Z. 110-112 bringt einen weiteren Aspekt der Teamarbeit ins Spiel, indem er betont, wie wichtig es ist, die Unterlagen so zu gestalten, dass die Kolleg:innen leicht an vorherige Beratungen anknüpfen können. Dies zeigt eine pragmatische Form der Loyalität, die den reibungslosen Arbeitsablauf und das gegenseitige Unterstützen im Team sicherstellt. Darüber hinaus drückt I3, Z. 115 aus, dass er sich allen Parteien gegenüber loyal fühlt, was die Interessenwahrung aller Beteiligten in den Beratungsprozessen unterstreicht und damit die Loyalität als ein umfassendes, integratives Konzept darstellt. I4, Z. 81-83 betont ebenfalls die Bedeutung der Zusammenarbeit, indem er beschreibt, dass die eigene Arbeit dazu beitragen soll, die Arbeit der anderen im Team zu erleichtern. Niemand im Team wolle den Kolleg:innen zur Last fallen, was eine weitere Ausdrucksform der Loyalität gegenüber den Kolleg darstellt. Wie bei I1 zeigt sich bei I4 zusätzlich die Loyalität gegenüber den Klient:innen und der Organisation, was das Verantwortungsgefühl und den Respekt gegenüber allen Beteiligten in den Beratungsprozessen verdeutlicht.

Die Interviews verdeutlichen, dass Loyalität in der professionellen Umgebung als vielschichtiges Konzept verstanden wird, das sich in verschiedenen Dimensionen zeigt.

I1 beschreibt Loyalität als eine persönliche Verpflichtung, die ihn trotz der Herausforderungen seiner Arbeit motiviert. Diese Loyalität ist nicht nur gegenüber den Klient:innen und der Organisation stark, sondern fördert auch eine enge Bindung zu den Kolleg:innen. Die Aspekte der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit unterstreichen, wie wichtig diese Bindungen für die persönliche und berufliche Integrität sind. I2 hingegen hebt die Loyalität zu den Kolleg:innen hervor, insbesondere zu den Berater:innen mit denen er unmittelbar zusammenarbeitet. Hier wird deutlich, dass die Interessen des Teams im Vordergrund stehen, was darauf hinweist, dass der Erfolg der Zusammenarbeit als gemeinsames Ziel betrachtet wird. Diese Fokussierung auf das Team zeigt, dass Loyalität auch eine kollektive Dimension hat. I3 ergänzt diese Perspektive, indem er die Notwendigkeit betont, die Arbeitsdokumentation so zu gestalten, dass Kolleg:innen leicht an frühere Beratungen anknüpfen können. Dies illustriert eine pragmatische Form der Loyalität, die den reibungslosen Ablauf und die gegenseitige Unterstützung im Team fördert. Zudem zeigt I3, dass er sich loyal gegenüber allen Parteien

fühlt, was die Wichtigkeit der Interessenwahrung aller Beteiligten in den Beratungsprozessen hervorhebt. I4 schließlich betont die Verantwortung gegenüber dem Team, indem er erklärt, dass seine Arbeit darauf abzielt, die der Kolleg:innen zu erleichtern. Diese Sichtweise unterstreicht, dass Loyalität nicht nur eine individuelle Eigenschaft ist, sondern auch stark mit der Teamdynamik verbunden ist. Darüber hinaus wird auch hier die Loyalität gegenüber den Klient:innen und der Organisation deutlich, was das umfassende Verantwortungsgefühl aller Teammitglieder betont.

Insgesamt zeigt sich, dass Loyalität in dieser Arbeitsumgebung ein integratives Konzept ist, das sowohl persönliche als auch kollektive Aspekte umfasst. Sie fördert eine unterstützende und respektvolle Atmosphäre, in der sowohl die Bedürfnisse der Klient:innen als auch die der Kolleg:innen ernst genommen werden. Diese Dimensionen der Loyalität tragen entscheidend zu einem positiven und effektiven Arbeitsumfeld bei.

4.1.9 Transparenz

Die Kategorie Transparenz beim Dolmetschen bezieht sich auf die *Offenheit und Klarheit* der Dolmetscher:innen in Bezug auf ihre Rolle, Arbeitsweise und die Grenzen der Tätigkeit. Transparenz schafft Vertrauen und fördert eine effektive Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien.

Ein zentraler Aspekt der Transparenz ist die klare Kommunikation über die Rolle der Dolmetscher:innen. Dolmetscher:innen sollte den Beteiligten von Anfang an erklären, dass ihre Aufgabe darin besteht, die gesprochenen Worte so genau und unverändert wie möglich zu übertragen, ohne eigene Meinungen oder Interpretationen hinzuzufügen (Prunč 2008: 31). Dies hilft, unrealistische Erwartungen zu vermeiden und Missverständnisse über die Funktion des Dolmetschers zu verhindern. Dieser Punkt wurde bereits oben mit Blick auf die Interessenwahrung der Beteiligten ausgeführt. Wie die Antworten der Interviewpartner:innen gezeigt haben, wurden die Klient:innen immer ausführlich über die Grenzen der Rolle aufgeklärt.

Transparenz erfordert auch, dass Dolmetscher:innen ihre Methoden und Vorgehensweisen offenlegt. Dies kann beinhalten, den Beteiligten zu erklären, ob sie konsekutiv oder simultan dolmetschen, welche technischen Hilfsmittel zum Einsatz kommen und wie der Ablauf des Dolmetschprozesses gestaltet ist. Diese Informationen helfen den Beteiligten, sich besser auf die Kommunikation einzustellen und den Dolmetschprozess zu verstehen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Transparenz ist die Offenlegung möglicher Interessenkonflikte. Dolmetscher:innen sollten im Vorfeld klarstellen, ob es irgendwelche Umstände gibt, die ihre Unparteilichkeit und Objektivität beeinträchtigen könnten. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn Dolmetscher:innen persönliche oder berufliche Verbindungen zu einer der beteiligten Parteien hat. Durch die Offenlegung solcher Konflikte kann der Dolmetscher das Vertrauen der Beteiligten stärken und sicherstellen, dass alle Parteien über mögliche Beeinträchtigungen informiert sind (vgl. AIIC – International Association of Conference Interpreters 2004).

Transparenz umfasst auch die Bereitschaft der Dolmetscher:innen, Fragen zu beantworten und auf Anliegen der Beteiligten einzugehen. Dolmetscher:innen sollte offen für Rückmeldungen sein und bereit sein, etwaige Unklarheiten zu klären oder zusätzliche Informationen zu geben. Dies zeigt den Beteiligten, dass Dolmetscher:innen ihre Bedenken ernst nehmen und bemüht sind, eine reibungslose und verständliche Kommunikation zu gewährleisten. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die *Nachvollziehbarkeit des Dolmetschprozesses*. Dolmetscher:innen sollten sicherstellen, dass die Beteiligten verstehen, wie sie zu ihren Übersetzungen kommen und welche Überlegungen dabei eine Rolle spielen. Dies kann besonders wichtig sein, wenn es um die Übersetzung komplexer oder sensibler Inhalte geht, bei denen die genaue Bedeutung und Intention der Worte von großer Bedeutung ist (vgl. AIIC – International Association of Conference Interpreters 2004).

Schließlich trägt Transparenz zur *Qualitätssicherung* bei. Dolmetscher:innen sollten offenlegen, welche Qualifikationen und Erfahrungen sie mitbringen und welche Maßnahmen sie ergreifen, um die Qualität ihrer Arbeit sicherzustellen. Dies kann die kontinuierliche Weiterbildung, die Mitgliedschaft in professionellen Verbänden und die Einhaltung ethischer Standards umfassen (vgl. AIIC – International Association of Conference Interpreters 2004).

4.1.10 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Transparenz“

I1 betont die zentrale Bedeutung von Transparenz in der Teamarbeit, insbesondere angesichts der sensiblen Themen, mit denen sie sich befassen. „Wir arbeiten als ein Team und Transparenz ist ganz wichtig für uns alle, weil die Themen sehr sensibel sind und da kann man nicht Sachen verheimlichen“ (I1, Z. 101f.). Diese Haltung legt den Grundstein für eine offene Kommunikation, die im gesamten Team praktiziert wird. I2 ergänzt diese Perspektive, indem er auf die unterschiedlichen Vorgehensweisen in verschiedenen Teams hinweist: „Dafür gibt

es nicht wirklich ein Instrument. In den verschiedensten Teams wird es unterschiedlich gehandhabt. In meinem Team zum Beispiel bereiten mich die Berater auf das Thema vor“ (I2, Z. 97f.). Hier wird deutlich, dass Transparenz nicht nur ein allgemeines Prinzip ist, sondern auch von der spezifischen Teamdynamik abhängt. In ähnlicher Weise führt I3 aus, dass Transparenz für sie eine aktive Rolle im Team bedeutet: „Wir halten auf jeden Fall Transparenz hoch, weil wir in den Teamsitzungen ein Mitspracherecht haben und so auch die zukünftige Gestaltung der Arbeit mitgestalten können“ (I3, Z. 118f.). Diese Aussage zeigt, wie wichtig es ist, dass alle Teammitglieder in den Entscheidungsprozess einbezogen werden, was zur Qualitätssicherung der gemeinsamen Arbeit beiträgt. I4 schließt sich dieser Diskussion an und konkretisiert, was Transparenz in der Praxis bedeutet: „Wir müssen alle Gespräche in einer Datenbank protokollieren und das kann auch von anderen Kollegen und von der Leitung eingesehen werden“ (I4, Z. 86f.). Diese Anforderung verdeutlicht, dass Transparenz nicht nur ein Ideal ist, sondern auch konkrete Maßnahmen erfordert, um den Informationsfluss innerhalb des Teams zu gewährleisten.

Insgesamt zeigen die Aussagen, dass Transparenz ein fundamentaler Wert in der Teamarbeit ist, der nicht nur Vertrauen und Offenheit fördert, sondern auch direkt zur Qualität der Arbeit beiträgt. Jeder Interviewte hebt unterschiedliche Aspekte der Transparenz hervor, was die Vielschichtigkeit und die zentrale Rolle dieses Prinzips in ihrem Arbeitsumfeld unterstreicht.

4.1.11 Weiterbildungen

Die Kategorie Weiterbildungen beim Dolmetschen bezieht sich auf die kontinuierliche berufliche Entwicklung und Verbesserung der Fähigkeiten eines Dolmetschers. Da der Beruf des Dolmetschers hohe Anforderungen an Sprachkenntnisse, kulturelles Verständnis und technische Fertigkeiten stellt, sind regelmäßige Weiterbildungen unerlässlich, um die Qualität und Professionalität der Dolmetschleistungen zu gewährleisten.

Ein wesentlicher Aspekt der Weiterbildung ist die sprachliche und kulturelle Vertiefung. Dolmetscher:innen müssen ihre Kenntnisse in den von ihnen beherrschten Sprachen kontinuierlich erweitern und aktualisieren. Dies umfasst nicht nur die Erweiterung des Vokabulars und der grammatischen Fähigkeiten, sondern auch das Verständnis aktueller sprachlicher Entwicklungen und kultureller Trends. Sprachkurse, kulturelle Austauschprogramme und das Studium von Fachliteratur sind hierbei hilfreiche Maßnahmen (vgl. UNIVERSITAS 2017: § 8).

Fachspezifische Weiterbildungen sind ebenfalls von großer Bedeutung. Dolmetscher:innen arbeiten oft in speziellen Bereichen wie Medizin, Recht, Wirtschaft oder Technik, die jeweils spezifische Fachterminologie und Hintergrundwissen erfordern. Durch Seminare, Workshops und Fachkonferenzen können Dolmetscher:innen ihr Wissen in diesen Bereichen vertiefen und sich mit den neuesten Entwicklungen und Herausforderungen vertraut machen.

Ein weiterer wichtiger und nicht zu unterschätzender Bestandteil der Weiterbildungen ist die Entwicklung von Soft Skills. Dazu gehören Fähigkeiten, wie Stressbewältigung, Zeitmanagement, aktives Zuhören und interkulturelle Kommunikation. Diese Fähigkeiten sind entscheidend, um in anspruchsvollen und oft stressigen Dolmetschsituationen souverän und professionell zu agieren. Schulungen und Coaching in diesen Bereichen helfen Dolmetscher:innen, ihre persönliche und berufliche Kompetenz zu stärken.

Die Teilnahme an professionellen Netzwerken und Verbänden bietet Dolmetscher:innen die Möglichkeit, sich mit Kolleg:innen auszutauschen, Best Practices zu teilen und sich über aktuelle Entwicklungen in ihrem Berufsfeld zu informieren. Diese Netzwerke bieten oft Fortbildungsveranstaltungen, Webinare und Diskussionsforen an, die wertvolle Ressourcen für die berufliche Weiterentwicklung darstellen (vgl. UNIVERSITAS 2017: § 8).

Schließlich ist die Reflexion der eigenen Arbeit ein wichtiger Teil der Weiterbildung. Durch Selbstbewertung, Feedback von Auftraggeber:innen und Kolleg:innen sowie die Analyse von Aufträgen können Dolmetscher:innen ihre Stärken und Schwächen identifizieren und gezielt an ihrer Weiterentwicklung arbeiten. Dies fördert eine kontinuierliche Verbesserung der eigenen Fähigkeiten und trägt zur langfristigen Qualitätssicherung bei.

4.1.12 Antworten und Interpretation der Kategorie „Weiterbildungen“

Die Interviewten äußern sich insgesamt eher knapp zu den Weiterbildungsangeboten in ihrer jeweiligen Tätigkeit. I1 beschränkt seine Ausführungen darauf, dass es zwar Weiterbildungen gebe, er selbst sich jedoch vorrangig auf sein Studium konzentrieren wolle (I1, Z. 105). Auch I2 erwähnt lediglich, dass Weiterbildungen sowohl intern als auch extern bei der Diakonie angeboten werden (I2, Z. 101). Etwas ausführlicher wird I3, der erklärt, dass es verpflichtende Weiterbildungen für Rechtsberater:innen gebe, jedoch die Möglichkeit bestehe, aus verschiedenen Angeboten frei zu wählen (I3, Z. 122f.). Dies zeigt eine gewisse Flexibilität in der Gestaltung der Fortbildungen, auch wenn konkrete Inhalte nicht genannt werden. Ähnlich

berichtet I4 von einer verpflichtenden Schulung, die sich speziell auf die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen konzentriert (I4, Z. 89f.).

Die insgesamt knappen Äußerungen der Interviewten zu den Weiterbildungsangeboten lassen darauf schließen, dass das Thema für viele von ihnen nur eine untergeordnete Rolle spielt oder sie es nicht als zentralen Bestandteil ihrer beruflichen Tätigkeit wahrnehmen. Während I1 und I2 die Existenz von Weiterbildungen lediglich erwähnen, ohne auf deren Relevanz oder konkrete Inhalte einzugehen, zeigt sich bei I3 und I4, dass bestimmte Weiterbildungen, insbesondere verpflichtende Schulungen, fester Bestandteil ihrer Arbeit sind. Die Möglichkeit, bei I3 aus verschiedenen Angeboten wählen zu können, deutet auf ein gewisses Maß an Flexibilität hin, während I4 auf die Bedeutung der Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen hinweist. Insgesamt bleibt jedoch der Eindruck, dass die Weiterbildungsangebote zwar vorhanden sind, aber entweder nicht als besonders innovativ oder relevant wahrgenommen werden, oder sie von den Interviewten nicht ausreichend detailliert beschrieben werden.

4.1.13 Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

Die Kategorie Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen beim Dolmetschen bezieht sich auf die kooperative Interaktion und Koordination zwischen Dolmetscher:innen und verschiedenen Organisationen, Institutionen und Fachleuten. Diese Zusammenarbeit ist entscheidend, um eine effektive und reibungslose Kommunikation zu gewährleisten und die Qualität der Dolmetschdienstleistungen zu verbessern (Pölhacker 2016).

Ein zentraler Aspekt dieser Zusammenarbeit ist die Kooperation mit Bildungseinrichtungen. Dolmetscher:innen arbeiten häufig mit Universitäten, Sprachschulen und anderen Bildungseinrichtungen zusammen, um ihre Kenntnisse zu vertiefen und ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln. Diese Zusammenarbeit kann durch die Teilnahme an speziellen Dolmetschprogrammen, Sprachkursen und Fachseminaren erfolgen. Bildungseinrichtungen bieten oft auch Plattformen für den Austausch von Best Practices und die Diskussion aktueller Entwicklungen im Dolmetschbereich.

Ein weiterer wichtiger Bereich der Zusammenarbeit ist die Interaktion mit Gesundheits- und Sozialeinrichtungen. Dolmetscher:innen unterstützen Ärzte, Pflegepersonal und Sozialarbeiter, indem sie Sprachbarrieren überwinden und eine klare Kommunikation mit Patienten und Klienten ermöglichen. Im Falle der Diakonie werden beispielsweise Rechtsberater:innen und Sozialarbeiter:innen unterstützt. Diese Zusammenarbeit ist besonders in multikulturellen Gesellschaften wichtig, wo Menschen möglicherweise nicht die Sprache der

Gesundheitsdienstleister sprechen. Durch effektive Dolmetschdienste wird die Qualität der Gesundheitsversorgung verbessert und das Wohl der Menschen gefördert.

Auch die Zusammenarbeit mit juristischen Einrichtungen spielt eine bedeutende Rolle. Dolmetscher:innen, wie z.B. die der Diakonie, arbeiten mit Gerichten, Anwaltskanzleien und Polizeibehörden zusammen, um sicherzustellen, dass nicht muttersprachliche Beteiligte ihre Rechte verstehen und sich effektiv verteidigen können. Dies umfasst die Übersetzung von Zeugenaussagen, Verhörprotokollen und juristischen Dokumenten sowie das Dolmetschen während Gerichtsverhandlungen und Vernehmungen.

Dolmetscher:innen kooperieren auch eng mit internationalen Organisationen und Unternehmen. In einem globalisierten Arbeitsumfeld sind Dolmetschdienste entscheidend, um Besprechungen, Konferenzen und Verhandlungen zwischen internationalen Partnern zu ermöglichen. Diese Zusammenarbeit umfasst nicht nur das Dolmetschen während der Veranstaltungen, sondern auch die Vorbereitung von Übersetzungen relevanter Dokumente und Materialien (vgl. Pölhacker 2016).

Schließlich spielt die Zusammenarbeit mit professionellen Verbänden und Netzwerken eine wichtige Rolle. Durch die Mitgliedschaft in Berufsverbänden und die Teilnahme an Netzwerktreffen können Dolmetscher:innen ihre beruflichen Kontakte erweitern, sich über aktuelle Trends informieren und von den Erfahrungen und dem Wissen ihrer Kolleg:innen profitieren. Diese Netzwerke bieten auch Unterstützung bei ethischen Fragen und fördern die Einhaltung professioneller Standards.

4.1.14 Antworten und Interpretation der Kategorie „Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen“

Die Interviewten zeigen insgesamt wenig Kenntnisse oder Erfahrungen in Bezug auf die Zusammenarbeit der Diakonie mit anderen Einrichtungen. So können sowohl I1 als auch I2 keine Angaben dazu machen, ob und wie diese Kooperationen stattfinden. Im Gegensatz dazu gibt I3 an, dass die Diakonie in der Asylberatung durchaus mit anderen Organisationen kooperiert, er selbst jedoch persönlich nicht daran beteiligt ist (I3, Z. 145f.).

Für I4 hingegen gehört die Zusammenarbeit mit externen Einrichtungen zum Alltag. Er betont, dass es regelmäßige Kooperationen sowohl mit anderen Organisationen, die Rechtsberatung anbieten, als auch mit Gesundheitseinrichtungen, die psychologische Unterstützung leisten, gibt (I4, Z. 108f.). Hier zeigt sich eine stärkere Verknüpfung der verschiedenen Bereiche, insbesondere der juristischen und gesundheitlichen Unterstützung.

Aus den Interviews lässt sich schließen, dass die Zusammenarbeit der Diakonie mit anderen Einrichtungen für viele der Befragten nur eine untergeordnete Rolle spielt oder in ihrem beruflichen Alltag nicht präsent ist. I1 und I2 können keinerlei Informationen zu möglichen Kooperationen geben, was darauf hindeutet, dass sie entweder nicht ausreichend über solche Netzwerke informiert sind oder in ihrer Position wenig Berührungspunkte damit haben. Dies könnte darauf hinweisen, dass die Vernetzung innerhalb der Diakonie je nach Arbeitsbereich oder persönlicher Einbindung unterschiedlich stark ausgeprägt ist.

Im Gegensatz dazu zeigt I3 ein gewisses Bewusstsein für die existierenden Kooperationen, auch wenn er selbst nicht aktiv daran beteiligt ist. Diese Distanz könnte bedeuten, dass solche Zusammenarbeit in bestimmten Bereichen der Diakonie eher im Hintergrund stattfindet und für Einzelne nicht von direkter Relevanz ist. I4 hingegen schildert eine enge und regelmäßige Zusammenarbeit mit externen Organisationen, insbesondere im Bereich der Rechts- und psychologischen Beratung. Dies deutet darauf hin, dass in spezifischen Aufgabenfeldern, vor allem in der Beratung von Asylsuchenden, die Vernetzung mit anderen Einrichtungen eine wichtige Rolle spielt und als selbstverständlicher Bestandteil der Arbeit angesehen wird.

Insgesamt lässt sich interpretieren, dass die Zusammenarbeit der Diakonie mit externen Partnern von den jeweiligen Arbeitsbereichen und individuellen Aufgaben abhängt. Während für einige Interviewte diese Kooperationen nicht relevant erscheinen, sind sie für andere, insbesondere in der Beratung von Schutzsuchenden, ein wesentlicher Bestandteil der täglichen Arbeit.

4.1.15 Umgang mit sensiblen Themen

Der Umgang mit sensiblen Themen erfordert besondere Achtsamkeit und Sensibilität, da diese Themen oft mit starken Emotionen, persönlichen Erfahrungen und möglicherweise traumatischen Ereignissen verbunden sind. Es ist wichtig, eine respektvolle und einfühlsame Haltung einzunehmen, um die Betroffenen nicht zusätzlich zu belasten oder zu verletzen. Dazu gehört es, aktiv zuzuhören, empathisch zu reagieren und die Privatsphäre sowie die Würde der Betroffenen zu wahren (vgl. Hale 2007).

Eine klare und vorsichtige Kommunikation ist entscheidend, um Missverständnisse zu vermeiden und ein Gefühl der Sicherheit und des Vertrauens zu schaffen. Es ist ebenfalls wichtig, die eigene emotionale Reaktion zu kontrollieren und professionell zu bleiben, auch wenn das Thema emotional aufwühlend ist. Zudem sollte man sich der kulturellen und individuellen Unterschiede

4.1.16 Antworten und Interpretation der Kategorie „Umgang mit sensiblen Themen“

Die Interviewten betonen auf unterschiedliche Weise den Umgang mit emotionalen Situationen in ihrer Arbeit.

I1 legt den Fokus klar auf die eigene Selbstfürsorge und betont, dass es zwar Gefühle gibt, aber es wichtig sei, als Dolmetscher professionell zu bleiben und sich nicht zu stark emotional zu involvieren (I1, Z. 58f.). Diese Haltung zeigt, dass er darauf achtet, eine Balance zwischen Empathie und emotionaler Distanz zu wahren, um seine Aufgaben effektiv zu erfüllen. I2 hingegen hebt die direkte empathische Reaktion auf die Klient:innen hervor. Er beschreibt, dass er den Klient:innen in belastenden Momenten Pausen ermöglicht und Berater:innen informiert, wenn Angst erkennbar ist (I2, Z. 53f.). Damit zeigt I2 eine Sensibilität für den emotionalen Zustand der Klient:innen und reagiert situationsbedingt, um ihnen Raum zur Verarbeitung zu geben. Ähnlich äußert sich I3 und berichtet, dass auch in seinem Bereich auf emotionale Reaktionen der Klient:innen

Rücksicht genommen wird. Wenn diese stark emotional werden, wird ihnen Zeit gegeben, um sich zu beruhigen, oder ein neuer Termin wird angesetzt, um die Situation zu deeskalieren (I3, Z. 64-66). Auch hier steht das Wohlbefinden der Klient:innen im Vordergrund, während zugleich auf eine professionelle Handhabung geachtet wird. I4 geht noch einen Schritt weiter und spricht von einer präventiven Vorgehensweise. Sie bespricht schwierige Gespräche im Voraus mit Dolmetscher:innen und reflektiert nach den Sitzungen gemeinsam, um die emotionalen Herausforderungen besser zu bewältigen (I4, Z. 46-48). Dieser Ansatz zeigt eine enge Zusammenarbeit zwischen Berater:innen und Dolmetscher:innen, um besser auf mögliche emotionale Reaktionen vorbereitet zu sein.

Insgesamt wird deutlich, dass alle Interviewten eine Form von Empathie und Achtsamkeit im Umgang mit emotionalen Situationen zeigen, jedoch mit unterschiedlichen Schwerpunkten: von Selbstfürsorge über direkte Rücksichtnahme bis hin zu vorausschauender Vorbereitung und Nachbereitung der Gespräche.

4.2 Vorschläge Translationskultur

Die Interviewten machen unterschiedliche Vorschläge, wie eine Translationskultur definiert werden könnte, wobei ihre Ansichten von verschiedenen Aspekten der Beratungsarbeit geprägt sind.

I1 hebt hervor, dass es insbesondere in der Sozialberatung an klaren Vorgaben fehlt, die für die Rechtsberatung bereits existieren. Seiner Meinung nach sollte eine Translationskultur

genau regeln, wie Beratungen ablaufen und welche Aspekte dabei zu beachten sind (I1, Z. 27f.). Er sieht darin einen konkreten Ansatz, um die Sozialberatung zu strukturieren. I2 hingegen betrachtet die Individualität jeder Beratungssituation als Herausforderung für eine festgelegte Translationskultur. Dennoch betont er, dass mehr Bewusstsein für die Verantwortung der Dolmetscher:innen geschaffen werden sollte (I2, Z. 124-128). Diese Verantwortlichkeit könnte, so I2, zur Wahrung der Interessen aller Beteiligten und zu mehr Transparenz führen. Damit bringt er einen ethischen Aspekt in die Diskussion ein, ohne jedoch klare Vorgaben zu favorisieren. I3 greift den Gedanken einer festgelegten Translationskultur auf und sieht in ihr eine Möglichkeit, den Lernprozess der Dolmetscher zu unterstützen. Diese würden die Kultur ihrer Arbeit erst im Laufe der Zeit verinnerlichen (I3, Z. 149-153). Für ihn wäre es wünschenswert, wenn diese Kultur auch Arbeitsethik und Verantwortlichkeiten klar definieren würde, beispielsweise durch einen *Code of Conduct*. I4 teilt diese Ansicht und schlägt vor, dass eine Translationskultur vor allem die unausgesprochenen Regeln in der Zusammenarbeit thematisieren sollte. Sie betont, dass auch die Rechte aller beteiligten Personen klarer geregelt werden sollten (I4, Z. 111-114). Damit verweist sie ebenfalls auf den Aspekt der Interessenwahrung und den Schutz der Beteiligten.

Insgesamt zeigen die Antworten, dass die Interviewten zwar unterschiedliche Schwerpunkte setzen, jedoch alle darin übereinstimmen, dass eine klare Definition der Translationskultur hilfreich wäre. Die bisherigen Regeln und Strukturen scheinen im Laufe der Berufserfahrung erworben zu werden, ohne dass eine explizite Grundlage vorgegeben ist.

4.3 Bewertung Dolmetschangebot

4.3.1 Bewertung Dolmetschangebot

Die Kategorie Bewertung des Dolmetschangebots umfasst die umfassende Analyse und Beurteilung des Dolmetschangebots innerhalb der Organisation. Dabei wird die Vielfalt der abgedeckten Sprachen berücksichtigt, um sicherzustellen, dass die häufigsten und wichtigsten Sprachen der Klient:innen vertreten sind. Ein weiterer Aspekt ist die Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen, sowohl in Bezug auf ihre Anzahl als auch ihre zeitliche Verfügbarkeit, um den Bedarf angemessen zu decken (vgl. Bischoff & Hudelson 2010: 2838).

Die Qualität der angebotenen Leistungen ist ebenfalls ein zentraler Punkt, wobei die fachliche Kompetenz und Professionalität der Dolmetscher:innen, ihre Sprachkenntnisse, Genauigkeit und Vertrautheit mit spezifischen Terminologien und kulturellen Nuancen

bewertet werden. Die Art der Anstellung der Dolmetscher:innen, also ob sie fest angestellt, freitätig oder ehrenamtlich sind, spielt eine wichtige Rolle für die Zuverlässigkeit und Konsistenz der angebotenen Dienste (vgl. Bischoff & Hudelson 2010: 2838).

Darüber hinaus wird die Zufriedenheit der Klient:innen mit der Verständlichkeit und Klarheit der Dolmetscherdienste berücksichtigt. Auch die Integration der Dolmetscherdienste in die allgemeinen Arbeitsabläufe der Organisation ist von Bedeutung, um eine effiziente Zusammenarbeit zwischen Dolmetscher:innen und Berater:innen zu gewährleisten. Schließlich wird die *Flexibilität und Reaktionsfähigkeit des Dolmetscherangebots* bewertet, um sicherzustellen, dass schnell auf unvorhergesehene Bedürfnisse oder Notfälle reagiert werden kann. Eine solche umfassende Bewertung hilft, Stärken und Schwächen zu identifizieren, Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen und sicherzustellen, dass alle Klient:innen die bestmögliche Unterstützung erhalten (vgl. Bischoff & Hudelson 2010: 2838).

4.3.2 Antworten und Interpretation der Kategorie „Bewertung Dolmetschangebot“

Die Interviewten bewerten das Dolmetschangebot insgesamt positiv, wenn auch mit unterschiedlichen Nuancen.

I1 zeigt sich uneingeschränkt zufrieden und bezeichnet das Dolmetschangebot als perfekt. Er betont, dass es unabhängig ist und stets genügend Dolmetscher:innen zur Verfügung stehen (I1, Z. 17). Auch I2 hebt die Breite des Angebots hervor und unterstreicht, dass den meisten Klient:innen durch das vielfältige Angebot geholfen werden kann. Dadurch wird deutlich, dass das Dolmetschangebot in der Wahrnehmung beider Interviewten zur Zufriedenheit der Klient:innen beiträgt (I2, Z. 16). I3 schließt sich dieser positiven Einschätzung an und betont die Bedeutung der Dolmetscher:innen für die tägliche Arbeit. Er lobt ihre Arbeit und weist darauf hin, dass das breite Angebot aus einer Kombination von haupt- und ehrenamtlichen Dolmetscher:innen besteht, was zur Vielfalt des Angebots beiträgt (I3, Z. 18-20). I4 hingegen äußert sich etwas kritischer. Zwar erkennt auch er an, dass das Angebot gut ist, sieht jedoch Verbesserungsbedarf. Er kritisiert, dass in der Rechtsberatung nur für einige Sprachen fest angestellte Dolmetscher:innen vorhanden sind, während für andere Sprachen Dolmetscher:innen ad hoc organisiert werden müssen. Diese arbeiten oft ehrenamtlich oder als

freie Dienstnehmer, was laut I4 die Flexibilität und Verfügbarkeit des Angebots einschränkt (I4, Z. 12-15).

Insgesamt zeigen die Antworten, dass das Dolmetschangebot als wichtig und weitreichend wahrgenommen wird. Während einige Interviewte es als sehr gut einschätzen, sieht I4 noch Potenzial für Verbesserungen in der Flexibilität und Verfügbarkeit für bestimmte Sprachen.

4.3.3 Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen

Die Kategorie Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen bezieht sich auf die Zugänglichkeit und Einsatzbereitschaft von Dolmetscher:innen, um den Bedarf einer Organisation oder eines Programms zu decken.

Dabei wird bewertet, wie viele Dolmetscher:innen für die benötigten Sprachen zur Verfügung stehen und ob sie in der Lage sind, rechtzeitig und zuverlässig ihre Dienste zu leisten. Dies umfasst sowohl die Anzahl der Dolmetscher:innen als auch deren zeitliche Flexibilität und Kapazität, um auf die verschiedenen Anforderungen und Situationen reagieren zu können (vgl. Bischoff & Denhaerynck, 2010).

Die Verfügbarkeit wird auch davon beeinflusst, ob die Dolmetscher:innen fest angestellt, freiberuflich tätig oder ehrenamtlich engagiert sind, da diese Beschäftigungsformen unterschiedliche Grade an Zuverlässigkeit und Planbarkeit bieten können.

Ein wichtiger Aspekt ist zudem, wie schnell und effizient die Dolmetscher:innen bei Bedarf organisiert und eingesetzt werden können, um eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten (vgl. Bischoff & Denhaerynck, 2010).

Insgesamt zielt die Bewertung der Verfügbarkeit darauf ab, sicherzustellen, dass zu jeder Zeit ausreichend qualifizierte Dolmetscher:innen bereitstehen, um die Kommunikationsbedürfnisse der Klient:innen zu erfüllen (vgl. Bischoff & Denhaerynck, 2010).

4.3.4 Antworten und Interpretation der Kategorie „Verfügbarkeit der Dolmetscher:innen“

I1 betont, dass immer genügend Dolmetscher:innen zur Verfügung stehen (I1, Z. 16). Diese Ansicht teilen auch die anderen Interviewten, die ebenfalls die Breite und Verfügbarkeit des Dolmetschangebots loben. Es herrscht weitgehend Konsens darüber, dass das Angebot die meisten Bedürfnisse der Klient:innen abdeckt. Jedoch wird durch I4 eine wichtige Einschränkung angesprochen: Er weist darauf hin, dass zwar für einige Sprachen fest

angestellte Dolmetscher:innen vorhanden sind, aber nicht für alle. Für bestimmte Sprachen müssen Dolmetscher:innen ad hoc organisiert werden, was gelegentlich zu Verfügbarkeitsproblemen führen kann (I4, Z. 12-15).

Diese Aussagen verdeutlichen, dass das Dolmetschangebot zwar insgesamt als umfangreich und gut bewertet wird, aber es in spezifischen Bereichen noch Lücken gibt. Besonders bei selteneren Sprachen kann es zu Engpässen kommen, was darauf hinweist, dass die Flexibilität des Angebots noch ausgebaut werden könnte. Während die grundsätzliche Zufriedenheit mit dem Dolmetscherangebot hoch ist, deutet I4s Kritik auf Verbesserungspotenziale in der organisatorischen Planung und der Verfügbarkeit hin, um auch in weniger frequentierten Sprachen eine durchgehend hohe Qualität der Beratung zu gewährleisten.

4.4 Art der Dolmetscheinsätze

4.4.1 Art der Dolmetscheinsätze

Die Kategorie Art der Dolmetscheinsätze beschreibt die unterschiedlichen Modalitäten und Umstände, unter denen Dolmetscherdienste erbracht werden. Dies umfasst die Art und Weise, wie Dolmetscher:innen ihre Dienstleistungen anbieten, etwa ob sie vor Ort, telefonisch oder per Video dolmetschen. Jede dieser Methoden hat ihre eigenen Vorzüge und Herausforderungen, die je nach Situation und Bedarf variieren können.

Weiterhin spielt die Dauer der Einsätze eine Rolle, ob es sich um kurzfristige Ad-hoc-Einsätze oder um langfristige, regelmäßige Dolmetscherdienste handelt. Die Art der Dolmetscheinsätze berücksichtigt auch die Spezialisierung der Dolmetscher:innen, beispielsweise ob sie in rechtlichen, medizinischen oder sozialen Kontexten tätig sind, da jede dieser Umgebungen spezifische Fachkenntnisse und Terminologien erfordert.

Ein weiterer Aspekt ist die Zielgruppe der Dolmetscherdienste, also ob die Dolmetscher:innen für Einzelpersonen, Gruppen oder in öffentlichen Veranstaltungen arbeiten. Die Art der Dolmetscheinsätze kann auch durch die Arbeitsbedingungen beeinflusst werden, etwa ob die Dolmetscher:innen in stressigen oder emotional belastenden Situationen tätig sind, was besondere Fähigkeiten und Erfahrungen erfordert.

Insgesamt beschreibt diese Kategorie die vielfältigen Einsatzformen und -bedingungen von Dolmetscher:innen und wie gut diese auf die spezifischen Bedürfnisse der Klient:innen und der Organisation abgestimmt sind.

4.4.2 Antworten und Interpretation der Kategorie „Art der Dolmetscheinsätze“

Die Interviewpartner:innen beschreiben hier, dass sich ihre Arbeit im Bereich der Rechtsberatung hauptsächlich auf Asylverfahren konzentriert, was einen zentralen Schwerpunkt ihrer Tätigkeit darstellt (I1, Z. 20). Dabei umfasst ihr Aufgabenfeld nicht nur rechtliche, sondern auch medizinische und soziale Themen, was auf eine ganzheitliche Betreuung der Klient:innen hinweist (I2, Z. 22). Besonders bei den türkischen Klient:innen treten häufig spontane Einsätze auf, bei denen es vor allem um soziale Anliegen geht, was auf die unmittelbare und flexible Natur der Betreuung in diesem Kontext hindeutet (I3, Z. 23-24). Zudem wird betont, dass sie sehr oft mit unbegleiteten Minderjährigen arbeiten, für die sie als rechtliche Vertretung fungieren. Diese Arbeit umfasst häufig das Begleiten der Minderjährigen in Asylverfahren oder das Verfassen von Beschwerden, um deren rechtliche Interessen zu schützen (I4, Z. 17-18).

Die Aussagen verdeutlichen, dass die Arbeit der Interviewpartner:innen sich stark auf Asylverfahren und rechtliche Unterstützung fokussiert, wobei sie gleichzeitig auch soziale und medizinische Belange der Klient:innen berücksichtigen. Die flexible Betreuung, besonders bei spontanen Einsätzen oder unbegleiteten Minderjährigen, zeigt eine hohe Anpassungsfähigkeit an die individuellen Bedürfnisse vulnerabler Gruppen.

4.5 Qualifikation und Ausbildung

4.5.1 Qualifikation und Ausbildung

Qualifikation und Ausbildung von Dolmetschern umfassen in der Regel ein abgeschlossenes Studium in Übersetzen oder Dolmetschen sowie fundierte Sprachkenntnisse in mindestens zwei Sprachen. Neben sprachlicher Kompetenz sind kulturelles Verständnis, Fachwissen und spezielle Techniken des Dolmetschens erforderlich, die durch praktische Erfahrung und oft auch durch spezialisierte Weiterbildung erworben werden (vgl. ÖNORM D 1202 2002).

4.5.2 Antworten und Interpretation der Kategorie „Qualifikation und Ausbildung“

I1 berichtet, dass sie in Österreich eine C1-Sprachprüfung abgelegt hat, die Teil ihrer Vorbereitungsprüfung für die Universität war. Derzeit studiert sie Bauingenieurwesen an der Technischen Universität Wien (I1, Z. 26-27). Diese Aussage zeigt, dass sie Sprachkompetenz für ihr Studium erworben hat, jedoch einen klaren Fokus auf ein technisches Fachgebiet legt. Die Sprachprüfung scheint in erster Linie eine notwendige Voraussetzung für ihre akademische Laufbahn zu sein.

I2 beschreibt sich selbst als Englisch- und Deutschlehrerin, erwähnt jedoch, dass sie in ihrem Studium auch Dolmetschfächer belegt hat (I2, Z. 25-26). Dies weist darauf hin, dass sie nicht nur im Lehrberuf tätig ist, sondern zusätzlich über Kenntnisse im Dolmetschen verfügt. Die Aussage zeigt eine vielseitige Ausbildung, die sowohl das Lehren von Sprachen als auch das interkulturelle Vermitteln durch Dolmetschen umfasst.

I3 berichtet von ihrer Ausbildung im Bereich Dolmetschen am Postgraduate Center der Universität Wien, wo sie Deutsch und Türkisch gelernt hat. Nach dem Abschluss des Grundlagenlehrgangs hat sie auch den Master in diesem Bereich absolviert (I3, Z. 30-31). Diese Aussage zeigt eine klare Spezialisierung im Bereich Dolmetschen und eine fortgeschrittene akademische Ausbildung, die auf eine professionelle Ausrichtung im sprachlichen und interkulturellen Bereich hinweist.

I4 erklärt, dass sie ausschließlich als Beraterin arbeitet und keine Dolmetsch- oder Lehrtätigkeiten ausübt (I4, Z. 22). Ihre Aussage deutet darauf hin, dass ihr beruflicher Fokus vollständig auf der Beratung liegt, ohne direkte Verbindungen zur Sprachvermittlung oder dem Dolmetschen.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen spiegeln unterschiedliche berufliche Hintergründe und Spezialisierungen wider. Während I1 die Sprache als notwendiges Mittel für ein technisches Studium betrachtet, liegt der Fokus von I2 und I3 stärker auf der Sprachvermittlung und dem Dolmetschen. I2 kombiniert ihre Lehrtätigkeit mit Dolmetschkenntnissen, während I3 eine spezialisierte Ausbildung im Dolmetschen absolviert hat. I4 hingegen konzentriert sich ausschließlich auf die Beratung, was zeigt, dass ihre berufliche Ausrichtung keine sprachlichen oder didaktischen Tätigkeiten umfasst.

4.5.3 Voraussetzungen für Arbeit bei Diakonie

Die Voraussetzungen für die Arbeit als Dolmetscher bei der Diakonie als Kategorie setzen sich aus verschiedenen sprachlichen, fachlichen und persönlichen Anforderungen zusammen.

Zunächst ist eine hohe sprachliche Kompetenz erforderlich. Dolmetscher müssen sowohl die Ausgangs- als auch die Zielsprache fließend beherrschen und in der Lage sein, präzise zu übersetzen. Gerade bei der Diakonie, die häufig mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen arbeitet, ist die Kenntnis von Sprachen wie Deutsch in Kombination mit Arabisch, Farsi oder anderen für Migranten und Geflüchtete relevanten Sprachen besonders wichtig. Neben der Sprachkompetenz ist ein tiefes Verständnis für kulturelle Unterschiede essenziell, um Missverständnisse zu vermeiden und sensibel auf die Bedürfnisse der Klienten einzugehen (vgl. ÖNORM D 1202 2002).

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die interkulturelle Kompetenz. Dolmetscher müssen nicht nur zwischen Sprachen, sondern auch zwischen Kulturen vermitteln, was Feingefühl und Empathie erfordert. Sie sollten in der Lage sein, sich in die Lage der Menschen hineinzusetzen, um deren Anliegen angemessen zu kommunizieren (vgl. ÖNORM D 1202 2002).

4.5.4 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Voraussetzungen für Arbeit bei Diakonie“

I1 erklärt, dass sowohl in der Rechts- als auch in der Sozialberatung ausreichende Sprachkenntnisse wichtig sind. Während für die Sozialberatung bereits gute Sprachkenntnisse ausreichen, sind für die Rechtsberatung noch höhere Anforderungen an die sprachliche Kompetenz erforderlich. Ein Zertifikat ist jedoch für keine der beiden Bereiche zwingend notwendig (I1, Z. 30-32). Die Aussage verdeutlicht, dass es zwar unterschiedliche Ansprüche an die sprachlichen Fähigkeiten gibt, diese aber nicht formell durch ein Zertifikat nachgewiesen werden müssen.

I2 meint, dass grundsätzlich alle, die die erforderlichen Sprachen beherrschen, eine Chance haben. Es hängt jedoch davon ab, wie dringend die jeweilige Sprache gebraucht wird (I2, Z. 29-30). Dies deutet darauf hin, dass der Zugang zu solchen Positionen stark von den aktuellen sprachlichen Bedürfnissen abhängt und weniger von formalen Qualifikationen.

I3 bestätigt, dass alle, die die erforderlichen Sprachkenntnisse besitzen, grundsätzlich infrage kommen. Bewerber:innen mit einer entsprechenden Ausbildung werden zwar bevorzugt,

jedoch werden die Voraussetzungen gelockert, wenn ein dringender Bedarf für eine Sprache besteht (I3, Z. 34-36). Diese Aussage zeigt, dass formale Qualifikationen zwar eine Rolle spielen, aber letztlich der Bedarf an bestimmten Sprachen entscheidend ist.

I4 erläutert, dass es keine spezifischen Voraussetzungen gibt, außer dass man die Sprache beherrschen muss. Für Sprachen, die häufig gebraucht werden, sind Zertifikate zwar gern gesehen, besonders bei Festanstellungen, aber nicht zwingend erforderlich (I4, Z. 24-25). Die Aussage deutet darauf hin, dass Zertifikate hauptsächlich bei längerfristigen Positionen relevant sind, ansonsten jedoch Sprachkompetenz das wichtigste Kriterium bleibt.

Alle Interviewpartner:innen betonen, dass die Beherrschung der relevanten Sprachen die zentrale Voraussetzung für eine Tätigkeit in diesen Bereichen ist. Während formale Qualifikationen wie Zertifikate nicht zwingend erforderlich sind, spielt der Bedarf an bestimmten Sprachen eine große Rolle. Besonders in der Rechtsberatung sind die Anforderungen an die Sprachkenntnisse höher, jedoch scheint in dringenden Fällen Flexibilität hinsichtlich der formalen Voraussetzungen gegeben zu sein. Zertifikate werden vor allem bei Festanstellungen bevorzugt, sind aber nicht zwingend.

4.6 Erwartungen und Qualitätskontrolle

4.6.1 Erwartungen und Qualitätskontrolle

Die Kategorie Erwartungen und Qualitätskontrollen bezieht sich auf die Anforderungen und Maßnahmen, die sicherstellen, dass die Arbeit der Dolmetscher:innen bei der Diakonie auf einem hohen professionellen Niveau erfolgt und den spezifischen Standards der Organisation entspricht. Dabei spielen sowohl die Erwartungen an die Dolmetscher hinsichtlich ihrer Leistung und ihres Verhaltens als auch die Überprüfung und Sicherstellung der Qualität ihrer Arbeit eine wichtige Rolle (vgl. ÖNORM D 1202 2002).

4.6.2 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Erwartungen und Qualitätskontrolle“

I1 betont die Wichtigkeit einer genauen Übersetzung, bei der Wort für Wort korrekt wiedergegeben werden muss (I1, Z. 35). Diese Aussage unterstreicht die besondere Präzision, die in ihrer Arbeit als Dolmetscherin erforderlich ist, um Missverständnisse zu vermeiden und rechtliche oder formale Informationen exakt zu vermitteln.

I2 hebt ihre Fähigkeiten im Dolmetschen hervor und ist überzeugt, dass sie diese Tätigkeit sehr gut ausführen kann (I2, Z. 33). Ihre Aussage zeigt Selbstbewusstsein in Bezug auf ihre

Dolmetschkompetenz und vermittelt, dass sie viel Erfahrung oder Fachwissen in diesem Bereich besitzt.

I3 erklärt, dass in der Rechtsberatung das Fachliche, also die rechtliche Beratung, im Vordergrund steht. Gleichzeitig erwartet die Diakonie jedoch, dass der menschliche Aspekt nicht vernachlässigt wird. Außerdem wird von den Mitarbeitenden die Teilnahme an Weiterbildungen zwar nicht erzwungen, aber stark empfohlen (I3, Z. 39-42). Diese Aussage verdeutlicht, dass neben der fachlichen Expertise auch soziale Kompetenzen gefragt sind, und die Bereitschaft zur Weiterbildung einen hohen Stellenwert hat.

I4 betont, dass sie verantwortungsbewusst arbeitet und die Vertraulichkeit in den Gesprächen mit den Klient:innen wahrt (I4, Z. 27-28). Diese Aussage zeigt, dass sie in ihrer Arbeit großen Wert auf Diskretion und ethisches Verhalten legt, was für ihre Rolle in der Beratung von zentraler Bedeutung ist.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen legen unterschiedliche Schwerpunkte auf die Anforderungen ihrer jeweiligen Tätigkeiten. I1 betont die Genauigkeit im Dolmetschen, während I2 ihr Vertrauen in ihre Dolmetschfähigkeiten hervorhebt. I3 zeigt, dass die Rechtsberatung neben der fachlichen Kompetenz auch menschliche Qualitäten erfordert und eine ständige Weiterbildung gefördert wird. I4 legt den Fokus auf Vertraulichkeit und Verantwortungsbewusstsein in ihrer Arbeit. Diese Aspekte spiegeln die jeweiligen beruflichen Anforderungen und ethischen Standards wider, die in der Arbeit mit Klient:innen eine wichtige Rolle spielen.

Die Interviewpartner:innen haben sich auch in Bezug auf Kontrollen geäußert.

I1 erklärt, dass zwar keine direkte Kontrolle stattfindet, jedoch indirekt durch die Zusammenarbeit mit Berater:innen, die sowohl Deutsch als auch Arabisch sprechen, überprüft werden kann, ob die Dolmetscher:innen korrekt arbeiten (I1, Z. 39-49). Diese indirekte Kontrolle erfolgt durch den Vergleich der Übersetzungen, was sicherstellt, dass die Kommunikation korrekt bleibt, ohne dass ständige Überwachung nötig ist.

I2 berichtet, dass es einen Leitfaden gibt und dass die Organisator:innen stichprobenartige Kontrollen durchführen, um sicherzustellen, dass die Arbeit den Standards entspricht (I2, Z. 37). Das zeigt, dass es festgelegte Richtlinien gibt, nach denen gearbeitet wird, und dass gelegentliche Überprüfungen stattfinden, um die Qualität zu gewährleisten.

I3 erwähnt, dass es beim Dolmetschen selten zu Kontrollen kommt, aber manchmal Peer Reviews bei Übersetzungen durchgeführt werden (I3, Z. 46). Diese Peer Reviews bieten eine Möglichkeit der Qualitätssicherung durch Kolleg:innen, was die Verantwortung für die Genauigkeit auf das Team überträgt.

I4 beschreibt, dass Berater:innen einen eintägigen Kurs absolvieren müssen, in dem sie lernen, Anzeichen dafür zu erkennen, wenn Dolmetscher:innen nicht korrekt übersetzt haben (I4, Z. 31-32). Diese Methode zeigt eine präventive Herangehensweise, bei der Berater:innen geschult werden, um mögliche Fehler im Dolmetschprozess zu erkennen.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen zeigen, dass verschiedene Kontrollmechanismen in der Arbeit mit Dolmetscher:innen angewendet werden. I1 und I3 betonen eine eher indirekte oder kollegiale Kontrolle, während I2 stichprobenartige Kontrollen durch Organisator:innen beschreibt. I4 legt den Fokus auf präventive Maßnahmen, indem Berater:innen geschult werden, um Fehler im Dolmetschprozess zu erkennen. Insgesamt zeigt sich, dass Qualitätssicherung in der Dolmetsch- und Beratungsarbeit sowohl durch direkte als auch indirekte Maßnahmen erreicht wird, wobei der Fokus auf einer Mischung aus Kontrolle und Vertrauen in die Fähigkeiten der Dolmetscher:innen liegt.

4.7 Erwartungen und Erfahrungen vor dem Gespräch

4.7.1 Erwartungen und Erfahrungen vor dem Gespräch

Vor einem Gespräch haben sowohl die Dolmetscher:innen als auch die Klient:innen bestimmte Erwartungen und bringen unterschiedliche Erfahrungen mit, die den Verlauf und das Ergebnis des Gesprächs beeinflussen. In diesem Sinne wurde daraus ebenfalls eine Kategorie gebildet.

Die Dolmetscher:innen erwarten in der Regel, dass sie gut auf das Gespräch vorbereitet sind. Dazu gehört ein klares Verständnis des Themas und des Kontextes, um präzise und effektiv übersetzen zu können. Sie möchten idealerweise im Voraus Informationen über den Hintergrund des Gesprächs und die Fachterminologie erhalten, um mögliche Missverständnisse zu vermeiden. Ihre Erfahrung lehrt sie, dass jedes Gespräch anders verläuft und sie sich flexibel an den Gesprächsverlauf und die Bedürfnisse der Klient:innen anpassen müssen. Zudem erwarten Dolmetscher:innen häufig eine respektvolle und kooperative Atmosphäre, in der sie nicht nur als „Übersetzer“, sondern als wichtige Vermittler von Kultur und Sprache wahrgenommen werden (vgl. Wadensjö 1998).

Auf der anderen Seite haben die Klient:innen ebenfalls bestimmte Erwartungen und Erfahrungen, die sie in das Gespräch einbringen. Viele von ihnen, besonders wenn es sich um Migrant:innen, Geflüchtete oder sozial benachteiligte Menschen handelt, kommen möglicherweise mit Unsicherheiten oder Ängsten in das Gespräch. Sie erwarten von den Dolmetscher:innen nicht nur sprachliche Klarheit, sondern auch ein Gefühl von Sicherheit und Verständnis. Klient:innen erwarten oft, dass der Dolmetscher ihnen hilft, ihre Anliegen und

Bedürfnisse genau zu vermitteln, insbesondere wenn sie sich in einem fremden kulturellen oder bürokratischen Umfeld befinden. Sie hoffen auf Empathie, Geduld und das Gefühl, dass ihre Stimme gehört und richtig verstanden wird (vgl. Wadensjö 1998).

4.7.2 Antworten und Interpretationen: Erwartungen der Dolmetscher:innen

I1 gibt an, keine spezifischen Erwartungen zu haben, da jede Situation unterschiedlich ist. Allerdings ist sie stets darauf vorbereitet, dass die Klient:innen möglicherweise einen anderen Dialekt sprechen als sie (I1, Z. 46-47). Diese Aussage verdeutlicht, dass sie flexibel und offen für sprachliche Unterschiede ist und bereit ist, sich an die jeweilige sprachliche Vielfalt ihrer Klient:innen anzupassen.

I2 legt großen Wert darauf, dass ihre Dolmetschungen vor allem verständlich sind (I2, Z. 43). Ihre Aussage zeigt, dass Klarheit und Verständlichkeit für sie im Vordergrund stehen, da dies die Grundlage für effektive Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien ist.

I4 als Rechtsberaterin hat die klare Erwartung, dass die Dolmetscher:innen alles korrekt und vollständig übersetzen. Außerdem legt sie Wert darauf, dass die Dolmetscher:innen nicht eigenständig Gespräche mit den Klient:innen führen, da dies ihre Aufgabe als Beraterin ist (I4, Z. 36-37). Diese Aussage zeigt, dass sie großen Wert auf Genauigkeit und die Rollenverteilung in der Beratung legt, um den Beratungsprozess nicht zu beeinträchtigen.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen verdeutlichen unterschiedliche Schwerpunkte in ihren Erwartungen an den Dolmetschprozess. I1 zeigt Flexibilität gegenüber sprachlichen Unterschieden und bereitet sich darauf vor, Dialektunterschiede zu bewältigen. I2 konzentriert sich auf die Verständlichkeit der Dolmetschung, während I4 als Rechtsberaterin strikte Genauigkeit und die Einhaltung von Rollengrenzen im Beratungsprozess fordert. Diese unterschiedlichen Erwartungen spiegeln die vielfältigen Anforderungen an die Dolmetscher:innen in verschiedenen Kontexten wider.

4.7.3 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Erwartungen der Klient:innen“

I1 beschreibt, dass die Erwartungen der Klient:innen oft falsch sind. Viele gehen davon aus, dass sie sie beraten kann, was nicht der Fall ist. Zudem erwarten die Klient:innen häufig, dass sie alles auf einmal erzählen können und I1 sich alles merken wird (I1, Z. 50-51). Diese Aussage zeigt, dass es Missverständnisse über ihre Rolle gibt und dass die Klient:innen unrealistische Erwartungen an ihre Gedächtnisleistung haben. I2 hebt hervor, dass ihre Hauptverantwortung darin besteht, den Berater:innen alle Informationen korrekt weiterzugeben

(I2, Z. 46). Für sie steht die korrekte und präzise Übermittlung von Informationen im Vordergrund, was auf die hohe Bedeutung der Genauigkeit in ihrer Dolmetschtätigkeit hinweist. I3 erläutert, dass die Klient:innen generell hohe Erwartungen an sowohl Berater:innen als auch Dolmetscher:innen haben. Sie erwarten nicht nur Unterstützung, sondern auch, dass sie vor allem verstanden werden (I3, Z. 56-57). Diese Aussage verdeutlicht den emotionalen Aspekt der Erwartungen der Klient:innen, bei dem das Gefühl des Verstandenwerdens eine zentrale Rolle spielt. I4 berichtet, dass die Klient:innen manchmal überzogene Erwartungen haben, beispielsweise die Hoffnung, dass sie ihnen einen Aufenthaltstitel verschaffen kann. Allerdings verstehen viele auch, dass dies nicht zu ihren Aufgaben gehört (I4, Z. 39-40). Diese Aussage zeigt, dass es immer wieder unrealistische Vorstellungen von der Rolle der Beraterin gibt, aber auch ein gewisses Verständnis für die tatsächlichen Grenzen ihrer Zuständigkeiten.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen verdeutlichen, dass die Klient:innen oft falsche oder überzogene Erwartungen haben, sowohl an Dolmetscher:innen als auch an Berater:innen. I1 und I4 betonen, dass die Klient:innen manchmal die Grenzen ihrer Aufgaben nicht verstehen, während I2 den Fokus auf die korrekte Weitergabe von Informationen legt. I3 beschreibt, dass das Verstanden werden eine zentrale Erwartung der Klient:innen ist. Insgesamt zeigt sich, dass neben der fachlichen Unterstützung auch emotionale Bedürfnisse eine große Rolle in den Erwartungen der Klient:innen spielen.

4.8 Rahmenbedingungen

4.8.1 Rahmenbedingungen

Die Kategorie Rahmenbedingungen bezieht sich auf die äußeren und strukturellen Faktoren, die die Arbeit von Dolmetscher:innen bei der Diakonie beeinflussen. Diese Bedingungen schaffen den organisatorischen und praktischen Rahmen, innerhalb dessen Dolmetscher:innen ihre Aufgaben erfüllen. Dazu gehören verschiedene Aspekte wie die Arbeitsumgebung, die rechtlichen und ethischen Vorgaben, die Verfügbarkeit von Ressourcen sowie die organisatorischen Abläufe, die den Arbeitsprozess steuern.

Ein wesentlicher Bestandteil der Rahmenbedingungen sind die Arbeitszeiten und Einsatzorte. Dolmetscher bei der Diakonie arbeiten häufig in flexiblen Arbeitsstrukturen, da die Einsätze an verschiedenen Orten, und zwar von Beratungsstellen über Krankenhäuser bis hin zu Flüchtlingsunterkünften, stattfinden können.

Die rechtlichen Rahmenbedingungen spielen ebenfalls eine zentrale Rolle. Dolmetscher:innen müssen sich an geltende Gesetze und Vorschriften halten, insbesondere in

Bezug auf Datenschutz, Vertraulichkeit und ethische Standards. Der Umgang mit persönlichen und sensiblen Informationen der Klienten erfordert ein tiefes Verständnis für die rechtlichen Verpflichtungen, insbesondere in Fällen, die Asylverfahren, medizinische Diagnosen oder rechtliche Beratungen betreffen.

Auch die Ressourcenausstattung gehört zu den Rahmenbedingungen. Die Diakonie stellt Dolmetscher:innen in der Regel bestimmte Hilfsmittel und Ressourcen zur Verfügung, wie etwa Zugang zu Informationsmaterial, technische Ausrüstung sowie Fortbildungsangebote, die zur kontinuierlichen Verbesserung der fachlichen Fähigkeiten beitragen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist das Arbeitsklima und die Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen. Wie sich hieran zeigt, sind einige der hier aufgezählten Aspekte in der Kategorie Translationskultur enthalten, weshalb die Rahmenbedingungen sowohl eine eigene Kategorie bilden, als auch Bestandteil der Translationskultur sind. Auf bereits ausgeführte Bestandteile der Kategorien wird hier nicht noch einmal eingegangen (vgl. ÖNORM D 1202 2002).

4.8.2 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Rahmenbedingungen“

I1 erklärt, dass die wortwörtliche Übersetzung das Wichtigste ist und dass sowohl die Klient:innen als auch die Diakonie dies von ihr erwarten (I1, Z. 62-63). Diese Aussage verdeutlicht die hohe Priorität, die auf Präzision und Genauigkeit in der Dolmetschung gelegt wird, besonders im Hinblick auf die Erwartungen der Beteiligten. I2 betont ebenfalls, dass die wortwörtliche Dolmetschung und die exakte Wiedergabe der Aussagen der Klient:innen im Fokus stehen (I2, Z. 57). Ähnlich wie I1 legt auch sie großen Wert darauf, dass jede Information genau und unverändert übermittelt wird, was ihre Rolle als Dolmetscherin klar definiert. I3 merkt an, dass es seitens der Diakonie keine festen Vorschriften bezüglich der Dolmetschung gibt (I3, Z. 69). Dies lässt darauf schließen, dass die Dolmetscher:innen in ihrer Vorgehensweise relativ flexibel sind und es keinen formalen Leitfaden gibt, der die Dolmetschpraxis regelt. I4 bestätigt dies und erklärt, dass es keine spezifischen Vorschriften gibt (I4, Z. 50). Auch hier zeigt sich, dass die Arbeit der Dolmetscher:innen nicht an strikte Vorgaben gebunden ist, was möglicherweise mehr Eigenverantwortung bei der Ausübung ihrer Tätigkeit erfordert.

Die Aussagen von I1 und I2 betonen die Bedeutung der wortwörtlichen Übersetzung als zentrale Erwartung sowohl von Klient:innen als auch von der Diakonie. Genauigkeit und Präzision sind demnach essenzielle Aspekte der Dolmetschpraxis. Im Gegensatz dazu machen

I3 und I4 deutlich, dass es keine formalen Vorschriften oder strikten Vorgaben seitens der Diakonie gibt, was den Dolmetscher:innen eine gewisse Freiheit in der Ausübung ihrer Arbeit lässt. Dies könnte darauf hindeuten, dass die Dolmetscher:innen in der Praxis zwar hohe Erwartungen erfüllen müssen, aber gleichzeitig flexible Lösungen für verschiedene Situationen finden können.

4.9 Herausforderungen

4.9.1 Herausforderungen

Die Kategorie Herausforderungen beschreibt die besonderen Schwierigkeiten, denen Dolmetscher:innen bei der Diakonie in ihrer täglichen Arbeit begegnen. Diese Herausforderungen resultieren aus der Komplexität der sozialen, kulturellen und emotionalen Situationen, in denen Dolmetscher tätig sind, sowie aus den hohen fachlichen und ethischen Anforderungen, die an sie gestellt werden.

Eine der zentralen Herausforderungen ist die emotionale Belastung, die sich aus der Arbeit mit vulnerablen Gruppen ergibt. Dolmetscher:innen bei der Diakonie arbeiten häufig mit Menschen in extremen Lebenslagen, wie Geflüchteten, Migranten oder sozial Benachteiligten, die möglicherweise traumatische Erfahrungen gemacht haben. Dolmetscher müssen dabei eine professionelle Distanz wahren, ohne dabei die Empathie zu verlieren, die für die Arbeit notwendig ist (vgl. Mösko 2018).

Eine weitere Herausforderung ist die Sprach- und KulturbARRIERE, die nicht nur die sprachliche Übersetzung betrifft, sondern auch das Verstehen und Vermitteln von kulturellen Nuancen. Häufig müssen Dolmetscher komplexe kulturelle Unterschiede ausgleichen und dabei sicherstellen, dass die Botschaften korrekt und sensibel übermittelt werden.

Auch die zeitliche und organisatorische Flexibilität stellt eine Herausforderung dar. Dolmetscher:innen müssen oft kurzfristig für Einsätze verfügbar sein und können in verschiedenen Umgebungen arbeiten, wie etwa in Beratungsgesprächen, bei Gerichtsterminen oder in medizinischen Einrichtungen.

Der Arbeitsdruck kann hoch sein, da sie häufig mit mehreren Institutionen oder verschiedenen Klienten gleichzeitig arbeiten.

Auch ethische Herausforderungen sind präsent. Dolmetscher:innen müssen sich strikt an Vertraulichkeit und Neutralität halten, was in schwierigen oder emotionalen Situationen eine besondere Herausforderung darstellt. Sie sind oft die Brücke zwischen Klienten und

Institutionen und müssen gleichzeitig unparteiisch und unterstützend agieren, ohne sich in persönliche oder institutionelle Konflikte hineinziehen zu lassen (vgl. Mösko 2018).

4.9.2 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Herausforderungen“

I1 beschreibt, dass Klient:innen mit viel Stress oder psychischen Problemen eine besondere Herausforderung für sie darstellen (I1, Z. 65). Diese Aussage zeigt, dass sie die emotionalen Belastungen der Klient:innen als einen wesentlichen Faktor in ihrer Dolmetscharbeit wahrnimmt, der zusätzliche Anforderungen an ihre Fähigkeiten stellt.

I2 merkt an, dass viele Klient:innen oft nicht bereit für eine Beratung mit einer Dolmetscherin sind und dass sie häufig aus schwierigen Situationen kommen, was sie emotional aufgeladen macht (I2, Z. 60-61). Dies unterstreicht die Komplexität der Situation, in der die Dolmetscher:innen arbeiten, da sie nicht nur als Sprachvermittler:innen fungieren, sondern auch emotional schwierige Gespräche begleiten müssen. Zudem berichtet I2 von einer Erfahrung, in der eine Klientin ihr die Schuld für eine missratene Kommunikation gegeben hat, weil sie fälschlicherweise annahm, dass das Dolmetschen fehlerhaft war (I2, Z. 65-66). Diese Erfahrung verdeutlicht, wie schnell Klient:innen in belastenden Situationen die Verantwortung auf die Dolmetscher:innen übertragen können.

I3 hebt hervor, dass die emotionalen Zustände der Klient:innen stark variieren können und insbesondere bei Ausbruch von Krisen, wie dem Krieg in der Ukraine, viele Klient:innen emotional aufgeladen waren. Sie stellt fest, dass die ersten Beratungen tendenziell emotionaler sind, während spätere Beratungen oft kühler verlaufen (I3, Z. 72-76). Diese Beobachtung zeigt, dass die emotionalen Zustände der Klient:innen Einfluss auf den Verlauf der Beratungen und die Dolmetscharbeit haben.

I4 erkennt an, dass es manchmal schwierig ist, komplexe rechtliche Begriffe verständlich zu erklären und zu dolmetschen (I4, Z. 52). Dies verweist auf die Herausforderung, die in der rechtlichen Terminologie liegt, und auf die Notwendigkeit, diese verständlich zu vermitteln. Außerdem erwähnt I4, dass es bei arabischsprachigen Beratungen vorkommen kann, dass Dolmetscher:innen nicht denselben Dialekt wie die Klient:innen sprechen, was dazu führen kann, dass die Dolmetscher:innen fälschlicherweise beschuldigt werden, nicht korrekt übersetzt zu haben (I4, Z. 55-57). Diese Aussage verdeutlicht, dass auch sprachliche Unterschiede und Dialekte zu Missverständnissen führen können, was die Verantwortung und die Herausforderungen der Dolmetscher:innen weiter erhöht.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen verdeutlichen die vielschichtigen Herausforderungen, denen Dolmetscher:innen in ihrer Arbeit gegenüberstehen. I1 und I2 zeigen, dass emotionale Belastungen und psychische Probleme der Klient:innen bedeutende Faktoren sind, die die Beratungen komplizierter machen können. I3 hebt hervor, wie sich die emotionalen Zustände der Klient:innen über die Zeit verändern, was auch den Verlauf der Beratungen beeinflusst. I4 weist auf die Schwierigkeiten hin, komplexe rechtliche Inhalte verständlich zu vermitteln, und auf die Herausforderungen, die durch sprachliche Unterschiede entstehen können. Zusammenfassend zeigen die Aussagen, dass Dolmetscher:innen nicht nur sprachliche, sondern auch emotionale und kulturelle Brücken bauen müssen, um effektiv in herausfordernden Beratungssituationen zu arbeiten.

4.9.3 Umgang mit Herausforderungen

Der Umgang mit Herausforderungen für Dolmetscher:innen bei der Diakonie als Kategorie steht für eine Kombination aus professionellen Strategien, persönlicher Resilienz und kontinuierlicher Weiterbildung. Angesichts der emotionalen, interkulturellen und fachlichen Komplexität der Arbeit ist es entscheidend, dass Dolmetscher:innen effektive Methoden entwickeln, um diesen Schwierigkeiten zu begegnen. Insgesamt erfordert der Umgang mit den Herausforderungen der Dolmetschertätigkeit bei der Diakonie eine Kombination aus fachlichem Wissen, emotionaler Stabilität und ethischer Integrität. Durch fortlaufende Weiterbildung, psychosoziale Unterstützung und ein hohes Maß an Flexibilität können Dolmetscher ihre Arbeit auf einem professionellen Niveau halten und gleichzeitig persönliche Belastungen minimieren.

4.9.4 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Umgang mit Herausforderungen“

I1 beschreibt, dass sie ihr Bestes gibt, um belastende Gespräche nicht zu nah an sich heranzulassen (I1, Z. 73). Diese Aussage zeigt, dass sie sich bemüht, eine emotionale Distanz zu wahren, um sich selbst vor den psychischen Auswirkungen herausfordernder Gespräche zu schützen.

I2 betont, dass es oft hilfreich ist, mit Kolleg:innen innerhalb der Diakonie zu sprechen (I2, Z. 69). Dies deutet darauf hin, dass der Austausch mit anderen Fachleuten eine wichtige Unterstützung darstellt, um die emotionalen Herausforderungen der Arbeit zu bewältigen. Der

kollegiale Austausch kann dabei helfen, Erlebnisse zu verarbeiten und emotionale Lasten zu teilen.

I3 schildert, dass sie belastende Gespräche oft durch Spaziergänge verarbeitet. Sie versucht, die Geschichten, die sie hört, nicht in ihr Privatleben mitzunehmen (I3, Z. 83-84). Diese Strategie zeigt, dass sie aktiv daran arbeitet, eine Trennung zwischen beruflichen Belastungen und ihrem persönlichen Leben aufrechtzuerhalten, um ihre eigene mentale Gesundheit zu schützen.

I4 erwähnt, dass es Supervisionen gibt, die von allen in Anspruch genommen werden können und oft genutzt werden (I4, Z. 59). Diese Aussage unterstreicht die Wichtigkeit von professionellen Unterstützungssystemen, die den Mitarbeiter:innen helfen, ihre Erfahrungen zu reflektieren und sich mit den emotionalen Herausforderungen ihrer Arbeit auseinanderzusetzen.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen verdeutlichen die verschiedenen Strategien, die Dolmetscher:innen und Berater:innen anwenden, um mit den emotionalen Belastungen ihrer Arbeit umzugehen. I1 zeigt die Bedeutung emotionaler Distanz, während I2 den Wert des kollegialen Austauschs betont. I3 beschreibt eine persönliche Bewältigungsstrategie, die Bewegung und Reflexion umfasst, um die Trennung von Beruf und Privatleben zu fördern. I4 hebt die Rolle von Supervisionen als strukturierte Unterstützung hervor. Insgesamt zeigt sich, dass es eine Vielzahl von Ansätzen gibt, um mit den emotionalen Anforderungen des Berufs umzugehen, und dass die Unterstützung durch Kolleg:innen sowie professionelle Supervisionen entscheidend für die psychische Gesundheit und die berufliche Zufriedenheit ist.

4.9.5 Ansprechpartner:in bei Herausforderungen

Bei Herausforderungen in der Arbeit als Dolmetscher bei der Diakonie ist es wichtig, dass klare Ansprechpartner:innen zur Verfügung stehen, die Unterstützung bieten und Lösungen für auftretende Probleme finden können. Diese Ansprechpartner:innen sind in der Regel spezifische Personen oder Teams innerhalb der Organisation, die für verschiedene Aspekte der Dolmetschertätigkeit zuständig sind und den Dolmetschern in herausfordernden Situationen zur Seite stehen.

4.9.6 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Ansprechpartner“

I1 bestätigt, dass es eine Supervision gibt (I1, Z. 77). Diese kurze Aussage zeigt, dass Supervision ein anerkanntes und möglicherweise wichtiges Instrument in ihrer Arbeitsumgebung ist, um mit den Herausforderungen der Arbeit umzugehen.

I2 erläutert, dass die Berater:innen oft zur Verfügung stehen, um nach schwierigen Gesprächen zu reflektieren. Außerdem erwähnt sie, dass die Diakonie Supervisionen anbietet (I2, Z. 73-74).

Dies verdeutlicht die Unterstützung, die innerhalb der Organisation vorhanden ist, um mit emotional belastenden Situationen umzugehen.

I3 beschreibt ein wöchentliches Teamtreffen, bei dem belastende Gespräche geteilt werden, und hebt die Möglichkeit von Einzelsupervisionen hervor, die mehrere Male im Jahr stattfinden (I3, Z. 88-90). Diese Aussage zeigt, dass der regelmäßige Austausch im Team und die individuelle Supervision als essenzielle Komponenten für die Verarbeitung von emotionalen Belastungen betrachtet werden.

I4 ergänzt, dass es jederzeit möglich ist, mit den Teamleitern zu sprechen, und dass innerhalb des Teams Intervisionen stattfinden können (I4, Z. 62-63). Dies unterstreicht die Offenheit und Zugänglichkeit der Kommunikationsstrukturen, die den Mitarbeitenden ermöglichen, sich in schwierigen Situationen Unterstützung zu suchen.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen betonen die Wichtigkeit von Supervision und kollegialem Austausch als zentrale Elemente in ihrer Arbeit. I1 macht deutlich, dass Supervision als unterstützendes Instrument anerkannt ist. I2 und I3 zeigen, dass der Dialog mit Kolleg:innen und die regelmäßige Reflexion über belastende Gespräche einen strukturierten Rahmen für den Umgang mit emotionalen Herausforderungen bieten. I4 hebt die Zugänglichkeit der Teamleiter hervor, was auf eine unterstützende und offene Arbeitsatmosphäre hinweist. Insgesamt verdeutlichen die Aussagen, dass in der Diakonie ein starkes System der gegenseitigen Unterstützung besteht, das darauf abzielt, die psychische Gesundheit der Mitarbeiter:innen zu fördern und die Belastungen des Berufs zu bewältigen.

4.10 Veränderungen durch politische Ereignisse

4.10.1 Veränderungen durch politische Ereignisse

Die Kategorie „Veränderung der Translation durch politische Ereignisse“ bezieht sich auf die dynamischen Einflüsse, die geopolitische Ereignisse, insbesondere Kriege, Konflikte und andere politische Umwälzungen, auf die Übersetzungs- und Dolmetschtätigkeiten ausüben können. Diese Veränderungen können sowohl die Inhalte als auch die Rahmenbedingungen der Translation betreffen.

4.10.2 Antworten und Interpretationen der Kategorie „Veränderungen durch politische Ereignisse“

I1 berichtet, dass sie während ihrer Tätigkeit nie persönlich von politischen Konflikten betroffen war, da der Krieg in Syrien bereits begonnen hatte, als sie ihre Arbeit aufnahm. Der Krieg in der Ukraine hat sie nicht direkt beeinflusst, da sie nicht in dieser Sprache dolmetscht (I1, Z. 138-139). Diese Aussage verdeutlicht, dass politische Ereignisse nicht immer eine unmittelbare Auswirkung auf die Arbeit der Dolmetscher:innen haben und dass ihre Sprachkenntnisse eine entscheidende Rolle spielen.

I2 beschreibt, dass sich ihr Aufgabenfeld verändert hat, als der Krieg in der Ukraine ausbrach. Vor zwei Jahren übersetzte sie hauptsächlich russische Texte, doch aufgrund ihrer Kenntnisse in Ukrainisch konnte sie plötzlich als Dolmetscherin für Ukrainisch tätig werden (I2, Z. 135-137). Dies zeigt, dass politische Ereignisse die Arbeitsbereiche von Dolmetscher:innen dynamisch beeinflussen können und dass Anpassungsfähigkeit in dieser Rolle entscheidend ist. I3 hebt hervor, dass bei Ausbruch von Kriegen oder anderen politischen Ereignissen oft neue Klient:innen auftauchen und die Dolmetscher:innen zu Beginn dieser Ereignisse häufig als Laien gelten (I3, Z. 160-161). Diese Aussage zeigt die Herausforderungen, die mit plötzlichen Veränderungen in der Klientenstruktur verbunden sind, und hebt hervor, dass Dolmetscher:innen sich möglicherweise in neuen, unvorhergesehenen Situationen wiederfinden.

I4 hingegen sieht kaum Unterschiede in der Arbeit, da die Dolmetscher:innen so professionell sind, dass sie ihre eigene Wahrnehmung und Emotionen weitgehend außen vor lassen können (I4, Z. 119-120). Diese Sichtweise legt nahe, dass trotz der Herausforderungen, die politische Ereignisse mit sich bringen können, die Professionalität der Dolmetscher:innen sie in der Lage versetzt, unabhängig von persönlichen Eindrücken effektiv zu arbeiten.

Die Aussagen der Interviewpartner:innen verdeutlichen, dass politische Ereignisse und Krisen einen unterschiedlichen Einfluss auf die Arbeit von Dolmetscher:innen haben können. I1 beschreibt, dass sie von Konflikten unberührt bleibt, während I2 zeigt, dass sich ihr Aufgabenfeld aufgrund der geopolitischen Lage verändert hat. I3 hebt hervor, dass neue Klient:innen und unvorhergesehene Herausforderungen in Krisenzeiten häufig sind, was eine gewisse Flexibilität und Anpassungsfähigkeit erfordert. Im Gegensatz dazu argumentiert I4, dass die Professionalität der Dolmetscher:innen es ihnen ermöglicht, ihre persönlichen Gefühle und Wahrnehmungen zu kontrollieren, was darauf hindeutet, dass sie in der Lage sind, auch in schwierigen Situationen ruhig und professionell zu agieren. Insgesamt zeigt sich, dass die Rolle

der Dolmetscher:innen in Krisenzeiten sowohl Anpassung als auch Professionalität erfordert, um den Bedürfnissen der Klient:innen gerecht zu werden.

5 Conclusio

In dieser Arbeit sollte die Frage nach der Existenz einer Translationskultur bei der Diakonie in Österreich beantwortet werden.

Dafür erfolgte zunächst im theoretischen zweiten Teil eine theoretische Auseinandersetzung mit den zentralen Begriffen und Einflussfaktoren auf Translationspolitik und -kultur. Zunächst wurde dabei der Begriff der Sprachpolitik definiert und im weiteren Verlauf speziell auf die Translationspolitik eingegangen, sowohl im wissenschaftlichen Kontext als auch in Bezug auf ihre Bedeutung für die Gesellschaft. Hierbei zeigte sich, wie Translationspolitik als Instrument gesellschaftlicher Teilhabe fungiert und sich in Österreich entwickelt hat. Parallel dazu wurde die Translationskultur untersucht, wobei das Loyalitätsprinzip nach Prunč und Nord sowie das Ideal einer demokratischen Translationskultur thematisiert wurden. Die Abgrenzungen und Zusammenhänge zwischen Translationspolitik und -kultur wurden herausgearbeitet, was ein differenziertes Verständnis dieser beiden Felder ermöglicht. Schließlich wurde die Situation der Translation in Österreich analysiert, wobei insbesondere die migrationspolitischen Entwicklungen der letzten Jahrzehnte, gesetzliche Rahmenbedingungen sowie die Aufgaben und Verantwortung von Dolmetscher:innen betrachtet wurden.

Im dritten Teil der Arbeit wurden die Zielsetzungen und Forschungsfragen präzise formuliert, um die Untersuchung klar zu strukturieren. Der Flüchtlingsdienst der Diakonie diente als zentrales Forschungsfeld, dessen Geschichte, Leitbild und Translationsangebote detailliert beschrieben wurden. Um tiefere Einblicke in die Thematik zu gewinnen, wurde eine qualitative Forschungsmethode gewählt. Das leitfadengestützte Interview diente hierbei als primäre Erhebungsmethode, wobei die Auswahl der Interviewpartner:innen gezielt erfolgte. Die Transkription der Interviews erfolgte nach festgelegten Regeln, um eine systematische Analyse zu gewährleisten. Für die Auswertung wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz angewendet, um fundierte und differenzierte Ergebnisse zu generieren.

Im vierten Teil der Arbeit wurden die Ergebnisse der Arbeit vorgestellt, die an dieser Stelle eine endgültige Auswertung finden sollen, die mit der Beantwortung der Forschungsfrage und ihrer Teilfragen einhergeht.

Im empirischen Teil wurde konkret hinterfragt, wie die Translationskultur in der Diakonie Wien gestaltet ist. Um das herauszufinden erfolgt eine Orientierung an der von Prunč (2008) skizzierten demokratischen Translationskultur, wobei es sich um ein Ideal handelt, in dem alle Beteiligten über die gleiche Macht verfügen. Dieses Ideal ist in der Realität kaum

erreichbar, weil die Bestandteile einer Translationskultur in ihrem Zusammenspiel sehr komplex sind, wie diese Auswertung und Zusammenfassung noch zeigen wird. Das Ideal der Translationskultur ist demnach in der Realität kaum erreichbar. Das Ideal verfügt jedoch über grundlegende Bausteine, die nachfolgend untersucht werden.

Prunč (2007:342) versteht unter *Kooperativität*, einem Baustein der Translationskultur, die Arbeitsteilung unter den Beteiligten, die Achtung aller Interessen und die Bereitschaft Konflikte zu verringern und zu vermeiden.

Für die Diakonie wurde unter Kooperation erfragt, wie die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen zusammen arbeiten und wie die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen mit Konflikten umgehen. Außerdem wurde erfragt, wie die Interessen aller an der an Translationshandlungen beteiligten Menschen geachtet werden.

Die Interviews verdeutlichen die zentrale Rolle der Rollendifferenzierung in der Teamarbeit innerhalb der Diakonie. Eine klare Verteilung der Aufgaben sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter:innen ihre jeweiligen Rollen kennen, was eine strukturierte Arbeitsweise fördert. Diese Differenzierung wird als essenziell für eine reibungslose Zusammenarbeit angesehen, da sie Vertrauen und Abhängigkeit zwischen den Teammitgliedern schafft. Die enge Kooperation wird als gemeinschaftlicher Prozess verstanden, in dem alle Beteiligten eng zusammenarbeiten, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. Die gegenseitige Unterstützung spielt dabei eine entscheidende Rolle, insbesondere durch die Vorbereitung neuer Teammitglieder und deren Einarbeitung in die jeweiligen Aufgaben. Insgesamt zeigen die Aussagen, dass erfolgreiche Teamarbeit auf klaren Rollen, intensiver Kommunikation und kontinuierlicher Unterstützung basiert. Die Aussagen der Interviewten zeigen eine überwiegend positive Wahrnehmung der Teamdynamik, wobei Konflikte innerhalb des Teams als selten und in der Regel nicht existent beschrieben werden. Diese Einschätzung deutet auf eine harmonische Zusammenarbeit hin. Unterstützend wird die Rolle von Supervisionen hervorgehoben, die als hilfreiches Instrument zur Konfliktbewältigung dienen können. Bei schwierigen Situationen verfolgt das Team einen pragmatischen Ansatz: Es wird empfohlen, eine kurze Pause einzulegen oder sich zurückzuziehen, um die Situation zu besprechen. Die Teamleitung wird als kompetent und gut vorbereitet angesehen, um potenziellen Konflikten entgegenzuwirken. Es ist jedoch zu beachten, dass die Befragten hauptsächlich auf interne Teamkonflikte eingehen, während sie emotionale Spannungen, die während des Dolmetschens in Asylverfahren auftreten können, nicht explizit thematisieren. Die Aussagen der Interviewten verdeutlichen einen klar strukturierten, klientenzentrierten Ansatz in der Beratung, bei dem Transparenz, Wertschätzung und Empathie im Vordergrund stehen. Ein zentraler Aspekt ist die Rollenklarheit: Die

Klient:innen werden aufgeklärt, dass sie sich direkt an die Dolmetscher:innen wenden sollen, um Missverständnisse zu vermeiden und Erwartungen klar zu steuern. Diese Klarheit fördert Transparenz und stellt sicher, dass alle Beteiligten ihre Aufgaben und Verantwortungen verstehen. Wertschätzung und Respekt gegenüber den Klient:innen und den Kolleg:innen sind ebenfalls entscheidend. Empathie und aktives Zuhören werden betont, um Vertrauen aufzubauen und den Klient:innen zu zeigen, dass ihre Anliegen ernst genommen werden. Dieser Ansatz stärkt die Beziehung zwischen dem Team und den Klient:innen und sorgt für eine unterstützende Atmosphäre. Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass die Beratungen nicht nur sachlich gut durchgeführt werden sollen, sondern auch so, dass alle Beteiligten den Prozess mit einem positiven Gefühl verlassen. Dieser optimistische und einfühlsame Ansatz trägt wesentlich zur erfolgreichen Beratung bei. Transparenz spielt in der Kommunikation eine zentrale Rolle. Klare Aussagen von Anfang an, dass das Team dort ist, um zu helfen, und dass Unklarheiten jederzeit angesprochen werden können, verhindern unrealistische Erwartungen. Diese Offenheit und Unterstützung zeigen ein hohes Maß an professioneller Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit.

Zusammengefasst basiert die Beratungsarbeit auf klarer Kommunikation, Empathie und einer offenen Haltung, wodurch das Vertrauen der Klient:innen gestärkt und der Beratungsprozess positiv gestaltet wird. Die Kooperativität innerhalb der Diakonie zeigt sich in einer Arbeitsweise, die stark von klarer Rollenteilung, gegenseitigem Respekt und enger Zusammenarbeit geprägt ist. Die Teammitglieder sind sich ihrer jeweiligen Aufgaben bewusst, was die Effizienz der gemeinsamen Arbeit fördert. Gleichzeitig betont die gegenseitige Unterstützung und Empathie im Team die Bedeutung einer harmonischen Zusammenarbeit, in der jeder auf den anderen angewiesen ist. Konflikte treten selten auf, und wenn sie doch entstehen, werden sie durch offene Kommunikation und professionelle Supervision konstruktiv gelöst. Diese kooperative Dynamik fördert nicht nur den internen Zusammenhalt, sondern trägt auch dazu bei, dass Klient:innen eine unterstützende und vertrauensvolle Beratung erfahren. Die Teammitglieder arbeiten gemeinsam daran, die Beratungen nicht nur sachlich korrekt, sondern auch menschlich empathisch zu gestalten, was die Qualität der Arbeit insgesamt steigert. Die Kooperativität in der Diakonie ist somit das Fundament für eine erfolgreiche und nachhaltige Zusammenarbeit, die auf Transparenz, Respekt und gemeinschaftlichem Handeln basiert.

Für die *Loyalität*, als weiterer Baustein der Translationskultur, sind nach Prunč (2007: 341) alle am Translationsprozess beteiligten Personen verantwortlich. Diese haben die Verantwortung, dass die Translation gelingt.

Für die Diakonie wurde erfragt, wie sich die Loyalität von Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen zeigt und wem gegenüber sie sich loyal fühlen.

Das Fazit zur Translationskultur der Diakonie Wien in Bezug auf Loyalität zeigt, dass sowohl die Dolmetscher:innen als auch die Berater:innen hohe ethische und professionelle Standards einhalten, die von gegenseitigem Vertrauen und Verantwortung geprägt sind. Die Dolmetscher:innen werden als zentrale Vermittler:innen zwischen den Klient:innen und den Berater:innen betrachtet, wobei eine präzise, wortgetreue Übersetzung und die genaue Wiedergabe der Aussagen der Klient:innen im Mittelpunkt stehen. Diese Loyalität äußert sich nicht nur in der Verpflichtung, korrekt und vollständig zu übersetzen, sondern auch in der Diskretion und Vertraulichkeit, die von den Dolmetscher:innen erwartet wird. Zudem wird von den Dolmetscher:innen erwartet, dass sie sich den professionellen Standards der Diakonie anpassen und sich in den Dienst des Beratungserfolges stellen, ohne eigenständig Gespräche mit den Klient:innen zu beginnen. Diese Loyalität gegenüber den Berater:innen und der Institution zeigt sich auch in der Bereitschaft, an Weiterbildungen und Supervisionen teilzunehmen, um die Qualität der Translation sicherzustellen. Selbst in emotional belastenden oder herausfordernden Situationen bewahren die Dolmetscher:innen ihre Professionalität und Loyalität, indem sie sich auf das Wohl der Klient:innen und die Neutralität in ihrer Arbeit konzentrieren. Insgesamt wird die Translationskultur der Diakonie Wien durch eine starke Loyalität sowohl gegenüber den Berater:innen als auch den Klient:innen geprägt, die auf Präzision, Verantwortung und Diskretion basiert.

Laut Prunč (2008: 31) heißt *Transparenz*, als Baustein der Translationskultur, dass alle am Translationsprozess beteiligten Personen über Ziele und Rahmenbedingungen informiert sind.

Für die Diakonie wurde unter Transparenz erfragt, ob es Schulungen oder Weiterbildungen, für die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen gibt und in welchen Regelwerken die Erwartungen an die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen formuliert sind.

In der Diakonie Wien spielt Transparenz eine zentrale Rolle in der Teamarbeit, insbesondere im Umgang mit sensiblen Themen. Offene Kommunikation ist entscheidend, um Vertrauen im Team zu fördern und die Qualität der Arbeit sicherzustellen. Transparenz wird jedoch unterschiedlich gehandhabt, abhängig von den jeweiligen Teamdynamiken. In manchen Teams bereiten Berater:innen die Dolmetscher:innen spezifisch auf Themen vor, während in anderen Teams eine gemeinsame Entscheidungsfindung durch regelmäßige Sitzungen und Mitspracherecht gefördert wird. Ein weiteres praktisches Beispiel für Transparenz ist die systematische Dokumentation aller Gespräche in einer Datenbank, auf die sowohl Kolleg:innen

als auch die Leitung zugreifen können. Diese Maßnahmen gewährleisten einen kontinuierlichen Informationsfluss und tragen dazu bei, dass Transparenz nicht nur ein theoretisches Ideal bleibt, sondern auch im Arbeitsalltag der Diakonie konkret umgesetzt wird. Insgesamt zeigt sich, dass Transparenz als fundamentaler Wert angesehen wird, der sowohl die Zusammenarbeit im Team als auch die Qualität der Arbeit stärkt. Die verschiedenen Perspektiven verdeutlichen die Vielschichtigkeit dieses Prinzips, das je nach Team und Situation unterschiedlich ausgeprägt ist, aber stets das Ziel verfolgt, Offenheit und Verantwortung zu fördern.

Die Aussagen der Interviewpartner zu den Weiterbildungsangeboten in ihrer Tätigkeit fallen insgesamt eher knapp aus. Während einige lediglich erwähnen, dass es Weiterbildungen gibt, ohne auf deren Relevanz oder Inhalte einzugehen, heben andere spezifische Schulungen hervor, insbesondere für Rechtsberater:innen und in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen. Dabei zeigt sich eine gewisse Flexibilität in der Wahl der Fortbildungsangebote, auch wenn sie insgesamt nicht als besonders zentral oder innovativ wahrgenommen werden. In Bezug auf die Qualitätssicherung in der Dolmetsch- und Beratungsarbeit beschreiben die Interviewten verschiedene Kontrollmechanismen. Indirekte Kontrollen erfolgen durch den Vergleich von Übersetzungen durch Berater:innen, die beide Sprachen beherrschen. Zudem gibt es Leitfäden und stichprobenartige Überprüfungen durch Organisator:innen, Peer Reviews und Schulungen zur Erkennung von Übersetzungsfehlern durch Berater:innen ergänzen die Qualitätssicherungsmaßnahmen. Diese Mischung aus direkter und indirekter Kontrolle zeigt, dass das Vertrauen in die Fähigkeiten der Dolmetscher:innen eine wichtige Rolle spielt, während gleichzeitig präventive Maßnahmen zur Fehlervermeidung ergriffen werden. Insgesamt wird die Qualität durch eine Balance aus Kontrolle und Vertrauen sichergestellt, wobei formelle und informelle Maßnahmen gleichermaßen zum Einsatz kommen.

Laut Prunč (2008:32) orientiert sich das Prinzip der *Ökologizität*, als ein weiterer Baustein der Translationskultur, am Einsatz der Ressourcen, die mit geringem Einsatz ein möglichst hochwertiges Ergebnis erzielen sollen.

Für die Diakonie wurde unter *Ökologizität* erfragt, wie die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen auf ihre Arbeit vorbereitet sind und was die Diakonie macht, damit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen effizient arbeiten können.

In Bezug auf die *Ökologizität* der Dolmetschpraxis innerhalb der Diakonie zeigt sich ein klarer Fokus auf Präzision und Genauigkeit. Die wortwörtliche Übersetzung wird als zentraler Aspekt angesehen, da sowohl die Klient:innen als auch die Diakonie großen Wert darauf legen, dass Informationen exakt und unverändert übermittelt werden. Diese Erwartungen

betonen die essenzielle Rolle der Dolmetscher:innen in der Kommunikation. Gleichzeitig gibt es keine festen Vorschriften oder formalen Leitlinien, die die Dolmetschpraxis regeln. Dies deutet auf eine gewisse Flexibilität hin, die den Dolmetscher:innen erlaubt, ihre Arbeit eigenverantwortlich auszuführen und je nach Situation geeignete Ansätze zu finden. Trotz der hohen Ansprüche an Präzision wird ihnen somit Raum für individuelle Lösungen gelassen.

Die Wahrnehmung der Translationskultur im Gesamten in der Diakonie ist vielschichtig und variiert zwischen den Teammitgliedern. Während einige Interviewte die vorhandene Translationskultur als effizient und serviceorientiert beschreiben, was auf gut strukturierte Kommunikationsprozesse hinweist, betont ein anderer, dass diese Kultur weniger formal und eher durch informelle Praktiken geprägt ist, die im Laufe der Zeit aus den Erfahrungen des Arbeitsalltags heraus entstanden sind. Diese unterschiedlichen Perspektiven verdeutlichen, dass die Translationskultur in der Diakonie nicht einheitlich definiert ist; vielmehr hängt sie stark von den individuellen Erfahrungen und der Teamdynamik ab. Zudem wird der hohe Wert des Teamgeistes betont, jedoch wird auch angemerkt, dass die Translationskultur in vielen Aspekten den Standards anderer Einrichtungen ähnelt. Insgesamt zeigt sich, dass die Translationskultur in der Diakonie ein flexibles Konstrukt ist, das sich an situative Gegebenheiten anpasst und stark von den persönlichen Ansichten der Teammitglieder geprägt wird.

Bei der Recherche zu dieser Arbeit ist aufgefallen, dass es nur wenig Fachliteratur zur Thematik gibt. Die geringe Anzahl an Forschungsarbeiten und Publikationen zur gegenwärtigen und vergangenen Translationspolitik in Österreich lässt sich durch mehrere Faktoren erklären. Ein wesentlicher Grund könnte das mangelnde Interesse oder Bewusstsein für die Bedeutung von Translationspolitik in der breiteren Gesellschaft sein. Oft wird Translation nicht als eigenständiges Forschungsfeld betrachtet, sondern als Teilbereich von Sprach- oder Kulturwissenschaften, wodurch relevante Themen in den Hintergrund gedrängt werden. Zudem könnte die Komplexität der Translationspolitik, die sowohl politische als auch kulturelle Dimensionen umfasst, Forscher:innen abschrecken, die sich lieber auf klar umrissene Themen konzentrieren. Ein weiterer möglicher Grund ist die begrenzte Verfügbarkeit von Ressourcen und Finanzierung für Forschungsprojekte in diesem speziellen Bereich. Diese Lücken in der Forschung haben Auswirkungen auf die zukünftige Entwicklung der Translationspolitik in Österreich. Ohne eine fundierte wissenschaftliche Basis ist es schwierig, informierte Entscheidungen zu treffen oder bewährte Praktiken zu etablieren. Das Fehlen umfassender Studien könnte dazu führen, dass die Diskussion über Translation und ihre Auswirkungen auf die Gesellschaft in der öffentlichen Wahrnehmung weiterhin marginalisiert

bleibt. Für die Zukunft wäre es daher essenziell, das Interesse an diesem Forschungsfeld zu fördern und die Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft, Politik und Praxis zu stärken, um die Relevanz und die Herausforderungen der Translationspolitik adäquat zu adressieren.

6 Literaturverzeichnis

- AIIC – International Association of Conference Interpreters (2004). *Professional Ethics*. <https://aiic.org> (Stand: 06.05.2025)
- Allner, Christian (2018). *Lost in automatic translation*. <https://www.derstandard.de/story/2000090152952/lost-in-automatic-translation> (Stand: 20.12.2022).
- Annan, Kofi (2005). In Larger Freedom: Towards Development, Security and Human Rights for All. *Report oft the Secretary-General A/59/2005*. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/A.59.2005.Add.3.pdf> (Stand: 24.11.23).
- Bellak, Blanka; Wintersteiner, Werner & Diendorfer, Gertraud (2016). *Friedensforschung, Konfliktforschung, Demokratieforschung. Ein Handbuch*. Weimar: Böhlau Verlag.
- Bischoff, Alexander & Denhaerynck, Kris (2010). What do language barriers cost? An exploratory study among asylum seekers in Switzerland. *BMC Health Services Research*, 10(248).
- Bischoff, Alexander & Hudelson, Patricia (2010). Access to healthcare interpreter services: where are we and where do we need to go? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 7(7), 2838–2844.
- Bogner, Alexander; Littig, Beate & Menz, Wolfgang (2004). *Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*. 2. Aufl.. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bundeskanzleramt (o.J.). *Volksgruppen*. <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/themen/volksgruppen.html> (Stand: 24.11.2023)
- Csáky, Moritz (2010). *Das Gedächtnis der Städte. Kulturelle Verflechtungen – Wien und die urbanen Milieus in Zentraleuropa*. Wien, Köln, Weimar: Böhlau.
- Diakonie Eine Welt (o.J.). *Diakonie Flüchtlingsdienst*. <https://www.diakonie.at/ueber-uns/traeger-diakonischer-arbeit/diakonie-eine-welt/diakonie-fluechtlingsdienst> (Stand: 08.12.2022).
- Diakonie Österreich (o.J.a). *Die Diakonie. Ihr Auftrag, ihre Aufgaben, ihre Werte*. <https://www.diakonie.at/ueber-uns/die-diakonie> (Stand: 08.12.2022).
- Diakonie Österreich (o.J.b). *Die Geschichte der Diakonie in Österreich*. <https://www.diakonie.at/ueber-uns/geschichte> (Stand: 06.12.2022).
- Diakonie Österreich (o.J.c). *Flucht und Integration*. <https://www.diakonie.at/unsere-themen/flucht-und-integration> (Stand 06.12.2022).

- Diakonie (2013). Standortbestimmung und Herausforderung. Fassung der Kommission für Diakonie und soziale Fragen. In: Diakonie Österreich (Hg.) *In der Nächsten Nähe. Standortbestimmung und Herausforderung im Jahr der Diakonie 2013*, 11-14
- Fabrizy, Ernst Eugen (2016). *Strafbestimmungen des StGB für Sachverständige. Eine rechtsdogmatische Darstellung.* <https://widab.gerichts-sv.at/website2016/wp-content/uploads/2016/08/Sach-Sonderausgabe-2012-53-55-Fabrizy.pdf> (Stand: 24.11.2023)
- Feige, Judith; Günther, Meike & Hildebrand, Bettina (2009). *Menschenrechte. Materialien für die Bildungsarbeit mit Jugendlichen und Erwachsenen.* Berlin: Deutsches Institut für Menschenrechte. [https:// Menschenrechte. Materialien für die Bildungsarbeit mit Jugendlichen und Erwachsenen. \(institut-fuer-menschenrechte.de\)](https://Menschenrechte.Materialien.für.die.Bildungsarbeit.mit.Jugendlichen.und.Erwachsenen.(institut-fuer-menschenrechte.de)) (Stand: 24.11.2023)
- Díaz Fouces, Oscar (2005). „Software libre en la formación de traductores: entre el pragmatismo y la utopía“. In: Romana García, María Luisa (Hg.) *II AIETI. Actas del II Congreso Internacional de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación.* Madrid: AIETI, 25–43.
- González Núñez, Gabriel (2016). *Translating in Linguistically Diverse Societies. Translation policy in the United Kingdom.* Amsterdam: Benjamins Translation Library.
- Hamm, Brigitte (2016). Die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte: Auswirkungen auf das Menschenrechtsregime. *Kritische Justiz*, 49(4), 479-495.
- Haarmann, Harald (1988). Sprachen- und Sprachpolitik. In: Ammon, Ulrich (Hg.) *Sociolinguistics/ Soziolinguistik. An international Handbook of the Science of Language and Society/ Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft.* Bd. 2. Berlin, New York: De Gruyter, 1660-1678.
- Hale, Sandra (2007). *Community Interpreting.* Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Helfferrich, Cornelia (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In: Baur, Nina & Blasius Jörg (Hg.) *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung.* Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hinte, Wolfgang (2010). *Was ist Sozial-Raum-Orientierung?* Universität Duisburg Essen. <https://www.lebenshilfe.de/de/leichte-sprache/mit-bestimmen/Downloads/Hinte-Sozial-Raum-Text.pdf> (Stand: 24.11.2023)
- Horn, Hans-Jürgen (1995). Die Begutachtung von fremdsprachigen Ausländern – Probleme und Fehlerquellen. *Monatszeitschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform*, 78(6), 382-386.

- Kadenge, Maxwell & Nkomo, Dion (2011). *Language policy, translation and language development in Zimbabwe*. Routledge: Taylor & Francis.
- Kadrić, Mira (2009). *Dolmetschen bei Gericht: Erwartungen, Anforderungen, Kompetenzen*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Kalina, Sylvia (2001). *Strategic processing and effort in translation and interpreting*. In: Schäffner, Christina (Hg.) *Translation and Interpreting in the 21st Century: Trends and Prospects*. Clevedon: Multilingual Matters, 119–133.
- Kalina, Sylvia (2002). *Interpreting Competences as a Basis and a Goal for Teaching*. In: *The Interpreters' Newsletter*, 11, 3–32.
- Krainz, Klaus (2012). Dolmetschen im Asylverfahren. *Öffentliche Sicherheit*, 11 (12), 61-63.
- Kreckel, Rainer (2004). *Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit*. 2. Aufl. Frankfurt: Campus Verlag.
- Kuckartz, Udo (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Leitner, Michaela (2023). *Qualitätssicherung*. <https://www.smile-translations.at/qualitaetssicherung> (Stand: 25.11.2023)
- Maykus, Stephan; Hensen, Gregor; Küstermann, Burkhard; Riecken, Andrea & Schinnenburg et al. (2014). Inklusive Bildung- Teilhabe als Handlungs- und Organisationsprinzip. In: Hensen, Gregor; Küstermann, Burkhard; Maykus, Stephan; Riecken, Andrea & Schinneburg, Heike et al. (Hg.) *Inklusive Bildung*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 9-46.
- Marten, Heiko F. (2016). *Sprach(en)politik. Eine Einführung*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- Mehlich, Diane (2003). Was ist Sprachpolitik? Theoretische Aspekte. In: Mehlich, Diane; Arnold, Rainer; Grau, Nicola; Dolnik, Jurai; Arens, Meinolf & Dumbrava, Vasile (Hg.). *Nationale Sprachpolitik und europäische Integration. Tagungsbericht der forost-Projektgruppe III*. München: forost, 7-17.
- Meylaerts, Reine (2011). Translation policy. In: Gambier, Yves & van Doorslaer, Luc (Hg.) *Handbook of Translation studies -Volume 2*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, 163- 168.
- Mikkelsen, Holly (2008). Evolving views of the court interpreter's role. In: ValeroGarcés, Carmen, Martin, Anne (Hg.). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 81-97.

- Mohr, Martin (2023). *Statistiken zu Ausländern und Migration in Österreich*. <https://de.statista.com/themen/4706/auslaender-und-migration-in-oesterreich/#topicOverview> (Stand: 24.11.2023)
- Möske, Mike et al. (2018). *ZwischenSprachen – Qualitätsstandards für die Qualifizierung von Sprachmittlerinnen in der sozialen Arbeit mit Geflüchteten*. Universität Hamburg. https://www.sprachkultur.de/fileadmin/user_upload/ZwischenSprachen_StandardsQualifDolm_2020.pdf (Stand: 06.05.2025)
- Mossop, Brian (2014). *Revising and editing for translators*. Oxon, New York: MyLibrary.
- Nord, Christiane (2001a). Loyalty revisited. Bible translation as a case in point. In: *The Translator* 7, (2), 185-202.
- Nord, Christiane (2001b). *Translating as a purposeful activity. Functionalist approaches explained*. Manchester, Northampton: St. Jerome Publishing.
- ÖNORM D 1202 (2002). *Dienstleistungen – Übersetzen und Dolmetschen – Anforderungen an die Dienstleistung und an die Bereitstellung der Dienstleistung*. Erstellt v. Fachnormenausschuss 239. Wien: Österreichisches Normungsinstitut.
- ÖVGd (2023a). *Allgemeines*. <https://www.gerichtsdolmetscher.at/Menu/OEVGD/Allgemeines> (Stand: 30.12.2023)
- ÖVGd (2023b). *ÖVGd Berufs- und Ehrenkodex*. https://www.gerichtsdolmetscher.at/Dokumente-Mitgliederbereich/Dokumente_OVGd-Dokumente/OVGd_Berufs-%20und%20Ehrenkodex.pdf (Stand: 30.12.2023)
- Ozolins, Uldis (2010). Factors that determine the provision of Public Service Interpreting: comparative perspectives on government motivation and language service implementation. *The Journal of Specialised Translation*. https://www.jostrans.org/issue14/art_ozolins.pdf (Stand: 24.11.2023)
- Pöchhacker, Franz (1997). „Is There Anybody Out There?“ Community Interpreting in Austria. In: Carr, Silvana, Roberts, Roda, Dufour, Aideen & Steyn, Dini (Hg.) *The Critical Link: Interpreters in the Community. Selected Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Geneva Park/Canada/Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 215–225.
- Pöchhacker, Franz (2016). *Introducing Interpreting Studies*. 2. Aufl. London/New York: Routledge.
- Pöllabauer, Sonja (2005). *„I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.

- Pöllabauer, Sonja (2006). "Translation culture" in interpreted asylum hearings. In: Pym, Anthony (Hg.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 151-162.
- Prochazka, Katharina (2018). Minderheitensprachen zählen! Über Sprachzählungen und Minderheiten(-sprachen). *Wiener Linguistische Gazette (WLG)*, 83, 1-26.
- Prunč, Erich (2000). Vom Translationsbiedermeier zur Cyber-translation. *TEXTconTEXT*, 14 (4), 3–74.
- Prunč, Erich (1997). Translationskultur (Versuch einer konstruktiven Kritik des translatorischen Handelns). *TEXTconTEXT*, 11 (2), 99–127.
- Prunč, Erich (2007). *Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht*. Berlin: Frank & Timme.
- Prunč, Erich (2008). Zur Konstruktion von Translationskulturen. In: Schippel, Larisa (Hg.) *Translationskultur*. Berlin: Frank&Timme, 19-41.
- Radwanski, Maria Cecilia (2015). *Translation im Dritten Reich – Eine translationssoziologische Analyse am Beispiel übersetzter Belletristik im Lichte nationalsozialistischer Sprach-, Translations- und Literaturpolitik*. Masterarbeit. Universität Wien.
- Rupnow, Dirk (2017). The History and Memory of Migration in Post-War Austria: Current Trends and Future Challenges. In: Bischof, Günther & Rupnow, Dirk (Hg.) *Migration in Austria*. Innsbruck: Innsbruck University Press (IUP), 37-66.
- Schweda-Nicholson, Nancy (1994). Professional Ethics for Court and Community Interpreters“. In: Hammond, Deanna L. (Hg.) *Professional issues for translators and interpreters*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 79-97
- Sandrini, Peter (2019). *Translationspolitik für Region- oder Minderheitensprachen. Unter besonderer Berücksichtigung einer Strategie der Offenheit*. Berlin: Frank & Thimme Verlag.
- Sauer, Christoph (1998). Sprachpolitik und Sprachenpolitik. In: Sauer, Christoph (Hg.) *Der aufdringliche Text*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag, 177-200
- Statistik Austria (2023). *Statistisches Jahrbuch Migration und Integration. Zahlen, Daten, Indikatoren*. http://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/MIG2023.pdf (Stand: 18.11.2023)
- UNHCR Österreich (2023). *Dolmetschen im Asylverfahren*. <https://www.unhcr.org/dach/at/was-wir-tun/asyl-in-oesterreich/trainingshandbuch> (Stand: 18.11.2023)

- UNIVERSITAS Austria (2017). *Berufs- und Ehrenordnung*. <https://www.universitas.org/wp-content/uploads/Berufs- und Ehrenordnung 2017 final-1.pdf> (Stand: 30.12.2023)
- UNIVERSITAS Austria (2023). *Daten und Fakten*. [https:// www.universitas.org/de/ueber-uns/](https://www.universitas.org/de/ueber-uns/) (Stand: 30.12.2023)
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London: Longman.
- Wolf, Michaela (2003). Übersetzer/Innen - Verfangen im sozialen Netzwerk? Zu gesellschaftlichen Implikationen des Übersetzens. In: Krysztofiak-Kaszyńska, Maria (Hg.) *Probleme der literarischen Übersetzung*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM, 105-122.
- Wolf, Michaela (2010). Translationskultur versus Translationsfeld? Zu den „Spielregeln“ translatorischer Funktionsweise. In: Grbić, Nadja; Hebenstreit, Gernot; Vorderobermeier, Gisella & Wolf, Michaela (Hg.) *Translationskultur revisited: Festschrift für Erich Prunč*. Tübingen: Stauffenburg, 21–32.
- Wright, Sue (2016). *Language policy and language planning: From nationalism to globalization*. London: Palgrave Macmillan.

7 Abstract

7.1 Abstract (DE)

Österreich war aufgrund seiner historischen Konstellation als Vielvölkerstaat und der fortwährenden Migrationsbewegungen stets ein Land der kulturellen und sprachlichen Vielfalt. Die Translation spielte dabei eine wichtige Rolle, deren Bedeutung im Laufe der Zeit je nach politischen und gesellschaftlichen Gegebenheiten variierte. Besonders im Zuge der Migrationskrise ab 2015 rückte die Rolle von Dolmetscher:innen in den Fokus der Öffentlichkeit, da vermehrt Übersetzungen in vielfältigen Kontexten, wie an Grenzen oder in Asylverfahren, benötigt wurden. Dies führte zu Diskussionen über die Qualität und Verfügbarkeit professioneller Dolmetscher:innen, da oft fehlende Ausbildung und internationale Qualitätsstandards kritisiert wurden. In dieser Arbeit wird untersucht, inwiefern politische Rahmenbedingungen und institutionelle Strukturen, wie im Fall der Diakonie Wien, Einfluss auf die Entwicklung einer spezifischen Translationskultur haben. Anhand von Experteninterviews wird die Translationspraxis der Diakonie analysiert, wobei der theoretische Rahmen auf dem Konzept der demokratischen Translationskultur nach Prunč (2008) basiert, das Kooperativität, Loyalität, Transparenz und Ökologizität betont. Im Ergebnis werden unterschiedliche Wahrnehmungen deutlich, die zeigen, dass die Translationskultur in der Diakonie nicht einheitlich definiert ist. Stattdessen ist diese von den individuellen Erfahrungen und der Teamdynamik abhängig, die mit einem hohen Teamgeist einhergeht. Die Translationskultur in der Diakonie ist daher ein flexibles Konstrukt, das sich an situative Gegebenheiten anpasst und von den persönlichen Ansichten der Teammitglieder geprägt wird. Für klarere Rahmenbedingungen zur Translationspolitik wäre wichtig, das Interesse an diesem Forschungsfeld zu fördern und die Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft, Politik und Praxis zu stärken.

7.2 Abstract (EN)

Austria has always been a country marked by cultural and linguistic diversity due to its historical configuration as a multiethnic state and ongoing migration movements. Translation has played a vital role in this context, although its significance has varied over time depending on political and societal developments. In particular, the migration crisis that began in 2015 brought the role of interpreters into the public spotlight, as translation services were increasingly required in diverse settings such as border crossings and asylum procedures. This led to public debates about the quality and availability of professional interpreters, with frequent criticism regarding the lack of training and adherence to international quality standards.

This study examines the extent to which political frameworks and institutional structures, using the example of Diakonie Vienna, influence the development of a specific translation culture. Based on expert interviews, the translation practices of Diakonie are analyzed within the theoretical framework of Prunč's (2008) concept of democratic translation culture, which emphasizes cooperation, loyalty, transparency, and ecological awareness.

The findings reveal varying perceptions, indicating that translation culture at Diakonie is not uniformly defined. Instead, it is shaped by individual experiences and team dynamics, characterized by a strong sense of team spirit. Thus, the translation culture at Diakonie emerges as a flexible construct that adapts to situational contexts and is influenced by the personal perspectives of team members.

To establish clearer policy frameworks in translation, it is essential to promote interest in this field of research and to strengthen collaboration between academia, policy-makers, and practitioners.

Anhang A: Interviewleitfaden

Interviewleitfaden – Translationskultur der Diakonie: Expert:inneninterview

Briefing

Als Einstieg findet die Kontaktaufnahme mit der oder dem Interviewpartner:in statt.

Folgende Informationen werden dazu gegeben:

- Vorstellen der eigenen Person
- Kurze Erklärung, in welchem Zusammenhang das Interview durchgeführt wird / Thema
- Zusicherung der Anonymität, falls gewünscht – Grund für Tonbandaufnahme mitteilen
- Erlaubnis zum Aufnehmen erfragen
- Angaben zum zeitlichen Rahmen (45 - 60 Min.)

Thematische Einführung

Translationspolitik ist ein vorhandener oder auch fehlender Bestandteil der übergeordneten Sprachpolitik und kann als eine Reihe von festgelegten Gesetzen, die das Übersetzen und Dolmetschen im öffentlichen Bereich festlegen, definiert werden. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die jeweilige Regierung und geltende Politik großen Einfluss auf die Rahmenbedingungen beim Übersetzen und Dolmetschen nehmen können.

Vor dem Hintergrund dieser einzuhaltenden Vorschriften kann sich innerhalb einer Organisation oder einer Gesellschaft eine Translationskultur entwickeln, die aus „Normen, Konventionen, Erwartungshaltungen und Wertvorstellungen aller an Translationsprozessen beteiligten Handlungspartnern besteht“

Im Rahmen meiner Masterarbeit möchte ich zur vorherrschenden Translationskultur der Diakonie forschen und diese am Ende auch beschreiben können.

Nun sind wir auch schon mitten im Thema und ich darf Ihnen meine erste Frage stellen.

Offener, explorativer Gesprächsteil

1. Erzählen Sie mir bitte, wie lange Sie bereits bei der Diakonie tätig sind und was genau Ihre Aufgaben sind.

- Sind Sie ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig?
- Aus welchen Ländern stammen Ihre Klient:innen?

- Welche Sprache(n) dolmetschen Sie?
- Wie würden Sie das Dolmetschangebot der Diakonie beschreiben?
- Bei welchen Anliegen, Amtswegen ect. dolmetschen Sie im Auftrag der Diakonie?
- Wie würden Sie Ihr Aufgabenfeld beschreiben?

2. Welche Sprach- bzw. Dolmetschausbildung haben Sie absolviert?

- Wer kann bei der Diakonie als Dolmetscher arbeiten? Welche Voraussetzungen gibt es?
- Welche Erwartungen hat die Diakonie als Arbeitgeber an Sie?
- Wird die Richtigkeit Ihrer Übersetzungen kontrolliert oder gibt es in irgendeiner Form Qualitätskriterien, die zu erfüllen sind?
- Empfinden Sie diese Anforderungen als angemessen und erfüllbar?
- Welche Erwartungen haben Sie, bevor Sie in einem Gespräch als Dolmetscher fungieren?

3. Welche Erwartungen stellen die Klient:innen an Sie?

- Übersetzen Sie Wort für Wort oder inhaltlich wiedergebend?
- Gibt es Sätze, Phrasen, die Sie beim Dolmetschen bewusst ignorieren oder weglassen?
- Wie gehen Sie mit sensiblen, psychisch aufwühlenden Themen um? Wenn die Klient:innen beispielsweise beginnen zu weinen oder Sie feststellen, dass sie Angst haben.
- An welche Rahmenbedingungen bzw. Vorschriften sind Sie gebunden?
- Kommt es vor, dass Sie gewisse Aussagen nicht übersetzen können? Wenn ja, wo liegen die Gründe dafür?

4. Mit welchen Herausforderungen sind Sie in Ihrer Tätigkeit konfrontiert?

- Wurde Ihnen schon einmal die Schuld gegeben, wenn ein Gespräch aus Sicht einer Gesprächspartei nicht erfolgreich verlaufen ist?
- Müssen Sie oder Kolleg:innen eventuell sogar mit Gewaltandrohungen rechnen?
- Wie gehen Sie mit Geschichten um, die für Sie als Folge eines Gespräches belastend sind?

5. Wie würden Sie die Translationskultur der Diakonie beschreiben?

- Wie arbeiten Sie mit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen zusammen?
- Wie gehen Sie mit Konflikten um?
- Wie werden die Interessen aller an der Translation beteiligten Menschen geachtet?
- Wie zeigt sich die Loyalität von Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen?
- Wem gegenüber fühlen Sie sich loyal?
- Wie wird Transparenz in der Diakonie gehandhabt?
- Gibt es Schulungen oder Weiterbildungen welche Sie absolvieren können?
- In welchen Regelwerken sind die Erwartungen an die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen formuliert?
- An welchen Regelwerken orientierten Sie sich?
- Wie sind Sie auf ihre Arbeit vorbereitet?
- Was macht die Diakonie, damit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen effizient arbeiten können?
- Waren Sie bereits bei anderen Organisationen tätig und können Sie Unterschiede feststellen?
- Arbeiten Sie mit anderen Einrichtungen, die ebenfalls Dolmetschdienstleistungen anbieten, zusammen?
- Was würden Sie von einer schriftlich festgelegten Translationskultur halten?
- Welche Punkte sollten in einer solchen schriftlichen Festhaltung aus Ihrer Sicht aufgenommen werden?

6. Konnten Sie in der Vergangenheit Änderungen beim Umgang mit Übersetzungen feststellen?

- Gibt es äußere (politische, soziale, gesellschaftliche) Faktoren, die das Dolmetschen beeinflussen?
- Merken Sie Unterschiede beim Dolmetschen, wenn plötzlich politische Ereignisse, wie z.B. der Ausbruch eines Krieges, eintreffen?

Abschluss

- Gibt es noch Punkte zum Thema, die Sie noch ergänzen möchten?

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen und mich bei meiner Masterarbeit unterstützt haben. Ich gebe Ihnen noch meine Kontaktdaten und stehe Ihnen für weitere Rückfragen ect. natürlich jederzeit gerne zur Verfügung?

Anhang B: Transkripte

1
2 Interview 1: Dolmetscher
3
4 F: Erzählen Sie mir bitte, wie lange Sie bereits bei der Diakonie tätig sind und was genau Ihre Aufgaben sind.
5 A: Ich bin seit 5 Monaten bei der Diakonie als Dolmetscher in der Rechtsberatung tätig.
6
7 F: Sind Sie ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig?
8 A: Ich bin hauptamtlich tätig.
9
10 F: Aus welchen Ländern stammen Ihre Klient:innen?
11 A: Sie kommen aus arabischen Ländern, meistens aus Syrien und Irak.
12
13 F: Welche Sprache(n) dolmetschen Sie?
14 A: Ich dolmetsche Englisch, Arabisch und Deutsch.
15
16 F: Wie würden Sie das Dolmetschangebot der Diakonie beschreiben?
17 A: Perfekt. Wir machen das ganz unabhängig und es gibt immer genug Dolmetscher.
18
19 F: Bei welchen Anliegen, Amtswegen etc. dolmetschen Sie im Auftrag der Diakonie?
20 A: Alles rund um die Rechtsberatung, es geht meistens um Asylverfahren.
21
22 F: Wie würden Sie Ihr Aufgabenfeld beschreiben?
23 A: Mein Arbeit ist extrem stressig.
24
25 F: Welche Sprach- bzw. Dolmetschausbildung haben Sie absolviert?
26 A: Ich habe nur eine C1 Prüfung in Österreich gemacht, das war ein Teil meiner Vorbereitungsprüfung für die Uni
27 und ich studiere Bauingenieurswesen an der TU Wien.
28
29 F: Wer kann bei der Diakonie als Dolmetscher arbeiten? Welche Voraussetzungen gibt es?
30 A: Es kommt darauf an. Es gibt eben Rechts- und Sozialberatung. In der Sozialberatung braucht man schon
31 ausreichende Sprachkenntnisse, allerdings ist es schwerer in die Rechtsberatung reinzukommen. Man braucht also
32 noch bessere Sprachkenntnisse, aber für beides braucht man kein Zertifikat oder so.
33
34 F: Welche Erwartungen hat die Diakonie als Arbeitgeber an Sie?
35 A: Die Genauigkeit. Man muss ganz genau übersetzen, also Wort für Wort.
36
37 F: Wird die Richtigkeit Ihrer Übersetzungen kontrolliert oder gibt es in irgendeiner Form Qualitätskriterien, die
38 zu erfüllen sind?
39 A: Ja, wir werden zwar kontrolliert, aber nicht direkt. Ich arbeite oft mit Berater:innen zusammen, die sowohl
40 Deutsch als auch Arabisch sprechen und sie können indirekt kontrollieren, wie die Dolmetscher:innen beraten.

41

42 F: Empfinden Sie diese Anforderungen als angemessen und erfüllbar?

43 A: Ja!

44

45 F: Welche Erwartungen haben Sie, bevor Sie in einem Gespräch als Dolmetscher fungieren?

46 A: Erwartungen habe ich keine, weil es immer unterschiedlich ist. Aber ich bin immer darauf vorbereitet, dass die

47 Klient:innen in einem anderen Dialekt sprechen als ich.

48

49 F: Welche Erwartungen stellen die Klient:innen an Sie?

50 A: Hängt natürlich von den Klient:innen ab. Oft denken sie, dass ich sie beraten kann und das ist falsch. Sie denken

51 außerdem oft, dass sie mir alles auf einmal erzählen können und ich mir alles merke.

52

53 F: Übersetzen Sie Wort für Wort oder inhaltlich wiedergebend?

54 A: Ich übersetze Wort für Wort.

55

56 F: Wie gehen Sie mit sensiblen, psychisch aufwühlenden Themen um? Wenn die Klient:innen beispielsweise

57 beginnen zu weinen oder Sie feststellen, dass sie Angst haben.

58 A: Man muss immer auf die Arbeit konzentriert bleiben. Natürlich kommen Gefühle vor, aber meine Aufgabe als

59 Dolmetscher ist, meine Arbeit zu machen und mich nicht zu sehr emotional zu involvieren.

60

61 F: An welche Rahmenbedingungen bzw. Vorschriften sind Sie gebunden?

62 A: Die Wort für Wort Übersetzung ist das Wichtigste. Das ist, was die Klient:innen und die Diakonie von mir

63 erwarten.

64

65 F: Mit welchen Herausforderungen sind Sie in Ihrer Tätigkeit konfrontiert?

66 A: Klient:innen mit viel Stress oder psychischen Problemen sind eine Herausforderung für mich.

67

68 F: Wurde Ihnen schon einmal die Schuld gegeben, wenn ein Gespräch aus Sicht einer Gesprächspartei nicht

69 erfolgreich verlaufen ist?

70 A: Nein, noch nicht.

71

72 F: Wie gehen Sie mit Geschichten um, die für Sie als Folge eines Gespräches belastend sind?

73 A: Ich versuche mein Bestes zu geben, damit ich belastende Gespräche nicht zu nah an mich heranlasse.

74

75 F: Gibt es in der Diakonie einen Ansprechpartner, der Ihnen hilft, wenn Sie ein Gespräch als belastend empfunden

76 haben?

77 A: Ja, es gibt eine Supervision.

78

79 F: Wie würden Sie die Translationskultur der Diakonie beschreiben?

80 A: Es gibt ein breites Angebot, vor allem die Rechts- und Sozialberatung.

81
82 F: Wie arbeiten Sie mit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen zusammen?
83 A: Wir arbeiten zwar während einer Beratung zusammen, aber wir wissen natürlich die genauen Rollen
84 voneinander.
85
86 F: Wie gehen Sie mit Konflikten um?
87 A: Es gibt nicht wirklich Konflikte.
88
89 F: Wie werden die Interessen aller an der Translation beteiligten Menschen geachtet?
90 A: Die Klient:innen erwarten oft, dass sie mit den Berater:innen und Dolmetscher:innen gleichzeitig sprechen,
91 aber ich muss sie oft darauf hinweisen, dass sie mit mir sprechen sollen, damit die Berater:innen einfach nur ihren
92 Job machen.
93
94 F: Wie zeigt sich die Loyalität von Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen?
95 A: Dass sie trotz der stressigen Arbeit gerne zur Arbeit kommen jeden Tag.
96
97 F: Wem gegenüber fühlen Sie sich loyal?
98 A: Ich fühle mich gegenüber den Klient:innen und der Organisation loyal.
99
100 F: Wie wird Transparenz in der Diakonie gehandhabt?
101 A: Wir arbeiten als ein Team und Transparenz ist ganz wichtig für uns alle, weil die Themen sehr sensibel sind
102 und da kann man nicht Sachen verheimlichen.
103
104 F: Gibt es Schulungen oder Weiterbildungen, die Sie absolvieren können?
105 A: Ja, die gibt es schon, aber ich konzentriere mich gerade mehr auf mein Studium.
106
107 F: In welchen Regelwerken sind die Erwartungen an die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen formuliert?
108 A: Ja, es gibt ein Handbuch, das man bei der Schulung bekommt.
109
110 F: An welchen Regelwerken orientieren Sie sich?
111 A: Es gibt nicht wirklich ein Regelwerk.
112
113 F: Wie sind Sie auf Ihre Arbeit vorbereitet?
114 A: Es ist themenabhängig. Wenn sich Themen wiederholen, sammle ich die neuen Begriffe.
115
116 F: Was macht die Diakonie, damit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen effizient arbeiten können?
117 A: Wir sind eine große Familie hier und die positive Stimmung ist sehr unterstützend. Außerdem gibt es
118 Supervisionen, damit man bei sich wiederholenden schwierigen Themen effizienter wird.
119
120 F: Waren Sie bereits bei anderen Organisationen tätig und können Sie Unterschiede feststellen?

121 A: Nein.
122
123 F: Arbeiten Sie mit anderen Einrichtungen, die ebenfalls Dolmetschdienstleistungen anbieten, zusammen?
124 A: Nein.
125
126 F: Was würden Sie von einer schriftlich festgelegten Translationskultur halten?
127 A: Bei der Rechtsberatung gibt es schon bestimmte Vorgaben, die man in der Schulung lernt, aber in der
128 Sozialberatung ist das nicht so streng und da könnte es hilfreich sein.
129
130 F: Welche Punkte sollten in einer solchen schriftlichen Festhaltung aus Ihrer Sicht aufgenommen werden?
131 A: ---
132
133 F: Konnten Sie in der Vergangenheit Änderungen beim Umgang mit Übersetzungen feststellen?
134 A: Nein, nicht wirklich.
135
136 F: Welche Unterschiede merken Sie beim Dolmetschen, wenn plötzlich politische Ereignisse, wie z.B. der
137 Ausbruch eines Krieges, eintreffen?
138 A: Das habe ich noch nicht erlebt. Als ich begonnen habe, war der Krieg in Syrien schon. Der Krieg in der Ukraine
139 hat mich nicht wirklich betroffen, weil ich nicht in dieser Sprache dolmetsche.
140
141 F: Gibt es noch Punkte zum Thema, die Sie noch ergänzen möchten?
142 A: Nein!
143
144

145 Interview 2

146

147 F Erzählen Sie mir bitte, wie lange Sie bereits bei der Diakonie tätig sind und was genau Ihre Aufgaben sind.

148 B Ich arbeite bei der Diakonie seit eineinhalb Jahren und dolmetsche in den Sprachen Ukrainisch und Deutsch.

149

150 F Sind Sie ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig?

151 B Ich bin hauptamtlich tätig.

152

153 F Aus welchen Ländern stammen Ihre Klient:innen?

154 B Hauptsächlich aus Russland und der Ukraine.

155

156 F Welche Sprache(n) dolmetschen Sie?

157 B Ich dolmetsche in den Sprachen Russisch und Ukrainisch.

158

159 F Wie würden Sie das Dolmetschangebot der Diakonie beschreiben?

160 B Das Dolmetschangebot ist sehr breit und wir können den meisten Klient:innen helfen.

161

162 F Bei welchen Anliegen, Amtswegen etc. dolmetschen Sie im Auftrag der Diakonie?

163 B Ich arbeite vor allem für die Rechts- und Sozialberatung.

164

165 F Wie würden Sie Ihr Aufgabenfeld beschreiben?

166 B Mein Aufgabenfeld umfasst medizinische, soziale und rechtliche Themen.

167

168 F Welche Sprach- bzw. Dolmetschausbildung haben Sie absolviert?

169 B Ich bin eigentlich Englisch- und Deutschlehrerin, aber in meinem Studium hatte ich auch Dolmetschfächer

170 dabei.

171

172 F Wer kann bei der Diakonie als Dolmetscher arbeiten? Welche Voraussetzungen gibt es?

173 B Mehr oder weniger alle, die die nötigen Sprachen beherrschen. Ist abhängig davon, wie dringend die Sprachen

174 gerade sind.

175

176 F Welche Erwartungen hat die Diakonie als Arbeitgeber an Sie?

177 B Dass ich sehr gut dolmetschen kann.

178

179 F Wird die Richtigkeit Ihrer Übersetzungen kontrolliert oder gibt es in irgendeiner Form Qualitätskriterien, die

180 zu erfüllen sind?

181 B Ja, es gibt einen Leitfaden und es die Organisator:innen kontrollieren immer wieder stichprobenartig.

182

183 F Empfinden Sie diese Anforderungen als angemessen und erfüllbar?

184 B Ja!

185

186 F Welche Erwartungen haben Sie, bevor Sie in einem Gespräch als Dolmetscher fungieren?

187 B Dass meine Dolmetschung vor allem verständlich ist.

188

189 F Welche Erwartungen stellen die Klient:innen an Sie?

190 B Dass ich den Berater:innen alle Informationen korrekt wiedergebe.

191

192 F Übersetzen Sie Wort für Wort oder inhaltlich wiedergebend?

193 B Unterschiedlich. Kommt ganz auf die Situation an.

194

195 F Wie gehen Sie mit sensiblen, psychisch aufwühlenden Themen um? Wenn die Klient:innen beispielsweise

196 beginnen zu weinen oder Sie feststellen, dass sie Angst haben.

197 B Normalerweise gebe ich den Klient:innen in schwierigen Situationen etwas Pause. Wenn ich merke, dass sie

198 Angst haben, teile ich das den Berater:innen mit.

199

200 F An welche Rahmenbedingungen bzw. Vorschriften sind Sie gebunden?

201 B An die wortwörtliche Dolmetschung und die genaue Wiedergabe dessen, was die Klient:innen sagen.

202

203 F Mit welchen Herausforderungen sind Sie in Ihrer Tätigkeit konfrontiert?

204 B Dass die Klient:innen oft nicht bereit sind für eine Beratung mit einer Dolmetscher:in und dass sie recht oft

205 aus sehr schwierigen Situationen kommen und oft emotional aufgeladen sind.

206

207 F Wurde Ihnen schon einmal die Schuld gegeben, wenn ein Gespräch aus Sicht einer Gesprächspartei nicht

208 erfolgreich verlaufen ist?

209 B Ja, ein Mal. Eine Klientin hat mir einmal die Schuld gegeben, dass das jetzt alles so ist, weil ich falsch

210 gedolmetscht habe.

211

212 F Wie gehen Sie mit Geschichten um, die für Sie als Folge eines Gespräches belastend sind?

213 B Es hilft oft mit den Kolleg:innen innerhalb der Diakonie zu sprechen.

214

215 F Gibt es in der Diakonie einen Ansprechpartner, der Ihnen hilft, wenn Sie ein Gespräch als belastend

216 empfunden haben?

217 B Ja, oft sind die Berater:innen dafür da, damit man über schwierige Gespräche im Nachhinein sprechen kann.

218 Außerdem bietet die Diakonie Supervisionen an.

219

220 F Wie würden Sie die Translationskultur der Diakonie beschreiben?

221 B Ich würde sie als sehr effizient beschreiben.

222

223 F Wie arbeiten Sie mit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen zusammen?

224 B Wir arbeiten alle sehr eng zusammen und sehen uns als Team.

225

226 F Wie gehen Sie mit Konflikten um?

227 B Dafür wird die Supervision genutzt, um einen Weg zu finden, wie man mit Konflikten im Team umgehen

228 kann.

229

230 F Wie werden die Interessen aller an der Translation beteiligten Menschen geachtet?

231 B Man versucht, die Arbeit der Kolleg:innen wertzuschätzen und den Klient:innen versuchen wir das Gefühl zu

232 vermitteln, dass sie nicht alleine sind.

233

234 F Wie zeigt sich die Loyalität von Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen?

235 B Es wird bei uns hochgehalten, dass die Berater:innen und Dolmetscher:innen als Team betrachtet werden.

236

237 F Wem gegenüber fühlen Sie sich loyal?

238 B Ich fühle mich vor allem den Berater:innen gegenüber loyal.

239

240 F Wie wird Transparenz in der Diakonie gehandhabt?

241 B Dafür gibt es nicht wirklich ein Instrument. In den verschiedensten Teams wird es unterschiedlich gehandhabt.

242 In meinem Team zum Beispiel bereiten mich die Berater:innen auf das Thema vor.

243

244 F Gibt es Schulungen oder Weiterbildungen welche Sie absolvieren können?

245 B Ja, die gibt es sowohl seitens der Diakonie als auch andere Angebote außerhalb der Diakonie.

246

247 F In welchen Regelwerken sind die Erwartungen an die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen formuliert?

248 B Im Ukraine-Zentrum gibt es zum Beispiel einen Leitfaden, in dem Erwartungen formuliert sind.

249

250 F An welchen Regelwerken orientierten Sie sich?

251 B Ich orientiere mich ein wenig an diesem Leitfaden, allerdings verlasse ich mich auf meine Erfahrung.

252

253 F Wie sind Sie auf ihre Arbeit vorbereitet?

254 B Meine Vorbereitung ist meine Erfahrung in diesem Job.

255

256 F Was macht die Diakonie, damit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen effizient arbeiten können?

257 B Die Diakonie sorgt vor allem für ein angenehmes Arbeitsklima und versucht dadurch die Teamfähigkeit zu

258 stärken.

259

260 F Waren Sie bereits bei anderen Organisationen tätig und können Sie Unterschiede feststellen?

261 B Ich war in keinen anderen NGOs tätig. Früher habe ich mehr in der Übersetzung gearbeitet, aber mehr

262 ehrenamtlich. Bei der Diakonie habe ich eben mehr Kontakt mit den Klient:innen.

263

264 F Arbeiten Sie mit anderen Einrichtungen, die ebenfalls Dolmetschdienstleistungen anbieten, zusammen?

265 B Nein!
266
267 F Was würden Sie von einer schriftlich festgelegten Translationskultur halten?
268 B Das wäre eine gute Idee. Aber nachdem jede Situation sehr individuell ist, weiß ich nicht, ob eine festgelegte
269 Translationskultur Sinn machen würde.
270
271 F Welche Punkte sollten in einer solchen schriftlichen Festhaltung aus Ihrer Sicht aufgenommen werden?
272 B Es könnte zum Beispiel auf die Verantwortung der Dolmetscher:innen eingegangen werden.
273
274 F Konnten Sie in der Vergangenheit Änderungen beim Umgang mit Übersetzungen feststellen?
275 B Nicht wirklich. Ich bin aber wie gesagt erst seit eineinhalb Jahren als Dolmetscherin tätig.
276
277 F Welche Unterschiede merken Sie beim Dolmetschen, wenn plötzlich politische Ereignisse, wie z.B. der
278 Ausbruch eines Krieges, eintreffen?
279 B Bei mir persönlich ist es so, dass ich vor zwei Jahren hauptsächlich russische Texte übersetzt habe. Als der
280 Ukraine-Krieg ausgebrochen ist und ich auch Ukrainisch spreche, konnte ich als Ukrainisch-Dolmetscherin tätig
281 sein. Also in meinem Fall haben politische Ereignisse mein Aufgabenfeld verändert.
282
283 F Gibt es noch Punkte zum Thema, die Sie noch ergänzen möchten?
284 B Nein!
285
286 Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen und mich bei meiner Masterarbeit unterstützt
287 haben. Ich gebe Ihnen noch meine Kontaktdaten und stehe Ihnen für weitere Rückfragen etc. natürlich jederzeit
288 gerne zur Verfügung.
289

1 Interview 3

3 F Erzählen Sie mir bitte, wie lange Sie bereits bei der Diakonie tätig sind und was genau Ihre Aufgaben sind.

4 C Ich bin seit fast 2 Jahren bei der Diakonie als Rechtsberaterin tätig. Wir haben in der Diakonie Arbeitsgruppen
5 und meine Arbeitsgruppe ist in der Ukraine- und Schubhaftberatung.

7 F Sind Sie ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig?

8 C Ich bin hauptamtlich tätig.

10 F Aus welchen Ländern stammen Ihre Klient:innen?

11 C In der Ukraineberatung sind die Klient:innen meistens aus der Ukraine, Russland und Tschetschenien und in der
12 Schubhaftberatung vermehrt aus dem arabischsprachigen Raum.

14 F Welche Sprache(n) dolmetschen Sie?

15 C Ich dolmetsche bei Bedarf Türkisch und Deutsch, allerdings arbeite ich hauptsächlich als Beraterin.

17 F Wie würden Sie das Dolmetschangebot der Diakonie beschreiben?

18 C Wir haben die meiste Zeit mit Dolmetscher:innen zusammen und ohne sie würden wir unsere Arbeit nicht
19 machen können. Sie leisten wirklich tolle Arbeit und dank ihnen haben wir ein breites Dolmetschangebot. Das
20 Angebot setzt sich aus vielen haupt- und ehrenamtlich Dolmetscher:innen zusammen.

22 F Bei welchen Anliegen, Amtswegen etc. dolmetschen Sie im Auftrag der Diakonie?

23 C Bei den türkischen Klient:innen handelt es sich oft um spontane Einsätze und die Anliegen drehen sich oft um
24 Soziales.

26 F Wie würden Sie Ihr Aufgabenfeld beschreiben?

27 C Es ist sehr breit gefasst und unterliegt ständigen Veränderungen, die viel Flexibilität abverlangen.

29 F Welche Sprach- bzw. Dolmetschausbildung haben Sie absolviert?

30 C Ich habe beim Postgraduate Center der Uni Wien die Dolmetschausbildung für Deutsch und Türkisch absolviert.
31 Nach dem Grundlagenlehrgang habe ich den Master auch gemacht.

33 F Wer kann bei der Diakonie als Dolmetscher arbeiten? Welche Voraussetzungen gibt es?

34 C Grundsätzlich alle, die die Sprachen beherrschen. Natürlich werden Bewerber:innen mit einer Ausbildung
35 bevorzugt, allerdings hängt es auch vom Bedarf ab. Wenn der Bedarf für eine Sprache steigt, werden die
36 Voraussetzungen gelockert.

38 F Welche Erwartungen hat die Diakonie als Arbeitgeber an Sie?

39 C In der Rechtsberatung steht die Beratung in Sachen Recht natürlich im Vordergrund, allerdings wird seitens der
40 Diakonie auch stets erwartet, das Menschliche während der Beratungen hochzuhalten. Es wird außerdem erwartet,
41 dass man an den angebotenen Weiterbildungen teilnimmt, auch wenn die Teilnahme grundsätzlich freiwillig ist.
42

43 F Wird die Richtigkeit Ihrer Übersetzungen kontrolliert oder gibt es in irgendeiner Form Qualitätskriterien, die zu
44 erfüllen sind?

45 C Beim Dolmetschen eher selten, allerdings gibt es manchmal peer reviews bei den Übersetzungen.
46

47 F Empfinden Sie diese Anforderungen als angemessen und erfüllbar?

48 C Ja, sie sind notwendig.
49

50 F Welche Erwartungen haben Sie, bevor Sie in einem Gespräch als Dolmetscher fungieren?

51 C Die Vorbereitung auf ein spezifisches Thema ist das Wichtigste. Vor allem wenn es viele Fachtermini gibt, muss
52 man sich stetig weiterentwickeln.
53

54 F Welche Erwartungen stellen die Klient:innen an Sie?

55 C Die Klient:innen stellen in der Regel hohe Erwartungen sowohl an die Berater:innen als auch an die
56 Dolmetscher:innen. Sie erwarten, dass man ihnen helfen kann und dass sie vor allem verstanden werden.
57

58 F Übersetzen Sie Wort für Wort oder inhaltlich wiedergebend?

59 C Ich dolmetsche grundsätzlich in der Ich-Form und den Inhalt gebe ich Wort für Wort wieder.
60

61 F Wie gehen Sie mit sensiblen, psychisch aufwühlenden Themen um? Wenn die Klient:innen beispielsweise
62 beginnen zu weinen oder Sie feststellen, dass sie Angst haben.

63 C Wir versuchen natürlich darauf Rücksicht zu nehmen, wenn Klient:innen merklich emotional werden. Wir geben
64 ihnen meistens Zeit, um wieder zur Ruhe zu kommen. Wenn sich ihr emotionaler Zustand nicht normalisiert,
65 beruhigen wir sie, indem wir ihnen einen neuen Termin für eine Beratung geben.
66

67 F An welche Rahmenbedingungen bzw. Vorschriften sind Sie gebunden?

68 C Es gibt keine festgelegten Vorschriften seitens der Diakonie.
69

70 F Mit welchen Herausforderungen sind Sie in Ihrer Tätigkeit konfrontiert?

71 C Das hängt natürlich von den Klient:innen ab. Als der Krieg in der Ukraine ausgebrochen ist, hatte ich sehr viele
72 Klient:innen, die emotional aufgeladen waren. In der Regel sind die ersten Beratungen tendenziell emotionaler
73 und die darauffolgenden Beratungen verlaufen dann meistens mit einem kühleren Kopf. Im Rahmen der
74 Schubhaft-Beratungen ist es eigentlich immer eine Herausforderung, weil den Menschen die Freiheit
75 weggenommen wird.
76

77 F Wurde Ihnen schon einmal die Schuld gegeben, wenn ein Gespräch aus Sicht einer Gesprächspartei nicht
78 erfolgreich verlaufen ist?

79 C Nein, zumindest nicht direkt.
80

81 F Wie gehen Sie mit Geschichten um, die für Sie als Folge eines Gespräches belastend sind?
82 C Wenn mich ein Gespräch besonders belastet hat, gehe ich oft spazieren, um die Beratung zu verarbeiten. Ich
83 versuche die Geschichten nicht in mein Privatleben mitzunehmen.
84

85 F Gibt es in der Diakonie einen Ansprechpartner, der Ihnen hilft, wenn Sie ein Gespräch als belastend empfunden
86 haben?
87 C Wir haben jeden Mittwoch ein Treffen innerhalb der jeweiligen Teams, wo wir die belastenden Gespräche
88 miteinander teilen. Außerdem gibt es seitens der Supervision und es gibt 3 bis 4 mal im Jahr Einzelsupervisionen.
89

90 F Wie würden Sie die Translationskultur der Diakonie beschreiben?
91 C Es gibt nicht wirklich eine Translationskultur. Die Konventionen und Normen sind eher eingespielte
92 Verhaltensmuster, die man sich im Laufe der Arbeit aneignet.
93

94 F Wie arbeiten Sie mit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen zusammen?
95 C Wir arbeiten sehr eng zusammen, weil wir einfach wissen, dass wir aufeinander angewiesen sind, um die Arbeit
96 mit bestem Gewissen zu machen.
97

98 F Wie gehen Sie mit Konflikten um?
99 C Normalerweise geben wir der Situation eine Pause und schlimmstenfalls gehen die Berater:innen und
100 Dolmetscher:innen aus dem Raum, um sich kurz zu beraten.
101

102 F Wie werden die Interessen aller an der Translation beteiligten Menschen geachtet?
103 C Wir versuchen uns darauf zu konzentrieren, dass es in den Beratungen hauptsächlich um die Klient:innen geht.
104 Wir versuchen einfach alle unseren Job zu machen, aber gleichzeitig achten wir darauf, dass alle Beteiligten positiv
105 aus der Beratung rausgehen.
106

107 F Wie zeigt sich die Loyalität von Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen?
108 C Es kann sein, dass die Klient:innen bei den Beratungen immer wieder mit anderen Berater:innen und
109 Dolmetscher:innen zusammensitzen und deswegen sorgen wir dafür, dass die Unterlagen so aufbereitet sind, dass
110 die Kolleg:innen leicht an der vorherigen Beratung anknüpfen können.
111

112 F Wem gegenüber fühlen Sie sich loyal?
113 C Ich fühle mich allen Parteien gegenüber loyal, die an der Beratung beteiligt sind.
114

115 F Wie wird Transparenz in der Diakonie gehandhabt?
116 C Wir halten auf jeden Fall Transparenz hoch, weil wir in den Teamsitzungen ein Mitspracherecht haben und so
117 auch die zukünftige Gestaltung der Arbeit mitgestalten können.
118

119 F Gibt es Schulungen oder Weiterbildungen welche Sie absolvieren können?
 120 C Ja, wir Rechtsberater:innen haben immer wieder verpflichtende Weiterbildungen, wobei wir immer mehrere
 121 Angebote bekommen, wovon wir frei wählen dürfen.
 122
 123 F In welchen Regelwerken sind die Erwartungen an die Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen formuliert?
 124 C Es gibt zwar einen Leitfaden, aber abgesehen davon, werden wir immer wieder von der Leitung geprüft, ob die
 125 Qualität der Beratungen angemessen ist.
 126
 127 F An welchen Regelwerken orientierten Sie sich?
 128 C Es gibt nicht wirklich Regelwerke, an die ich mich halte.
 129
 130 F Wie sind Sie auf ihre Arbeit vorbereitet?
 131 C Wenn wir die Termin vergeben, werden in den Slots die Themen und Anliegen genau beschrieben, die zur
 132 Vorbereitung für die jeweilige Beratung dienen.
 133
 134 F Was macht die Diakonie, damit Mitarbeiter:innen und Dolmetscher:innen effizient arbeiten können?
 135 C Die Diakonie bietet für die Effizienz Weiterbildungen an.
 136
 137 F Waren Sie bereits bei anderen Organisationen tätig und können Sie Unterschiede feststellen?
 138 C Ja, ich habe schon mal als Arbeits- und Sozialberaterin in einer anderen Organisation gearbeitet und ich kann
 139 sagen, dass die Diakonie mehr Wert darauf legt, dass die Leitung im ständigen Kontakt mit den Mitarbeiter:innen
 140 steht.
 141
 142 F Arbeiten Sie mit anderen Einrichtungen, die ebenfalls Dolmetschdienstleistungen anbieten, zusammen?
 143 C Die Diakonie arbeitet schon immer wieder mit anderen Einrichtungen im Zusammenhang mit Asylberatungen
 144 zusammen, ich persönlich aber nicht.
 145
 146 F Was würden Sie von einer schriftlich festgelegten Translationskultur halten?
 147 C Es wäre gut, wenn es eine festgelegte Translationskultur geben würde, weil man die Kultur einer Organisation
 148 nur im Laufe der Zeit anlernt.
 149
 150 F Welche Punkte sollten in einer solchen schriftlichen Festhaltung aus Ihrer Sicht aufgenommen werden?
 151 C Es sollte beschrieben werden, wie die Arbeitsethik definiert wird.
 152
 153 F Konnten Sie in der Vergangenheit Änderungen beim Umgang mit Übersetzungen feststellen?
 154 C Nicht wirklich. Das ist eher ein schleichender Prozess.
 155
 156 F Welche Unterschiede merken Sie beim Dolmetschen, wenn plötzlich politische Ereignisse, wie z.B. der
 157 Ausbruch eines Krieges, eintreffen?

158 C Wenn Kriege oder andere Politische Ereignisse eintreffen, hat man es plötzlich mit völlig neuen Klient:innen zu
159 tun und oft sind die Dolmetscher:innen am Anfang dieser Ereignisse Laien.

160

161 F Gibt es noch Punkte zum Thema, die Sie noch ergänzen möchten?

162 C Nein!

163

164 F Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen und mich bei meiner Masterarbeit unterstützt
165 haben. Ich gebe Ihnen noch meine Kontaktdaten und stehe Ihnen für weitere Rückfragen ect. natürlich jederzeit
166 gerne zur Verfügung?

167

1 **Interview 4**

2

3 F: Erzählen Sie mir bitte, wie lange Sie bereits bei der Diakonie tätig sind und was genau Ihre Aufgaben sind.

4 D: Ich bin seit genau 2 Jahren bei der Diakonie tätig und ich arbeite als Rechtsberaterin.

5 F: Sind Sie ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig?

6 D: Ich bin hauptamtlich tätig.

7 F: Aus welchen Ländern stammen Ihre Klienten?

8 D: Hauptsächlich aus Syrien, Afghanistan, Ukraine, Russland und Somalia.

9 F: Welche Sprache(n) dolmetschen Sie?

10 D: Ich arbeite nur als Beraterin.

11 F: Wie würden Sie das Dolmetschangebot der Diakonie beschreiben?

12 D: Das Angebot ist gut, aber nicht perfekt. In der Rechtsberatung haben wir zum Beispiel nur für die Sprachen
13 Arabisch, Ukrainisch und Russisch fest angestellte Dolmetscher. Für alle anderen Sprachen arbeiten wir mit
14 Dolmetscher zusammen, die ad hoc eingesetzt werden. Diese Dolmetscher arbeiten entweder ehrenamtlich oder
15 als freie Dienstnehmer

16 F: Bei welchen Anliegen, Amtswegen etc. dolmetschen Sie im Auftrag der Diakonie?

17 D: Ich arbeite sehr oft mit unbegleiteten Minderjährigen, für die wir als rechtliche Vertretung fungieren. Wir
18 arbeiten mit ihnen im Zusammenhang mit den Asylverfahren oder schreiben für sie Beschwerden.

19 F: Wie würden Sie Ihr Aufgabenfeld beschreiben?

20 D: Es ist sehr abwechslungsreich, aber es ist eine Arbeit, in der man viel über sich und andere lernt.

21 F: Welche Sprach- bzw. Dolmetschausbildung haben Sie absolviert?

22 D: Keine, ich arbeite ausschließlich als Beraterin.

23 F: Wer kann bei der Diakonie als Dolmetscher arbeiten? Welche Voraussetzungen gibt es?

24 D: Es gibt nicht wirklich Voraussetzungen, außer dass man die Sprache beherrschen muss. Für die Sprachen, die
25 sehr oft benötigt werden, werden gerne Zertifikate gesehen, weil es sich dabei oft um Festanstellungen handelt.

26 F: Welche Erwartungen hat die Diakonie als Arbeitgeber an Sie?

27 D: Dass ich verantwortungsbewusst arbeite und dass ich mit den Gesprächen mit den Klient

28 vertraulich umgehe.

29 F: Wird die Richtigkeit Ihrer Übersetzungen kontrolliert oder gibt es in irgendeiner Form Qualitätskriterien, die
30 zu erfüllen sind?

- 31 D: Die Berater müssen einen eintägigen Kurs absolvieren, in dem sie Tricks lernen, um zu verstehen, wenn die
32 Dolmetscher nicht korrekt gedolmetscht haben.
- 33 F: Empfinden Sie diese Anforderungen als angemessen und erfüllbar?
- 34 D: Ja, sie sind minimal.
- 35 F: Welche Erwartungen haben Sie, bevor Sie in einem Gespräch als Dolmetscher fungieren?
- 36 D: Als Rechtsberaterin habe ich die Erwartung, dass die Dolmetscher alles richtig und vollständig dolmetschen
37 und dass sie kein Gespräch mit den Klienten starten, weil das meine Aufgabe ist.
- 38 F: Welche Erwartungen stellen die Klienten an Sie?
- 39 D: Manchmal haben sie überzogene Erwartungen und hoffen, dass ich ihnen einen Aufenthaltstitel besorgen kann,
40 aber viele verstehen auch, dass das nicht meine Aufgabe ist.
- 41 F: Übersetzen Sie Wort für Wort oder inhaltlich wiedergebend?
- 42 D: Die Dolmetscher
43 müssen Wort für Wort dolmetschen, allerdings passiert das leider nicht immer.
- 44 F: Wie gehen Sie mit sensiblen, psychisch aufwühlenden Themen um? Wenn die Klienten beispielsweise beginnen
45 zu weinen oder Sie feststellen, dass sie Angst haben.
- 46 D: Wenn ich als Rechtsberaterin merke, dass ein Gespräch schwierig werden könnte, teile ich das den Dolmetscher
47 vorher mit und nach den Gesprächen setze ich mich auch oft mit den Dolmetschern zusammen, um nochmals über
48 das Gespräch zu sprechen.
- 49 F: An welche Rahmenbedingungen bzw. Vorschriften sind Sie gebunden?
- 50 D: Es gibt keine.
- 51 F: Mit welchen Herausforderungen sind Sie in Ihrer Tätigkeit konfrontiert?
- 52 D: Manchmal ist es schwierig, komplexe rechtliche Begriffe verständlich zu erklären und dolmetschen zu lassen.
- 53 F: Wurde Ihnen schon einmal die Schuld gegeben, wenn ein Gespräch aus Sicht einer Gesprächspartei nicht
54 erfolgreich verlaufen ist?
- 55 D: Manchmal passiert es bei arabischsprachigen Beratungen, dass die Dolmetscher nicht denselben Dialekt
56 sprechen wie die Klienten und dann werden die Dolmetscher manchmal beschuldigt, etwas nicht korrekt
57 gedolmetscht zu haben.
- 58 F: Wie gehen Sie mit Geschichten um, die für Sie als Folge eines Gesprächs belastend sind?
- 59 D: Dafür gibt es Supervisionen, die auch oft und gerne von uns allen in Anspruch genommen werden.
- 60 F: Gibt es in der Diakonie einen Ansprechpartner, der Ihnen hilft, wenn Sie ein Gespräch als belastend empfunden
61 haben?
- 62 D: Wir können immer mit den jeweiligen Teamleitern sprechen und wir können auch immer innerhalb des Teams
63 Interventionen machen.

64

65 F: Wie würden Sie die Translationskultur der Diakonie beschreiben?

66 D: In der Diakonie wird der Teamgeist hochgehalten, aber abgesehen davon denke ich, dass es so läuft wie in den
67 meisten anderen Einrichtungen.

68 F: Wie arbeiten Sie mit Mitarbeiter

69 und Dolmetscher
70 zusammen?

71 D: Wir arbeiten alle sehr eng zusammen. Die Berater briefen immer die Dolmetscher bevor das Gespräch startet.
72 Wir nehmen uns auch extra Zeit, wenn eine Dolmetscherin neu im Team ist.

73 F: Wie gehen Sie mit Konflikten um?

74 D: Zum Glück gibt es in unserem Team kaum Konflikte. Es ist meistens alles sehr harmonisch. Für den Extremfall
75 haben wir eine ziemlich fähige Leitung, die auf Konflikte vorbereitet ist.

76 F: Wie werden die Interessen aller an der Translation beteiligten Menschen geachtet?

77 D: Am Anfang einer Beratung treten die Dolmetscher und Berater als Team auf und wir erklären den Klient, dass
78 wir da sind, um ihnen zu helfen. Und wir weisen sie auch darauf hin, dass wenn sie etwas nicht verstehen, dass sie
79 uns das kommunizieren sollen und dass man dafür eine Lösung finden kann.

80 F: Wie zeigt sich die Loyalität von Mitarbeiter und Dolmetscher?

81 D: Wir arbeiten nicht einfach nur für uns selbst, sondern nehmen auch darauf Acht, dass unsere Arbeit die Arbeit
82 der anderen Kolleg erleichtert. Niemand will den anderen Kollegen im Team zur Last fallen.

83 F: Wem gegenüber fühlen Sie sich loyal?

84 D: Ich fühle mich sowohl den Klient als auch der Organisation gegenüber loyal.

85 F: Wie wird Transparenz in der Diakonie gehandhabt?

86 D: Wir müssen alle Gespräche in einer Datenbank protokollieren und das kann auch von anderen Kolleg und von
87 der Leitung eingesehen werden.

88 F: Gibt es Schulungen oder Weiterbildungen, welche Sie absolvieren können?

89 D: Es gibt eine verpflichtende Schulung für alle Berater, wo es um die Zusammenarbeit mit den Dolmetscher geht.

90 F: In welchen Regelwerken sind die Erwartungen an die Mitarbeiter und Dolmetscher formuliert?

91 D: Es gibt kein Regelwerk, lediglich einen Leitfaden, den man am ersten Tag bekommt. Meistens werden aber die
92 Erwartungen mündlich kommuniziert.

93 F: An welchen Regelwerken orientieren Sie sich?

94 D: Ich halte mich meistens an die Tipps von den Schulungen.

95 F: Wie sind Sie auf Ihre Arbeit vorbereitet?

- 96 D: Ich als Rechtsberaterin baue auf Erfahrung und vor allem auf den Austausch mit Kollegen, die mehr Erfahrung
97 haben.
- 98 F: Was macht die Diakonie, damit Mitarbeiter und Dolmetscher effizient arbeiten können?
- 99 D: Es werden Supervisionen und Interventionen angeboten. Außerdem sorgt die Diakonie dafür, dass immer
100 genügend Dolmetscher zur Verfügung stehen.
- 101 F: Waren Sie bereits bei anderen Organisationen tätig und können Sie Unterschiede feststellen?
- 102 D: Ja, ich hatte mal einen ähnlichen Job in einer Anwaltskanzlei in Italien und da mussten die Klienten ihre eigenen
103 Dolmetscher mitnehmen. Nachdem ich die Dolmetscher nie kannte, litt die Arbeit meistens darunter. Ich habe
104 auch bei der BBU gearbeitet, sie haben mehr Geld und Ressourcen und es gibt eben viel mehr ausgebildete
105 Dolmetscher
- 106 F: Arbeiten Sie mit anderen Einrichtungen, die ebenfalls Dolmetschdienstleistungen anbieten, zusammen?
- 107 D: Wir arbeiten mit anderen Organisationen, die ebenfalls Rechtsberatungen anbieten, zusammen. Manchmal
108 arbeiten wir auch mit Einrichtungen zusammen, die psychologische Beratungen anbieten.
- 109 F: Was würden Sie von einer schriftlich festgelegten Translationskultur halten?
- 110 D: Das wäre positiv, das würde für mehr Klarheit sorgen.
- 111 F: Welche Punkte sollten in einer solchen schriftlichen Festhaltung aus Ihrer Sicht aufgenommen werden?
- 112 D: Es sollte vor allem die unausgesprochenen Regeln im Zusammenhang der Zusammenarbeit thematisieren. Es
113 könnte auch auf die Rechte aller an der Translation beteiligten Personen eingehen.
- 114 F: Konnten Sie in der Vergangenheit Änderungen beim Umgang mit Übersetzungen feststellen?
- 115 D: Ich bin noch nicht so lange dabei, um Änderungen feststellen zu können.
- 116 F: Welche Unterschiede merken Sie beim Dolmetschen, wenn plötzlich politische Ereignisse, wie z.B. der
117 Ausbruch eines Krieges, eintreffen?
- 118 D: Man merkt eigentlich kaum Unterschiede. Meistens sind unsere Dolmetscher so professionell, dass sie die
119 eigene Wahrnehmung außen vor lassen.
- 120 F: Gibt es noch Punkte zum Thema, die Sie noch ergänzen möchten?
- 121 D: Nein!
- 122 F: Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für das Interview genommen und mich bei meiner Masterarbeit unterstützt
123 haben. Ich gebe Ihnen noch meine Kontaktdaten und stehe Ihnen für weitere Rückfragen etc. natürlich jederzeit
124 gerne zur Verfügung.